Yokohama Employee Service Management

Última atualização: 06/05/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de serviços a funcionários....7
Prestação de serviços de RH....11
Visão geral Prestação de serviços de RH....17
Case and Knowledge Management....19
Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço....366
Gestão da jornada do funcionário....369
Enterprise Onboarding and Transitions....601
Aplicações de assinatura eletrônica da Prestação de serviços de RH....614
Plug-in Federal....686
Employee Campaigns for Workplace from Facebook....702
Núcleo de aprendizado....710
Gestão de documentos de funcionários....737
Otimização da força de trabalho para RH Visão geral....803
Pacote de experiência do funcionário....869
Prestação de serviços de RH Espaço do agente (Clássico)....870
Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)....992
Experiências baseadas na persona....1121
HR Success Dashboard indicators....1196
Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)....1212
Now Mobile app para Prestação de serviços de RH....1275
Sugestões proativas....1291
Integração de instâncias múltiplas de RH....1323
Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros....1336
Prestação de serviços de RH para Healthcare....1480
Integração de Prestação de serviços de RH com aplicações ServiceNow....1506
Separação de domínios e Prestação de serviços de RH....1581
Resolução automática de problemas para RH....1587
Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH....1603
Experiência unificada do funcionário....1610
Central do funcionário....1615
Employee Center Pro....1816
Experiências omnicanal....2210
app Now Mobile....2246
Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365....2301
ServiceNow para Microsoft Outlook....2316
ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365....2321
ServiceNow para Zoom....2588
Desenvolvimento de talentos....2604
Base para desenvolvimento de talentos....2604

Tradução automática

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

Inteligência de habilidades....2644
Conversas sobre carreira....2689
Aprendizado....2708
Avaliação de carreira....2741
Mentoria....2753
Objetivos do funcionário....2769
Mercado de oportunidades....2777
Delegação granular....2813
Explorando a delegação granular....2814
Como configurar a delegação granular....2817
Como usar a delegação granular....2824
Saúde e segurança....2830
Health and Safety Incident Management....2832
Saúde e segurança relatórios de lesão e doença....2896
Gestão de casos de saúde e segurança....2908
Gestão de contratantes de saúde e segurança....2924
Gestão de riscos em saúde e segurança....2940
Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança....3019
Now Assist para Saúde e segurança....3027
Local de trabalho seguro....3037
Gestão de eventos críticos....3405
Prestação de serviços no local de trabalho....3437
Prestação de serviços no local de trabalho aplicações....3456
Prestação de serviços no local de trabalho Profissional vs. Prestação de serviços no local de trabalho Empresarial....3459
Workplace Core....3460
Gestão de reservas do local de trabalho....3590
Gestão de casos do local de trabalho....3776
Gestão de visitas ao local de trabalho....3846
Sincronização do calendário do local de trabalho....3874
Workplace Space Mapping....3975
Workplace Space Management....3994
Gestão de manutenção do local de trabalho....4060
Administração de locação de local de trabalho....4085
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in....4112
Gestão de mudança de local de trabalho....4123
Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis....4137
Mapeamento interno....4199
Central do local de trabalho....4304
Conectores do Workplace....4496
Gestão de resposta a emergências....4528
Assistente para local de trabalho....4634

Tradução automática

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

Agente do local de trabalho para celular 4649
WSD para Microsoft Places 4674
Quiosque de serviços no local de trabalho 4681
Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) 4699
Gestão de contratos Pro 4718
Explorar Gestão de contratos Pro 4720
Como configurar o Gestão de contratos Pro 4728
Usar Gestão de contratos Pro 4797
Gerenciamento de Gestão de contratos Pro 4849
Now Assist em Gestão de contratos 4864
Referência do Gestão de contratos Pro 4894
Prestação de serviços jurídicos 4914
Gestão de solicitações jurídicas 4918
Gestão de assuntos jurídicos 4995
Aplicações da prática de Prestação de serviços jurídicos 5056
Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) 5260
Integração da Prestação de serviços jurídicos com aplicações da ServiceNow 5279
Integração da Prestação de serviços jurídicos com aplicações de terceiros 5375
Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos 5387
Legal Virtual Agent Conversations 5388
Legal: Mobile 5395
Central de consultoria jurídica 5405
Central de serviços jurídicos externos 5421
Explorando Portal de serviços jurídicos 5432
Segurança em Prestação de serviços jurídicos 5433
Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos 5435
Fluxos de trabalho no Prestação de serviços jurídicos 5453
Separação de domínios e Prestação de serviços jurídicos 5454
Solicitação universal 5456
Explorando Solicitação universal 5458
Como instalar e configurar o Solicitação universal 5471
Como usar o Solicitação universal 5510
Soluções de emissão de relatórios para Solicitação universal 5519
Virtual Agent para Solicitação universal 5528
Referência do Solicitação universal 5535
Integração do Solicitação universal a outras aplicações 5544
Testes de início rápido para Solicitação universal 5545
Solicitação universal em Espaços do agente 5546
Tarefa universal 5556
Explorando Tarefa universal 5558
Como instalar e configurar o Tarefa universal 5564

Tradução automática

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

Como usar o Tarefa universal 5577
Referência do Tarefa universal 5585
Conector de pesquisa do SharePoint Online 5590
Pré-requisitos do Conector de pesquisa do SharePoint Online 5590
Configurar o Conector de pesquisa do SharePoint Online 5593
Indexar sites para pesquisa 5601
Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados de pesquisa 5605
Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online 5605
Domain Separation e Conector de pesquisa do SharePoint Online 5608

Tradução automática

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

Gestão de serviços a funcionários

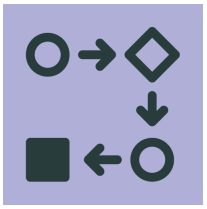
Aprimore a experiência do funcionário com fluxos de trabalho digitais contínuos usando o ServiceNow® Gestão de serviços a funcionários.



Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

Aumente a produtividade e o engajamento dos funcionários

O Employee Service Management facilita fluxos de trabalho digitais contínuos, como processos de integração automatizados, para que seus novos funcionários tenham independência desde o primeiro dia. Conforme os funcionários progridem na jornada com sua organização, você pode oferecer suporte eficiente de RH e TI, simplificando tarefas como solicitar folga, realocar para outra instalação ou atualizar equipamentos. Ao se comunicarem pelo Virtual Agent para HR Service Delivery, seus funcionários remotos e presenciais recebem assistência rápida. Com fluxos de trabalho intuitivos, o Gestão de serviços a funcionários elimina o isolamento dos departamentos, incentivando a colaboração e a eficiência. Em uma força de trabalho dinâmica, a superação de barreiras logísticas com o Gestão de serviços a funcionários garante uma experiência sem conflitos ao funcionário e aumenta a produtividade.

	Simplifique os processos dos funcionários Facilite a navegação por processos complexos e o acesso às informações de que seus funcionários precisam nos canais preferidos deles.
	Crie novas formas de trabalhar Reinvente sua organização para aumentar a produtividade e receba informações sobre uma força de trabalho em evolução.

Tradução automática

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



Promova a colaboração multifuncional

Ofereça uma experiência unificada ao funcionário nas organizações de TI, RH, instalações, jurídico e outras.



Solicite suporte e serviços jurídicos

Automatize ou simplifique as solicitações jurídicas de rotina e concentre-se no trabalho mais importante.

Gerencie de forma intuitiva o crescimento e o desenvolvimento de carreiras

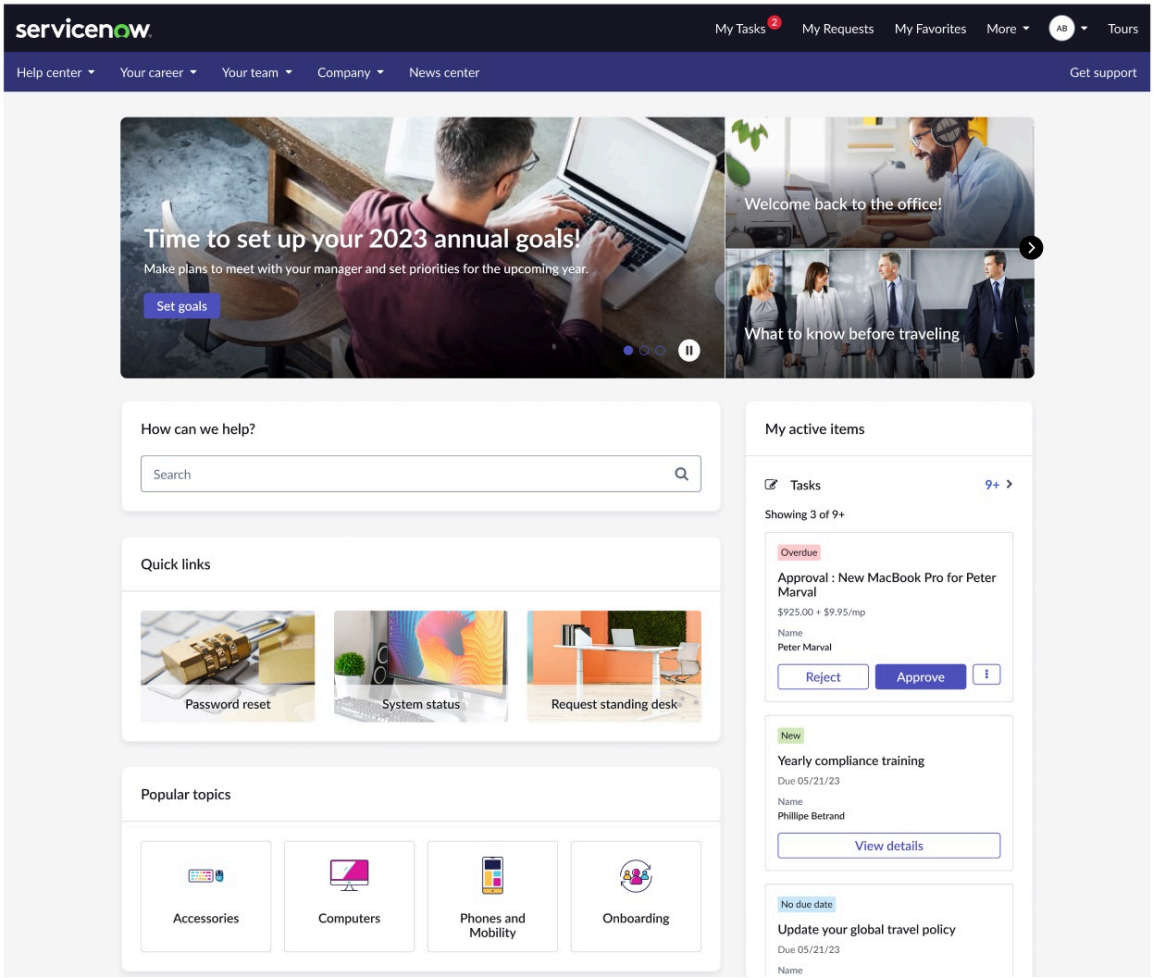
Ofereça recursos para que seus funcionários protagonizem o próprio crescimento e desenvolvimento profissional. Eles podem identificar objetivos de carreira, escolher áreas para melhoria e criar planos de crescimento personalizados com aplicações do Desenvolvimento de talentos.

Simplifique os processos dos funcionários

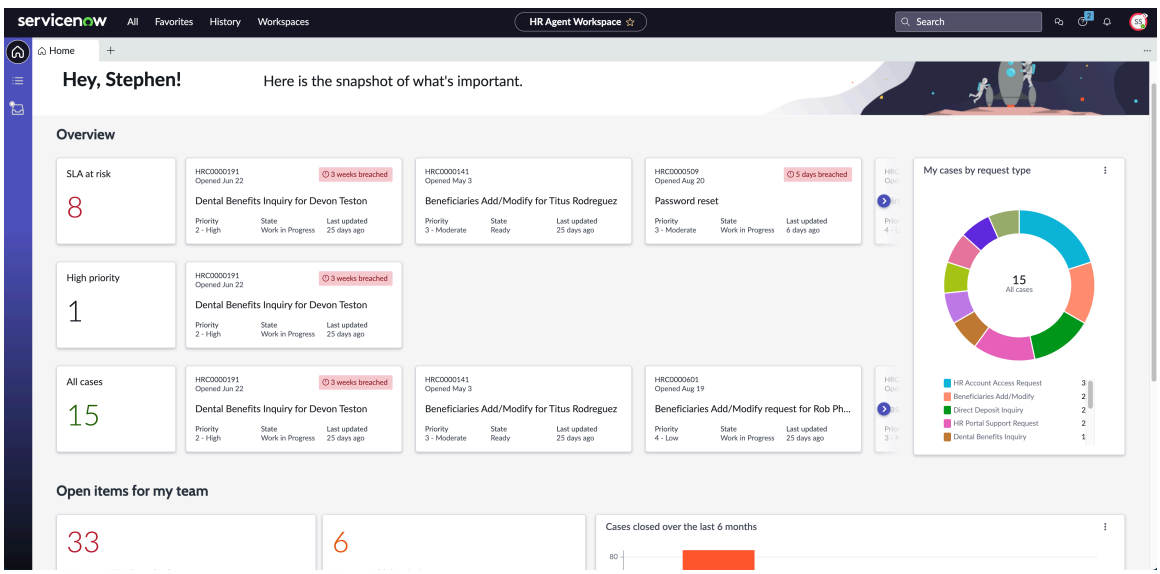
Melhore a experiência do funcionário com fluxos de trabalho eficientes que simplificam processos complexos, como integração, mudanças de local e gestão de listas de tarefas pendentes. Use ferramentas como o Central do funcionário, ServiceNow para ServiceNow ou o Now® Mobile e garanta que seus funcionários tenham acesso contínuo a informações e serviços vitais a qualquer hora e em qualquer lugar.

Tradução automática

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



Crie novas formas de trabalhar



Adote práticas de trabalho adaptáveis para atender às novas demandas de seus funcionários. Tenha acesso a informações valiosas sobre volumes e tipos de solicitação e cargas de trabalho da equipe. Com o Prestação de serviços de RH, o Prestação de serviços no local de trabalho e o Solicitação universal, você garante resolução rápida e eficiente das solicitações e dúvidas dos funcionários. Esses recursos ficam disponíveis 24 horas por dia no Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

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

Promova a colaboração multifuncional

Use o Gestão de serviços a funcionários com outros recursos da Now Platform para otimizar a experiência do funcionário. Com a integração do Portal de serviços, Walk-up Experience e Catálogo de serviços ao Gestão de serviços a funcionários, seus funcionários interagem de forma simples e tem acesso fácil a serviços em todos os departamentos. Quando você complementa outros canais de comunicação com as bases de conhecimento e os artigos do Gestão de conhecimento e disponibiliza respostas rápidas com o Virtual Agent, seus funcionários recebem a ajuda de que precisam a qualquer momento.

Gerencie um local de trabalho seguro e eficiente

Priorize a saúde e a segurança de seus funcionários com o Safe Workplace Suite. Desenvolva uma relação de confiança com seus funcionários com comunicação proativa. Ofereça autoatendimento para reservas de locais com distanciamento usando plantas baixas. Você também pode avaliar a disponibilidade do funcionário para retornar ao local de trabalho, monitorar as necessidades de equipamento de proteção individual e tomar decisões fundamentadas sobre a reabertura do local de trabalho.

Aprender

- O que é a experiência do funcionário?
- O que é o Virtual Agent?
- O que é o Workplace Space Management
- O que é o Knowledge Management Jurídico?

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Explore quais outras ferramentas podem otimizar sua experiência Gestão de serviços a funcionários, como Portal de serviços , Walk-up Experience , Virtual Agent , Catálogo de serviços e Gestão de conhecimento Gestão de conhecimento.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita

Tradução automática

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

em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Produtos

- Experiência unificada do funcionário
- Gestão de resposta a emergências
- Desenvolvimento de talentos
- Saúde e segurança
- Prestação de serviços de RH
- Gestão da jornada do funcionário
- Gestão de contratos Pro
- Prestação de serviços jurídicos
- Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
- Now Mobile app
- Now Mobile app para Prestação de serviços de RH
- ServiceNow para Microsoft Outlook
- Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- ServiceNow para Microsoft Teams
- ServiceNow for Zoom
- Conector de pesquisa do SharePoint Online
- Inteligência de habilidades
- Solicitação universal
- Tarefa universal
- Virtual Agent Por Prestação de serviços de RH
- Prestação de serviços no local de trabalho

Prestação de serviços de RH

Desbloqueie a produtividade empresarial e ofereça aos seus funcionários a experiência de serviço que eles merecem com ServiceNow® Prestação de serviços de RH. Ao fornecer aos funcionários um único local para gerenciar suas necessidades de trabalho e, ao mesmo tempo, proteger-os da complexidade de back-end, você pode oferecer uma excelente experiência para atender às demandas de uma força de trabalho moderna.

Tradução automática

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



Coloque o serviço no centro do seu negócio

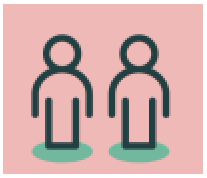
Ao encontrar os funcionários onde eles estão, você os capacita a encontrar respostas, obter ajuda e realizar tarefas com um simples toque, clique ou bate-papo. Os funcionários podem fazer o autoatendimento por meio do aplicativo Now Mobile. Os fluxos de trabalho digitais orientam a ação em qualquer função organizacional e podem permitir que cada departamento atenda aos funcionários com mais eficiência e eficácia. Os recém-contratados são orientados no processo de integração com o aplicativo Now Mobile, garantindo que estejam prontos para o sucesso desde o primeiro dia.

Exiba e baixe o cartão de informações completo para um destaque dos recursos Prestação de serviços de RH.

	Facilite o acesso dos funcionários a serviços de RH Forneça aos funcionários acesso a qualquer hora e em qualquer lugar aos serviços de RH para aumentar a satisfação.
	Organizar as interações dos funcionários por disciplina funcional Gerencie as interações dos funcionários de maneira estruturada e eficiente, reduzindo o custo da entrega de serviço.
	Use a Prestação de serviços de RH para criar ótimas experiências Substitua processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais multifuncionais para aumentar a eficiência.
	O serviço com foco no funcionário cria vantagem competitiva A tecnologia inteligente, intuitiva e móvel que transformou a vida real transformará a vida profissional de forma drástica.

Tradução automática

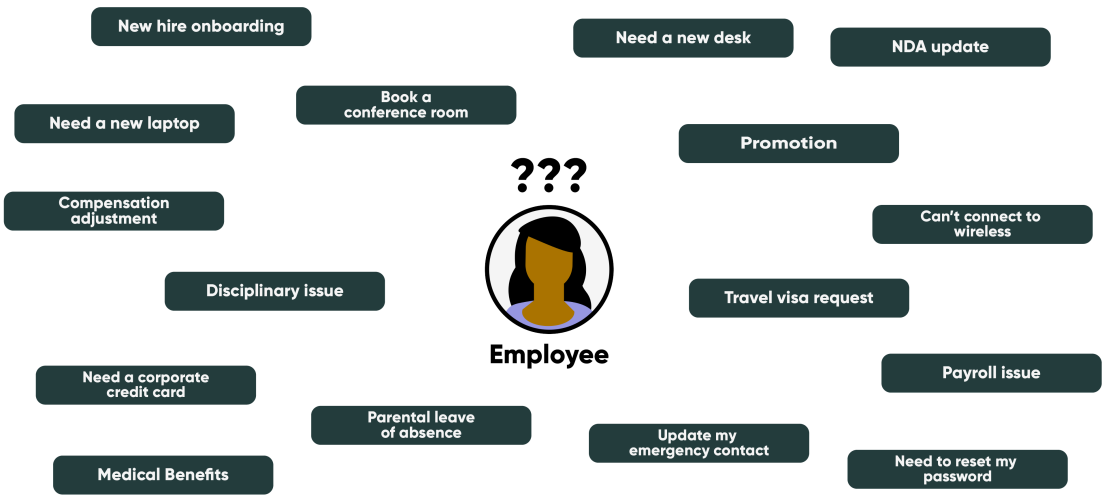
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Permitir que os líderes ofereçam suporte e gerenciem melhor suas equipes

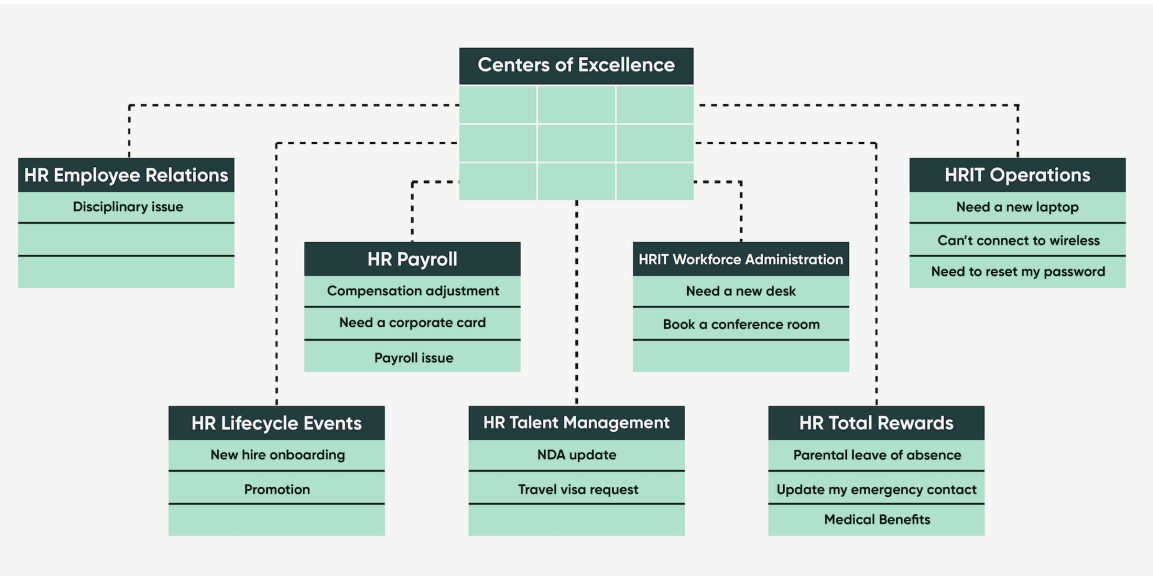
Alinhe os objetivos de negócios com as necessidades dos funcionários, incluindo integração, crescimento na carreira e outras transições.

Facilite o acesso dos funcionários a serviços de RH



Forneça aos funcionários acesso a qualquer hora e em qualquer lugar aos serviços de RH para aumentar a satisfação. O serviço omnicanal por meio do aplicativo Now Mobile permite que os funcionários encontrem respostas, façam solicitações e obtenham ajuda. Você pode integrar com sistemas de gestão de RH existentes (HRMS), provedores de identidade (IDP), verificação de antecedentes, assinatura eletrônica, formulário de imposto e outros serviços para melhorar a eficiência operacional. E você pode simplificar qualquer processo usando respostas inteligentes e automatizadas para orientar os funcionários.

Organizar as interações dos funcionários por disciplina funcional



Tradução automática

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

Nota: Esta imagem explica exclusivamente como os Centros de Excelência (COE) organizam dados, serviços e processos de RH. Ele não captura todos os Centros de excelência que estão disponíveis com a Prestação de serviços de RH.

Gerencie as interações dos funcionários de maneira estruturada e eficiente, reduzindo o custo da entrega de serviço. Um modelo de dados de Centros de Excelência criado para fins específicos organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional, permitindo que você ofereça suporte a todos os tipos de solicitações de funcionários. Você pode fornecer inteligência por trás de cada interação com agentes virtuais. E um sistema padronizado de gestão de casos e conhecimento significa que os atendentes têm respostas na ponta dos dedos para fornecer ajuda precisa, oportuna e consistente.

Use Prestação de serviços de RH para criar e entregar ótimas experiências

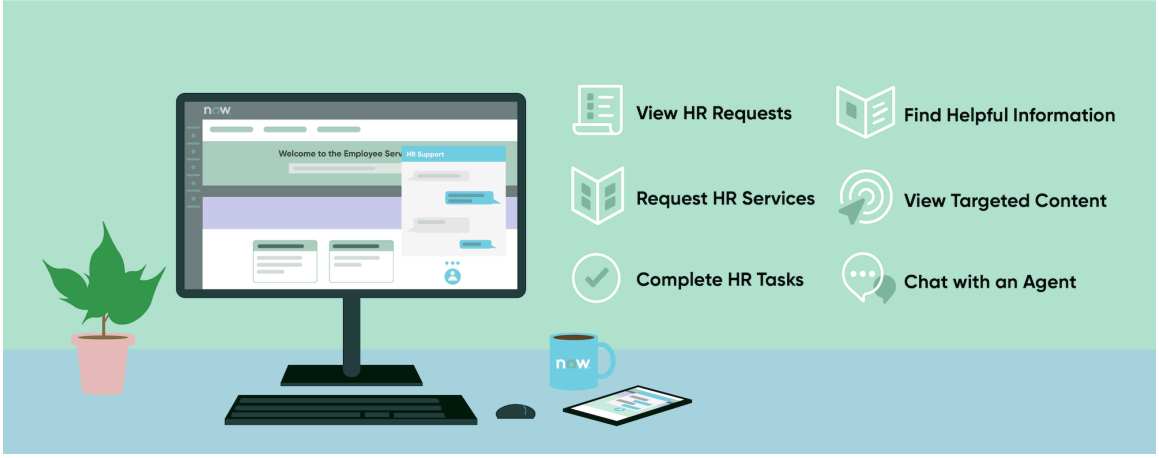


Substitua processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais multifuncionais para aumentar a eficiência. Você pode orquestrar atividades entre sistemas, departamentos e pessoas. Construtores inteligentes e sem código, como o construtor de eventos de ciclo de vida, permitem que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para integração e outros eventos de vida importantes. E os funcionários recebem assistência sempre ativa de agentes virtuais que falam o idioma deles e aprende com as solicitações anteriores.

Tradução automática

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

O serviço com foco no funcionário cria vantagem competitiva



A tecnologia inteligente, intuitiva e móvel que transformou a vida dos consumidores transformará a vida profissional de forma fundamental. Prestação de serviços de RH agrupa as principais aplicações em pacotes escalonáveis que podem crescer com o seu negócio. Você pode integrar facilmente Prestação de serviços de RH aos sistemas de gestão de RH no local e na nuvem existentes que já está usando. E, ao habilitar o autoatendimento, você reduz os custos de entrega de serviço e fornece ajuda precisa, oportuna e inteligente.

Permita que os líderes apoiem e gerenciem as jornadas da equipe

Alinhe os objetivos de negócios com as necessidades dos funcionários, incluindo integração, crescimento na carreira e outras transições usando Designer de jornadas ou Acelerador de jornada.

Designer de jornadas (JD)

- Combina a experiência do funcionário de Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornadapara que gerentes e funcionários tenham uma única interface para gerenciar todas as jornadas.
- Permita que gerentes e mentores desenvolvam e selecionem jornadas personalizadas.
- Forneça aos gerentes informações de alto nível sobre as jornadas de suas equipes.
- Integre ServiceNow apps e aplicações de terceiros para estender JD recursos e capacidades.

Acelerador de jornada (JA)

- Defina e gerencie tipos de plano, configurações e fases para transições, como promoções, integrações, desligamentos e muito mais.
- Crie e gerencie modelos de tarefas pendentes baseados em tarefas para públicos de funcionários específicos.
- Acompanhe o andamento do plano e o uso do modelo no painel Acelerador de jornada.
- Acionar planos de integração automáticos baseados em departamento de Eventos de ciclo de vida

Integre aplicações com Designer de jornadas ou Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

Nota: As integrações de aplicações dependem da família e da versão da aplicação que você está usando. Certifique-se de encontrar as integrações disponíveis para sua configuração.

- Integrações do Designer de jornadas
- Integrações do Acelerador de jornada

Publicações de aprendizado

Crie e acesse uma experiência de aprendizado omnicanal capacitando os funcionários com o aprendizado certo no momento certo, tornando o aprendizado acessível.

Estações de escuta

Acione pesquisas de pulso durante os planos de ação para coletar feedback sobre a jornada.

Central de gerentes

Aumente o autoatendimento dos gerentes e o envolvimento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Permita que os gerentes evoluam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Microsoft Exchange Online

Programe planos e tarefas pendentes com a função de calendário do Microsoft Office 365.

Nota: Se você pretende usar os recursos de programação Microsoft Office 365 com Acelerador de jornada ou Designer de jornadas, um administrador deve instalar e configurar os plug-ins e integrações Microsoft relacionados antes de instalar Acelerador de jornada ou Designer de jornadas.

Aprender

- O que é integração de funcionários?
- O que é análise de RH?
- O que é gestão de recursos humanos (HRM)?
- O que é gestão de capital humano (HCM)?
- O que é gestão de conhecimento (KM)?

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Faça um curso Prestação de serviços de RH para criar experiência e obter ROI mais rapidamente. Para se inscrever, consulte Treinamento e certificação da ServiceNow .
- Leia a documentação do produto, começando com a visão geral da Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

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

Aplicações e recursos

- Case and Knowledge Management
- Gestão da jornada do funcionário
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Acelerador de jornada
- Designer de jornadas
- Central de gerentes
- Estações de escuta
- Núcleo de aprendizado
- Modelos de documentos
- Prestação de serviços de RH Espaço do agente (Clássico)
- HR Success Dashboard indicators
- Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros
- Integração de Prestação de serviços de RH com aplicações ServiceNow
- Inteligência preditiva para Prestação de serviços de RH
- Virtual Agent for HR Service Delivery

Visão geral Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow® Prestação de serviços de RH melhora a experiência de atendimento ao funcionário automatizando as interações de RH e fornecendo uma plataforma única para todos os serviços de RH.

Prestação de serviços de RH aplicações

Dependendo do pacote Prestação de serviços de RH escolhido, implante uma ou mais das aplicações a seguir.

Case and Knowledge Management

Padronize a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações de funcionários, melhorando a eficiência e os serviços de RH ao longo do tempo.

Central do funcionário com Prestação de serviços de RH

Forneça um portal único e unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam.

Nota: Central do funcionário também está disponível como uma aplicação autônoma.

Enterprise Onboarding and Transitions

Automatize a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, melhorando a satisfação e a eficiência dos funcionários no RH e em outros departamentos.

Aplicações de suporte

Você também pode implantar as seguintes aplicações de suporte.

Tradução automática

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

- Modelos de documentos para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line.
- Gestão de documentos de funcionários para proteger, reter, acessar e limpar arquivos de funcionários com facilidade usando a gestão de documentos sem papel. Uma assinatura separada é exigida.
- Pacote de experiência do funcionário para orientá-lo nos processos de RH que exigem configuração.
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para fornecer uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas de funcionários de uma aplicação de terceiros para uma aplicação ServiceNow e enviar dados de uma aplicação ServiceNow para uma aplicação de terceiros.
- Workbench de inteligência preditiva de RH para orientá-lo na implementação do aprendizado de máquina preditivo para criar processos de RH inteligentes.
- Prestação de serviços de RH Espaço do agente (Clássico) para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente como um agente de RH.
- HR Success Dashboard indicators para ajudar a liderança de RH a medir o desempenho das RH implementações, usando diferentes sistemas de base ou KPIs personalizados.
- Estações de escuta para enviar pesquisas de pulso para capturar o feedback do funcionário.
- Núcleo de aprendizado para criar um repositório de conteúdo de aprendizado integrado.
- Central de gerentes para aumentar o autoatendimento dos gerentes e o envolvimento proativo com as equipes e ajudá-los a crescer como líderes.
- Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH para ajudar na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, na criação automática de casos a partir de e-mails e na descoberta de artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.
- Performance Analytics para Prestação de serviços de RH para reduzir ineficiências de RH, relatando e analisando o desempenho e a qualidade da entrega de serviço. Uma assinatura separada é exigida.
- Virtual Agent para Prestação de serviços de RH para habilitar bate-papos automatizados para funcionários que solicitam serviços de RH.

Aplicativos para celular

Você pode usar os seguintes aplicativos para celular com Prestação de serviços de RH.

Now Mobile app para Prestação de serviços de RH: Você pode permitir que seus funcionários exibam solicitações de RH, solicitem ajuda, concluam tarefas de RH, recebam conteúdo móvel direcionado e notificações por push, conversem com um agente virtual e muito mais usando o aplicativo Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Domain Separation e Prestação de serviços de RH

O Domain Separation separa dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços de RH.

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

Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH

Copie e personalize os testes de início rápido para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças de configuração, como após aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH.

Campos que contêm informações possivelmente confidenciais, pessoais ou de identificação pessoal

Os clientes são responsáveis por garantir que o uso da aplicação Prestação de serviços de RH esteja em conformidade com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis. Os clientes que usam a aplicação Prestação de serviços de RH devem avaliar os campos que podem conter informações confidenciais, pessoais ou de identificação pessoal, cuja extensão é determinada exclusivamente pelos clientes. Depois de instalado, os clientes podem acessar as definições de tabela em sua instância para revisar os campos usados pela aplicação Prestação de serviços de RH. Isso pode ser feito navegando até "Definição do sistema > Tabelas" e filtrando "Nome" "começa com" "sn_hr_".

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Case and Knowledge Management

A aplicação Gestão de casos e conhecimento permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações de funcionários, o que ajuda a melhorar a eficiência e os serviços de RH ao longo do tempo.

Usar e explorar	Instalar	Configurar e administrar
Explore os recursos Caso de RH e Gestão de conhecimento e veja como os agentes os usam.	Ative o Caso de RH e a Gestão de conhecimento.	Configure e administre os recursos Caso de RH e Gestão de conhecimento.

Ativar Gestão de casos e conhecimento

Você pode ativar o Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Se você tiver algum problema ao ativar o plug-in, consulte este artigo da base de conhecimento .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Human Resources Scoped App: Core permite que você padronize a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações de funcionários.

Tradução automática

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

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Core

Plug-in	Descrição
App de Recursos Humanos com escopo: segurança [com.snc.hr.scoped_security]	Fornece segurança de RH.
App com escopo de Recursos Humanos: integrações [com.sn_hr_integrations]	Fornece integrações de RH.
Modelos de documento [com.snc.document_templates]	Fornece modelos de documento.
App com escopo de Recursos Humanos: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Fornece o Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Componentes instalados com a Gestão de casos e de conhecimento

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Case and Knowledge Management, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

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

Nota: O plug-in Human Resources Scoped app: Core [com.sn_hr_core] ativa a propriedade do sistema sn_hr_core.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de RH, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com essas funções de administrador.

Funções instaladas

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Case and Knowledge Management [sn_hr_core.admin]	Pode acessar e configurar Case and Knowledge Management.	• aprovação_admin • atribuição_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (Quando o plug-in PA-Content Pack - Aplicação com escopo de RH é ativado.) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
Agente de RH [sn_hr_core.basic]	Concede acesso às necessidades básicas de trabalho diário dos agentes de RH.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
Leitor de casos de RH [sn_hr_core.case_reader]	Concede acesso para ler todos os casos de RH.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Redator de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
Leitor de conteúdo de RH [sn_hr_core.content_reader]	Concede acesso de leitura a todos os registros da tabela e seu conteúdo.	Nenhum(a)
Redator de conteúdo de RH [sn_hr_core.content_writer]	Concede acesso para criar, atualizar, ler e excluir todos os registros da tabela.	sn_hr_core.content_reader
Funcionário ex-funcionário [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Concede a função ao funcionário que saiu da empresa.	Nenhum(a)
Funcionário temporário [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Concede a função ao funcionário que trabalha temporariamente.	Nenhum(a)
Funcionário do prestador de serviço [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Concede a função ao funcionário que trabalha como prestador de serviço.	Nenhum(a)
Funcionário em tempo integral [sn_hr_core.hrsm_employee]	Concede a função ao funcionário em tempo integral.	Nenhum(a)
Funcionário recém-contratado [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Concede a função ao funcionário recém-contratado.	Nenhum(a)
Escritor de conhecimento de RH [sn_hr_core.kb_writer]	Concede acesso para gravar todos os artigos da base de conhecimento de RH.	Nenhum(a)
Gerente de RH [sn_hr_core.manager]	Concede acesso a todos os casos, perfis e informações seguras de RH.	• approver_user • catálogo • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin

Tradução automática

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

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de Análise de desempenho de RH [sn_hr_pa.admin]	Função de Administrador de Análise de desempenho de RH para a aplicação com escopo. • Acesse e modifique os pacotes de conteúdo de PA de RH. • Edita propriedades do Performance Analytics. • Acessa o Console do administrador. • Inicie a Avaliação de dependência. **Nota:** Esta função está contida na função de Administrador de RH [sn_hr_core.admin].	Nenhum(a)
Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]	Concede acesso para ler todos os registros de perfil de RH.	Nenhum(a)
Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]	Concede acesso para gravar todos os registros de Perfil de RH. **Nota:** Esta função também concede acesso de gravação à tabela Usuários (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
Criador de relatório de RH [sn_hr_core.report_creator]	Permite que agentes de RH com a função sn_hr_core.basic acessem as tabelas de caso de RH [sn_hr_core_case] e de tarefa [sn_hr_core_task] para criar relatórios.	
Leitor de informações seguras de RH	Concede acesso para ler todos os casos de RH, ler informações básicas	sn_hr_core.profile_reader

Tradução automática

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

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_hr_core.secure_info_reader]	de perfil do usuário e ler informações seguras do usuário.	
Gravador de informações seguras de RH [sn_hr_core.secure_info_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH, gravar informações básicas de perfil do usuário e gravar informações seguras do usuário.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Case and Knowledge Management

Trabalho agendado	Descrição
Fechar caso automaticamente	Encerra automaticamente os casos de RH com base na configuração do serviço de RH para a atividade de serviço e os tipos de execução de evento de ciclo de vida. Este trabalho agendado é executado diariamente.
Criação de casos em massa	Cria casos em massa. Este trabalho agendado é executado a cada seis horas.
Trabalho diário de RH	Envia notificações de lembrete para usuários com base em determinados parâmetros de tarefa de RH. Este trabalho agendado é executado diariamente.
Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH	Migra modelos de tarefa de RH e tarefas de RH abertas para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinar documento. Este trabalho agendado é executado sob demanda.
Atualizar funções de cliente	Atualiza as atribuições de função para perfis de RH que estão começando ou terminando o emprego com base na tabela de condições de RH. Este trabalho agendado é executado diariamente.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados instalados com Case and Knowledge Management

Trabalho agendado	Descrição
	Nota: O sistema de base atribui o usuário Administrador de RH (hradmin) a este trabalho agendado. Se você excluir o usuário administrador de RH, certifique-se de atribuir outro usuário com a função de administrador de RH (sn_hr_core.admin) a este trabalho agendado.

Para obter mais informações sobre trabalhos agendados e como usá-los, consulte Trabalhos agendados .

Tabelas instaladas

O * ao lado de uma tabela indica que ela foi descontinuada para clientes que usam a versão Rome para oferecer suporte a um novo modelo de dados. Os clientes existentes que usam os COEs e tabelas legados não são afetados. Essas tabelas foram substituídas pelo recurso Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
*Alegação [sn_hr_er_allegation]	Contém informações sobre um tipo e subtipo de alegação. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
*Subtipo de alegação [sn_hr_core_allegation_sub_type]	Tabela de metadados que fornece 59 registros para o sistema de base. Os subtipos de alegação definem ainda mais uma alegação. Por exemplo: • Tipo de alegação = Discriminação • Subtipos de alegação: idade, deficiência, raça e assim por diante.
*Tipo de Alegação [sn_hr_core_allegation_type]	Tabela de metadados que fornece registros do sistema de base. Os exemplos são: • Tratamento ruim ao cliente • Discriminação • Drogas e álcool • Fraude e roubo • Assédio • Conflito interpessoal • Má conduta • Retaliação

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
	• Problema de programação e salário • Violência no local de trabalho
*Alegação associada [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contém informações que associam uma alegação ao assunto das alegações. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Conta Bancária [sn_hr_core_profile_bank_account]	Tabela de conta bancária.
Dados de Criação de Casos em Massa [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Tabela de dados de criação de casos em massa.
Execução de Criação de Casos em Massa [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	Tabela de execução de criação de casos em massa.
Configuração de restrição de caso [sn_hr_er_case_restriction]	Estende a tabela Política de segurança de COE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Certificação e licença [sn_hr_core_certification_and_license]	Tabela de certificação e licença.
Regra de Função do Cliente [sn_hr_core_client_role_rule]	Tabela de regras de função do cliente.
COE [sn_hr_core_coe]	Tabela do Centro de excelência (COE).
Correspondência de Configuração de COE [sn_hr_core_coe_config_matching]	Tabela de correspondência de configuração do Centro de excelência (COE).
Remuneração [sn_hr_core_compensation]	Tabela de remuneração.
Bônus de Remuneração [sn_hr_core_bonus]	Tabela de remuneração de bônus. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Remuneração.
Salário de Remuneração [sn_hr_core_salary]	Tabela de compensação salarial.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
	Nota: Esta tabela é uma extensão da tabela de Remuneração.
Ações de remuneração [sn_hr_core_stocks]	Tabela de remuneração de ações. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Remuneração.
Ação corretiva [sn_hr_er_corrective_action]	Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Depósito direto [sn_hr_core_direct_deposit]	Tabela de depósito direto.
Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]	Estende a tabela de caso de RH [sn_hr_case]. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Beneficiário de RH [sn_hr_core_beneficiary]	Tabela de beneficiários de RH.
Benefício de RH [sn_hr_core_benefici]	Tabela de benefícios de RH.
Plano de benefícios do RH [sn_hr_core_beneform_provider]	Tabela de plano de benefícios de RH.
Tipo de Benefício de RH [sn_hr_core_beneform_type]	Tabela de tipo de benefício de RH.
Caso de RH [sn_hr_core_case]	Tabela de casos de RH.
Caso de Benefícios do RH [sn_hr_core_case_benefics]	Tabela de casos de benefícios de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Remuneração de RH [sn_hr_core_case_compensation]	Tabela de casos de remuneração de RH.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
	Nota: Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Condição de RH [sn_hr_core_condition]	Tabela de condição de RH.
Condições do Critério de RH [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	Condições de RH para tabela de critérios.
Contato do RH [sn_hr_core_contact]	Tabela de contatos de RH.
Caso de Comunicações Corporativas do RH [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	Tabela de casos de comunicações corporativas de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Critérios do RH [sn_hr_core_criteria]	Tabela de critérios de RH.
Critérios de RH para links [sn_hr_core_m2m_link_template]	Critérios de RH para tabela de links.
Aposentadoria por Invalidez no RH [sn_hr_core_disability_beneft]	Tabela de benefícios por invalidez do RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Tipo de Problema Disciplinar de RH [sn_hr_core_discipline_issue_type]	Tabela de tipo de problema disciplinar de RH.
Tipo de Aviso Disciplinar de RH [sn_hr_core_discipline_warning_type]	Tabela de tipo de aviso disciplinar de RH.
Confirmação de Documentos do RH [sn_hr_core_document_acknowledgement]	Tabela de confirmação de documentos de RH.
Modelo de documento de RH [sn_hr_core_document_template]	Tabela de modelo de documento de RH.
Tipo de documento de RH	Tabela de tipo de documento de RH.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_document_type]	
Caso de Relacionamentos do funcionário do RH [sn_hr_core_case_relations]	Tabela de casos de Relacionamentos do funcionário de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Caso de Ética de RH [sn_hr_core_case_ethics]	Tabela de casos de ética de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Caso de Mobilidade Global do RH [sn_hr_core_case_global_mobility]	Tabela de casos de mobilidade global de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Benefício de Saúde do RH [sn_hr_core_health_beneft]	Tabela de benefícios de saúde do RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Benefício de Seguro no RH [sn_hr_core_insurance_beneft]	Tabela de benefícios de seguro de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
*Caso de Investigações de RH [sn_hr_core_case_investigation]	Tabela de casos de investigações de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report]	Tabela de relatório de operações de RH.
Frequência do Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report_frequency]	Tabela de frequência do relatório de operações de RH.
Tipo de Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report_type]	Tabela de tipo de relatório de operações de RH.
Sistema de Operações de RH [sn_hr_core_op_system]	Tabela do sistema de operações de RH.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
Sistema de Operações de RH para Tipo de Relatório [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	Sistema de operações de RH para tabela de tipo de relatório.
Caso de Folha de Pagamento do RH [sn_hr_core_case_payroll]	Tabela de casos de folha de pagamento de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Modelo em PDF do RH [sn_hr_core_pdf_template]	Tabela de modelo em PDF de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de modelo de documento de RH.
*Caso de desempenho de RH [sn_hr_core_case_performance]	Tabela de casos de desempenho de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Perfil de RH [sn_hr_core_profile]	Tabela de perfis de RH.
Benefício de Aposentadoria no RH [sn_hr_core_retirement_beneft]	Tabela de benefícios de aposentadoria do RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Serviço de RH [sn_hr_core_service]	Tabela de serviços de RH.
Opções de serviço de RH [sn_hr_core_service_option]	Tabela de opções de serviço de RH.
Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]	Tabela de casos de gestão de talentos de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Tarefa de RH [sn_hr_core_task]	Tabela de tarefas de RH.
Modelo de RH	Tabela de modelo de RH.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_template]	
Escalação em Camada de RH [sn_hr_core_zer_definition]	Tabela de escalação em níveis de RH.
Caso de total de gratificações de RH [sn_hr_core_case_total_rewards]	Tabela de caso de gratificações totais de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Categoria de Visto de RH [sn_hr_core_visa_category]	Tabela de categoria de visto de RH.
RH Workforce Administrator [sn_hr_core_case_workforce_admin]	Tabela de casos de administração da força de trabalho de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Caso de Operações de RHTI [sn_hr_core_case_operations]	Tabela de casos de operações HRIT. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Caso de eventos do ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]	Tabela de casos de eventos de ciclo de vida de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH.
Entrevista [sn_hr_er_interview]	Contém informações relacionadas a entrevistas de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party]	Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Trabalho [sn_hr_core_job]	Tabela de trabalho.
Perfil do Trabalho [sn_hr_core_job_profile]	Tabela de perfil do trabalho.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
Idioma [sn_hr_core_language]	Tabela de idiomas.
Funções Correspondentes [sn_hr_core_matching_roles]	Tabela de funções correspondentes.
Mapeamento de modelo em PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Tabela de mapeamento de modelo em PDF.
Posição [sn_hr_core_position]	Tabela de posição.
Relacionamento [sn_hr_core_relationship]	Tabela de relacionamentos.
Atividade de Serviço [sn_hr_core_service_activity]	Tabela de atividades de serviço.
Detalhes da pesquisa em segundo plano do núcleo de RH da SN [sn_hr_core_service_activity]	Tabela de detalhes de pesquisa de verificação em segundo plano.
Crachá do Núcleo de RH da SN [sn_hr_core_badge]	Tabela de crachá.
Solicitação de casos em massa do núcleo de RH do SN [sn_hr_core_bulk_case_request]	Tabela de solicitação de casos em massa.
Caso de configuração do núcleo de RH da SN [sn_hr_core_config_case]	Tabela de configuração de caso baseado em serviço de RH.
Criação de caso de configuração do núcleo de RH da SN [sn_hr_core_config_case_creation]	Tabela de configuração de criação de caso.
Serviço de criação de caso de configuração principal de RH da SN [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Tabela de configuração do serviço de criação de casos.
Conteúdo de E-mail do Núcleo de RH da SN	Tabela de conteúdo de e-mail.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_email_content]	
Aprovador substituto do núcleo de RH da SN [sn_hr_core_substitute_approver]	Substitua a tabela do aprovador.
Categoria de tópico [sn_hr_core_topic_category]	Tabela de categoria de tópico.
Detalhe do tópico [sn_hr_core_topic_detail]	Tabela de detalhes do tópico.
Reembolso da Taxa de Matrícula [sn_hr_core_tuition_reembolso]	Tabela de reembolso da taxa de matrícula.
Campos de usuário no caso [sn_hr_core_service_approval_option]	Campos de usuário na tabela de casos.
Quem está coberto [sn_hr_core_who_is_covered]	Tabela Quem está coberto.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Administração de RH

Administre a aplicação Gestão de casos e de conhecimento para melhorar a eficiência do RH e facilitar para os funcionários a obtenção dos serviços de que precisam.

Nota: Para usar a configuração assistida para ajudar a configurar Prestação de serviços de RH em sua instância, navegue até **Administração de RH** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Configuração assistida do Prestação de serviços de RH

Execute a configuração assistida para concluir as tarefas relevantes para começar a usar a aplicação com escopo de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sp_admin_ws.admin, sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Configuração assistida oferece suporte ao Domain Separation nos níveis global e primário ou secundário. Você pode executar a configuração assistida separadamente para cada domínio em Prestação de serviços de RH.

Para saber mais sobre o Domain Separation, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração assistida**.
   Como alternativa, você pode clicar no link relacionado **à Configuração assistida** em um domínio específico em **Espaços** > **Espaço do Administrador do SP**.

   Nota: **Configuração assistida - Legado** permite que você execute a configuração assistida somente em um domínio global. Em vez disso, use a nova **Configuração assistida**.

2. Clique em **"Continuar"**.
   A página Configuração assistida de RH é exibida.
3. Expanda qualquer categoria para exibir o status detalhado e as tarefas relacionadas.
   a. Clique em **Iniciar** para configurar cada tarefa ou atividade em uma categoria.
   b. Clique em **Marcar como concluído** depois de concluir a configuração.

Configuração assistida de RH

Categoria	Descrição
Usuários de RH	Configure grupos, funções e definições de escalação em níveis da sua equipe de RH para permitir que os casos de RH sejam entregues na aplicação de RH, configure regras de escalações e defina atribuições de função. ◦ Configure grupos e gerencie membros nesses grupos e quais atribuições de habilidades podem ser tratadas por esses grupos. ◦ Configure funções de RH para controlar o acesso a funções na aplicação de RH. ◦ Configure as funções do grupo. ◦ Configure as funções de usuário individual. ◦ Configure regras de função do cliente para que usuários que não sejam da equipe de RH possam acessar os Serviços de RH. ◦ Configure regras de escalação em níveis de RH.
Empresa de RH	Configure os departamentos, locais, posições e habilidades da sua empresa a serem usados na aplicação de RH que geralmente são definidos em um perfil de usuário. ◦ Configure departamentos para perfis de usuário. ◦ Configure locais para escritórios e perfis de usuário. ◦ Configure posições para perfis de usuário. ◦ Configure habilidades para perfis de usuário para encaminhar casos de RH específicos para o grupo ou indivíduo correto.
Configuração de E-mail e Bate-papo de RH	Configure suas notificações de RH, e-mail e configurações de bate-papo. ◦ Configure a fila de bate-papo de RH para que os usuários possam se comunicar com a equipe de RH por meio de bate-papos. ◦ Configure notificações por e-mail para definir quem receberá qual conteúdo quando ocorrerem mudanças relacionadas ao processo.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
	◦ Configure modelos de e-mail usados em notificações. ◦ Configure scripts de e-mail usados por modelos.
Configuração da aplicação de RH	Configure suas aplicações com componentes que definem a operação e os agrupamentos de dados disponíveis: ◦ Configure critérios para definir grupos de usuários com base em condições, permitindo ações de grupo predefinidas. ◦ Configure modelos de documento para definir texto e formatos que podem ser usados para funções da aplicação de RH, como documentos assinados e cartas de verificação de funcionário. ◦ Configure links externos para gerenciar conteúdo baseado em URL disponível para usuários. ◦ Configure as propriedades que ajustam o comportamento do tempo de execução da aplicação de RH. ◦ Configure relacionamentos entre usuários. ◦ Configure pesquisas para definir quem recebe e que tipo de informação é capturado dos usuários durante a gestão de casos.
Gestão de conhecimento de RH	A Gestão de conhecimento ajuda a capturar e compartilhar ideias, experiências e informações que os usuários possuem coletivamente. O uso eficaz da Gestão de conhecimento melhora a eficiência, a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Conclua as atividades nesta categoria para configurar o processo de gestão de conhecimento da sua organização. ◦ Configure suas bases de conhecimento para adicionar conteúdo de RH. ◦ Configure seus artigos de conhecimento que servem como conteúdo de RH. ◦ Configure seus artigos de conhecimento como uma importação para extrair uma biblioteca de conteúdo para artigos.
Catálogo de serviços de RH	O Catálogo de serviços ajuda a apresentar os serviços que sua organização oferece aos funcionários. Conclua as atividades nesta categoria para estruturar e criar os serviços que os funcionários podem solicitar por meio do catálogo de serviços. ◦ Configure categorias do catálogo de serviços para ajudar a categorizar os casos e solicitações de RH. ◦ Configure itens do Catálogo de serviços que coletam informações de usuários da sua aplicação. ◦ Configure links entre itens do catálogo de serviços e artigos de conhecimento e formulários de anexo exibidos no portal de serviços.
Configuração do Serviço de RH	Os Serviços de RH são uma coleção de itens do Catálogo de serviços selecionáveis pelo usuário, mas contêm opções de comportamento, categorizações, modelos pré-preenchidos para gestão de casos de RH e outros atributos.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
	◦ Configure categorias do catálogo de serviços para ajudar a categorizar os casos e solicitações de RH. ◦ Configure a definição de serviço de RH, incluindo links para Produtores de registro do Catálogo de serviços, Modelos, Opções de caso e Instruções de execução. ◦ Configure as opções de serviço que definem opções de comportamento de criação de caso para uso neste serviço. ◦ Configure o detalhe do tópico para classificar este serviço. ◦ Configure a Categoria de Tópico para classificar este serviço. ◦ Configure modelos de serviço para quais campos serão preenchidos previamente para um serviço durante a criação de um caso.
Definições do Serviço de RH	Tabelas de definições de serviço de RH que contêm dados usados pelos serviços de RH. ◦ Configure os provedores de benefícios usados pela sua empresa. ◦ Configure os Tipos de benefício usados pela sua empresa. ◦ Configure os tipos de problemas disciplinares usados pela sua empresa. ◦ Configure os tipos de aviso disciplinar usados pela sua empresa. ◦ Configure os valores de frequência do relatório operacional usados pela sua empresa. ◦ Configure os tipos de relatório de operação usados pela sua empresa.

4. Clique em **Concluir** depois de concluir todas as tarefas em todas as categorias.

Propriedades de RH

As propriedades de RH controlam o comportamento de Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**.
   Algumas propriedades de RH são encontradas em **sys_properties.list**.
2. Configure as propriedades de RH, conforme apropriado.

Formulário Propriedades de RH

Propriedade	Descrição
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Campos que aparecem na página Gerar Perfis de RH. Você pode adicionar campos da coluna sn_hr_core_profile, mas use vírgulas para separar os campos.
sn_hr_core.hr_e-mail	Insira o endereço de e-mail padrão para consultas gerais de RH.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
sn_hr_core.hr_phone	Insira o número de telefone padrão para consultas gerais de RH.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Campos que os usuários podem editar sobre o perfil do funcionário.
sn_hr_core.profile.max.tries	O número máximo de tentativas permitidas antes que a aplicação seja encerrada ao criar um usuário.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	A prioridade padrão em casos em que a pessoa **Aberto para** e/ou **Assunto** é marcada como VIP.
sn_hr_core.impersonateCheck	Marque **Sim** (verdadeiro) para impedir que qualquer usuário que represente outro usuário exiba informações de RH. **Nota:** Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não ficarão visíveis.
com.snc.signaturepad.retrieve_signature	Marque **Sim** para habilitar a recuperação de assinatura e permitir que os usuários salvem suas assinaturas digitais para reutilização. Se verdadeiro, recupera a imagem de assinatura mais recente de um usuário e a mostra por padrão quando o usuário navega para o bloco de assinatura.
sn_hr_core.log	O nível de detalhe dos logs do sistema. Os valores válidos são: ◦ Informações: o mínimo de detalhes ◦ Aviso: padrão ◦ Depurar: maior quantidade de detalhes
sn_hr_core.rollup_work_notes	Marque **Sim** para que as anotações de trabalho de uma tarefa também apareçam no caso.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_timer	O número de dias que devem passar antes que um aviso de caso duplicado apareça quando um caso de RH é criado para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH. O valor do sistema base é de três (3) dias. Por exemplo, se um agente criar um caso de RH para uma Consulta sobre benefícios gerais (serviço de RH) para Abel Tuter e outro caso de Benefícios gerais for criado no Espaço do agente de RH em três dias, será exibida uma mensagem notificando o usuário sobre um possível caso duplicado. Uma lista de casos semelhantes também é exibida. O agente pode continuar a criar um novo caso ou cancelar.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade afeta somente possíveis casos de RH duplicados para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH. Para obter mais informações, consulte Recebendo um aviso de caso duplicado com Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
sn_hr_core.inbound_email	Este parâmetro determina se um e-mail para o RH é convertido em um caso de RH. ◦ Sim: crie um caso de RH a partir do e-mail. ◦ Não: não crie um caso de RH a partir do e-mail.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Especifica quais campos na tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile) você não deseja sincronizar com a tabela Usuário (sys_user). Por exemplo, especifique os campos que não devem ser substituídos, pois já estão sincronizados com uma aplicação externa.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Especifica quais campos na tabela Usuário (sys_user) você não deseja sincronizar com a tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile) (como uma lista separada por vírgulas). Por exemplo, especifique os campos que não devem ser substituídos, pois já estão sincronizados com uma aplicação externa.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Ative esta propriedade para usar o iText7 em seus modelos de documento para conversão em PDF, preenchimento prévio de valores e mesclagem de assinaturas em seus documentos.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	Determina como você deseja que sua instância se comporte ao transferir um caso de RH para outro caso após um upgrade. Entradas válidas: ◦ verdadeiro: use o caso de transferência padrão para usar o método padrão. O número do caso de RH muda ao transferir um caso de RH de um serviço de RH para outro. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. ◦ falso: use o método de reclassificação para transferir um caso de RH. O número do caso de RH não muda após a transferência de um caso de RH de um serviço de RH para outro. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Transferir um caso de RH.
sn_hr_core.include_elevated_roles	Verifica se há usuários conectados que tenham funções com privilégio elevado antes de conceder acesso. Entradas válidas:

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ verdadeiro: verifique se o usuário conectado tem uma função com privilégio elevado antes de conceder acesso. ◦ falso: não verifica se o usuário conectado tem uma função com privilégio elevado antes de conceder acesso.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	Limitar acesso a casos, por meio de tarefas inativas, com base em um limite de tempo em meses. Se a propriedade for deixada em branco, não haverá limite para os casos exibidos. O valor padrão é **12**. Dependendo dos requisitos de negócios, você pode definir esta propriedade com um valor inferior a 12 meses. Isso pode melhorar a experiência de desempenho da sua instância. **Nota:** Você pode não obter um benefício desta propriedade em um dos seguintes casos: ◦ A propriedade não está disponível no sistema. ◦ A propriedade é deixada em branco. ◦ A propriedade está definida com um valor positivo, mas o número de tarefas de caso inativo dentro do limite de tempo é grande.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar como os casos de RH são criados

Modifique a forma como os resultados da pesquisa de um funcionário são exibidos e configure o formulário de criação de caso de RH padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de caso de RH tem várias etapas:

- Pesquise um funcionário ou caso relacionado.
- Crie um caso de RH inicial.
- Preencha os detalhes do caso.

Usando o formulário **Configuração de criação de caso**, você pode controlar as informações retornadas de uma pesquisa e os campos obrigatórios ao criar um caso de RH inicial.

Nota: A pesquisa de texto Zing é usada para pesquisar campos indexados nas tabelas Usuário [sys_user], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] e Caso de RH [sn_hr_core_case]. Consulte Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.
2. No formulário, modifique os campos conforme apropriado.

Formulário Configuração de criação de caso

Campo	Descrição
Tamanho da página	Determina o número máximo de resultados de pesquisa para cada quebra de página ao usar o formulário **Pesquisar funcionário**. **Nota:** O padrão é 10. Se houver mais de 10 resultados de pesquisa, o formulário dividirá os resultados em blocos de 10. Ele não limita os resultados da pesquisa a 10.
Tamanho mínimo de entrada	Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos no formulário **Pesquisar funcionário** para retornar resultados.

3. Modifique o comportamento de pesquisa padrão ao pesquisar por funcionário.

Modificar o comportamento de pesquisa

Campo	Descrição
Exibir tabela	Exibe informações do funcionário. A pesquisa usa a tabela **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** ao exibir informações de um funcionário. Este campo é somente leitura.
Limitar os usuários na pesquisa	Opção para adicionar condições de filtro para pesquisar um usuário. Por exemplo, você pode adicionar um filtro somente para usuários ativos.
Campos de exibição adicionais	Opção para adicionar campos para ajudar a restringir a pesquisa do usuário. A configuração do sistema de base fornece campos para o departamento do usuário, número de funcionário do usuário e local do usuário, quando aplicável.
Links	Um link de URL configurado no **Gerador de links**. Consulte Gerador de link para Prestação de serviços de RH.
Campo de usuário	Campo somente leitura que determina quais usuários são exibidos para uma pesquisa das informações exibidas sobre eles.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Forçar pesquisa parcial	Opção para fornecer a capacidade de inserir um nome parcial para retornar resultados de pesquisa. Por exemplo, ao pesquisar por "AbrahaoLincoln", os usuários podem inserir `Abra` para retornar os resultados da pesquisa. Selecionar esta opção também ajuda a fornecer resultados de pesquisa consistentes ao criar um caso de RH. **Nota:** Se esta opção não estiver selecionada, os usuários deverão inserir a palavra inteira para corresponder.
Permitir ignorar a verificação	Opção para fornecer a capacidade de inserir ou ignorar o nome do funcionário ou o número do caso ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH. Por exemplo, se sua empresa receber uma reclamação de um indivíduo externo ou de um usuário anônimo, esta opção permitirá que um agente de RH crie um caso sem precisar inserir o nome de um funcionário ou o número do caso.

4. Na lista relacionada **Pesquisa de caso**, modifique os parâmetros de pesquisa padrão ao pesquisar por número de caso.

Modificar parâmetros de pesquisa

Campo	Descrição
Tabela de casos	Campo somente leitura que contém a tabela **Caso de RH [sn_hr_core_case]** usada para fins de pesquisa de caso.
Limitar os casos na pesquisa	Opção para adicionar condições de filtro à sua pesquisa. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para pesquisar somente casos ativos.
Campos de usuário	Opção para adicionar campos de usuário a serem exibidos durante uma pesquisa de caso. A configuração do sistema de base fornece campos para valores de pessoa afetada, aberto para, aberto por e lista de observação quando aplicável.

5. Na lista relacionada **Informações do funcionário**, modifique os campos que aparecem na seção **Informações do funcionário** do formulário **Criação de caso**.

Tradução automática

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

Modificar campos

Campo	Descrição
Campos de esquerda	Determina os campos que aparecem no lado esquerdo da seção **Informações do funcionário** do formulário **Criação de caso**. A configuração do sistema de base exibe campos para o nome de usuário e o número de funcionário do usuário.
Campos à direita	Determina os campos que aparecem no lado direito da seção **Informações do funcionário** do formulário **Criação de caso**. A configuração do sistema de base exibe campos para o e-mail do usuário e CEP ou código postal do usuário.

6. Na lista relacionada **Criação de caso**, determine os campos padrão que aparecem no formulário **Criação de caso**.

Determinar campos padrão

Campo	Descrição
Tabela usada na criação de tarefa	Campo somente leitura que contém a tabela **Caso de RH [sn_hr_core_case]** usada para mostrar os campos de criação de caso padrão.
Limitar serviços	Opção para criar condições de serviço que determinam os serviços de RH que estão disponíveis para funcionários específicos. Por exemplo, talvez você não queira oferecer benefícios 401(k) a funcionários fora dos Estados Unidos. **Nota:** Os serviços de RH funcionam com critérios de RH para selecionar o serviço de RH correto para a pessoa afetada no caso de RH. Quando uma pessoa afetada é selecionada para um caso de RH, esses campos determinam os serviços de RH disponíveis. Quando nenhuma pessoa afetada é selecionada, somente os serviços sem critérios são mostrados.
Tamanho mínimo de entrada dos campos	Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos em um campo de entrada de pesquisa do usuário no formulário de criação de caso de RH para retornar resultados. O valor neste campo afeta as pesquisas nos seguintes campos:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Pessoa afetada ◦ Aberto(a) para ◦ Aberto por ◦ Atribuído a ◦ Colaboradores ◦ Participantes da lista de observação Uma solicitação de pesquisa não é executada até que o número mínimo de caracteres seja inserido. Uma dica mostra o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos para executar a pesquisa. O valor padrão é 0. Se o valor padrão for usado, uma pesquisa será executada para cada caractere inserido. **Nota:** Colocar um valor neste campo evita que uma pesquisa seja executada para cada caractere inserido que não atenda ao mínimo. O valor padrão é 0
Campos de tarefa à esquerda	Determina os campos que aparecem na seção de detalhes do caso (CDS). O sistema de base fornece o campo **COE**, que não é configurável.
Campos de tarefa à direita	Determina os campos que aparecem no lado direito do CDS. A configuração do sistema de base exibe os campos **Aberto para**, **Pessoa afetada**e **Serviço de RH**. **Nota:** Remover o campo **Pessoa afetada** do formulário ou deixá-lo em branco limita os serviços de RH disponíveis para funcionários sem critérios de RH associados.
Campos de tarefa na parte inferior	Determina os campos que aparecem na parte inferior do CDS. A configuração do sistema de base exibe o campo **Anotações de trabalho**.

7. Na seção **Configurações do serviço de criação de casos**, configure o formulário de criação de casos de RH para serviços de RH individuais.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.
8. Salve suas modificações.
   - Para salvar as modificações e permanecer no formulário, clique em **Salvar**.
   - Para salvar as modificações e sair do formulário, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Exibição da aplicação do catálogo de RH

A **Exibição da aplicação** fornece uma exibição aérea do seu catálogo de RH. A **Exibição da aplicação** permite que você exiba seu catálogo com todas as categorias e itens e verifique se ele está configurado corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Exibição da aplicação**.
   No lado esquerdo da página, uma lista de categorias de exibição de aplicações e o número de registros em cada exibição. A seção principal da página exibe todas as probes de exibição da aplicação e o número de registros em cada uma.
2. Para exibir uma lista de registros da probe da aplicação, clique na seta para baixo ao lado dos registros.
   Clicar em um registro leva você para o registro.
3. Clique em Novo probe para relatar sobre uma tabela ou configurar um aspecto no sistema Prestação de serviços de RH.

Notificações de RH

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para **Atividades de eventos de ciclo de vida** e **Serviços de RH**.

Os redatores de casos de RH ou os redatores de atividades de eventos de ciclo de vida podem configurar notificações de lembrete sobre tarefas de RH e modelos de tarefa para lembrar a pessoa **Atribuída a** sobre datas de vencimento. E-mails de lembrete são criados usando modelos de e-mail. Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações.

As notificações de RH para serviços de RH são recorrentes e únicas para eventos de ciclo de vida.

Nota: Para exibir outras notificações, você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

Processo

- Crie ou edite conteúdo de e-mail. Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações.
- Crie ou edite um modelo de tarefa de RH. Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
- Crie ou edite um serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.
- Crie ou edite uma atividade de serviço de RH. Consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH. Certifique-se de que o modelo de tarefa de RH selecionado tenha a caixa **Definir lembrete** marcada.

Nota: As notificações de Serviços de RH são enviadas somente para a pessoa **Atribuída** a para a tarefa de RH.

Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações

Use o formulário **Conteúdo de e-mail** para criar modelos de notificação para alertar o atribuído a de uma tarefa de RH quando uma data de vencimento estiver se aproximando.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Você deve ter a função de Gravador de casos de RH [sn_hr_core.case_writer] ou Gravador de atividades de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para selecionar um modelo **de conteúdo de e-mail**. Para eventos de ciclo de vida, você deve ter a função Gravador de atividades de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para criar ou editar um modelo de tarefa de RH para eventos de ciclo de vida.

Ao configurar notificações, um modelo de e-mail deve ser criado. O sistema de base fornece um modelo de e-mail que pode ser usado como modelo.

As notificações por e-mail podem ser enviadas para tarefas de RH com datas de vencimento e podem ser configuradas:

- A ser enviado em relação à data de vencimento.
- A ser enviado em intervalos até que a tarefa seja concluída ou ignorada.
- Com conteúdo personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**.
2. Na lista **Conteúdo de e-mail**, selecione **Novo** ou um modelo de e-mail existente para editar.
3. Insira ou edite os campos no formulário **Conteúdo de e-mail**.

Campo	Descrição
Nome	Insira ou edite o nome do modelo de e-mail.
Tipo	Selecione o tipo de notificação: ◦ Notificação de atividade ◦ Lembrete de tarefa de RH
Assunto	Insira ou edite a linha de assunto da notificação de lembrete. O texto aparece na linha de assunto do e-mail enviado como uma notificação de lembrete.
Mensagem HTML	Insira ou edite o texto que é o corpo principal da notificação por e-mail. Use as ferramentas de formatação para formatar o texto, como negrito, itálico, sublinhado, estilo de fonte, justificativa, marcadores, inserir imagem e números.
- +	Clique em - para excluir linhas da área de mensagem ou em + para adicionar linhas.
Selecionar variáveis	Esta seção fornece uma lista de variáveis que podem ser usadas no modelo de e-mail. As variáveis extraem informações de uma tabela para que as informações possam ser repetidas e personalizáveis, dependendo do tipo de notificação selecionada. As variáveis que aparecem dependem do campo **Tipo**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Notificação de atividade: caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case] ◦ Lembrete de tarefa de RH: caso de RH [sn_hr_core_case]

4. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no formulário **Conteúdo de e-mail**. Ou selecione**Enviar** ou **Atualizar** para retornar à lista **Conteúdo de e-mail**.

Layout de notificação por e-mail para Prestação de serviços de RH notificações

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações de RH. Aplique o layout a notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações com identidade visual.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar o plug-in independentemente de ServiceNow Store.

Por padrão, as notificações por e-mail a seguir usam o layout Notificação de funcionário. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou usá-lo conforme fornecido.

Notificações por e-mail para Prestação de serviços de RH

Nome da notificação	Usado para	Destinatário
Caso de RH aberto **Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.	Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é criado.	Aberto(a) para
Caso de RH encerrado **Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.	Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é marcado como concluído.	Aberto para, lista de observação
Comentário deixado no caso de RH **Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.	Envia uma notificação por e-mail quando comentários são adicionados a um caso de RH.	Aberto para, lista de observação

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

Importante: Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário de Prestação de serviços de RH.

Se você já é um usuário de Prestação de serviços de RH em uma versão anterior a San Diego, faça upgrade para Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro ou instale o plug-in Employee Experience Foundation de ServiceNow Store para começar a usar essas notificações por e-mail.

Coletar entrada do funcionário

Colete entradas de funcionários sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos a tabelas existentes com formulários de funcionários.

Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa que você pode usar em tarefas de RH para verificar ou atualizar informações dos funcionários. As informações coletadas podem ser mapeadas diretamente para campos em uma tabela de destino. Você também pode usar critérios de RH para consultar respostas para uso em processos descendentes, como para atividades de evento de ciclo de vida.

Como coletar a entrada do funcionário

Os formulários do funcionário permitem que você colete ou verifique informações dos funcionários. Para usá-los, você deve primeiro criar o formulário do funcionário. Os questionários do formulário do funcionário são criados usando o designer de pesquisa e você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para os campos correspondentes em uma tabela de destino. Os mapeamentos permitem que você preencha automaticamente as informações no formulário do funcionário e essas informações podem ser somente leitura ou editáveis. Se editáveis, os valores atualizados serão enviados de volta para os campos da tabela correspondentes.

Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de funcionário.

Depois de criado, você pode usar os formulários do funcionário em tarefas de RH ou modelos de tarefa de RH.

Nota: Certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Coletar entrada do funcionário**.

- Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

Você também pode usar registros de critérios de RH para consultar as respostas coletadas para uso em processos descendentes, como para atividades de evento de ciclo de vida. Como as perguntas no formulário do funcionário são criadas usando o designer de pesquisa, as respostas coletadas são salvas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]. Você pode usar registros de critérios de RH para consultar respostas dessa tabela para determinar se uma atividade deve ser acionada para um usuário específico. Por exemplo, se em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder que sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

Para obter mais informações, consulte Criar um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário.

Example: Como coletar informações de propriedade intelectual

Como parte do processo de integração, você deseja perguntar aos recém-contratados se eles têm alguma invenção para divulgar. Em caso afirmativo, você deseja coletar detalhes

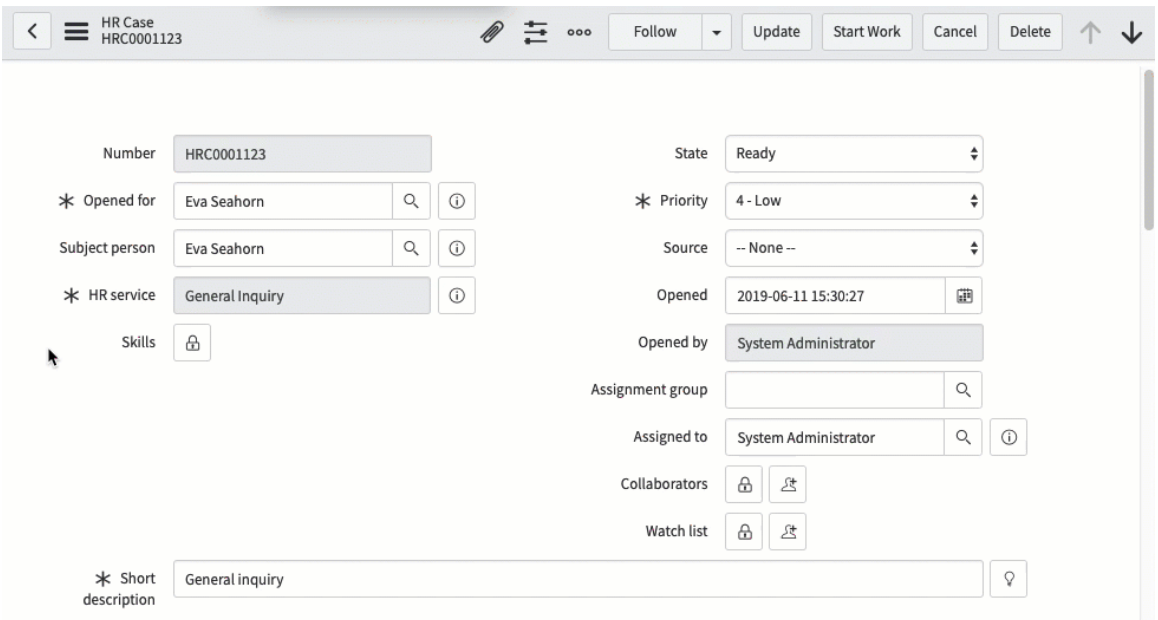
Tradução automática

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

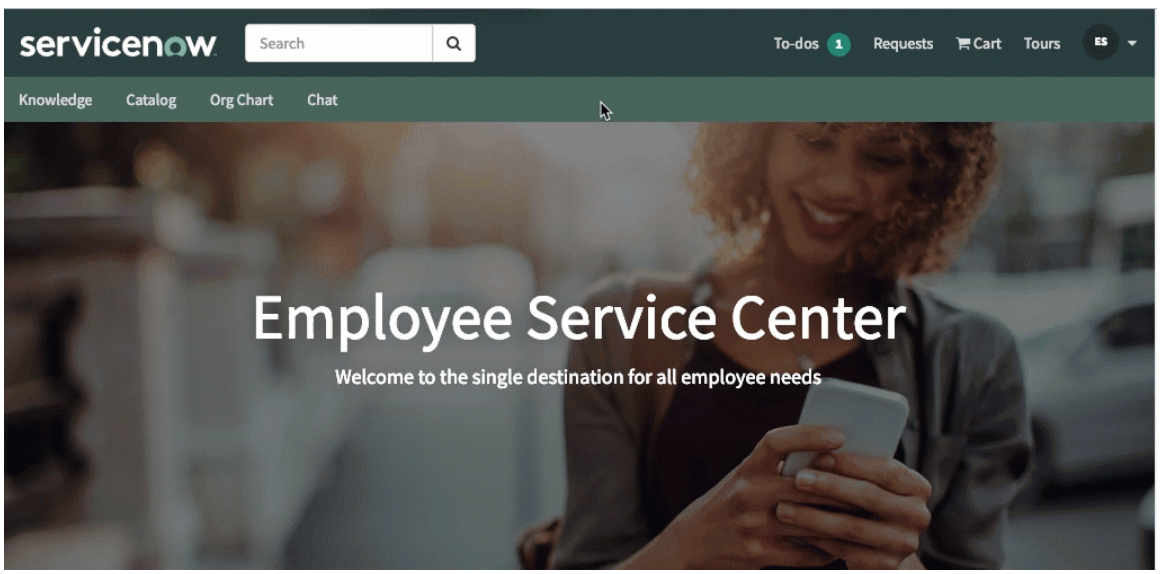
sobre a invenção. Para coletar essas informações, você precisa criar um formulário do funcionário, que é um questionário criado usando o designer de pesquisa. O questionário pode incluir:

- Gerente de recém-contratados
- Unidade de negócios de recém-contratados
- Você tem invenções para divulgar?
- Em caso afirmativo, forneça detalhes sobre sua invenção.

Depois de criar o formulário do funcionário, você pode usar o formulário em tarefas de RH para coletar as informações necessárias. O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa de coleta de entrada de funcionário para uma funcionária, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.



O funcionário pode fornecer essas informações quando receber a tarefa pendente. O GIF a seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa pendente de coleta de entrada do funcionário no Central do funcionário.



Tradução automática

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

Coletar tratamento de erros de entrada do funcionário

Se ocorrer um erro ao atualizar o formulário do funcionário, uma anotação de trabalho será adicionada ao caso de RH e aos formulários de tarefa de RH. As informações não atualizadas devem ser atualizadas manualmente pelo agente de RH e você pode navegar até **Administração de RH** > **Erros do Formulário de Funcionário** para obter mais detalhes sobre o erro.

Criar um formulário de funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para que você possa coletar entradas do funcionário. A configuração do formulário do funcionário é um processo de três partes. Primeiro, crie o registro do formulário do funcionário. Em segundo lugar, use o designer de pesquisa para criar uma ou mais perguntas para o formulário do funcionário. Terceiro, você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para campos correspondentes em uma tabela de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

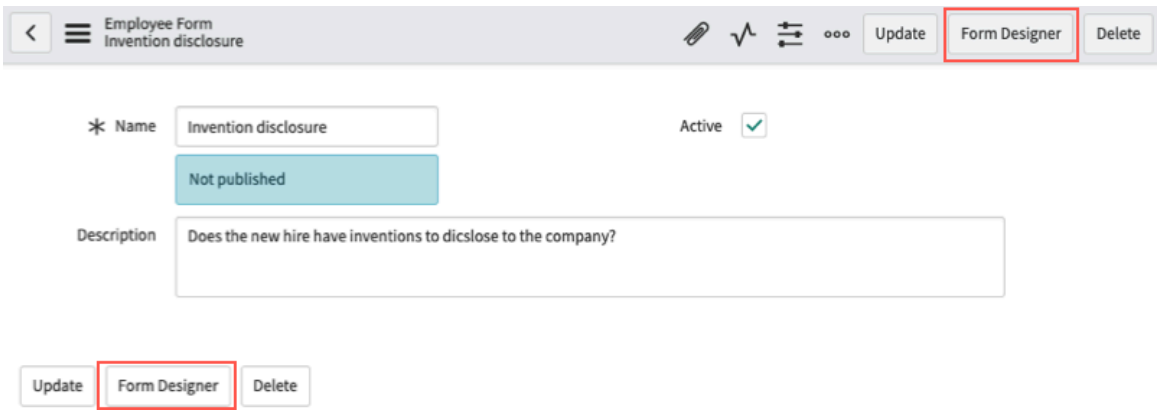
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Formulário do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do formulário do funcionário.
Descrição	Descrição do formulário do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o formulário do funcionário para uso.

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

   O botão **Designer de formulário** é exibido.



5. Clique em **Designer de formulário** para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela.
6. Use o designer de pesquisa para criar perguntas para o formulário do funcionário.

Tradução automática

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

Nota: Se você planeja mapear a pergunta para um campo de tabela, verifique se os tipos de dados correspondem. O mapeamento é compatível com os seguintes tipos de pergunta:

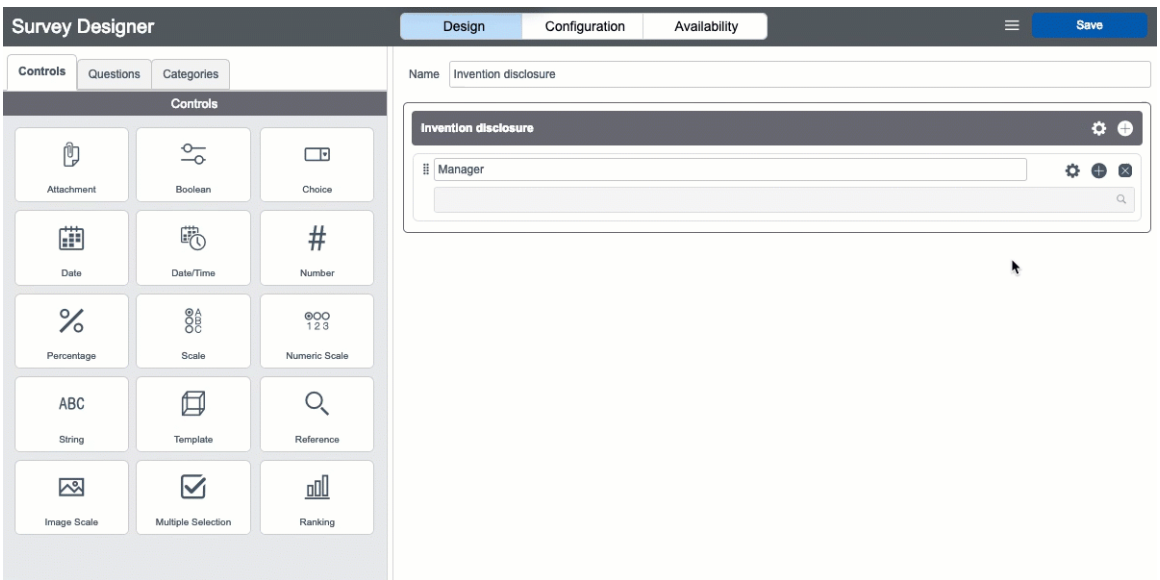
- Booliano
- Escolha
- Data
- Data/Hora
- Número
- Cadeia de caracteres
- Referência

Para obter mais detalhes sobre os diferentes tipos de pergunta, consulte Elementos do Designer de pesquisa .

Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um usuário criando uma pergunta de referência e uma pergunta booliana no designer de pesquisa.

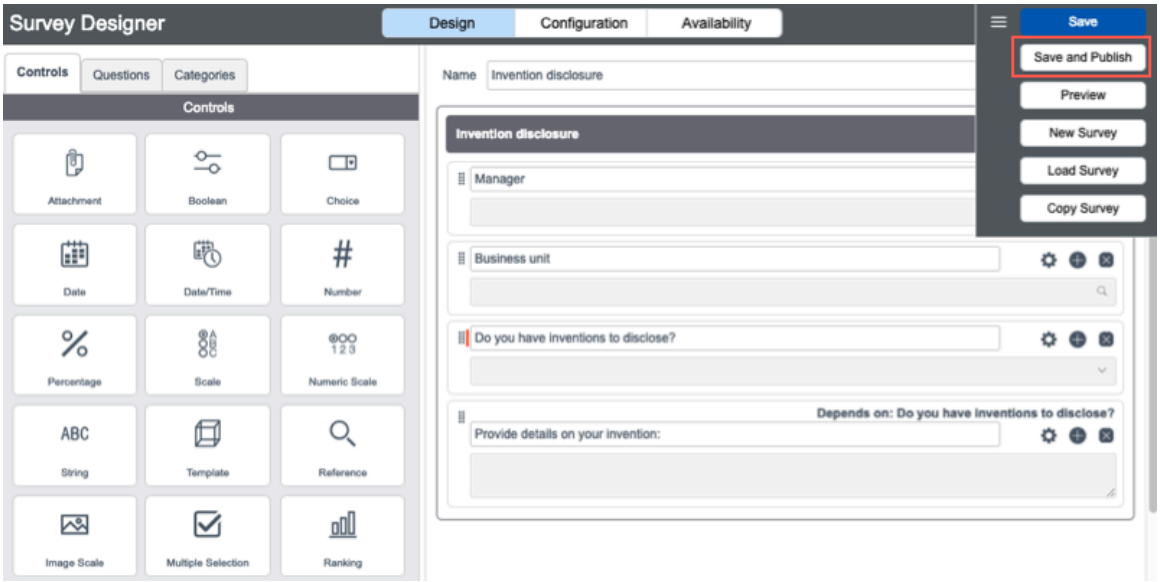
Nota: Certifique-se de fornecer um nome a cada pergunta para que você possa identificar mais facilmente a pergunta ao criar mapeamentos ou registros de critérios de RH.



7. Depois de criar suas perguntas, clique em **Salvar e publicar**.

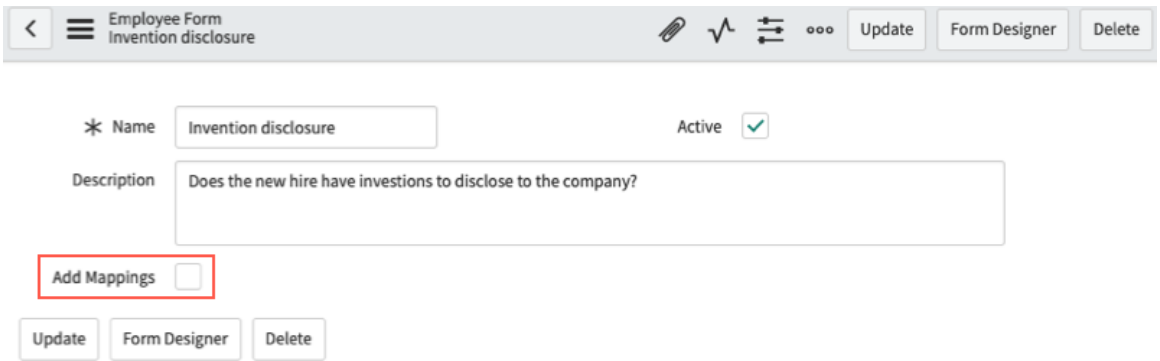
Tradução automática

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



8. Retorne e recarregue o formulário do funcionário.

O campo **Adicionar mapeamentos** aparece no formulário do funcionário.



9. Se você quiser mapear uma ou mais perguntas para campos em uma tabela, preencha os seguintes novos campos no formulário.

Formulário do funcionário

Campo	Descrição
Adicionar Mapeamentos	Opção para mapear perguntas do formulário do funcionário para campos em uma tabela de destino. Este campo aparece depois que você salva e publica pelo menos uma pergunta no designer de pesquisa.
Tabela	Selecione a tabela para a qual o formulário do funcionário está mapeando. Este campo aparece quando **Adicionar Mapeamentos** é selecionado.
Condições	Use o Construtor de condições para identificar um registro na tabela a ser acessada. Certifique-se de que o resultado corresponda a um único registro. Este campo aparece quando **Adicionar Mapeamentos** é selecionado. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Tradução automática

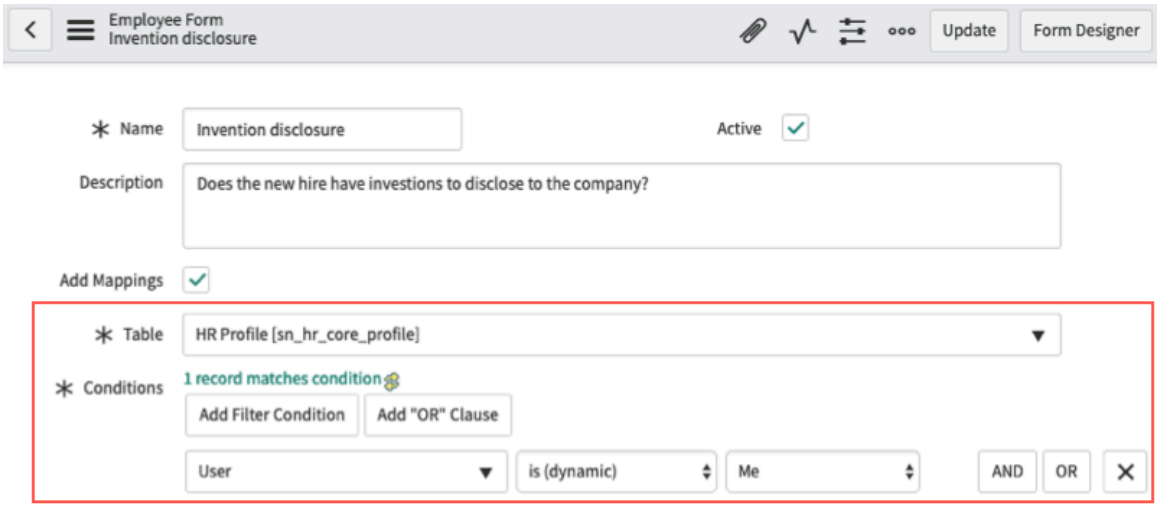
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Example

Por exemplo, você pode mapear um formulário de funcionário para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] com a seguinte condição:

[Usuário] [é (dinâmico)] [Eu].

O resultado é que o registro de perfil de RH do usuário conectado é acessado para mapeamento.



10. Para mapear uma ou mais perguntas do formulário do funcionário para campos na tabela de destino.

a. Na seção **Mapeamentos de campos do formulário do funcionário**, clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo do formulário do funcionário

Campo	Descrição
Formulário do funcionário	Este campo é definido automaticamente com o nome do formulário do funcionário.
Nome da tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o formulário do funcionário está associado.
Pergunta	Pergunta do formulário do funcionário que está sendo mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino.
Campo	Campo para o qual está sendo mapeado **Nota:** Verifique se o tipo de dados corresponde ao da pergunta de origem.
Somente leitura	Opção para tornar a pergunta somente leitura. Se selecionado, o usuário pode ler, mas não pode atualizar o valor do campo no formulário do funcionário. Este

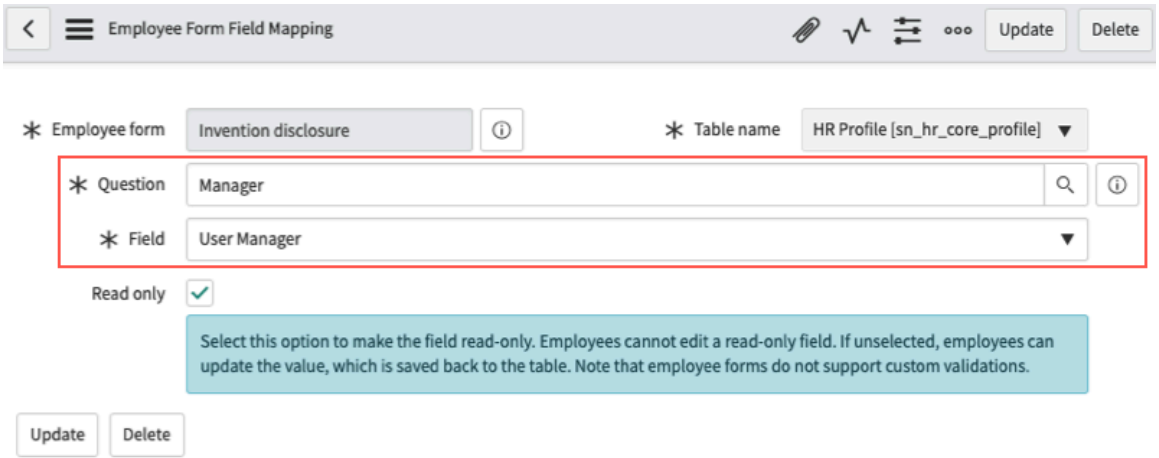
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	campo aparece depois que você seleciona uma pergunta no campo **Pergunta**.

Example

Por exemplo, você pode mapear uma pergunta do gerente do usuário para o campo correspondente na tabela Usuário [sys_user]. Quando o usuário exibir o formulário do funcionário em uma tarefa de RH, ele verá o nome do gerente preenchido nesse campo. Como ele está marcado como somente leitura, o usuário poderá ler, mas não atualizar esse campo.



c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

11. Clique em **Atualizar**.

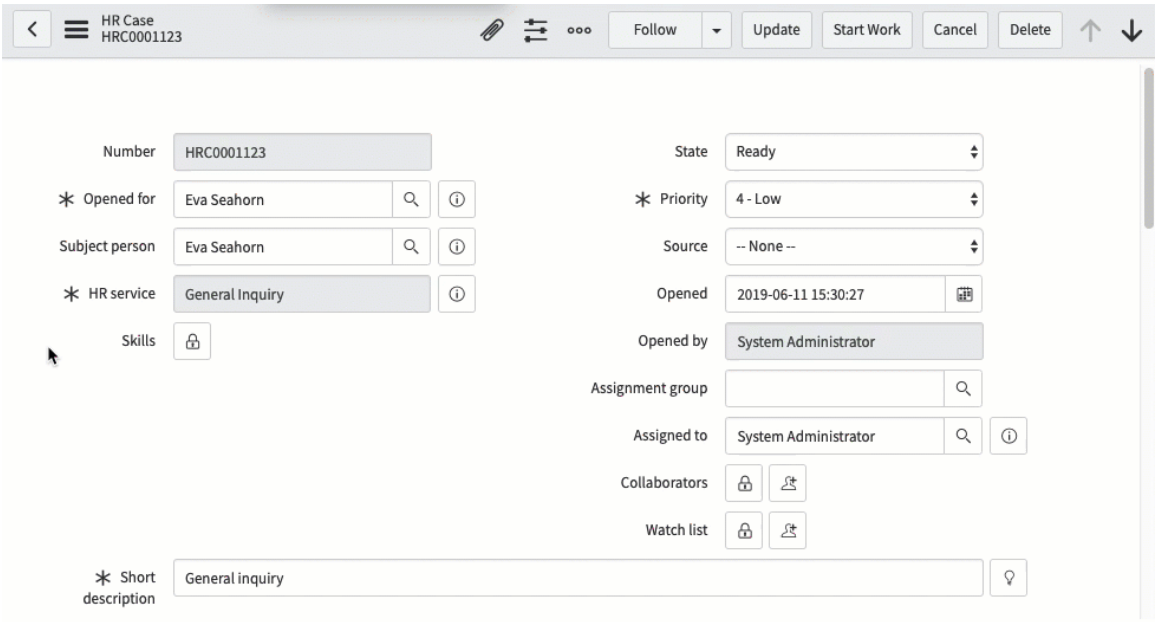
O que Fazer Depois

Você pode usar o formulário do funcionário em formulários de tarefa para coletar entradas de funcionários dos usuários.

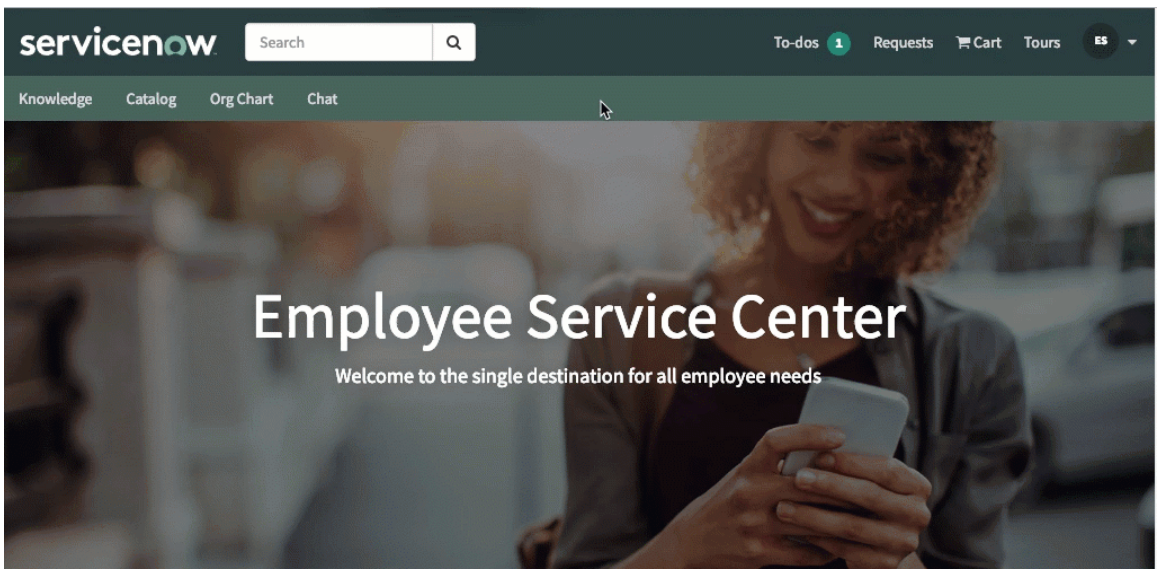
O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa de coleta de entrada de funcionário para uma funcionária, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.

Tradução automática

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



O GIF a seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa pendente de coleta de entrada do funcionário no Central do funcionário.



Tradução automática

Criar um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário

Crie um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário com base nas respostas do funcionário armazenadas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As respostas do formulário do funcionário são armazenadas na tabela Resultados da métrica]asmt_metric_result]. Você pode consultar as respostas usando critérios de RH. Por exemplo, se em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder que sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de critérios de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios de RH.
Descrição	Descrição do registro de critérios de RH.
Ativo	Opção para ativar o registro de critérios de RH para uso.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar**.
   A seção **Condições** é exibida.
5. Na seção **Condições**, clique em **Novo**.
6. No formulário Condição de RH, insira os seguintes valores de campo.

Formulário de condição de RH

Campo	Valor
Nome	<Name for the HR condition>
Tabela	Tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]
Formulário do funcionário	Selecione o formulário do funcionário que você deseja consultar. Este campo aparece quando a tabela Resultado da métrica é selecionada no campo **Tabela**.
Condição	Selecione a pergunta e a resposta do formulário do funcionário que você deseja consultar. Para a pergunta, forneça a seguinte condição: [Métrica] [é] [<Question>] Para a resposta, forneça a seguinte condição com base no tipo de valor: ◦ **[Valor da cadeia de caracteres] [é] [<Answer>]** ◦ **[Valor de referência] [é] [<Answer>]** ◦ **[Valor real] [é] [<Answer>]** **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global.
Ativo	Selecionado
Coluna do usuário	Atribuído a

Tradução automática

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

7. Clique em **Enviar**.
8. No formulário Critérios de RH, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Dependendo do tipo de caso, o registro de critérios de RH usará a seguinte instância de pesquisa:

- Se você estiver usando o registro de critérios de RH com um evento de ciclo de vida, ele usará a instância de pesquisa associada ao caso de evento de ciclo de vida.
- Se você estiver usando o registro de critérios de RH com qualquer outro caso de RH, ele usará a instância de pesquisa mais recente.

Critérios do RH

Os critérios de RH definem o público para conteúdo, serviços ou casos de RH. Você pode disponibilizar informações ou criar um caso de RH para grupos específicos, indivíduos ou para todos os funcionários usando critérios de RH.

Os critérios de RH usam o construtor de condições da plataforma padrão para oferecer suporte a condições complexas para controlar o conteúdo Central do funcionário que os funcionários veem quando fazem login. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .

Os critérios de RH contêm uma inclusão de script que pode ser chamada a partir de critérios avançados do usuário.

Nota: Declarações condicionais complexas para critérios do usuário em script aplicadas a uma base de conhecimento com grandes quantidades de documentos podem causar problemas de desempenho. Os critérios do usuário padrão (sem script) são recomendados para proteger documentos de conhecimento.

Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços .

Os critérios de RH definem as condições que são avaliadas em relação às tabelas de RH. Depois que os critérios de RH forem definidos, você poderá filtrar o que está disponível para esses usuários.

Os critérios de RH ajudam a agrupar pessoas usando um construtor de condições em qualquer tabela. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços e artigos de conhecimento. Os critérios do usuário filtram os usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário podem ser criados quando os critérios de RH são criados. Critérios de RH:

- Filtra conteúdo em Central do funcionário.
- Aplica-se somente à **pessoa afetada**. Os critérios de RH filtram **os serviços de RH** com base na **pessoa afetada** durante a criação ou a transferência do caso.
- Filtra **atividades de eventos de ciclo de vida** no **app com escopo de Recursos Humanos: plug-in Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Seleciona o modelo de documento para casos de RH.
- Seleciona usuários ao criar casos de RH em massa.

Para eventos de ciclo de vida, as atividades têm critérios de RH associados que determinam quando acionar uma atividade para a pessoa selecionada no caso de evento de ciclo de vida. Esta etapa ajuda a personalizar o fluxo de trabalho para a pessoa afetada.

Tradução automática

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

Nota: Para Itens do catálogo de RH (produtores de registro), certifique-se de **que Usar "Critérios do usuário" para definir o acesso a itens e categorias do catálogo** esteja definido como **Sim** em **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**. Verifique se este campo está marcado **como Sim**.

Você pode usar critérios do usuário para acesso ao Catálogo de conhecimento e de serviços. Adicione uma coluna de referência à tabela Critérios do usuário [user_criteria] quando as colunas forem necessárias para a consulta de critérios.

Se você usar critérios de RH para acesso ao catálogo de conhecimento e de serviços, certifique-se de:

- As colunas referenciadas estão indexadas corretamente.
- Condições que podem causar problemas de desempenho (a partir de) não são usadas.
- As pesquisas de documentos de conhecimento e os casos de uso têm o desempenho testado com instâncias semelhantes às usadas na produção.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Configurar um registro de critérios de RH

Crie ou modifique critérios de RH para definir um público para conteúdo, serviços ou casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Os critérios de RH usam o construtor de condições padrão. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios de RH.
Descrição	Descrição dos critérios de RH.
Ativo	Opção para ativar os critérios de RH para uso.
Critérios do usuário relacionado	Você pode criar critérios do usuário a partir dos critérios de RH. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento. **Nota:** Este campo permanece em branco até que você crie critérios do usuário. O link **Criar critérios do usuário** aparece depois que você clica em **Salvar**.

Tradução automática

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

4. Clique em **Salvar**.
   Você pode criar critérios do usuário com base nos critérios de RH. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento.
5. Selecione o link relacionado **Criar critérios do usuário**.

   a. Clique em **Novo** ou **Editar** para abrir um registro existente.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição de RH.
Tabela	Tabela à qual a condição de RH está associada. As condições de critérios de RH da tabela são definidas a partir da. Por exemplo, selecione a tabela **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** para selecionar um campo e definir uma condição.
Ativo	Opção para ativar a condição de RH para uso.
Coluna do usuário	Junto com o campo **Tabela**, filtra usuários ao avaliar uma condição para um usuário. Para criar critérios do usuário, selecione **Usuário**. **Nota:** Dependendo da tabela selecionada, este campo pode ser necessário para corresponder às condições. Quando a tabela Usuário [sys_user] é selecionada, este campo é obrigatório, caso contrário, poderá ocorrer um falso-positivo, já que a pesquisa não está associada a um usuário esperado.
Condição	O campo da tabela selecionada e um valor que define a condição. Use condições para definir seus critérios de RH. Por exemplo, para definir uma única condição, você pode selecionar o seguinte na tabela **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** : ▪ **País de residência** ▪ **é** ▪ **Estados Unidos da América** Esta condição seleciona todos os funcionários que têm como país de origem os Estados Unidos em seu registro de perfil de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Você pode definir várias condições para um critério de RH usando os filtros de condição **E ou**. Ao usar **E,** cada condição deve ser atendida. Ao usar **Ou,** qualquer condição atendida é usada. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições . **Nota:** Quando você usa várias condições, somente os registros que correspondem a todas as condições são usados. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Filtros .

Example

Por exemplo, para criar uma condição para mostrar o link para recém-contratados e prestadores de serviço, selecione:

- Tabela: regra de função do cliente [sn_hr_core_client_role_rule]
- Condição: **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] E [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Depois de criar uma condição, um link clicável aparece com o número de registros correspondentes. Clique no link para ver se os usuários corretos estão sendo selecionados com base na condição.

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

6. Na seção **Condições**, você pode adicionar mais condições para definir os critérios de RH.

Pesquisas de RH

As Pesquisas de RH permitem que os usuários classifiquem sua satisfação com a resolução de casos de RH e forneçam feedback à gestão para melhorar os processos de RH.

Uma pesquisa de RH predefinida é fornecida: Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH. Administradores de RH e gerentes de RH podem editar pesquisas de RH e as condições de gatilho associadas.

A Pesquisa de Satisfação com Solicitação de RH é acionada aleatoriamente para 50% dos casos de RH encerrados. Os usuários recebem um e-mail com o link da pesquisa depois de aceitarem a resolução ou quando o caso de RH é encerrado incompleto.

Os gerentes e administradores de RH podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação. Os comentários inseridos pelos usuários fornecem feedback que pode ser usado para melhorar o desempenho da gestão de casos de RH. As seguintes opções de pesquisa podem ser configuradas.

Tradução automática

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

- A aparência do questionário, por exemplo, adicionando o logotipo da empresa.
- Perguntas condicionais que aparecem quando os usuários respondem a outras perguntas de uma determinada maneira.
- A condição do gatilho, por exemplo, para enviá-la para todos os casos ou para uma porcentagem menor de usuários.

Com as condições do gatilho, o sistema gera uma instância de pesquisa sempre que uma ação específica ocorre em uma determinada tabela, como quando uma solicitação de RH é encerrada. Você pode optar por enviar uma pesquisa sempre que a condição for atendida. Ou você pode definir uma probabilidade para o sistema enviar uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida. As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, condições de gatilho e perguntas de pesquisa, consulte Introdução ao Gestão de enquetes .

Adicionar ou modificar uma pesquisa de RH

Você pode modificar as pesquisas de satisfação de RH predefinidas para atender às necessidades da organização e criar pesquisas de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para criar uma pesquisa de RH para avaliar a satisfação dos funcionários em relação aos processos ou serviços de RH.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no Designer de pesquisa. Quando você salva a pesquisa, a definição da pesquisa é adicionada automaticamente. Consulte Designer de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma pesquisa existente.
3. Preencha o formulário.

   Nota: Alguns campos foram eliminados para RH. Consulte Modificar uma definição de pesquisa para obter mais informações.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar ou modificar categorias e perguntas de pesquisa de RH

Quando uma definição de pesquisa de RH é criada, uma categoria de pesquisa é adicionada automaticamente. Você pode criar perguntas associadas a esta categoria ou definir outra categoria para perguntas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH tem uma categoria, com quatro perguntas sobre a satisfação com o processo de solicitação de RH. Você pode definir outra categoria para perguntar sobre a satisfação com o agente de RH que lidou com o caso ou pode adicionar mais perguntas à categoria existente.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no Designer de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para adicionar perguntas.
2. Na lista relacionada **Categorias de métricas**, conclua uma das ações a seguir.

Para	Faça o seguinte
Adicionar ou editar perguntas em uma categoria existente	Clique no nome da categoria.
Adicionar uma categoria e perguntas	Clique em **Nova**. Insira o nome e a descrição da categoria, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

   O formulário Categoria de pesquisa que aparece inclui a lista relacionada **Métricas de avaliação**, que contém todas as perguntas já definidas.
3. Para editar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique no texto da pergunta e edite os campos no formulário.

   b. Clique em **Atualizar**.

   c. Se exigido pelo tipo de pergunta, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      Example
      Por exemplo, os tipos de dados de escala Likert e numérica exigem as definições de métrica de escala.

4. Para adicionar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
      Campos adicionais aparecem com base no tipo de dados selecionado. Por exemplo, se você selecionar **Opção**, deverá inserir a definição de escala.

   c. Se aplicável, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      Example
      Por exemplo, o tipo de dados Opção requer que você insira as opções.

Tradução automática

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

5. Clique em **Atualizar**.
   A definição de pesquisa é reaberta.

Publicar uma nova pesquisa de RH

Publique uma nova pesquisa para que os usuários possam concluí-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma pesquisa é publicada, você pode editá-la e ela permanecerá publicada. O campo **Estado** no formulário Definição de pesquisa indica se a pesquisa foi publicada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para publicar.
2. Clique em **Publicar**.

Resultados
Se houver usuários atribuídos, o sistema gerará automaticamente uma instância de pesquisa. Você pode clicar em **Enviar convites** para enviar uma notificação aos usuários atribuídos com um link. Usuários atribuídos também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para responder à pesquisa.

Nota: Uma pesquisa não pode ser retornada ao estado **Rascunho** depois de publicada. Você pode, no entanto, desativar uma pesquisa desmarcando a caixa de seleção **Ativa**.

O que Fazer Depois
Se você quiser que os funcionários recebam um link para uma pesquisa, como a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH, crie uma notificação. Para obter o URL da pesquisa publicada para que ela possa ser incluída na notificação, clique no link relacionado **Exibir URL da pesquisa**. Você pode copiar o URL e colá-lo como um hiperlink na notificação.

Adicionar uma condição de gatilho para uma pesquisa de RH

Ao criar uma pesquisa de RH, você pode adicionar uma condição de gatilho para especificar quando e para quem a pesquisa é enviada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.Algumas descrições usam a tabela Incidente como exemplo. Substitua as informações do caso de RH para criar uma condição de gatilho de pesquisa de RH.

Consulte Administração de pesquisa .

Consulte Condições do gatilho de pesquisa .

Para criar uma condição de gatilho:

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

- Um usuário com a função de administrador de RH também deve ser designado como um desenvolvedor delegado de RH.
- Por meio do ícone **Configurações**, este usuário deve alterar a aplicação Desenvolvedor de **Global** para **Recursos Humanos: Core**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Condições do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte Formulário Condição do gatilho para pesquisas
4. Clique em **Enviar**.

Listas gerenciadas

Você pode usar o módulo **Listas gerenciadas** para exibir e gerenciar áreas administrativas, como departamentos, locais, posições e detalhes sobre serviços de RH.

Para acessar listas gerenciadas, vá para **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas**.

Adicionar ou modificar departamentos

Você pode usar departamentos para categorizar usuários. Os departamentos são atribuídos a um perfil de usuário de funcionário e são sincronizados com o perfil de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece vários departamentos. Você pode criar ou editar departamentos existentes e adicionar usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Departamentos**.
2. Clique no nome de um departamento para exibir ou editar os detalhes desse departamento.
3. Clique em **Novo** para criar um departamento.
4. Use o campo ID para inserir um número de departamento específico da empresa.
5. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Departamentos**.
   As guias **Alocações de despesas** e **Usuários** são exibidas.
6. Clique em **Alocações de despesas** para exibir todas as alocações de despesas associadas ao departamento.
7. Clique em **Novo** para criar uma nova alocação de despesas associada ao departamento.
8. Clique em **Usuários** para exibir todos os usuários associados ao departamento.
9. Clique em **Novo** para criar um novo usuário associado ao departamento.
10. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **de Departamentos** ou em Atualizar para retornar à lista de **Departamentos**.

Tradução automática

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

Adicionar ou modificar locais

Se sua empresa tiver vários escritórios, os registros de local armazenarão o endereço e os detalhes de contato de cada local e serão atribuídos no perfil de RH do funcionário e nos registros do usuário. O local de um agente de RH pode ser usado para atribuição automática de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode exibir, editar ou criar locais. Você pode usar o local de um agente de RH para atribuição automática de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Locais**.
2. Clique no nome de um local para exibir ou editar detalhes desse local.
3. Clique em **Novo** para criar um local.
4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Locais**.
   A seção Locais é exibida na parte inferior do formulário. Use para criar um relacionamento primário/secundário entre locais.
5. Clique **em Novo** para criar um local secundário.
6. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Locais** ou **em Enviar** para retornar à lista **Locais**.

Adicionar ou modificar cargos do funcionário

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define posições para descrever as funções de trabalho do funcionário dentro da organização. As posições são associadas a funcionários no perfil de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie registros de posição para sua organização. Outras informações da organização, como informações de local e departamento, já estão configuradas no sistema ServiceNow e usadas em registros de usuário [sys_user].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Posições**.
2. Clique em **Novo** para criar uma posição ou clique em uma entrada para abrir uma posição existente.
   Se você exibir uma posição existente, a lista relacionada **Perfis de RH** exibirá os perfis de RH dos usuários atribuídos à posição na parte inferior.
3. Insira o título **do cargo** e selecione o **departamento**.
4. Verifique **Ativo**.
5. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Posições** ou **em Enviar** ou **Atualizar** para retornar à lista **Posições**.

Tradução automática

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

Adicionar ou modificar relacionamentos entre funcionários

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define relacionamentos para descrever como os contatos e beneficiários estão relacionados aos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie registros de relacionamento para sua organização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Novo** ou edite um relacionamento existente.
3. Insira o identificador ou o nome do relacionamento.
   Por exemplo, Cônjuge.
4. Insira um valor para o relacionamento.
   O valor é usado para definir ainda mais o relacionamento.
5. Marque Dependente quando o relacionamento for dependente do funcionário para benefícios ou suporte.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar tipos de benefício

Tipos de benefício são benefícios oferecidos por sua empresa e a tabela associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager
Você pode adicionar ou modificar um tipo de benefício usando o módulo Listas gerenciadas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Benefício**.
   A lista Tipos de benefícios de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um tipo de benefício ou em um tipo de benefício existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário Tipo de benefício de RH

Campo	Descrição
Nome	Tipo de benefício.
Valor	Nome do valor do problema, como benefício_401k ou basic_life.
Tipo	Clique e selecione o tipo de benefício. Os tipos de benefício são: ◦ Aposentadoria por Invalidez no RH ◦ Benefício de Saúde do RH

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Benefício de Seguro no RH ◦ Benefício de Aposentadoria no RH
Ativo	Marque para tornar este tipo de benefício ativo e disponível para uso.
Requer beneficiários	Marque para indicar que este tipo de benefício requer que os beneficiários sejam inseridos quando selecionado.

4. Clique em **Salvar**.
   A seção **Planos de benefícios de RH** é exibida.
5. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios associado ao tipo de benefício.
6. Para modificar dados de tipo de benefício, localize o tipo de benefício existente na lista Tipos de benefício de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de benefício e pressionando Enter.
7. Clique no tipo de benefício para abrir o formulário.
8. Modifique o formulário.
9. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar planos de benefícios

Você pode adicionar ou modificar um plano de benefícios e provedor usando o Plano de benefícios para em Listas gerenciadas. O nome do plano é uma combinação do provedor e do tipo de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Planos de benefícios**.
   A lista Planos de benefícios de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios ou em um plano existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Campo	Descrição
Nome do plano	O nome do plano de benefícios. Este campo é uma combinação do nome **do provedor** e **do tipo de plano**. Depois de inserir um Provedor e Tipo de plano, este campo é preenchido.
Provedor	Clique e selecione o nome do provedor de benefícios. Para novos provedores, clique no ícone **do campo de referência** para inserir detalhes sobre o provedor.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é combinado com **o Tipo de plano** para criar o **Nome do plano**.
Tipo de benefício	O tipo de seguro ou serviços financeiros fornecidos.
Tipo de plano	O nome dos planos de serviços financeiros ou de seguro específicos oferecidos pelo provedor. O **tipo de plano** combinado com o **nome do provedor** compõem o **nome do plano**.
Ativo	Marque para tornar este plano de benefícios ativo e disponível para uso.
Administrador de plano	Clique e selecione o representante da empresa responsável por este plano de benefícios. O administrador do plano é a pessoa que se comunica diretamente com o provedor, entende os detalhes do plano de benefícios e pode ser um ponto de contato para perguntas.
URL do Plano	Clique e insira o site ou link para o plano de benefícios.

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Plano de benefícios de RH** ou **em Atualizar** para retornar à lista **Planos de benefícios de RH**.

Adicionar ou modificar tipos de problemas disciplinares

Os tipos de problemas disciplinares são má conduta que podem ativar o gatilho de uma ação disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de problema disciplinar podem ser exibidos em **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de problemas disciplinares**.

Os tipos padrão de problemas disciplinares incluem:

- Absenteismo
- Linguagem ou comportamento abusivo
- Traje inadequado
- Má conduta
- Insubordinação
- Atraso
- Uso inadequado de equipamento
- Desempenho de trabalho insatisfatório

Tradução automática

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

- Falha ao seguir a política corporativa
- Outro

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Problemas Disciplinares**.
   A lista Tipos de Problemas Disciplinares de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário de tipo de problema disciplinar

Campo	Descrição
Problema	O problema disciplinar.
Pedido	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece na lista **de tipos de problemas disciplinares de RH**.
Valor	Nome do valor do problema, como absenteismo ou impróprio_dress.

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Tipo de Problema Disciplinar de RH** ou **em Enviar** para retornar à lista **de Tipos de Problema Disciplinar de RH**.
5. Para modificar os dados do tipo de problema disciplinar, localize o tipo de problema disciplinar existente na lista Tipos de problemas disciplinares de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de problema disciplinar e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de problema disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Tipo de Problema Disciplinar de RH** ou **em Atualizar** para retornar à lista **de Tipos de Problema Disciplinar de RH**.

Adicionar ou modificar tipos de aviso disciplinar

Um tipo de aviso disciplinar é o método usado para comunicar ou a ação realizada como resultado de um tipo disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Aviso**.
   A lista Tipos de avisos disciplinares de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um registro de tipo de problema disciplinar ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.

Nota: Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.

Tradução automática

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

Formulário de Tipo de Aviso Disciplinar de RH

Campo	Descrição
Aviso	Tipo ou ação de aviso.
Pedido	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece na lista **de Tipos de Aviso Disciplinar de RH**.
Valor	Nome do valor do problema, como verbal ou escrito.

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Tipo de aviso de RH** ou **em Enviar** para retornar à lista **Tipos de aviso de RH**.
5. Clique em **Atualizar** para retornar à lista **Tipos de aviso de RH**.

Adicionar ou modificar sistemas de RH

Você pode adicionar ou modificar um sistema de operações de RH usando o módulo Administração de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Sistemas de RH**.
   A lista Sistemas operacionais de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro do Sistema de operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário do sistema OIperations de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema de RH.
Contato	O contato interno da empresa para o sistema.
URL	O endereço da Web do sistema de RH.
Ativo	Marque para tornar ativo e disponível para uso.
Pedido	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece na lista **Sistemas de Operações de RH**.

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Sistema de operações de RH** ou **em Enviar** para retornar à lista **Sistemas de operações de RH**.
5. Para modificar um sistema de RH, localize o sistema de RH existente na lista Sistemas de Operações de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o sistema de RH e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de aviso para abrir o formulário.

Tradução automática

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

7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Sistema de operações de RH** ou **em Atualizar** para retornar à lista **Sistemas de operações de RH**.

Adicionar ou modificar frequências de relatório de RH

As frequências do relatório de operações de RH determinam com que frequência os relatórios são gerados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem perguntar sobre frequências de relatório de RH ou solicitar uma frequência de relatório de RH por meio do Portal de serviços de RH.

Por padrão, as frequências de relatório disponíveis são:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Trimestralmente
- Anual

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Frequências de Relatório**. A lista **Frequências do Relatório de Operações de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um registro de frequência de relatório de operações de RH ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.
(Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário de Frequência do Relatório de Operações de RH

Campo	Descrição
Frequência de relatório	Com que frequência o relatório gera, por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente.
Domínio	

4. Clique em **Salvar** para salvar o registro e permanecer no formulário **Frequência de relatório de operações de RH**.
5. Clique em **Enviar** e retorne à lista **Frequência do Relatório de Operações de RH**.

Adicionar ou modificar tipos de relatório de RH

Os tipos de relatório definem a categoria de informações que aparece em um relatório operacional de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de relatórios do sistema incluem:

- Satisfação do Cliente
- Conformidade
- Operacional
- Análise de tendência
- Outro

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de relatório**.
   A lista **Tipos de relatório de operações de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de relatório do sistema.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário Tipo de relatório de operações de RH

Campo	Descrição
Tipo de relatório	O tipo de relatório a ser gerado, como, conformidade ou operacional.

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de relatório do sistema está listado na lista **Tipos de relatório de operações de RH**.
5. Para modificar os dados do tipo de relatório do sistema, localize o tipo de relatório do sistema existente na lista **Tipos de relatório de operações de RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do tipo de relatório e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar categorias de visto

Você pode adicionar ou modificar uma categoria de visto usando o módulo Administrações de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualmente, existem dois tipos de vistos:

- Negócios — O funcionário está em viagem para um país estrangeiro para realizar negócios. Um exemplo é o funcionário que está em viagem para o Japão por uma semana para reuniões com um cliente e colegas de trabalho no escritório de Tóquio.
- Trabalho — O funcionário está em viagem para um país estrangeiro para trabalhar como expatriado (expat). Um exemplo é: Joe Employee está se mudando para o escritório de Tóquio para trabalhar no Japão por dois anos.

Para criar ou modificar uma categoria de visto:

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Categoria de Visto**.
   A lista **Categorias de visto de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** ou em uma categoria de visto.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário Categoria de visto de RH

Campo	Descrição
Categoria de visto	Insira ou edite o nome da categoria de visto.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A categoria de visto aparece na lista **Categorias de visto de RH**.

Gestão de conhecimento de RH

A gestão de conhecimento de RH permite que o departamento de RH da empresa forneça aos funcionários uma base de conhecimento pesquisável de políticas, procedimentos e outros artigos de RH. Ao compartilhar informações com os funcionários, o RH pode reduzir o tempo gasto respondendo a perguntas de rotina e permitir que os funcionários encontrem respostas relevantes para eles.

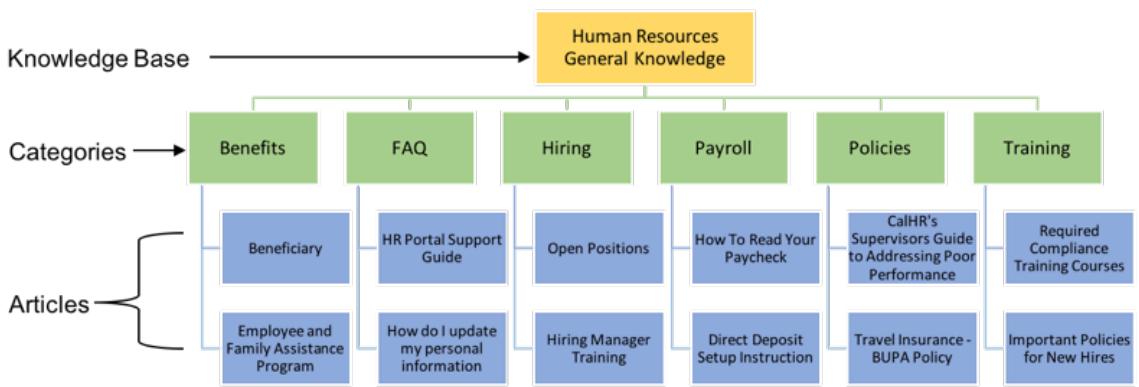
Bases de conhecimento de RH

A aplicação Gestão de casos e conhecimento fornece a seguinte base de conhecimento de RH pré-configurada: Recursos Humanos Conhecimento geral.

Um administrador de conhecimento pode criar bases de conhecimento de RH adicionais. Cada base de conhecimento pode ser atribuída a um proprietário de conhecimento e gerentes, além de ter fluxos de trabalho, critérios do usuário e estruturas de categoria exclusivos. Consulte Criação de uma base de conhecimento para obter mais informações.

Artigos de conhecimento de RH

Cada base de conhecimento contém artigos de conhecimento, que são organizados em categorias e subcategorias. Por exemplo, os artigos de conhecimento na base de conhecimento geral de Recursos Humanos são organizados em seis categorias.



Tradução automática

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

Os colaboradores de conhecimento podem criar artigos de conhecimento de RH em uma base de conhecimento.

Para obter mais informações, consulte Criar um artigo de conhecimento de RH.

Você também pode anexar ou vincular artigos de conhecimento de RH a um caso de RH ou a um item do catálogo de RH.

- Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH
- Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Blocos de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com a Gestão de conhecimento de RH para simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para leitores. Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Para obter mais informações, consulte Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH.

Informações relacionadas

Gestão de conhecimento

Criar um artigo de conhecimento de RH

Crie ou modifique um artigo de conhecimento em uma base de conhecimento de RH para compartilhar informações de RH em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma O usuário deve ter acesso de colaborador à base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gestão de conhecimento** > **Criar Novo Artigo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Este campo é definido automaticamente como um número de artigo de conhecimento.
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. **Nota:** Você pode usar uma base de conhecimento de RH existente ou criar uma nova. Consulte Criação de uma base de conhecimento para obter mais informações.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Categoria	Nome da categoria ou subcategoria de conhecimento. **Nota:** Você pode usar categorias existentes ou criar para organizar os artigos na base de conhecimento. Clique no ícone de pesquisa para abrir o seletor de categoria, onde você pode selecionar, adicionar e editar categorias e subcategorias de conhecimento.
Válido até	Data em que o artigo de conhecimento expira. Após a data Válido até, ou se o campo Válido até estiver vazio, o artigo não aparecerá nos resultados da pesquisa.
Descrição resumida	Descrição do artigo de conhecimento.
Texto	Texto do artigo de conhecimento.
Tipo de artigo	Tipo de artigo de conhecimento: HTML ou Wiki.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente para o estado de publicação do artigo, como Rascunho, Publicado ou Desativado.
Tarefa de origem	Este campo é definido automaticamente para o registro de tarefa para o qual o artigo foi criado em resposta, se aplicável.
Link de anexo	Marque a caixa para habilitar o download automático de anexos. Se selecionado, os arquivos anexados serão baixados automaticamente quando o usuário abrir o artigo. **Nota:** Atualmente, esta opção não é compatível com a Central de serviços ao funcionário.
Exibir anexos	Marque a caixa para habilitar a exibição do anexo. Se selecionado, os arquivos anexados serão exibidos e acessíveis aos usuários na parte inferior do artigo. **Nota:** Esta opção depende da adição de um ou mais anexos ao artigo. Para adicionar ou gerenciar anexos, clique no ícone de clipe de papel na barra de título.

3. Clique em **Salvar** ou **Atualizar** para criar ou atualizar o artigo.

Tradução automática

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

4. Clique em **Publicar** para publicar o artigo.

> **Nota:** todas as etapas adicionais necessárias para publicar o artigo de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho de publicação da base de conhecimento. Consulte Fluxos de trabalho do Knowledge para obter mais informações.

Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH

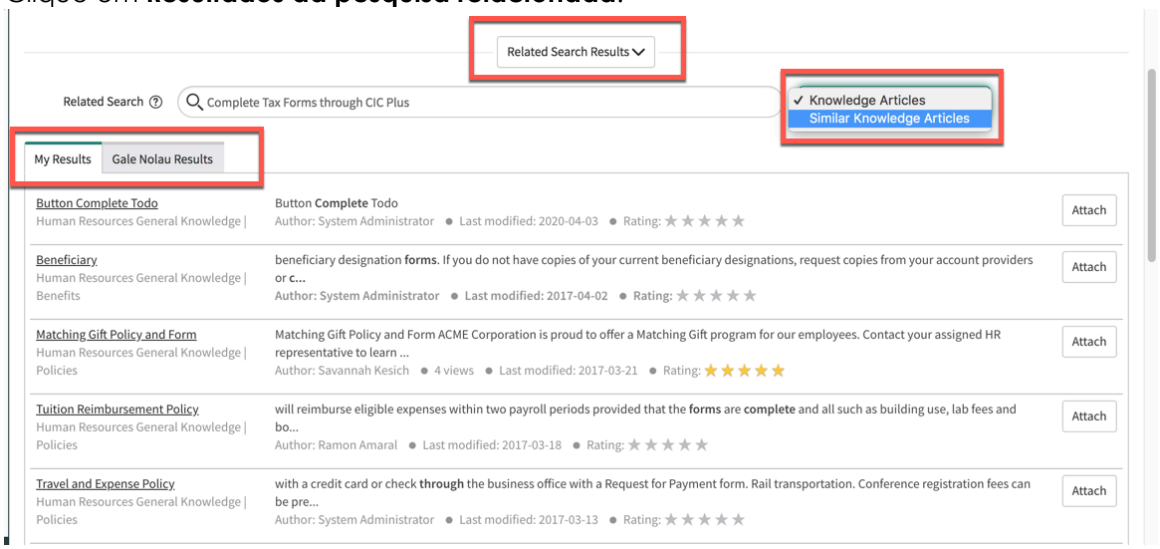
Anexe um ou mais artigos de conhecimento a um caso de RH para ajudar a processar esse registro. Por exemplo, você pode anexar um artigo sobre a política de código de vestimenta da empresa quando um caso de RH é enviado e pergunta sobre o uso de shorts para trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto**.
2. Abra um caso de RH.
3. Clique em **Resultados da pesquisa relacionada**.



As seguintes opções são exibidas em uma lista:

- **Artigos de conhecimento**: com base na descrição resumida do caso de RH e nos critérios do usuário associados à base de conhecimento, os artigos de conhecimento relevantes são exibidos em duas guias: **Meus resultados** exibe uma lista de artigos que você pode acessar. **[nome do funcionário] Resultados** exibe uma lista de artigos que o funcionário Aberto para pode acessar.
- **Artigos de conhecimento semelhantes**: com base na descrição resumida do caso de RH, nos critérios do usuário associados à base de conhecimento, no autotreinamento da definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para o caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles), artigos de conhecimento semelhantes são exibidos na guia **Meus resultados**.

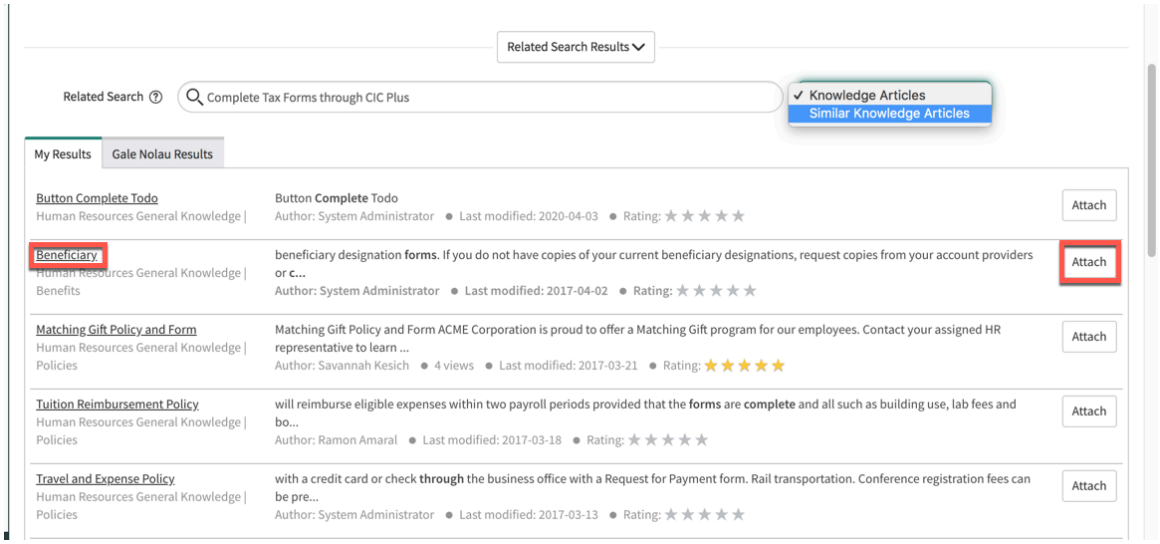
  A opção **Artigos de conhecimento semelhantes** restringe e exibe os artigos de conhecimento mais relevantes para resolver o caso de RH. Esta opção é exibida somente quando o plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual é ativado junto com o plug-in Human Resources Scoped App: Core.

Tradução automática

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

4. Revise a lista de artigos de conhecimento sugeridos.

Ação	Descrição
Visualizar o artigo	Clique no título do artigo. Depois de revisar o artigo na janela pop-up, clique em **Anexar ao caso de RH** se for relevante ou clique no **(X)** para fechar o artigo.
Anexar o artigo sem visualizá-lo	Clique em **Anexar** ao lado do artigo. **Nota:** Quando você anexa um artigo, o texto dele é copiado para **Comentários adicionais**. Depois de salvar o caso, ele também aparece na lista relacionada **Conhecimento anexado**.



5. Clique em **Salvar**.
   Você pode remover um anexo acessando a guia **Conhecimento anexado** e clicando no botão **Editar...**. Na lista exibida, você pode selecionar o artigo de conhecimento a ser removido e clicar em **<**. Clique em **Salvar** para concluir o processo.

Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com Prestação de serviços de RH para simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para leitores.

Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Como usar blocos de conhecimento

Para usar blocos de conhecimento, um administrador ou gerente de conhecimento deve habilitar o recurso de blocos de conhecimento para cada base de conhecimento na qual os blocos serão usados.

Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento

Tradução automática

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

Os colaboradores de conhecimento podem criar blocos de conhecimento e inseri-los em artigos em uma base de conhecimento:

Nota: Blocos de conhecimento não são compatíveis com artigos do tipo wiki. Por padrão, o bloco de conhecimento não mostra arquivos anexados a ele. No entanto, é possível ver que as imagens e o texto são visíveis nos blocos de conhecimento criados a partir de arquivos de bloco.

- Criação de um bloco de conhecimento
- Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento
- Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento por usuário ou data

É possível ler ou não ler o conteúdo de bloco de conhecimento em um artigo ou pesquisa baseada em critérios do usuário definidos no nível da base de conhecimento e do bloco de conhecimento. Consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento para obter mais informações.

Example: Calendário de feriados com conteúdo de bloco de conhecimento específico do local

Você faz parte de uma organização de RH empresarial que mantém uma base de conhecimento da empresa. Você deseja criar um calendário de feriados para que os funcionários saibam quais dias do ano são feriados na empresa. Como a empresa tem vários locais e as datas de feriados variam de acordo com a localização do funcionário, há várias maneiras de criar o artigo de conhecimento.

Uma maneira é criar um artigo de conhecimento para cada local, com um artigo para o Local A, o Local B e assim por diante.

- Prós: consumo simplificado. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler.
- Contras: mais trabalho para o RH. O RH tem vários artigos para gerenciar e atualizar em cada local onde a empresa tem funcionários.

Outra maneira é criar um único artigo de conhecimento que inclua seções para cada local.

- Prós: criação simplificada. O RH tem apenas um artigo para gerenciar e atualizar.
- Contras: mais trabalho para os funcionários. O funcionário deve rolar pelo artigo e desconsiderar o conteúdo irrelevante para encontrar a seção do artigo que se refere a ele.

Com os blocos de conhecimento, é possível criar um único artigo de conhecimento com conteúdo de bloco específico do local protegido por critérios do usuário. Esta abordagem ajuda a reduzir a carga de trabalho do RH e dos funcionários. Como um agente de RH, você tem um único artigo para gerenciar e atualizar. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler, com os critérios do usuário garantindo que eles exibam somente o conteúdo relevante para eles.

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento com sua aplicação, vai ser necessário integrá-la à API adequada de

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

conhecimento ou blocos de conhecimento. (A integração só vai ser necessária no caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento.)

Integração de uma pesquisa personalizada ou de um visualizador de artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

Informações de ativação

Para usar blocos de conhecimento na aplicação, você deve ativar blocos de conhecimento . Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com blocos de conhecimento .

Nota: A ativação de blocos de conhecimento ativa automaticamente a Gestão de conhecimento avançada, que habilita recursos avançados como o controle de versões do artigo. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para desabilitar o recurso, consulte Desabilitação do recurso Controle de versões do artigo .

Informações relacionadas

Blocos de conhecimento

Serviços de RH

Serviços de RH são as solicitações e assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários, como inscrição em benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de assistência de realocação.

Eles são o ponto de partida para a criação de casos de RH e definem o processo para esse tipo de caso, desde a solicitação até a execução. Você pode criar novos serviços de RH ou modificar os existentes, bem como configurá-los para ficarem disponíveis somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário.

Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos Centros de Excelência de RH (COEs), que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional. Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], e cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização deles.

- Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH
- Categorização de serviço de RH

Solicitação de RH para processo de execução

Para determinar quais serviços de RH oferecer, você deve considerar:

- Quais são as solicitações que você espera receber e os serviços que deseja fornecer?
- Como você planeja relatar esses dados? Isso afeta a forma como você categoriza seus serviços de RH.
- Quais informações você deve coletar para atender às solicitações?
- Como as solicitações podem ser feitas?

Tradução automática

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

- E-mail
- Telefone
- Autoatendimento para funcionários por meio do catálogo de serviços de RH

- Como a solicitação é atendida?
  - Formulário de caso de RH
  - Instruções de execução
  - Aprovações
  - Tarefas
  - Serviços de RH secundário
  - Eventos de ciclo de vida
  - Artigos de conhecimento

Configuração do serviço de RH

Os serviços de RH são o ponto de partida para a criação de casos de RH e definem a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso. Os requisitos de configuração de um serviço de RH dependem se ele está disponível somente para uso interno ou se você permite que o funcionário solicite o serviço diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento, como o Central do funcionário.

Configuração

Tipo de serviço de RH	Requisitos de configuração
Somente uso interno	• Serviço de RH • Modelo de caso de RH
Autoatendimento para funcionários	• Serviço de RH • Modelo de caso de RH • Item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro)

Nem todos os serviços de RH precisam estar acessíveis para o autoatendimento do funcionário. Alguns serviços só podem ser iniciados por agentes de RH, como para configurar a folha de pagamento de uma nova contratação. Alguns serviços podem exigir que o funcionário entre em contato com o RH diretamente por e-mail ou telefone, como quando um gerente solicita uma promoção para um subordinado direto. Nesses casos, o caso de RH é criado internamente pelo agente de RH. Os serviços de RH destinados ao uso interno exigem apenas a configuração do serviço de RH e do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração do serviço de RH.

Outros serviços de RH, no entanto, também podem ser iniciados pelo funcionário, como para atualizar um perfil de funcionário ou para solicitar uma redefinição de senha. Esses serviços são disponibilizados como itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Os funcionários podem navegar pelo catálogo de serviços de RH e fazer solicitações diretamente de um portal de autoatendimento, como o Central do funcionário. Os serviços de RH destinados ao autoatendimento do funcionário exigem a configuração do item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro), além do serviço de RH e

Tradução automática

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

do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração de item do catálogo de RH.

Gestão do catálogo de serviços de RH

O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH. Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento, como o Central do funcionário. Você pode gerenciar a configuração e a categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens individuais do catálogo de RH que o preenchem.

- Gestão do catálogo de serviços de RH
- Categorização do catálogo de serviços de RH

Configuração do modelo de RH

Os modelos de RH permitem que você: preencha automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para:

- Serviços de RH
- Itens do catálogo de RH
- Atividades de serviço de RH
- Atividades de evento de ciclo de vida

Para obter mais informações, consulte Modelos de RH.

Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH

Organize dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional com o modelo de dados dos Centros de Excelência (COEs) de RH.

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479
Cada COE pode ser configurado para sua função exclusiva, como folha de pagamento ou relações com funcionários. O modelo de dados de COE permite limitar ainda mais o acesso a informações confidenciais, promover consistência para métricas e relatórios e ajudar a impulsionar a automação definindo a solicitação para o processo de execução no nível de serviço de RH.

Visão geral dos Centros de Excelência (COEs) de RH

Cada Centro de Excelência de RH é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e é organizado em torno de uma disciplina funcional, como relacionamentos com funcionários, eventos de ciclo de vida, folha de pagamento, gestão de talentos, administração da força de trabalho, total de recompensas, operações HRIT, benefícios, remuneração, comunicações corporativas e mobilidade global.

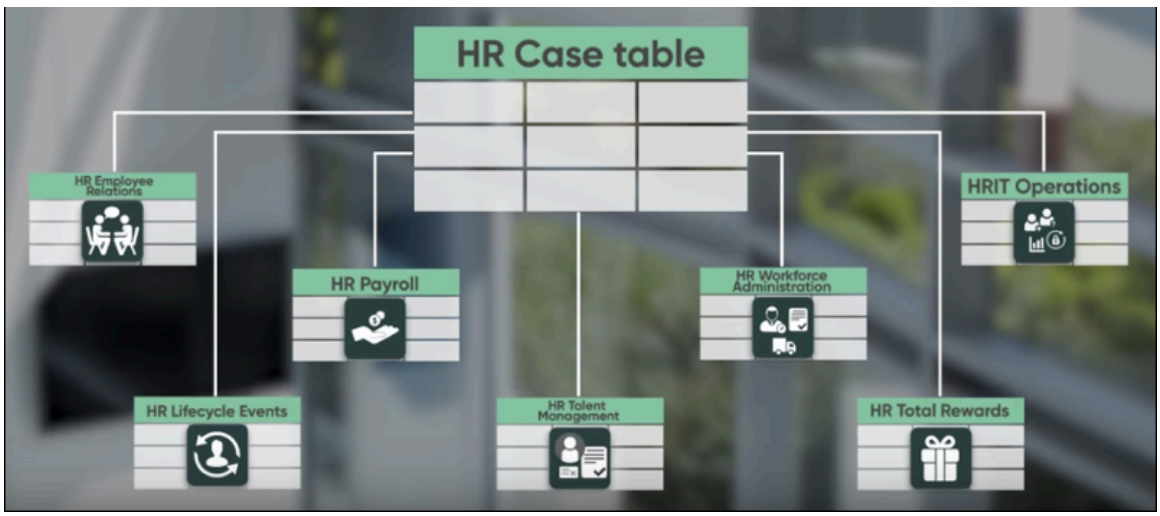
Nota: Os COEs de benefícios, remuneração, comunicações corporativas e mobilidade global estão desabilitados por padrão.

Tradução automática

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

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.



Cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH, que define o primeiro e o segundo nível de categorização para serviços de RH sob esse COE. Cada COE pode ter uma ou mais categorias de tópico. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico. E cada detalhe do tópico pode ter um ou mais serviços de RH. Essa estrutura permite categorizar os serviços de RH por área funcional e você pode configurar a estrutura de categorização e os serviços de RH individuais para atender às necessidades da sua organização.

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



Configuração de categorização de serviço de RH

Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização deles.

Nota: Para obter uma lista de COEs do sistema base e como habilitá-los ou desativá-los, consulte Habilitar ou desabilitar um Centro de excelência de RH (COE).

Funções

A função de administrador do sistema (admin) pode configurar e criar novos COEs.

A função Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar novos COEs.

Categorização de serviço de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos Centros de Excelência de RH (COEs), que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional.

Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], e cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, determine quais COEs você deseja usar e crie ou modifique as categorias e detalhes de tópico de RH apropriados para cada COE.

Habilitar ou desabilitar um Centro de excelência de RH (COE)

Habilite ou desabilite um Centro de Excelência de RH (COE) para uso. COEs são tabelas que estendem a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e fazem parte de uma disciplina funcional, como total de recompensas ou gestão de talentos. Os COEs também fazem parte dos serviços de RH que contêm categoria e detalhe do tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Desative os COEs manualmente em todos os seus ambientes, se sua empresa:

- Não usa COEs.
- Deseja desativar COEs.

Tradução automática

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

- Tem vários ambientes e você está usando conjuntos de atualizações do sistema para atualizar as mudanças.

  Nota: Os conjuntos de atualizações do sistema capturam a desativação em um ambiente, mas após um patch ou upgrade, os COEs ficam ativos em seus outros ambientes. Consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de COE**.
2. Habilite ou desabilite o Centro de Excelência (COE) de RH aplicável.

   Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

   - A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
   - Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
   - Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
   - O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

   Quando você desabilita um COE, os serviços de RH correspondentes associados a esse COE também são desabilitados.

   - As tabelas estendidas associadas a cada COE não são desabilitadas. Você ainda pode acessar essas tabelas. Todos os casos ativos em um COE desativado permanecem ativos.
   - Somente o COE é desativado.
3. Clique em **Salvar**.

Configurar uma categoria de tópico de RH

Crie ou modifique uma categoria de tópico de RH para definir o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Cada categoria de tópico está associada a um único Centro de Excelência (COE) de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Categorias de Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de tópico

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção para ativar a categoria de tópico de RH para uso.
COE	Nome do Centro de Excelência de RH (COE) em que a categoria de tópico de RH está categorizada. Cada categoria de tópico de RH está associada a um único COE.
Nome	Nome da categoria de tópico de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar um detalhe de tópico de RH

Crie ou modifique um detalhe de tópico de RH para definir o segundo nível de categorização para serviços de RH. Cada detalhe do tópico está associado a uma única categoria de tópico e ao Centro de excelência de RH (COE).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Detalhes do Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhe do tópico

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção para ativar os detalhes do tópico de RH para uso.
Nome	Nome do detalhe do tópico de RH.
Categoria de tópico	Nome da categoria de tópico de RH em que o detalhe do tópico de RH está categorizado. Cada detalhe do tópico de RH está associado a uma única categoria de tópico de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configuração de políticas de segurança do Prestação de serviços de RH Centro de Excelência (COE)

Use a configuração das ACLs (Access Control List, lista de controle de acesso) de COE para permitir que grupos específicos leiam ou gravem o acesso a casos de RH em um COE específico.

Por exemplo, você não deseja que o grupo Benefícios exiba os casos criados pelo grupo Remuneração. Você cria uma política de segurança de COE que permite o acesso do

Tradução automática

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

grupo de remuneração. Grupos que não estão incluídos na política não podem acessar os casos.

Use este recurso como uma alternativa ao uso de regras de ACLs. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

As políticas de segurança de COE não afetam a criação de casos. As políticas de segurança de COE afetam quais casos você pode exibir ou modificar após a criação.

Você ainda pode reclassificar (transferir) casos de RH de um serviço de RH para outro. Dependendo da política de segurança, talvez você não consiga exibir o caso após a reclassificação.

A configuração de ACL de COE usa a tabela Política de segurança de COE [sn_hr_core_coe_security_policy] para determinar o acesso às tabelas de casos de RH estendidas (COEs).

O * ao lado de uma tabela indica que ela foi descontinuada para clientes que usam a versão Rome para oferecer suporte a um novo modelo de dados. Os clientes existentes que usam os COEs e tabelas legados não são afetados. Essas tabelas foram substituídas pelo recurso Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

As tabelas para as quais você pode fornecer segurança são:

Tabelas

Rótulo	Nome
Caso de Benefícios do RH	sn_hr_core_case_benefícios
Caso de Remuneração do RH	sn_hr_core_case_compensation
Caso de Comunicações Corporativas do RH	sn_hr_core_case_corporate_communcations
* Caso de Relacionamentos do funcionário de RH	sn_hr_core_case_relations
*Caso de Ética de RH	sn_hr_core_case_ethics
Caso de Mobilidade Global do RH	sn_hr_core_case_global_mobility
Caso de Investigações de RH	sn_hr_core_case_investigation
Caso de Folha de Pagamento do RH	sn_hr_core_case_payroll
*Caso de desempenho de RH	sn_hr_core_case_performance
Caso de gestão de talentos de RH	sn_hr_core_case_talent_management
Caso de total de gratificações de RH	sn_hr_core_case_total_rewards
Caso de Administração da Força de Trabalho de RH	sn_hr_core_case_workforce_admin
Caso de Operações de RHTI	sn_hr_core_case_operations
Caso de eventos do ciclo de vida de RH	sn_hr_le_case

Nota: Você também pode fornecer segurança para qualquer tabela de casos que estender.

Para definir a segurança de um COE:

Tradução automática

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

- Escolha todos ou serviços de RH específicos que se enquadram em um COE.

  Nota: Quando você seleciona serviços de RH específicos para um COE, os serviços de RH não selecionados podem ser acessados pelo leitor de caso.

- Determine quais grupos têm acesso de leitura ou gravação aos serviços de RH em um COE.
- Crie condições para filtrar os registros que se aplicam à sua política de segurança.

  Nota: O Construtor de condições é uma ferramenta poderosa que filtra ações específicas no COE. Tenha cuidado ao usar condições em sua política de segurança. Isso também pode afetar o desempenho do sistema.

Criar segurança de COE

Coloque a segurança em um COE para impedir que um grupo acesse os casos de outro grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração ACL de COE**.
2. Selecione o COE (tabela que estende a tabela de casos de RH) ao qual você deseja que os grupos especificados tenham acesso.
3. Marque **Aplica-se a todos os serviços** se quiser que todos os serviços de RH no COE selecionado sejam incluídos na política de segurança.
4. Deixe este campo em branco para selecionar serviços de RH específicos em um COE.
5. Se você deixar este campo em branco, o campo **Serviços** será exibido e você poderá selecionar serviços de RH específicos.
6. Certifique-se de que o campo **Aplicação** exiba o escopo corretamente.
   Para obter mais informações, consulte Configurações do sistema para a interface do usuário (IU) .
7. Marque **Ativo** para habilitar a segurança no COE.
8. No campo **Tipo**, selecione como a política que você está definindo controla a segurança do COE.
   Suas opções são:
   - Leitura
   - Gravar
   - Restrição de caso

   Nota: A opção Restrição de caso só é exibida quando o Relacionamentos do funcionário está instalado.

   Selecionar Bloqueio de caso exibe os seguintes campos:
   - Capaz de bloquear casos: os usuários que pertencem ao grupo associado podem bloquear casos no COE.
   - Capaz de exibir casos bloqueados: os usuários que pertencem ao grupo associado podem exibir casos bloqueados.

Tradução automática

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

9. Opcional: Selecione a condição de filtro (se configurada) que a política de segurança deve aprovar para que o COE entre em vigor.

   ⚠ **Aviso:** Selecionar a condição de filtro pode afetar a política de segurança e afetar todos os casos em um COE, incluindo os casos não ativos. Certifique-se de entender o impacto total da condição.

10. Selecione **Salvar** para permanecer na política de segurança na qual você está trabalhando ou **Enviar** para retornar à lista de políticas de segurança do COE. Se você selecionar **Salvar**, a lista relacionada Grupos será exibida.
11. Selecione **Editar** para associar grupos à política de segurança do COE. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciar Grupos de RH.
12. Mova os grupos que você deseja associar à política de segurança de COE que você está definindo da coluna Coleção para a coluna Lista de grupos.
13. Selecione **Save** (Salvar). A Política de Segurança de COE retorna.
14. Selecione **Atualizar**.

Configuração do serviço de RH

Serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários. Você pode configurar um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso.

Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita. E se você precisar disponibilizar um serviço de RH existente para o autoatendimento do funcionário, poderá configurar um produtor de registro para disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

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

Configurar um serviço de RH

Crie ou modifique um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso. Exemplos de serviços de RH incluem inscrição em benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de verificação de antecedentes por provedores terceirizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

   - A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
   - Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
   - Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
   - O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Serviço de RH

Campo	Descrição
Nome de serviço de RH	Nome do serviço de RH.
Valor	Este campo é definido automaticamente com o nome do serviço de RH.
Cartão de identificação	Crachá a ser usado com o serviço de RH. Os crachás são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH.
Tipo de execução	Tipo de execução do serviço de RH. Selecione um dos seguintes valores:

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
	Manual	Um tipo de execução simples sem configurações associadas. Por exemplo, para uma consulta de benefícios médicos, o agente de RH atenderia à solicitação do funcionário respondendo à pergunta dele.
	Atividade de Serviço	As atividades de serviço atendem ao serviço de RH. Na seção **Atividades de serviço** na parte inferior do formulário Serviço de RH, adicione uma ou mais atividades de serviço para atender ao serviço de RH. **Nota:** As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH.
	Fluxo de trabalho	Um fluxo de trabalho preenche o serviço de RH.
	Evento de ciclo de vida	(Enterprise Onboarding and Transitions somente) Um evento de ciclo de vida atende ao serviço de RH. No campo **Tipo de evento de ciclo de vida**, selecione um evento de ciclo de vida para atender ao serviço de RH. **Nota:** Um evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que compõem uma experiência do funcionário, como a integração de recém-contratados. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.
	Avançado	Uma opção avançada para atender ao serviço de RH usando uma combinação de fluxos de trabalho e atividades de serviço.
	Fluxo	Um fluxo atende ao serviço de RH. No campo **Fluxo**, selecione um fluxo que será invocado para atender ao serviço de RH. Para vincular o fluxo ao serviço de RH, uma condição de fluxo precisa ser criada para o serviço de RH. Um fluxo é um processo automatizado de ações sequenciais e reutilizáveis. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .
Detalhe do tópico	Detalhe do tópico de RH em que o serviço de RH está categorizado.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização de serviço de RH.
Categoria de tópico	Categoria de tópico de RH na qual o serviço de RH está categorizado. **Nota:** A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização de serviço de RH.
COE	Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado. **Nota:** ◦ Os COEs são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para obter mais informações, consulte Categorização de serviço de RH. ◦ (Enterprise Onboarding and Transitions somente) Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer COE.
Exibição Aberto para/Aprovador	(Central de serviços ao funcionário somente) Configuração do cabeçalho da página do tíquete de RH para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto e todos os aprovadores. **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH.
Exibição da Pessoa afetada/responsável pela tarefa	(Central do funcionário somente) Configuração do cabeçalho da página do tíquete de RH para a pessoa afetada do caso de RH e todos os designados da tarefa. **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH.
Ativo	Opção para ativar o serviço de RH para uso.
Mostrar caso a pessoa afetada	(Central de serviços ao funcionário Central do funcionário somente) Opção para mostrar o caso de RH à pessoa afetada quando ele for criado, incluindo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Tarefas de RH atribuídas à pessoa afetada **Nota:** A página de tíquete do Central do funcionário mostra todas as tarefas pendentes e solicitações de um caso de RH quando Aberto para e Pessoa afetada são idênticos. Se você quiser que a pessoa afetada veja somente as tarefas atribuídas a ela, altere a pessoa Aberto para para outra pessoa (possivelmente o gerente da pessoa afetada). ◦ Casos de RH secundários em que a pessoa afetada também é a aberta para ◦ Casos secundários de RH quando a pessoa afetada tem uma tarefa atribuída ◦ Solicitações em que a pessoa afetada é a solicitada Se o caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão acumulados automaticamente com o caso primário em até três gerações. Casos secundários de RH acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações. Casos secundários fora de RH aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário. **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH.
Modelo	Modelo de caso de RH a ser usado com o serviço de RH. **Nota:** O modelo de caso de RH preenche automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço é feita. Consulte Configurar um modelo de caso de RH para obter mais informações.
Produtor de registro	(Somente autoatendimento para funcionários) Produtor de registro a ser usado com o serviço de RH se você quiser disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. O produtor de registro define os campos obrigatórios e como o item do catálogo de RH aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários. Para obter mais informações, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH. **Dica:** Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.
Opções de caso	Opções de caso adicionais para o serviço de RH. Por exemplo, você pode:

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

Campo	Descrição
	◦ Adicionar gerente à lista de observação: o gerente da pessoa aberta para é adicionado à lista de observação e recebe notificações sobre o caso. ◦ O agente pode adicionar uma aprovação: permita que os agentes tenham a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso. Para obter mais informações, consulte Adicionar aprovadores ad hoc a um caso. ◦ Criar documento de rascunho automaticamente: coloque automaticamente um documento de serviços de RH para a pessoa afetada no Portal de serviços de RH. Um exemplo é quando um funcionário solicita reembolso de taxa de matrícula. Um documento de acordo de despesas educacionais é enviado automaticamente ao funcionário para assinatura. ◦ Inicia automaticamente tarefas de documento: as tarefas são criadas para participantes mapeados para um modelo de documento. Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está instalado e um modelo de documento está selecionado em um serviço de RH. ◦ Não tornar padrão a pessoa afetada: a pessoa afetada não é padronizada a partir da pessoa Aberto para quando um caso é criado. ◦ Ignorar atribuição automática: o caso de RH não é atribuído automaticamente a um grupo ou agente de RH usando o modelo de RH ou as regras de correspondência. **Nota:** Ignorar a atribuição automática não afeta os modelos de RH, as regras de atribuição ou os fluxos de trabalho. ◦ Ignorar estado de aceitação automática do usuário: selecione para ignorar o estado de aceitação do usuário. ◦ O usuário não pode cancelar: caso aberto para pessoa no RH não pode ser cancelado por meio de Central do funcionário (EC) ou do portal de serviços.
Critérios do RH	Critérios de RH a serem aplicados ao serviço de RH.

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Os critérios de RH definem as condições que um funcionário deve atender para que um agente de RH possa acessar esse serviço de RH em seu nome. Por exemplo, você pode configurar os critérios de RH para uma solicitação 401(k) para que o serviço de RH esteja disponível somente para funcionários dos EUA no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Critérios do RH. ◦ (Somente autoatendimento para funcionários) Os critérios de RH aplicados ao serviço de RH são voltados apenas para o interno e não têm relação com os critérios do usuário usados para controlar quais itens do catálogo de RH um funcionário pode acessar no catálogo de serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Editar o produtor de registro de um item do catálogo de RH. ◦ Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global.
Configuração do serviço de criação de casos	Configuração do formulário de criação de caso de RH para o serviço de RH. **Nota:** O formulário de criação de caso de RH é o que é exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH no módulo **Criar novo caso**. Você pode configurar o formulário para incluir campos adicionais para coletar informações relevantes. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.
Descrição	Descrição do serviço de RH.

4. Na lista relacionada **Check-list**, você pode fornecer etapas para ajudar os agentes de RH a atender casos de RH para o serviço de RH associado.

Check-list de RH para agentes de RH

Campo	Descrição
Check-list	Forneça uma check-list de itens para os agentes de RH verificarem ao atender ao caso de RH.

5. Na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, você pode configurar os campos que aparecem no formulário de caso de RH depois que uma solicitação desse serviço é feita.
Este é um processo de duas partes. Além da configuração aqui, você também deve configurar o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.

Tradução automática

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

Nota: O formulário de caso de RH é o que é exibido depois que um caso de RH é criado. A configuração do formulário de caso de RH é um processo de duas partes. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Nota: Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela de COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** está definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU.

Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH

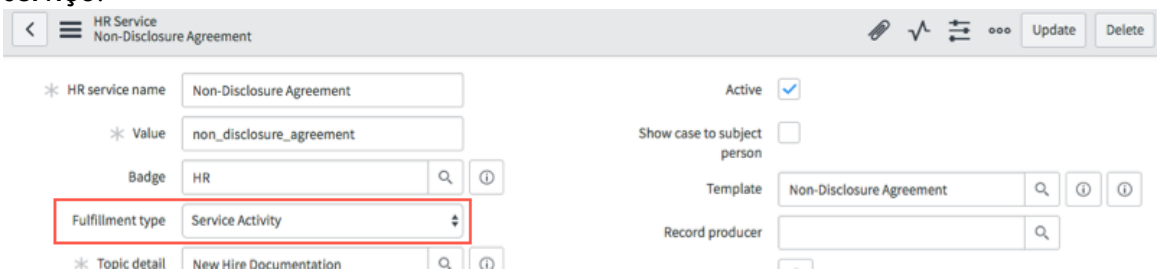
Se o tipo de execução de um serviço de RH estiver definido como **Atividade de serviço**, configure uma ou mais atividades de serviço. As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

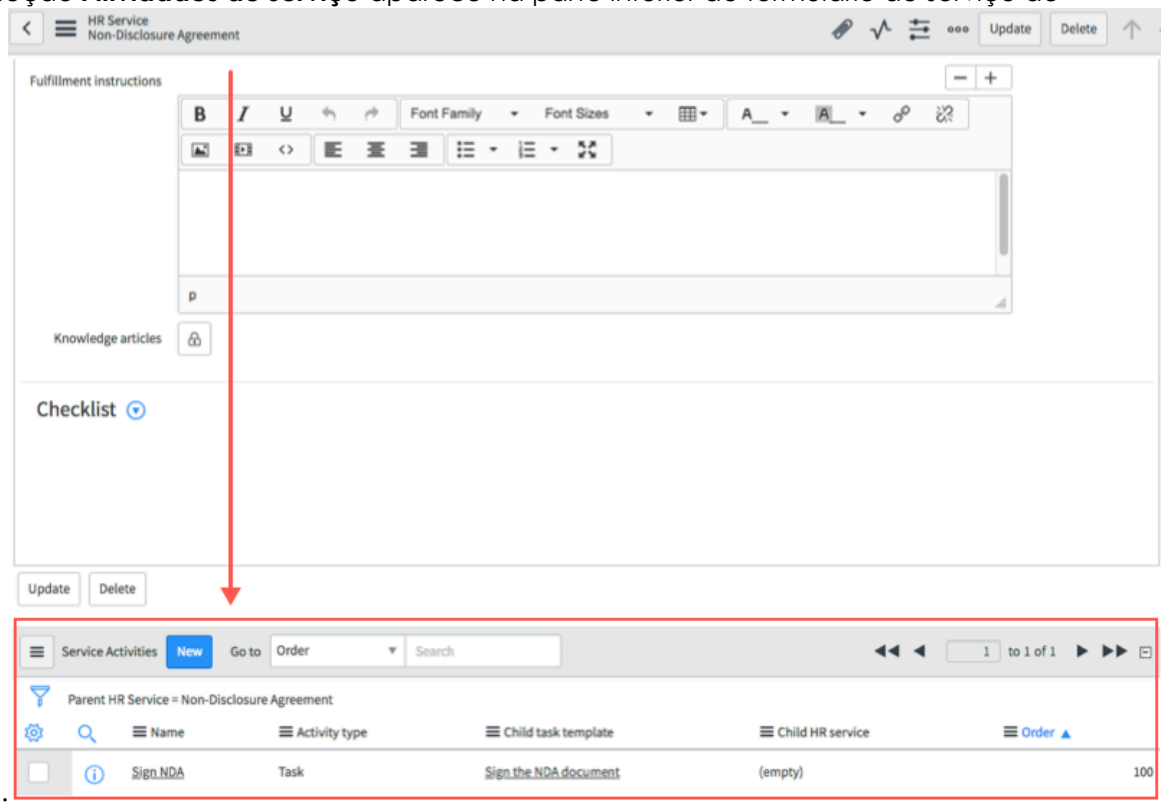
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. No campo **Tipo de execução**, verifique se o valor está definido como **Atividade de serviço**.



Tradução automática

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

A seção **Atividades de serviço** aparece na parte inferior do formulário de serviço de RH.



4. Clique em **Novo** ou abra um registro e siga as tarefas conforme aplicável.
   No formulário Atividade de serviço, você pode configurar os seguintes tipos de atividades de serviço:
   - Aprovação
   - Tarefa
   - Serviço de RH secundário

   Para cada tipo de atividade de serviço, siga a tarefa aplicável.

Configurar uma aprovação

Configure uma atividade de serviço que seja uma aprovação. As aprovações exigem que um ou mais usuários aprovem o caso antes que ele possa prosseguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como `Aprovação`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos e descrições do formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Aprovação**.
Nome	Nome da atividade de serviço.
Qualquer aprovador ausente	Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Selecionar substituições ◦ Ignorar ausente ◦ Encerrar incompleto
Todos os aprovadores ausentes	Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes: ◦ Selecionar substituições ◦ Encerrar incompleto
Aguardar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída: ◦ Qualquer um pode aprovar ◦ Todos devem aprovar ◦ Primeira resposta de qualquer pessoa
Ao rejeitar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada: ◦ Permitir reenvio de aprovações **Nota:** Quando uma aprovação é rejeitada, o usuário **Atribuído a** do caso pode enviar outra solicitação de aprovação com anotações de trabalho ou comentários. Consulte Reenviar um caso de RH para aprovação. ◦ Encerrar incompleto **Nota:** Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de caso de RH [sn_hr_core.case_writer].
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente para o serviço de RH primário.
Pedido	Número do pedido para quando a atividade de serviço for disponibilizada. As atividades de serviço com números menores são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números maiores. **Nota:** ◦ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ◦ Atividades de serviço com números de pedido idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo.
Aprovadores de caso	Campos de usuário do caso de RH para aprovar a tarefa.
Usuários aprovadores	Usuários para aprovar a tarefa.
Grupos de aprovadores	Grupos para aprovar a tarefa.

Tradução automática

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

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

Configurar uma tarefa

Configure uma atividade de serviço que é uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como `Tarefa`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Tarefa**.
Modelo de tarefa secundário	Nome do modelo de tarefa secundário ao qual a atividade de serviço está associada. **Nota:** O modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
Nome	Nome da atividade de serviço.
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente para o serviço de RH primário.
Pedido	Número do pedido para quando a atividade de serviço for disponibilizada. As atividades de serviço com números menores são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números maiores. **Nota:** ◦ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ◦ As atividades de serviço com o mesmo número de ordem serão agrupadas e, quando houver uma atividade de aprovação no grupo, a aprovação será executada primeiro, seguida por outras.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

Configurar um serviço de RH secundário

Configure uma atividade de serviço que seja um serviço de RH secundário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Este recurso só está disponível quando o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) está ativado.

Procedimento
1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como `Serviço de RH secundário`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos e descrições do formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Serviço de RH secundário**.
Serviço de RH secundário	Nome do serviço de RH secundário ao qual a atividade de serviço está associada.
Nome	Nome da atividade de serviço.
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente para o serviço de RH primário.
Pedido	Número do pedido para quando a atividade de serviço for disponibilizada. As atividades de serviço com números menores são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números maiores. **Nota:** ◦ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ◦ Atividades de serviço com números de pedido idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH

Configure o cabeçalho da página do tíquete de RH para um serviço de RH. A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central de serviços ao funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Você pode definir como o cabeçalho do caso de RH aparece para os usuários abertos para/aprovador e atribuídos à pessoa afetada/tarefa. Os registros de configuração de cabeçalho de caso de RH podem ser aplicados a um ou mais serviços de RH.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Para cada um dos campos a seguir, abra o registro de configuração do cabeçalho do caso de RH.

Opção	Descrição
Exibição Aberto para/Aprovador	Aparência do cabeçalho do caso de RH para os usuários aberto para e aprovador na página de tíquete de RH.
Exibição da Pessoa afetada/responsável pela tarefa	Aparência do cabeçalho do caso de RH para a pessoa afetada e os usuários designados da tarefa na página de tíquete de RH.

Nota: Para criar um novo registro de configuração de cabeçalho de caso de RH para o serviço de RH, clique no ícone **de pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo**.

4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do cabeçalho do caso de RH.
COE	Tabela de casos de RH à qual a configuração está associada.

5. Na lista relacionada **da linha Título**, configure o título do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como o serviço de RH e o nome da pessoa afetada. Como alternativa, você pode fornecer seu próprio texto para um título personalizado.
6. Na lista relacionada **da linha Pessoa**, configure a linha da pessoa do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como aberto para, pessoa afetada, atribuído e usuários da lista de observação. Você também pode fornecer rótulos personalizados para a coluna de cada pessoa.
7. Na lista relacionada **Detalhes**, configure a linha de detalhes do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como a descrição resumida. Você também pode fornecer rótulos personalizados para a coluna de cada detalhe.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário de configuração do cabeçalho do caso de RH.
9. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

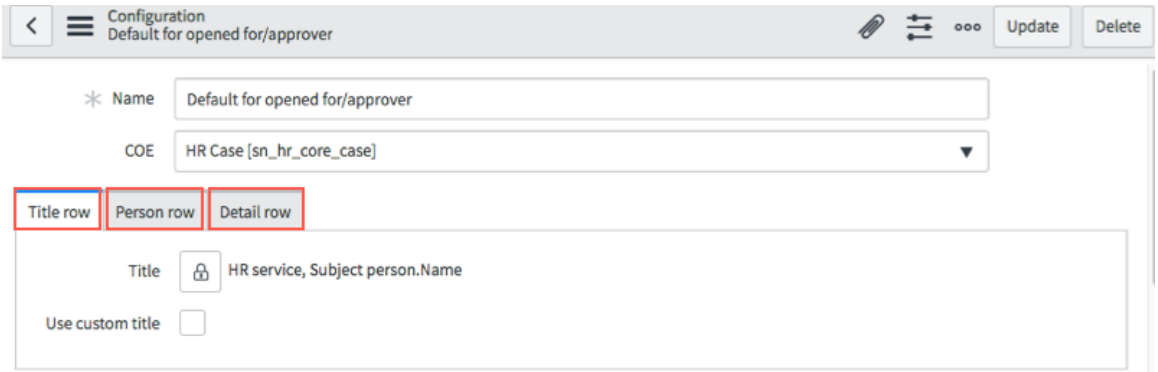
Tradução automática

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

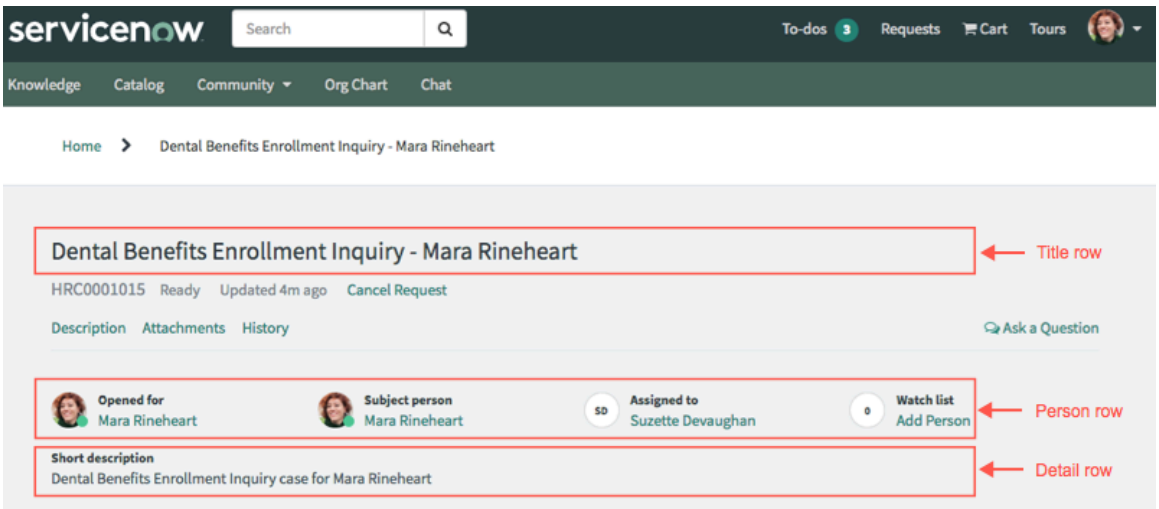
Example: Cabeçalho de caso de RH personalizado para casos de RH de benefícios odontológicos na página de tíquete de RH

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação Prestação de serviços de RH. Você deseja personalizar a aparência do cabeçalho do caso de RH quando um usuário exibe um caso de RH de benefícios odontológicos na página de tíquete de RH no Central de serviços ao funcionário.

Para fazer isso, você precisa configurar o formulário de cabeçalho de caso de RH para o serviço de RH de benefícios odontológicos para os usuários abertos para/aprovadores e os usuários da pessoa afetada/atribuída da tarefa. Para cada grupo de usuários, você pode personalizar a aparência do título, da pessoa e da linha de detalhes.



Depois de configurado, você pode ver como o cabeçalho do caso de RH aparece na página de tíquete de RH do serviço de RH de benefícios odontológicos.



Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é o formulário exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH no módulo **Criar novo caso**. Você pode incluir campos adicionais no formulário de criação de caso de RH para que os agentes de RH possam coletar informações relevantes antes de começar a trabalhar no caso. Os registros de configuração de criação de caso podem ser aplicados a um ou mais serviços de RH.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. No campo **Configuração do serviço de criação de casos**, abra o registro de configuração de criação de casos.

   Nota: Para criar um novo registro de configuração de criação de caso para o serviço de RH, clique no ícone **de pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de serviço de criação de caso

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do serviço de criação de caso.
Tabela usada na criação de tarefa	Nome da tabela de casos de RH à qual o registro está associado.
Campos de tarefa à esquerda	Campos a serem adicionados no lado esquerdo do formulário. **Nota:** Somente os campos adicionados aos campos de tarefa Esquerda aparecem no formulário Grupos de segmentos de usuário. Os campos adicionados aos campos de tarefa Direita não aparecem no formulário Grupos de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de segmentos de usuário.
Campos de tarefa à direita	Campos a serem adicionados no lado direito do formulário.
Campos de tarefa na parte inferior	Campos a serem adicionados na parte inferior do formulário.

Nota: Ao adicionar o campo Descrição (rich_description), o editor de HTML TinyMCE não aparece até que o caso seja criado e visível. Todas as edições no formato HTML podem ser adicionadas depois que o caso é criado.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no registro de configuração do serviço de criação de caso.
6. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

Example: Campos adicionais para formulários de criação de caso de RH de reembolso de taxa de matrícula

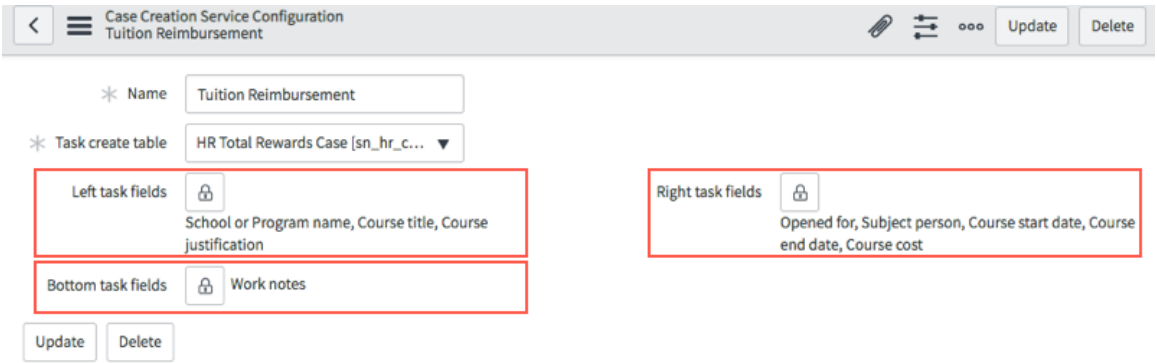
Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação Prestação de serviços de RH. Você tem vários serviços de RH relacionados ao reembolso de taxas de matrícula e sabe que esse tipo de caso requer que o agente de RH colete informações como nome da escola, título do curso e justificativa do curso antes que o trabalho do caso possa começar. Se essas informações forem coletadas antes da criação do caso, você

Tradução automática

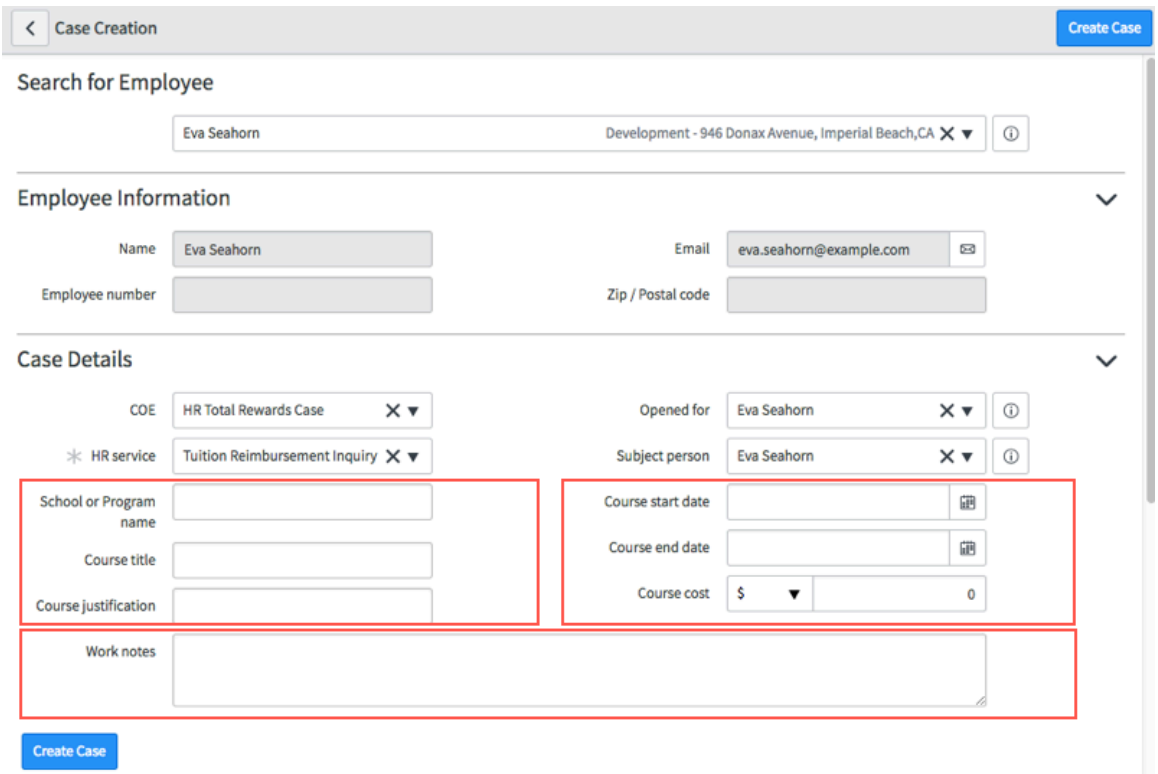
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

poderá economizar tempo da sua organização, evitando o vaivém em que o agente de RH e o funcionário devem se envolver para capturar as informações relevantes.

Para fazer isso, você precisa configurar o formulário de criação de caso de RH para serviços de RH de reembolso de taxa de matrícula para incluir campos adicionais que solicitam o nome da escola ou do programa, título do curso, justificativa do curso, data de início e data de término do curso. Portanto, você cria um registro de configuração de serviço de criação de caso e o associa à tabela Caso de gratificações totais de RH [sn_hr_core_case_total_rewards]. Para os campos de tarefa esquerdo, direito e inferior, você adiciona os campos adicionais que deseja que apareçam no formulário.



Quando a configuração estiver concluída, os agentes de RH que selecionarem o serviço de solicitação de reembolso da taxa de matrícula no módulo **Criar novo caso** verão os campos adicionais que você adicionou. Isso permite que o agente de RH colete as informações relevantes antes de começar a trabalhar no caso.



Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário de caso de RH para um serviço de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

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

Tradução automática

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é o formulário que é exibido depois que um caso de RH é criado. A configuração do formulário de caso de RH é um processo de duas partes. Primeiro, você adiciona ou remove os campos adicionais no formulário de serviço de RH. Em segundo lugar, você configura o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.

Procedimento

1. Adicione ou remova os campos na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Abra o serviço de RH.

   c. Na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, preencha os campos conforme apropriado.

Campos e descrições do formulário de informações adicionais do serviço de RH

Campo	Descrição
Campos da tabela de serviços	Clique no ícone de cadeado para exibir a lista de campos disponíveis do Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado. Selecione os campos que você deseja que apareçam no formulário de caso de RH do serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta sobre inscrição em plano de aposentadoria 401(k) inclui o campo **Plano de benefícios**. **Nota:** Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela de COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** está definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .
Listas relacionadas à pessoa afetada	Clique no ícone de cadeado para pesquisar uma lista relacionada à pessoa afetada que você deseja que apareça no formulário de caso de RH do serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta de inscrição em plano de aposentadoria 401(k) inclui a lista relacionada **Benefícios de Aposentadoria da Pessoa Sujeita**.

   d. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

2. Configure o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.
   a. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um caso de RH que faz parte do mesmo COE que o serviço de RH.
   b. No cabeçalho do formulário de caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**.
   c. Mova os campos que você adicionou ao formulário de serviço de RH para a coluna **Selecionado**.
   d. Clique em **Salvar**.

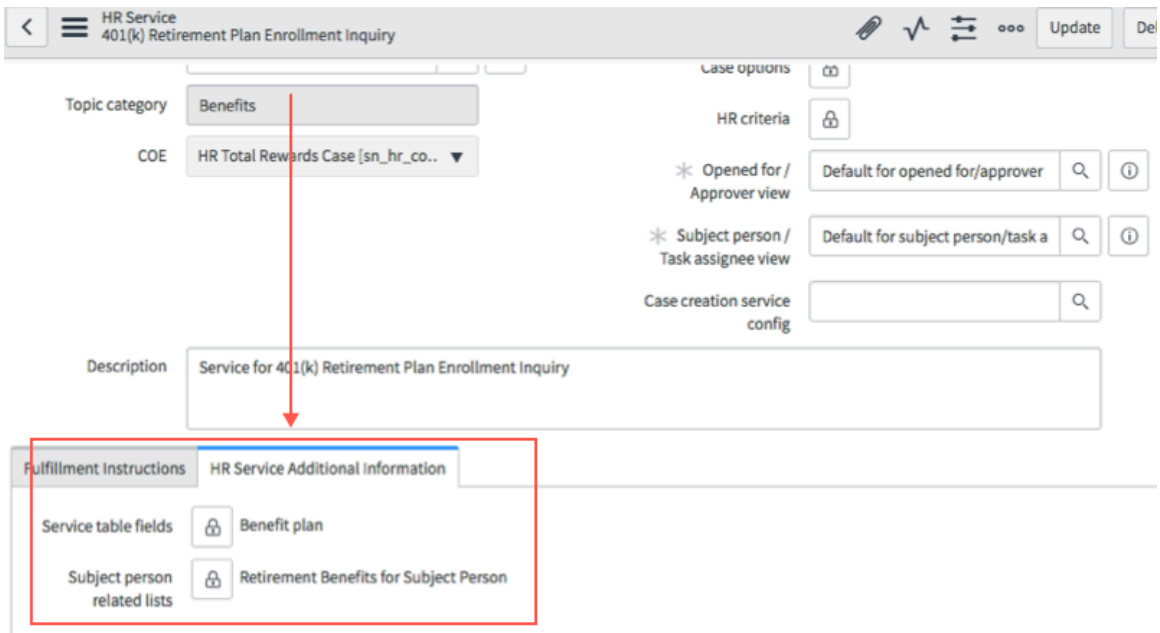
Exemplos de configuração de formulário de caso de RH

Exemplos de como configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

Example: Campos adicionais para formulários de caso de RH 401(k)

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação Prestação de serviços de RH. Você tem vários serviços de RH relacionados a benefícios de aposentadoria 401(k) e deseja adicionar vários campos ao formulário de caso de RH, especificamente o plano de benefícios e a lista de benefícios de aposentadoria da pessoa afetada. Dessa forma, os agentes de RH podem ter acesso a essas informações ao trabalhar nesse tipo de caso. A configuração do formulário de caso de RH para um serviço de RH é um processo de duas partes:

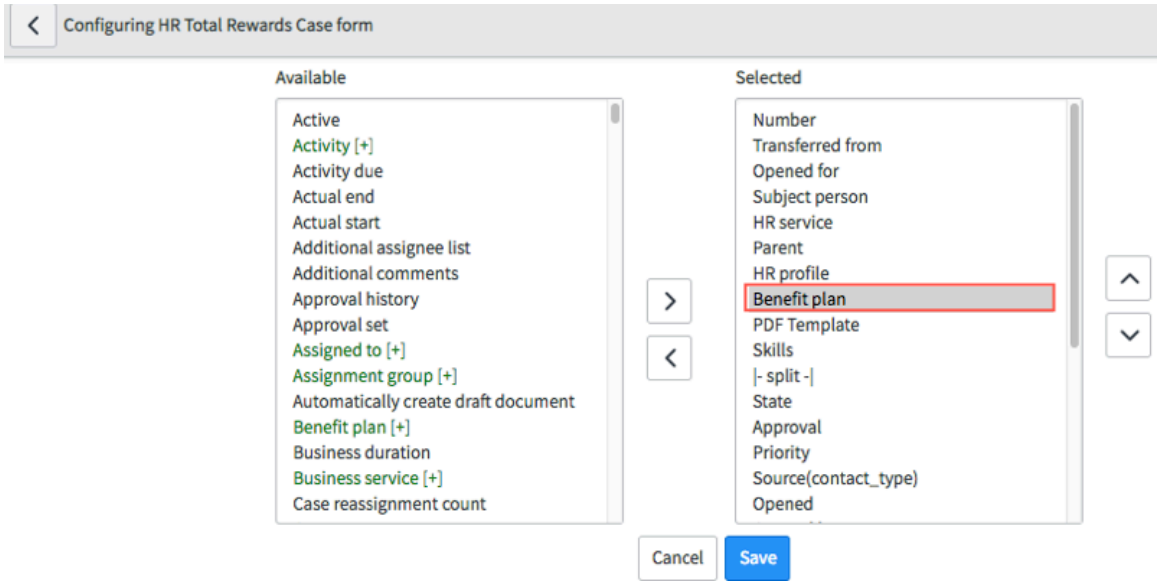
Primeiro, você precisa adicionar os campos e/ou listas relacionadas que deseja que apareçam no formulário de caso de RH para esse serviço de RH na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**.



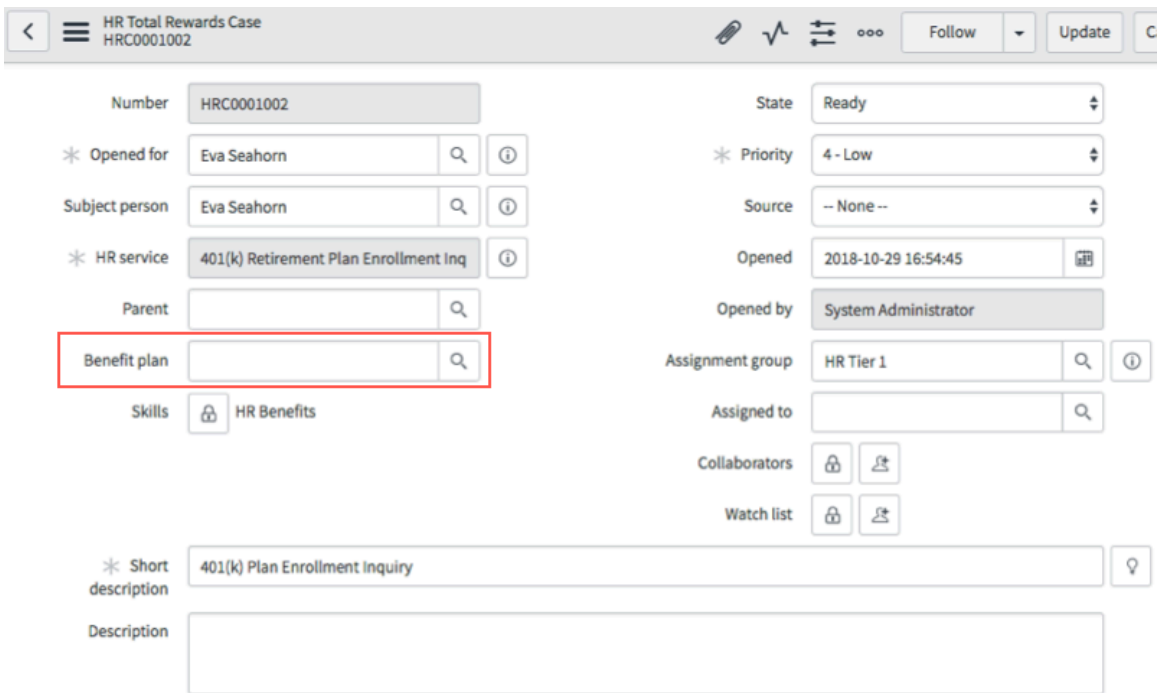
Em segundo lugar, você precisa configurar o formulário de caso de RH para o COE em que o serviço de RH está categorizado. Para o serviço de RH da consulta de inscrição no plano de aposentadoria 401(k), esse COE é o total de gratificações de RH. Abra qualquer caso de RH para o COE de gratificações totais de RH. No cabeçalho do formulário de caso de RH, clique no ícone de hambúrguer e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**. Verifique se os campos adicionais estão incluídos na coluna Selecionado.

Tradução automática

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

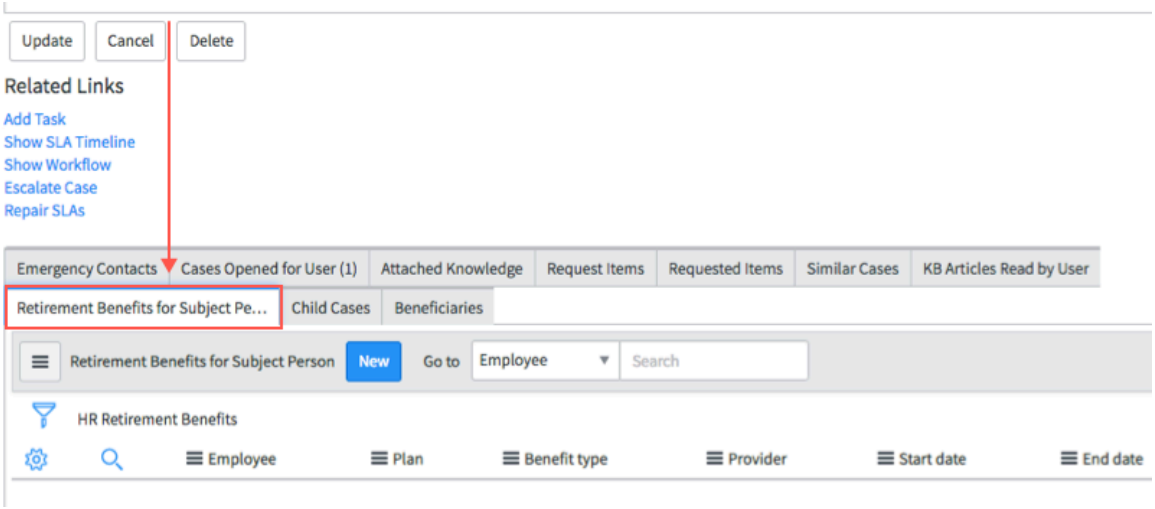


Quando a configuração estiver concluída, os agentes de RH que estão trabalhando em um caso 401(k) verão os campos adicionais que você adicionou ao formulário de caso de RH. Isso permite que o agente de RH use as informações adicionais enquanto trabalha no caso de RH.



Tradução automática

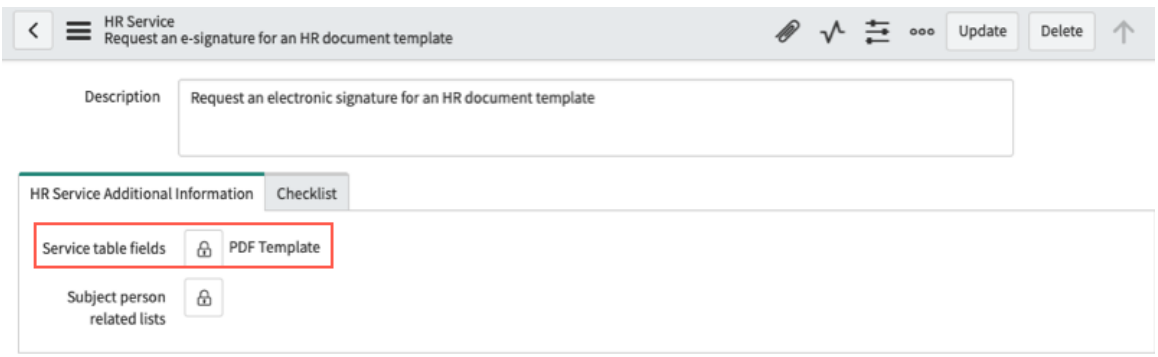
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Example: Como solicitar uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH

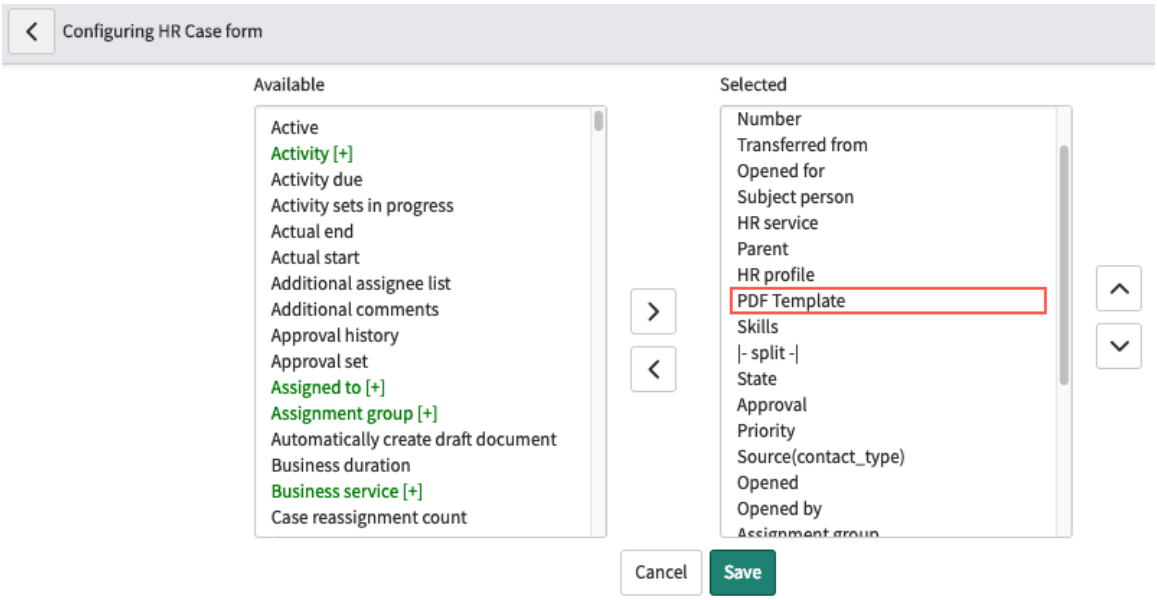
Você está configurando um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas para modelos de documento de RH usando Assinatura eletrônica de RH. Ao contrário dos documentos gerenciados ou artigos de conhecimento, o modelo de documento de RH que o signatário assinará é selecionado no formulário de caso de RH. Portanto, você precisa adicionar o campo **Modelo em PDF** ao formulário de caso de RH do seu serviço de RH. Dessa forma, os agentes de RH podem selecionar o modelo de documento de RH que desejam que o funcionário assine ao criar esse tipo de caso.

Primeiro, no formulário de serviço de RH, na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, adicione o campo **Modelo em PDF**.

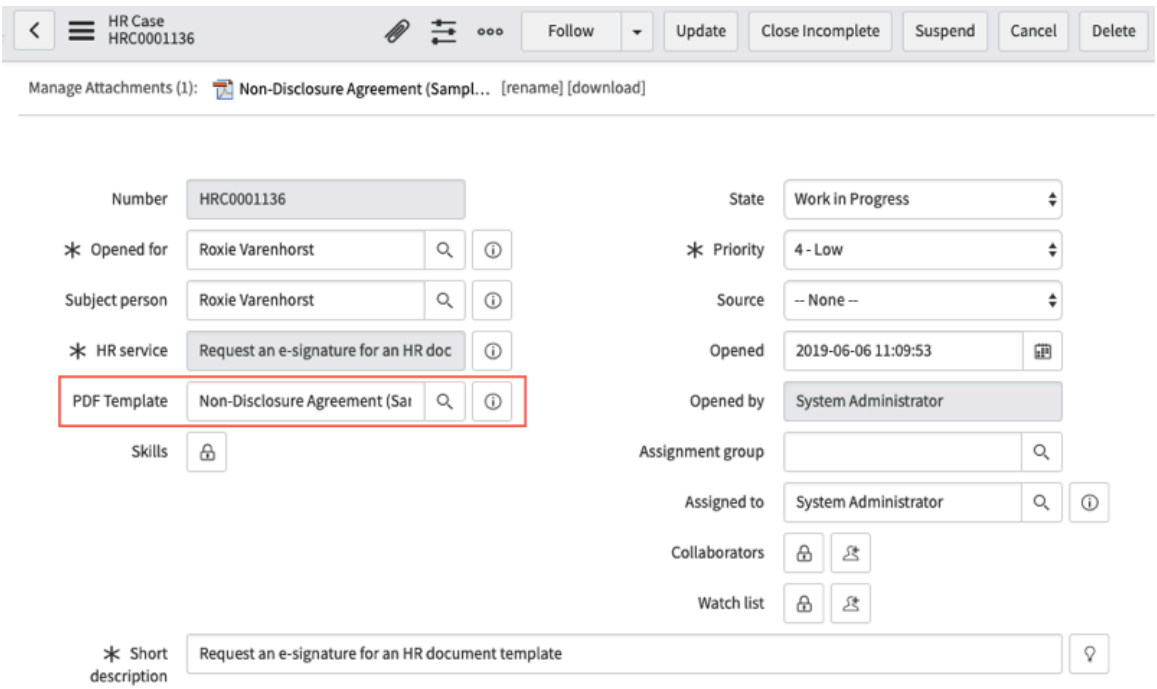


Em segundo lugar, crie um caso de RH ou abra um caso existente que faça parte do COE no qual seu serviço de RH está categorizado. No cabeçalho do formulário de caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**. Certifique-se de que o campo **Modelo de PDF** esteja incluído na coluna Selecionado.

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



Agora, quando um agente de RH solicitar uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH, o campo **Modelo em PDF** aparecerá no formulário de caso de RH desse serviço de RH. Isso permite que o agente de RH selecione um modelo de documento de RH, visualize-o e gere-o para que o funcionário possa assinar eletronicamente o documento.



Adicionar uma coluna personalizada (campo) a uma tabela de RH

Você pode adicionar colunas personalizadas (campos) a uma tabela de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Ao adicionar colunas personalizadas a uma tabela de COE de RH, você deve criar uma política de IU para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela à qual você deseja adicionar uma coluna personalizada.
3. Na guia **Colunas**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos da **Entrada de Dicionário**.

   Nota: Para obter mais informações sobre colunas e campos, consulte Administração de campo .

5. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

   Nota: Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela de COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** está definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .

Configurar um modelo de caso de RH

Crie ou modifique um modelo de caso de RH para um serviço de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita.

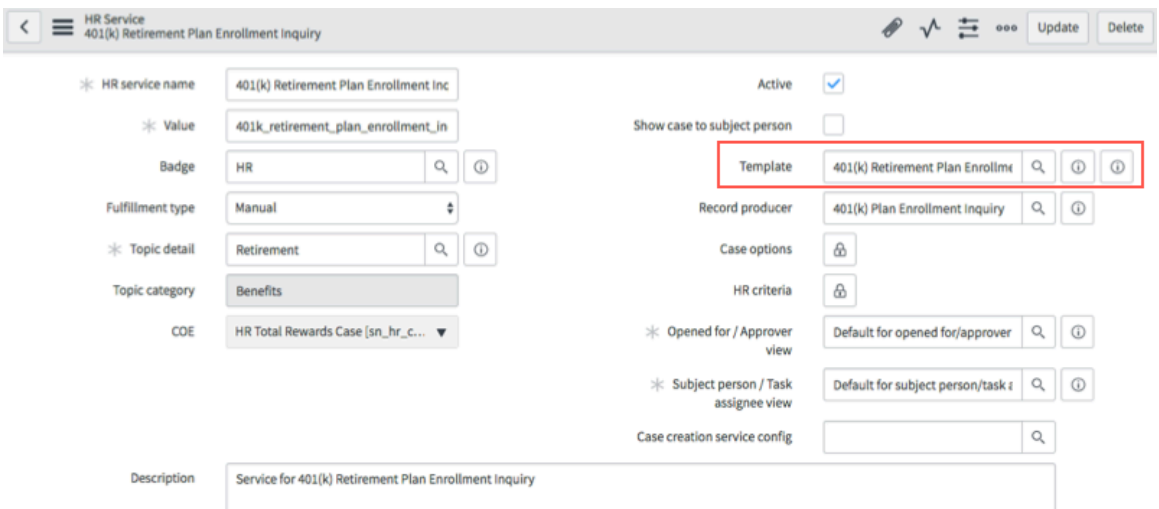
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Abra o modelo de RH para esse serviço.

   Nota: Para criar um novo modelo de caso de RH para o serviço de RH, clique no ícone **de pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo**.



Tradução automática

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

4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Nota: Esta é a nova exibição do formulário de IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

Formulário Modelo de caso de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de caso de RH.
Ativo	Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso.
COE	Tabela de casos de RH (COE) na qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita. **Nota:** Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de caso de RH.
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita.
Prioridade	Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita.
Tipo de atribuição	Atribuição do caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Usuário nomeado: no campo **Atribuído a**, selecione um usuário. ◦ Habilidades/grupo de atribuição: no campo **Habilidades** ou **Grupo de atribuição**, selecione uma habilidade ou grupo.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH. Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais. O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em: ◦ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente ◦ Central do funcionário Formulário de tarefas pendentes do Pro ◦ Formulário de tíquete de eventos de ciclo de vida

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas estejam separadas por vírgulas e sem espaços entre cada variável.
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados. Por exemplo, você pode adicionar o campo **Estado** para definir um estado de caso padrão ou adicionar o campo **Modelo em PDF** para selecionar um documento para casos que exigem uma confirmação ou assinatura de documento. Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos. **Nota:** Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário do modelo de RH.
6. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

Configurar um produtor de registro para um serviço de RH

Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para autoatendimento do funcionário, configure um produtor de registro para que o serviço apareça como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. (Não crie um novo item do catálogo de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.)

Dica: Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.

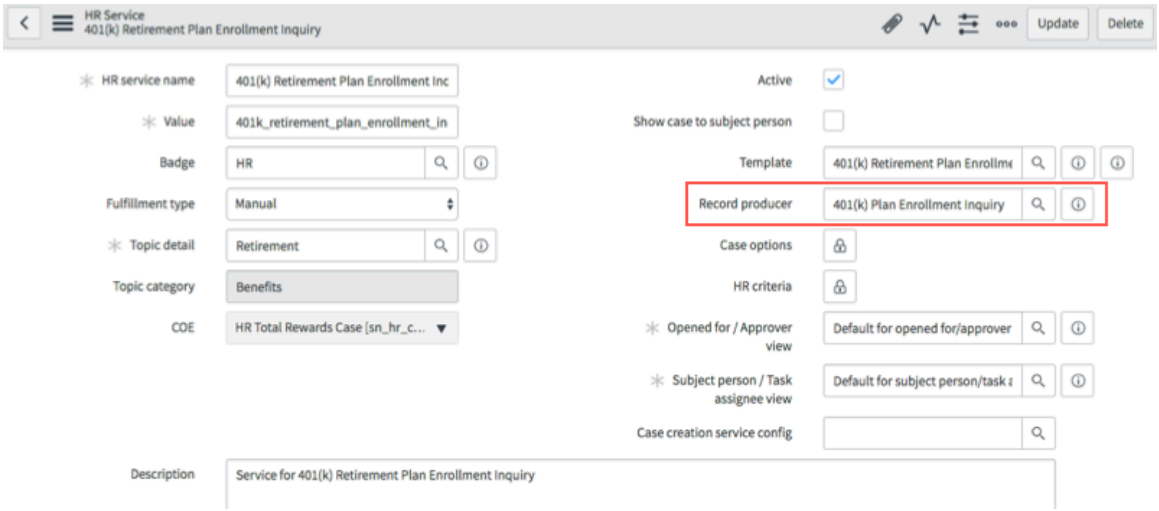
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.

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

3. Abra o produtor de registro desse serviço.

> **Nota:** Para criar um novo produtor de registro para o serviço de RH, clique no ícone **de pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo**.



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como `Recursos Humanos: núcleo da Central do funcionário .`
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	

5. Nas listas relacionadas **Conteúdo**, **Acessibilidade**e **Dados de registro gerados**, preencha os campos conforme apropriado.
Como você está configurando o produtor de registro no formulário de serviço de RH, certifique-se de:

Tradução automática

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

a. Na lista relacionada **O que conterá**, forneça o seguinte script:

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current,
 gs).createCaseFromProducer(producer, cat_item.sys_id);
```

b. Na lista relacionada **Acessibilidade**, defina o campo **Catálogos** como **Catálogo de Recursos Humanos**.

6. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de Linha Única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .

7. Nas listas relacionadas **Disponível para** e **Não disponível para**, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Definir segurança para itens e categorias .

   Nota: Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados apenas para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário do produtor de registro.
9. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

Gestão do catálogo de serviços de RH

Capacite os funcionários a solicitar serviços de RH por meio do catálogo de serviços de RH. O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH, como adicionar beneficiários a um plano de benefícios, solicitar um visto de viagem ou consultar sobre uma discrepância em seu contracheque.

Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento, como o Central de serviços ao funcionário. Você pode gerenciar a configuração e a categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens individuais do catálogo de RH que o preenchem.

Tradução automática

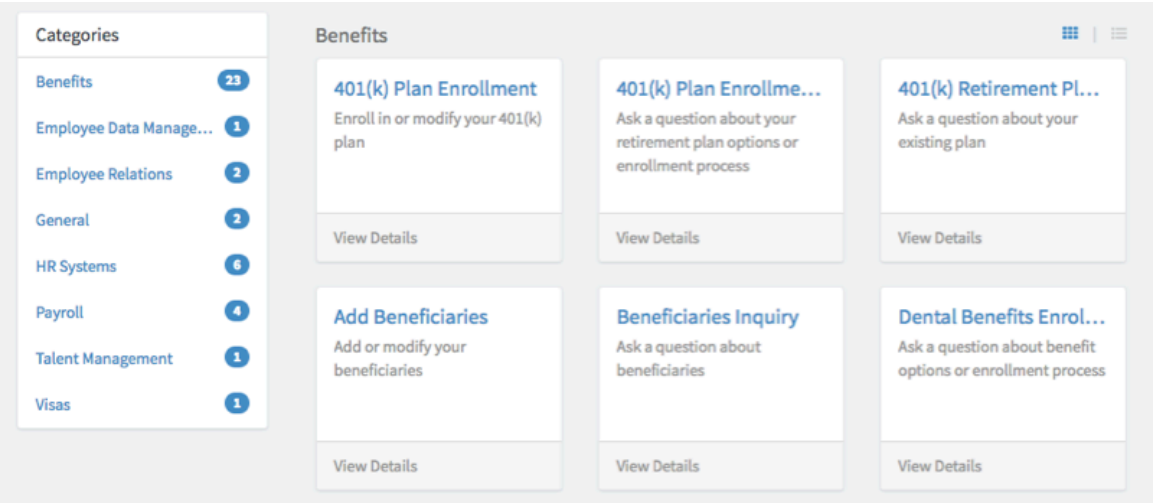
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Categorização do catálogo de serviços de RH

O catálogo de serviços de RH é uma coleção de itens do catálogo de RH que os funcionários podem solicitar diretamente do RH. Os itens do catálogo de RH são organizados em categorias, que definem a estrutura organizacional do catálogo. Por exemplo, os itens podem ser categorizados por benefícios, gestão de dados de funcionários, relacionamentos com funcionários, geral, sistemas de RH, folha de pagamento, gestão de talentos e vistos.

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.



Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH. Para gerenciar a categorização de itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH, consulte Categorização do catálogo de serviços de RH.

Configuração de item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para os funcionários solicitarem diretamente do catálogo de serviços de RH. (Nem todos os serviços de RH precisam estar acessíveis aos funcionários; alguns serviços só são iniciados

Tradução automática

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

internamente por agentes de RH. Isso significa que todos os itens do catálogo de RH têm um serviço de RH correspondente, mas nem todos os serviços de RH têm um item do catálogo de RH correspondente.) Para configurar os itens do catálogo de RH, consulte Configuração de item do catálogo de RH.

Depois que um item do catálogo de RH é publicado no catálogo de serviços de RH, ele fica disponível para solicitação dos funcionários. Quando um funcionário envia uma solicitação de item do catálogo de RH, um caso de RH é criado.

Informações relacionadas

Catálogo de serviços

Categorização do catálogo de serviços de RH

Os itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH são organizados em categorias. As categorias definem a estrutura organizacional do catálogo para que os funcionários possam navegar e solicitar com mais facilidade os serviços de RH de que precisam.

Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH.

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Criar uma categoria de catálogo de RH

Crie uma nova categoria no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

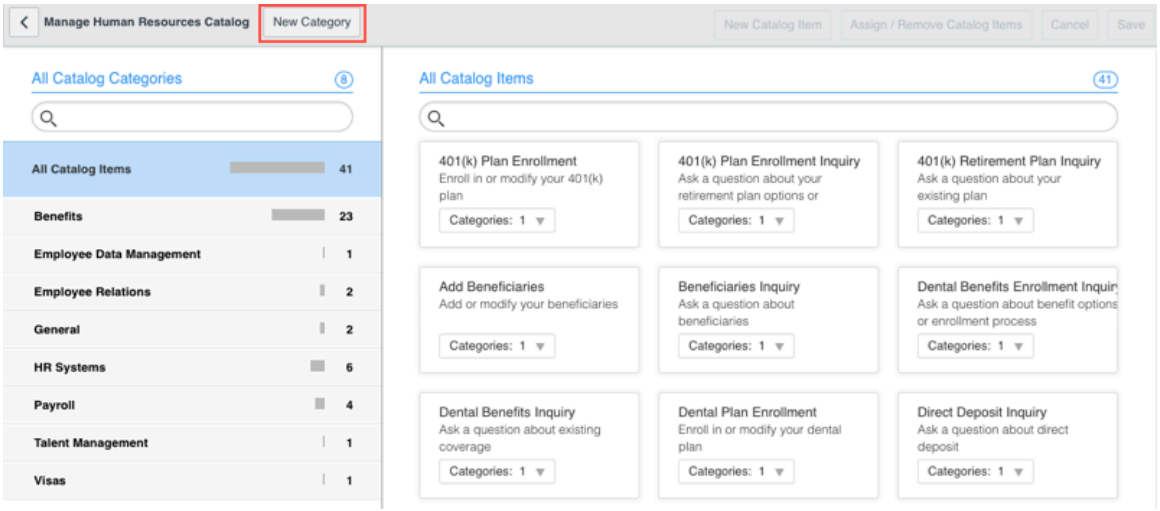
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Clique em **Nova categoria**.

Tradução automática

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



3. Forneça o nome e a descrição da categoria.

4. Clique em **Enviar**.

Editar uma categoria do catálogo de RH

Edite uma categoria existente no catálogo de serviços de RH.

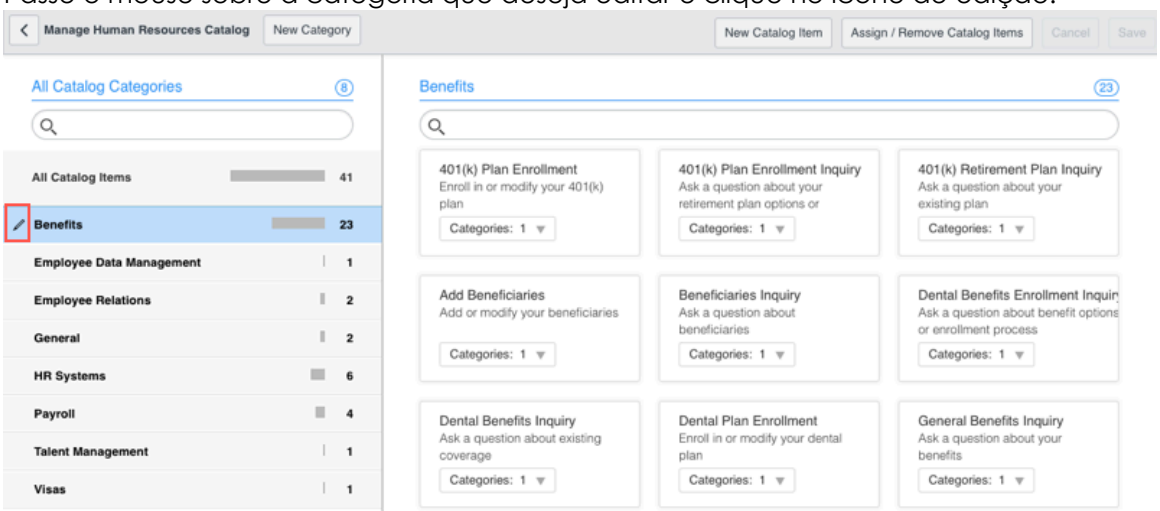
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.

2. Passe o mouse sobre a categoria que deseja editar e clique no ícone de edição.



3. Modifique o nome da categoria, o estado ativo ou a descrição conforme necessário.

4. Clique em **Enviar**.

Atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria

Atribua ou remova um ou mais itens do catálogo de RH de uma categoria no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

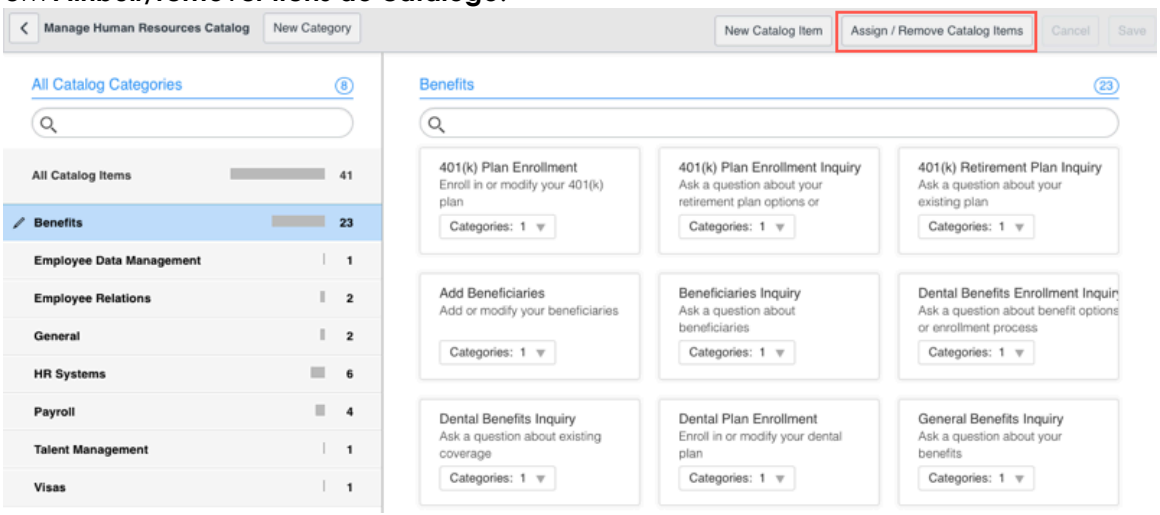
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

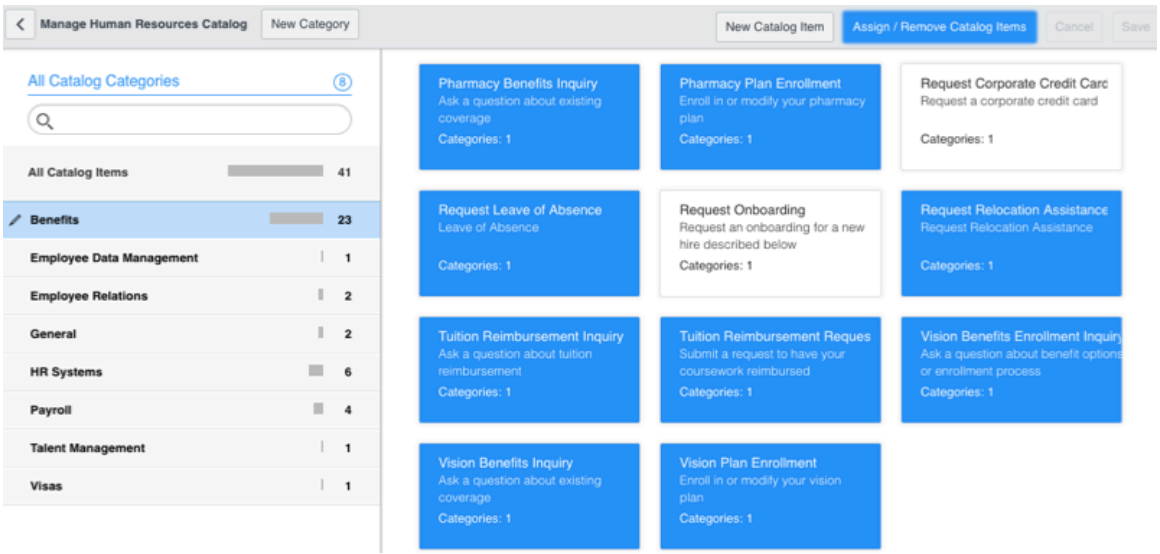
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione a categoria à qual deseja atribuir ou remover itens do catálogo de RH e clique em **Atribuir/remover itens do catálogo**.



3. Selecione os itens do catálogo de RH a serem atribuídos e desmarque os itens a serem removidos.



4. Clique em **Salvar**.

Atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH

Atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

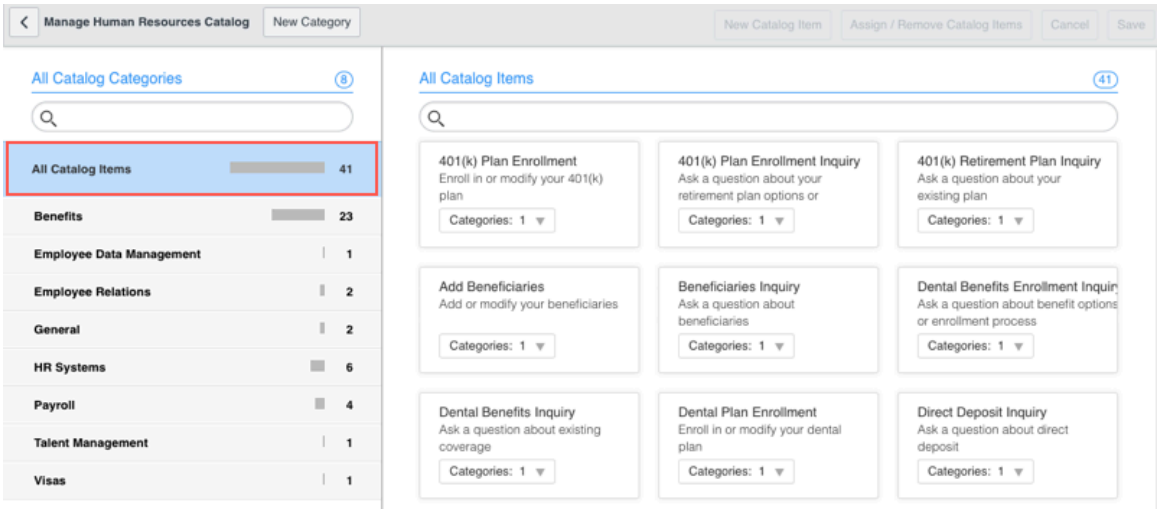
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

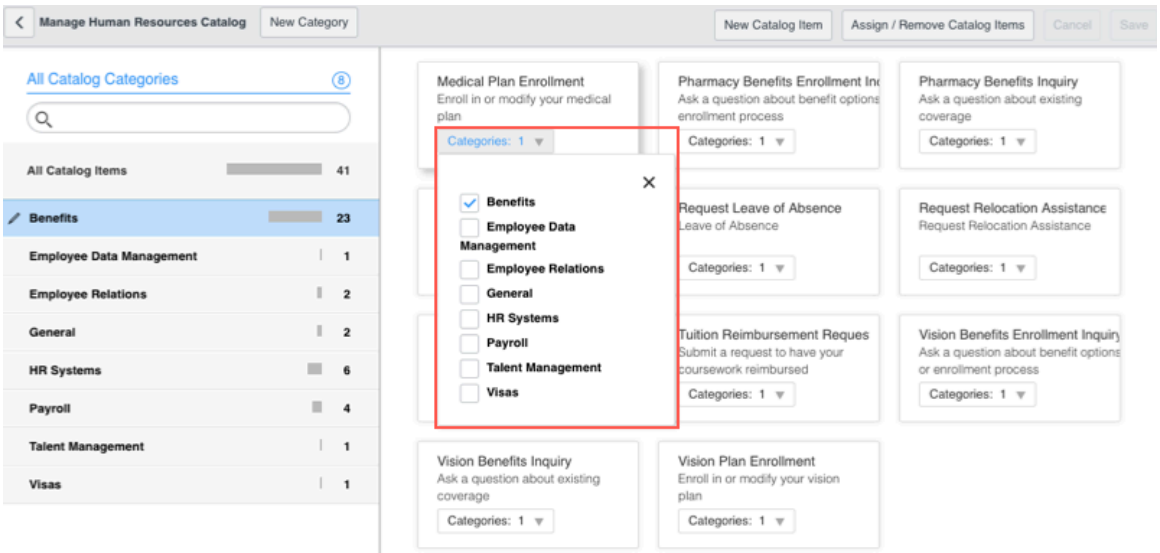
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione **Todos Itens do catálogo**.

Tradução automática

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



3. Localize o item do catálogo de RH ao qual você deseja atribuir ou remover categorias e abra a lista **Categorias**.
4. Selecione as categorias a serem atribuídas e desmarque as categorias a serem removidas.



5. Clique em **Salvar**.

Configuração de item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para os funcionários solicitarem diretamente do catálogo de serviços de RH.

Você pode configurar um item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro) para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo para os funcionários. Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita. E você pode vincular a artigos de conhecimento relevantes ou documentos gerenciados para os funcionários fazerem referência.

Tradução automática

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

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Criar um item do catálogo de RH

Crie um item do catálogo de RH para que os funcionários possam solicitar o serviço de RH diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento como o Central de serviços ao funcionário. Quando você cria um novo item do catálogo de RH, um serviço de RH correspondente, um produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e um modelo de caso de RH são criados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione uma categoria
3. Clique em **Novo item do catálogo**.

Tradução automática

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

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

4. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome do item do catálogo de RH.
Descrição resumida	Descrição resumida do item do catálogo de RH.
Tipo de caso	Nome do Centro de Excelência de RH (COE) sob o qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes estão categorizados. **Nota:** Os COEs são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para saber mais, consulte Categorização de serviço de RH.
Categoria de tópico	Nome da categoria de tópico de RH na qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes são categorizados. **Nota:** A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização de serviço de RH.
Detalhe do tópico	Nome do detalhe do tópico de RH sob o qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes estão categorizados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização de serviço de RH.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição padrão do item do catálogo de RH.
Prioridade	Prioridade padrão do item do catálogo de RH.

5. Clique em **Enviar**.

Nota: Se você clicar em **Publicar**, o item do catálogo de RH ficará disponível para os funcionários solicitarem no catálogo de serviços de RH.

O que Fazer Depois

A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente, produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e modelo de caso de RH. Configure o produtor de registro e o modelo de caso de RH antes de publicar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Editar o produtor de registro de um item do catálogo de RH

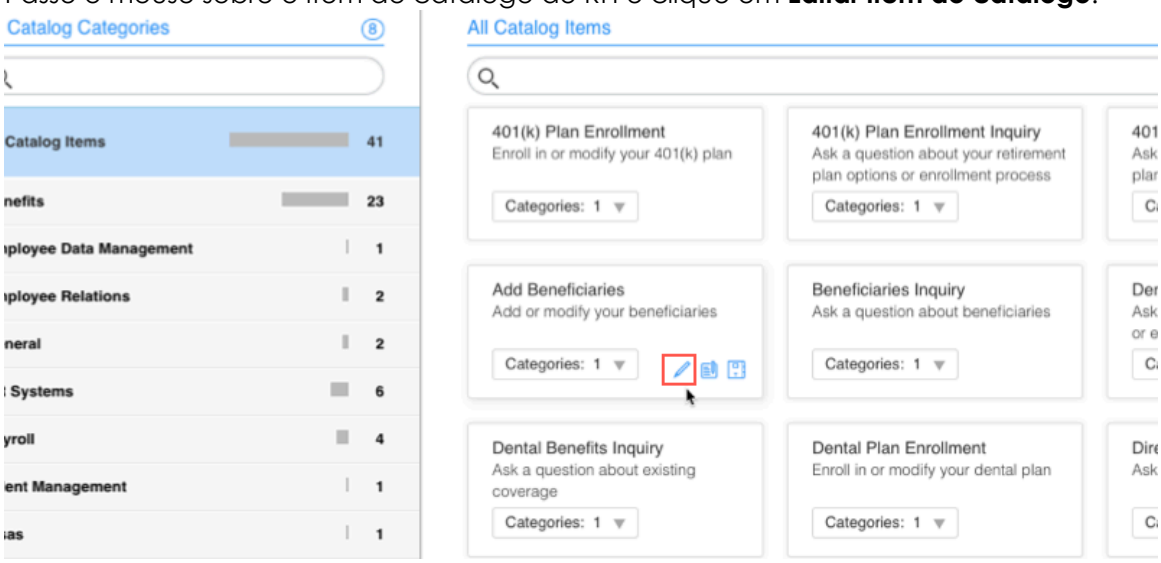
Edite o produtor de registro de um item do catálogo de RH para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar item do catálogo**.



3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Tradução automática

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

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como `Recursos Humanos: núcleo da Central do funcionário` .
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	

4. Nas listas relacionadas **Conteúdo**, **Acessibilidade**e **Dados de registro gerados**, preencha os campos conforme apropriado.
   Você pode fornecer uma descrição resumida e uma descrição, configurar um script, adicionar imagens, definir um modelo e muito mais.
5. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de Linha Única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .
6. Nas listas relacionadas **Disponível para** e **Não disponível para**, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Definir segurança para itens e categorias .

Tradução automática

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

Nota: Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados apenas para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

7. Clique em **Atualizar**.

Editar o modelo de caso de RH para um item do catálogo de RH

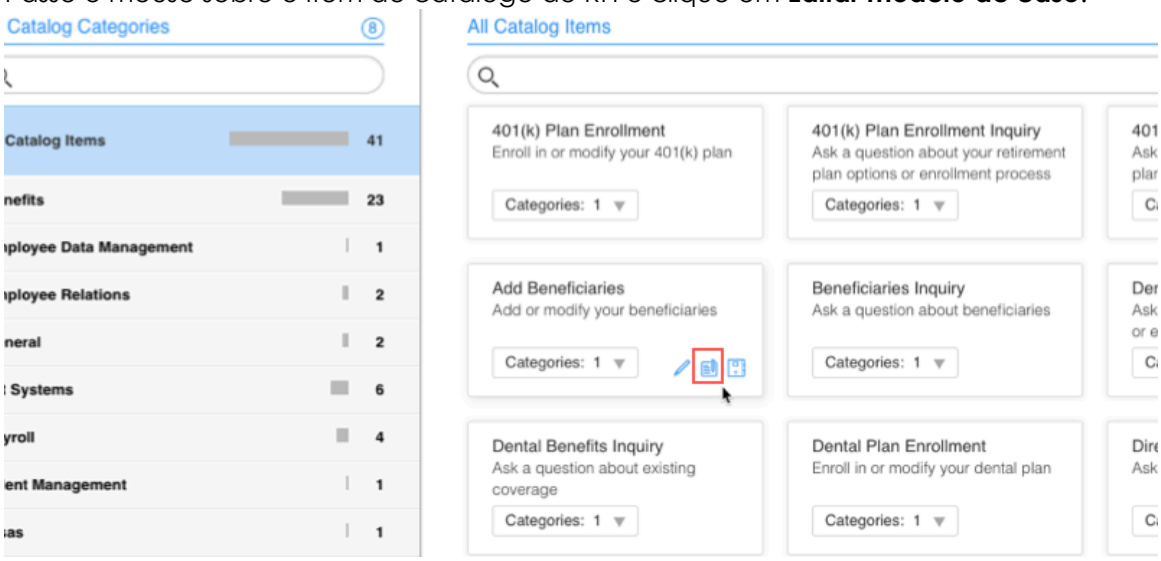
Edite o modelo de caso de RH de um item do catálogo de RH para preencher automaticamente os campos em um formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar modelo de caso**.



3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Nota: Esta é a nova exibição do formulário de IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

Formulário Modelo de caso de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de caso de RH.
Ativo	Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso.
COE	Tabela de casos de RH (COE) na qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de caso de RH.
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita.
Prioridade	Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita.
Tipo de atribuição	Atribuição do caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Usuário nomeado: no campo **Atribuído a**, selecione um usuário. ◦ Habilidades/grupo de atribuição: no campo **Habilidades** ou **Grupo de atribuição**, selecione uma habilidade ou grupo.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH. Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais. O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em: ◦ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente ◦ Central do funcionário Formulário de tarefas pendentes do Pro ◦ Formulário de tíquete de eventos de ciclo de vida **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas estejam separadas por vírgulas e sem espaços entre cada variável.
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados.

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

Campo	Descrição
	Por exemplo, você pode adicionar o campo **Estado** para definir um estado de caso padrão ou adicionar o campo **Modelo em PDF** para selecionar um documento para casos que exigem uma confirmação ou assinatura de documento. Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos. **Nota:** Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH.

4. Clique em **Atualizar**.

Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Vincule artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH para que os funcionários possam consultar os artigos ou documentos ao solicitar o serviço por meio do catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por exemplo, um item do catálogo de RH para uma consulta de beneficiários pode incluir links para artigos de conhecimento sobre quem pode ser nomeado como beneficiário, a diferença entre um beneficiário primário e contingente e assim por diante.

Para que o link seja exibido no item do catálogo de RH, certifique-se de que o item tenha uma variável que seja:

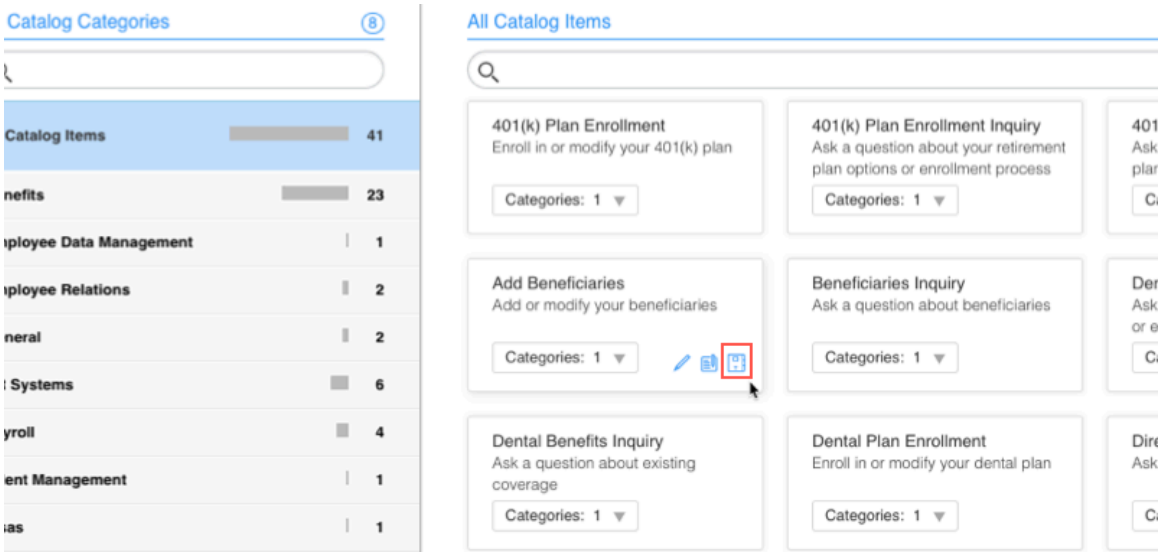
- **Tipo** definido como **Macro com rótulo**
- Na lista relacionada **Especificações de tipo**, com **o widget** definido como **Catálogo de HRI para exibição de artigo da base de conhecimento**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH ao qual você deseja adicionar o artigo de conhecimento ou o documento gerenciado e clique em **Gerenciar artigos da base de conhecimento**.

Tradução automática

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



3. Clique em **Novo** ou abra um registro para adicionar ou editar um link.
4. No formulário, preencha os campos.

Item do catálogo para formulário de link da base de conhecimento

Campo	Descrição
Nome	Nome do item do catálogo de RH para o link do artigo de conhecimento ou do documento gerenciado.
Item do catálogo	Este campo é definido automaticamente para o item do catálogo de RH.
Artigo de Conhecimento	Nome do artigo de conhecimento.
Documento Gerenciado	Nome do documento gerenciado.
Ativo	Caixa de seleção para ativar o link para uso.
Pedido	Número do pedido do link. Links numerados mais baixos são exibidos antes de links numerados mais altos.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   O artigo de conhecimento será exibido na seção **Documentos de conhecimento relacionados** quando os funcionários abrirem o item do catálogo de RH no catálogo de RH.

Instruções de execução de RH

As instruções de execução de RH fornecem informações focadas e direcionadas sobre como um agente pode concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência para Prestação de serviços de RH Espaço do agente e a Gestão de casos de RH legada.

Você pode configurar as instruções de execução a serem exibidas para um caso de RH por grupo, serviço de RH, tabela, condições ou uma combinação de vários requisitos. Por exemplo, você pode configurar um conjunto diferente de instruções de execução a serem exibidas para casos de RH baseados na localização do funcionário.

Usando o construtor de condições, você pode mudar dinamicamente quais instruções de execução aparecem para um caso de RH quando ele é transferido de um serviço de RH para outro. Por exemplo:

Tradução automática

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

- Um caso de RH é criado como uma consulta geral com instruções de execução específicas.
- Posteriormente, este caso de RH será transferido para uma solicitação de licença de dispensa. Novas instruções de execução aparecem para o caso transferido.

Check-list

Adicione uma check-list para garantir que o agente não ignore ou perca nenhuma das instruções de execução. Para adicionar uma check-list a um caso de RH, use os serviços de RH. Consulte Configuração do serviço de RH.

Configurar instruções de execução de RH

Use as instruções de execução de RH para fornecer instruções focadas e direcionadas para um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Instruções de Execução de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma instrução de execução existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Instruções de execução de RH

Campo	Descrições
Nome	Rótulo das instruções de execução.
Tabela	Nome da tabela que contém as instruções de execução de um caso de RH.
Condição	Condições sob as quais as instruções de execução são disponibilizadas para um caso de RH. As condições determinam quais instruções de execução aparecem para um caso de RH. Por exemplo, você pode definir condições para que um caso de RH tenha instruções de execução diferentes por local. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . Para obter informações adicionais, consulte Construtor de condições .
Ativo	Instruções de execução que estão ativas e disponíveis para uso.

Tradução automática

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

Campo	Descrições
Pedido	Ordem em que as instruções de execução aparecem para um caso de RH em relação a outras instruções de execução.
Instruções	Texto que fornece instruções sobre como concluir o caso de RH. Use o pacote de ferramentas para formatar as instruções.
Artigos de conhecimento	Artigos de conhecimento que você deseja anexar às instruções de execução. Os agentes de RH usam artigos de conhecimento como referência ao atender a um caso de RH. **Nota:** Os artigos de conhecimento ficam visíveis somente para os agentes de RH, não para os funcionários.

Nota: Anteriormente, as Instruções de execução e as check-lists eram configuradas nos serviços de RH. As check-lists ainda estão configuradas nos serviços de RH. Para obter mais informações sobre check-lists, consulte Check-lists em casos de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Modelos de RH

Os modelos de RH permitem que você preencha automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para serviços de RH, itens do catálogo de RH, atividades de serviço de RH e atividades de evento de ciclo de vida.

Configuração

Para	Configurar
Serviço de RH	Configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita.
Item do catálogo de RH	Editar o modelo de caso de RH para um item do catálogo de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita.
Atividade de serviço de RH	Configurar um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de serviço de RH for acionada.
Atividade de evento de ciclo de vida	Configurar um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de evento de ciclo de vida for acionada.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Modelos de formulário

Configurar um modelo de tarefa de RH

Crie ou modifique um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando essa tarefa for gerada. Você pode configurar um modelo de tarefa de RH para um serviço de RH ou atividade de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Escolha uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Atividade de serviço de RH	**a.** Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**e abra o serviço de RH. **Nota:** Certifique-se de **que Tipo de execução** esteja definido como `Atividade de serviço`. **b.** Na lista **Atividades de serviço** na parte inferior do formulário de serviço de RH, abra a atividade de serviço. **Nota:** Certifique-se de que **o Tipo de atividade** esteja definido como `Tarefa`. **c.** No campo **Modelo de tarefa secundária**, clique no ícone de pesquisa.
(Enterprise Onboarding and Transitions somente) Atividade de evento de ciclo de vida	**a.** Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Atividades**e abra a atividade de evento de ciclo de vida. **Nota:** Certifique-se de que **o Tipo de atividade** esteja definido como `Funcionário` ou `Executante`. Para tipos de executante, certifique-se de que **a atividade Executante** esteja definida como `Tarefa de RH`. **b.** No campo **Modelo de tarefa de RH**, clique no ícone de pesquisa.

2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Modelo de tarefa de RH

Campo	Descrição	
Nome	Nome do modelo de tarefa de RH.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
Ativo	Opção para ativar o modelo de tarefa de RH para uso.	
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de tarefa de RH.	
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada.	
Opcional	Opção para marcar a tarefa de RH como opcional. Em Tarefas/Tarefas pendentes, o indicador Tipo permite filtrar as tarefas com base na seleção Obrigatória ou Opcional.	
Tipo de tarefa de RH	Tipo da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Serviço de RH	Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.
	Enviar Item do catálogo	Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo.
	Enviar Guia de pedido	Um guia de pedido preenche a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido.
	Coletar entrada do funcionário	Coleta informações de funcionários. No campo **Formulário do funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá ou verificará. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
	Check-list	No campo **Itens de check-list**, forneça os itens da check-list.
	Assinatura eletrônica	O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura eletrônica**, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		Nota: ◦ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite que os usuários assinem documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH com sua assinatura digitada ou desenhada, credenciais ou como uma confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ◦ Se o modelo de documento de RH for o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
	Credencial	Solicita que o usuário faça login com suas credenciais para confirmar as condições e termos relacionados à assinatura. Para adicionar um texto que explica o significado das credenciais de login, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		Nota: ◦ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. ◦ A partir da versão Yokohama, o tipo de tarefa de RH: credencial ficará oculto, mas continuará a ser compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Assinatura eletrônica	Solicita que o usuário assine um documento. Para adicionar um texto que explica o significado da assinatura, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**. **Nota:** ◦ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. ◦ A partir da versão Yokohama, o tipo de tarefa de RH: assinatura eletrônica (e_signature) ficará oculto, mas continuará a ser compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Marcar quando concluído	Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparecerá no Portal de serviços

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		de RH. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
	Assinar documento	Solicita que a pessoa afetada edite ou assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso de taxa de matrícula. Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. **Nota:** O documento deve ser incluído no modelo de caso de RH no campo **Modelo em PDF**. Consulte Configurar um modelo de caso de RH. Para adicionar um texto que explica o significado da assinatura, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**. O texto de confirmação inserido no modelo de documento de RH substitui o texto escrito aqui. Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configurar um modelo de documento PDF de RH. **Nota:** A partir da versão Yokohama, o tipo de tarefa de RH: assinar documento ficará oculto, mas continuará sendo compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Fazer uma Pesquisa	No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
	Carregar Documentos	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Os exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.
	URL	No campo **URL**, forneça um URL que o usuário reconheça quando acessado.
	Exibir Vídeo	No campo **URL**, incorpore o código/URL que o usuário deve exibir.
Tipo de atribuição	Atribuição da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Você pode atribuir a tarefa de RH ao funcionário ou executante. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Funcionário	Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Pessoa afetada pelo caso primário: atribua a tarefa à pessoa afetada pelo caso primário. ◦ Caso primário aberto para: atribua a tarefa à pessoa aberta para no caso primário. ◦ Usuário do caso: atribua a tarefa a um usuário do caso. ◦ Usuário nomeado: atribua a tarefa a um usuário específico.
	Executante	Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Caso primário atribuído a: atribua a tarefa à pessoa à qual o caso primário está atribuído. ◦ Usuário nomeado: atribuir a tarefa a um usuário específico ◦ Usuário do caso: atribua a tarefa a um usuário do caso. ◦ Habilidades/grupo de atribuição: selecione as habilidades e o grupo que você deseja atribuir à tarefa.
Prazo	Prazo da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Com base na data de atribuição de tarefa ◦ Baseado na tabela do caso primário	
Configurar lembrete	Selecione para configurar um lembrete a ser enviado ao designado.	
Modelo de lembrete	Selecione um modelo de e-mail relevante.	

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

Campo	Descrição	
Quando enviar (dias)	Insira o número de dias após o qual o lembrete será enviado.	
Intervalo (dias)	Insira o número de dias entre cada lembrete.	
Estado	Estado da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Rascunho ◦ Pronto ◦ Trabalho em andamento ◦ Encerradas concluídas ◦ Fechado incompleto ◦ Cancelado(a) ◦ Omitido	
Equipe de suporte de tarefa	Equipe de suporte de tarefa para a tarefa de RH. O campo Equipe de suporte à tarefa define o agente de RH ou a fila que seleciona qualquer comunicação sobre a tarefa quando um usuário seleciona o link Fazer uma pergunta. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Nenhum(a)	Nenhuma equipe de suporte de tarefa.
	Usuários e grupos	Selecione usuários do caso primário ou grupos de RH como a equipe de suporte à tarefa para a tarefa de RH.
	Fila	Selecione uma fila de bate-papo como a equipe de suporte à tarefa para a tarefa de RH.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH. Marque para mostrar os campos **Descrição resumida global** e **Descrição global**. Você pode selecionar uma tabela (superior, direita) na lista e as variáveis dinâmicas associadas dessa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. Para usar variáveis dinâmicas no campo **Descrição resumida global**, copie e cole as variáveis dinâmicas do campo **Descrição global**. **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas estejam separadas por vírgulas e sem espaços entre cada variável.	

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

Campo	Descrição
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de tarefa de RH quando a tarefa for gerada. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados. Ao adicionar **uma descrição avançada**, você pode selecionar uma tabela (parte superior, direita) e as variáveis dinâmicas associadas dessa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas estejam separadas por vírgulas e sem espaços entre cada variável.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gerenciar funções de RH

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades em módulos na aplicação de RH.

O app Prestação de serviços de RH com escopo evita que usuários fora da organização de RH acessem os dados de RH.

As funções com escopo para trabalhadores do caso de RH e clientes de RH (funcionários, prestadores de serviços, ex-funcionários e outros) concedem acesso aos serviços de RH. Usuários sem uma função com escopo de RH não podem exibir casos de RH ou informações de perfil de RH. Para obter informações sobre todas as funções instaladas com o plug-in Case and Knowledge Management, consulte Componentes instalados com a Gestão de casos e de conhecimento.

Somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode atribuir funções de RH com escopo.

Para configurar o sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função de Administrador de RH [sn_hr_core.admin] está contida na função de Administrador do Sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de administrador de RH da função de administrador do sistema [admin] para impedir que o administrador do sistema visualize informações confidenciais de RH.

Depois de conceder acesso a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função também terão acesso. As funções podem conter outras funções e concede acesso a qualquer função que a contenha.

Tradução automática

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

Nota: Os administradores do sistema de TI (admin) e os usuários com escopo de RH ainda podem representar usuários da ServiceNow. Ao representar um usuário com uma função de RH com escopo, um administrador ou qualquer usuário com escopo de RH não pode acessar recursos concedidos por essa função. Casos de RH e informações de perfil não estão acessíveis. Somente usuários com o Administrador de RH com escopo [sn_hr_core.admin] podem ver detalhes do caso ao representar outros usuários de RH com escopo. Além disso, o administrador não pode mudar a senha de nenhum usuário com uma função de RH com escopo. Para obter mais informações sobre como representar um usuário, consulte Representar um usuário .

Performance Analytics de RH

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

Nota: Somente o administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA a funcionários.

Funções

Função	Descrição
Administrador do sistema [admin]	Também conhecido como administrador e administrador de TI. No escopo global da aplicação, tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. • Conceda aos usuários a função de desenvolvedor delegado [delegated_developer]. • Crie conjuntos de exportação, mova conteúdo entre instâncias (desenvolvimento para produção) e clone instâncias. • Execute a configuração assistida ou os módulos para gerenciar: Objetos de toda a empresa, como usuário, departamentos e locais.
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	Esta função pode: • Atribua aos usuários qualquer uma das funções de RH. • Exiba e acesse o Portal de serviços de RH. • Exiba, crie e edite casos de RH na **Gestão de casos de RH**. • Acesse e crie tarefas de RH dentro de um caso de RH usando o link relacionado **Adicionar tarefa**. • Exiba, crie e edite perfis de RH, incluindo informações confidenciais, como SSN e salário. • Crie perfis de RH e gere para vários usuários por meio de critérios personalizados. • Associe qualquer usuário a funções, grupos e habilidades de RH. • Exibir e acessar **Administração de RH**.

Tradução automática

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

Funções

Função	Descrição
	• Exibir e acessar **Painéis e relatórios de RH**. • Executar **Exibição de aplicações** para gerenciar: Objetos de RH, como funções e perfis de RH. **Nota:** Quando os plug-ins Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) estão ativos, a função de Administrador de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) faz parte do Administrador de RH (sn_hr_core.admin).
Desenvolvedor delegado [delegated_developer]	Quando adicionado à função de Administrador de RH, pode: • Acesse e gerencie objetos de RH, como perfil de RH, casos, grupos, funções, objetos do catálogo de serviços e Portal de serviços. • Modifique objetos relacionados à aplicação de RH, como habilidades, Base de conhecimento, bate-papo, notificações, pesquisas, relatórios, integrações e SC. • Modificar estruturas da aplicação, como tabelas, regras de negócio e validação do lado do cliente,
Usuário com função de RH	Existem funções de RH específicas que permitem aos usuários acessar áreas específicas do sistema. Por exemplo, a função de revisor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] pode ler perfis, mas não editá-los.
Usuário sem função de RH	Usuários sem uma função de RH não podem acessar a Prestação de serviços de RH.
Usuário sem função	Usuários sem função não podem ver informações de RH, mesmo em casos de RH que criaram ou têm tarefas de RH atribuídas a eles.

Após a configuração do sistema, para garantir que somente o administrador de RH tenha acesso a informações confidenciais e impedir que o administrador do sistema acesse informações confidenciais:

- Remova a função de Administrador de RH [sn_hr_core.admin] de Administrador do Sistema [admin].
  - O sistema base requer um usuário com a função de Administrador do sistema para executar trabalhos agendados. Para obter detalhes sobre trabalhos agendados de RH, consulte Componentes instalados com a Gestão de casos e de conhecimento.
  - Para garantir que os trabalhos agendados sejam executados, altere o usuário no campo **Executar como** de cada trabalho agendado para um usuário que tenha a função de administrador de RH.

    Nota: Alterar o usuário permite que os trabalhos agendados sejam executados, mas somente um usuário com a função de Administrador do sistema pode exibir e executar um trabalho agendado sob demanda.

Tradução automática

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

- Altere o escopo da aplicação para Recursos Humanos: aplicação principal. Para obter informações sobre como mudar o escopo, consulte Desenvolvimento contextual mensagens de edição .
- Revele o campo **Executar como**. Para obter informações sobre como revelar campos ocultos em um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

• Saia e faça login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

Nota: Certifique-se de ter concluído a configuração antes de remover a função de Administrador de RH.

Número mínimo de administradores com escopo necessário

As propriedades do sistema determinam o número mínimo (o padrão é dois) de administradores com escopo que devem estar ativos para uma aplicação.

Para listar as propriedades, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade a ser configurada.

A lista de propriedades do sistema e o que o administrador com escopo pode acessar:

Propriedades do sistema

Propriedades

Nome da Propriedade	Administrador com escopo
sn_hr_core.min_admin_count	Administrador de RH [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrador da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	Administrador de integração de RH [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	Administrador de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	Administrador de Análise de desempenho de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	Administrador de Análise de desempenho de RH [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	Administrador de jornada parental de RH [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	Administrador do Portal de serviços de RH [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	Administrador do Virtual Agent de RH [sn_hr_va.admin]

Tradução automática

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

Nome da Propriedade	Administrador com escopo
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrador do modelo de resposta [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	Administrador do Espaço do agente de RH [sn_hr_ws.admin]

Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI

Após a configuração do sistema, remova a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI para impedir que o administrador do sistema de TI visualize informações confidenciais de RH. Isso garantirá que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com sn_hr_core.admin
Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de Administrador de RH. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá um usuário para executar as funções de administrador de RH.

Nota: A função Central do funcionário administrador [sn_hr_sp.esc_admin] também está contida na função Administrador do sistema de TI [admin]. Certifique-se de que alguém em sua organização tenha a função Central do funcionário de administrador [sn_hr_sp.esc_admin] para executar as tarefas da Central do funcionário na ausência do administrador do sistema de TI.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Em **Administração de usuário**, acesse **Funções** (menu de navegação à esquerda).
3. Clique em **administrador**.
4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.
5. Na coluna **Contém lista de funções**, realce e mova **sn_hr_core.admin** para a coluna **Coleção**.

   Nota: Além disso, remova outras funções de Administrador de RH com escopo, como sn_hr_le.admin.

6. Clique em **Salvar**.
7. Sair.

O que Fazer Depois

Depois de remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI, faça logout e login novamente para que as mudanças tenham efeito.

Nota: Certifique-se de ter concluído a configuração antes de remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI.

Todos os trabalhos agendados de RH serão executados normalmente, mesmo depois que a função de administrador de RH for removida dos administradores do sistema de TI.

Adicionar desenvolvedor delegado ao administrador de RH

Para que um administrador de RH [sn_hr_core.admin] execute algumas tarefas da plataforma, a função de desenvolvedor delegado deve ser adicionada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com sn_hr_core.admin

Função de Administrador de RH com Desenvolvedor delegado

A função de administrador de RH com a função de desenvolvedor delegado pode:

- Adicionar e atualizar inclusões de script.
- Adicionar e atualizar ACLs.
- Configurar formulários.
- Configurar listas relacionadas.
- Configure e crie COEs. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH.

Nota: A função Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar novos COEs.

Para adicionar a função de desenvolvedor delegado a um usuário:

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. No Navegador de filtros, insira **sys_store_app.list**.
   A lista **de aplicações da Store** é exibida.
3. Clique em **Recursos Humanos: Core**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Gerenciar desenvolvedores**.
5. Certifique-se de que **Desenvolvedores** esteja realçado.
6. Insira o nome do administrador de RH.
7. Clique em todos os itens (a barra verde se move para a esquerda) para conceder permissão.
8. Clique em **Salvar**.
9. Saia e faça login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

Gerenciar Grupos de RH

Grupos de RH são um conjunto de usuários com habilidades de trabalho comuns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, user_admin
Você pode ter vários níveis de grupos. Por exemplo, RH é um grupo que contém todos os funcionários de RH da sua empresa. Você pode ter subgrupos em RH, como Benefícios de RH, Relacionamentos do funcionário e muito mais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**.
2. Na lista **Grupos**, clique em **Novo** ou selecione um grupo de RH existente.
   O formulário **Grupo** é exibido.

Tradução automática

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

Formulário Grupos de RH

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome que descreva o grupo.
Gerente	Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione a pessoa responsável por este grupo.
Tipo	Use para definir uma categoria à qual um grupo pertence. Um grupo pode ser associado a um tipo de grupo (escopo restrito) ou a vários tipos de grupo (escopo expandido). Isso permite que você garanta que agentes qualificados sejam atribuídos a casos complexos ou que você tenha cobertura adequada para casos menos complexos. Clique no ícone **de tipo de desbloqueio**  . Em seguida, clique no **ícone Pesquisar usando a lista**  e adicione **humano_resources**.
E-mail do grupo	Insira o endereço de e-mail do grupo. Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para todos os membros do grupo.
Primário(a)	Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o grupo de RH que está acima do grupo atual.
Fornecedores	Fornecedores pelos quais o grupo é responsável.
Descrição	Uma descrição do grupo.

3. Clique em **Salvar** e uma série de guias aparecerá na parte inferior do formulário.

Guias do formulário de grupos de RH

Campo	Descrição
Funções	Clique em **Editar** e no formulário **Editar membros**, mova as funções da coluna **Coleção** para a coluna **Lista de funções**. Adicionar uma função a um grupo significa que todos os membros do grupo também têm essa função. **Nota:** As funções associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente.
Membros do Grupo	Clique em **Editar** para adicionar usuários ao grupo. Clique em **Novo** para criar um usuário e adicioná-lo ao grupo.
Grupos	Clique **em Novo** para criar um novo grupo. **Nota:** Criar um grupo aqui não cria automaticamente um grupo secundário no grupo que você exibiu.
Habilidades	Clique em **Novo** para criar uma nova habilidade.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Clique em **Editar** e o formulário **Editar membros** será exibido. Mova as habilidades da coluna **Coleção** para a **Lista de habilidades**. Clique em **Salvar** quando terminar. **Nota:** As habilidades associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente.
Atividades	Este campo aparece somente para a aplicação Eventos de ciclo de vida. As atividades de serviço de RH que o grupo gerencia. As atividades de serviço de RH fazem parte do conjunto de atividades e, juntas, compõem um evento de ciclo de vida. Somente membros deste grupo podem atualizar esta atividade de serviço de RH. Consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gestão de habilidades de RH

Sua organização pode definir habilidades de RH para estabelecer as qualificações da equipe de RH. As habilidades podem ser incluídas no processo de atribuição automática usado para atribuir agentes de RH a casos e tarefas de RH.

Algumas habilidades de RH são predefinidas e você pode criar quantas outras habilidades forem necessárias. Você pode atribuir habilidades a usuários ou grupos. Quando você atribui uma habilidade a um grupo, a habilidade é atribuída a todos os membros do grupo.

As habilidades também são uma maneira de garantir que os casos de RH sejam atribuídos ao grupo ou indivíduo correto.

Quando um caso de RH é aberto:

- Regras de correspondência são usadas para determinar a atribuição de caso por critérios de correspondência. Consulte Regras de correspondência para atribuição de caso .
- Um modelo de RH é aplicado com base no serviço de RH selecionado.
- Um modelo de RH atribui a habilidade necessária para o caso ou a tarefa.
- A habilidade determina qual grupo ou indivíduo está atribuído ao caso.

Nota: Se um caso de RH for criado sem habilidades, ele será atribuído a um usuário sem habilidades.

Atribuir uma habilidade de RH a um grupo

Quando você atribui habilidades a grupos de RH, todos os membros do grupo herdam as habilidades e todas as habilidades secundárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**. Esta lista é a mesma que aparece em **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo de RH ao qual você deseja atribuir habilidades.

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

3. Na guia **Habilidades**, clique em **Editar**.
4. Clique duas vezes nas habilidades na lista **Coleção** para movê-las para a **Lista de habilidades**.
5. Clique em **Salvar**.
   As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas a cada membro do grupo.

Mensagens exibidas para atribuição de habilidades em grupo



Adicionar ou modificar uma habilidade de RH

Você pode criar habilidades de RH e atribuí-las à equipe de RH para ajudar na atribuição automática de casos e tarefas de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir descreve como criar e editar habilidades de RH na aplicação Habilidades. Embora você possa criar e editar habilidades no módulo **Gerenciar habilidades de RH**, você deve usar a aplicação Habilidades para atribuir habilidades secundárias.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.
2. Clique em **Nova habilidade** ou abra uma habilidade existente.
3. Insira ou edite o nome da **habilidade** e **a descrição**.
4. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
5. Para atribuir usuários à habilidade, execute as etapas a seguir.
   a. Localize e clique na habilidade na coluna **Todas as habilidades**.
   b. Clique em **Atribuir/remover usuários** na parte superior, à direita.
   c. Clique nos usuários que você deseja atribuir a esta habilidade.
   d. Clique em **Salvar**.
   Se você adicionar usuários a uma habilidade com habilidades secundárias, as habilidades secundárias serão atribuídas ao usuário. As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas.

Atribuir uma habilidade de RH a um usuário

Você pode atribuir habilidades a usuários de RH para facilitar a atribuição automática de casos e tarefas de RH.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre habilidades de RH e o processo de atribuição automática, consulte Gestão de habilidades de RH.

Função necessária: sn_hr_core.manager

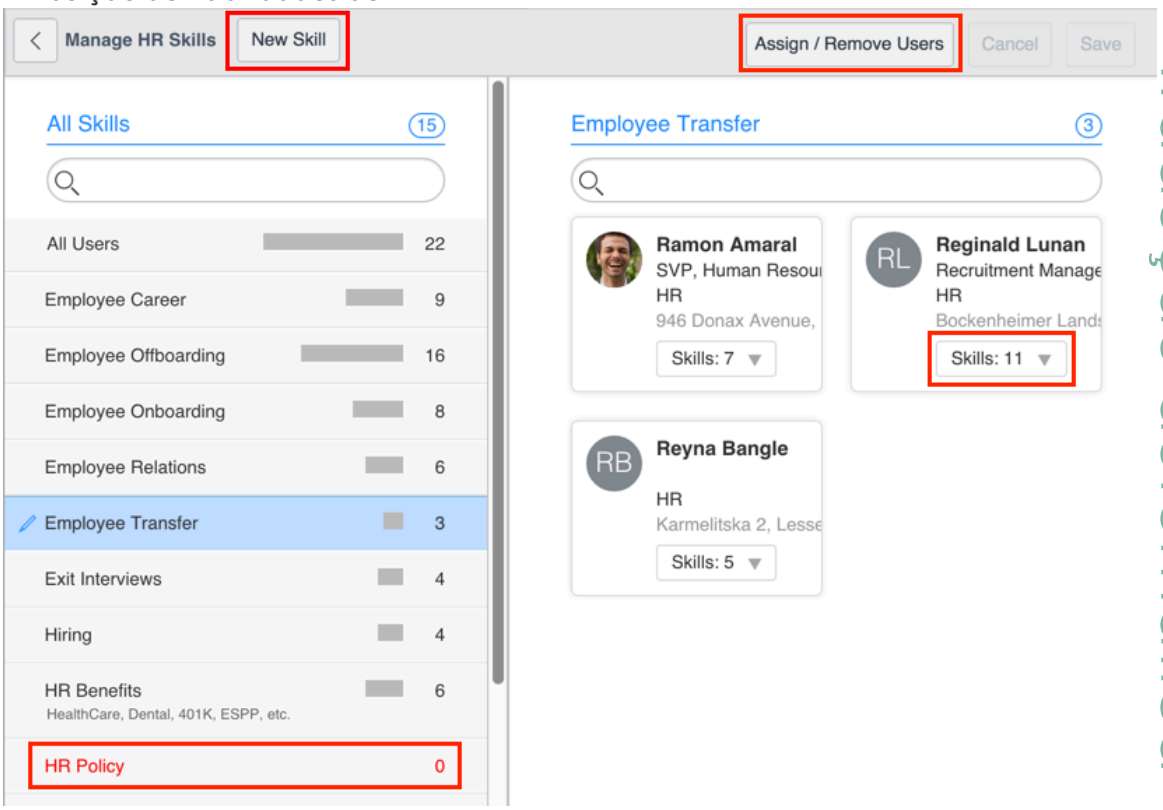
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir descreve como atribuir habilidades de RH no módulo Gerenciar habilidades de RH. Se você quiser definir uma hierarquia primária e secundária para habilidades de RH, deverá usar a aplicação Habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.

Atribuição de habilidades de RH



As habilidades aparecem à esquerda. Selecione uma habilidade para ver os usuários atribuídos à direita. Os cartões de usuário indicam quantas habilidades cada funcionário está atribuído. Se nenhuma habilidade for atribuída a um usuário, o número no cartão do usuário ficará vermelho. As habilidades sem usuários atribuídos aparecem em vermelho na lista de habilidades.

2. Selecione uma habilidade na lista **Todas as habilidades** para atribuir aos usuários.
3. Clique em **Atribuir/remover usuários**.
   A lista de todos os usuários do departamento de RH aparece à direita. Os usuários atribuídos à habilidade são realçados em azul.
4. Para pesquisar um usuário de RH, digite qualquer informação, como nome, local ou cargo, na caixa de pesquisa acima da lista de usuários.
   Conforme você digita, a lista se restringe para exibir cartões de usuário que contêm essas letras em qualquer campo.

Tradução automática

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

5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Atribuir um usuário	Clique no cartão do usuário. Em seguida, ele é realçado em azul.
Cancelar atribuição de um usuário	Clique no cartão de usuário realçado. Seu realce é removido.

6. Clique em **Salvar**.
7. Para atribuir outras habilidades a um usuário, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Todos os usuários** na lista à esquerda e localize o usuário à direita.
   b. Clique na seta ao lado de **Habilidades: #** no cartão do usuário.
   c. Selecione as habilidades do usuário e clique em **Salvar**.
8. Para configurar habilidades, execute uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar uma habilidade	Clique em **Nova habilidade**, insira o nome e a descrição da habilidade e clique em **Enviar**.
Editar uma habilidade	Clique no ícone de lápis ao lado do nome da habilidade na lista **Habilidades de RH**. Altere as informações e clique em **Enviar**.

Adicionar ou modificar regras de escalação

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas. Certifique-se de que os itens a seguir estejam em vigor para usar regras de escalação em níveis de RH.

- As regras de escalação em níveis de RH estão configuradas corretamente.
- O endereço de e-mail do grupo de níveis está correto.
- As funções corretas estão atribuídas à camada. Funções, grupos, habilidades e local determinam o grupo para o qual um caso é escalado.

O procedimento a seguir descreve como criar e editar escalações de nível de RH usadas quando os casos são atribuídos a grupos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Novo** ou abra um nível de escalação existente.
3. Em **Escalar de**, clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione um nível existente.

Tradução automática

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

Ou clique em **Novo** para criar uma nova camada. Esta camada contém agentes de RH que têm menos habilidades do que a próxima camada.

4. Em **Escalar para**, clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione um nível existente.
   Ou clique em **Novo** para criar uma nova camada. Esta camada contém agentes de RH que têm mais habilidades do que a camada anterior.
5. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
   Clique em um grupo **Escalar de** ou **Escalar para** para exibir as informações do grupo.

Informações relacionadas

Gerenciar Grupos de RH

Funções de cliente

Você pode controlar qual funcionalidade de RH um funcionário pode acessar usando as Funções de cliente. Você pode licenciar todos os funcionários ou fornecer serviços de RH a usuários em um local ou grupo específico.

As funções do cliente definem o acesso na aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH.

ServiceNow fornece essas funções e modificá-las não é recomendado. Essas funções podem ser adicionadas a outras funções ou grupos. Existem dois grupos:

- Suporte de execução de RH: sn_core_hrsm
- Portal de serviços de RH: sn_core_hrsp

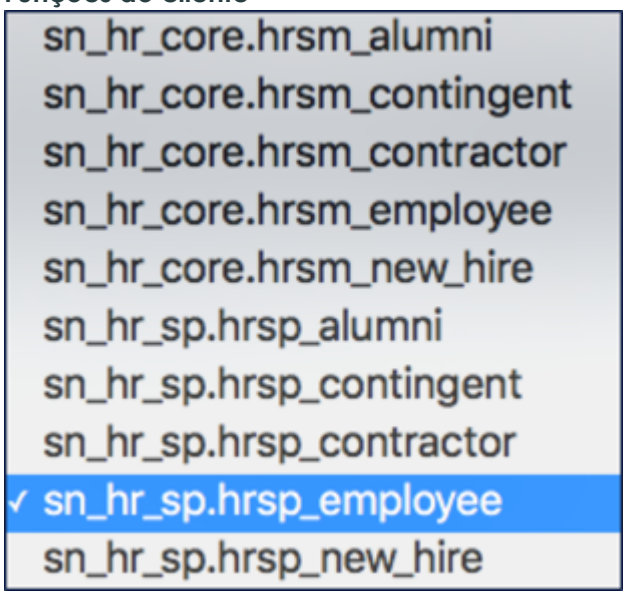
Ambas as funções contêm condições dependendo do tipo de usuário:

- Ex-funcionários (usado somente quando você tem o Central de serviços para ex-funcionários instalado). Para obter mais informações, consulte Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários.
- Contingente
- Prestador de serviço
- Funcionário
- Tipo de Emprego
- Local
- Recém-contratados
- Somente recém-contratados
- Funcionários baseados no escritório
- Funcionários remotos

Tradução automática

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

Funções do cliente



Nota: Ao criar um caso de RH e um funcionário não for exibido, certifique-se de que o funcionário tenha alguma das funções sn_hr_core.hrsm atribuídas. Além disso, quando um funcionário não puder acessar o Portal de serviços de RH, certifique-se de que qualquer uma das funções sn_hr_core.hrsp esteja atribuída.

As funções do cliente são definidas e administradas como funções regulares. ServiceNow os rastreia para fins de licenciamento.

A atribuição de regras de função do cliente é definida no módulo **Regras de atribuição de função do cliente**.

Regras de atribuição de função do cliente

Use as Regras de atribuição de função do cliente para atribuir ou reatribuir automaticamente uma função a um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin
Uma condição ou conjunto de várias cláusulas de condição com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile] é usada para automatizar a atribuição de funções.

Nota: As regras de atribuição de função do cliente são para acesso somente ao Central do funcionário.

Por exemplo:

- Um funcionário recém-contratado pode ser atribuído automaticamente à função de recém-contratado [sn_hr_core.hrsm_new_hire]. Esta função fornece acesso limitado ao Central do funcionário ou ao portal de serviços.
- O trabalho agendado Atualizar funções do cliente é executado e confirma que a data de início do funcionário para a nova contratação não foi atingida.
- A regra de negócio Atribuir funções de RH atribui a função de recém-contratados com base nas condições definidas nas regras de atribuição de função do cliente.

Para mapear condições para uma função de cliente:

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de atribuição de Função do Cliente**.
2. Clique em **Novo** para criar uma regra de função do cliente ou clique em uma regra de função do cliente existente para editar.
3. **Ativo** está habilitado por padrão.
4. Em **Condição**, clique na **lista Pesquisar usando** e selecione uma condição de RH existente.
5. Clique **em Novo** para criar uma condição de RH.
   Você também pode clicar no ícone **Visualizar este registro** para abrir o registro.

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição de RH.
Tabela	As condições da tabela são criadas somente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Não é recomendável alterar a tabela para atribuição de função do cliente.
Ativo	Marque a caixa para habilitar a condição. **Nota:** Desative no nível de atribuição de função do cliente e não no nível de condições.
Coluna do usuário	Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição.
Condição	Condições que a regra de negócio Atribuir funções de RH usa para atribuir automaticamente uma função a um funcionário. Por exemplo, o sistema de base atribui automaticamente a função de Recém-contratado a um usuário quando o tipo de emprego é: ◦ Funcionário em tempo integral ou ◦ Funcionário em meio período ou ◦ Funcionário temporário e ◦ A data de início do emprego é posterior a Hoje **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

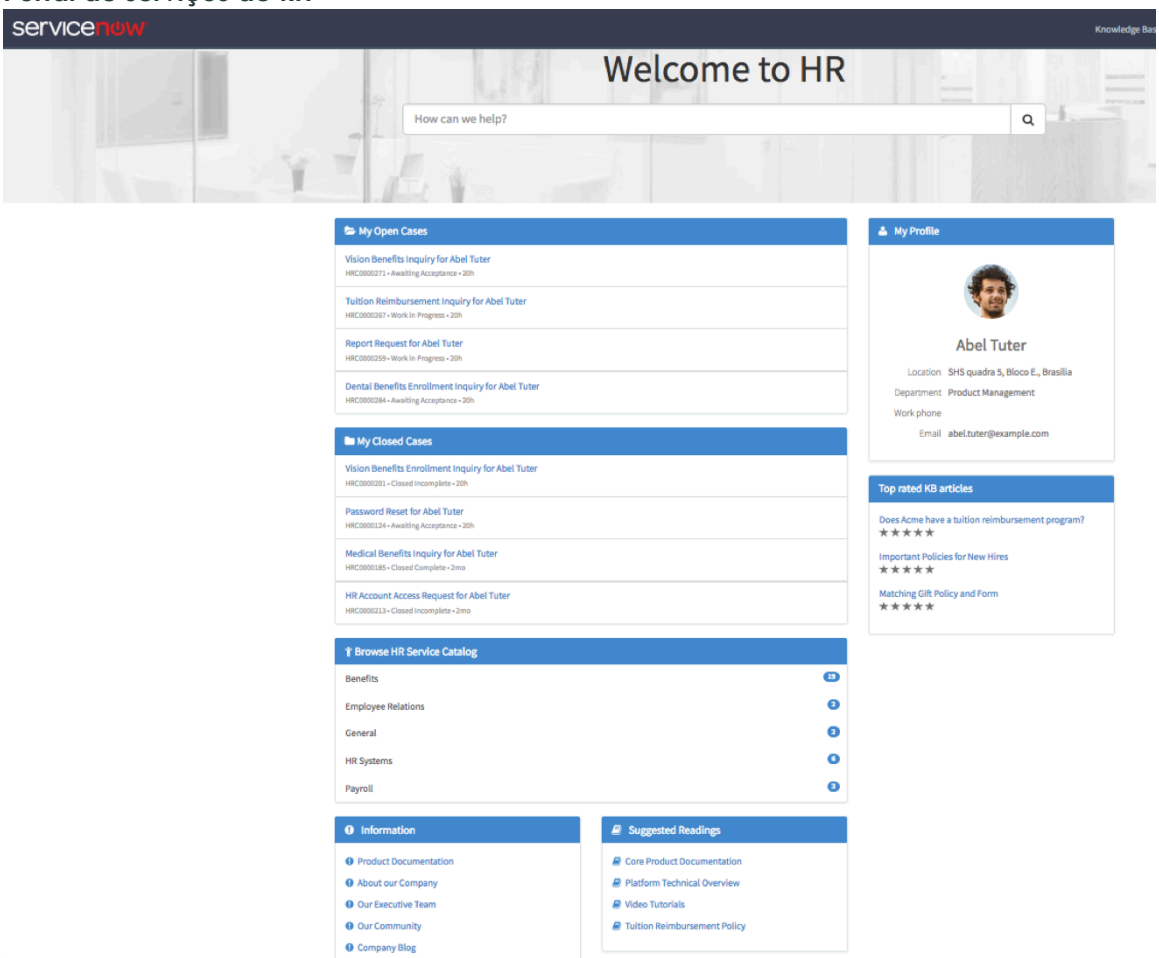
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

7. Em **Função**, clique e selecione a função de RH que você deseja atribuir automaticamente quando as condições forem atendidas.
8. Clique em **Enviar** ou **em Atualizar** para salvar suas mudanças.

Portal de serviços de RH

Seus funcionários podem usar o Portal de serviços de RH como uma maneira de autoatendimento para obter informações sobre benefícios, informações sobre políticas ou solicitar ajuda da equipe de RH.

Portal de serviços de RH



No Portal de serviços de RH, você pode:

- Exiba os artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou pesquise artigos de conhecimento de RH que respondam às suas perguntas para acessar rapidamente os artigos com melhor classificação. Conforme você digita, os artigos são sugeridos com base em palavras-chave.
- Exiba seu perfil de RH e carregue uma foto da empresa. Você pode atualizar os campos que não estão desabilitados no seu perfil de RH.
- Exiba seus casos de RH, solicitações, aprovações (se você for um aprovador), equipe e organograma.
- Envie perguntas e solicitações de RH que não são respondidas em artigos de conhecimento de RH.
- Veja o tempo e um mapa da sua localização.

Tradução automática

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

- Bate-papo com um especialista em RH. (Um administrador deve habilitar a fila de bate-papo de RH para que o link seja exibido.)
- Envie um e-mail para o RH para criar sua solicitação.
- Navegue pelo Catálogo de serviços de RH para:
  - Inscrever-se em benefícios.
  - Solicite depósito direto para o seu contracheque.
  - Selecione ou modifique benefícios ou beneficiários.
  - Solicitar para integrar ou desligar funcionários.
  - Relatar ou perguntar sobre problemas disciplinares.
  - Solicite suporte ao Portal de serviços de RH.
- Exiba as tarefas atribuídas a serem concluídas.
- Veja as tarefas que RH, Instalações e TI estão concluindo.

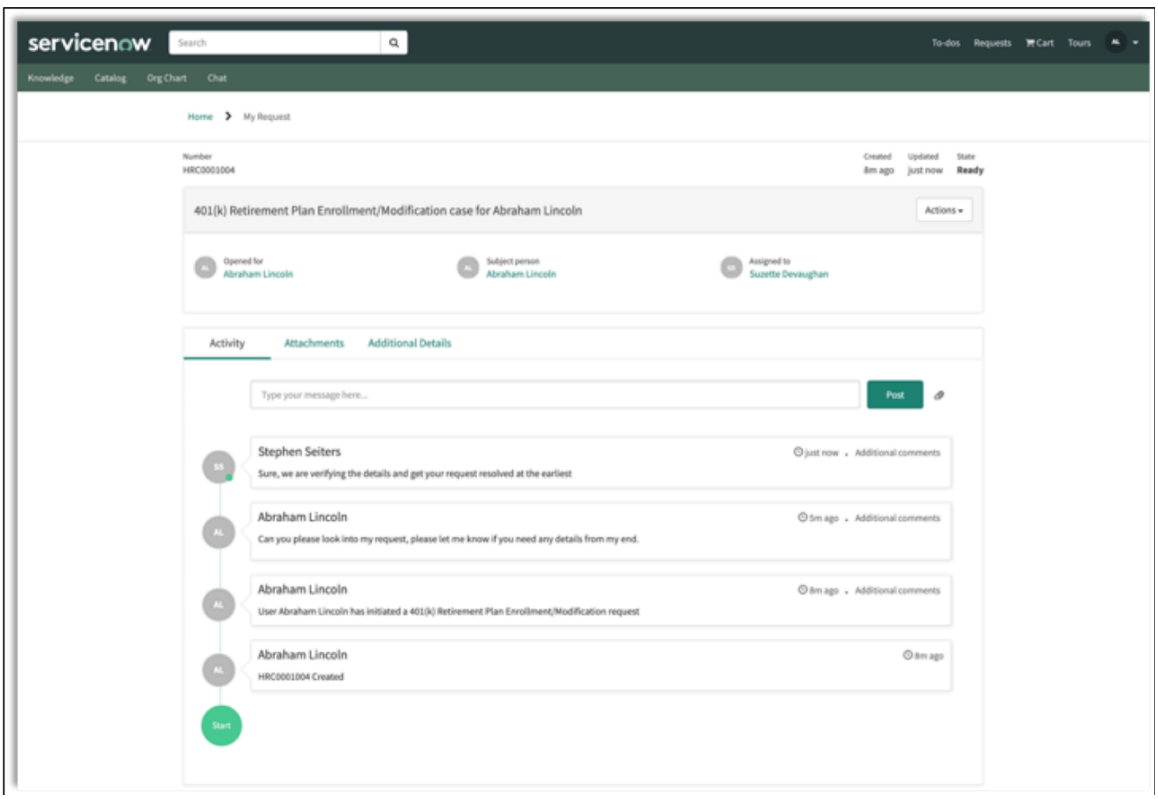
Página de tíquete de RH

A página de tíquete de RH é onde você e seus funcionários podem exibir os detalhes de um caso de RH e podem ser usados com o portal de serviços de RH.

A página de tíquete de RH aparece quando você abre uma solicitação de RH na página de solicitações no portal. (Solicitações fora de RH são abertas em uma página de tíquete não relacionada a RH.) Diferentes usuários têm exibições diferentes da página de tíquete de RH e você pode configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para serviços de RH individuais.

A página do tíquete de RH mostra os detalhes de um caso de RH, como descrição, anexos, histórico, aprovadores e tarefas pendentes.

Nota: O que você vê na página do tíquete de RH depende da sua persona.



Tradução automática

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

Tipos de usuário da página de tíquete de RH

Existem quatro tipos de usuário diferentes que podem exibir a página do tíquete de RH: a pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta, a pessoa que é o assunto da solicitação, quaisquer designados da tarefa e quaisquer aprovadores. Cada tipo de usuário tem uma exibição exclusiva.

Tipos de usuário

Tipo	Descrição
Aberto(a) para	Pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta. Vê o caso de RH quando ele é criado, incluindo todas as tarefas pendentes para todos os tipos de usuário. **Nota:** Se um caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os secundários serão acumulados automaticamente com o primário em até três gerações. Casos secundários de RH acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações. Casos secundários fora de RH aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário.
Pessoa afetada	Pessoa que é o assunto da solicitação de RH. (Essa pessoa pode ou não ser a mesma para a qual a solicitação de RH foi aberta.) Somente verá a página de tíquete de RH se uma tarefa de RH estiver atribuída ao usuário como uma tarefa pendente. Você pode configurar ainda mais a exibição da pessoa afetada para: Mostrar caso à pessoa afetada: se selecionado, a pessoa afetada verá o caso de RH quando ele for criado, bem como: • Tarefas de RH atribuídas à pessoa afetada • Casos de RH secundários em que a pessoa afetada também é a aberta para • Casos secundários de RH quando a pessoa afetada tem uma tarefa atribuída • Solicitações em que a pessoa afetada é a solicitada Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.
Designado para a Tarefa	Pessoa atribuída a uma tarefa para ajudar a atender à solicitação de RH. Somente verá a página do tíquete de RH se uma tarefa de RH estiver atribuída ao usuário como uma tarefa pendente.
Aprovador	Pessoa que é um aprovador da solicitação de RH. Somente vê a página do tíquete de RH se uma aprovação estiver atribuída ao usuário como uma tarefa pendente.

Tradução automática

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

Configuração do cabeçalho da página de tíquete de RH

O cabeçalho da página do tíquete de RH fornece informações sobre o caso de RH, como tipo de serviço de RH, descrição, anexos, histórico, opção para cancelar a solicitação e quem está atribuído ao caso.

Você pode configurar a aparência do cabeçalho da página do tíquete de RH para serviços de RH individuais.

Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH.

Prestação de serviços de RH atribuição de caso

Os casos de RH podem ser atribuídos automaticamente aos seus agentes por meio de um modelo de caso de RH, regras de atribuição e correspondência ou Advanced Work Assignment (AWA).

As regras de atribuição e correspondência e o AWA usam a aplicação Gestão de habilidades da plataforma para definir habilidades.

- Regras de atribuição e correspondência associam habilidades usando modelos de caso de RH.
- O AWA usa regras de determinação de habilidade.

Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH

Use o recurso ServiceNow Atribuição avançada de trabalho para Prestação de serviços de RH para atribuir automaticamente casos de RH a agentes com base na disponibilidade, na capacidade e nas habilidades.

O AWA para Prestação de serviços de RH envia casos e tarefas para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você.

Para obter mais informações, consulte Espaço do agente Advanced Work Assignment (AWA) .

O AWA também está disponível para Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente visão geral.

Regras de atribuição e correspondência no RH

O sistema base usa o recurso de atribuição automática de casos para atribuir um caso de RH a um agente. Ele tenta atribuir um agente com o menor número de casos atribuídos, tem as habilidades necessárias para o caso e corresponde ao local da pessoa afetada.

Regra de negócio de atribuição automática

O Caso de RH tem uma regra de negócio chamada Atribuição automática que invoca a lógica de regra de correspondência.

Quando a atribuição automática é acionada, a lógica das regras de correspondência obtém uma lista de agentes. O número de agentes retornados é baseado em um parâmetro que especifica o tamanho da lista. O padrão é um.

Nota: Para serviços de RH específicos, a funcionalidade de atribuição automática pode ser ignorada. Consulte Opções de caso em Configurar um serviço de RH.

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

Regras Correspondentes

As regras de atribuição de RH usam o plug-in Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule], que é ativado com o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Você pode especificar uma tabela e uma condição. O padrão do sistema de base é Grupo de atribuição está vazio e Atribuído a não está vazio.

Para casos de RH que atendem a essas condições, a inclusão de script hr_AssignmentAPI é chamada para retornar uma lista de agentes qualificados para atribuição. Consulte Adicionar ou modificar uma regra de correspondência.

Nota: O sistema base fornece regras correspondentes para cada tabela de COE e tabela de tarefas de RH.

Cada tabela e tarefa de RH no sistema de base tem duas regras correspondentes:

- Agentes por habilidades e país
- Agentes por habilidades

A regra de prioridade mais alta (ordem de execução mais baixa) para cada par é a correspondência por habilidades e país.

- Se esta regra de correspondência não encontrar agentes qualificados, a condição da regra de prioridade mais baixa ainda será verdadeira e tentará corresponder somente por habilidades.
- Se a regra de prioridade mais alta encontrar um agente, o campo Atribuído a não estará mais vazio e a regra secundária não corresponderá.
- O getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded na inclusão de script hr_AssignmentAPI é chamado.

Inclusões de script de atribuição

A hr_AssignmentAPI passa a chamada para a inclusão de script hr_AssignmentUtil para reduzir problemas de upgrade. Em vez de atualizar hr_AssignmentUtil, você pode adicionar a hr_AssignmentAPI ou outra inclusão de script do cliente.

A inclusão de script getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded na inclusão de script hr_AssignmentAPI procura o menos ordenado por país e habilidades.

- Esses scripts também analisam os agentes no grupo de atribuição.
- Em seguida, eles procuram agentes que tenham as habilidades necessárias para o caso e estejam no mesmo país que a pessoa afetada.
- A lista de agentes retornados é classificada de acordo com a carga de atribuição de caso definida como casos ativos do tipo caso de RH (ou extensão) ou tarefas de RH ativas.

A atribuição automática de tarefas de RH é um pouco diferente dos casos de RH.

- A lista de possíveis agentes para uma tarefa de RH é gerada como um caso de RH.
- Mas, depois de ordenar a lista, a tarefa é verificada quanto a um caso de RH primário e se o agente atribuído está na lista.
- Se estiver, o agente será colocado no topo da lista, ignorando a carga de casos.

Tradução automática

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

Habilidades necessárias

Se você tiver mais de um departamento de RH, poderá remover a atribuição do grupo de RH do modelo de RH e usar regras de atribuição para atribuir o grupo de RH. Por exemplo, se você tiver departamentos de RH nos escritórios dos EUA e da Alemanha, poderá criar um grupo de RH para cada escritório. Você configura regras de atribuição para atribuir o grupo de RH com base na localização do funcionário que enviou o caso de RH.

Se sua organização estiver usando habilidades de RH para qualificar atribuições de caso de RH, certifique-se de que o usuário ou os membros do grupo atribuídos tenham as habilidades necessárias. Para determinar se as habilidades estão sendo usadas e atribuídas, verifique as seguintes opções de configuração.

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária está atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

Consulte Criar regras para rotear e atribuir casos de atendimento ao cliente para obter mais informações sobre regras de correspondência e atribuição.

Adicionar ou modificar uma regra de atribuição de RH

Regras de atribuição são usadas para atribuir o grupo de RH quando ele não está atribuído a partir do modelo de item do catálogo. Você pode criar regras de atribuição de RH conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras de atribuição de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Formulário Regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da regra de atribuição de RH.
Ordem de Execução	Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Por exemplo: ◦ A primeira regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 100. ◦ Uma segunda regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 200.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Se um grupo tiver membros que se encaixam nas condições definidas na primeira regra de atribuição de RH, ele atribuirá um agente com a menor quantidade de casos atribuídos. ◦ Se a primeira regra de atribuição de RH não puder encontrar um agente para atribuir, a segunda regra de atribuição de RH será executada.
Aplicação	Indica o escopo da aplicação principal ao qual a regra de atribuição se aplica.
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task].
Condições	Condições nas quais a regra de atribuição se aplica. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Atribuir a	
Usuário	Usuário a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada.
Grupo	Grupo a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada.
Script	
Script	Script para definir a funcionalidade da regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis Current.variable_pool está disponível. **Nota:** Dois scripts de exemplo são fornecidos como um comentário. Você pode modificar qualquer um dos scripts ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar.

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Depois de criar a regra de atribuição, você pode testá-la para verificar se ela funciona.

Informações relacionadas

Administração de RH

Testar uma regra de atribuição

Você pode testar uma nova regra de atribuição para verificar se ela funciona conforme o esperado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Crie um novo caso de RH.
2. Preencha os campos com dados que correspondam às condições da regra de atribuição.
3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações de atribuição corretas foram adicionadas.

O que Fazer Depois

Se as informações de atribuição corretas não foram adicionadas, verifique se você está usando habilidades de RH e se o usuário tem as habilidades necessárias.

Nota: Os grupos de atribuição são atribuídos no momento em que um caso de RH é criado a partir do formulário de caso de RH. Depois que o Estado é alterado para Pronto, um agente é atribuído. Quando um caso de RH é criado na Central de serviços ao funcionário, um agente de RH é atribuído imediatamente.

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária está atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

Depois de verificar se as habilidades necessárias foram atribuídas aos usuários corretos, teste a regra de atribuição novamente.

Informações relacionadas

Administração de RH

Adicionar ou modificar uma regra de correspondência

Você pode adicionar ou modificar uma regra de correspondência para atribuir casos de RH a usuários ou grupos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras Correspondentes de RH**.
2. Preencha ou edite o formulário.

Formulário Regras de correspondência

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da regra de correspondência de RH.
Ordem de Execução	Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Se uma regra for aplicada, as regras com um número de ordem superior não serão processadas. Por exemplo, uma regra de correspondência com ordem 100 indica para atribuir o caso a um agente com a habilidade especificada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	A regra de correspondência com a ordem 200 indica para atribuir o caso ao grupo **RH**. Se um grupo tiver a habilidade especificada, ela será atribuída. Caso contrário, a segunda regra será executada e atribuída ao **RH**.
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela com os registros aos quais a regra de correspondência se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task].
Condições	Condições nas quais a regra de correspondência se aplica. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Recurso	
Correspondência	Indica a opção de corresponder às regras. O padrão é Com script.
Script	Script para definir a funcionalidade de regra de correspondência avançada. O conjunto de variáveis Current.variable_pool está disponível. **Nota:** Dois scripts de exemplo são fornecidos como um comentário. Você pode modificar qualquer um dos scripts ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar.

3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações correspondentes corretas foram adicionadas.

Sindicatos dos trabalhadores

Use Sindicatos para definir os detalhes sobre sindicatos em sua empresa.

Você pode usar os dados do sindicato dos trabalhadores para rastrear a associação sindical dos funcionários e configurar as condições e critérios de RH para direcionar conteúdo e fluxos de trabalho para esses funcionários.

A definição de um sindicato inclui:

- Definição de divisões locais
- Identificação de contatos do sindicato
- Configurar membros do sindicato dos funcionários para que você possa rastrear e automatizar fluxos de trabalho e direcionar conteúdo relevante para a representação sindical

Criação de sindicatos de trabalhadores

Configure Prestação de serviços de RH sindicatos de trabalhadores para definir informações sobre os sindicatos de trabalhadores que você apoia. Você pode associar a associação de um funcionário a um sindicato e a uma seção sindical específicos.

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

Para criar uma estrutura de sindicato, você deve configurar um sindicato primeiro.

Depois de configurar um sindicato, você pode configurar:

- Seções locais
- Associação de funcionários
- Contatos do sindicato

Tabelas

As seguintes tabelas estão incluídas:

- Sindicato dos trabalhadores [sn_hr_core_labor_union]
- Seção do sindicato local [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Contato do sindicato dos trabalhadores [sn_hr_core_labor_union_contact]
- Filiação sindical dos funcionários [sn_hr_core_employee_union_membership]

Funções

As funções a seguir são necessárias para acessar os registros de sindicatos:

Funções

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]	A função de leitor de perfil de RH pode acessar e ler: • Sindicatos • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários	N/D
Gravador de perfis de RH [sn_hr_core.profile_reader]	A função de redator de perfis de RH pode acessar e ler: • Sindicatos • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários A função de redator de perfil de RH também pode criar e editar associações sindicais de funcionários.	Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]

Tradução automática

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

Funções

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	A função de administrador de RH pode acessar, ler, criar e editar: • Sindicatos • Seções locais • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários	• Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] • Gravador de perfis de RH [sn_hr_core.profile_reader]

Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]:

A função de redator de perfil de RH contém a função de leitor de perfil de RH. Ele pode acessar e ler sindicatos, contatos sindicais e associação sindical de funcionários. Ele também pode editar a associação sindical do funcionário.

Criar um sindicato de trabalhadores

Crie um sindicato com detalhes que o identifiquem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você deve criar um sindicato antes de criar divisões locais e contatos sindicais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Sindicatos**.
2. Preencha o formulário.

Campos de formulário de Administração de sindicatos

Campo	Descrição
Nome do sindicato	O nome que identifica o sindicato.
Setor	O setor que o sindicato representa.
Ativo	Indica que o registro do sindicato está ativo e disponível para uso.
Descrição do sindicato	Texto que descreve o sindicato.
URL do sindicato	A URL do site do sindicato.

3. Selecione **Enviar** ou **Salvar**.

Tradução automática

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

Se você selecionar **Salvar**, as guias **Seções do sindicato local** e **Contatos do sindicato dos trabalhadores** serão exibidas.

Nota: Para obter mais informações sobre **as Seções do Sindicato Local**, consulte Criar uma seção local. Para obter mais informações sobre **Contatos do sindicato dos trabalhadores**, consulte Criar contatos do sindicato.

Criar uma seção local

Use as Seções Locais para configurar e acompanhar as seções do seu sindicato. As seções locais são secundárias dos sindicatos dos trabalhadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Seções locais**,
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos de formulário de divisões locais

Campo	Descrição
Nome	O nome da seção do sindicato local.
Sindicato dos trabalhadores	O nome do sindicato à qual a seção local pertence. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato de trabalhadores.
Ativo	Indica que o registro da seção local do sindicato está ativo e disponível para uso.
Descrição da seção sindical	Uma descrição da seção do sindicato local.
URL da seção local	A URL do site da seção do sindicato local.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, as guias **Contatos do sindicato dos trabalhadores** e **Associações sindicais dos funcionários** serão exibidas.

Nota: Para obter mais informações sobre **Contatos do sindicato dos trabalhadores**, consulte Criar contatos do sindicato. Para obter mais informações sobre **associações sindicais de funcionários**, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

Criar contatos do sindicato

Use Contatos do sindicato para criar e rastrear as pessoas que trabalham para um sindicato ou organização local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Nota: Criar um contato do sindicato não cria um registro de usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Contatos do sindicato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos de formulário de contatos do sindicato

Campo	Descrição
Nome do Contato	Nome do contato do sindicato.
Número de telefone	Número de telefone do contato do sindicato.
E-mail	Endereço de e-mail do contato do sindicato.
Sindicato dos trabalhadores	O sindicato ao qual a pessoa de contato está associada. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato de trabalhadores.
Seção do sindicato local	O setor do sindicato ao qual a pessoa de contato está associada. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar uma seção local.
Função do sindicato dos trabalhadores	A função da pessoa de contato no sindicato dos trabalhadores.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Usando sindicatos de trabalhadores

Depois que um sindicato de trabalhadores tiver sido configurado, você poderá associar funcionários a um sindicato de trabalhadores.

Nota: Associar um sindicato a um funcionário é uma referência à associação e não uma prova da associação real.

Existem alguns métodos para associar um sindicato a um funcionário:

- No perfil de RH do funcionário

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Tradução automática

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

- Do formulário Associação sindical de funcionários

Nota: Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

Criar associações sindicais de funcionários

Use a Associação sindical de funcionários para inserir e rastrear seus funcionários sindicais. A criação de associações sindicais permite que você obtenha visibilidade sobre a associação de funcionários por meio de um perfil de RH e direcione conteúdo ou tarefas por meio de critérios de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Filiação sindical dos funcionários**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos do formulário de associação sindical de funcionários

Campo	Descrição
Funcionário	O funcionário e membro de um sindicato. Selecionar o ícone Pesquisar usando ( ) exibe todos os funcionários com um perfil de RH. **Nota:** Há uma guia **Associação sindical de funcionários** em um perfil de RH para funcionários que fazem parte de uma associação sindical de funcionários. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar a associação sindical dos funcionários.
Sindicato dos trabalhadores	O sindicato do qual o funcionário é membro. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato de trabalhadores.
Seção do sindicato local	A seção do sindicato local da qual o funcionário é membro. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar uma seção local.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de início efetiva	A data em que o funcionário se tornou membro do sindicato.
Data de término efetiva	A data em que o funcionário saiu do sindicato, se aplicável.
Ativo	Identifica se o funcionário é um membro ativo do sindicato.
Representante sindical	Identifica se o funcionário é um delegado sindical.
Código de cargo do sindicato	O código do trabalho do funcionário na sua empresa.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Configurar um crachá de RH

Use **Crachás** para criar ou modificar crachás de identificação existentes usados para identificar rapidamente a organização da pessoa **Atribuído a** para a **Atividade** na página **Tíquete de RH**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os selos personalizados aparecem somente para tipos específicos de atividades de RH.

- O sistema de base fornece padrões e é configurável.
- Na página **Tíquete de RH**, você pode filtrar tarefas pendentes com base em crachás.
- Os padrões são adicionados aos serviços de RH.
- Pode ser substituído em uma Atividade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Crachás**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de crachá

Campo	Descrição
Nome	Nome do selo de RH. Forneça até três caracteres para representar uma organização, como RH para Recursos Humanos ou TI para Tecnologia da Informação.
Descrição do cartão de identificação	Descrição do selo de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH

Você pode usar modelos de resposta com Prestação de serviços de RH para resolver casos com mais rapidez e eficiência.

Modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippets de modelo) são mensagens reutilizáveis. Você pode copiar essas mensagens criadas a partir desses modelos para um caso de RH, tarefa, e-mail ou bate-papo para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos funcionários. Por exemplo, um modelo de resposta para um caso de discrepância na folha de pagamento permite que os agentes de RH usem uma mensagem padronizada ao responder a esse tipo de caso.

Nota: Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Modelos de resposta .

Canais de modelo de resposta

Os modelos de resposta podem corresponder a vários canais. Um canal representa a mídia para a qual você deseja que o modelo de resposta esteja disponível. Por exemplo:

- Canal de bate-papo: fornece modelos de resposta para conversas de bate-papo.
- Canal de e-mail: fornece modelos de resposta para e-mails.
- Formulário: fornece modelos de resposta para casos ou tarefas de RH.

Se você criar um novo modelo de resposta e não o atribuir a um canal, ele não estará disponível para uso.

Para criar um modelo de resposta universal que esteja disponível para todos os canais, atribua-o a todos os canais.

Nota: Todos os modelos de resposta criados antes da versão Quebec são associados a todos os canais que preservam seu comportamento anterior e podem ser usados universalmente.

Informações de ativação

O recurso de modelos de resposta é ativado automaticamente quando Case and Knowledge Management é ativado. Consulte Ativação de modelos de resposta .

Para usar modelos de resposta em um bate-papo em Espaço do agente para Prestação de serviços de RH, ative o plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa).

Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente visão geral e Configuração do Bate-papo do agente do espaço .

Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo no Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

Como usar modelos de resposta com o formulário (caso ou tarefa de RH)

Administradores e gerentes de RH podem criar modelos de resposta. Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Configure o modelo para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use um construtor de condições para especificar o que um caso deve atender para que o modelo esteja disponível, como para um serviço de RH específico.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como criar ou modificar um modelo de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta Prestação de serviços de RH.

Os modelos de resposta aparecem para um formulário de caso de RH para modelos associados ao canal Formulário e atendem às condições no modelo de resposta. Para o formulário de caso de RH, o botão **Respostas** aparece na parte superior. Se houver vários modelos disponíveis, você poderá selecionar o apropriado. Consulte Trabalhar em um caso de RH.

Nota: Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta com um caso de RH, consulte Copiar um modelo de resposta para um caso de RH.

Para Espaço do agente para Prestação de serviços de RH, o ícone Modelos de resposta ( ) aparece na barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Modelo de resposta para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Componentes instalados com modelos de resposta

Diversos tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Templated Responses (com.sn_templated_snip), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de modelo de resposta.

Nota: O plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] ativa a propriedade do sistema sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Modelo de resposta, ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas com modelos de resposta

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Gravador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_reade
Leitor de modelos de resposta	Concede acesso	Nenhum

Tradução automática

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

Funções instaladas com modelos de resposta

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_templated_snip.template_snippet_reader]	para ler o conteúdo do modelo de resposta.	

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com modelos de resposta

Tabela	Descrição
Modelo de Resposta [sn_templated_snip_note_template]	Armazena informações do modelo de resposta. Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser copiadas para formulários de caso ou de tarefa. Os modelos de resposta fornecem mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou exibem mensagens de resposta de bate-papo padrão para os solicitantes no Bate-papo do agente.
Modelo de resposta M2M para o canal [m2m_response_template_to_channel]	Mapeia canais para modelos de resposta.
Canal de modelo de resposta [sn_templated_snip_channel]	Armazena informações sobre canais de modelo de resposta.
Modelo de nota para tabela [sn_m2m_note_template_for_table]	Mapeia notas para modelos de resposta.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Criar ou modificar um modelo de resposta Prestação de serviços de RH

Crie ou modifique um modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para definir uma mensagem reutilizável. Você pode copiar essas mensagens ao responder aos funcionários para fornecer mensagens rápidas e consistentes.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado.

Além disso, use o construtor de condições para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para um serviço de RH específico.

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecionar **Novo** para criar um modelo de resposta.
   Ou selecione um modelo de resposta existente para modificar na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Espaço do agente. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo do Espaço do agente, a tabela associada será a tabela Interação [interação]. Para os modelos de resposta, a tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa]. **Nota:** Criar tabelas COE personalizadas não permite adicionar a ação de IU Copiar para a Área de Transferência. Os usuários ainda podem usar a função de copiar e colar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição	Condições que determinam quando o modelo de resposta é disponibilizado para uso. Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte a API GlideFilter - com escopo, global . **Nota:** As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Indica quais grupos têm acesso ao modelo de resposta. Adicionar filtros de grupos que podem exibir o modelo de resposta. **Nota:** Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções ao agente sobre como responder a um caso ou tarefa específicos. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista de variáveis com base na tabela selecionada. Você pode inserir manualmente referências de variáveis personalizadas: ◦ Usuário atual: `$ {current_user}` ◦ Data Atual: `${Date}` Ou coloque o mouse onde deseja que a referência da variável personalizada apareça e selecione os botões **Inserir usuário atual** ou **Inserir data atual**. **Nota:** Os modelos de resposta não são compatíveis com rich text.
Selecionar variáveis	Variáveis que podem ser adicionadas ao corpo do modelo. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer

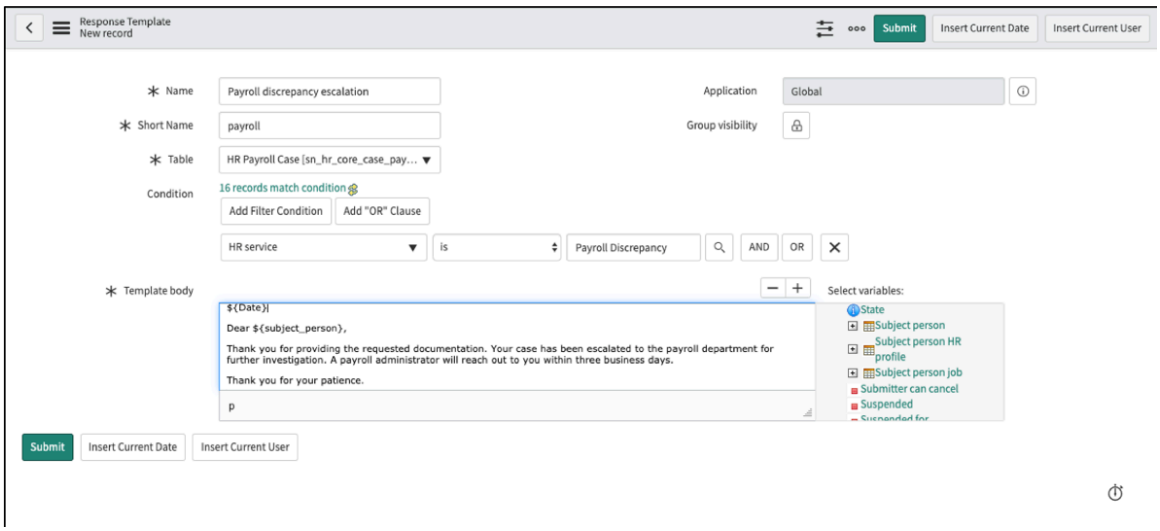
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado. **Nota:** As variáveis disponíveis dependem da tabela selecionada.

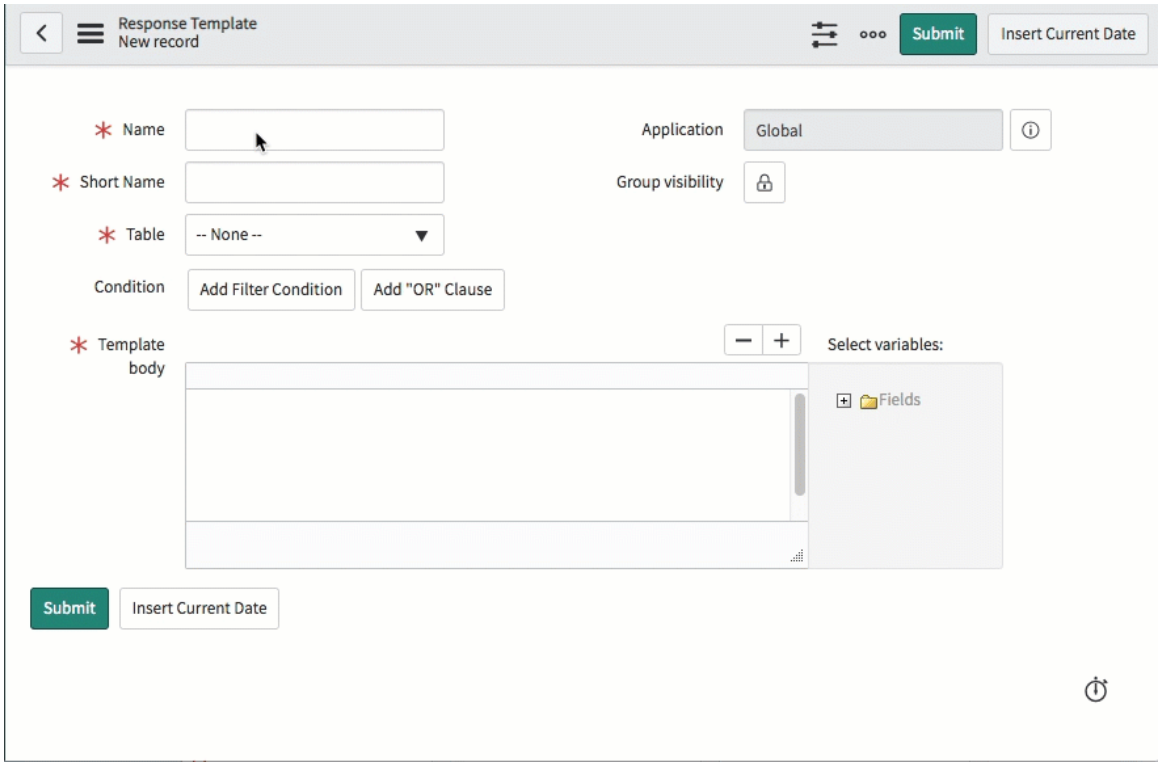
Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um gerente de RH na aplicação Prestação de serviços de RH criando um modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição fica definida para filtrar casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. O texto do modelo é colado no corpo e, em seguida, uma variável para a pessoa em questão é adicionada à saudação.



Tradução automática

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



4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.

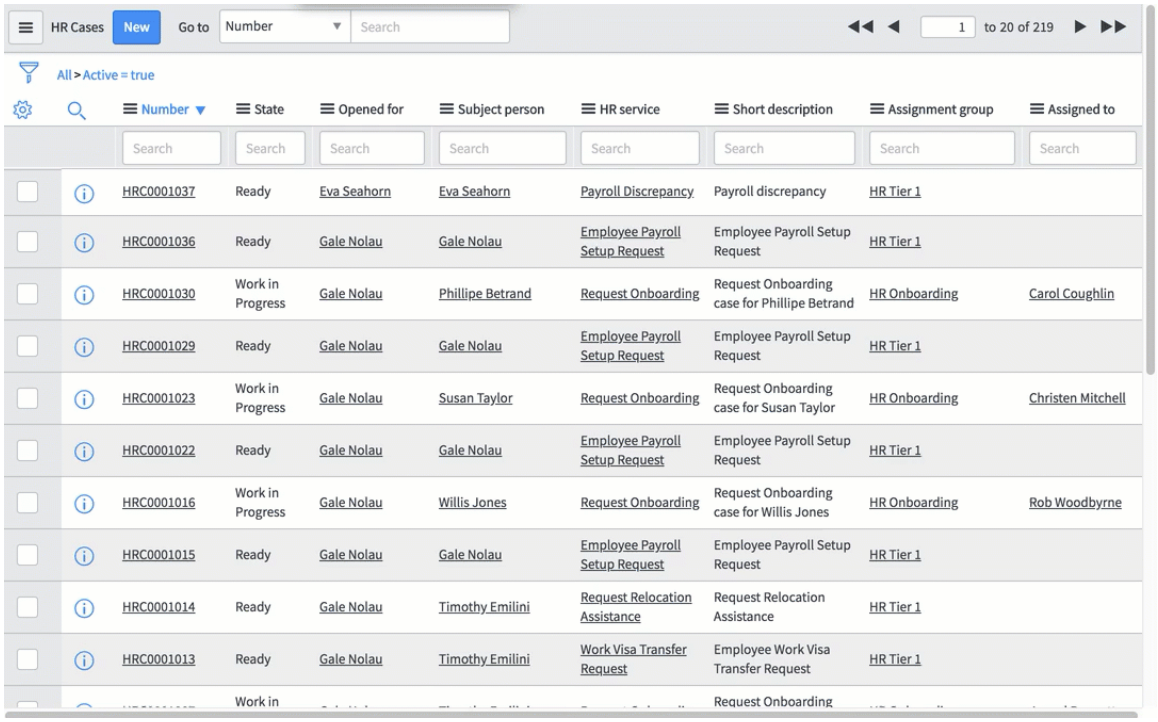
O que Fazer Depois

Você pode copiar o conteúdo do modelo de resposta para qualquer campo de um formulário que atenda às condições especificadas.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um redator de caso de RH na aplicação Prestação de serviços de RH abrindo um caso de discrepância na folha de pagamento e copiando um modelo de escalação de discrepância na folha de pagamento para o campo de comentários no formulário de caso de RH para que o funcionário leia.

Tradução automática

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



Crie um canal de modelo de resposta

Siga essas etapas para criar um canal de modelo de resposta. Os canais de modelo de resposta garantem que os modelos de resposta corretos sejam exibidos para uso com bate-papo, e-mail ou caso ou tarefa de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecione um modelo de resposta existente ou clique em **Novo**.
3. Selecione **Canais**.
4. Selecione o **ícone Pesquisar usando o ícone de lista**.
5. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Canal de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal Os canais representam uma categoria para a qual você deseja que o modelo de resposta apareça. O sistema básico fornece: ◦ Bate-papo ◦ E-mail ◦ Formulário

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo.
valor	O nome do canal que você deseja manter consistente em relação a diferentes idiomas. Por exemplo, se eu estiver trabalhando em francês, o campo **Nome** poderá ser LeChat, mas Bate-papo no campo **Valor**. Isso garante que o modelo correto seja selecionado, independentemente do idioma.
Aplicação	A aplicação em que o modelo de resposta está disponível para uso.
Ativo	Ativa o Canal de modelos de resposta **Nota:** Desmarcar a caixa desativa o registro sem excluí-lo.

6. Selecione **Salvar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.
7. Clique em **Novo** para criar um novo canal ou em **Editar** para acessar um canal existente.
8. Depois de selecionar o(s) canal(is), clique em **Salvar**.
   O formulário de **Modelo de resposta** é retornado.
9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta Prestação de serviços de RH.

Copiar um modelo de resposta para um caso de RH

Copie o conteúdo do modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para qualquer campo em um formulário de caso de RH que atenda às condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

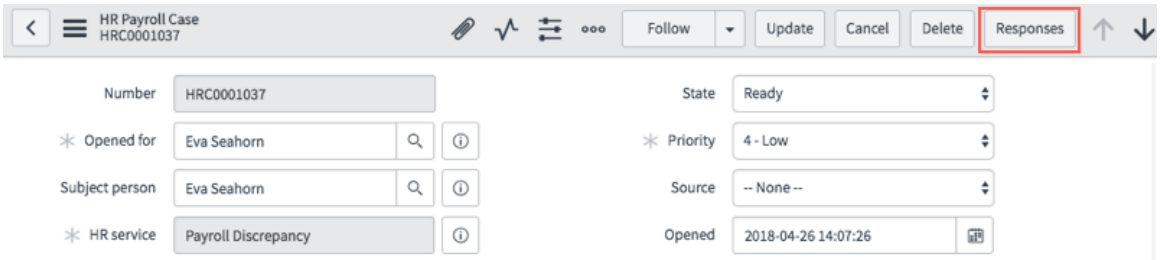
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto**.
2. Abra o caso de RH.
3. Clique em **Respostas** para abrir o painel lateral **Modelos de resposta**.

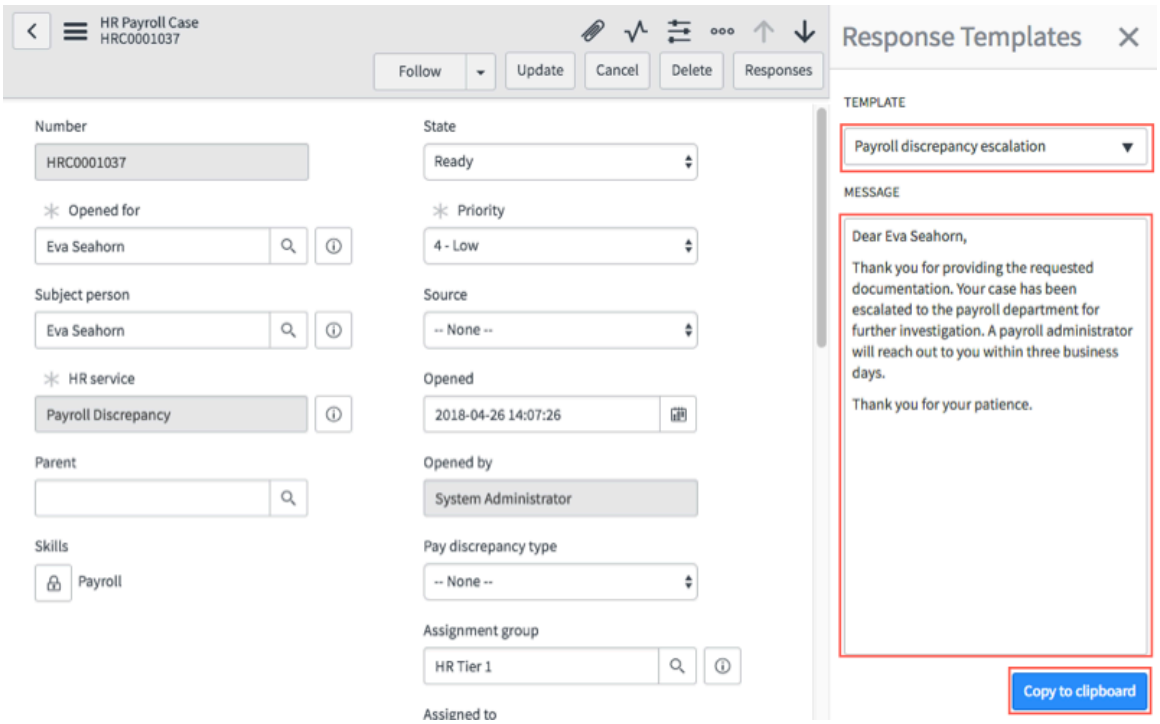
Tradução automática

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

Nota: Se o botão **Respostas** não estiver visível, certifique-se de que um modelo de resposta que atenda às condições do caso em aberto esteja disponível para uso. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta Prestação de serviços de RH.



4. No painel lateral **Modelos de resposta**, você pode selecionar um modelo e copiá-lo para a área de transferência.



5. Depois de copiado, você pode colar o conteúdo em um campo no formulário, como em **Comentários**ou em um e-mail que você envia ao funcionário.

Nota: Para obter informações sobre como usar modelos de resposta no Espaço do agente de RH, consulte Usar modelos de resposta em um caso de RH.

Dicionário de sinônimos de RH

Prestação de serviços de RH fornece um dicionário de sinônimos que ajuda a expandir pesquisas de texto com palavras-chave adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, ts_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar o Dicionário de sinônimos de RH para refletir seus negócios e terminologia.

Nota: Você deve estar no escopo Global para editar.

Tradução automática

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

Procedimento

Conclua as seguintes tarefas:

Carregar o dicionário de sinônimos de RH

O Dicionário de Sinônimos de RH é carregado automaticamente quando você marca a caixa **Carregar dados de demonstração** e ativa o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Ativar o Dicionário de Sinônimos de RH

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Marque **Sim** no campo **Habilitar sinônimo (que pode ser definido em Dicionários de sinônimos)**.
3. Clique em **Salvar**.

Editar o dicionário de sinônimos de RH

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Clique em **Dicionário de sinônimos de HRSD**.
3. O sistema de base fornece cinco conjuntos de sinônimos padrão.
4. Clique em um Conjunto de sinônimos para editar.
5. Adicione palavras na caixa **Synset** separadas por vírgulas. As palavras nesta caixa são as palavras personalizadas que você sente que seus funcionários usam na pesquisa.
6. Ou clique em **Inserir uma nova linha** para adicionar um conjunto de sinônimos.
7. Clique em **Atualizar**.

Publicar o dicionário de sinônimos de RH

1. O formulário Dicionário de sinônimos de HRSD é exibido.
2. Clique em **Publicar dicionário** em Links relacionados.
3. O Dicionário de sinônimos fica ativo após alguns minutos.

Tradução automática

Segurança de RH

Prestação de serviços de RH O fornece acesso restrito de solicitante, suporte de criptografia e recursos de segurança do Edge Encryption.

Acesso de chamador restrito para RH

O acesso de chamador restrito (RCA) define o acesso entre escopos a Prestação de serviços de RH aplicações.

O RCA está disponível para ajudar a proteger informações confidenciais em tabelas com escopo de RH e APIs de inclusão de script. Sem o RCA, as tabelas que não são privadas para um escopo são sensíveis a consultas por qualquer script do lado do servidor.

O plug-in **Acesso de chamador restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]** é ativado durante a instalação ou o upgrade da aplicação de RH.

Acompanhamento de chamadas

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

Esta configuração é recomendada para a fase de desenvolvimento. O acesso é permitido a tabelas e inclusões de script, mas rastreado na tabela Acesso de solicitante restrito. As informações de acesso podem ser exibidas em **Acesso de solicitante restrito à aplicação**.

Restrição de solicitante

Essa configuração é recomendada para a fase de produção após a conclusão do desenvolvimento.

Para definir o acesso entre escopos a um recurso de aplicação, consulte Definir o acesso entre escopos a um recurso de aplicação .

Informações relacionadas

Definir o escopo da aplicação, os recursos da aplicação e o acesso a eventos

Criptografia para RH e Gestão de documentos de funcionários

Prestação de serviços de RH e a Gestão de documentos de funcionários fornece criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia evita que usuários não autorizados baixem e exibam documentos de funcionários ou exibam campos específicos. Para criptografar documentos ou campos de funcionários no RH, Criptografia de campo é ativado por padrão e fornece funções de criptografia baseadas em função.

Um gerenciador criptográfico configura os campos ou aplicações que serão criptografados usando módulos de criptografia e políticas de acesso ao módulo:

- **Nota:** Certifique-se de que o campo **Aplicação** tenha a Gestão de documentos de funcionários selecionada.

- Na política de acesso ao módulo, defina a função para acesso de criptografia. Especifique a função para o usuário que adiciona documentos do funcionário. Usuários com esta função podem acessar documentos criptografados. Consulte Como criar uma política de acesso ao módulo .
- Os funcionários podem exibir seus próprios documentos quando Prestação de serviços de RH está licenciado, ativado e o tipo de documento permite o acesso do funcionário. A função especificada no módulo de criptografia não é necessária para que os funcionários exibam seus próprios documentos criptografados. Definir políticas para um tipo de documento Para configurar o campo ou anexo para criptografia, consulte Criptografia de campos e anexos .

Nota: Documentos que foram criptografados anteriormente usando contextos de criptografia têm o mesmo acesso usando módulos de criptografia em Yokohama.

Para obter detalhes sobre Criptografia de campo, consulte Criptografia de campo .

Edge Encryption para RH e Gestão de documentos de funcionários

Prestação de serviços de RH e a Gestão de documentos de funcionários fornece criptografia de borda para proteger informações confidenciais.

O Edge Encryption fornece controle direto sobre a segurança dos dados. A criptografia e a gestão de chaves são executados na intranet entre o navegador e a instância da ServiceNow.

Consulte Noções básicas do Edge Encryption .

Tradução automática

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

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração.

Consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

Criptografia de borda para RH

Você pode criptografar colunas (campos) ou anexos associados a uma tabela de RH. Consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Nota: há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

Bate-papo de RH a partir de listas e formulários

Você pode conversar com funcionários sobre a solicitação de serviços de RH em qualquer lista ou formulário de RH em Prestação de serviços de RH.

Acesse o bate-papo na **barra lateral Alternar conexão** do **cabeçalho do formulário** em qualquer formulário ou lista de RH. Um número é exibido no ícone **de alternância da barra lateral do Connect** para indicar que alguém está tentando bater papo com você.

Um bate-papo iniciado sobre um caso de RH específico faz parte do registro de caso. Por padrão, a conversa de bate-papo é salva nas **Anotações de trabalho** do caso de RH. As anotações de trabalho em um caso de RH não ficam visíveis para o funcionário. Alterar o bate-papo para **Comentários** torna o bate-papo visível para o funcionário no caso de RH.

Na janela de bate-papo, clique no ícone ao lado do número do caso de RH para acessar os detalhes do caso de RH.

Nota: Quando um agente não está atribuído a um caso de RH, alguns recursos não estão disponíveis no Central do funcionário. Por exemplo, o link Fazer uma pergunta para conversar sobre um caso específico não pode atribuir um agente. Para obter informações sobre como atribuir automaticamente um agente de RH a um caso, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH.

Consulte Conectar .

Gerencie a fila de bate-papo do RH

Você pode configurar a fila de bate-papo do departamento de RH e revisar os registros do bate-papo para medir o quão bem os funcionários estão sendo ajudados quando iniciam uma conversa.

Antes de Iniciar

Para usar a fila de bate-papo de RH, o administrador deve ativar os plug-ins Atribuição avançada de trabalho [com.glide.awa] e Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa].

Função necessária: administrador ou hr_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o grupo de atribuição para monitorar a fila de bate-papo e as mensagens que os funcionários veem quando iniciam uma conversa e enquanto aguardam.

Tradução automática

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

Você pode revisar os registros do bate-papo para ver quanto tempo os funcionários esperaram por uma resposta e quem está aceitando as solicitações de bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Selecione **Fila de bate-papo do departamento de RH** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado.

4. Para revisar as conversas associadas à fila, adicione a lista relacionada **Entradas da fila de bate -papo** e revise os registros para as informações a seguir.

Tipo de dados	Descrição
Por quanto tempo o usuário esperou e o resultado	Revise as informações nas colunas **Estado** e **Tempo de espera**.
Quem está ajudando ativamente os funcionários na fila	Revise os nomes dos agentes na coluna **Atribuído a**.

Tradução automática

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

Monitorar a fila de bate-papo de RH

Os funcionários podem fazer uma pergunta no link **Bate-papo com RH** no Portal de RH. A pergunta é colocada na fila de bate-papo de RH e qualquer agente de RH que monitore a fila pode respondê-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

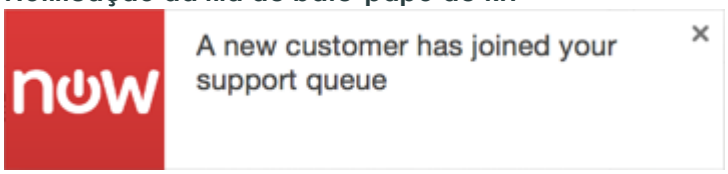
Nota:

Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os membros do grupo de RH monitoram a fila de bate-papo de RH. Quando uma pergunta é enviada para a fila, uma notificação pop-up é exibida.

Notificação da fila de bate-papo de RH



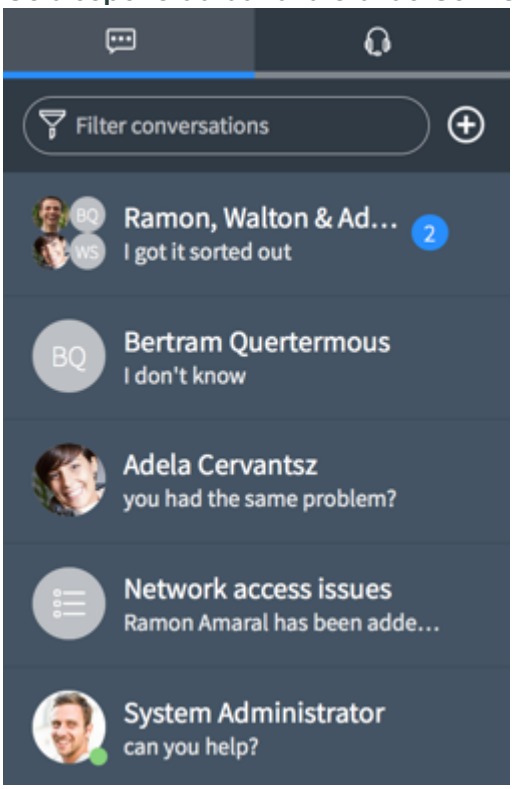
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um usuário inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar a conversa.

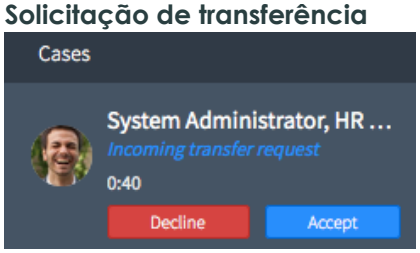
Tradução automática

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

Guia Suporte da barra lateral do Connect



3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Aceitar uma conversa de uma fila	Em **Filas**, clique em **Aceitar** na fila. A conversa é aberta no painel de conversas e uma entrada aparece na seção **Casos** da barra lateral.
Aceitar uma solicitação de transferência	Em **Casos**, clique em **Aceitar** na solicitação de transferência. **Solicitação de transferência**  A conversa é aberta no painel de conversas. O agente que transferiu a conversa pode permanecer nela.

4. Responda ao usuário e ajude a resolver o problema.
Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode abrir um novo caso ou incidente de RH a partir da conversa para investigação adicional. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente ou escalar a conversa para uma fila de prioridade mais alta.

Criar um caso de RH a partir de um bate-papo

Se um bate-papo de RH resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente a partir da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Nota: Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso de RH a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos**, abra uma conversa de RH.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso de RH**.
   Um novo formulário de caso é aberto em uma guia de registro. O sistema define automaticamente determinados campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   Todos os comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo do usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um comentário ou anotação de trabalho na conversa.
   a. No registro de conversa, ao lado do campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem ( ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

   Nota: Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Todos os novos campos de diário adicionados ao registro

Tradução automática

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

não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

Capturar vários registros de trabalho para um usuário

Capture vários registros de trabalho para um usuário com a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job). Ao criar casos de RH, você pode especificar a qual trabalho o caso pertence. Por exemplo, digamos que você tenha um caso de discrepância na folha de pagamento e o funcionário tenha dois registros de trabalho associados. Quando o caso é criado, você pode especificar a qual trabalho o caso se destina.

Visão geral da tabela de trabalhos

A partir da versão New York, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalho dos usuários em sua organização.

Tabela de trabalhos e tabela de perfil de RH

A tabela Perfil de RH tem uma referência à tabela Trabalhos para o trabalho primário do usuário.

Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)

Campo	Descrição
primário_trabalho • Data de início do trabalho • Data de término do trabalho	Campo de referência para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).

Por exemplo, o registro de perfil de RH a seguir é para Eva Seahorn. Eva foi contratada pela primeira vez como designer de UX em maio de 2017. Em agosto de 2018, Eva deixou a empresa. Em junho de 2019, Eva foi recontratada como diretora de marketing. O Eva tem dois registros de trabalho associados, com o cargo de diretor de marketing como o trabalho primário do Eva.

- Na lista relacionada Informações de emprego, as informações sobre o trabalho primário são exibidas.
- Na lista relacionada Trabalhos, todos os registros de trabalho associados são exibidos.

Nota: A data de início do emprego representa o primeiro dia em que o usuário trabalhou na organização. A data de início do trabalho representa o primeiro dia do trabalho primário atual do usuário. Porque Eva saiu da organização em agosto de 2018, mas foi recontratada em junho de 2019. Isso representa a data de início do novo emprego de Eva.

Tradução automática

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

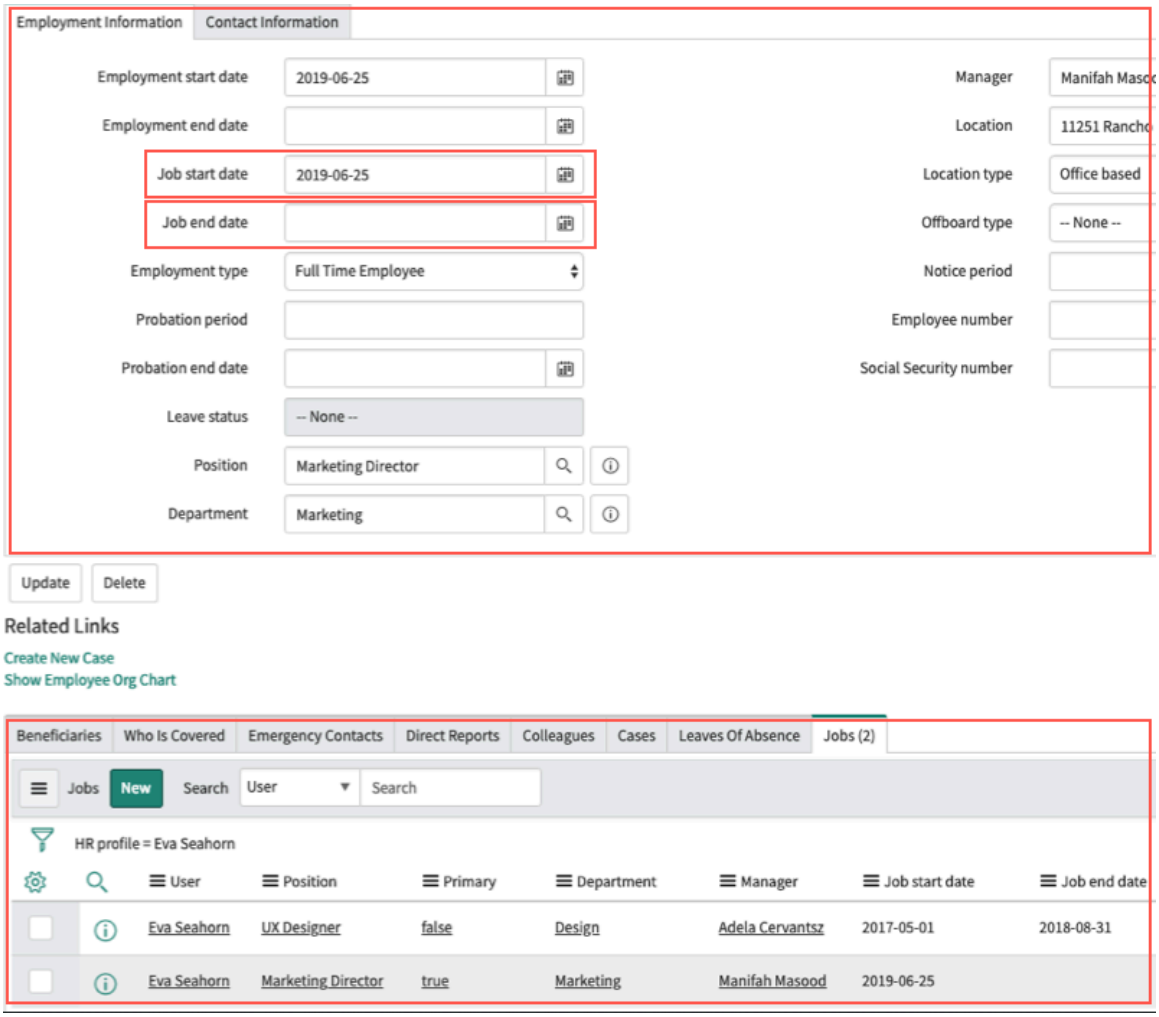


Tabela de trabalhos e tabela de casos de RH

A tabela Caso de RH tem uma referência à tabela Trabalhos do trabalho da pessoa afetada.

Tabela Caso de RH (sn_hr_core_case)

Campo	Descrição
assunto_pessoa_trabalho	Campo de referência para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).

No caso da Eva Seahorn, por exemplo, ela foi recontratada como diretora de marketing em junho de 2019. O Eva tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração é criado para o Eva, o campo **subject_person_job** permite que você especifique a qual trabalho o caso de integração pertence. O caso de integração seria para o trabalho de diretor de marketing para o qual Eva foi recontratada.

Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso pertence. Por exemplo, digamos que você tenha um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para o cargo de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro de trabalho em tempo

Tradução automática

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

integral, garantindo que os conjuntos de atividades e atividades descendentes sejam acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante. Para obter mais informações, consulte Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida.

Informações relacionadas

- hr_Utils – Global
- hr_ActivitySet - Global
- hr_ActivityUtils - Global

Exibição de página de tíquete padrão para Prestação de serviços de RH

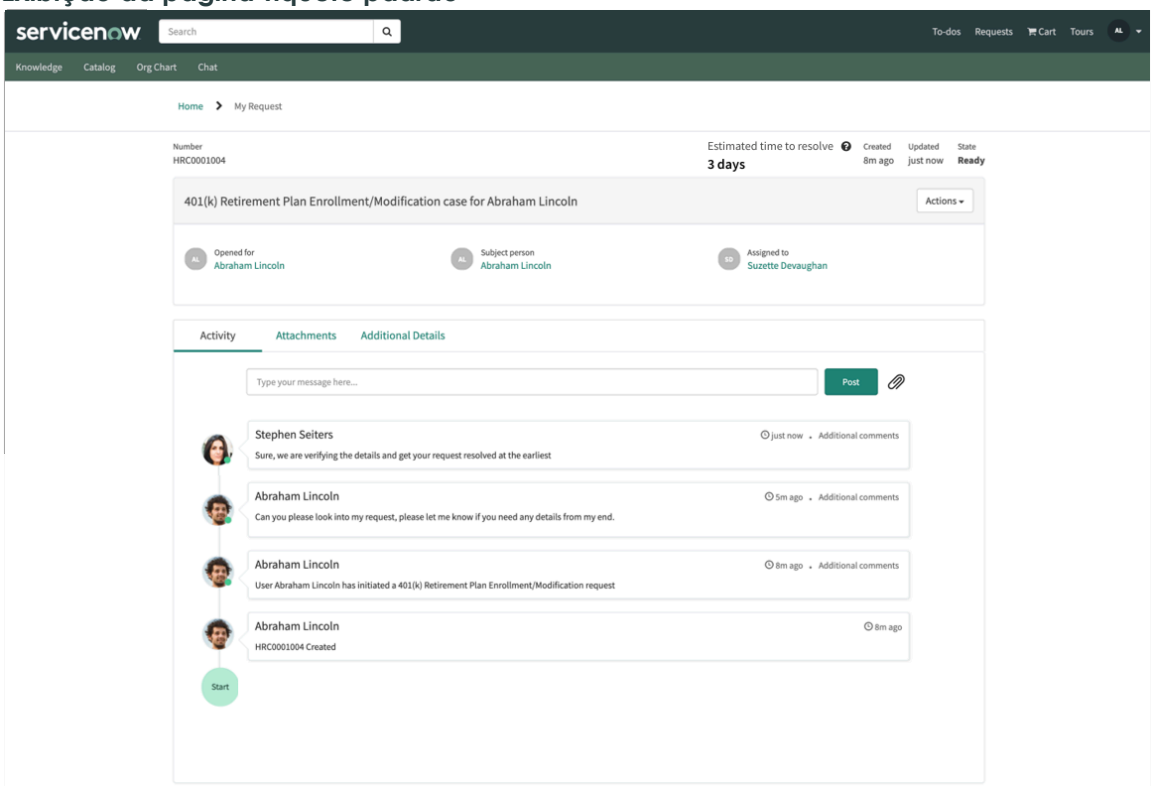
Configure seus serviços de RH para usar a página Tíquete padrão para fornecer uma experiência de usuário consistente para seus funcionários.

Você pode configurar a aparência do layout da página do tíquete (como cabeçalho e guias) em **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**. Para obter mais informações, consulte Configurar serviços de RH personalizados.

Para instâncias novas e reiniciadas, a exibição da página Tíquete padrão está disponível por padrão. Para instâncias atualizadas, você deve configurar o mapa de rota da página. Para obter mais informações, consulte Habilitar o mapa de rotas de página.

Depois de configurar os serviços de RH e concluir os mapeamentos de rota de página, suas solicitações de RH serão exibidas na exibição da página Tíquete padrão no seguinte formato:

Exibição da página Tíquete padrão



Ao habilitar o tempo de resolução esperado (ETTR), você pode ver o tempo estimado para sua solicitação. Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver casos de RH.

Tradução automática

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

Configurar serviços de RH personalizados

Configure seus serviços de RH personalizados na página Tíquete padrão para fornecer uma experiência consistente ao funcionário no Portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

> **Importante:** Por padrão, as configurações de tíquete padrão são feitas para os seguintes serviços de RH:
>
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Selecione seu serviço de RH personalizado.
3. No formulário, configure os campos obrigatórios:

Formulário Configuração de tíquete

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de COE para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão.
Ativo	Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Campo de estado	Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Configure o formulário para adicionar este campo. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ◦ Número ◦ Descrição resumida ◦ Data de criação ◦ Data de atualização ◦ Lista de observação ◦ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de informações	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar 'Descrição'	Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são: ◦ Nenhum ◦ Sempre ◦ Quando não há variáveis **Nota:** Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição.
Avançado	Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações.
Widget de informações	Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** Por padrão, o widget de informações de caso de HRM é usado para exibir as informações relacionadas ao caso de RH.
Parâmetros de widget de informação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de informações	Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ◦ Número ◦ Descrição resumida ◦ Data de criação ◦ Data de atualização ◦ Lista de observação ◦ Estado ◦ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de ação	
Widget de ação	Widget para especificar as ações disponíveis na região de informações. **Nota:** Por padrão, o widget Ações de tíquete padrão de RH é usado.
Parâmetros de widget de ação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de ação.

Tradução automática

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

Nota:

- Por padrão, dois tipos de guias são ativados e configurados: tipo **Atividade** e **Anexos**.
- Você não pode duplicar qualquer tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo cinco guias.
- Você pode adicionar apenas um destes tipos de guia:
  - Editor de variáveis (somente leitura)
  - Consolidador de variáveis

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, configure os campos.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Nenhum ◦ Atividade ◦ Anexos ◦ Personalizado ◦ Editor de variáveis (somente leitura) ◦ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias.
Visível	Condições para a visibilidade da guia.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. **Nota:** Para a guia **Tarefas/Tarefas pendentes**, por padrão, o widget Tarefa primária de HRM é usado. Para a guia **Aprovadores**, por padrão, o widget Guia de aprovação do HRM é usado. Para a guia **Anexos**, por padrão, o widget de anexos de tíquete padrão de RH é usado. Este widget também exibe documentos do funcionário (EDM).
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

6. No formulário Configuração de tíquete, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Habilitar o mapa de rotas de página

Se você fez upgrade da sua instância, redirecione as páginas de tíquete HR para a página Tíquete padrão no Portal. Exiba suas solicitações de RH na exibição da página de tíquete padrão.

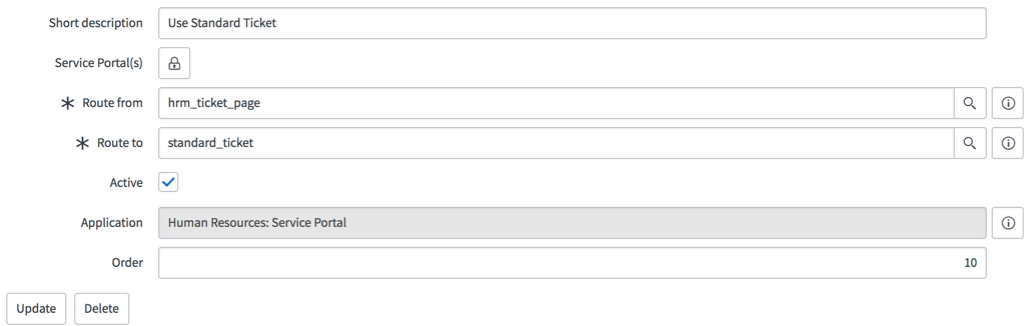
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Crie o mapa de rotas de página de **hrm_ticket_page** para **standard_ticket**.

> **Nota:** **hrm_ticket_page** está disponível somente quando você tem o plug-in Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal].



3. Crie o mapa de rotas da página de **hrsp_ticket** para **standard_ticket**.

> **Nota:** **hrsp_ticket** está disponível somente quando você tem o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core], sem o plug-in Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal].



Tradução automática

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

4. Crie o mapa de rotas da página de **tíquete** para **standard_ticket**.

Nota: **O tíquete** está disponível somente Itens do catálogo fora de RH.



Traduções de casos e tarefas de RH

Habilite traduções em casos e modelos de tarefa de RH para que os funcionários possam exibir as descrições resumidas e descrições de seus casos e tarefas de RH em seu idioma preferencial.

Configurar as descrições globais para traduções de um modelo de RH

Configure um caso de RH ou modelo de tarefa para habilitar traduções. Você pode fornecer as descrições globais para traduções em vários idiomas para que os usuários possam exibir as descrições resumidas e as descrições de seus casos e tarefas de RH em seu idioma preferencial.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ativar os idiomas para os quais você deseja oferecer suporte a traduções.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

   Para obter detalhes sobre como configurar um caso de RH ou modelo de tarefa, consulte:

   - Configurar um modelo de caso de RH
   - Configurar um modelo de tarefa de RH
4. Para habilitar traduções, certifique-se de que o campo **Usar descrições globais para traduções** esteja selecionado.
   Quando selecionados, os campos **Descrição resumida global** e **Descrição global** são exibidos.
5. Forneça a descrição resumida global e a descrição de cada um dos idiomas ativados.

Nota: Certifique-se de fornecer descrições globais para cada idioma compatível. Você não pode selecionar a opção **Usar descrições globais para traduções** em um único modelo de RH para alguns idiomas e não para outros.

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

a. Ir para **Sistemas do sistema** > **Geral**e selecione o idioma para o qual você deseja fornecer traduções.

Example
Por exemplo, você pode definir o idioma como espanhol.

b. No formulário do modelo de RH, forneça a descrição resumida global e a descrição no idioma selecionado.

Example
Por exemplo, você pode fornecer a descrição resumida global e a descrição de benefícios odontológicos em espanhol.

c. Repita o processo para cada idioma compatível.

Example
Por exemplo, se inglês, espanhol e coreano estiverem ativados em sua instância, certifique-se de fornecer traduções globais para cada um desses idiomas no modelo de RH.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Se você estiver configurando um modelo de caso de RH, também poderá atualizar o serviço de RH correspondente para usar cabeçalhos de caso que ofereçam suporte ao uso de descrições globais.

a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

b. Abra o registro de serviço de RH correspondente.

c. Atualize os seguintes campos:

Formulário de registro de serviço de RH correspondente

Campo	Valor
Exibição Aberto para/Aprovador	Configuração de cabeçalho aberta/do caso do aprovador que usa descrições globais
Exibição da Pessoa afetada/responsável pela tarefa	Tarefa/pessoa afetada atribuídas à configuração do cabeçalho do caso, usando descrições globais

d. Clique em **Atualizar**.

Example: Inscrição em benefícios odontológicos

Este é um exemplo de como a descrição resumida global e a descrição são exibidas para o serviço de RH Modificação/Inscrição em Benefícios Odontológicos na Central de serviços ao funcionário quando o idioma está definido como espanhol.

Tabela Perfil do funcionário

O plug-in Perfil do funcionário (sn_employee) fornece uma tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile) que disponibiliza os campos de data de início e data de término do

Tradução automática

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

emprego fora de Prestação de serviços de RH. Por exemplo, a tabela pode ser usada com Gestão estratégica de portfólios para atualizar a capacidade de recursos dos usuários.

Visão geral

Use a tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile) para disponibilizar os campos **job_start_date** e **job_end_date** fora de Prestação de serviços de RH.

Saiba mais sobre o Perfil do funcionário.

Tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile)

Campo	Descrição
usuário	Referência à tabela Usuário (sys_user).
data job_start	Representa a data de início do emprego.
data_término_trabalho	Representa a data de término do emprego.

Se você estiver usando o Perfil do funcionário com Prestação de serviços de RH

Quando você ativa o plug-in Perfil do funcionário, os seguintes campos são extraídos da tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile) para preencher a tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile).

Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)

Campo	Descrição
data_início_trabalho	Representa a data de início do emprego.
data_término_trabalho	Representa a data de término do emprego.

A sincronização do perfil do funcionário do perfil de RH é um trabalho agendado único que extrai todos os usuários com os valores de job_start_date e job_end_date correspondentes da tabela de perfil de RH após a ativação do plug-in. As atualizações subsequentes serão feitas pelas regras de negócio **Sincronizar campos com o perfil de RH** e **Sincronizar campos com o perfil do funcionário**.

Nota: Se você precisar executar o trabalho agendado único novamente, certifique-se de ativar o trabalho primeiro e permitir o RCA invalidado antes de executá-lo. Não execute o trabalho de forma programada.

Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Perfil do funcionário (sn_employee) para usar a tabela Perfil do funcionário com sua aplicação.

Nota: Se você estiver usando a tabela com Gestão estratégica de portfólios, consulte Atualizar a capacidade do recurso para obter mais informações.

Ativar perfil do funcionário

Você pode ativar o plug-in Perfil do funcionário [sn_employee] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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

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

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

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

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

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Utah)

Componentes instalados com o Perfil do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Perfil do funcionário [sn_employee_profile], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Funções instaladas com Perfil do funcionário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir a tabela Perfil do funcionário.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Perfil do funcionário

Trabalho agendado	Descrição
Sincronizar o perfil do funcionário do perfil de RH	Prestação de serviços de RH Somente: trabalho agendado único que extrai todos os usuários com seus valores de job_start_date e job_end_date correspondentes da tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile).

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Perfil do funcionário

Tabela	Descrição
Perfil do funcionário [sn_employee_profile]	Tabela Perfil do funcionário.

Gerador de link para Prestação de serviços de RH

Use o Gerador de links para criar um link em um formulário de caso de RH que acesse informações fora da aplicação para ajudar a atender o caso.

Crie links no formulário de caso de RH para folha de pagamento, mídia social ou produtos para atender a solicitações de computador ou software. Gere URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos.

Um exemplo seria criar um link para uma aplicação de RH de terceiros a partir do formulário de caso de RH para que os agentes de RH possam acessar informações de perfil adicionais. A criação desses tipos de links pressupõe:

- O agente de RH tem credenciais válidas para acessar uma aplicação de RH de terceiros.
- O link leva o agente de RH diretamente para as informações de perfil na aplicação de RH de terceiros e não para a página inicial.

O plug-in **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** ativa o plug **-in Link Generator [com.snc.linkgenerator]**.

O processo para criar um link para um formulário é:

- Crie um registro para o nome e a URL do site de destino em **Definir link**(Origens do gerador de links).
- Crie um registro para o nome do link profundo, o nome do site, o tipo de link e o script em **Definir parâmetros de link** (Serviços do gerador de links).
- Mapeie informações como o nome do botão, o tipo de local do botão, o formulário (tabela), o local (campo) e o nome do link profundo em **Definir botão** (mapeamentos do gerador de links).

Adicionar ou modificar um link profundo de RH

Use **Definir Link** (Origens do Gerador de Link) para criar um registro para o nome e a URL do site de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: link_generator_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de Link** > **Definir Link**.
2. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de site	Insira o nome do site externo que é o destino do link.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
URL do site	Insira a URL do site.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
4. Navegar até **Definir Parâmetros de Link**.
5. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de link profundo	Insira um nome ou local no site ao qual você está vinculando.
Valor	Um valor de serviço de gerador de link exclusivo criado automaticamente a partir do nome do link profundo inserido.
Nome de site	Insira o nome do site ao qual você está vinculando.
Tipo de link	Selecione: ◦ Link de botão: cria um botão que vincula ao site. ◦ Link gerado: use para gerar um URL que você pode copiar e colar em qualquer tabela com um tipo de campo de URL. Por exemplo, no formulário **Gerenciar conteúdo**, crie um tipo de conteúdo de URL. Em seguida, copie e cole o URL no campo URL do conteúdo. Outros exemplos incluem a criação de links para artigos de conhecimento e catálogos.
Script	Insira um script que direcione o usuário para o site externo.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Navegar até **Definir Botão**.
8. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de botão	Insira um nome para o botão que vincula ao site externo. O que você inserir aqui aparecerá no botão.
Tipo de local de botão	Selecione o tipo de local para o botão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Formulário padrão: use este tipo para colocar um link profundo no formulário de caso de RH legado. ◦ Formulário personalizado: use este tipo para trabalhar com uma API. ◦ Espaço do agente: use este tipo para trabalhar com Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Formulário (Tabela)	Selecione a tabela que contém o campo ao lado do qual você deseja que o botão de link profundo apareça. Por exemplo, selecione a tabela **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** quando quiser que o botão de link profundo apareça ao lado de um campo no formulário **Perfil de RH**.
Local (Campo)	Selecione o campo da tabela selecionada em que você deseja que o botão de link profundo apareça ao lado. Por exemplo, selecione **Usuário** para colocar o botão de link profundo ao lado do campo **Usuário** no formulário **Perfil de RH**.
Nome de link profundo	Essas informações são extraídas do formulário **Parâmetros de link profundo** (Serviço do gerador de links).
Ativo	Marque para tornar este mapeamento ativo e disponível para uso.

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Fluxos e gatilhos de RH

Os fluxos de RH criados em Flow Designer usam linguagem natural para automatizar aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.

Três novos fluxos estão disponíveis para automatizar o acionamento de Eventos de ciclo de vida. Os gatilhos são baseados em mudanças nas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Trabalho [sn_hr_core_job]. Esses fluxos reduzem ou eliminam a necessidade de gravar regras de negócio para acionar Eventos de ciclo de vida.

Nota: Personalize esses fluxos para usar em outros Eventos de ciclo de vida que não sejam eventos de integração.

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Human Resources: Core. Esses fluxos de RH são desativados por padrão.

Recém-contratados no perfil de RH do gatilho de caso de integração

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na tabela de perfis de RH [sn_hr_core_profile]. Se a data de início do emprego for igual ou posterior

Tradução automática

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

a hoje, o fluxo criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre o perfil de RH, consulte Tabela Perfil do funcionário e Perfil de RH.

Trabalho de gatilho de caso de recém-contratados

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na tabela de trabalho [sn_hr_core_job]. Se a data de início do emprego for igual ou posterior a hoje, o fluxo criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre a Tabela de trabalho e os registros de perfil relacionados, consulte Capturar vários registros de trabalho para um usuário.

Condição personalizada do gatilho de caso

Tabela: perfil de RH [sn_hr_core_profile]

Este fluxo pode ser usado como modelo para criar um gatilho personalizado. O gatilho é baseado em uma verificação de data personalizada para a data de início do funcionário. O gatilho padrão é iniciado dois dias antes da data de início do funcionário. Para obter mais informações sobre fluxos e gatilhos, consulte Fluxos .

Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, há uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

Nota: Somente um desses fluxos deve estar ativo a qualquer momento para um evento de ciclo de vida específico.

Ativar um fluxo de RH

Os fluxos de RH ajudam a automatizar a criação de tarefas e casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há três fluxos de RH instalados com a aplicação Human Resources: Core.

- Recém-contratados no perfil de RH do gatilho de caso de integração
- Trabalho de gatilho de caso de recém-contratados
- Condição personalizada do gatilho de caso

A ativação é imediata. Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, há uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

Nota: Somente um desses fluxos deve estar ativo a qualquer momento para um evento de ciclo de vida específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra o fluxo que você deseja ativar.
3. Clique no botão **Ativar**.

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

Passaporte do funcionário

Habilite a exportação de dados do funcionário, que pode ser usada por qualquer outra agência ou departamento para fins regulatórios, de acompanhamento e de conformidade.

Este recurso disponibiliza os dados de perfil do funcionário, como histórico de emprego e progressão, em diferentes instâncias da ServiceNow.

Como agente de RH, você pode extrair o histórico de emprego de um funcionário executando as seguintes etapas:

1. Crie um caso para o funcionário com o serviço de RH como Gerar histórico de emprego. Um modelo de documento, Histórico de emprego, é anexado automaticamente ao caso.

   Nota: O administrador de RH com a função sn_doc.writer pode configurar os campos a serem disponibilizados no modelo de documento Histórico de emprego.

2. Use a opção **Gerar anexos** no modelo de documento para gerar o histórico de emprego em um PDF e anexá-lo ao caso.

Explorar e usar Caso de RH e Gestão de conhecimento

A Gestão de casos e de conhecimento de RH reúne muitos recursos relacionados a casos de RH.

Noções básicas sobre Gestão de casos e conhecimento

A Gestão de casos e conhecimento para a versão com escopo do RH beneficia sua empresa automatizando processos de RH padrão em sua organização que oferecem suporte a relacionamentos entre funcionários e o departamento de RH.

Quem usa Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH é usado pelo departamento de RH da empresa. Um departamento de RH empresarial é composto por várias áreas, como relacionamentos com funcionários, administração de benefícios, imposição de políticas, recrutamento e emprego e gestão de desempenho. Os membros de uma grande organização de RH normalmente incluem:

- Especialistas em RH que se especializam em uma ou mais disciplinas de RH. Por exemplo, a área de benefícios tem especialistas em administração de seguros, tempo de licença e férias e compra de ações para funcionários.
- Generalistas de RH que trabalham com um grupo de negócios ou em uma região geográfica para ajudar os funcionários com perguntas, carreiras, gestão de desempenho e outras solicitações de relacionamentos do funcionário.
- Gerentes de RH que monitoram e medem a eficácia do grupo de RH no suporte aos funcionários em toda a organização. Eles também garantem que a empresa esteja em conformidade com as regulamentações federais, estaduais e locais.
- Administradores de sistemas de RH que configuram e mantêm sistemas como o banco de dados central de funcionários, folha de pagamento, sistema de gestão de aprendizado e desempenho e outros, incluindo a aplicação de Recursos Humanos.

Como você usa Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH aprimora e oferece suporte à sua empresa. Os relacionamentos entre seus funcionários, TI e o departamento de RH são compatíveis de várias maneiras:

Tradução automática

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

- Os funcionários podem usar o Portal de serviços de RH ou o catálogo para enviar perguntas e outras solicitações ao departamento de RH.
- Se você usar o recurso Suporte do Connect, os funcionários poderão bater papo com um agente de RH que está monitorando a fila de bate-papo de RH. Consulte Suporte do Connect .

  Nota: Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

- A equipe de RH pode criar, gerenciar e exibir casos de RH para responder a perguntas e processar as solicitações enviadas pelos funcionários.
- Os gerentes de RH podem executar relatórios e exibir informações de visão geral para monitorar e gerenciar o trabalho realizado pelo departamento de RH.
- Os administradores de RH e de TI corporativos podem gerenciar com mais eficácia os sistemas de RH da empresa, como os sistemas de folha de pagamento e gestão de desempenho, por meio do Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

Como você se beneficia do Prestação de serviços de RH

Usando o aplicativo, toda a empresa se beneficia das seguintes maneiras:

Automatiza processos de RH padrão

Vários processos típicos de RH são automatizados. Essa automação reduz o número de check-lists, trocas de e-mail e chamadas telefônicas realizadas pela equipe de RH.

Melhora o acesso de funcionários

Os funcionários acessam os serviços de RH por meio de um catálogo de serviços, em vez de precisarem escrever e-mails individuais, fazer chamadas telefônicas ou visitar pessoalmente o RH para cada solicitação.

Acompanha solicitações e andamento

Os gerentes de RH usam relatórios e exibições para ajudá-los a entender o trabalho que sua equipe está realizando para oferecer suporte à empresa. Os funcionários podem ver o status de suas solicitações.

Integra-se com outros serviços

Os processos de recursos humanos podem incluir tarefas de RH e tarefas para outras equipes, para fornecer melhorias significativas na entrega de serviço.

Terminologia Prestação de serviços de RH

A terminologia a seguir é usada para a aplicação.

Terminologia

Termo	Definição
Critérios do RH	Modo de selecionar agrupamentos de usuários do Sistema e de RH com base em critérios
Serviços de RH	Lista de serviços de RH
Categorias de Tópico de RH	Lista de categorias de tópicos de serviço de RH

Tradução automática

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

Terminologia

Termo	Definição
Relacionamentos de RH	Relacionamentos do usuário entre si
Posições de RH	Posições disponíveis na tabela da empresa
Definição de níveis de atribuição de RH	Especifica a hierarquia de escalação
Funções do Grupo de RH	Lista de grupos que têm funções de grupo de RH
Scripts de E-mail de RH	Lista de todos os scripts de e-mail de RH
Funções de usuário de RH	Lista de usuários que têm funções de usuário de RH
Modelos de RH	Modelos para criação de registro de caso com base no item do catálogo
Regras de função do cliente	Especifica as regras para gerar funções de cliente
Tópico de RH	Lista de detalhes de detalhes do tópico de serviço de RH
Opções de serviço de RH	Lista de opções de serviços de RH que afetam a criação de casos
Departamentos de RH	Departamentos disponíveis na tabela da empresa
Locais de RH	Locais disponíveis na tabela da empresa
Filas de bate-papo de RH	Lista de filas de bate-papo de RH
Pesquisas de RH	Pesquisas usadas pela aplicação de RH
Links de RH	Links externos usados pela aplicação de RH
Propriedades de RH	Propriedades do sistema usadas na aplicação de RH
Modelos de e-mail de RH	Lista de todos os modelos de e-mail relacionados a RH
Bases de Conhecimento de RH	Bases de conhecimento usadas pela aplicação de RH
Artigos de conhecimento de RH	Artigos de conhecimento usados pela aplicação de RH
Notificações de RH	Notificações por e-mail usadas pela aplicação de RH
Categorias do Catálogo de serviços de RH	Categorias do catálogo de serviços usadas pela aplicação de RH
Itens do catálogo de serviços de RH	Itens do catálogo de serviços usados pela aplicação de RH
Modelos de documento de RH	Modelos de documento para conteúdo de documento usados na aplicação de RH
Grupos de RH	Grupos usados por usuários de RH
Habilidades de RH	Habilidades disponíveis para usuários da empresa
Funções de RH	Funções usadas por usuários de RH
Planos/provedores de benefícios de RH	Provedores de benefícios e planos usados pelo serviço de Benefícios de RH

Tradução automática

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

Terminologia

Termo	Definição
Tipo de Benefício de RH	Tipos de benefícios usados pelo serviço de Benefícios de RH
Tipos de problemas disciplinares	Tipos de problema disciplinar usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário de RH
Tipos de aviso disciplinar	Tipos de aviso usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário de RH
Frequências de relatório do sistema de RH	Frequências de relatório do sistema definidas para o serviço de sistemas de RH
Tipos de relatório do sistema de RH	Tipos de relatório do sistema de RH usados pelo serviço do sistema de RH

Prestação de serviços de RH Otimização de processos

A integração da aplicação Otimização de processos com a aplicação Prestação de serviços de RH permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a casos de serviço de RH e, se instalados, Eventos de ciclo de vida casos.

Otimização de processos para Prestação de serviços de RH visão geral do recurso

Otimização de processos para Prestação de serviços de RH permite que as empresas analisem e melhorem os processos de entrega de serviço. Ele aproveita os recursos Otimização de processos na plataforma ServiceNow e oferece um pacote de conteúdo de práticas recomendadas para Prestação de serviços de RH.

O pacote de conteúdo de mineração de processos de HRSD contém modelos de mineração de processos pré-configurados que ajudam os analistas e proprietários de processo a entender a eficácia de seus processos, incluindo oportunidades para melhoria contínua de desempenho.

Nota: Como analista de mineração de processos, você pode marcar as configurações do pacote de conteúdo como somente leitura para preservar suas configurações personalizadas entre upgrades.

Use Otimização de processos para descobrir, simplificar, visualizar, analisar, monitorar e muito mais.

- **Visualize seus processos**: mapeie processos entre sistemas e limites funcionais com base na análise de dados.
- **Simplifique seus processos**: identifique gargalos, silos, redundâncias e outros fatores de ineficiência.
- **Automatize seus processos**: identifique tarefas frequentes, consistentes e repetidas que são adequadas para automação.
- **Melhore seus processos**: vincule mapas de processo a KPIs para executar a análise de causa raiz e identificar os fatores de desempenho.

Para obter informações completas sobre a aplicação Otimização de processos e como ela se relaciona e se integra a Prestação de serviços de RH, consulte Otimização de processosMineração de processos .

Tradução automática

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

Para habilitar o pacote de conteúdo Otimização de processos para Prestação de serviços de RH, consulte Ativar Otimização de processosMineração de processos pacotes de conteúdo .

Prestação de serviços de RH Otimização de processos modelo de configuração

O modelo de configuraçãoPrestação de serviços de RH Otimização de processos inclui definições de processo para serviços de RH padrão, bem como um mapa de processo que usa mineração multidimensional para Eventos de ciclo de vida se esta aplicação estiver instalada.

Mapas de processo e transições analisam seu portfólio de serviços de RH para encontrar e visualizar áreas com problemas, oportunidades de melhorias e conformidade de processos.

Definições de processo e mineração multidimensional

Todos os serviços de RH padrão	Eventos de ciclo de vida (se instalado)
Examina o HRSD para encontrar desvios e áreas com problemas.	Fornece um mapa de processo de evento de ciclo de vida usando mineração inteligente multidimensional.
Fornece uma exibição única de serviço de RH, permitindo que você faça uma busca detalhada para encontrar gargalos e outros problemas de execução.	Acesse a visibilidade do processo automatizado de ponta a ponta em processos e tabelas multirrelacionais.
Notifica automaticamente os proprietários de processo quando problemas comuns são detectados usando configurações de processo, como degradação do desempenho do canal, tendências de obtenção de KPI (por exemplo, ANS) ou muita variação entre o que é esperado e o que é real.	Encontre rapidamente os principais fatores por trás dos problemas de processo usando um analisador de causa raiz baseado em IA.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Visão geral do workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Otimização de processos com Prestação de serviços de RH.

Combinações de funções

Otimização de processos **função**	Prestação de serviços de RH **função**
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

Tradução automática

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

Projeto de otimização para casos de serviço de RH

O pacote de conteúdo de Mineração de processos do HRSD (com.sn_hr_process_mining) adiciona um projeto pré-criado que inclui casos de serviço de RH predefinidos e, se instalado, definições de modelo de processo de Eventos de ciclo de vida casos. Por padrão, o projeto filtra casos dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Uso da mineração de processos .

As definições de modelo de processo incluem definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos que você pode usar como estão ou modificar para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como casos que transitam do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta e analise os processos vinculados, como registros de Problema (PRB).

  Nota: As definições de atividade do pacote de conteúdo podem ser definidas como ALL ou INCLUDE com base em se os valores de campo estão preenchidos ou não na coluna `field_values_selection_type` na tabela `promin_activity_def`, para que o número correto de atividades esteja disponível por padrão para cada projeto.

- Use as definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados de caso de serviço de RH por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de RH

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de RH. A iniciativa de melhoria e o modelo de Otimização de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics para casos de RH

Se a aplicação Performance Analytics (PA) estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Otimização de processos a partir de um indicador PA com base nos dados do caso de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Gestão de casos de RH

Você usa a aplicação Gestão de casos e conhecimento para criar, exibir ou editar casos de RH na versão com escopo do RH. Os casos de RH são criados a partir de solicitações ou consultas de RH relacionadas a contas ou sistemas de RH, benefícios, folha de pagamento, gestão de desempenho, emissão de relatórios, aquisição de talentos, relatórios de tempo e despesas e muito mais.

Criação de caso de RH de autoatendimento

A partir do Central do funcionário, os funcionários podem consultar ou solicitar serviços de RH das seguintes categorias:

- Benefícios
- Gestão de dados de funcionários

Tradução automática

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

- Relacionamentos do funcionário
- Geral
- Sistemas de RH
- Folha de pagamento
- Gestão de talentos
- Vistos

Um caso de RH é criado quando um serviço de RH é solicitado por meio do Central do funcionário.

Criação de caso de agente de RH

Os funcionários podem consultar os serviços de RH por e-mail, bate-papo ou telefone. Os agentes de RH podem criar um caso de RH com base em um Centro de Excelência (COE) ou serviço de RH.

Depois que um caso de RH é criado, ele é atribuído a um agente de RH e/ou a um grupo de atribuição por meio do serviço de RH e do modelo de RH associado.

Os casos de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas ou casos secundários de RH que compõem o caso primário.

Exemplo de solicitação de RH

Um funcionário chamado Allan quer saber mais sobre os planos odontológicos oferecidos:

1. Ana envia uma solicitação de RH por meio de Central do funcionário perguntando sobre um dos planos odontológicos oferecidos.
2. Um caso de RH é criado e atribuído a um agente de RH.
3. O agente de RH pode responder à consulta por telefone, e-mail, bate-papo ou por meio da seção Comentários do caso de RH.
4. Se a resposta atender à consulta, o caso de RH poderá ser encerrado.

Criar um caso de RH

Crie casos de RH para funcionários ou outros indivíduos que precisam de um serviço de RH. Observe que os funcionários também podem usar o Portal de serviços de RH para criar casos de RH por conta própria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para obter informações sobre como configurar a criação de casos, consulte Configurar como os casos de RH são criados.
- Os funcionários também podem criar casos de RH para si próprios usando os produtores de registro na Central do funcionário. Os detalhes inseridos pelo funcionário são registrados na descrição do caso de RH.

> **Nota:** Se um valor inserido pelo usuário não corresponder ao valor no perfil de RH de aberto para, somente o valor inserido pelo usuário será registrado na descrição do caso de RH. Este comportamento não é observado quando o serviço de RH do caso é Integração de recém-contratados ou Jornada de recém-contratados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
   Ou, em qualquer lista de casos, clique em **Novo**.
2. Determine a pessoa para quem você está registrando o caso.

Status da pessoa relacionada ao caso	Ação
Funcionário anônimo ou indivíduo externo	Selecione **Ignorar verificação** para criar o caso sem precisar inserir o nome de um funcionário ou o número do caso. A seleção desta opção leva você diretamente para a seção **Detalhes do caso** e a seção **Informações do funcionário** não é exibida. **Nota:** A opção **Ignorar verificação** será exibida somente se **Permitir ignorar a verificação** tiver sido selecionado durante a configuração da criação de caso de RH.
Um funcionário	Valide o funcionário usando o campo **Pesquisar funcionário** para pesquisar o funcionário. Você pode pesquisar por nome de funcionário, número de caso ou qualquer campo indexado no perfil de RH da tabela sys_user. Informações adicionais sobre o funcionário aparecem na seção **Informações do funcionário** para ajudar a verificar se você está criando um caso de RH para a pessoa correta.

3. Preencha as informações na seção **Detalhes do caso**.

Campos de detalhes do caso

Campo	Descrição
COE	O **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH. **Nota:** Se um serviço de RH for selecionado primeiro, o COE associado será preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH com base no COE selecionado ou no que você seleciona com base na comunicação com a

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	solicitação do funcionário. Os serviços de RH disponíveis para um funcionário são filtrados por: ◦ O COE selecionado ◦ Critérios de RH para a **pessoa afetada** com base na configuração do serviço de RH O filtro de serviços de limite no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não ter removido o campo **Aberto para**.
Tipo de modelo de documento	A categoria do modelo de documento. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o campo **Tipo de modelo de documento** é selecionado ao configurar o serviço de RH.
Modelo de documento	O modelo de documento associado ao caso para gerar tarefas de modelo de documento. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e **o modelo de documento** foi selecionado quando o serviço de RH foi configurado.
Anotações de trabalho	Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. O texto no campo **Anotações de trabalho** não está visível para o usuário nomeado no campo **Pessoa do assunto**. A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Se esta propriedade estiver definida como falsa (o padrão), o texto do e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho. **Nota:** Você pode traduzir o texto para o idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

4. Selecione a pessoa responsável pela solicitação de serviço no campo **Aberto para**.
   - Se o caso estiver sendo criado pela pessoa que faz a solicitação, os valores de **Pessoa afetada** e **Aberto para** serão os mesmos.
   - Se o caso estiver sendo criado para um usuário diferente, por exemplo, um gerente que está preenchendo um caso para um funcionário, use a lista de seleção para selecionar um usuário diferente.

Tradução automática

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

5. Selecione o assunto do caso no campo **Pessoa afetada** selecionando o ícone Pesquisar usando lista ( ) e pesquisando e selecionando outro funcionário.

   Nota: Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de pesquisa de limite de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa afetada**.

6. Clique em **Criar caso**.
7. Opcional: Continue trabalhando no caso.
   Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.

Resultados

O formulário **de caso de RH** aparece com informações adicionais sobre o caso. Os valores selecionados para os campos **de serviço de RH** e **COE** determinam os campos que aparecem.

Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Acelerador de jornada

Acelerador de jornada planos de ação podem ser criados abrindo um caso de RH com um evento de ciclo de vida relacionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o modelo Criar plano de ação do Acelerador de jornada está configurado para criar automaticamente Acelerador de jornada planos de ação, uma tarefa é criada e atribuída a um gerente para revisão.

Quando o modelo não está configurado para criar automaticamente planos de ação do Acelerador de jornada, uma tarefa pendente é criada. A tarefa é atribuída ao gerente (**Aberto para**) para criar um plano. A tarefa pendente contém as seguintes informações preenchidas previamente no plano:

- A quem se destina este plano (mapeado da pessoa afetada)
- Tipo de plano (mapeado da atividade)
- Data de publicação (mapeada da atividade)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Insira o nome do novo funcionário no campo Pesquisar funcionário.
3. Preencha os detalhes do caso:
   - **COE**: `caso de eventos de ciclo de vida de RH`
   - **Serviço de RH**: `integração de recém-contratados`
   - **Aberto para**: `nome dos gerentes`
   - **Pessoa afetada**: `nome do recém-contratado`
4. Clique em **Criar caso**.

Tradução automática

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

5. Revise todos os campos, faça as atualizações necessárias e clique em **Pronto para trabalhar**.
   Uma tarefa pendente é criada na lista de tarefas pendentes dos gerentes no Central do funcionário. Os gerentes revisam e publicam planos do Central do funcionário.

Informações relacionadas

Trabalhando com Acelerador de jornada planos

Solicitar uma verificação de antecedentes por meio de um provedor de verificação de antecedentes de terceiros

Solicite uma verificação de antecedentes para um funcionário por meio de um provedor de verificação de antecedentes de terceiros, como First Advantage, Precisoou Sterling.

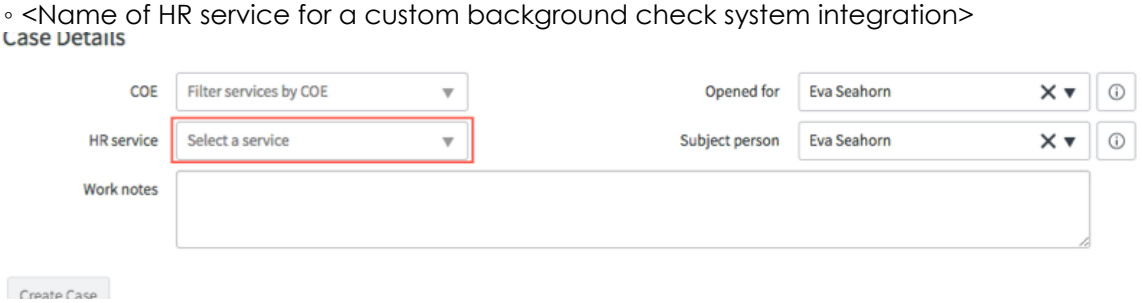
Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre Prestação de serviços de RH e o sistema de verificação de histórico de terceiros antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integrações de RH.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

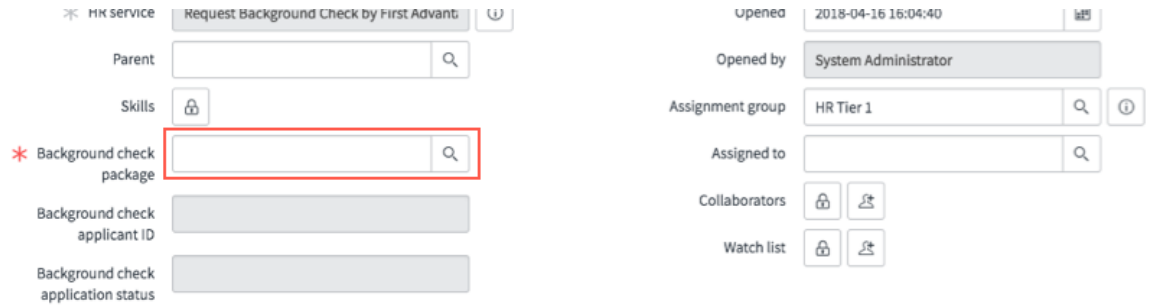
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um dos seguintes serviços para solicitar uma verificação de histórico por meio do provedor de verificação de histórico de terceiros.
   - Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage
   - Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate
   - Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling
   - <Name of HR service for a custom background check system integration>



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso**.
6. No campo **Pacote de verificação em segundo plano**, selecione o pacote de verificação em segundo plano que você deseja usar para o caso.

Tradução automática

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



7. Clique em **Pronto para trabalho** para enviar a solicitação de verificação de histórico para o provedor de verificação de histórico de terceiros apropriado.

Resultados

Conforme a aplicação de verificação de antecedentes progride, o status é atualizado no campo **Status da aplicação de verificação de antecedentes**.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da verificação em segundo plano, navegue até a lista relacionada **Detalhes da verificação em segundo plano**.

Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign. Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria DocuSign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

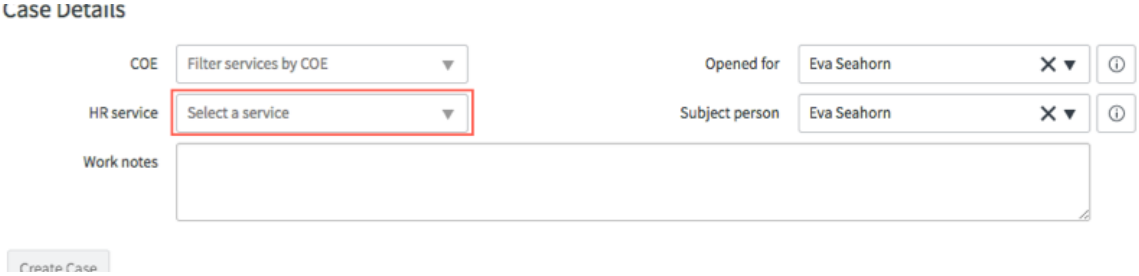
Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre o sistema Prestação de serviços de RH e o sistema DocuSign antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integração com o serviço DocuSign.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.
   - Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
   - Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign
   - <Name of custom HR service>



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria DocuSign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são atribuídas na ordem definida.

Nota:

- As tarefas são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado DocuSign Task Template.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com o link relacionado **Mostrar fluxo**. Se um caso for cancelado da plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique no link relacionado **Mostrar fluxo** para abrir o Flow Designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo**.
- Os signatários devem concluir suas DocuSign tarefas por meio de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. A plataforma de login não é compatível.

Mudança de status do caso e da tarefa

Ação	Resultado
Documento assinado por todos	• Caso e tarefas encerradas concluídas • Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas
Documento recusado	• Caso e tarefa recusada encerrados incompletos • Tarefas pendentes canceladas • Não há anexos ao caso
Documento anulado ou fluxo com erro	• Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas • Não há anexos ao caso

Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço Adobe Sign

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do serviço do Adobe Sign. Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria tarefas do Adobe Sign para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre Prestação de serviços de RH e o sistema Adobe Sign antes que as solicitações possam ser feitas.

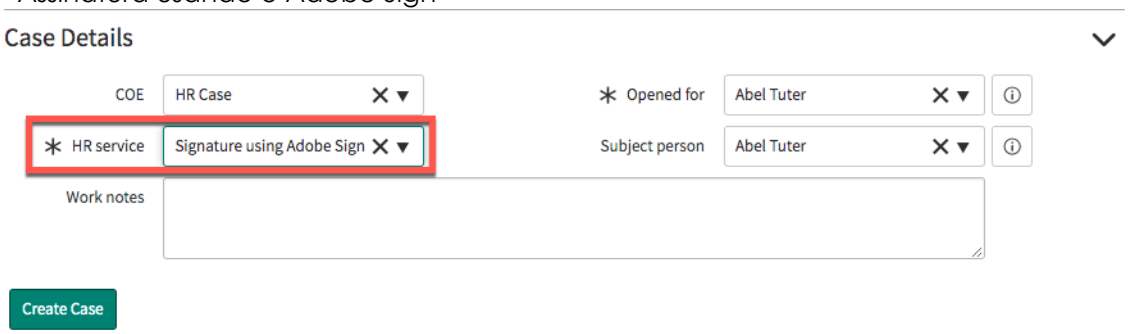
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.

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

3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.
   - <Name of custom HR service>
   - Assinatura usando o Adobe Sign



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso**.

O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria Adobe Sign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

Os signatários devem concluir suas tarefas do Adobe Sign por meio de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. A tarefa Adobe Sign é exibida como um URL na página de tarefas pendentes no Central do funcionário.

Ao clicar no URL, o signatário é direcionado ao sistema do Adobe Sign para assinar o documento. Depois de concluir a tarefa, o signatário é redirecionado para a página de tarefas pendentes no Central do funcionário. O status da tarefa do Adobe Sign não é atualizado imediatamente porque o retorno de chamada é assíncrono.

Nota:

- As tarefas do Adobe Sign são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado modelo de tarefa do Adobe Sign.
- Tarefas do tipo integração de fechamento automático são criadas usando o modelo de tarefa de RH.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com o link relacionado **Mostrar fluxo**. Se um caso for cancelado da plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique no link relacionado **Mostrar fluxo** para abrir o Flow Designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo**.

Mudança de status do caso e da tarefa

Ação	Resultado
Documento assinado por todos	• Caso e tarefas encerradas concluídas • Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas

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

Mudança de status do caso e da tarefa

Ação	Resultado
Documento recusado	• Caso e tarefa recusada encerrados incompletos • Tarefas pendentes canceladas • Não há anexos ao caso
Documento anulado ou fluxo com erro	• Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas • Não há anexos ao caso

Trabalhar em um caso de RH

Após a criação inicial de um caso de RH, as próximas etapas são mudar o estado, fornecer informações adicionais e garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

A criação e a conclusão de casos de RH exigem informações diferentes, dependendo do Centro de Excelência (COE) e do serviço de RH selecionado. O serviço de RH que um funcionário está solicitando determina o tipo de caso de RH.

Procedimento

Após a verificação do funcionário, clique em **Criar caso**.
Os seguintes campos são exibidos:

Criar formulário de caso

Campo	Descrição
Número	Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC.
Primário(a)	Preenche o caso primário quando o caso exibido é secundário. Por exemplo, um caso **de integração de solicitação** tem vários casos e tarefas secundários.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH.
Empresa	Conta da empresa à qual o caso remoto está associado.
Caso remoto	Opção que indica que o caso de RH foi criado devido a uma tarefa do provedor de uma instância do consumidor. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Integração de várias instâncias de RH para provedor (sn_hr_mii_provider) está instalado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	O estado do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. • Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. • Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado. • Aguardando aprovação: requer aprovação antes que possa passar para o próximo estado. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. • Trabalho em andamento: o caso está atribuído e sendo trabalhado. • Encerrado concluído • Fechado incompleto • Cancelado(a) • Aguardando aceitação: a pessoa **Aberto para** deve aceitar o caso de RH antes que ele possa prosseguir. Por exemplo, um caso **de Solicitação de integração** foi aberto para um gerente de contratação. O gerente de contratação deve aceitar o caso antes que ele possa passar para o próximo estado. • Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH. **Nota:** O **estado** não pode ser editado na exibição de lista.
Prioridade	A precedência do caso, com base no **serviço de RH**. A prioridade substitui automaticamente o modelo e muda para **2 - Alta** para usuários sinalizados como VIP. Configurado em Propriedades de RH (sys_property).
Fornecer	De onde o caso se originou. As origens são: • Não selecionado • Autoatendimento • Telefone • Bate-papo / Connect / Feed de atividades • Pessoalmente

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

Campo	Descrição
	• E-mail • Outro • Virtual Agent **Nota:** Casos criados por e-mail ou autoatendimento são movidos automaticamente para o estado **Pronto** e atribuídos a um grupo ou usuário.
Aberto por	O usuário que criou o caso.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de recursos humanos. Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído** a deve ser um membro do novo grupo e o **Estado** deve ser **Pronto**. **Nota:** Para atribuir automaticamente um grupo a um caso de RH, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Configurar um modelo de caso de RH.
Atribuído a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando lista** para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. Para alterar o agente **Atribuído a** RH, o agente deve ser membro do **grupo de atribuição** e o **Estado** deve ser **Pronto**. Se **Atribuído a** for deixado em branco, alguns recursos não estarão disponíveis na página de tíquete Central do funcionário. Por exemplo, o link **Fazer uma pergunta** para conversar diretamente sobre um caso de RH não pode atribuir um agente. Comentários ou anotações de trabalho não aparecem em um caso até que um agente seja atribuído.
Colaboradores	Adicione colaboradores ou outros agentes de RH ao caso. Somente agentes de RH podem ser adicionados como colaboradores. Esta ação permite que o agente original ainda rastreie o caso. Ou um agente de RH pode adicionar outro agente de RH como colaborador para solicitar ajuda. Adicionar um colaborador preenche o caso na lista de colaborações. Outros fatores relacionados à adição de colaboradores:

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

Campo	Descrição
	• Os colaboradores podem remover a si próprios do caso. Para remover a si mesmo, realce seu nome na lista de **Colaboradores** e clique no **X**. • Os colaboradores não precisam fazer parte do grupo de atribuição. • Atribuído a pessoa pode adicionar ou remover colaboradores. • Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores. • As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de RH. Adicionar colaboradores pode aliviar a quantidade de e-mails solicitando ajuda em um caso de RH consolidando a comunicação. Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são: • Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE. • Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário. **Nota:** Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores.
Equipe de suporte de caso	Funcionários atribuídos para responder a perguntas sobre a integração de recém-contratados. Aparece somente para casos de eventos de ciclo de vida. Você pode adicionar usuários ou definir um grupo que possa oferecer suporte à **pessoa afetada** em um caso de evento de ciclo de vida. A **pessoa afetada** pode se comunicar com a equipe de suporte de caso enquanto o caso avança.
Participantes da lista de observação	A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Qualquer pessoa na empresa pode ser adicionada à **lista de observação**. Por exemplo, um funcionário solicita um visto de viagem. Adicione o gerente do funcionário para garantir que as atualizações sejam comunicadas. Clique no ícone **Editar lista de observação** para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo.

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

Campo	Descrição
ETTR mínimo	Indica o tempo mínimo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada nos dados históricos obtidos para resolver casos de RH semelhantes. **Nota:** Disponível após a ativação da capacidade ETTR da Inteligência preditiva
ETTR máximo	Indica o tempo máximo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo de dados históricos necessário para resolver casos de RH semelhantes. **Nota:** Disponível após a ativação da capacidade ETTR da Inteligência preditiva
Descrição resumida	Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição.
Descrição	Você pode adicionar uma descrição mais longa e detalhada depois que o caso de RH for criado. Use as ferramentas de formato Rich Text (RTF) para formatar o texto. A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário.

As seguintes listas integradas são exibidas:

Lista de Informações de tratamento especial

Mostra anotações de mensagens específicas para um caso ou condições de RH. Para obter mais informações, consulte Adicionar informações de tratamento especial para um caso Prestação de serviços de RH.

Resultados de conhecimento

Mostra resultados de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH. Há duas guias. Um mostrando artigos aos quais você tem acesso e outro mostrando artigos que o funcionário **Aberto para** pode acessar. Clique em **Anexar** para tornar o artigo visível para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto na seção **Comentários adicionais**. Para obter mais informações, consulte Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH.

Tarefas

Aparece quando há tarefas associadas ao caso. Clique em uma tarefa para exibi-la ou atualizá-la.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

Instruções de execução

Exibir informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do serviço de RH.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

Tradução automática

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

Comentários e Anotações de trabalho

Você pode adicionar comentários ou anotações de trabalho ao caso para fornecer detalhes sobre o caso. **As anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.

Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Se sua empresa usar snippets de modelo e, dependendo das condições definidas, o botão **Respostas** aparecerá no cabeçalho do formulário:

a. Clique no botão **Respostas**.

b. Selecione um modelo de resposta.

c. Clique em **Copiar para área de transferência**.

Nota: Este botão copia todo o texto no campo de mensagem. Para copiar texto parcial, realce o texto e use o comando copiar. Você também pode editar o texto depois de colá-lo.

d. Você pode colar o texto em **Anotações de trabalho**, **Comentários**ou em qualquer campo de texto.

Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade

Aparece para casos de solicitação de licença maternidade/paternidade. Fornece detalhes sobre a solicitação de licença.

Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade

Campo	Descrição
Subtipo de licença	Identifica a função da pessoa afetada pela licença maternidade/paternidade ou o tipo de licença maternidade/paternidade. Selecione: • Pais biológicos • Parceiro(a) de pai ou mãe biológico(a) • Adoção • Gestação por substituição • Família acolhedora
Status de licença	Indica o status da licença maternidade/ paternidade. Selecione: • Solicitado • Aprovada • De Licença • Rejeitado • Concluído • Cancelado(a)

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de nascimento da criança	A data em que a criança deve chegar. **Nota:** Use este campo para posicionamento de Adoção ou Foster.
Primeiro dia de licença	A data em que o funcionário está solicitando o início da licença maternidade/paternidade.
Último dia de licença estimado	A data estimada em que o funcionário deve terminar a licença-paternidade.
Prazo	A data de nascimento da criança. **Nota:** Use este campo quando Pai biológico, Parceiro do pai biológico ou Sub-rogação for selecionado em **Subtipo de licença**.

As seguintes seções aparecem dependendo do tipo de tarefa ou caso:

Reembolso

Aparece quando um caso **de solicitação de reembolso da taxa de matrícula** é selecionado. Preencha os campos relacionados ao nome da escola ou do programa, justificativa, valor do reembolso e datas do curso.

Atividades

Mostra uma lista de todas as mudanças ou atualizações do caso de RH com a mais atual na parte superior.

Links relacionados

Os itens a seguir aparecem dependendo do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

- Adicionar tarefa: clique para adicionar uma tarefa ao caso. Consulte para adicionar uma tarefa.
- Mostrar linha do tempo de ANS: o ANS no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Mostrar fluxo de trabalho: o fluxo de trabalho associado ao caso.
- Escalar caso: clique para escalar o caso e forneça um motivo.
- Execução do conjunto de atividades: preenche casos de eventos de ciclo de vida. Clique para exibir os contextos do conjunto de atividades e cada conjunto de atividades.
- Reparar ANS: clique para reparar quaisquer acordos de nível de serviço associados ao caso.
- Atribuir a mim: aparece quando **o grupo de atribuição** está vazio ou se você pertence ao grupo de atribuição. Clique para atribuir o caso de RH a você. Um botão também aparece no formulário de cabeçalho.

As listas relacionadas aparecem dependendo do tipo de caso ou tarefa:

Contatos de emergência

Lista de contatos de emergência da **pessoa afetada**

Casos da pessoa afetada

Tradução automática

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

Lista de casos associados à **pessoa afetada**.

Casos em aberto para usuário

Lista de casos associados à pessoa **Aberto para**.

Base de conhecimento anexada

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH.

Aprovadores

Lista funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, estado de aprovação, comentários e datas associadas.

Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de casos de RH [sn_hr_core_case.writer].

Item solicitado

Liste itens como laptops, software ou móveis solicitados para a pessoa afetada.

Itens solicitados

Lista de itens solicitados para o caso. Os itens solicitados são criados a partir de tarefas, mas não aparecem em Tarefas de RH.

Casos semelhantes

Lista de casos relacionados por tipo de solicitação.

Artigos da base de conhecimento lidos por usuário

Lista de artigos da Base de conhecimento lidos pela **pessoa afetada**.

Depósito direto para a pessoa afetada

Lista de informações de depósito direto para o

Benefícios para a saúde da pessoa afetada

Lista de benefícios de saúde em que a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefício de saúde.

Benefícios de aposentadoria da pessoa afetada

Lista de benefícios de aposentadoria em que a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefício de aposentadoria.

Casos de RH

Todos os casos de RH da **pessoa afetada**.

Casos secundários

Lista os casos secundários associados a este caso. Clique em **Novo** para criar um caso secundário no caso em que você está trabalhando.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todos os casos secundários são cancelados.

Beneficiários

Aparece somente para casos de total de recompensas com um tipo de serviço de RH de Adicionar/Modificar beneficiários ou Consulta.

Lista de beneficiários de **Aberto para** e **Pessoa afetada**.

Exibir informações do caso de RH

Existem várias maneiras de encontrar um caso de RH específico.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
   - **Atribuído a mim:** todos os casos atribuídos ao usuário conectado.
   - **Em aberto:** todos os casos em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** casos em aberto que não têm atribuições de agente.
   - **Encerrado:** todos os casos encerrados.
   - **Todos:** todos os casos, independentemente do estado ou do serviço de RH.
   - **ANS de caso:** todos os casos com ANS.

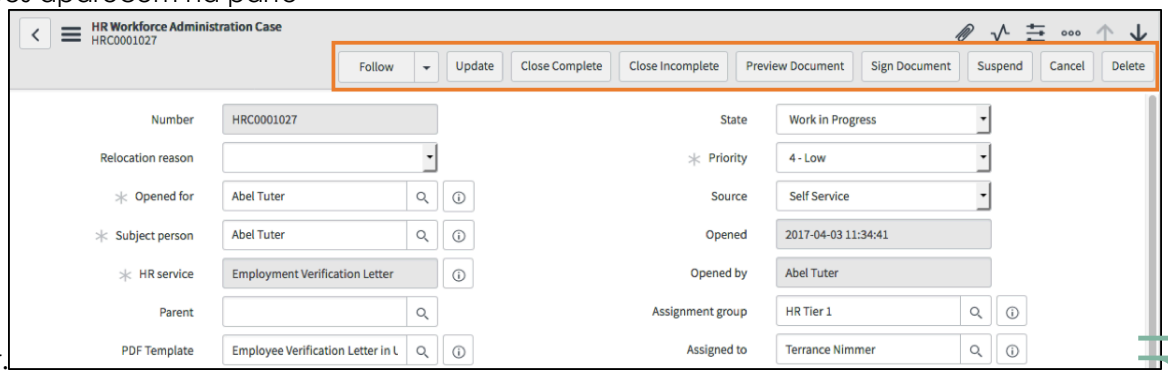
   Você também pode exibir casos por serviço de RH.
   - **Casos de Relacionamentos do funcionário**: todos os casos relacionados a problemas disciplinares.
   - **Casos de HRIT**: todos os casos relacionados a contas de RH, redefinição de senha, suporte ao Portal de RH e relatórios de RH.
   - **Casos de folha de pagamento**: todos os casos relacionados a depósito direto, discrepância na folha de pagamento e solicitação de cartão de crédito corporativo.
   - **Casos de total de gratificações**: todos os casos relacionados a reembolsos médicos, odontológicos, de aposentadoria, de beneficiários, de licença, farmacêuticos, de realocação, oftalmológicos e de mensalidades.
   - **Casos de administração da força de trabalho**: todos os casos relacionados a cartas de verificação de emprego e consultas gerais.
   - **Casos de eventos de ciclo de vida**: casos relacionados à integração ou notificação de conta.
2. Selecione o caso a ser exibido.
3. Selecione um botão.
   - Acompanhar: rastreie a atividade no caso ou acompanhe um registro no Bate-papo do Connect para rastrear a atividade conforme ela acontece. Para obter mais informações, consulte Acompanhar um registro no Connect .
   - Atualizar: salve e atualize o registro. Leva você de volta ao formulário de lista.
   - Associar interação: selecione para associar uma interação ao caso. Interações são solicitações de assistência por meio de um determinado canal, por exemplo, uma chamada ou um bate-papo. Para obter mais informações, consulte Gestão de interações .
   - Pronto para trabalho: selecione para mudar o estado do caso para Pronto e atribuir um agente.
   - Encerrar concluído: encerra o caso e muda o estado para Concluído.
   - Encerrar incompleto: encerre o caso e altere o estado para Incompleto.
   - Visualizar documento: clique para visualizar um documento antes de gerá-lo e enviá-lo.
   - Assinar documento: para documentos que exigem uma assinatura de RH, clique para visualizar, assinar e salvar o documento.
   - Enviar e-mail: aparece após assinar e salvar a assinatura de um documento. Clique para enviar o documento salvo para o e-mail de contato fornecido pelo usuário final.

Tradução automática

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

- Suspender: suspende um caso de RH que não tem um estado de encerrado ou cancelado. Você pode suspender o tempo especificado no acordo de nível de serviço (ANS) para realizar pesquisas adicionais.
- Cancelar: cancela o caso.
- Excluir: exclui o caso e os ANSs relacionados. Os casos excluídos não aparecem em nenhuma exibição de caso.

Os botões aparecem na parte superior.



Geração de documento de RH

Existem várias maneiras de gerar documentos em Prestação de serviços de RH.

- Automaticamente
- Várias assinaturas são coletadas.
- Visualizar, assinar ou salvar

Automaticamente

O documento é disponibilizado para a pessoa afetada assinar. Somente depois que a assinatura for adicionada, o documento será gerado automaticamente. A seguir estão alguns exemplos:

- Um documento como Solicitação de Reembolso da Taxa de Matrícula deve ser enviado ao funcionário para assinatura. O serviço Solicitar reembolso da taxa de matrícula tem um fluxo de trabalho que aciona uma tarefa para a pessoa afetada (funcionário) do caso.

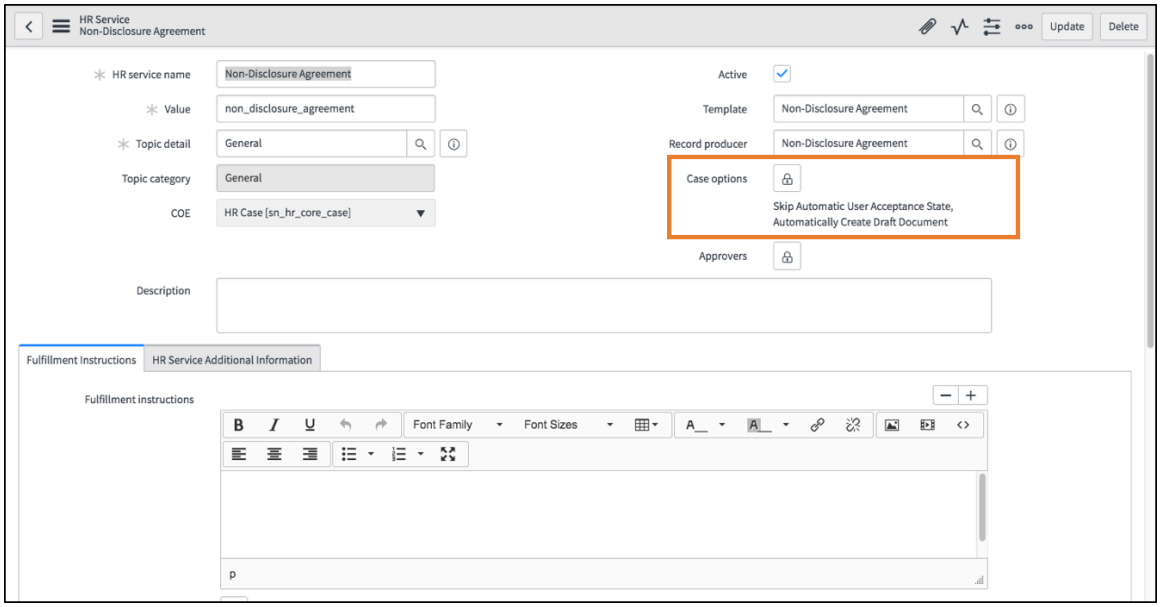
  Um administrador habilita a opção de caso**Criar documento de rascunho automaticamente** no serviço de RH e configura o serviço de RH. Quando um caso é criado com esse serviço de RH e seu estado é alterado para Trabalho em andamento ou Pronto, uma tarefa é gerada automaticamente para o funcionário com o documento disponível para assinatura.

- Um documento como a Carta de verificação do funcionário deve ser enviado ao funcionário e não requer assinatura.

  Um administrador seleciona o modelo no serviço de RH. Um caso de RH é criado com esse serviço de RH. O agente de RH visualiza o documento usando a opção **Visualizar documento**, gera o documento e envia um e-mail para o funcionário usando a opção **Enviar e-mail** no caso.

Tradução automática

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



Várias assinaturas são coletadas

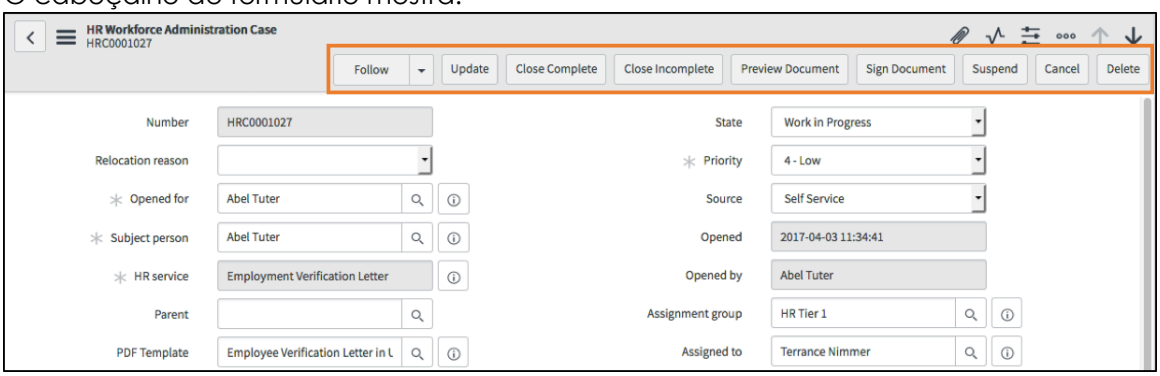
Documentos como cartas de oferta podem exigir várias assinaturas. Quando todas as assinaturas forem coletadas, o documento será gerado automaticamente.

Nota: Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configuração avançada de formulário e Gestão avançada de formulários na Prestação de serviços de RH.

Visualizar, assinar ou salvar

Alguns documentos exigem que um agente de RH os revise, assine ou salve antes de enviá-los para uma pessoa afetada em um caso de RH. Um exemplo é quando uma pessoa afetada solicita uma carta de verificação de emprego. Este documento requer que um agente de RH o revise, assine e envie para o endereço de e-mail solicitado.

- Abra um caso que exija que um documento seja enviado para a pessoa afetada.
- Certifique-se de que o estado seja **Trabalho em andamento**.
- O cabeçalho do formulário mostra:



- Clique em **Visualizar documento** para exibir o documento.

Tradução automática

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

- Clique em **Assinar documento** para documentos que exigem uma assinatura de RH.

Nota: Por padrão, o documento fica disponível para a pessoa afetada visualizar depois que você o visualiza. Mude esse comportamento alterando o campo **Estado** no modelo de tarefa de RH. Você pode acessar o modelo de tarefa no formulário Caso de RH selecionando o **Serviço de RH** > **Atividades de serviço** > **Modelo de tarefa secundário**.

Mudar valores

Quando há erros no documento:

- Verifique a tabela da qual as informações incorretas foram extraídas. Por exemplo, verifique o perfil de RH [hr_profile] quando as informações de contato do usuário estiverem incorretas.
- Verifique o caso de RH para garantir que as informações do caso estejam corretas.
- Verifique o modelo de documento quanto a erros no corpo do documento, mapeamento de campo incorreto ou informações variáveis.

Editar um documento gerado

Compatível com valores de renderização de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou blocos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Document Template.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Clique em **Visualizar documento**.
4. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique em **Editar documento**. Exceto para tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, quaisquer tokens válidos ou tokens de assinatura.

      Nota: Tokens inválidos serão removidos ao salvar.

   c. Clique em **Salvar mudanças**.
   O documento é salvo e enviado como um anexo em tarefas de documento criadas para os participantes.

Proteger anexos de caso de RH

Adicione uma camada extra de segurança aos anexos vinculados a um caso. Conceda acesso a anexos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecione um documento na lista relacionada **Documentos**.
4. Em Configurações de acesso, habilite a opção **Permissões de compartilhamento**.
   As seguintes listas relacionadas são exibidas. Execute as ações necessárias:

Opções de permissões de compartilhamento

Lista relacionada	Etapas
Permissão da função	Para conceder acesso a um documento com base em uma função: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto. **b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **c.** No campo **Função do usuário**, selecione um valor. **d.** Clique em **Enviar**.
Permissões pelos critérios do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto. **b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **c.** No campo **Critérios do usuário**, selecione um valor. **d.** Clique em **Enviar**.
Permissões do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário: **a.** Clique **em Mais**. **b.** Selecione **Permissões do usuário**. **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto. **d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **e.** No campo **Usuário**, selecione um valor. **f.** Clique em **Enviar**.
Permissões de Grupos	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do grupo: **a.** Clique **em Mais**. **b.** Selecione **Permissões do grupo**. **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do grupo é aberto. **d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **e.** No campo **Grupo de usuários**, selecione um valor. **f.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Envio de e-mail de um caso

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de Administração da força de trabalho de RH usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Crie um caso na categoria Administração de RH Força de trabalho.
3. Para o serviço de RH **do serviço Verificação de emprego**, preencha os campos **Categoria de modelo de documento**, **Modelo de documento**e **Pessoa afetada**.
4. Para o serviço de RH **da Carta de verificação do funcionário**, preencha os campos **Tipo de documento**, **Modelo em PDF**e **Pessoa afetada**.
5. Clique em **Visualizar documento**.
6. Na janela, clique em **Gerar**.
   Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.
7. Clique em **Enviar e-mail**.
   Na janela Enviar e-mail, o campo **E-mail do destinatário** é preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. Clique em **OK**.
   Um e-mail junto com o documento gerado é enviado ao destinatário pretendido.

Check-lists em casos de RH

Um recurso dos serviços de RH é a capacidade de adicionar automaticamente uma check-list a um caso de RH. Uma check-list pode servir como um lembrete para o agente de RH garantir que o procedimento seja seguido.

1. Um funcionário envia uma solicitação de depósito direto por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de RH é criado com a solicitação.
2. Uma check-list aparece no caso de RH. As check-lists podem ser adicionadas diretamente ao caso ou podem ser adicionadas automaticamente a um caso a partir do serviço de RH associado. Por exemplo, os itens da check-list são:
   - Verifique se o funcionário anexou o formulário de depósito direto correto.
   - Valide as informações do caso de depósito direto.
   - Envie informações para o departamento de folha de pagamento, coloque o caso em andamento.
   - Aprove e encerre o caso quando a configuração da folha de pagamento for concluída.

Consulte Configurar um serviço de RH para adicionar uma check-list automaticamente a um caso de RH.

Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH

Você pode adicionar, exibir ou trabalhar em tarefas de RH atribuídas a casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir tarefas de RH no caso de RH primário ou acessando **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.

Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Role até **Links relacionados** e clique em **Adicionar tarefa**.
   - Tarefa de RH: selecione para adicionar uma tarefa de RH.
   - Solicitação de instalações: selecione para criar uma solicitação de instalações, como mesa ou espaço de escritório.
3. Para criar uma Tarefa de RH, conclua:

Campos de tarefa de RH

Campo	Descrição
Número	O ID da tarefa atribuída automaticamente. **Nota:** Não é possível alterar este valor.
Primário(a)	O número do caso para o qual você está criando a tarefa.
Local	Selecione o local do funcionário para o qual você está criando a tarefa. O local determina o agente de RH atribuído à tarefa. **Nota:** Para casos de integração que selecionam um escritório ou uma mesa, o local determina o mapa do edifício que é mostrado.
Modelo	Clique e selecione o modelo de Tarefa de RH para esta tarefa. O modelo de Tarefa de RH pode preencher automaticamente campos como o tipo de tarefa de RH, a descrição resumida e o grupo ou pessoa à qual a tarefa está atribuída.
Fase	A fase (pacote) de um caso de evento de ciclo de vida. Use este campo para definir o conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida ao qual você deseja adicionar uma tarefa ad hoc. Para obter mais informações, consulte Casos ad hoc e tarefas para casos de evento de ciclo de vida.
Prazo	Selecione a data em que a tarefa deve ser concluída.
Configurar lembrete	Marque para enviar uma notificação por e-mail com base nas entradas **de cálculo de data de vencimento**. **Nota:** Os lembretes também podem ser configurados no **modelo de tarefa de RH** para serem preenchidos automaticamente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
Modelo de lembrete	Selecione o modelo de e-mail usado para notificações de lembrete. Os modelos de e-mail são configurados a partir de **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**. Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações.	
Quando enviar (dias)	Insira o número de dias antes da data de vencimento da tarefa para enviar o e-mail de lembrete.	
Intervalo (dias)	Insira o número de dias em que o e-mail de lembrete deve ser enviado em um intervalo.	
Tipo de tarefa de RH	Ao atribuir uma tarefa a um funcionário, você pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão da tarefa. As tarefas aparecem no Portal de serviços de RH para o funcionário. **Nota:** A descrição resumida vem do modelo, mas você pode adicioná-la ou modificá-la. Ele é exibido no Portal de serviços de RH.	
	Serviço de RH	Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque só é usado ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de casos em massa.
	Enviar Item do catálogo	Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo.
	Enviar Guia de pedido	Um guia de pedido preenche a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido.
	Coletar entrada do funcionário	Coleta informações de funcionários. No campo **Formulário do funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
	Check-list	No campo **Itens de check-list**, forneça os itens da check-list.

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

Campo	Descrição	
	Assinatura eletrônica	O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura eletrônica**, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado. **Nota:** ◦ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ◦ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
	Credencial	Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto de confirmação** e **Documento de confirmação** são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que o usuário será solicitado a ler. **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.
	Assinatura eletrônica	Indica que você deseja que o usuário forneça uma assinatura eletrônica para confirmar ou validar um documento. Os campos **Texto de confirmação** e **Documento de confirmação** são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		de seleção e o texto acima da assinatura eletrônica. **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.
	Marcar quando concluído	Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparecerá no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
	Assinar documento	Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso de taxa de matrícula. O campo **de texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e o texto acima da assinatura. **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa foi encerrada e o documento foi anexado ao caso.
	Agendar uma reunião	Permite que você crie um convite de reunião para um funcionário enquanto trabalha em um caso de RH. Por exemplo, você pode programar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		◦ Você pode exibir os slots disponíveis de um funcionário e agendar uma reunião. O funcionário receberá um convite para reunião no Microsoft Outlook. ◦ Você também pode enviar o convite da reunião para participantes externos. **Nota:** Para a capacidade de convite e agendamento de reunião, você deve instalar o ServiceNow Spoke do Microsoft Exchange Online.
	Fazer uma Pesquisa	No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder. **Nota:** Para casos de evento de ciclo de vida, este recurso também funciona se a pessoa afetada ou qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original puder responder à pergunta da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Como acionar uma atividade a partir de atividades ascendentes.
	Carregar Documentos	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Os exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.
	URL	O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado.
	Exibir Vídeo	O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa assista a um vídeo.
Atividade	Mostra quando um funcionário responde ou conclui uma tarefa e mostra as atividades da tarefa por funcionário e agente de RH atribuído.	
Opcional	Marque para tornar a tarefa opcional. O botão **Ignorar** aparece para uma tarefa na página **Abrir caso**. A **pessoa afetada** pode ignorar a tarefa ou não fazer nada, e o agente de RH pode encerrar e concluir o caso.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	O status de trabalho do caso. Os estados são: ◦ Rascunho ◦ Pronto ◦ Trabalho em andamento ◦ Encerradas concluídas ◦ Fechado incompleto ◦ Cancelado(a) ◦ Omitido ◦ **Nota:** Altere o estado para **Pronto** ou **Trabalho em andamento** para que o funcionário veja a tarefa que você criou.
Grupo de atribuição	O grupo de RH ao qual o caso está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de recursos humanos. **Nota:** Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído a** deve ser um membro do novo grupo. Este campo também determina quando Virtual Agent ou Suporte do Connect é usado para o recurso Fazer uma pergunta. ◦ Espaço do agente: Virtual Agent ◦ Usuários e grupos: Suporte do Connect
Atribuído a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. **Nota:** Para alterar o agente **Atribuído a** RH, o agente deve ser membro do **grupo de atribuição**. Você também pode usar este campo para atribuir uma tarefa à **pessoa afetada** do caso. Por exemplo, se você quiser que a **pessoa afetada** assine e retorne um documento ou torne uma tarefa opcional.
Equipe de suporte de tarefa	O ponto de contato dentro da sua empresa para perguntas. **Nota:** Para usar, ative o plug-in Widgets do Portal de serviços do Connect (com.glide.connect.sp_widgets).
Usuários e grupos	Selecione quando quiser que usuários ou grupos específicos atribuídos ao caso ou

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		tarefa de RH sejam o suporte primário para esta tarefa de RH. Você pode selecionar campos no caso ou na tarefa de RH, como Aberto por, Aberto para e outros, ou pode selecionar de diferentes grupos. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas.
	Conectar	Selecionar Connect indica que sua empresa está usando mensagens do ServiceNow Connect. Depois de selecionar Fila, o campo Fila aparecerá abaixo dele. Selecione uma fila de bate-papo que você deseja que ofereça suporte à tarefa que está criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas. Em versões anteriores, este campo era rotulado como Fila. **Nota:** O plug-in de suporte do Connect (com.glide.connect.support) foi descontinuado. Para obter mais informações, consulte Ativação do Suporte do Connect .
	Espaço do agente	Compatível com o Espaço do agente para bate-papo. Selecionar Espaço do agente indica que sua empresa usa conversas do Virtual Agent para bate-papo. Depois de selecionar o Espaço do agente, o campo Fila do AWA aparecerá abaixo dele. Selecione a fila de bate-papo do Advanced Work Assignment para oferecer suporte à tarefa que você está criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas
Usuários do caso pai	Aparece quando **Usuários e grupos** são selecionados na **Equipe de suporte de tarefa**. Selecione campos como Aberto por, Aberto para e outros do caso de RH primário que você deseja que ofereça suporte a esta tarefa de RH.	
Grupos	Aparece quando **Usuários e grupos** são selecionados na **Equipe de suporte de tarefa**. Selecione um grupo associado ao caso ou tarefa de RH para ser o suporte para esta tarefa de RH.	
Fila	Aparece quando **a Fila** é selecionada na **Equipe de suporte à tarefa**. Selecione a fila de bate-papo para a qual você deseja que esta tarefa de RH seja roteada para perguntas ou ajuda.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O que você selecionar aqui deve corresponder ao valor no campo **Fila de RH** no formulário de configuração de bate-papo em Colaboração. Se esses valores não corresponderem, ocorrerá um erro.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH.
Participantes da lista de observação	A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo.
Descrição resumida	Descrições resumidas são preenchidas a partir do modelo de tarefa de RH selecionado e podem ser substituídas. Insira informações que informem o usuário sobre a solicitação de tarefa. A descrição resumida aparece no Portal de serviços de RH para o funcionário.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada do caso. Use as ferramentas de formato Rich Text (RTF) para formatar o texto. A formatação em rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa na Central de serviços ao funcionário ou no portal de serviços.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Insira comentários, atualizações ou informações sobre a tarefa que estejam visíveis para a **pessoa afetada** no caso. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .
Anotações de trabalho	Insira anotações sobre o caso para correspondência com outros agentes de RH. Essas anotações não ficam visíveis para a **pessoa afetada**. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

4. Você pode:
   - Clique em **Salvar** no **menu Conteúdo** para salvar a tarefa e permanecer no formulário **de tarefa**.
   - Clique em **Enviar** para salvar a tarefa e retornar ao formulário **Caso de RH**.
   - Clique em **Pronto para trabalho** para salvar a tarefa e mudar o estado para **Pronto** e permanecer no formulário **de tarefa**.
   - Clique em **Exibir respostas** para exibir o feedback enviado por um funcionário por meio do formulário enviado por meio da tarefa de RH do tipo **Coletar entrada do funcionário**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

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

Ação	Descrição
Atribuir a mim	Clique em
Fechar uma tarefa	Insira informações no campo **Anotações de trabalho** e em outros campos conforme necessário e altere o **Estado** para **Encerrado concluído**. **Nota:** Todas as tarefas de RH devem ser encerradas antes que o caso de RH primário possa ser encerrado.
Clonar tarefa	Clique no link relacionado **Tarefa de clone**. Insira as informações da nova tarefa no formulário de tarefa e clique em **Atualizar**.
Cancelar a tarefa	Clique em **Cancelar tarefa** no cabeçalho do formulário.
Revisar o andamento das tarefas irmãs	A guia **Tarefas semelhantes** mostra todas as tarefas no mesmo caso. Clique em um número de tarefa para ver os detalhes.
Confirmação de Documentos do RH	Lista os tipos de confirmação de documento de RH retornados de um funcionário. Você pode filtrar por tipo: ◦ Usuário ◦ Revisão de documentos ◦ Assinatura ◦ Atualizado

Quando todas as tarefas são encerradas para um caso de RH, uma notificação por e-mail é enviada ao agente de RH atribuído ao caso.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

6. Clique no ícone de anexo na parte superior do formulário para adicionar um anexo de documento
   Os anexos às tarefas estão disponíveis no caso primário.
7. Clique em **Atualizar**.

Criar tarefa de solicitação de espaço de escritório

Como parte do processo de integração, você pode encontrar e reservar um espaço de escritório para uma nova contratação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Selecione um caso de RH.
2. Selecione **Adicionar tarefa** na seção Links relacionados.

Tradução automática

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

3. Selecione **Tarefa de RH** na janela Tipo de tarefa.
4. Preencha o formulário.
   Essas instruções descrevem os campos obrigatórios para solicitar um espaço de escritório. Para obter uma lista completa de todos os campos de tarefa de RH, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Local	Selecione o local do edifício ao qual o recém-contratado está atribuído.
Modelo	Selecione o modelo de tarefa de RH que corresponde a este tipo de tarefa. O modelo **Selecionar espaço de escritório/mesa** é fornecido como um modelo.
Prazo	Selecione uma data em que a tarefa de RH deve ser concluída.
Tipo de Tarefa de RH	**Enviar item do catálogo** aparece no modelo de tarefa de RH.
Item do catálogo	**A opção Selecionar espaço de escritório** aparece no modelo de tarefa de RH.
Descrição Resumida	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituir esta entrada.
Grupo de atribuição	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituí-lo. Se estiver em branco, selecione um grupo a ser atribuído a esta tarefa.
Atribuído a	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituí-lo. Se estiver em branco, selecione um agente de RH a ser atribuído a esta tarefa.

5. Selecione **Enviar** ou **Pronto para trabalho**.

Exibir informações da tarefa de RH

Existem várias maneiras de encontrar uma tarefa de RH específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.
   - **Atribuído a mim:** todas as tarefas atribuídas ao usuário atual.
   - **Aberto:** todas as tarefas em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** todas as tarefas em aberto que não foram atribuídas.
   - **Encerrado:** todas as tarefas encerradas.
   - **Todos:** todas as tarefas, independentemente do estado ou da atribuição.
2. Selecione a tarefa a ser exibida.

Tradução automática

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

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso

Forneça aos seus agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa obter uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com seu cumprimento.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra um caso que esteja no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
3. Na lista **Links relacionados**, clique em **Adicionar uma aprovação**.

Nota:

- Esta opção aparece somente para o usuário Atribuído a, quando o caso está no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
- O administrador deve ter configurado a opção O **agente pode adicionar uma aprovação** no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.

4. Preencha os campos obrigatórios na janela **Adicionar uma aprovação**.

Adicionar aprovadores

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ◦ **Qualquer pessoa para aprovar**: se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ◦ **Todos devem aprovar**: somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ◦ **Primeira resposta de qualquer pessoa**: a primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-las como encerradas incompletas.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.
Comentários adicionais	Outras informações que você deseja compartilhar com os aprovadores.

5. Clique em **Enviar para aprovação**.

Tradução automática

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

Como encontrar casos de RH

Existem várias maneiras de pesquisar e encontrar um caso de RH.

A maneira mais rápida de encontrar casos atribuídos a você é usar o Portal de serviços de RH. O Prestação de serviços de RH fornece várias maneiras de pesquisar um caso de RH. Você pode pesquisar por:

- Todos os casos atribuídos a você
- Todos os casos em aberto
- Todos os casos em aberto não atribuídos
- Todos os casos encerrados
- Todos os casos
- Casos por informações de ANS

Você também pode pesquisar casos por tipo:

- Casos de relacionamento do funcionário
- Casos de RHTI
- Casos de folha de pagamento
- Total de casos de gratificações
- Casos de administração da força de trabalho

Reenviar um caso de RH para aprovação

Casos de RH rejeitados podem ser enviados novamente para aprovação. O reenvio de um caso rejeitado elimina a necessidade de recriar um novo caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Depois que um novo caso é enviado, uma notificação por e-mail é enviada a todos os aprovadores. As aprovações para casos de RH são atribuídas a usuários individuais ou a membros de um grupo especificado. Os aprovadores podem rejeitar ou aprovar no Portal de serviços de RH ou na Página de tíquete de RH.

Quando uma atividade de serviço de um serviço de RH tiver **Permitir reenvio de aprovações** para **Na rejeição**, a pessoa Atribuída a poderá reenviar uma solicitação de aprovação após a rejeição. Consulte Configurar uma aprovação.

Você pode exibir uma lista de aprovadores na parte inferior do formulário de caso de RH, na guia **Aprovadores**.

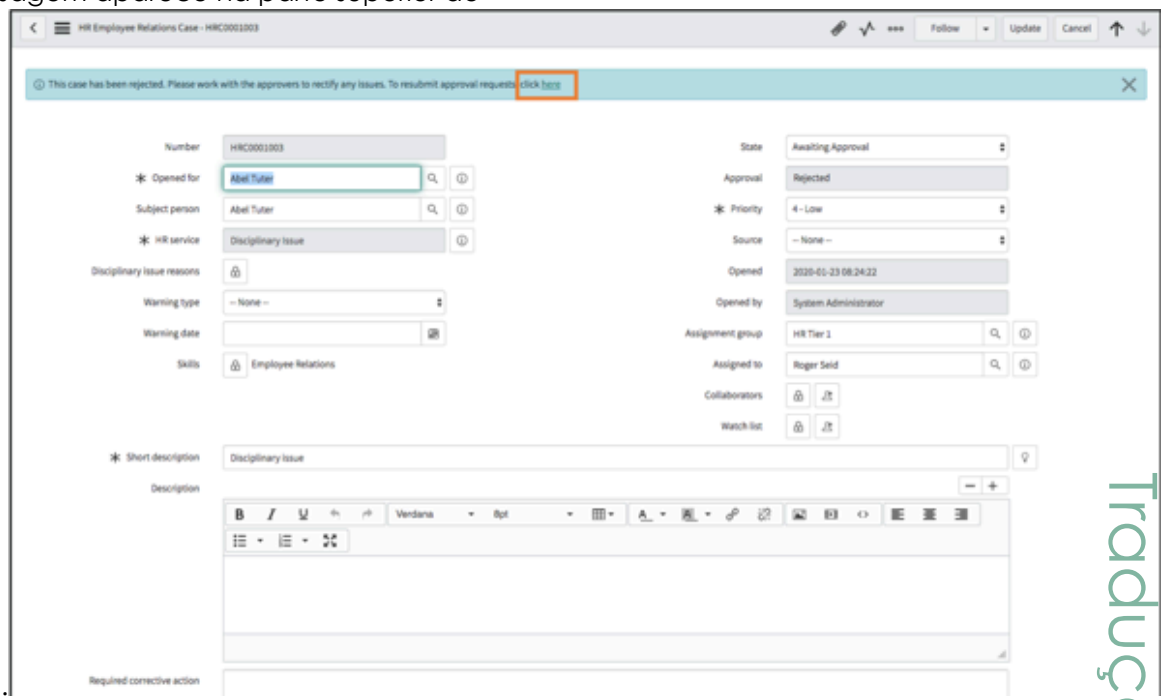
Casos de RH: aprovações para casos de RH usam fluxos de trabalho. Faça o seguinte para reenviar um caso de RH rejeitado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o caso de RH que tem uma aprovação rejeitada.
   Uma mensagem aparece na parte superior do formulário.



2. Selecione o link **aqui**.
   O pop-up **Inserir o motivo para reenviar solicitações de aprovação** é exibido.
   Você pode inserir anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou comentários (visíveis para o funcionário). Anotações de trabalho ou comentários são obrigatórios.



3. Selecione **OK**.

   Casos de eventos de ciclo de vida:

   As aprovações para atividades de RH em um evento de ciclo de vida são configuradas de forma diferente de um caso de RH. Há mais opções para aprovações. Consulte Para uma aprovação.

   Nota: Os aprovadores que não têm a função sn_hr_core.manager não podem acessar o caso de RH depois que o estado muda para **Encerrado concluído**.

Transferir um caso de RH

Você pode criar e usar métodos para reclassificar ou transferir um caso de RH aberto de um serviço de RH para outro. Frequentemente, um caso de RH é aberto como uma Consulta

Tradução automática

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

sobre benefícios gerais. Depois de investigar, você pode transferi-lo para o serviço de RH aplicável.

Você pode configurar diferentes cenários de caso de transferência. Existem dois (2) métodos que você pode usar para transferir um caso de RH criado com um serviço de RH para outro caso de RH com um serviço de RH diferente.

O sistema básico fornece:

- Reclassificar:
  - O número do caso de RH não muda após a transferência de um caso de RH de um serviço de RH para outro.
  - Os links redirecionam para o novo caso para os seguintes usuários:
    - Aberto para: pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta.
    - Pessoa afetada: pessoa que é o assunto da solicitação de RH.
  - E-mails de notificação não são enviados para casos de reclassificação.
- Padrão:
  - O número do caso de RH muda ao transferir um caso de RH de um serviço de RH para outro. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.
  - Os links não redirecionam do caso original para o novo caso.
  - A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido.
- Comum a Reclassificar e Padrão:
  - Os campos do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.

    Nota: A propriedade do sistema sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields pode ser definida com campos que não são copiados em uma transferência de caso de RH.

  - Cópia de anotações de trabalho do caso original para o novo caso.
  - Os anexos são copiados e movidos do caso atual para o novo caso.
  - Os registros de interação anteriores do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.
- Propriedade do sistema:

  A propriedade do sistema sn_hr_core.reclassify_default_transfer determina o método padrão a ser usado após o upgrade. Para obter mais informações, consulte Propriedades de RH.

Configurar caso de transferência de RH

O sistema base fornece exemplos de tipos de configuração de caso de transferência de RH. Você também pode criar o seu próprio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver criando uma configuração de caso de transferência, também deverá criar uma inclusão de script para implementar o ponto de extensão de transferência de caso de RH sn_hr_core. Para obter mais informações, consulte Registro de inclusões de script personalizadas em relação aos pontos de extensão com script .

Tradução automática

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

Consulte as inclusões de script existentes como exemplos:

- hr_TransferCase
- ReclassificarCasoTransferir
- Transferência de caso padrão

A inclusão de script hr_TransferCase fornece uma lista de campos ignorados na transferência e atua como um utilitário para as outras duas inclusões de script.

Nota: Consulte Inclusões de script .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Transferir Configuração de Caso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Configuração do Caso de Transferência de RH

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de transferência de caso de RH. Os padrões são: ◦ Reclassificar ◦ Padrão
Texto de exibição	O tipo de transferência de caso de RH que aparece no menu Caso de transferência do formulário de caso de RH. Os padrões são: ◦ Transferir com o número do caso existente ◦ Transferir para um novo número de caso
Critérios do RH	Define quais agentes de RH podem exibir e usar este tipo de transferência ao executar uma transferência de caso de RH do formulário de caso de RH. Consulte Critérios do RH. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
É padrão	Indica que o tipo de transferência é o padrão e aparece primeiro no menu Caso de transferência do formulário de caso de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Para marcar um tipo de transferência como padrão, clique no botão **Definir como padrão** na parte inferior.
Ativo	Indica se o tipo de transferência de caso de RH está ativo e disponível para uso. Inativo indica que o tipo de transferência não aparece no menu Caso de transferência do formulário de caso de RH.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Mover um caso de RH de um serviço de RH para outro

Você pode reclassificar um caso de RH criado originalmente em um serviço de RH, mas deseja movê-lo para um serviço de RH diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode reter os detalhes do caso original. Por exemplo, você pode usar um caso de consulta geral e reclassificá-lo como um caso de consulta sobre benefícios médicos.

Procedimento
1. Abra um caso de RH existente.
2. Em **Ações adicionais**, selecione **Caso de transferência**.
3. Do **tipo de transferência**:
   - **Transferir com número de caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não são redirecionados e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.
4. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao caso original.
5. Selecione **OK**.
   O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados. Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campos não são transferidos para o novo caso. A pessoa Aberto para recebe um e-mail de notificação com as informações do caso encerrado e do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

Tradução automática

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

Nota: Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for falsa (padrão), o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal.

Consulte Configuração de e-mail .

Escalar um caso de RH

Se você não conseguir resolver um problema, poderá escalonar uma tarefa de RH. Esta ação a reatribui ao gerente do grupo de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Escale um caso de RH quando encontrar qualquer uma das condições a seguir.

- Não é possível concluir a tarefa devido à carga de trabalho excessiva.
- Não tem as habilidades necessárias.
- Precisa de ajuda com alguma parte do caso de RH.

Um caso de RH escalonado é reatribuído com base nas regras de escalação. Consulte Adicionar ou modificar regras de escalação.

Procedimento

1. Abra um caso de RH a ser escalonado.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Escalar caso**.
3. Insira um motivo para a escalação na janela de diálogo que é aberta.
4. Clique em **OK**.
   O caso é reatribuído a um agente no grupo escalonado.

Suspender e retomar um caso de RH

Se você não conseguir fechar o caso de RH dentro da duração especificada no acordo de nível de serviço (ANS), poderá suspender o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para entrar em contato com um fornecedor, como o administrador de seguros ou a empresa de processamento de folha de pagamento, para obter as informações necessárias para encerrar o caso. Depois de iniciar o trabalho no caso, você pode suspendê-lo até que as informações sejam recebidas. Dessa forma, o caso de RH não mostra que o ANS foi violado. Quando as informações são recebidas, você as insere no caso e retoma o acompanhamento de ANS.

Procedimento

1. Abra o caso de RH para suspender.
   Comece a trabalhar no caso antes de suspendê-lo.
2. No campo **Estado**, clique e selecione **Suspenso**.
   A janela pop-up **Motivo da suspensão** é aberta.

Tradução automática

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

3. Selecione um dos seguintes motivos de suspensão e insira as informações que você está aguardando.
   - **Usuário**: se você precisar de mais informações do funcionário antes de prosseguir.
   - **Empresa**: se você estiver aguardando uma resposta de um fornecedor ou outra empresa externa.
   - **Grupo**: se você estiver aguardando uma resposta de um grupo interno.
   - **Outro**: se você suspender o caso por qualquer outro motivo.

   Example
   Por exemplo, se você estiver aguardando o administrador do seguro de saúde investigar um sinistro de funcionário, selecione **Empresa** como o motivo e insira `Resultados da investigação` ou algo semelhante.
4. No campo **Anotação de trabalho**, insira informações sobre o motivo pelo qual o caso está suspenso.

   Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .
5. Clique em **Suspender**.
   O ANS para de progredir e as anotações de suspensão aparecem no fluxo de atividades como anotações de trabalho. Você pode continuar a adicionar anotações de trabalho a um caso suspenso.
6. Para retomar um caso de RH suspenso, abra o caso e clique em **Retomar**.
   O andamento do ANS é retomado.

Adicionar informações de tratamento especial para um caso Prestação de serviços de RH

Crie informações de tratamento especial que aparecem para um caso de RH específico ou conjunto de condições.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
2. Selecione **Novo** ou um registro existente.
3. Preencha os campos.

Informações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida que descreva a anotação de tratamento especial.
Mensagem	Insira uma mensagem que aparece nas informações de tratamento especial. A formatação de rich text está disponível.
Tipo	Selecione o tipo de anotação de tratamento especial:

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

Campo	Descrição
	◦ Padrão: selecione para exibir uma anotação de tratamento especial para uma tabela específica e registro relacionado. Por exemplo, se você selecionar o caso de RH, poderá selecionar na lista de casos de RH. Uma observação de tratamento especial aparece para um caso de RH específico já criado. ◦ Condicional: selecione para usar condições de filtro. Use as condições de filtro para especificar quando uma anotação de tratamento especial aparece.
Exibir como um alerta pop-up	Deixe esse campo em branco. **Nota:** Atualmente, uma janela pop-up é somente para Prestação de serviços de RH o Espaço do agente.
Prioridade	Atribua uma prioridade à anotação de tratamento especial. As opções são: ◦ 1 - Crítico (vermelho) ◦ 2 - Alto (laranja) ◦ 3 - Moderado (verde claro) ◦ 4 - Baixo (azul claro) A prioridade e a cor aparecem na informação de tratamento especial.
Status	O status da anotação de tratamento especial. ◦ Ativo: a anotação de tratamento especial está ativa. ▪ As anotações ativas aparecem na janela pop-up. ▪ As anotações ativas permanecem até serem descartadas ou definidas como Inativas ou Expiradas. ◦ Inativo: a anotação de tratamento especial não está mais ativa e não aparece em uma janela pop-up. Informações de tratamento especial inativas ainda aparecem quando você navega para **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Expirado: a anotação de tratamento especial não está mais ativa. A data de vencimento foi aprovada ou expirou manualmente.
Imediatamente vigente	Marque para ativar a nota de tratamento especial imediatamente. Se você deixar este campo desmarcado, poderá especificar uma data e hora em que a nota de tratamento especial aparecerá.
Vigente a partir de	Aparece quando você deixa o campo Efetivo imediatamente desmarcado. Selecione uma data e hora em que a anotação de tratamento especial será exibida.
Vence em	Se você quiser desativar automaticamente uma informação de tratamento especial, selecione uma data e hora.
Nome da tabela	Aparece quando você seleciona Condicional no campo Tipo. Selecione a tabela de RH para a qual a anotação de tratamento especial aparece quando um caso de RH específico aparece ou quando você atende às condições do filtro. **Nota:** As informações de tratamento especial não são compatíveis com tabelas secundárias. Por exemplo, se você selecionar o caso de RH [sn_hr_core_case], a anotação de tratamento especial aparecerá somente para casos específicos da tabela. Para criar uma anotação de tratamento especial para tabelas secundárias, você deve criar uma anotação de tratamento especial para cada tabela.
Registro relacionado	Aparece quando você seleciona Padrão no campo **Tipo**. Selecione e um menu pop-up será exibido. Selecione o nome da tabela e um caso correspondente no campo Documento. Por exemplo, selecione o caso de RH no campo Nome da tabela e o caso de RH

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	para o qual você deseja que a nota de tratamento especial apareça.
Condições	Aparece quando você seleciona Condicional no campo **Tipo**. Selecione as condições quando atendidas, mostre a observação de tratamento especial. Por exemplo, selecione: ◦ Perfil de RH ◦ é ◦ Aileen Mottern Esta condição mostra a observação de tratamento especial de um caso de consulta geral para Aileen Mottern. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Casos de RH para VIPs

Sua organização pode atribuir status VIP a usuários, como o CEO e os vice-presidentes, para garantir que a resolução de suas tarefas tenha alta prioridade.

Se sua organização usa o recurso VIP, configure o seguinte para garantir que os casos de RH VIP sejam tratados corretamente.

- Navegar até **Habilidades** > **Grupos**.
- Adicione membros ou um grupo à **lista de observação VIP de RH**. Quando um caso de RH é enviado, os membros desse grupo recebem uma notificação conforme o andamento do caso.
- Revise o acordo de nível de serviço (ANS) de RH para lidar com casos VIP. A duração é de duas horas. Quando a duração é atingida, o ANS é violado e os membros da lista de observação são notificados.
- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Insira um número de prioridade de caso no campo **Prioridade de caso padrão para solicitante VIP**.
- Para funcionários VIP, marque a caixa **VIP** no registro de usuário [sys_user].

Nota: A caixa de seleção VIP não é exibida por padrão. Personalize o formulário de registro de usuário no Designer de formulário para mostrar a caixa de seleção VIP.

Você pode identificar casos de RH VIP das seguintes maneiras:

Tradução automática

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

- Lista**de casos de RH** : um ícone VIP aparece nos campos **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada**. Se os campos **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** não forem exibidos, personalize a lista.
- Formulário**Caso de RH** : o nome do funcionário nos campos **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** está vermelho.
- Itens do catálogo de RH: quando o formulário é enviado, uma mensagem aparece na parte superior identificando o remetente como um VIP.

Criação de casos em massa

Você pode criar o mesmo tipo de caso de RH para vários funcionários sem precisar criar o mesmo caso várias vezes. Os segmentos de um caso em massa ajudam a definir valores específicos para grupos de funcionários.

A criação de casos em massa pode economizar tempo e esforço. Por exemplo, a integração de 20 novas contratações, um problema de execução da folha de pagamento ou um processo de certificação anual são casos que podem ser criados como um caso em massa.

Casos de RH em massa podem ser criados para todos os usuários ativos. Para usuários sem um perfil de RH, como recém-contratados, um perfil de RH é criado automaticamente.

Você pode criar um caso em massa que cria casos de RH individuais para cada funcionário de um grupo. Os exemplos incluem:

- Envio de uma tarefa de certificação anual para um grupo de funcionários todos os anos.
- Integração de vários recém-contratados.
- Gerenciar um problema de folha de pagamento que afeta vários funcionários.

Processo de casos em massa

Execute as seguintes etapas para criar vários casos semelhantes usando a solicitação de casos em massa:

- Crie e salve uma solicitação de casos em massa.

  Uma solicitação de casos em massa inicia o processo e contém informações básicas sobre os tipos de casos que você está criando.

  Nota: Você deve criar e associar pelo menos um grupo de segmentos de usuário a uma solicitação de casos em massa.

- Crie um ou vários grupos de segmentos de usuário.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem que você especifique valores para um grupo de usuários. Você pode criar vários segmentos para uma solicitação de casos em massa que define diferentes valores para diferentes grupos de usuários.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem que os administradores garantam que a criação de casos em massa esteja correta antes de executar.
  - Depois de criar um grupo de segmentos de usuário, você pode ver o número e os usuários que a solicitação de casos em massa destinou. Você também pode remover usuários específicos.
- Se os grupos de segmentos de usuário parecerem precisos, você poderá criar casos.

Tradução automática

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

Número de casos e desempenho

A criação de casos em massa de RH foi projetada para criar até 10.000 casos básicos de RH ou 1.000 casos usando fluxos de trabalho como casos de eventos de ciclo de vida.

Nota: O desempenho diminui ao tentar criar mais casos em massa do que o sistema foi projetado para processar.

Casos em massa de versões anteriores

Você deve concluir ou fechar todas as solicitações de casos em massa existentes de versões anteriores. Solicitações de casos em massa incompletas em versões de lançamento anteriores não podem ser concluídas no Rome.

Ao abrir solicitações de casos em massa concluídas de uma versão anterior, alguns campos não são editáveis e os segmentos não aparecem.

Casos em massa enfileirados e atualizados de forma assíncrona

A solicitação para processar casos em massa é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

Nota: Em versões anteriores, o trabalho programado **de criação de casos em massa** processava solicitações de casos em massa. Este trabalho agendado agora está obsoleto.

Administrador de RH (sn_hr_core.admin) e criação de casos em massa

Anteriormente, a função de redator de casos de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, decidiu-se mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

Se você quiser que os funcionários com a função de redator de casos de RH (sn_hr_core.case_writer) criem casos em massa, atualize a ACL (Access Control List, lista de controle de acesso) da seguinte tabela:

Solicitação de casos em massa (sn_hr_core_bulk_case_request).

Para permitir grupos de segmentos de usuário na solicitação, atualize as ACLs para:

- Segmento de usuário de casos em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Grupo de segmentos de usuário de casos em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Criar uma solicitação de casos em massa

Use a solicitação de casos em massa para criar o mesmo tipo de caso de RH para vários funcionários sem precisar criar o mesmo caso várias vezes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

Nota: Anteriormente, a função de redator de casos de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, decidiu-se mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de casos em massa

Campo	Descrição
Nome	O nome que descreve a solicitação de casos em massa.
Serviço de RH	O serviço de RH associado à solicitação de casos em massa. **Nota:** Quando você cria um grupo de segmentos de usuário, os campos do serviço de RH selecionado podem ser semelhantes à criação de um novo caso de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de segmentos de usuário.
Status	O status da solicitação de casos em massa. O padrão é **Rascunho** e muda para **Pronto** depois que você cria e salva a guia **Grupos de segmentos de usuário**. **Nota:** Pelo menos um usuário deve ser incluído. O status muda para **Em andamento** depois que você seleciona o botão **Criar casos**.
Criar um caso principal	Indica que você deseja criar um caso primário que está associado aos casos em massa. Marque a opção **Criar caso primário** para criar um caso primário.
Aberto por	O nome do usuário que cria a solicitação de casos em massa.
Contagem de usuários selecionados	Mostra o número de usuários selecionados para a solicitação de casos em massa. **Nota:** Este campo ficará vazio até que você crie e salve um segmento de grupo de usuários.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Hora da solicitação	Mostra a data e a hora em que sua solicitação de casos em massa foi enviada para criar casos. **Nota:** Este campo ficará em branco até que você crie um segmento de grupo de usuários e selecione **Criar casos**.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **Grupos de segmentos de usuário** e **Casos criados** são exibidas.
4. Selecione **Novo** na guia **Grupos de segmentos de usuário**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de segmentos de usuário.

Criar um grupo de segmentos de usuário

Os grupos de segmentos de usuário permitem que você especifique valores para um grupo de usuários ou, com vários segmentos, especifique valores diferentes para diferentes grupos de usuários. Os segmentos permitem que você garanta que a criação de casos em massa esteja correta antes de executar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar uma solicitação de casos em massa, você cria um segmento de usuário para definir os usuários para os quais um caso será criado.

Nota: Você pode ter vários segmentos de usuário associados a uma solicitação de casos em massa.

Procedimento

1. Na guia **Grupos de segmentos de usuário** do formulário **Solicitação de casos em massa**, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Nota: Os campos **Rótulo**, **Aberto para**e **Filtrar por**

Criar segmento de usuário

Campo	Descrição
Rótulo	O rótulo que descreve o segmento de usuário. **Nota:** Quando os casos são criados, a descrição resumida do modelo de caso de RH é exibida. O rótulo descreve o segmento.
Aberto(a) para	O funcionário que você escolhe como a pessoa **Aberto para** em cada caso. Por exemplo, você pode selecionar o gerente

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de contratação para uma solicitação de casos em massa de integração.
Anotações de trabalho	Informações que fornecem mais detalhes sobre o segmento de usuário.
Campos adicionais	Dependendo do serviço de RH selecionado ao criar uma solicitação de casos em massa, podem ser exibidos campos adicionais. Por exemplo, se **a Solicitação de reembolso da taxa de matrícula** tiver sido inserida no campo de serviço de RH no formulário de Solicitação de casos em massa, os seguintes campos serão exibidos: ◦ Nome de Escola ou Programa ◦ Título do curso ◦ Justificativa do curso ◦ Data de início do curso ◦ Data de término do curso ◦ Custo do curso Para obter mais informações sobre quais campos aparecem, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH. O sistema base fornece somente campos adicionais para os serviços de RH de Consulta de Reembolso da Taxa de Matrícula e Solicitação de Reembolso da Taxa de Matrícula.
Filtrar por	Determina para quem criar o caso de RH em massa: ◦ Carregar arquivo: ▪ Carregue um arquivo com nomes de usuário ou endereços de e-mail. Selecione **Baixar modelo** para uma planilha do Excel pré-formatada. **Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou e-mail. ▪ Verifique o **modelo user_name** para indicar que você está carregando um arquivo com nomes de usuário. ▪ Verifique o modelo de e-mail para indicar que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail. ▪ Selecione **Escolher arquivo** para localizar e selecionar o arquivo que você está carregando.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Selecione o botão **Carregar** depois de escolher um arquivo. ▪ Depois de carregar o arquivo, o número de usuários é exibido. Este número representa o número de usuários que atendem aos seus critérios. ◦ Critérios de RH: use critérios de RH predefinidos. Critérios baseados em condições definidas pelas tabelas **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** ou **Usuário [sys_user]**. O sistema de base fornece exemplos que você pode selecionar na lista **Selecionar critérios de RH**. **Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ◦ Critérios do usuário: critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário são um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços . **Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ◦ Perfis de RH: use condições com base na tabela **de perfil de RH [sn_hr_core_profile]** com as condições que você escolher. ◦ Usuários: use as condições definidas pela tabela **Usuário [sys_user]** com as condições que você escolher. Depois de selecionar um filtro, o número de usuários correspondentes aparece em verde como um link. Clique no link para exibir todos os usuários selecionados com base no filtro. Para o **perfil de RH** e o filtro **Usuários**, você pode refinar a seleção. Clique com o botão direito do mouse em uma coluna, selecione **Filtrar** ou **Mostrar correspondência**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

3. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário **Solicitação de casos em massa** retorna com o grupo de segmentos de usuário que você criou. Se o segmento do grupo de usuários tiver muitos casos, o status do segmento será **Processando**.

   Nota: Você ainda pode revisar e editar seu grupo de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um segmento de grupo de usuários.

4. Quando o status é **Processado**, o botão **Criar casos** aparece no canto superior direito e acima das guias da lista relacionada.
5. Selecione o botão **Criar casos**.
   Sua solicitação é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

   Nota: Depois de selecionar o botão **Criar casos**, todos os usuários com status **Incluído** são verificados novamente em relação aos critérios de filtro usados. Casos não são criados para usuários que não correspondem mais aos critérios de filtro. Os casos também não são criados para usuários que correspondem aos critérios depois que o segmento de usuário foi criado.

6. Selecione a guia **Casos criados** para exibir uma lista de casos criados.

Gerenciar um segmento de grupo de usuários

Depois de criar um segmento de grupo de usuários, você pode revisá-lo e editá-lo antes de criar casos.

Antes de Iniciar

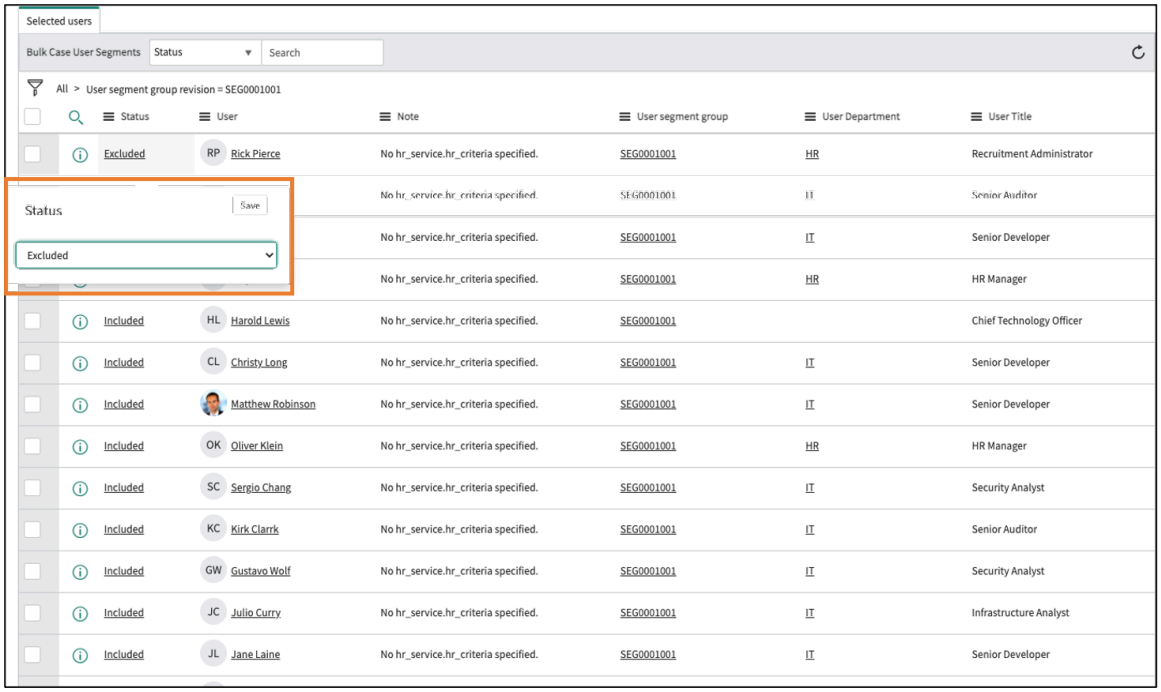
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione qualquer solicitação de casos em massa que tenha um status **Pronto**.
   Você também pode editar um segmento de grupo de usuários imediatamente após criá-lo.
3. Selecione o grupo de segmentos de usuário que você deseja editar, encontrado na guia **Grupos de segmentos de usuário**.
   O formulário **Detalhes do segmento de usuário** é exibido.
4. Role para baixo até a guia **Usuários selecionados**.
5. Para remover um usuário do grupo de segmentos de usuário, clique duas vezes na coluna **Status** do usuário que você deseja remover e altere para **Excluído**.

Tradução automática

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



O significado de cada status:

- Incluído: o usuário corresponde aos critérios definidos em **Segmentos de usuário**. Crie um caso para o usuário.
- Excluído: o usuário não corresponde mais aos critérios definidos em **Segmentos de usuário**. Não crie um caso.
- Duplicar: o usuário tem um registro duplicado, não crie um caso.

A coluna **Anotação** fornece informações sobre o status. As definições são:

- Nenhum hr_service.hr_criteria especificado: os critérios de RH não foram usados na seleção do usuário para o segmento de grupo de usuários.
- O usuário atende a hr_service.hr_criteria: os critérios de RH foram usados na seleção do usuário para o segmento de grupo de usuários.
- O usuário não atende a hr_service.hr_criteria: o usuário não atendeu aos critérios de RH selecionados e foi excluído do segmento de grupo de usuários.
- Usuário de user-segment-group<group-label> com sys_id<unique-id> está incluído: o usuário está marcado como uma duplicata.

Nota: A anotação é apagada depois que você altera o status de um usuário.

6. Depois de alterar o status de um usuário, selecione **Salvar**.

Casos de Relacionamentos do funcionário

Devido à natureza confidencial dos casos de ER, há expectativas de segurança mais rígida para proteger a privacidade. Esses aspectos tornam os casos de relacionamentos do funcionário diferentes dos casos de RH padrão.

Quando os casos de ER são tratados corretamente, há menos risco para sua empresa. Os recursos são:

Tradução automática

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

- Você pode criar casos de ER sem uma pessoa Aberto para ou Assunto.
- Você pode criar registros relacionados para alegações, entrevistas e ações corretivas.

O ER cobre uma grande área no RH e inclui diferentes tipos de casos, situações e escopo.

Investigações

Atualmente, Prestação de serviços de RH é compatível com um tipo de caso de ER:

- Denunciar má conduta
- Rastreie pessoas que não estão no sistema ServiceNow® para receber uma exibição completa de uma investigação

  Os registros relacionados que oferecem suporte a esse tipo de caso de ER são:

  - Alegações
  - Partes envolvidas
  - Entrevistas
  - Acomodações
  - Evidência
  - Ações corretivas

Segurança

A confidencialidade e a proteção dos casos de relacionamentos do funcionário são de extrema importância.

Prestação de serviços de RH As relações entre funcionários usam o seguinte para garantir que as pessoas corretas tenham visibilidade:

- Funções
- Grupos
- Regras de atribuição

Admissão

Prestação de serviços de RH O Relacionamentos do funcionário fornece:

- Item do catálogo (Denunciar má conduta)
- Amostra de artigos da base de conhecimento
- Formulários de registro para:
  - Alegações
  - Partes envolvidas
  - Entrevistas
  - Ações corretivas

Execução

Para trabalhar e fechar um caso de ER:

Tradução automática

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

- COE e serviço de RH: denunciar má conduta
- Modelo de caso de RH
- Formulário de caso
- Instruções de execução e check-list

Relatórios

Os seguintes relatórios são fornecidos:

- Volume de casos por mês
- Volume de casos por tipo de alegação
- Volume de casos por local
- Volume de casos por departamento

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Prestação de serviços de RH Painéis de Relacionamentos do funcionário.

IU do Next Experience

Opcionalmente, você pode usar a IU ServiceNow® Next Experience para Relacionamentos do funcionário. Next Experience oferece uma experiência intuitiva e personalizada para aumentar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações em Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Para obter informações sobre como instalar uma aplicação da Store, consulte Instalação de uma aplicação da ServiceNow Store .

Ativar Relacionamentos do funcionário

Você pode ativar o app com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O app com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] permite que você crie e gerencie casos de Relacionamentos do funcionário.

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário

Plug-in	Descrição
Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]	Permite que você padronize a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações de funcionários. **Nota:** Os relacionamentos do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado.

Tradução automática

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

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário

Plug-in	Descrição
App de Recursos Humanos com escopo: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Uma exibição de painel único que os agentes de nível 1 usam para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas. **Nota:** Este plug-in é opcional para ER.
Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]	Permite que você colete, categorize, retenha e proteja evidências para uso em casos de ER. Evidência que requer a coleta e a revisão de artefatos para uma investigação. Este plug-in é ativado quando o aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] é ativado, mas é reutilizável com outros produtos e aplicações.
Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates]	Permite que você crie modelos de pergunta de entrevista reutilizáveis. Ter modelos de entrevista fornece entrevistas consistentes e eficientes para entrevistas de Relacionamentos do funcionário. Este plug-in também controla a leitura, a gravação e o acesso a entrevistas. **Nota:** Este plug-in é opcional para ER.

Tradução automática

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

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

Componentes instalados com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations], incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com Relacionamentos do funcionário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de ER de RH [sn_hr_er.admin]	Pode acessar e configurar Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.	• Redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] • Gerenciador de configuração de ER [sn_hr_er.config_manager]
Leitor de casos de ER de RH [sn_hr_er.case_reader]	Pode acessar e exibir casos de ER de RH.	Leitor de casos de RH [sn_hr_core.case_reader]
Redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer]	Pode acessar, criar e editar casos de ER de RH.	• Leitor de casos de RH [sn_hr_core.case_reader] • Redator de casos de RH [sn_hr_core.case_writer]
ER de RH confidencial [sn_hr_er.confidencial]	Pode acessar casos de ER de RH bloqueados quando a configuração de bloqueio está ativada.	• RH básico [sn_hr_core.basic] • Redator de casos de RH [sn_hr_core.case_writer]
Gerente de configuração de ER de RH [sn_hr_er.config_manager]	Pode acessar, configurar e editar a configuração de ER de RH.	Nenhum(a)

Nota: Não há suporte para representar outro usuário com uma função de ER.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabelas de ER de RH instaladas

Tabela	Descrição
Alegação [sn_hr_er_allegation]	Contém informações sobre um tipo e subtipo de alegação. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtype]	Tabela de metadados que fornece 59 registros para o sistema de base. Os subtipos de alegação definem ainda mais uma alegação. Por exemplo: • Tipo de alegação = Discriminação • Subtipos de alegação: idade, deficiência, raça e assim por diante.
Tipo de Alegação [sn_hr_er_allegation_type]	Tabela de metadados que fornece registros do sistema de base. Os exemplos são: • Tratamento ruim ao cliente • Discriminação • Drogas e álcool • Fraude e roubo • Assédio • Conflito interpessoal • Má conduta • Retaliação • Problema de programação e salário • Violência no local de trabalho
Alegação associada [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contém informações que associam uma alegação ao assunto das alegações. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Configuração de restrição de caso [sn_hr_er_case_restriction]	Estende a tabela Política de segurança de COE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Ação corretiva [sn_hr_er_corrective_action]	Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]	Estende a tabela de caso de RH [sn_hr_case].

Tradução automática

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

Tabelas de ER de RH instaladas

Tabela	Descrição
	Nota: Uma tabela sem metadados.
Entrevista [sn_hr_er_interview]	Contém informações relacionadas a entrevistas de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Modelo de pergunta para entrevista [sn_interview_question_template]	Contém informações relacionadas ao modelo de pergunta da entrevista. Disponível quando o plug-in Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates] está ativado.
Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party]	Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.

Configuração de Relacionamentos do funcionário

Configure Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário (ER) para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos de ER, criar registros relacionados e resolver problemas.

Para configurar ER:

- Ative os plug-ins necessários. Para obter mais informações, consulte Ativar Relacionamentos do funcionário.
- Configure restrições de caso. Para obter detalhes sobre restrições de caso, consulte Prestação de serviços de RH Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário.
- Crie uma política de segurança de COE. Para obter informações sobre políticas de segurança de COE, consulte Criar uma política de segurança de COE.
- Configure tipos e subtipos de alegação. Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH tipos e subtipos de alegação de relacionamentos do funcionário.
- Configure regras de atribuição. Para obter detalhes sobre regras de atribuição, consulte Prestação de serviços de RH Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.
- Configure regras de correspondência. Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.
- Configure modelos de pergunta para entrevista. Para obter informações sobre modelos de pergunta para entrevista, consulte Criar um modelo de pergunta para entrevista.

Nota: Para obter informações adicionais sobre tabelas e funções instaladas, consulte Componentes instalados com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Itens do catálogo de Relacionamentos do funcionário

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo de ER:

Tradução automática

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

- Solicitação de acomodação
- Denunciar discriminação
- Denunciar má conduta
- Plano de melhoria de desempenho (PIP)

Usar tours guiados no Relacionamentos do funcionário

Use tours guiados em Relacionamentos do funcionário para obter uma visão geral de Relacionamentos do funcionário casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin,sn_hr_er.case_writer,sn_hr_er.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour foi projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorá-lo. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Os tours guiados em Relacionamentos do funcionário estão disponíveis somente em casos de denúncia de má conduta. O tour está inativo por padrão. Para habilitar o tour guiado, consulte Habilitar tours guiados no Relacionamentos do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione um caso de ER.
4. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ).
5. Opcional: Selecione o ícone **Fixar menu da Central de Ajuda** para fixar o painel lateral da Central de Ajuda na página.
6. Selecione **Fazer um tour**.
7. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o botão **Fechar** na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
8. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Habilitar tours guiados no Relacionamentos do funcionário

Habilite os tours guiados em Relacionamentos do funcionário para obter uma visão geral de Relacionamentos do funcionário casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**.
2. Selecione o **ID do tour** ao lado de **Exibição de detalhes do caso de Relacionamentos do funcionário**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Configure o Início automático para o tour guiado Relacionamentos do funcionário.
   a. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Configurar Início Automático**.
   b. Selecione o bloco **now/hr/agent/record**.
   c. Selecione a alternância **de Início automático** ao lado de **Exibição de detalhes do caso de Relacionamentos do funcionário** para que ela alterne para a direita.

Prestação de serviços de RH Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário

Use a configuração de restrição de caso para determinar quais grupos e agentes podem acessar ou restringir casos de ER.

Grupos

Restringir o acesso por Centro de Excelência (COE) para grupos específicos:

- Defina quais grupos podem restringir casos de ER.
- Defina quais grupos podem exibir casos de ER.

O sistema base fornece uma configuração de restrição de caso que permite que o grupo Confidencial de RH acesse casos de ER.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar Grupos de RH.

Nota: Ao criar restrições de caso, certifique-se de ter pelo menos uma configuração que permita a leitura desses casos.

Funções

Membros de grupos que podem acessar casos de ER devem ter a função sn_hr_er.confidential.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH e Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

Configuração de Segurança de COE

Use a configuração de segurança de COE para definir restrições de grupo para um COE e para todos ou serviços de RH específicos sob ele.

Você pode restringir o COE com capacidades de leitura e gravação.

Nota: Se você optar por restringir outros COEs além do caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case], poderá causar problemas de desempenho. Casos de ER com número superior a 100 mil podem afetar o desempenho.

Para obter mais informações, consulte Criar uma política de segurança de COE.

Tradução automática

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

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:

- Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE.
- Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam.

Regras de atribuição de ER

Use regras de atribuição de ER para atribuir um grupo a um caso de ER.

Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.

Regras de correspondência de ER

Use as regras de correspondência de ER para atribuir um agente que tenha o menor número de casos, as habilidades necessárias e corresponda ao local.

Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.

Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário

Defina quais grupos podem exibir ou acessar casos de relacionamentos do funcionário usando a configuração de restrição de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_hr_er.admin

Aviso: Ao criar restrições de caso, certifique-se de ter pelo menos uma configuração que permita a leitura desses casos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Configuração de restrição de caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de restrição de caso

Campo	Descrição
COE	Centro de excelência (COE) ao qual você deseja restringir o acesso. **Nota:** Para obter mais informações sobre COE, consulte Modelo de dados de Centros de excelência de RH.
Permissão para restringir casos	Opção para permitir que membros de um grupo restrinjam o acesso a todos os casos de RH para o COE.

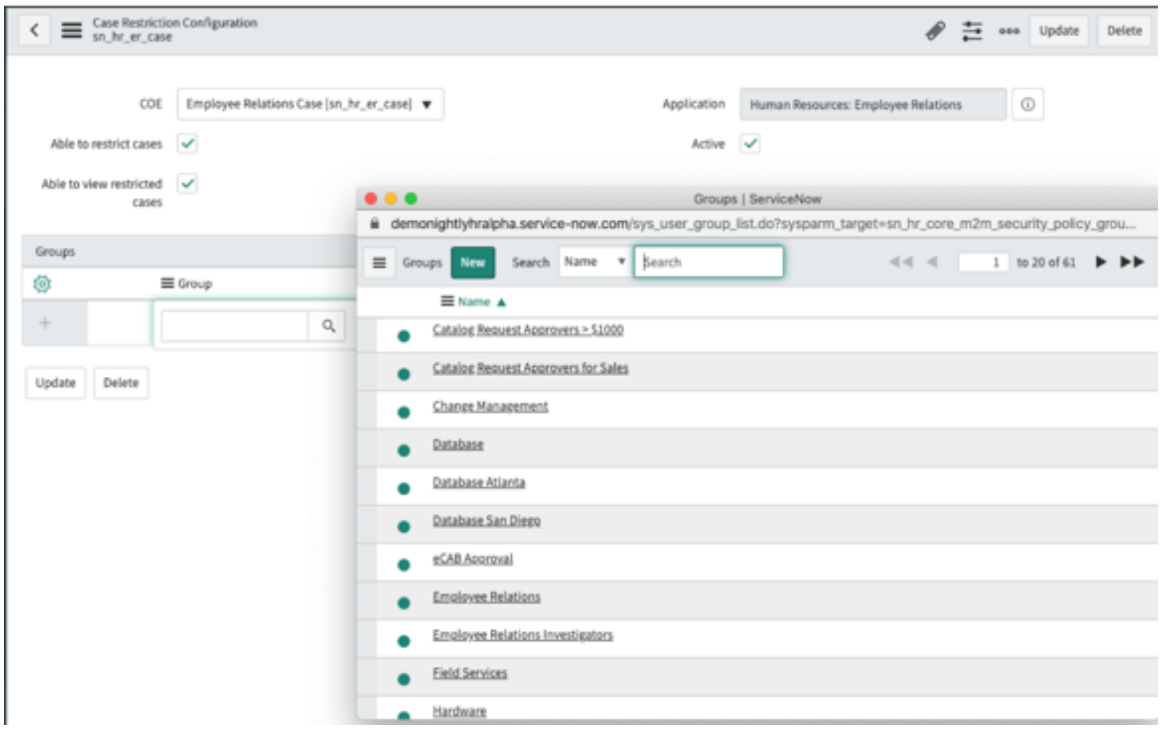
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Permissão para exibir casos restritos	Opção que permite que um grupo exiba casos de RH restritos para o COE.
Aplicação	A aplicação à qual a configuração de restrição de caso se aplica. Este campo é definido automaticamente como Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de restrição de caso.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a configuração de restrição de caso seja aplicada.

   Nota: Você também pode restringir por função. Agentes com a função sn_hr_er.confidential podem acessar casos de ER restritos.



6. Clique em **Atualizar**.

   Nota: Colaboradores em um caso de RH ou ER podem substituir a segurança do COE. No entanto, os casos de ER com restrições substituem os colaboradores. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE.

   As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Criar uma política de segurança de COE

Use **a configuração de segurança de COE** para definir restrições de grupo para um COE e para todos ou serviços de RH específicos sob ele.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_hr_er.admin
Certos usuários poderão acessar um COE mesmo que ele seja restrito. Por exemplo, Aberto para, Aberto por, Lista de Observação e Colaboradores obtêm acesso a um COE restrito, independentemente de suas políticas de segurança.

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de Segurança de COE**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de segurança de COE

Campo	Descrição
Nome da política	Nome que você deseja atribuir à política de segurança criada para o Centro de Excelência (COE).
COE	Centro de Excelência (COE) para o qual você deseja criar uma política de segurança. **Nota:** Os COEs que aparecem dependem da aplicação selecionada.
Aplica-se a todos os serviços	Opção para aplicar todos os serviços de RH à política de segurança de COE.
Aplica-se a todos os CoEs secundários	Opção para aplicar a política de segurança em COEs secundários do COE primário.
Descrição resumida	Mais informações sobre a política de segurança criada para o Centro de Excelência (COE).
Serviços	Serviço de RH ao qual a política de segurança de COE se aplica. Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Aplica-se a todos os serviços** não estiver marcada.
Aplicação	Aplicação à qual a política de segurança de COE se aplica.
Ativo	Opção para indicar o status ativo da política de segurança de COE. Somente políticas de segurança ativas são aplicadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tipo	Acesso que você deseja que seus agentes de RH tenham para os casos que se enquadram nos serviços de RH ou COE. Valores válidos: ◦ **Leitura** ◦ **Gravar**
Aplica-se quando	Declaração de condição que filtra um caso de RH. Se o caso de RH corresponder às condições, a política de segurança de COE se aplicará a ele. Você pode criar condições com base em palavras-chave ou campos do caso de RH. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** Uma condição de filtro vazia corresponde a todos os registros do COE selecionado.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a política de segurança do COE conceda acesso.

   Nota: Deixe esta lista em branco para garantir que nenhum grupo tenha acesso por meio da política de segurança do COE.

6. Clique em **Atualizar**.

Prestação de serviços de RH restrições de caso para um agente de Relacionamentos do funcionário

Até mesmo os agentes de Relacionamentos do funcionário com privilégios especiais para exibir e modificar um caso estão impedidos de exibir, modificar ou restringir um caso em determinadas circunstâncias por motivos de segurança.

Um agente de Relacionamentos do funcionário será tratado como um funcionário normal e não terá nenhum tipo de privilégio especial se atender a um dos seguintes critérios:

- A pessoa para quem o caso foi aberto.
- Uma parte envolvida em um caso.
- Uma pessoa afetada.

As restrições são habilitadas para o agente de Relacionamentos do funcionário nas seguintes áreas da instância ServiceNow :

Tradução automática

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

Ações de IU

Ações como Atualizar, Pronto para trabalho e Cancelar, que estão disponíveis para funcionários regulares, também estão disponíveis para o agente. Ações como Associar interação, Excluir, Fechar concluído, Fechar incompleto e Suspender não estão disponíveis.

Exibição

Pode exibir somente a exibição de autoatendimento restrita do caso na Espaço do agente, a exibição da plataforma e a Central do funcionário. O agente não pode mudar a exibição.

Acesso a listas e registros relacionados

Sem acesso às listas e registros relacionados de um caso, por exemplo, alegações, partes envolvidas, entrevistas, evidências e assim por diante. O agente não pode acessar os registros relacionados na exibição da plataforma.

Acesso a tarefas

Pode exibir somente as tarefas atribuídas a eles e não as tarefas atribuídas a outros funcionários.

Configuração de restrição de caso

A configuração de restrição de caso permite que os membros do grupo confidencial de RH restrinjam um caso usando o botão **Restringir** disponível no caso.

Restringir um caso significa que, mesmo que um agente de Relacionamentos do funcionário faça parte do grupo confidencial de RH e esteja envolvido em um caso, o agente não terá acesso a esse caso. Para obter mais informações sobre a restrição de caso, consulte Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário.

Configuração de segurança

Para o COE (Centro de excelência) de Relacionamentos do funcionário, as regras de correspondência de RH ignoram qualquer agente de Relacionamento do funcionário que atenda aos critérios para que o caso não seja atribuído a ele. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de segurança de COE.

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Prestação de serviços de RH tipos e subtipos de alegação de relacionamentos do funcionário

Os tipos e subtipos de alegação ajudam a definir melhor um caso de relacionamentos do funcionário.

Os tipos e subtipos de alegação são anexados a um Prestação de serviços de RH caso de ER e são a base do caso.

Ao criar um tipo de alegação, você associa diretamente os subtipos.

Os subtipos definem ainda mais uma alegação e fornecem flexibilidade para categorizar um caso de relacionamento do funcionário e fornecer detalhes específicos.

Tradução automática

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

O sistema de base fornece tipos e subtipos de alegação que você pode usar imediatamente.

Configurar um tipo de alegação de relacionamentos do funcionário

Crie tipos e subtipos de alegação para ajudar a fornecer detalhes sobre um caso de relacionamentos do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.config_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Tipos de Alegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Descrição de uma alegação. Uma alegação é uma categoria de alto nível e os subtipos de alegação podem fornecer detalhes da alegação. Por exemplo, o assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser: ◦ **Bullying** ◦ **Insubordinação** ◦ **Profanação**

4. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Subtipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Descrição do subtipo de alegação. Os subtipos ajudam a definir o tipo de alegação.
Tipo de alegação	Insira uma descrição de um subtipo de alegação. Por exemplo, o assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ **Bullying** ◦ **Insubordinação** ◦ **Profanação**

7. Clique em **Enviar**.

Prestação de serviços de RH Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário

Prestação de serviços de RH As regras de atribuição de relacionamentos do funcionário permitem atribuir automaticamente um grupo a casos de ER quando o grupo de atribuição está vazio.

Quando o modelo de caso de RH define o grupo de atribuição, as regras de atribuição são ignoradas.

Quando um caso de ER é criado, ele:

- Verifica o grupo de habilidades/atribuição do modelo de caso de RH para o serviço de RH associado. Consulte Configuração de um modelo de caso de RH para um serviço de RH.
- Se não houver grupo de atribuição para o modelo de caso de RH, o sistema base fornecerá a regra de atribuição de caso de Relacionamentos do funcionário.
- A regra de atribuição de caso de Relacionamentos do funcionário atribui o grupo de Relacionamentos do funcionário ao caso.

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar uma regra de atribuição de RH.

Prestação de serviços de RH Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário

Como os casos de ER não usam uma pessoa afetada, as regras de correspondência tentam encontrar um agente com as habilidades necessárias e no mesmo país em que o caso foi aberto para determinar a atribuição de caso.

As regras correspondentes procuram:

- País em que o caso de ER foi aberto.
- Se nenhum país estiver disponível, encontre as partes envolvidas com um tipo de reclamante e use o país delas.
- Se não houver partes envolvidas com o tipo de reclamante, procure as partes envolvidas com o tipo de assunto da alegação e use o país delas.
- Se não houver partes envolvidas com um país que possa ser usado, somente as habilidades serão usadas.

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar uma regra de correspondência.

Você pode restringir um caso de ER a ser atribuído somente a membros de um grupo específico. Consulte Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

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

Gestão de entrevistas

Use a Gestão de entrevistas para criar modelos para capturar perguntas, respostas e anotações de maneira consistente e eficiente, sincronizar a programação com Microsoft o Outlook e planejar e rastrear melhor suas entrevistas.

Configurando modelos de entrevista

Configure Prestação de serviços de RH modelos de entrevista para que seus agentes possam capturar informações apropriadas de forma rápida, consistente e precisa.

Ative o plug-in Modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) para Now Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar modelos de entrevista.

- Crie modelos de pergunta para entrevista.
- Crie marcadores de modelo de entrevista. Os marcadores ajudam a filtrar seus modelos de pergunta de entrevista para que você possa navegar facilmente por perguntas relevantes para usar em uma entrevista. Por exemplo, os agentes fazem perguntas diferentes, dependendo de com quem estão falando e de quais são as alegações específicas. Os marcadores de modelo ajudam os agentes a encontrar o modelo de entrevista apropriado.

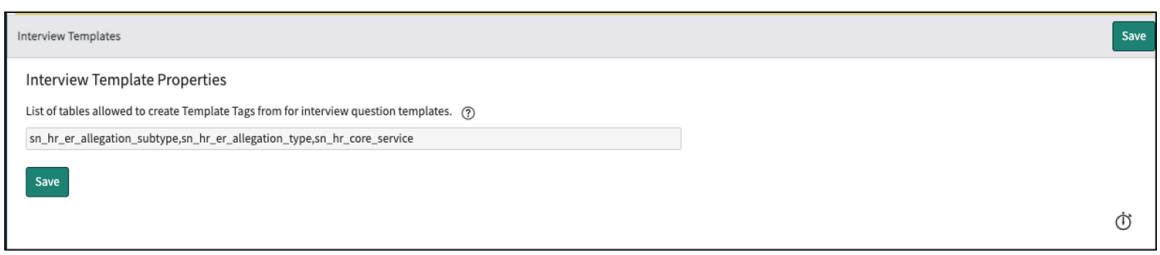
Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de modelo de perguntas para entrevista [sn_interview_temp.admin]	Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta para entrevista, marcadores de modelo e propriedades de Relacionamentos do funcionário.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Autor do modelo de perguntas para entrevista [sn_interview_temp.writer]	Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo.	sn_interview_temp.reader
Leitor de modelo de entrevista [sn_interview_temp.reader]	Pode acessar e ler modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo.	N/D

Propriedades do sistema

A propriedade do sistema **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** determina as tabelas nas quais você tem permissão para criar marcadores de modelo de entrevista para modelos de pergunta de entrevista.

Ao inserir várias tabelas, separe os nomes das tabelas com uma vírgula (,), mas sem espaço entre cada tabela.



Tradução automática

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

Marcadores de modelo

Os marcadores de modelo são uma maneira de organizar seus modelos de entrevista e uma maneira de filtrá-los ao procurar o modelo correto. Os marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

Na IU legada, você pode selecionar o botão **Perguntas** para mostrar todos os modelos de entrevista. Os marcadores de modelo aparecem na parte inferior de cada modelo de entrevista exibido.

No Prestação de serviços de RH Espaço do agente, o marcador do modelo aparece na parte inferior.

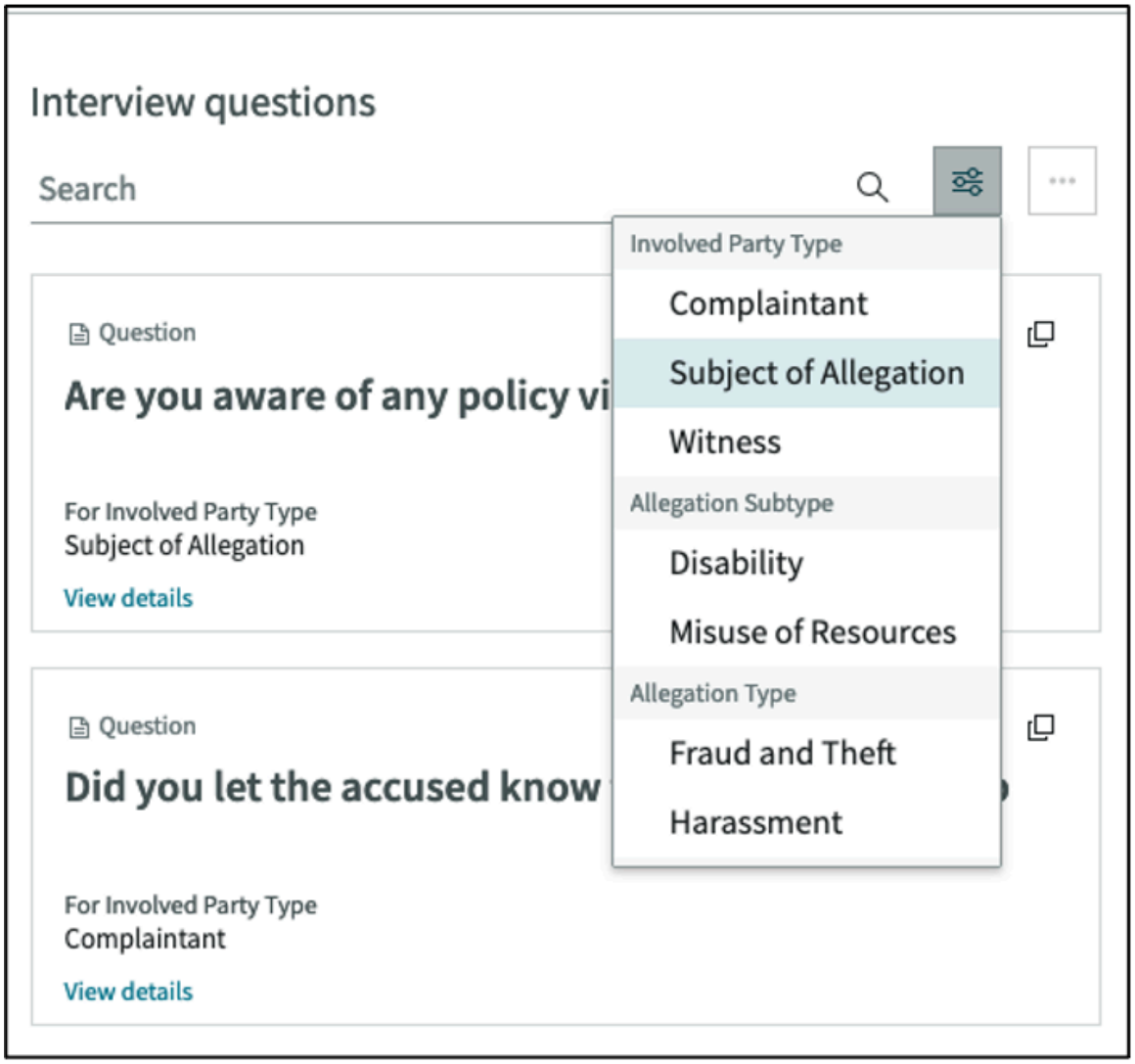
Existem dois tipos de marcadores de modelo que você pode criar:

- Referenciado: usa os campos das seguintes tabelas para criar marcadores de referência:
  - Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Tipo de alegação [sn_hr_er_allegation_type]
  - Serviço de RH [sn_hr_core_service]
- Personalizado: você cria sua própria organização de modelo de entrevista. Por exemplo:
  - Categoria do cliente = Tipo de parte envolvida
  - Marcadores personalizados:

Tradução automática

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

- Queixoso
- Assunto da alegação
- Testemunha



O tipo de parte envolvida se torna a categoria de nível superior na organização, com os marcadores sendo uma maneira de organizar o tipo de pessoa que você está entrevistando.

Ativar modelos de entrevista

Você pode ativar o plug-in Modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) para Now Platform se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

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

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

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

Criar um modelo de pergunta para entrevista

Os modelos de pergunta para entrevista oferecem aos seus agentes uma maneira consistente e eficiente de capturar respostas de entrevistas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_interview_temp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Modelos de perguntas para entrevistas**.
2. Selecione **Novo** ou um modelo de pergunta de entrevista existente.
3. Preencha o formulário ou faça edições.

Campo	Valor
Ativo	Opção para habilitar o **modelo de pergunta para entrevista** e disponibilizá-lo.
Nome	O nome que identifica o modelo de pergunta da entrevista.
Aplicação	A aplicação à qual o modelo de pergunta para entrevista pertence. **Nota:** A aplicação que aparece depende do escopo da aplicação atual. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de pergunta para entrevista está associado.

Tradução automática

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

Campo	Valor
	Nota: Para mostrar somente modelos de pergunta de entrevista para registros de entrevista de ER, selecione a tabela Entrevista (sn_er_interview). Se você deixar este campo em branco, o modelo de entrevista estará disponível globalmente (todas as tabelas que foram configuradas para usar modelos de entrevista também terão acesso). Atualmente no sistema de base, somente as entrevistas de Relacionamentos do funcionário estão configuradas para acessar.
Corpo do modelo de pergunta	Lista de perguntas relacionadas ao tipo de entrevista. Os modelos de pergunta para entrevista são compatíveis com rich text.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   A lista relacionada **Marcadores de modelo** é exibida. Para filtrar seus modelos de entrevista, você deve associar o modelo de entrevista a um marcador de modelo.

   Nota: Para obter mais informações sobre **marcadores de modelo**, consulte Criar um marcador de modelo de entrevista.

Criar um marcador de modelo de entrevista

Crie marcadores de modelo que você pode usar para filtrar modelos de pergunta de entrevista em atributos predefinidos. Os marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_interview_temp.admin

Os marcadores de modelo de entrevista orientam a interação de filtragem para um agente como uma maneira de navegar ou pesquisar um modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de entrevista** > **Marcadores de modelo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de marcador de modelo

Campo	Descrição
Tipo de marcador	A categoria de marcador que você está criando. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Referenciado: selecione para criar marcadores relacionados a uma tabela específica. As tabelas que aparecem dependem das entradas na propriedade do sistema **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables**. Para obter mais informações, consulte Configurando modelos de entrevista. **Nota:** Quando você tem várias aplicações que usam **Modelos de pergunta para entrevista**, o uso de **Referenciado**pode manter seus modelos de pergunta para entrevista separados. Associar um marcador a uma tabela ajuda os usuários a filtrar modelos de pergunta para entrevista com mais rapidez e facilidade. ◦ Personalizado: selecione para criar marcadores que são texto de forma livre e referenciados por uma categoria personalizada.
Tabela	A tabela associada a um marcador de modelo de entrevista. Os marcadores selecionados são da tabela selecionada. Você pode associar uma das seguintes tabelas: ◦ Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtype] ◦ Tipo de alegação [sn_hr_er_allegation_type] ◦ Serviço de RH [sn_hr_core_service] Este campo só aparece quando você seleciona **Referenciado** no campo Tipo de marcador.
Categoria personalizada	A categoria à qual seu marcador personalizado pertence. Certifique-se de ter mapeado sua estrutura antes de criar. Ter uma organização clara de seus marcadores e categorias torna a pesquisa de perguntas específicas mais rápida. Este campo só aparece quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de marcador**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Marcador personalizado	O marcador que você deseja associar a um modelo de entrevista de pergunta. Insira um marcador personalizado associado à categoria Personalizado para criar uma hierarquia com a categoria personalizada como o topo da hierarquia e os marcadores abaixo dela. Por exemplo: ◦ Categoria do cliente = Tipo de parte envolvida ◦ Marcadores personalizados: ▪ Testemunha ▪ Queixoso ▪ Assunto da alegação O tipo de parte envolvida se torna a categoria de nível superior na organização, com os marcadores sendo uma maneira de organizar o tipo de pessoa que você está entrevistando.
Aplicação	O escopo da aplicação em que você está atualmente e associado ao marcador de modelo de entrevista.
Domínio	O domínio ao qual seu escopo atual está associado. Este campo se aplica a clientes que têm vários domínios. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços de RH.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Usando a Gestão de entrevistas

Você pode programar e documentar entrevistas e usar modelos de entrevista usando IU principal ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Criar um registro de uma entrevista é uma parte importante de uma investigação de relacionamentos do funcionário.

Programar uma entrevista: Existem dois (2) métodos que você pode usar para agendar uma entrevista:

- Entrada manual: insira uma data/hora de início e de término para a entrevista e confirme fora da aplicação.

  Nota: Na IU legada, a entrada manual é o único método disponível para agendar uma entrevista.

- Use Microsoft Calendário do Outlook para agendar uma entrevista.

Tradução automática

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

- Para usar este recurso, você deve integrar com o Microsoft Exchange. Certifique-se de que a propriedade do sistema **sn_hr_er.ex_online_notification_url** contenha a URL de retorno de chamada no campo **Valor**. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Microsoft Exchange Online .
- A propriedade do sistema **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** determina o número máximo de slots de tempo de reunião a serem retornados ao tentar agendar uma entrevista usando Microsoft o Exchange. O valor padrão é 500 slots.

Nota: Você pode usar o método manual de programação em Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Para mais informações, confira Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando a IU legada ou Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando Espaço do agente.

Como programar uma entrevista

Você pode usar o calendário ServiceNow® padrão ou integrar com Microsoft Exchange para programar entrevistas relacionadas a casos de Relacionamentos do funcionário (ER).

Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando a IU legada

Documentar entrevistas é crucial para casos de ER. Use o formulário de entrevista para fazer anotações e capturar detalhes importantes do caso de ER.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso de ER.
3. Role para baixo e selecione a guia **Entrevistas** na lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha o formulário.

Entrevista

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro da entrevista. A aplicação atribui automaticamente números de entrevista.
Caso de RH	O número do caso de ER de RH associado à entrevista. **Nota:** Se você acessar a entrevista em **Relacionamentos do funcionário**, precisará selecionar um caso de RH ao qual associar a entrevista.
Entrevistado	Nome da pessoa que você está entrevistando.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista** e pesquise a pessoa que você está entrevistando. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Entrevistadores	Nomes das pessoas que conduziram a entrevista. Clique no ícone **Desbloquear entrevistadores** e pesquise os nomes das pessoas que conduzem a entrevista. **Nota:** Somente membros com a função sn_interview_temp.writer ou que pertencem a um grupo que tenha a habilidade Relacionamentos do funcionário. Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador.
Participantes externos	Indica que pessoas de fora da sua empresa compareceram à entrevista.
E-mail de convite externo	Os endereços de e-mail das pessoas externas que participam da entrevista.
Método de programação	O método que você está usando para agendar a entrevista. Se sua empresa usar somente o método manual de programação, **a entrada Manual** será exibida e não poderá ser editada. Se sua empresa usar a integração com Microsoft Calendário do Outlook para programar, **Calendário** será exibido. Para obter mais informações, consulte Usando a Gestão de entrevistas.
Data de início	A data e a hora de início da entrevista.
Data de término	A data e a hora de término da entrevista.
Outros participantes	Outras pessoas que você deseja fazer parte do registro de entrevista.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Clique no ícone **Adicionar-me** para adicionar a si mesmo ou no ícone **Desbloquear participantes adicionais** para adicionar a si mesmo ou outras pessoas. Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador.
URL externo	Uma URL relevante para a entrevista. Por exemplo, se sua empresa mantém anotações de entrevista em um sistema diferente ou externo de Prestação de serviços de RH, você pode inserir o URL para manter um link e consistência.
Data da entrevista	A data em que a entrevista ocorreu. Aparece após a conclusão da entrevista.
Criado por	O usuário que criou o registro de convite para entrevista.
Anotações de entrevista	Anotações da entrevista ou você pode inserir as respostas para as perguntas dos modelos de pergunta da entrevista.

6. Selecione o botão **Perguntas** no canto superior direito para exibir e selecionar perguntas de um modelo de entrevista.
   Os modelos de entrevista garantem consistência e eficiência ao conduzir entrevistas. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de pergunta para entrevista.
7. Se um modelo de entrevista for exibido, selecione-o e selecione **Copiar para a área de transferência** ou **Inserir nas anotações**.

   Nota: **Copiar para área de transferência** copia as perguntas do modelo de entrevista e permite colá-lo em um documento externo. **Inserir nas anotações** copia todas as perguntas para o campo **Anotações da entrevista**.

8. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, a lista relacionada a evidências será exibida. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando Espaço do agente

Use Prestação de serviços de RH Espaço do agente para capturar um registro de uma entrevista.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione **Outro**.
4. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
5. Selecione um caso de ER.
6. Selecione **mais** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
7. Selecione **Entrevistas**.
8. Selecione **Novo**.
9. Preencha o formulário.

Criar novo formulário de entrevista

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro da entrevista. A aplicação atribui automaticamente números de entrevista.
Caso de RH	O número do caso de ER de RH associado à entrevista. **Nota:** Se você acessar a entrevista em **Relacionamentos do funcionário**, precisará selecionar um caso de RH ao qual associar a entrevista.
Entrevistado	Nome da pessoa que você está entrevistando. Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista** e pesquise a pessoa que você está entrevistando. Se nenhum nome for exibido, você poderá criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Entrevistadores	Nomes das pessoas que conduziram a entrevista. Clique dentro do campo e aparecerá uma lista de nomes que você pode selecionar. **Nota:** Somente membros com a função sn_interview_temp.writer ou que pertencem a um grupo que tenha a habilidade Relacionamentos do funcionário.

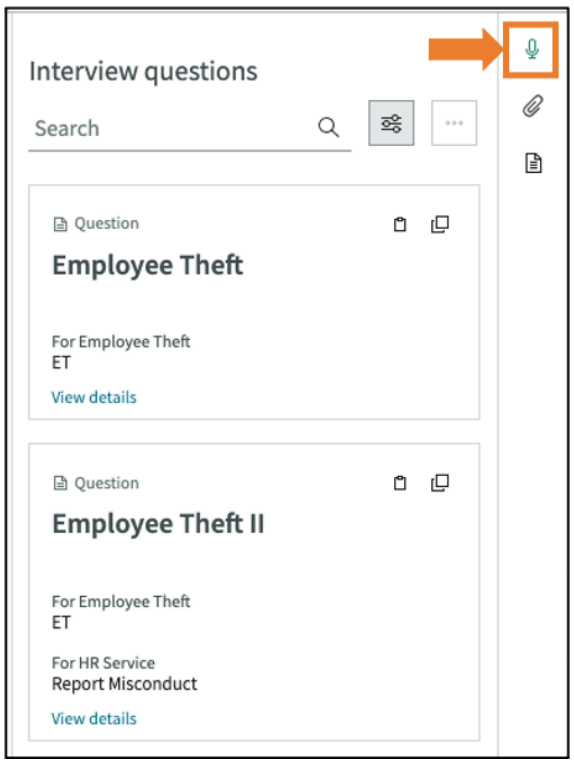
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Participantes externos	Indica que você deseja adicionar participantes externos ao registro de entrevista.
E-mail de convite externo	Os endereços de e-mail dos participantes externos. Aparece somente quando você seleciona a opção **Participantes externos**. **Nota:** Separe cada endereço de e-mail com uma vírgula.
Método de programação	O método que você está usando para agendar a entrevista. Selecione **Entrada manual** para selecionar as datas e horas de início e término da entrevista. Se sua empresa usa a integração com Microsoft Calendário do Outlook para programar, selecione **Calendário**. Você pode agendar uma entrevista com uma interface que é sincronizada com o Calendário do Outlook da sua empresa. Para obter mais informações, consulte Usando a Gestão de entrevistas.
Data de início	A data e hora de início da entrevista. Selecione o ícone **Mostrar calendário** ( e selecione a data e a hora em que a entrevista começa.
Data de término	A data e hora de término da entrevista. Selecione o ícone **Mostrar calendário** ( e selecione a data e a hora em que a entrevista termina.
Outros participantes	Outras pessoas que você deseja fazer parte do registro de entrevista. Clique no campo e uma lista de nomes será exibida. Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador. **Nota:** Esses nomes aparecem de
URL externo	Uma URL relevante para a entrevista.
Criado por	O nome de usuário da pessoa que criou o registro de entrevista.

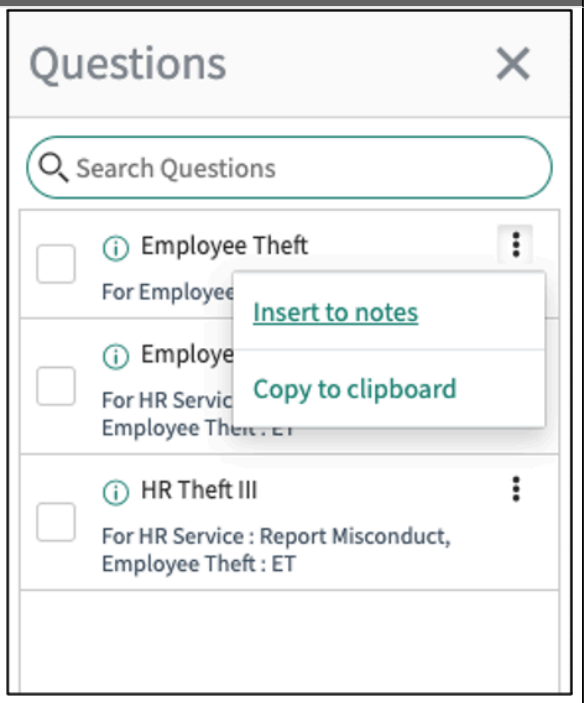
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Anotações de entrevista	Anotações da entrevista ou você pode inserir as respostas para as perguntas dos modelos de pergunta da entrevista. Na barra lateral contextual, selecione o ícone **Modelos de entrevista** ( ) para pesquisar modelos de pergunta para entrevista.  Os modelos de entrevista fornecem perguntas que você pode usar na entrevista. Você pode inserir as perguntas do modelo no campo **Anotações da entrevista** ou copiar para a área de transferência para inserir em um documento externo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	 Selecione ⋮ para ver as opções Inserir nas anotações ou Copiar para a área de transferência. Os modelos de entrevista garantem consistência e eficiência ao conduzir entrevistas. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de pergunta para entrevista.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário

Use a Gestão de evidências para capturar e categorizar evidências para Relacionamentos do funcionário ou casos relacionados.

As evidências são definidas como quaisquer artefatos digitais coletados como parte de uma investigação, como arquivos que são carregados na Gestão de evidências ou residem em outro sistema.

Configuração da Gestão de evidências

Configure a gestão Prestação de serviços de RH para que seus agentes possam coletar evidências e informações relacionadas a casos de Relacionamentos do funcionário (ER).

Você pode ativar o plug-in Gestão de evidências [com.sn_evidence_management] se tiver a função de administrador. Este plug-in é ativado quando o plug-in Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_realtions] é ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

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

Funções

As seguintes funções são instaladas com o plug-in Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]:

Funções instaladas com a Gestão de evidências

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de evidências [sn_em.admin]	Pode acessar e configurar todas as áreas na Gestão de evidências.	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
Gerenciador de configuração de evidências [sn_em.evidence_config_manager]	Pode acessar, criar e gerenciar registros de tipo de evidência. **Nota:** requer as funções de leitor e gravador de evidências para gerenciar os registros de tipo de evidência.	
Leitor de evidências [sn_em.evidence_reader]	Pode exibir evidências se o caso de ER estiver acessível.	
Escritor de evidências [sn_em.evidence_writer]	Pode criar e gerenciar registros de evidências.	sn_em.evidence_reader

As funções de Relacionamentos do funcionário incluem funções de Gestão de evidências.

Os usuários não conseguem ler as evidências durante a representação.

Quando um caso de Relacionamentos do funcionário é restrito, os usuários só podem exibir o registro de evidências se puderem exibir o caso de ER.

Tipos de evidência

Antes de poder adicionar evidências a um caso de ER, você deve configurar os tipos de evidências. Os tipos de evidência ajudam a categorizar e organizar as evidências coletadas relacionadas a casos de ER. O sistema básico fornece:

- Áudio
- Logs de bate-papo
- E-mail
- Fotos
- Capturas de tela
- SMS
- Vídeo

Você pode criar tipos de evidências adicionais. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.

Tradução automática

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

Criar tipos de evidência

Crie tipos de evidência para catalogar e organizar evidências de relacionamento do funcionário de forma eficiente e lógica para aprimorar seus processos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_em.evidence_config_manager

Nota: O sistema de base fornece tipos de evidência pré-configurados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de evidências** > **Tipos de evidência**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário ou edite os campos.

Campo	Valor
Nome	O nome que identifica e descreve o tipo de evidência.
Ativo	Indica se o tipo de evidência está ativo e disponível para uso.

4. Selecione **Enviar**.

Usando a Gestão de evidências

Você pode criar, editar e categorizar evidências relacionadas a um caso de relacionamentos do funcionário usando IU principal ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode associar evidências a um caso de Relacionamentos do funcionário (ER). Para obter mais informações sobre casos de ER, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

Como adicionar evidências a um caso de Relacionamentos do funcionário na IU legada

Crie registros de evidências para anexar a um caso de Relacionamentos do funcionário para ajudar nas investigações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso.
3. Role para baixo até a guia **Evidência** na lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha o formulário.

Tradução automática

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

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro de evidências. Isso é gerado automaticamente pela aplicação.
Nome	O nome que descreve a evidência.
Tipo de evidência	O tipo de evidência associado à evidência. O sistema de base fornece o seguinte: ◦ Áudio ◦ Logs de bate-papo ◦ E-mail ◦ Fotos ◦ Capturas de tela ◦ SMS ◦ Vídeo Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.
Criado por	Nome do usuário que criou o registro de evidência.
Enviado pela parte envolvida	Nome da pessoa que enviou as evidências. Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista** e pesquise a pessoa que enviou a evidência. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Partes envolvidas	Qualquer pessoa envolvida com as evidências fornecidas no caso de ER. Selecione o ícone **Desbloquear partes envolvidas** ( ) e pesquise as pessoas que você deseja incluir como partes envolvidas. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Tabela	A evidência da tabela está associada a. O padrão é a tabela Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case], mas você pode associar evidências a qualquer tabela.
Primário(a)	O caso primário ao qual a evidência está relacionada. Para associar um caso primário, selecione o ícone **Pesquisar documentos usando o ícone de lista** e selecione a tabela associada ao caso primário. O padrão é a tabela Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]. Selecione a tabela e o caso associado que é o caso primário. **Nota:** Se você tiver um caso primário e a evidência for adicionada a ele, este campo será preenchido previamente.
Tipo de origem de evidência	Indica se a evidência é um anexo ou uma URL. Selecione um. Se a evidência for um anexo, anexe o arquivo usando o ícone Gerenciar anexos ( ) na parte superior, à direita do formulário. Se a evidência for um URL, insira o URL no campo de origem do URL.
Origem de URL	Selecione o ícone Editar esta URL (e insira a URL. Este campo é exibido somente quando você seleciona **a URL** no campo Tipo de origem de evidência.
Entrevista	O número da entrevista associada. Se você veio do registro de entrevista, o número será exibido automaticamente. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.
Descrição	Descrição da evidência.

6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Como adicionar evidências a um caso de Relacionamentos do funcionário no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie registros de evidências para anexar a um caso de Relacionamentos do funcionário para ajudar nas investigações usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione **Outro**.
4. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
5. Selecione um caso de ER ao qual você deseja anexar evidências.
6. Selecione **mais** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
7. Selecione **Evidência** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
8. Selecione **Novo**.
9. Preencha o formulário.

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro de evidência. Isso é gerado automaticamente pela aplicação.
Nome	O nome que descreve a evidência.
Tipo de evidência	O tipo de evidência associado à evidência. O sistema de base fornece o seguinte: ◦ Áudio ◦ Logs de bate-papo ◦ E-mail ◦ Fotos ◦ Capturas de tela ◦ SMS ◦ Vídeo Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.
Criado por	Nome do usuário que criou o registro de evidência.
Enviado pela parte envolvida	Nome da pessoa que enviou as evidências.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Selecione o ícone **Pesquisar registro** e pesquise a pessoa que enviou a evidência. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Partes envolvidas	Qualquer pessoa envolvida com as evidências fornecidas no caso de ER. Clique no campo e uma lista de partes envolvidas será exibida. Se nenhum nome for exibido, você precisará criar um registro de parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
Tabela	A evidência da tabela está associada a. O padrão é a tabela Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case], mas você pode associar evidências a qualquer tabela.
Primário(a)	O caso primário ao qual a evidência está relacionada. Para associar um caso primário, selecione o ícone **Pesquisar documentos usando o ícone de lista** e selecione a tabela associada ao caso primário. O padrão é a tabela Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]. Selecione a tabela e o caso associado que é o caso primário. **Nota:** Se você tiver um caso primário e a evidência for adicionada a ele, este campo será preenchido previamente.
Tipo de origem de evidência	Indica se a evidência é um anexo ou uma URL. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Anexo ◦ URL

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se a evidência for um anexo, selecione **Procurar** nos anexos à direita e anexe o arquivo. Se a evidência for um URL, insira o URL no campo **de origem do URL**.
Origem de URL	Selecione o ícone Editar esta URL ( e insira a URL. Este campo é exibido somente quando você seleciona **a URL** no campo Tipo de origem de evidência.
Entrevista	O número da entrevista associada. Se você veio do registro de entrevista, o número será exibido automaticamente. Se nenhum número de entrevista for exibido, clique no campo para selecionar um. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.
Descrição	Descrição da evidência.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Prestação de serviços de RH Acomodações de Relacionamentos do funcionário

As solicitações de acomodação são de seus funcionários que solicitam mudanças relacionadas à situação de trabalho.

Exemplos de acomodações são:

- Fornecer novo equipamento
- Reestruturação de trabalho
- Deixar
- Serviços de leitor ou intérprete
- Reatribuição
- Programando mudanças
- Modificação do local de trabalho
- Políticas de local de trabalho

Você pode associar uma solicitação de acomodação a um caso de RH e datas de início e término quando a acomodação é temporária.

Os agentes podem criar mais de uma solicitação de acomodação por caso de ER. Isso é útil quando um funcionário abre uma solicitação de acomodação para uma única situação, mas o RH pode ter mais de uma classificação para uma acomodação. Algumas

Tradução automática

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

solicitações de acomodação podem exigir aprovação ou ter datas de início e término diferentes.

Você pode usar tipos de execução de serviço de RH para definir qualquer fluxo de trabalho necessário para revisar, aprovar e entregar acomodações como qualquer caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

Criar tipos de acomodação

Os tipos de acomodação ajudam a definir e categorizar as solicitações de acomodação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.config_manager

Nota: O sistema de base fornece tipos de acomodação, mas você pode adicionar mais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Tipos de acomodação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de tipos de acomodação

Campo	Descrição
Nome	Nome que descreve o tipo de acomodação.
Ativo	Indica se o tipo de acomodação está disponível e pronto para uso. **Nota:** O sistema de base fornece tipos de acomodação que você pode usar. O sistema de base entrega esses tipos como inativos. Certifique-se de selecionar **Ativo** para os tipos de acomodação que deseja usar
Aplicação	A aplicação de escopo em que você está ao criar o tipo de acomodação.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Usando Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário

Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário (ER) é semelhante à criação de qualquer caso de RH com algumas diferenças.

O processo para casos de ER em trabalho é:

- Crie um caso de ER usando o formulário IU principal de criação de caso ou o formulário Prestação de serviços de RH Espaço do agente Criar um novo caso.
- Após a criação do caso, adicione:
  - Partes envolvidas
  - Alegações

Tradução automática

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

- Entrevistas
- Evidência
- Ações corretivas
- Acomodações

COE e serviço de RH

Prestação de serviços de RH O oferece suporte ao COE de caso de Relacionamentos do funcionário.

E é compatível com os seguintes serviços de RH: Denunciar má conduta e Solicitação de acomodação.

Aberto para não é um funcionário

Ao criar casos de RH, você deve identificar uma pessoa Aberto para. Para casos de ER, você não é obrigado a identificar a pessoa Aberto para.

Se você for um agente de RH e estiver usando o formulário de caso de RH ou Espaço do agente, selecione **Ignorar verificação** no formulário Pesquisa de criação de caso para funcionário



Informações relacionadas

Depois de abrir um caso de ER, as informações relacionadas fornecem os detalhes de um caso de ER e incluem:

- Alegações
- Partes envolvidas
- Entrevistas

Alegações

As alegações fornecem detalhes adicionais sobre a má conduta e incluem:

- Tipo de alegação
- Descrição
- Partes envolvidas

Tradução automática

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

Partes envolvidas

Como parte da captura de informações importantes sobre a má conduta, você pode capturar informações sobre qualquer pessoa envolvida. Informações como o tipo de parte envolvida. A parte envolvida é:

- Testemunha
- Queixoso
- Assunto da alegação
- Outro

Ou a parte envolvida é um usuário no sistema ou não é um usuário?

Entrevistas

As entrevistas de todas as partes relacionadas são importantes e capturam as seguintes informações:

- A data da entrevista
- Nomes dos entrevistadores
- Nome da pessoa que está sendo entrevistada
- Todas as pessoas que você deseja vincular à investigação
- Anotações sobre a entrevista

Funcionário usando Central do funcionário (EC) ou Portal de serviços

Quando um funcionário cria um caso de ER a partir de Central do funcionário (EC) ou Portal de serviços, Aberto para, Aberto por e Reclamante são atribuídos ao funcionário.

Nota: Não é necessária uma função para que os funcionários criem um caso de ER.

- Os agentes que podem trabalhar em um caso de ER devem ter a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer].
- Ao criar um caso de ER de RH, para funcionários que não tenham a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer], o campo Aberto para não será exibido.
- Quando um agente com a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer] abre o caso, o campo Aberto para não é exibido.

Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada

Você cria casos de ER para funcionários que desejam denunciar má conduta, discriminação ou um problema disciplinar.

Antes de Iniciar

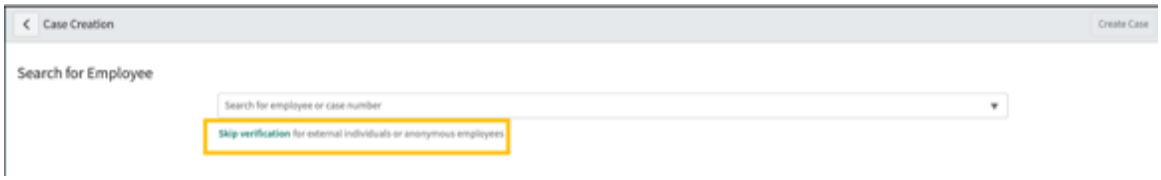
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário ou número de caso**, insira o nome de um funcionário ou clique em **Ignorar verificação**.

Tradução automática

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



Nota: Ignorar a verificação permite que você crie um caso de ER sem identificar uma pessoa Aberto para e leva você diretamente para os detalhes do caso.

Formulário Detalhes do caso

Campo	Descrição
COE	O **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. Atualmente, o caso de Relacionamentos do funcionário é o único COE disponível para casos de ER. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH. **Nota:** Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado é preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH depende do COE selecionado ou do que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Selecione: ◦ Solicitação de acomodação ◦ Denunciar discriminação ◦ Denunciar má conduta ◦ Plano de melhoria de desempenho (PIP) Serviços de RH disponíveis para um funcionário filtrar por: ◦ COE selecionado. ◦ Critérios de RH para a **pessoa afetada** com base na configuração do serviço de RH. Filtro de limite de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não ter removido o campo Aberto para. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque ele só aparece ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Como adicionar ou modificar casos de RH em massa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aberto(a) para	A pessoa a quem se destina a solicitação de serviço de RH. **Nota:** Este campo não aparecerá se você selecionou o link **Ignorar verificação**. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** para localizar um usuário. Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário. Clique no ícone **Campo de referência** para exibir ou editar informações **de perfil de RH**. **Nota:** Selecionar a opção **Não padronizar serviço de RH da pessoa afetada** para um serviço de RH evita que a **pessoa afetada** seja preenchida automaticamente ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração de um serviço de RH.
Anotações de trabalho	Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. **As Anotações de trabalho** não estão visíveis para o assunto **Aberto para**. A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Quando a propriedade tem um valor falso (padrão), o texto do e-mail aparece no campo Anotações de trabalho. Para acessar as propriedades do sistema, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

3. Clique em **Criar caso** e o formulário **Caso de relacionamentos do funcionário** será exibido com informações adicionais sobre o caso.
O **serviço deCOE** e RH selecionado para o caso de RH determina os campos que aparecem.

Formulário Caso de Relacionamentos do funcionário

Campo	Descrição
Número	Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC.
Externo aberto para	O caso de ER foi relatado por alguém de fora da sua empresa.

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

Campo	Descrição
	Marcar esta caixa remove os seguintes campos: ◦ Aberto(a) para ◦ Forma de contato preferencial
Aberto(a) para	A pessoa responsável pela solicitação de serviço de RH. **Nota:** Selecione **Ignorar verificação** para criar um caso sem verificar o funcionário ou o número do caso. ◦ A pessoa que está solicitando o serviço de RH. Quando você faz uma solicitação de serviço de RH para si mesmo, a **pessoa afetada** e a pessoa **aberta para** são as mesmas. ◦ A pessoa que solicita o serviço de RH em nome de um funcionário. Por exemplo, um gerente que solicita um serviço de RH para um subordinado direto. Neste exemplo, o gerente (**Aberto para**) fez uma solicitação de RH em nome de um funcionário (**Pessoa afetada**). Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário. Clique no ícone **Campo de referência** para exibir ou editar informações **de perfil de RH**.
Forma de contato preferencial	O método de comunicação que a pessoa **Aberto para** (se aplicável) prefere ser contatada. Selecione: ◦ Não especificado ◦ Telefone celular pessoal ◦ Telefone profissional ◦ Email pessoal ◦ Email profissional
Serviço de RH	O serviço de RH selecionado no formulário de criação de caso.
Data do incidente	A data do incidente. Se houver vários incidentes, selecione a data do incidente mais recente.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	Status do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. ◦ Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. ◦ Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado. ◦ Encerrado concluído ◦ Fechado incompleto ◦ Cancelado(a) ◦ Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH.
Prioridade	A prioridade que o incidente precisa de resolução. Use impacto e urgência para determinar a prioridade.
Fornecer	O método de relato do incidente
Aberto(a)	A data e hora em que o caso de ER foi criado.
Aberto por	A pessoa que criou o caso de ER.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual o caso de ER está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Para atribuição automática, consulte Prestação de serviços de RH Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.
Atribuído a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando lista** para

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. Para alterar o agente **Atribuído a** RH, o agente deve ser membro do grupo de atribuição.
Colaboradores	Agentes ou partes interessadas que você deseja associar ao caso. Os colaboradores podem acompanhar e manter-se atualizados sobre o andamento do caso de ER. Se um caso de ER for transferido do agente atribuído para outro agente, o agente atribuído ao original poderá adicionar a si mesmo como colaborador e ainda monitorar o caso. Ao ter visibilidade do caso, os colaboradores também podem ajudar o agente atribuído a ele com o caso. Outros fatores: ◦ Os colaboradores podem remover a si próprios do caso. ◦ O agente Atribuído a pode adicionar ou remover colaboradores. ◦ Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores. ◦ As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de ER. Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são: ◦ Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE. ◦ Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário. **Nota:** Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Partes interessadas que podem exibir todas as atualizações e receber notificações do caso de ER.
Descrição resumida	Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada após a criação do caso de ER. Use as ferramentas de formato Rich Text (RTF) para formatar o texto. A formatação em rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário ou no portal de serviços.

Os seguintes botões são exibidos:

Discutir

Opção para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o caso adicionando os participantes necessários.

Seguir

Opção para ser notificado sobre quaisquer comentários ou anotações de trabalho sobre o caso, de acordo com suas configurações de notificação.

Atualizar

Opção para atualizar o caso.

Pronto para trabalho

Opção para alterar o status do caso para Pronto para trabalho.

Cancelar

Opção para cancelar o caso.

Excluir

Opção para excluir o caso.

As seguintes listas integradas são exibidas:

Instruções de execução

Informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do serviço de RH.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configuração de um serviço de RH.

Comentários e Anotações de trabalho

Comentários ou anotações de trabalho que fornecem detalhes sobre o caso. **As anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.

Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

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

Links relacionados

Os itens a seguir aparecem dependendo do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

- Adicionar tarefa: a tarefa que você deseja adicionar ao caso. Consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
- Mostrar linha do tempo de ANS: o ANS no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Reparar ANS: clique para reparar quaisquer acordos de nível de serviço associados ao caso.

Partes envolvidas

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

Alegações

Informações que definem ainda mais um caso de relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

Entrevistas

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Evidência

Evidências para apoiar o caso de ER. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

Ações corretivas

Informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

Base de conhecimento anexada

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Aprovadores

Lista funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, estado de aprovação, comentários e datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenviar um caso de RH para aprovação.

Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de casos de RH [sn_hr_core_case.writer].

Casos secundários

Lista os casos secundários do caso atual.

Casos de ER para partes envolvidas

Lista outros casos de ER para as partes envolvidas no caso de ER.

Tradução automática

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

Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário usando Espaço do agente

Você pode usar Prestação de serviços de RH Espaço do agente para criar casos de ER para funcionários que desejam denunciar má conduta, discriminação ou um problema disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Para criar um novo caso de ER, selecione o ícone **Adicionar**.
3. Selecione **Caso de RH**.
4. Pesquise um número de funcionário ou de caso ou selecione o link **Ignorar verificação** se a pessoa afetada for externa ou quiser permanecer anônima.
5. Preencha o formulário.

Formulário de caso de ER

Campo	Descrição
COE	O **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. Atualmente, o caso de Relacionamentos do funcionário é o único COE disponível para casos de ER. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH. **Nota:** Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado é preenchido automaticamente.
Serviço de RH	Depois de selecionar **Caso de Relacionamentos do funcionário** no campo **COE**, selecione um: ◦ Solicitação de acomodação ◦ Denunciar discriminação ◦ Denunciar má conduta **Nota:** Você pode usar o recurso Ignorar verificação ao criar um caso de Denunciar má conduta. Para obter mais informações, consulte Usando Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário. ◦ Plano de melhoria de desempenho (PIP)

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Limite quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrando: ◦ COE selecionado. ◦ Critérios de RH para a **pessoa afetada** com base na configuração do serviço de RH. Filtro de limite de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não ter removido o campo Aberto para. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque ele só aparece ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Como adicionar ou modificar casos de RH em massa.
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o caso de ER foi aberto. Você pode inserir letras ou números para pesquisar possíveis ocorrências. Se a pessoa quiser permanecer anônima ou estiver fora da sua empresa, você poderá deixar este campo em branco.
Pessoa afetada	A pessoa de quem se trata o caso de ER.
Anotações de trabalho	Detalhes sobre o caso de ER. **Nota:** As entrevistas estão na guia **mais**.

6. Selecione **Criar caso**.
   O caso retorna com uma **linha do tempo do caso** que fornece um visual de todas as tarefas e datas e marcos principais relacionados ao caso. A **Linha do tempo do caso** ajuda os agentes a visualizar e navegar pelas principais atividades de investigação de um caso e a entender rapidamente o histórico e o que ainda precisa ser feito. Um menu suspenso **Mostrar legenda** também aparece para mostrar ou ocultar o número de eventos programados ou realizados e a data associada.

   Abaixo da **linha do tempo do caso,** há várias guias nas quais você pode fornecer informações adicionais sobre o caso.

   Nota: Eventos encerrados e concluídos ainda podem aparecer na linha do tempo, mas não necessariamente nas guias relacionadas.

   O **menu Itens relacionados** mostra uma série de guias que você pode usar para adicionar informações sobre o caso de ER.

   Detalhes

Tradução automática

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

Informações de caso de local de trabalho inseridas pelo solicitante para o caso de ER.

Partes envolvidas

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

Alegações

Informações que definem ainda mais um caso de relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

Entrevistas

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Evidência

Evidências para apoiar o caso de ER. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

mais

Selecione para exibir o seguinte:

- Ações corretivas: informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
- Conhecimento anexado: lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Aprovadores: lista os funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, estado de aprovação, comentários e datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenviar um caso de RH para aprovação.

  Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de casos de RH [sn_hr_core_case.writer].

- Casos secundários: lista os casos secundários do caso atual.
- Casos de ER para partes envolvidas: lista outros casos de ER para as partes envolvidas no caso de ER.
- Resultados de alegação: mostra alegações e resultados.

Crie um registro de partes envolvidas para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Capture informações sobre pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido).

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento
1. Opcional: Navegue até a guia **Partes envolvidas** na IU legada.

a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.

b. Selecione um caso de ER.

c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Partes envolvidas**.

d. Selecione **Novo**.

2. Opcional: Navegue até a guia **Partes envolvidas** em Espaço do agente.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

b. Selecione o ícone **Listas** ().

c. Selecione um caso de ER.

d. Selecione a guia **Partes envolvidas**.

e. Selecione **Novo**.

3. Preencha o formulário.

Formulário Parte envolvida

Campo	Descrição
Caso de RH	O número do caso de Relacionamentos do funcionário de RH do caso selecionado.
Tipo	O tipo de parte envolvida. Selecione: ◦ Reclamante (a pessoa ou grupo que faz uma reclamação). ◦ Assunto da alegação ◦ Testemunha ◦ Outro
Não está no sistema	Opção para indicar que a parte envolvida não é um funcionário da sua empresa. **Nota:** Quando você marca esta caixa, o campo Nome substitui o campo Usuário.
Usuário	A pessoa que é a parte envolvida. Aparece somente quando você não marca a caixa **Não está no sistema**.
Nome	O nome da parte envolvida. Aparece somente quando você marca a caixa **Não está no sistema**.

4. Clique em **Enviar** ou **Salvar**.

Tradução automática

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

- Se você selecionar **Salvar**, as guias **Entrevistas** e **Ações corretivas** serão exibidas. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.
- Use a guia **Ações corretivas** para criar e associar um registro de ação corretiva a uma parte envolvida.
- Se um registro de alegação for criado, o Assunto da alegação será preenchido automaticamente a partir do registro de Partes envolvidas do tipo **Assunto da alegação**, desde que exista apenas um assunto de alegação.

Crie um registro de alegação para Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Use Alegações para fornecer detalhes adicionais para um caso de ER.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Opcional: Navegue até a guia **Alegações** na IU legada.
   a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
   b. Selecione um caso de ER.
   c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Alegações**.
   d. Selecione **Novo**.
2. Opcional: Navegue até a guia **Alegações** em Espaço do agente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
   b. Selecione o ícone **Listas** ( ).
   c. Selecione um caso de ER.
   d. Selecione a guia **Alegações**.
   e. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de alegação

Campo	Descrição
Caso de RH	O número do caso de RH associado à alegação.
Tipo de alegação	O tipo de alegação que descreve o caso de ER. Os subtipos de alegação descrevem melhor uma alegação. Os tipos de alegação são: ◦ Tratamento ruim ao cliente ◦ Discriminação ◦ Drogas e álcool ◦ Fraude e roubo ◦ Assédio ◦ Conflito interpessoal

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Má conduta ◦ Retaliação ◦ Salário e programação ◦ Violência no local de trabalho
Subtipo de alegação	Descreve melhor um tipo de alegação. Sua escolha de subtipo de alegação depende do que você seleciona para o tipo de alegação.
Descrição	Detalhes sobre a alegação.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.
   Se houver um registro de Partes envolvidas do tipo **Assunto de alegação**, o campo Assunto de alegação no registro de alegação será preenchido automaticamente, desde que exista apenas um assunto de alegação.

Crie uma ação corretiva em Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Crie um registro de ação corretiva para um caso de ER.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Crie uma ação corretiva usando uma das seguintes opções:

Opções de ação corretiva

IU	Etapas
A partir da IU legada	a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**. b. Selecione um caso de ER. c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Ações corretivas**. d. Selecione **Novo**.
No Espaço do agente para IU da Gestão de casos de RH	a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. b. Clique no ícone **Listas** ( ). c. Selecione **Outro**. d. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**. e. Selecione um caso de ER. f. Selecione **Mais guias**.

Tradução automática

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

IU	Etapas
	g. Selecione a guia **Ações corretivas**. **h.** Clique em **Nova**.

2. Preencha o formulário.

Formulário Ações corretivas

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro de ação corretiva. O sistema atribui automaticamente os números de ação corretiva e você não pode alterá-los.
Caso de RH	O número do caso de ER de RH associado à ação corretiva. **Nota:** Se você acessar ações corretivas de um caso de ER de RH, o número aparecerá automaticamente.
Parte envolvida	A pessoa a quem se destina a ação corretiva. Clique no ícone Pesquisar usando a lista e selecione na lista.
Tipo de ação corretiva	A ação corretiva para este caso de ER. Selecione na lista: ◦ Aviso verbal ◦ Aviso escrito ◦ Suspensão ◦ Demissão
Status	O status da ação corretiva. ◦ Rascunho ◦ Pronto ◦ Em andamento ◦ Concluído
Data da discussão (aaaa-MM-dd)	Selecione a data da discussão da ação corretiva.
Discussão realizada por	O usuário líder da discussão da ação corretiva. Clique no ícone Pesquisar usando a lista e pesquise a pessoa que conduziu a discussão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Também está presente	Identifica outras pessoas que fizeram parte da discussão. Clique no ícone **Adicionar-me** para adicionar a si mesmo ou no ícone **Desbloquear participantes adicionais** para adicionar a si mesmo ou outras pessoas.
Prazo (aaaa-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que a ação corretiva foi concluída.
Descrição	Anotações e informações sobre a reunião de ação corretiva.

3. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

Prestação de serviços de RH Painéis de Relacionamentos do funcionário

Os Prestação de serviços de RH painéis de Relacionamentos do funcionário fornecem relatórios visuais que fornecem estatísticas sobre casos de ER.

Há quatro (4) seções que fornecem informações:

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por mês

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por mês e ano. Clique em uma barra e a lista Casos de Relacionamentos do funcionário será exibida.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por tipo de alegação

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por subtipo de alegação. Clique em uma barra e a lista de alegações será exibida.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por local

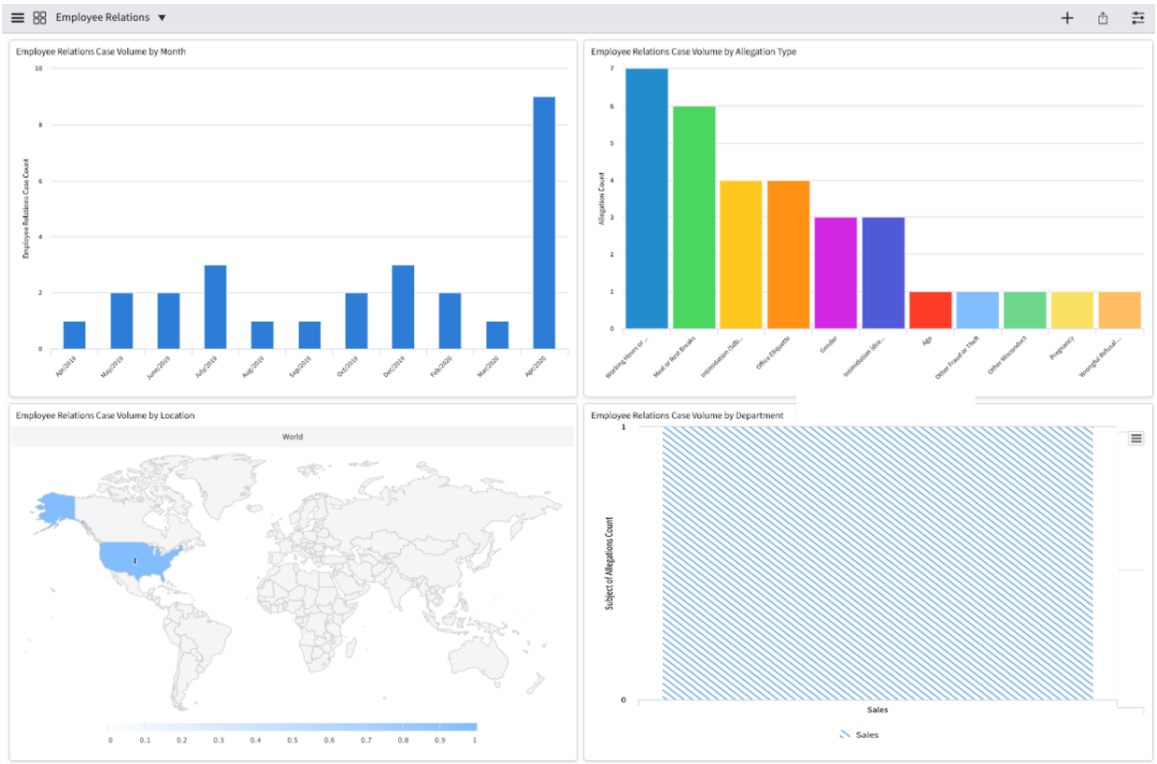
Mapa que mostra o número de casos de ER por região geográfica. Clique no país e uma exibição detalhada será exibida.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por departamento

Mostra o número de casos de ER por departamento da empresa. Clique na imagem e a lista de Partes envolvidas será exibida.

Tradução automática

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



Relacionamentos do funcionário Performance Analytics Visão geral executiva

O painel Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário (ER) Performance Analytics (PA) fornece tendências históricas e comparações de dados.

Você deve ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos: Employee Relations Scoped App.

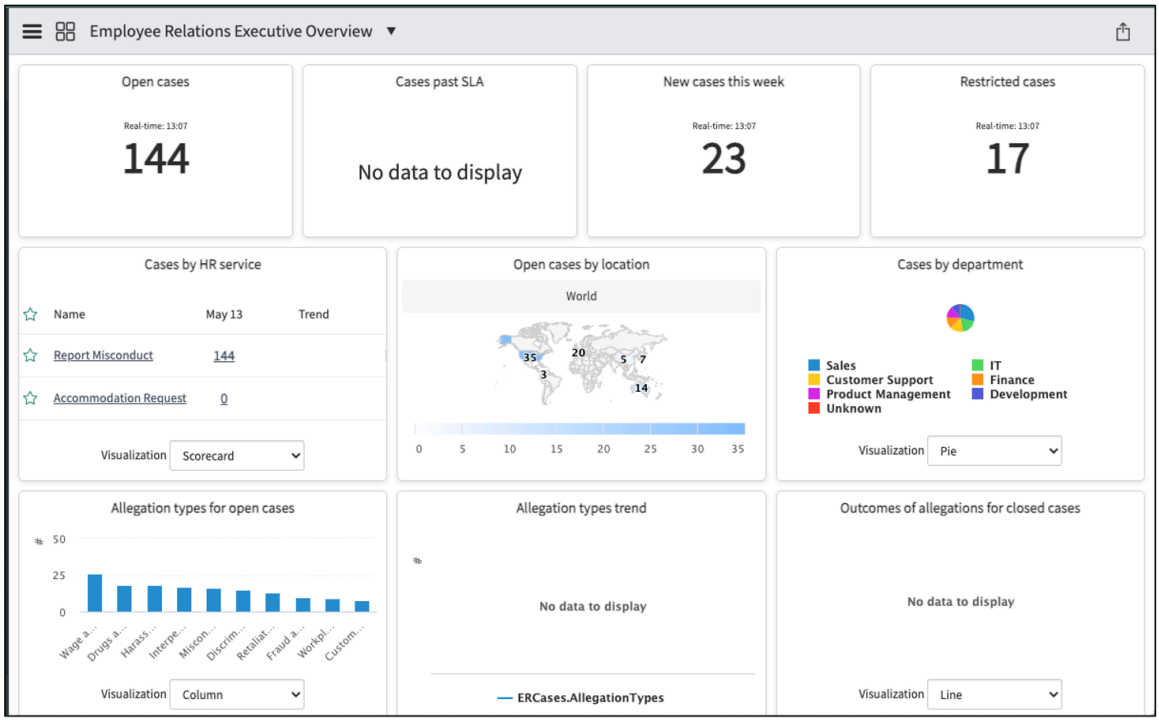
O painel de PA de ER de RH fornece informações oportunas para o seguinte:

Visão geral executiva

Fornece dados sobre tendências ou áreas de preocupação que estão emergentes e exigem uma análise mais profunda para criar estratégias proativas.

Tradução automática

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



Análise de caso

Fornece métricas e objetivos de caso para agentes e equipes de ER. Ter essas informações também pode ajudar suas equipes de ER a planejar a carga de trabalho com base nas tendências de volume e nos detalhes dos dados do caso. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER em aberto a partir da hora e data atuais.
- O número de casos que excederam o Acordo de nível de serviço (ANS).
- O número de casos criados para a semana a partir da hora e data atuais.
- O número de casos de ER restritos criados a partir da hora e data atuais.

Análise de investigação

Os líderes de investigação de ER precisam entender a qualidade do serviço em uma investigação de ER e ser capazes de identificar tendências além de casos individuais. A comparação de casos e tendências em dados de alegação é importante nesta área. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER por serviço de RH. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista **de visualizações**.
- O número de casos de ER por localização geográfica.
- O número de casos de ER por departamento. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista **de visualizações**.
- O número de cada tipo de alegação para casos em aberto. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista **de visualizações**.
- Tendências de dados por tipo de alegação.
- O número de casos encerrados por resultado de alegação.

Serviço do plano de melhoria de desempenho (PIP)

Gerencie problemas de desempenho de funcionários em Relacionamentos do funcionário usando o serviço do plano de melhoria de desempenho (PIP).

Tradução automática

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

As organizações lidam com problemas de desempenho de funcionários em estreita coordenação com as equipes de RH, equipes de Relacionamentos do funcionário e/ou equipes jurídicas. Os processos adequados devem ser seguidos e a documentação e a comunicação apropriadas devem ser mantidas.

Com este recurso, um gerente pode:

- Inicie um caso de PIP para um funcionário e envolva a consultoria de Relacionamentos do funcionário para lidar e oferecer suporte ao caso de PIP com mais eficiência.
- Rastreie o andamento das tarefas e execute a ação necessária - O fluxo de trabalho estruturado (com um evento de ciclo de vida) inicia automaticamente tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de Relacionamentos do funcionário (ER).

Fluxo de trabalho do PIP

Caso de uso que explica como um gerente, um funcionário e um agente de ER podem trabalhar juntos no plano de melhoria de desempenho.

- Um gerente inicia uma solicitação de PIP para que um funcionário tenha conversas estruturadas com ele sobre a melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o departamento de ER.
- Um caso de PIP é criado automaticamente e atribuído a um agente de ER. Um evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) é acionado e as tarefas são criadas automaticamente para o gerente, o funcionário e o agente de ER na ordem especificada (sequencial ou paralela).
- O funcionário e o gerente recebem tarefas para assinar os formulários de confirmação de PIP.
- O gerente programa uma conversa de coaching com o funcionário e desenvolve um plano para o funcionário, que é revisado pelo agente de ER.
  - Alinha os objetivos de PIP com o funcionário e rastreia o progresso do funcionário regularmente.
  - Conduz revisões periódicas com o agente de ER para avaliar o progresso do funcionário.
  - Envia a avaliação do PIP indicando se o PIP foi bem-sucedido ou malsucedido. Consulte Concluir avaliação de PIP.

Configurar um evento de ciclo de vida de PIP

Depois que uma solicitação de PIP é iniciada por um gerente, um fluxo de trabalho estruturado (um evento de ciclo de vida predefinido) inicia automaticamente tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de ER.

Antes de Iniciar

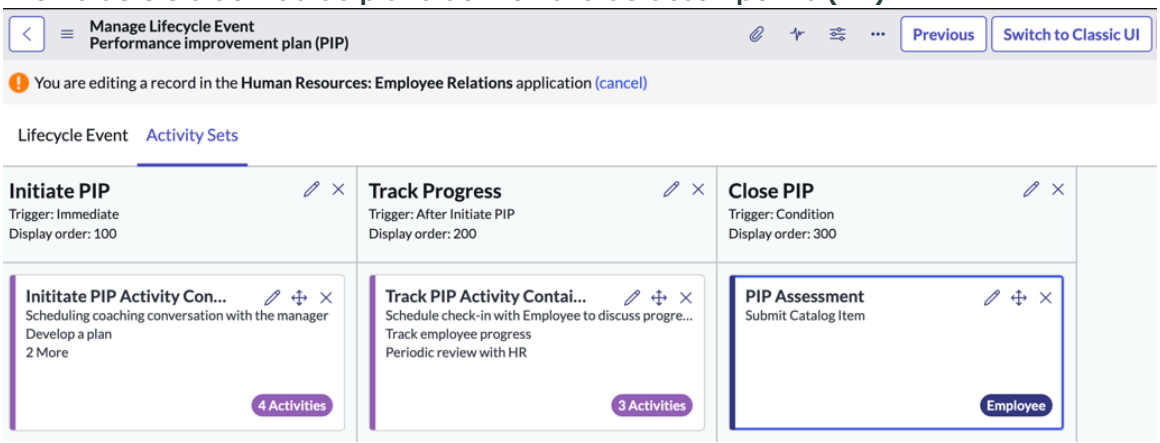
- Função necessária: administrador
- Instale os plug-ins Human Resources Scoped App: Employee Relations e Enterprise Onboarding and Transitions.
- Ative as aplicações Taxonomia de RH e Modelos de documento em ServiceNow Store.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Abra o evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) com conjuntos de atividades predefinidos e atividades.

Evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP)



3. Configure o conjunto de atividades e as atividades de acordo com seu caso de uso de negócios.

Iniciar uma solicitação de PIP

Inicie uma solicitação de PIP para seu funcionário. Tenha conversas estruturadas com seu funcionário sobre melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o RH ou o departamento de Relacionamentos do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale os plug-ins Human Resources Scoped App: Employee Relations e Enterprise Onboarding and Transitions.
- Ative as aplicações Taxonomia de RH e Modelos de documento em ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Clique no tópico **de RH**.
3. Selecione o bloco **Conduta do funcionário** ou o bloco **Desenvolvimento de carreira**.
4. Clique na solicitação **Iniciar um plano de melhoria de desempenho (PIP)**.
5. No formulário, preencha os campos:

Comece um plano de melhoria de desempenho (PIP)

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Funcionário para o qual você está iniciando o plano de melhoria de desempenho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Você poderá selecionar um funcionário somente se for adicionado como gerente no perfil de RH do funcionário.
Data de início do PIP	Data de início para iniciar tarefas de PIP.
Data de término do PIP	Data de término para concluir tarefas de PIP.
Motivo do PIP	Motivo para iniciar o PIP para o funcionário.
Áreas para melhoria	Áreas nas quais você deseja que o funcionário tenha um bom desempenho.

6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Um caso de PIP é criado e atribuído a um agente de ER. O evento de ciclo de vida (PIP) é acionado e as tarefas são iniciadas automaticamente para o gerente, o funcionário e um agente de ER.

Confirmar uma solicitação de PIP

Confirme a solicitação de PIP iniciada pelo seu gerente. Conclua outras tarefas atribuídas a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Assine o formulário de confirmação de PIP que é enviado pelo seu gerente.
3. Conclua as outras tarefas de PIP conforme e quando elas forem atribuídas a você.

Concluir avaliação de PIP

Como gerente, conclua a avaliação do PIP indicando se o PIP foi bem-sucedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Conclua a tarefa de avaliação de PIP.
3. Se o PIP for bem-sucedido:
   a. Selecione **Sim** na lista de PIPs bem-sucedidos.
   b. Clique em **Enviar**.
4. Se o PIP não for bem-sucedido:

Tradução automática

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

a. Selecione **Não** na lista de PIPs bem-sucedidos.

b. Na lista PIP estendida, selecione **Sim** para indicar a data de extensão ou selecione **Não** se você não quiser especificar uma data de extensão.

c. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Quando o PIP é marcado como malsucedido, um caso de avaliação de PIP é criado para o agente de ER. O agente de ER e o gerente podem discutir o próximo curso de ação para o funcionário.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Relacionamentos do funcionário

As soluções de análise e emissão de relatórios contêm conteúdo Performance Analytics pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Esta solução de análise e emissão de relatórios fornece tendências históricas e comparações de dados para Relacionamentos do funcionário para avaliar o desempenho organizacional.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Prestação de serviços de RH Leitor de casos de Relacionamentos do funcionário (sn_hr_er.case_reader): concede acesso para ler todos os casos de ER de RH e a visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário.

Informações relacionadas

Soluções de análise e relatório

Ativar a solução de análise e emissão de relatórios para Relacionamentos do funcionário

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo para a solução de análise e emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os seguintes plug-ins antes de ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos: App com escopo de Relacionamentos de funcionário [com.sn_hr_employee_relations_pa]:

Plug-ins para RH ER PA

Plug-in	Descrição
Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]	Permite que você padronize a documentação, a interação e o

Tradução automática

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

Plug-ins para RH ER PA

Plug-in	Descrição
	atendimento de consultas e solicitações de funcionários. **Nota:** Os relacionamentos do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de Recursos Humanos [sn_hr_employee_relations_pa]	Mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho de RH ao longo do tempo.
App com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations]	Permite que você gerencie facilmente casos de relacionamentos e investigações de funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Tudo**.
2. Pesquisar `app com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations]`.
3. Instale a aplicação.
4.

Configurar a solução de análise e emissão de relatórios para Relacionamentos do funcionário

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Performance Analytics e relatórios.

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Execute diagnósticos em todos os registros.

   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções Análise da plataforma e relatórios e suas tabelas. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico da Análise de desempenho .

2. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Selecione o link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique o painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário que está instalado com este Solução Performance Analytics e relatórios.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído nesta Solução Performance Analytics e relatórios:

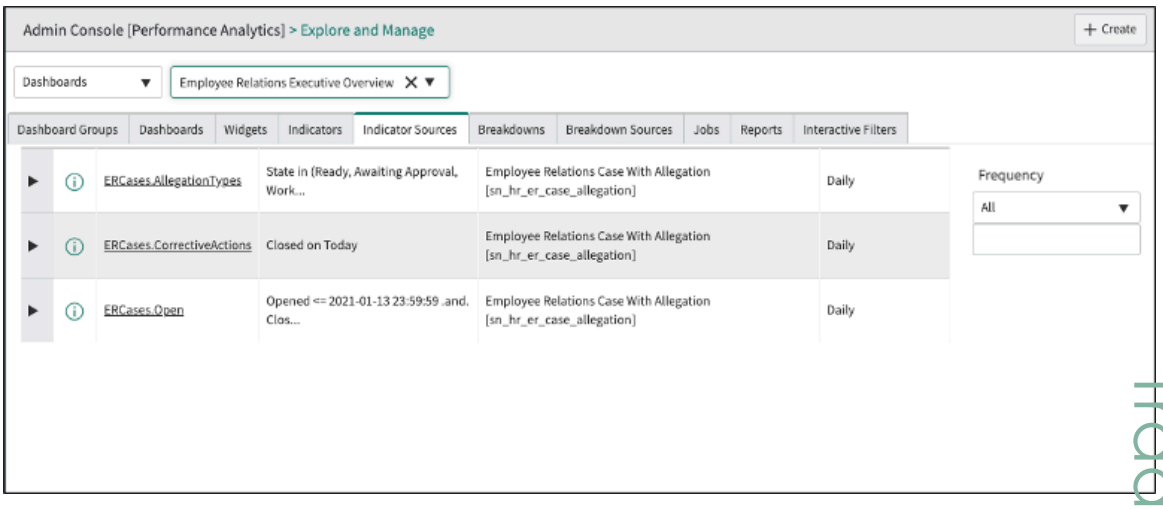
Tradução automática

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

a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

Example

É possível ver as fontes do indicador filtradas no painel de Análise de autoatendimento da Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

> **Importante:** Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.

Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer fonte do indicador, altere todos os scripts Performance Analyticsrelacionados.

Para mais informações, consulte Atualizar scripts da Análise de desempenho .

8. Abra a guia Fontes de detalhamento.

9. Para cada painel incluído nesta Solução Performance Analytics e relatórios:

a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.

b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .

10. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.

11. Configure e execute o trabalho histórico para esta solução de análise e emissão de relatórios, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*.
Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para uma Solução Performance Analytics e relatórios .

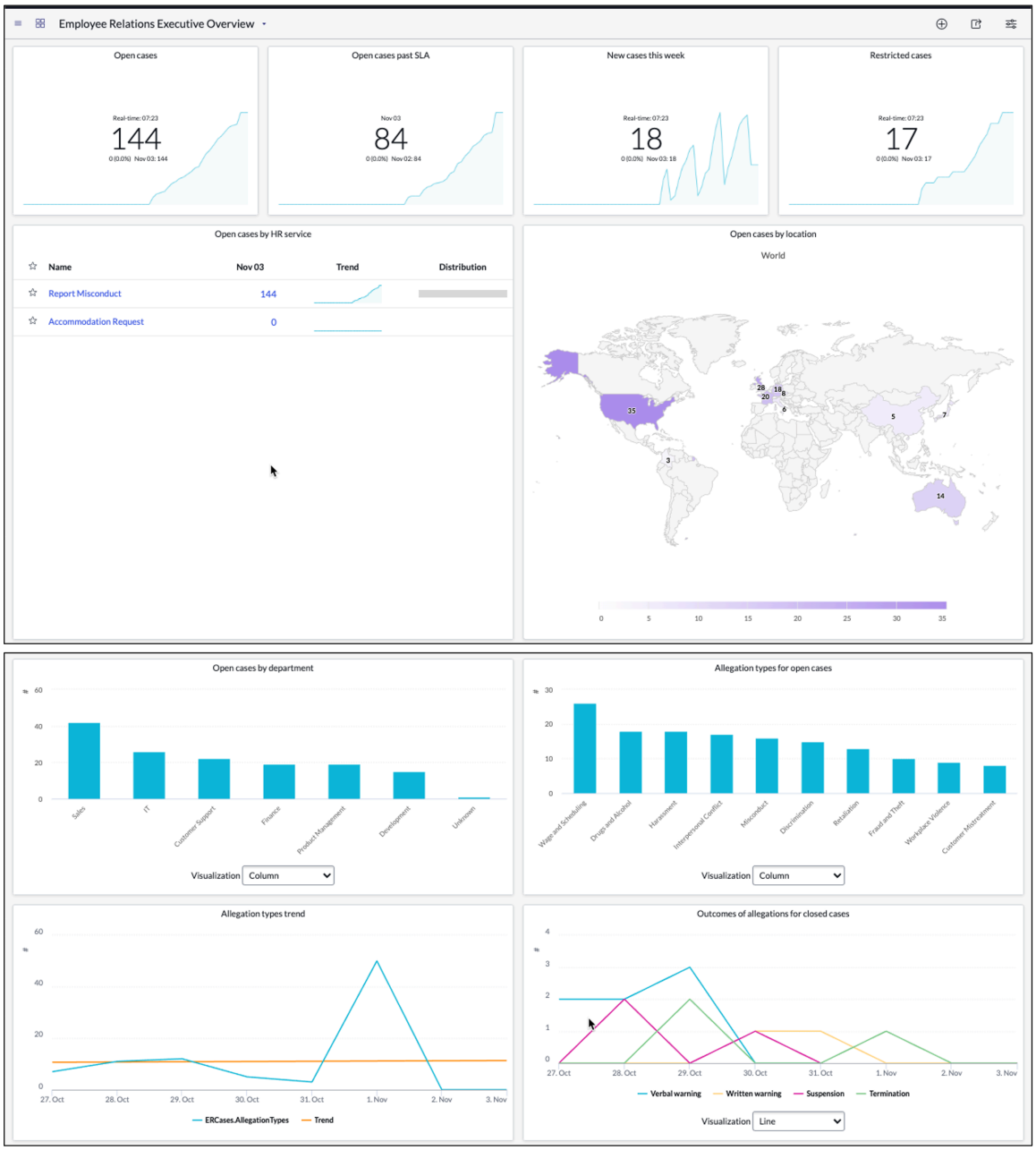
Tradução automática

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

12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para esta solução de análise e emissão de relatórios, *ERCases.DailyCollection*.
Siga o procedimento em Programar coleta de dados para uma Solução Performance Analytics e relatórios .

PainelVisão geral executiva de Relacionamentos do funcionário

O painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário fornece dados de alto nível sobre casos de Relacionamentos do funcionário e informações detalhadas sobre os tipos de casos de ER, locais, casos por serviço e departamento de RH e tendências.



Funções necessárias de Now Platform

sn_hr_er.case_reader

Tradução automática

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

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário

Usuário	Uso do painel
Funcionário de Relacionamentos do funcionário ou liderança de RH	O painel fornece: • Uma visão geral de alto nível do volume, status e distribuição de casos de ER atuais. • Uma compreensão dos principais tipos de casos de ER e problemas por diferentes grupos de funcionários. • Identificação antecipada de pontos críticos para que possam ser resolvidos rapidamente. • Uma análise de tendências e mudanças que podem informar melhorias de processo e estratégia de ER.

Indicadores

CasosDeER.AçõesCorretivas

Mostra as ações corretivas realizadas para casos encerrados.

CasosER.TiposDeAlegação

Mostra dados para cada tipo de alegação em casos de ER em aberto.

CasosDeER.Restrito

O número de casos de ER restritos.

CasosER.NovoNestaSemana

O número de casos de ER criados esta semana.

CasosDeER.Aberto

O número total de casos de ER em aberto.

CasosER.ANSVencidos

O número de casos de ER que ultrapassaram o Acordo de nível de serviço (ANS).

Detalhamentos

- CasosER.TiposDeAlegação
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Tradução automática

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

Relatórios

Relatórios no painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto	Pontuação em tempo real	Tabela Caso de relações de funcionário [sn_hr_er_case]	O número total de casos de ER em aberto.
Casos em aberto após o ANS	Última Pontuação		O número de casos de ER em aberto que foram aprovados no Acordo de nível de serviço (ANS)
Novos casos esta semana	Pontuação em tempo real		O número de novos casos de ER na semana atual.
Casos restritos	Pontuação em tempo real		O número de casos de ER classificados como restritos. Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário.
Casos em aberto por local	Mapa	Tabela Caso de relações de funcionário [sn_hr_er_case]	Fornece o número de casos de ER em aberto por localização geográfica. Esses dados podem ajudá-lo a reconhecer tendências ou você pode usá-los para comparações de dados. O local representa o local de Aberto para usuários no momento em que o caso foi aberto.
Casos em aberto pelo serviço de RH	Cartão de pontuação		Mostra o número de casos de ER em aberto por data para cada serviço de RH (com link) e um gráfico de tendências.

Tradução automática

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

Relatórios no painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto por departamento	Coluna (padrão)		Mostra o número de casos de ER para cada departamento da sua empresa.
Tipos de alegação para casos em aberto	Coluna (padrão)		O número de casos de ER em aberto para cada tipo de alegação.
Tendência de tipos de alegação	Gráfico de linhas		Fornece o número de casos de ER por tipo de alegação por data. Ele também mostra uma linha de tendência que indica se os casos estão aumentando, diminuindo ou permanecendo neutros.
Resultados das alegações de casos encerrados	Gráfico de linhas		Mostra o número e as ações corretivas associadas a casos de ER encerrados por alegação.

Integração de Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal e Investigações jurídicas

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do portal da Central do funcionário sem se importar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos jurídico e de RH, conforme necessário para a resolução.

Melhores soluções em conjunto

Use Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal juntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário e do portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações por meio da Solicitação universal.
- Transferência entre departamentos de detalhes do caso entre a Prestação de serviços jurídicos Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Conclua as configurações necessárias para começar a usar a integração. Consulte Configurar investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de integração

Caso de uso que explica como agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar as aplicações (Investigações jurídicas, Relacionamentos do funcionário e Solicitação universal) juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas por funcionários.

1. Funcionários que observarem uma violação ética ou incidente semelhante denunciá-lo enviando uma solicitação universal. Consulte Como enviar uma reclamação por meio do link rápido na Central do funcionário.

   Como alternativa, um tíquete de conformidade ética pode ser gerado por meio da Central de denúncias anônimas.

2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Um caso de RH pode ser criado a partir de uma solicitação universal com COE como Caso de Relacionamentos do funcionário e Serviço de RH como Relatar má conduta. Consulte Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal.
3. Um agente de RH atribuído ao tíquete pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferi-lo para a solicitação universal.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento de RH para o departamento jurídico, os detalhes do tíquete de RH (descrição, descrição resumida, comentários, anexos e dados subjacentes da investigação, como partes envolvidas, alegações, entrevistas e evidências) são copiados ao tíquete jurídico. Consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

   O tíquete de RH é encerrado e um tíquete jurídico é criado, que é tratado por um agente jurídico.

Central de denúncias anônimas (ARC)

Os funcionários podem enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anônimos ao agente que está trabalhando no caso, usando o portal da Central de denúncias anônimas (ARC).

Seus funcionários podem usar o ARC para:

- Envie uma reclamação sem revelar sua identidade ao agente que está trabalhando no caso.
- Receber atualizações sobre a reclamação.
- Comunique-se confidencialmente com os Investigadores.

A partir do Central do funcionário, os funcionários são redirecionados para o ARC e, a partir dele, podem criar uma reclamação anônima para o agente que está trabalhando no caso.

Nota: O ARC pode ser ativado como um recurso autônomo ou combinado com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Você pode usar o Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) ou Google reCAPTCHA V2 para verificar se uma pessoa está enviando a reclamação.

A partir do Central do funcionário, os funcionários podem optar por enviar uma reclamação por meio do Central do funcionário ou usar a Central de denúncias anônimas (ARC). Ao usar o ARC, o usuário é desconectado do Central do funcionário e direcionado para o ARC.

Tradução automática

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

Nota:

- Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que está registrando a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez o relatório anônimo não pode acessar seu relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central de denúncias anônimas.
- A Central de denúncias anônimas (ARC) não exibirá todos os widgets se o usuário convidado for excluído da instância.
- Embora os agentes de RH não possam rastrear usuários por meio do portal ARC, os administradores do sistema podem rastrear usuários por meio de seus endereços IP.

Configuração da Central de denúncias anônimas

Defina e configure a Central de denúncias anônimas (ARC) para fornecer aos seus funcionários uma maneira de enviar reclamações anônimas ao agente.

Instale e ative o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para usar a Central de denúncias anônimas (ARC) se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar a Central de denúncias anônimas.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_anon_rc.admin	Concede direitos de administrador à aplicação Central de denúncias anônimas.	

Propriedades do sistema

As seguintes propriedades do sistema estão disponíveis:

- Comprimento da chave secreta gerada automaticamente usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O tamanho mínimo da chave é 14. (sn_anon_rc.secret_key_length): determina o tamanho (em caracteres) da chave secreta gerada automaticamente usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O tamanho mínimo é 14 e o padrão.
- Habilite o Google reCaptcha V2 na criação de casos anônimos. Se verdadeiro, configure no Google e defina estas propriedades: google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): você pode habilitar Google reCAPTCHA V2 para criação de casos anônimos. Google reCAPTCHA A V2 verifica se uma interação é legítima e se a reclamação foi criada por uma pessoa. Para obter mais informações, consulte Google reCAPTCHA .

  Nota: Se você decidir usar Google reCAPTCHA V2, deverá definir as seguintes propriedades Google reCAPTCHA V2:

  - google.captcha.segredo
  - google.captcha.site_key

  Você também deve configurar uma conta corporativa do Google Captcha. Para obter mais informações, consulte Configuração do reCAPTCHA do Google para o processo de redefinição de senha .

Tradução automática

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

- Permita o acesso de usuários anônimos aos casos criados anonimamente usando a chave secreta. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access): determina se usuários anônimos podem acessar os casos anônimos que enviaram usando uma chave secreta.

  Nota: Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que está registrando a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez o relatório anônimo não pode acessar seu relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central de denúncias anônimas.

Ativar a Central de denúncias anônimas

Você pode ativar o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para Now Platform se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Se o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. As delegações sob demanda podem ser realizadas com o Central do funcionário ou o ServiceNow® Mobile.

Função necessária: administrador

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Como usar a Central de denúncias anônimas

Seus funcionários podem usar a Central de denúncias anônimas (ARC) para enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anônimos ao agente que está trabalhando no caso.

Criar uma denúncia anônima de má conduta usando a Central de denúncias anônimas

Crie casos de má conduta que são enviados ao departamento de Recursos Humanos sem que sua identidade seja revelada.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na guia **Recursos humanos**, selecione **Conduta do funcionário**.
3. Selecione **Visitar Central de denúncias anônimas**.
   Você está desconectado de Central do funcionário e conectado à **Central de denúncias anônimas** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar uma denúncia anônima**.
5. Selecione **Denunciar má conduta**.
6. Preencha o formulário.

Denunciar má conduta

Campo	Descrição
Faça o possível para descrever totalmente a situação	Forneça informações que descrevam com precisão a má conduta que você presenciou com o máximo de detalhes possível. **Nota:** Todas as informações fornecidas são confidenciais.
Liste os nomes e as informações das pessoas envolvidas	Forneça os nomes dos indivíduos envolvidos na má conduta. Inclua todas as testemunhas da má conduta. **Nota:** Nomes completos, cargos, equipes e departamentos são valiosos para os investigadores.
Informe-nos em que data o incidente ocorreu	Selecione a data em que ocorreu a má conduta. **Nota:** As datas estimadas são aceitáveis.
Informe-nos onde ocorreu o incidente	Insira o local em que ocorreu a má conduta. **Nota:** Detalhes como sala, espaços de mesa ou áreas dentro do edifício em que ocorreu a má conduta são úteis para os investigadores.
Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes e agentes de RH apropriados.	Depois de preencher o formulário, marque a caixa.

7. Insira o código de verificação de texto ou marque a caixa **Não sou um robô**.

Tradução automática

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

8. Selecione **Enviar**.
9. Para salvar uma cópia em PDF do seu relatório, selecione o link **Salvar uma cópia em PDF do seu relatório**.

> **Nota:** A chave e o número do relatório são necessários para acessar atualizações ou comentários relacionados a um relatório anônimo. A chave do relatório e o número do relatório permitem que a pessoa que está registrando a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez o relatório anônimo não pode acessar seu relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Acessar um relatório anônimo.

Criar uma denúncia anônima de discriminação usando a Central de denúncias anônimas

Crie casos de discriminação que podem ser enviados ao departamento de Recursos Humanos sem que sua identidade seja revelada.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na guia **Recursos humanos**, selecione **Conduta do funcionário**.
3. Selecione **Visitar Central de denúncias anônimas**.
   Você está desconectado de Central do funcionário e conectado à **Central de denúncias anônimas** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar uma denúncia anônima**.
5. Selecione **Denunciar discriminação**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Todas as informações fornecidas são confidenciais.

Denunciar formulário de discriminação

Campo	Descrição
Descreva detalhadamente a situação	Descrição do incidente de discriminação com o máximo de detalhes possível.
Liste os funcionários envolvidos	Informações de identidade dos indivíduos envolvidos na discriminação e de quaisquer testemunhas da discriminação, como nomes completos, cargos e afiliações de equipes e departamentos.
Indique a data aproximada do incidente	Data em que ocorreu a discriminação. **Nota:** Você pode fornecer uma data estimada.
Indique o local onde ocorreu o incidente	Informações detalhadas do local onde ocorreu a discriminação, como a sala,

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	o espaço na mesa ou a área dentro do edifício.

7. Marque a caixa de seleção de confirmação que indica **Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes e agentes de RH apropriados**.
8. Insira o código de verificação de texto ou marque a caixa de seleção **Não sou um robô**.
9. Selecione **Enviar**.
10. Salve uma cópia em PDF do seu relatório, que contém a chave do relatório e o número do relatório necessários para acessar atualizações, andamento ou comentários do relatório, selecionando o link **Baixar cópia do relatório**.

> **Nota:** Somente agentes e administradores de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas e podem acessar relatórios. Para mais detalhes, consulte Acessar um relatório anônimo.

Acessar um relatório anônimo

Você pode recuperar seu relatório anônimo para enviar ou exibir comentários e atualizações dos agentes que trabalham em seu relatório anônimo. Você deve ter a chave e o número do relatório para acessar seu relatório anônimo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na guia **Recursos humanos**, selecione **Conduta do funcionário**.
3. Selecione **Visitar Central de denúncias anônimas**.
   Você está desconectado de Central do funcionário e conectado à **Central de denúncias anônimas** como um usuário anônimo.
4. Selecione **Acompanhar um relatório**.
5. Insira a **Chave do relatório** e **o Número do relatório**.

> **Nota:** Essas informações foram fornecidas quando você enviou sua denúncia anônima. Sem essas informações, você não pode acessá-las. Se você não tiver mais essas informações, crie uma nova denúncia anônima com detalhes sobre má conduta ou discriminação e indique que você perdeu a chave da denúncia e o número da denúncia da sua primeira denúncia anônima.

6. Insira o código de verificação de texto ou marque a caixa **Não sou um robô**.
7. Selecione **Avançar**.
8. Insira perguntas ou comentários relacionados ao relatório anônimo.
9. Selecione **Publicar**.

Perfil de RH

A aplicação Perfil de RH armazena dados confidenciais de funcionários, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, histórico de emprego e contatos, na versão com escopo do RH.

Tradução automática

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

O Perfil de RH permite que a organização acesse e rastreie as informações do funcionário durante todo o período de emprego e além. Os registros de perfil de RH estão associados aos registros de usuário, mas, ao contrário dos registros de usuário, os registros de perfil de RH são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.

As organizações podem usar um método de integração para preencher ou sincronizar registros de perfil de RH do banco de dados de funcionários.

Os campos que podem ser editados por funcionários são definidos em **Propriedades de RH** em **Campos de perfil de RH editáveis por usuários**. Consulte Propriedades de RH.

Configuração do campo editável do perfil de RH

Uma opção em Configuração de Recursos Humanos fornece uma lista de campos de perfil de RH que podem ser habilitados para edição. Entenda a diferença entre como os campos de informações pessoais e de emprego são atualizados no perfil de RH com base nesta configuração.

Normalmente, as organizações permitem que os funcionários atualizem determinadas informações pessoais, mas não informações confidenciais e de emprego. Agentes ou gerentes de RH alteram essas informações. Por exemplo, os funcionários podem mudar o endereço residencial e o endereço de e-mail pessoal, mas o gerente deve atualizar o cargo quando o funcionário é promovido.

Nota: Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os próprios usuários podem modificar. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e pode ser acessada em **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como uma lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Para obter mais informações sobre como adicionar ou modificar perfis de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH

Os **campos de perfil de RH que usuários ou gerentes podem editar sem a aprovação de RH incluem** <number of fields> A opção em Configuração de Recursos Humanos fornece a lista de campos de perfil de RH editáveis. A lista de campos a seguir indica quais dos campos configuráveis contêm informações pessoais e quais contêm informações confidenciais e de emprego.

Campos configuráveis

Campos de informações pessoais	Campos de informações confidenciais e de emprego
• Endereço residencial	• Data de nascimento
• Cidade de residência	• Departamento
• País de residência	• Número do funcionário
• Telefone residencial	• Data de término do emprego
• Estado/província natal	• Data de início do emprego
• CEP residencial/postal	• Tipo de emprego
• Nome do meio	• Etnia
• E-mail pessoal	• Nome
• Telefone celular pessoal	• Sexo
• Prefixo	• Sobrenome

Tradução automática

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

Campos configuráveis

Campos de informações pessoais	Campos de informações confidenciais e de emprego
• Email profissional • Celular profissional • Telefone profissional	• Local • Tipo de localização • Gerente • Nacionalidade • Período de aviso prévio • Local de nascimento • Posição • Data de término do estágio • Período do estágio • Tipo de tempo

Na lista de campos de opção de configuração, todos os campos de informações pessoais são habilitados para edição por padrão. Todos os funcionários podem abrir o perfil de RH no Portal do HRSM e atualizar esses campos. Se você não quiser permitir que os funcionários atualizem um ou mais desses campos, desabilite a edição desmarcando a caixa de seleção na lista configurável. Por exemplo, você não deseja que os funcionários atualizem o endereço de e-mail comercial ou o número de telefone.

As ACLs controlam os campos de informações pessoais do perfil de RH, que podem ser modificados para um acesso mais controlado.

Você deve ter a função **sn_hr_core.secure_info_reader** para exibir o campo Previdência Social em um perfil de RH. Esta função está contida na função **sn_hr_core.manager**.

Os campos de informações de emprego que você habilita para edição permitem que um gerente atualize o campo. No entanto, o gerente não pode abrir um perfil de RH do funcionário. O gerente deve enviar uma solicitação de mudança de informações do funcionário com as informações atualizadas. Quando a solicitação para alterar os campos editáveis é enviada, o fluxo de trabalho de mudança de funcionário de RH executa as ações a seguir.

- Abre um caso de RH.
- Atualiza o perfil de RH do funcionário.
- Encerra o caso de RH.

Para atualizar campos de perfil de RH que não sejam editáveis, os funcionários ou seus gerentes enviam uma solicitação de mudança de informações do funcionário. Um caso de RH é criado e o fluxo de trabalho de mudança de funcionário de RH é iniciado. O fluxo de trabalho requer que a solicitação de mudança seja aprovada. Quando for aprovado, os campos serão atualizados e o caso de RH será encerrado.

Painel Resumo em Espaço do agente para Prestação de serviços de RH

Os campos que aparecem no painel **Resumo** em Espaço do agente para Prestação de serviços de RH dependem de quais campos aparecem em um perfil de RH.

Tradução automática

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

Nota: Campos sem dados no perfil de RH não aparecem no painel **Resumo**.

Se você quiser que campos adicionais sejam exibidos no painel **Resumo**, consulte Configuração do layout do formulário .

Informações relacionadas

Perfil de RH

Perfil de RH e segurança de caso de RH

Como as informações de perfil de RH são sensíveis e confidenciais, o administrador do sistema [admin] não pode exibi-las. O mesmo se aplica a algumas das informações em casos de RH e tarefas de RH.

Nota: A declaração anterior se aplica somente quando você conclui as etapas em Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI.

As informações de perfil de RH são confidenciais e exibidas somente pela equipe de RH autorizada que está atribuída a uma função que inclui sn_hr_core.profile_reader ou sn_hr_core.profile_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Para casos de RH e tarefas de RH, somente o pessoal de RH autorizado tem permissão para exibir anexos, anotações de trabalho e comentários, descrição, calendário e carga (configurável). A equipe de RH autorizada recebe uma função com sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.case_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Os administradores de RH [sn_hr_core.admin] poderão executar todas as tarefas e exibir todos os dados.

Informações de perfil de RH que os administradores do sistema podem acessar

Os administradores do sistema não podem criar um perfil de RH. Eles podem ver a lista de perfis de RH e abrir registros de perfil de RH, mas só têm acesso às seguintes informações.

- O número do perfil de RH e o prefixo de um funcionário.
- Informações de emprego que são sincronizadas com o registro do usuário [sys_user]. Essas informações incluem nome, número do funcionário, departamento, gerente e local.
- Informações de contato comercial, como endereço de e-mail comercial e número de telefone comercial. As informações pessoais estão ocultas.
- Informações que aparecem nas listas relacionadas a seguir.
  - Informações de Emprego
  - Informações de Contato
  - Beneficiários
  - Quem está coberto
  - Contatos de emergência
  - Relatórios diretos
  - Colegas
  - Casos

Tradução automática

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

Informações de caso e tarefa de RH que podem ser acessadas por administradores de RH

Os administradores de RH podem exibir as informações do usuário do funcionário, como local e departamento, e a descrição resumida. Atividades, como mudanças de estado, são exibidas no fluxo de atividades, mas comentários e anotações de trabalho ficam ocultos. Os administradores do sistema não podem exibir essas informações.

Quando o administrador de RH abre um caso ou tarefa de RH, uma mensagem descreve as informações que não são exibidas.

Um caso de RH pode ser criado a partir de um perfil de RH. Clique em **Criar novo caso** em **Links relacionados** e **a criação de caso** será exibida.

Representação de um usuário

Você pode impedir que um usuário acesse informações de RH representando um usuário que tenha acesso de RH usando **Se verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.** propriedade.

- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Role até **Se verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.**
- Marque **Sim** (verdadeiro) para permitir que as ACLs verifiquem quando um usuário está representando outro usuário e impeçam que o usuário exiba informações de RH.

  As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

- Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não ficarão visíveis.

  Nota: Esta propriedade foi introduzida para a aplicação com escopo Prestação de serviços de RH com escopo e não é aplicável à aplicação sem escopo da Prestação de serviços de RH.

Consulte Adicionar segurança de campo no RH.

Consulte Acesso de chamador restrito para RH.

Consulte Gerenciar funções de RH.

Informações de perfil personalizadas

Como parte do design dos processos de RH, você pode personalizar a forma como as informações de perfil de RH são processadas. Lembre-se de que alguns dos campos exibidos são referenciados na tabela Usuário [sys_user].

Se você tiver a função sn_hr_core.admin, poderá personalizar as informações de perfil de RH.

Estender informações de perfil

Você pode coletar mais informações de perfil em uma tabela separada. Por exemplo, você pode criar uma tabela Dependentes que estende a tabela Perfil de RH [hr_profile].

Tradução automática

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

Como as informações de perfil são sensíveis e confidenciais, o administrador do sistema não pode exibi-las. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH e segurança de caso de RH.

Associar perfis a registros de usuário

Um registro de perfil de RH deve ser associado ao registro do funcionário na tabela Usuário [sys_user], para garantir que ambos os registros de funcionário possam ser acessados convenientemente. Durante a criação de um registro de perfil de RH, você pode selecionar o registro de usuário a ser associado ao perfil.

Certos campos são exibidos nos registros de usuário e de perfil de RH, mas estão em apenas uma das tabelas, Usuário [sys_user] ou Perfil de RH [hr_profile]. Os campos a seguir estão na tabela Usuário [sys_user].

- Prefixo [introdução]
- Nome [first_name]
- Nome do meio [middle_name]
- Sobrenome [last_name]
- Gerente [manager]
- Departamento [departamento]
- Localização [location]
- Número do funcionário [employee_number]

Nota: A sincronização do número de telefone do bot não é compatível.

A tabela a seguir descreve os outros campos que são sincronizados pela regra de negócio *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Campos sincronizados usando a regra de negócio

Campo de perfil de RH [hr_profile]	Campo Usuário [sys_user]	Anotações
Posição [posição]	Título [title]	A posição no perfil de RH é um campo referenciado. A mensagem Não foi possível atualizar o perfil de RH é exibida: • Quando o título é atualizado no formulário Usuário • Não existe um registro de posição com o mesmo valor
Endereço residencial [address]	Rua [street]	
País [país]	Código do país [país]	Embora os nomes dos campos sejam os mesmos, esses campos são de tipos diferentes. No perfil de RH, [country] é um campo de referência. No registro do usuário, [country] é uma lista de seleção. O código do país aparece no formulário Usuário em vez do nome do país quando o país selecionado no perfil de RH não está na lista de seleção.

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

Campos sincronizados usando a regra de negócio

Campo de perfil de RH [hr_profile]	Campo Usuário [sys_user]	Anotações
E-mail comercial [work_email]	E-mail [e-mail]	O perfil de RH contém campos de e-mail pessoal e comercial, enquanto o registro do usuário contém apenas o e-mail comercial.

Nota: O formulário Usuário deve ser configurado para mostrar os campos de endereço, país e e-mail.

Adicionar segurança de campo no RH

Você pode proteger um campo em um formulário para que usuários específicos de RH não possam exibi-lo.

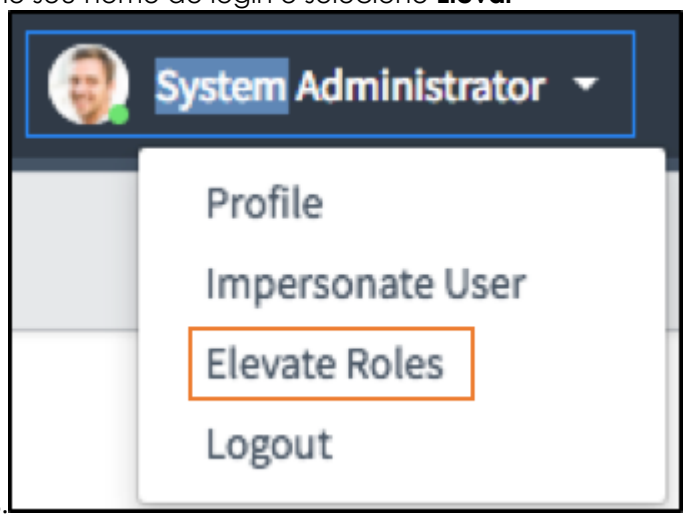
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin, security_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **o Controle de acesso** (ACL) em um campo para protege-lo.

Nota: Este exemplo mostra como proteger o campo **Etnia** em um formulário de **Perfil de RH** para que usuários com a função de Gerente de RH [hr_manager] ou abaixo não possam exibi-lo.

Procedimento

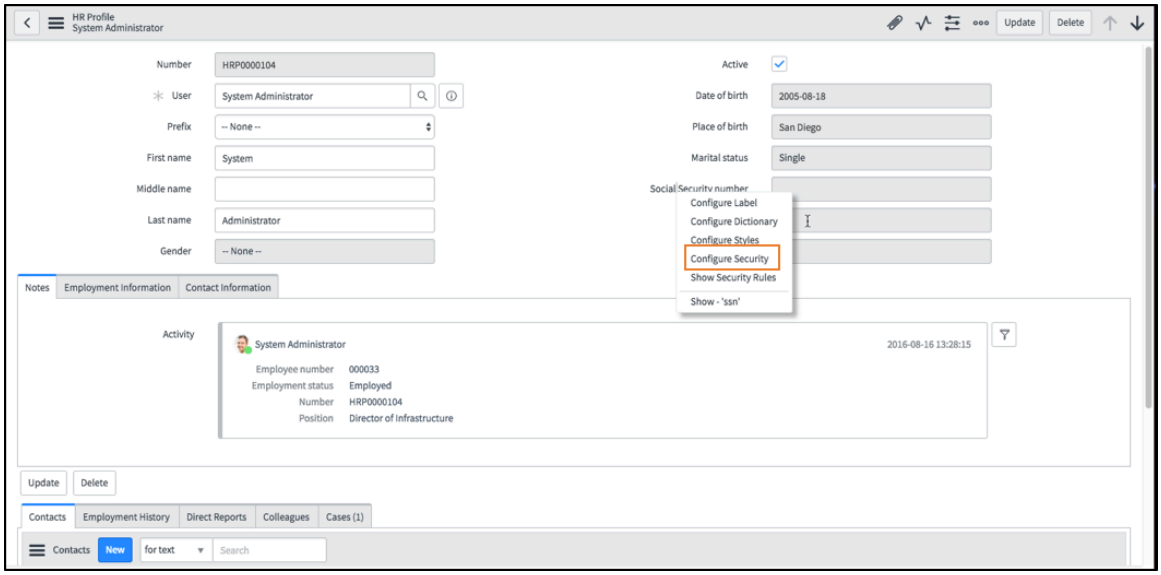
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH**.
2. Eleve sua função para adicionar **security_admin**.
   Selecione seu nome de login e selecione **Elevar funções**.



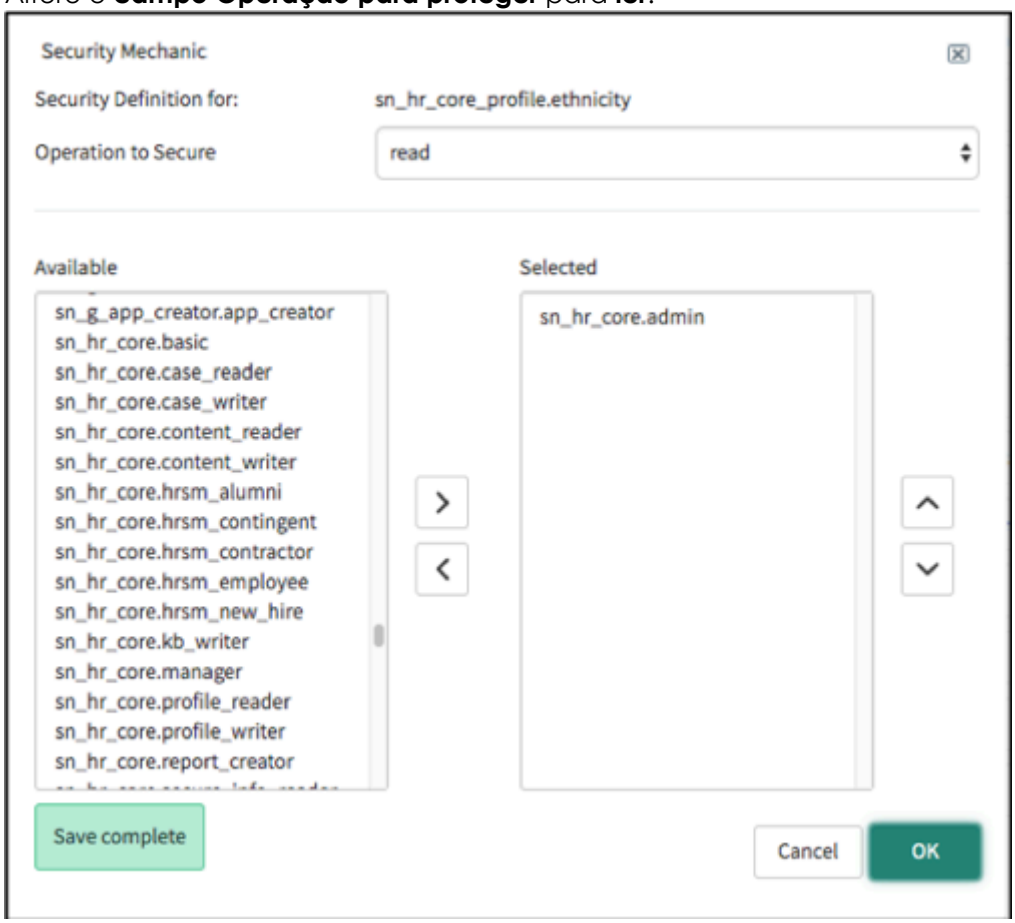
3. Verifique **security_admin**.
4. Selecione **OK**.
5. Selecione um registro de perfil de RH para editar.
   Pode ser qualquer registro.
6. Clique com o botão direito do mouse no campo **Etnia** e selecione **Configurar segurança**.

Tradução automática

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



7. O menu **Mecânico de segurança** é exibido.
Altere o **campo Operação para proteger** para **ler**.



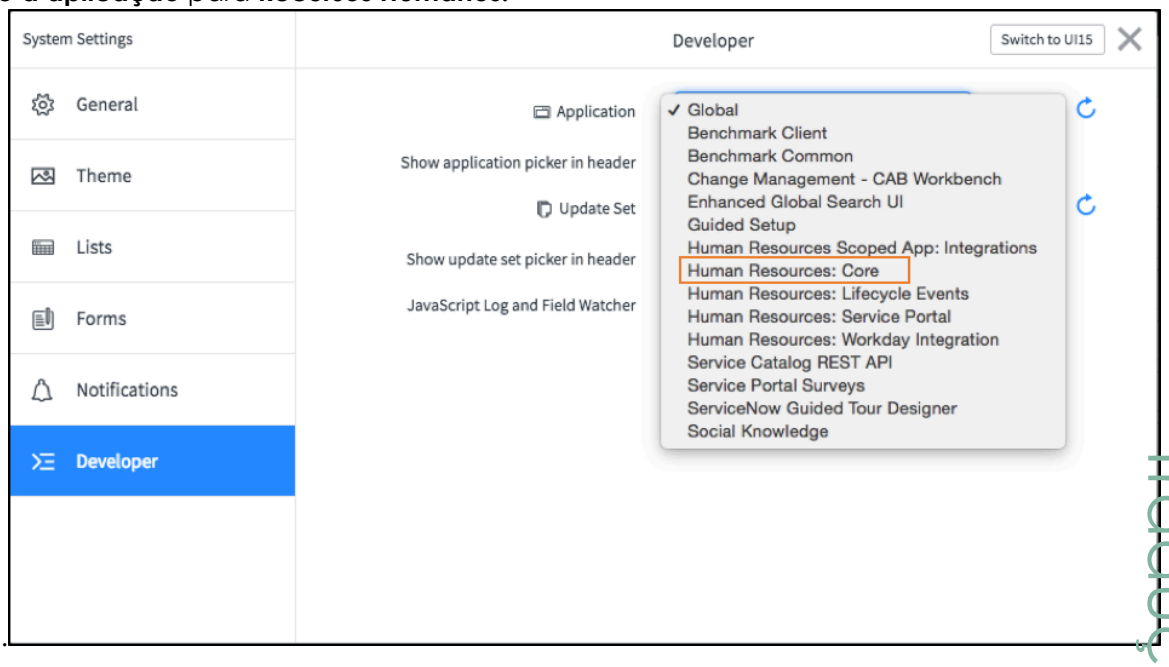
8. Mova uma função que você deseja exibir o campo para a coluna **Selecionada**.
Por exemplo, mova **sn_hr_core.admin**. Ao selecionar **ler** e adicionar **sn_hr_core.admin**, qualquer função abaixo desta função não poderá ler o campo. Por exemplo, **sn_hr_core.manager** está abaixo desta função e não pode exibir este campo após concluir as etapas.

9. Clique em **OK**.
Como o HRSM é uma aplicação com escopo, você precisa garantir que está na versão com escopo no formulário.

Tradução automática

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

- Clique no ícone.
- Selecione **Desenvolvedor** em **Configurações do sistema**.
- Mude **a aplicação** para **Recursos Humanos:**



Core.

- Feche a janela.

Informações relacionadas

Regras da lista de controle de acesso

Campos de identificação fiscal criptografados do perfil de RH

Prestação de serviços de RH fornece opções diferentes para capturar o número de identificação fiscal do seu funcionário.

Anteriormente, o campo **Número da previdência social** poderia ser usado para capturar o número de identificação fiscal do seu funcionário, mas não era criptografado.

O **número de previdência social** não criptografado ainda está disponível para uso, mas um campo criptografado está disponível para uso e fornece segurança adicional para informações confidenciais.

O campo **ID de imposto nacional criptografado (criptografado)** usa a criptografia Password2 (criptografia bidirecional) Key Management Framework (KMF).

Você pode definir ainda mais o campo **ID de imposto nacional criptografado (criptografado)** associando um tipo:

- ITIN: número de identificação fiscal individual
- CPF: número da previdência social
- TIN: número de identificação fiscal

E você pode fornecer detalhes adicionais associando o país.

Nota: Para obter mais informações sobre como adicionar o número de identificação fiscal de um funcionário, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Tradução automática

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

Gerar Perfis de RH

Para novos clientes que usam Prestação de serviços de RH, você pode criar um perfil de RH para vários funcionários usando condições e critérios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Gerar Perfis de RH**.
2. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário de perfis de RH

Campo	Descrição
Filtrar usuários	Clique e selecione as condições que devem ser atendidas para que um funcionário seja atribuído ao perfil.
Perfis	Clique e selecione o tipo de perfil para funcionários que atendem às condições.

3. Clique em **Criar perfis**.

Adicionar ou modificar um perfil de RH

Os funcionários podem editar diretamente algumas informações em seus perfis de RH, como informações de contato de emergência, mas não podem editar determinados campos. Se os funcionários quiserem mudar as informações cuja edição está restrita, eles deverão enviar uma solicitação geral ao RH para as mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode configurar quais campos de perfil de RH um funcionário pode atualizar. Uma atualização de informações que o funcionário não pode mudar requer uma solicitação de mudança de informações do funcionário de RH.

Nota: Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os próprios usuários podem modificar. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e pode ser acessada em **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como uma lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Para atualizar o perfil de RH quando uma solicitação de mudança de informações do funcionário for atribuída a você, conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
   A lista Perfis de RH é aberta.
2. Encontre o perfil de RH existente a ser atualizado selecionando **Usuário** no menu de pesquisa da lista Perfis de RH, digitando o nome e pressionando Enter.

Tradução automática

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

Além disso, você pode clicar em um número de perfil para abrir um perfil de usuário.

Em **Perfis de RH**, selecione **Novo** e digite o nome de usuário no campo **Usuário** no formulário de registro Novo perfil de RH para criar o perfil. Você não pode mudar o nome de usuário depois que um perfil de RH é salvo.

3. Clique no número do perfil para abrir o perfil do usuário.
   O perfil é aberto exibindo os campos preenchidos de nome, gerente, departamento, local e contato do registro do usuário.
4. Preencha ou atualize o formulário com o máximo de informações adicionais que você tiver.

Seções de perfil de RH e listas relacionadas

Seção ou lista relacionada	Descrição
Número	O número de ID do perfil atribuído automaticamente, que não pode ser alterado.
Usuário	O usuário associado ao perfil. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e **em Novo** para criar um usuário.
Prefixo	Clique e selecione o título pessoal do usuário.
Nome	Nome do usuário, extraído do registro do usuário.
Nome do meio	Nome do meio do usuário, extraído do registro do usuário.
Sobrenome	Sobrenome do usuário, extraído do registro do usuário.
Sexo	Selecione o gênero do usuário.
Ativo	Marque para indicar que o usuário é um funcionário atual da sua empresa.
Retenção jurídica	Indica que o perfil de RH está em espera jurídica e todos os documentos associados do funcionário não podem ser excluídos. ◦ Clique no botão **Adicionar retenção jurídica** no cabeçalho do formulário. ◦ Selecione um **motivo**. ◦ Insira comentários. ◦ Clique em OK. Para remover um perfil de RH da retenção jurídica, clique no botão **Remover retenção jurídica** no cabeçalho do formulário.
Data de nascimento	Clique no ícone **Selecionar data** e selecione a data de nascimento do usuário.
Local de nascimento	Insira o local de nascimento do usuário.
País de naturalidade	Selecione o país em que o usuário nasceu.
Estado civil	Selecione o estado civil do usuário.
Nacionalidade	Insira a nacionalidade da qual o usuário é cidadão.

Tradução automática

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

Seção ou lista relacionada	Descrição
Etnia	Insira o grupo étnico com o qual o usuário se identifica.
Pronto para retornar ao local de trabalho	Identifica se o funcionário está pronto para retornar ao trabalho. Funciona com pacotes Enterprise Employee Experience para funcionários que trabalham em casa durante uma crise de saúde. Selecione **Sim** e o funcionário será incluído em campanhas e eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho. Selecione **Não tenho certeza** e o funcionário será incluído em alguns dos eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho. Uma tarefa de RH é acionada para que o RH revise as preocupações do funcionário. Para obter mais informações, consulte Enterprise Employee Experience Pack.
Data de retorno ao local de trabalho	Funciona com o campo **Pronto para retornar ao local de trabalho**. Selecione uma data em que o funcionário planeja retornar ao trabalho.
Informações de Emprego	Informações como status e tipo de emprego, número de funcionário e datas de início e término.
Data de início do emprego	Para funcionários em processo de integração, clique no ícone **Selecionar data** e selecione o primeiro dia de trabalho.
Data de término do emprego	Para desligar funcionários, clique no ícone **Selecionar data** e selecione o último dia de trabalho.
Tipo de emprego	Selecione o tipo de emprego para o usuário.
Período do estágio	Insira o período em que o usuário está em experiência.
Data de término do estágio	Insira a data em que o período de experiência do usuário termina.
Status de licença	O status do funcionário se a licença tiver sido solicitada. Os valores são: ◦ Solicitado ◦ Aprovada ◦ De Licença ◦ Rejeitado ◦ Concluído ◦ Cancelado(a)
Posição	Clique e selecione o cargo do usuário.
Departamento	Selecione o departamento ao qual o usuário pertence.
Gerente	Selecione o gerente ao qual o usuário se reporta.

Tradução automática

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

Seção ou lista relacionada	Descrição
Local	Selecione o local do escritório do usuário.
Tipo de localização	Selecione o tipo de local do usuário para definir melhor o local.
Tipo de desligamento	Para desligamento de funcionários, clique em e selecione o tipo de rescisão do contrato de trabalho.
Período de aviso prévio	Para empresas que exigem aviso prévio antes de demitir um funcionário. Insira o período de tempo entre o recebimento da carta de demissão e o fim do último dia útil.
Número do funcionário	Insira o número de funcionário do usuário.
Número da previdência social	Insira o número da previdência social do usuário. **Nota:** Este campo não é criptografado por segurança. Por motivos de segurança, é recomendável usar os **campos ID do imposto nacional (criptografado)**, **Tipo de ID do imposto nacional**e campos de país do ID do imposto nacional. Para obter mais informações, consulte Campos de identificação fiscal criptografados do perfil de RH.
ID de imposto nacional (criptografada)	O número de identificação fiscal nacional do funcionário. **Nota:** Este campo usa a criptografia Password2 (criptografia bidirecional) Key Management Framework (KMF).
Tipo de ID de imposto nacional	O tipo de identificação fiscal nacional associada ao seu funcionário. Os diferentes tipos são: ◦ ITIN: número de identificação fiscal individual ◦ CPF: número da previdência social ◦ TIN: número de identificação fiscal
País de ID de imposto nacional	O país associado ao número de identificação fiscal nacional do funcionário. Você pode inserir o nome do país ou selecionar o ícone Sugestão ( ) para exibir uma lista de países.
Informações de Contato	Informações como endereço, número de telefone, endereço de e-mail pessoal. Alguns valores de campo são copiados do formulário de integração.
Os seguintes links relacionados estão disponíveis:	
Criar novo caso	Clique para criar um caso de RH para o perfil de RH exibido.
Mostrar organograma do funcionário	Clique para exibir o organograma do funcionário.

Tradução automática

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

Seção ou lista relacionada	Descrição
Visualizar Perfil do Gerente	Clique para exibir o perfil de RH do gerente do funcionário.
As listas relacionadas a seguir são preenchidas automaticamente.	
Beneficiários	Uma lista de beneficiários associados ao funcionário. Clique **em Novo** para criar um beneficiário.
Quem está coberto	Uma lista de pessoas que estão cobertas pelos benefícios para o funcionário.
Contatos de emergência	Uma lista dos contatos de emergência do funcionário. Um contato na lista é designado como primário e outros podem ser inseridos como alternativos.
Documentos de funcionário	Lista todos os documentos de funcionário de RH associados ao perfil de RH. **Nota:** Esta guia só aparece quando o campo **Acesso de funcionário** é verificado no formulário **Tipo de documento**.
Relatórios diretos	Lista dos funcionários que se reportam diretamente ao usuário.
Colegas	Lista de outros funcionários que têm o mesmo gerente que o usuário.
Casos	Casos de RH em aberto para o usuário.
Retenções Jurídicas	Lista suspensões jurídicas ou de litígio em qualquer documentação relacionada ao funcionário. Clique em **Adicionar retenção jurídica** ou **Novo** para colocar os documentos associados ao funcionário em retenção jurídica.
Filiações sindicais dos funcionários	Lista as informações do sindicato dos trabalhadores associados ao funcionário. Selecione **Novo** para adicionar informações do sindicato do funcionário. Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

5. Clique em **Enviar** e retornar à página da lista de **Perfis de RH** ou **em Salvar** e permanecer no formulário **de Perfil de RH**.

Nota: Algumas informações de perfil de RH, como departamento, são sincronizadas entre os registros de Usuário [sys_user] e Perfil de RH [hr_profile]. Atualizar informações em um registro aplica automaticamente as atualizações no outro registro.

Adicionar ou modificar contatos para RH

Você pode adicionar ou modificar informações de contato a um perfil de RH e especificar quem contatar em uma emergência por meio do módulo Contatos ou da lista relacionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como criar ou editar um perfil de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Clique em **Novo** ou em um contato existente.
3. Insira ou modifique o nome do contato, números de telefone e outras informações.
4. No campo **Funcionário**, clique e selecione o funcionário ao qual o contato está associado.
5. Para especificar a pessoa como um contato de emergência, marque a caixa **Contato de emergência**.
   O campo **Prioridade** é exibido.
6. Selecione a prioridade do contato, **Primário**ou **Alternativo**.
7. Clique em **Enviar** e retornar à lista de **Contatos de RH** ou **em Salvar** e permanecer no formulário **de Contato de RH**.

Quem está coberto

Você pode criar ou modificar quem está coberto por um plano de benefícios do funcionário usando o módulo Benefícios de saúde de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários solicitam a criação ou modificação de quem está coberto pelo plano de benefícios enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Depois que um contato é adicionado à aplicação de RH, os agentes de RH podem adicionar um contato como beneficiário a um registro de benefícios do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Quem está coberto**.
2. Clique em **Novo** ou em um funcionário para abrir um registro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário Beneficiário de RH

Campo	Descrição
Funcionário	O usuário que enviou o caso. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o funcionário.
Contato	Clique no ícone **Pesquisar usando lista** para exibir uma lista de contatos do funcionário. Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui.
Nome	Nome do beneficiário. Exibe a partir de Informações **de contato**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Sobrenome	Sobrenome do beneficiário. Exibe a partir de Informações **de contato**.
Relacionamento	Relacionamento com o funcionário.
ID do imposto nacional	Número de previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal para uma conta fiduciária.
Data de nascimento	Data de nascimento do beneficiário.
Sexo	Sexo da pessoa coberta.

4. Clique em **Enviar**.
   A pessoa coberta está listada na lista **Quem está coberto**.
5. Para modificar os dados de quem está coberto, use a lista **Quem está coberto**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome de quem está coberto e pressionando Enter. Você também pode pesquisar o nome do funcionário da mesma forma.
6. Clique no nome de quem está coberto para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar um beneficiário

Como funcionário, você adiciona um beneficiário ao seu plano de benefícios a partir do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem solicitar a adição ou modificação de um beneficiário a um plano de benefícios enviando uma solicitação por meio de Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. No menu Central do funcionário, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Saúde e bem-estar**.
2. Clique na solicitação **Adicionar beneficiários**.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.

Formulário Beneficiário de RH

Campo	Descrição
Funcionário	O usuário que enviou o caso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário.
Contato	Clique na **lista Pesquisar usando** para exibir uma lista de contatos do funcionário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui.
Nome	Nome do beneficiário. Exibe a partir de Informações **de contato**.
Sobrenome	Sobrenome do beneficiário. Exibe a partir de Informações **de contato**.
Data de nascimento	Data de nascimento do beneficiário.
ID do imposto nacional	Número de previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal para uma conta fiduciária.
Truste	Verifique se o beneficiário é um truste.
Relacionamento	Relacionamento com o funcionário.
Tipo de benefício	Tipo de benefício, como 401(k), Vida Básica, Plano de Aposentadoria ou Vida Voluntária.
Tipo de beneficiário	Primário ou contingente.
Percentagem	Valor percentual do benefício distribuído ao beneficiário.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação na guia **Minhas solicitações**.

Inscrever-se em um plano de saúde

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou se inscrever em um plano de saúde da empresa, como médico, odontológico ou oftalmológico do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios da empresa e se inscrever em um plano médico, odontológico ou oftalmológico enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de inscrição abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. No menu Central do funcionário, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Saúde e bem-estar**.
2. Clique na solicitação **Inscrição em plano médico**, **Inscrição em plano odontológico**ou **Inscrição em plano oftalmológico**.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.

Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação na guia **Minhas solicitações**.

Adicionar ou modificar benefícios de seguro de vida, AD&D

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro para um funcionário usando o módulo Benefícios de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro e solicitar a inscrição ou modificação de um plano de seguro enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de seguro é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Benefícios do Seguro de Vida e de Morte Acidental e Desmembramento**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de seguro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário de benefício de seguro de RH

Descrição	Campo
O nome do plano de seguro. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o plano para o funcionário.	Planejar
O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o usuário.	Funcionário
O número de ID de associação/inscrição do funcionário.	ID do Plano
A seguradora de vida que fornece o benefício do seguro. Preenche quando o plano é selecionado.	Provedor
O tipo de plano de seguro. Preenche quando o plano é selecionado.	Tipo de plano
Insira o tipo de cobertura do plano. Um exemplo é Cobertura familiar ou Plano individual. Nem todos os planos de seguro têm tipo de cobertura.	Tipo de cobertura
O período coberto pela apólice de seguro.	Termo
Clique no ícone **Pesquisar usando lista** para pesquisar e selecionar contatos que são beneficiários.	Beneficiários
Lista de membros da família do funcionário cobertos pelo benefício de saúde.	Quem está coberto
Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários.	Data de início

Tradução automática

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

Descrição	Campo
Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários.	Data de término
Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por contracheque.	Contribuição do empregador (por contracheque)
Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano.	Contribuição do empregador (por ano)
Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por contracheque.	Contribuição do funcionário (por contracheque)
Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano.	Contribuição do funcionário (por ano)

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de seguro está listado na lista **Benefícios de seguro de RH**.
5. Para modificar os dados de benefício de seguro, localize o benefício de seguro existente na lista **Benefícios de seguro de RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de saúde para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Inscrever-se no plano de aposentadoria da empresa

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou se inscrever no plano de aposentadoria da empresa em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de aposentadoria e solicitar a inscrição em um plano de benefícios de aposentadoria enviando uma solicitação por meio de Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. No menu Central do funcionário, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Aposentadoria**.
2. Clique na solicitação **de inscrição do plano 401(k)**.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação na guia **Minhas solicitações**.

Tradução automática

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

Adicionar ou modificar benefícios de seguro de invalidez

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro de invalidez para um funcionário usando o módulo Benefícios de seguro de invalidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro de invalidez ou se inscrever ou modificar seu programa de seguro de invalidez. Um caso de benefícios de seguro de invalidez é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Benefícios de Seguro contra Invalidez**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício por invalidez.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Formulário de registro de benefício por invalidez

Campo	Descrição
Planejar	O nome do plano de seguro de invalidez. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o plano para o funcionário.
Tipo de plano	O tipo de plano de benefícios de saúde. Preenche quando o plano é selecionado.
ID do Plano	O número de identificação do plano de saúde.
Data de início	Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários.
Data de término	Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários.
Funcionário	O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o usuário.
Contribuição do funcionário (por contracheque)	Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por contracheque.
Contribuição do funcionário (por ano)	Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano.
Contribuição do empregador (por contracheque)	Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por contracheque.
Contribuição do empregador (por ano)	Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano.

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de saúde está listado na lista **Benefícios de invalidez de RH**.
5. Para modificar os dados de benefício de seguro, localize o benefício de seguro existente na lista **Benefícios de invalidez de RH**.

Tradução automática

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

Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.

6. Clique no valor na coluna **Contribuição do funcionário** para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar a associação sindical dos funcionários

Use Associação sindical de funcionários para identificar funcionários que pertencem a um sindicato e associar as informações do sindicato ao perfil de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Criar associações sindicais de funcionários

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione **Novo** ou um perfil de RH existente.

   Nota: Para obter informações sobre os campos para preencher um perfil de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

3. Depois de criar um novo perfil de RH ou editar um existente, selecione **Salvar**.
   A lista relacionada ao perfil de RH é exibida.
4. Na guia **Associação sindical de funcionários**, selecione **Novo**.
5. Depois de inserir as informações necessárias, selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Configurar ou atualizar seu depósito direto

Como funcionário, configure ou atualize o depósito direto do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre ou configurar/atualizar o depósito direto enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. No menu Central do funcionário, navegue até **Recursos Humanos** > **Remuneração**.
2. Clique na solicitação **de configuração de depósito direto**.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Tradução automática

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

Formulário de configuração de depósito direto

Campo	Descrição
Apelido de conta	Um termo breve e descritivo para sua conta, que permite personalização e fácil identificação.
Números de roteamento bancário	O identificador exclusivo do banco associado à conta.
Número da conta	O identificador exclusivo da sua conta bancária individual.
Tipo de conta	Identifica a classificação da conta. Escolha entre: ◦ Verificação ◦ Economia ◦ Outro
Tipo de depósito	Tipo de depósito direto. Escolha entre: ◦ Valor ◦ Percentagem ◦ Saldo restante
Valor do Depósito	Exibido quando Valor é selecionado como Tipo de depósito. Insira o valor em dólares para depósito direto.
Porcentagem de depósito	Exibido quando a porcentagem é selecionada para o tipo de depósito. Insira o valor da porcentagem para depósito direto.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação na guia **Minhas solicitações**.

Solicitar reembolso de taxa de matrícula

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou solicitar reembolso de taxa de matrícula do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre cursos aprovados e solicitar reembolso de taxa de matrícula enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. No menu Central do funcionário, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Reembolso das despesas com educação**.
2. Clique na solicitação **de reembolso da taxa de matrícula**.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.

Tradução automática

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

Formulário de reembolso da taxa de matrícula de RH

Campo	Descrição
Nome da Escola/Programa	Nome da escola ou programa em que você fez o curso.
Título do curso	Nome do curso que você fez.
Justificativa do curso	Explicação do motivo pelo qual você fez o curso.
Data de início do curso	Data em que o curso começou.
Data de término do curso	Data em que o curso terminou.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação na guia **Minhas solicitações**.

Adicionar ou modificar acomodações

Você pode adicionar, modificar ou exibir solicitações de acomodação para um perfil de RH. Acomodações são solicitações de seus funcionários relacionadas à situação de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Nota: Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Acomodações de Relacionamentos do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH na lista.
3. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Acomodações**.
4. Selecione **Novo** ou, para editar, selecione o link **Status**.

   Nota: Para obter informações sobre como criar uma solicitação de acomodação, consulte Adicionar ou modificar acomodações.

5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Relatórios e Painéis de RH

A aplicação Painéis e relatórios de RH fornece à organização de RH representações visuais de responsabilidade, andamento, métricas de desempenho, monitora a satisfação do funcionário e o status dos casos de RH na versão com escopo do RH.

Dependendo da sua função de trabalho de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo nas operações diárias de RH.

Tradução automática

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

- Painéis, incluindo Visão geral, Caso e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios que estão disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar mais relatórios.
- Gráficos de resposta da pesquisa e detalhes para a pesquisa de satisfação do caso de RH ou outras pesquisas de RH que você criar.

Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao painel Visão geral que exibe o status dos casos de RH no serviço **de Benefícios**.

Ações

Botão	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salvar o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Os Painéis e relatórios de RH fornecem:

- Visão geral
- Painel do Gerenciador
- Painel Caso de RH
- Relatórios
- Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação

Como migrar painéis de RH para o espaço de análise da plataforma

Para uma experiência do usuário aprimorada, o Painel de visão geral de RH, o Painel do gerente, o Painel de caso de RH e o Painel de ANS foram migrados para o Espaço de análise da plataforma. Selecione o ícone do Centro de análise para abrir os painéis migrados no Espaço de análise da plataforma.

Nota: Certifique-se de ter instalado o Espaço de análise da plataforma de ServiceNow® Store e ter a função pa_viewer.

Exibir painel de visão geral

O painel Visão geral fornece uma representação gráfica de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o Painel de visão geral mostra os seguintes relatórios:

Tradução automática

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

- Casos de RH abertos nos últimos 6 meses por categoria de tópico: fornece um gráfico de barras com código de cores sobre o número de casos abertos nos últimos seis meses por tipo de categoria de tópico.
- Detalhamento de casos de RH ativos por categoria de tópico: fornece um gráfico de barras codificado por cores por casos de RH ativos e o agente de RH atribuído.
- Casos de RH ativos por categoria de tópico: um gráfico de pizza, com cores codificadas por casos de RH ativos por categoria de tópico.
- Tabela dinâmica de casos de RH ativos por categoria de tópico: uma planilha que faz referência cruzada ao agente de RH atribuído ao caso de RH por categoria de tópico com o número de casos.

Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Visão geral**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salvar o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Exibir painel do gerente

Você pode usar o Painel do gerente para monitorar a eficácia da equipe de RH com base nas métricas. As métricas incluem o estado dos casos atribuídos pelo agente de RH e a porcentagem de tempo decorrido do Acordo de nível de serviço (ANS).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

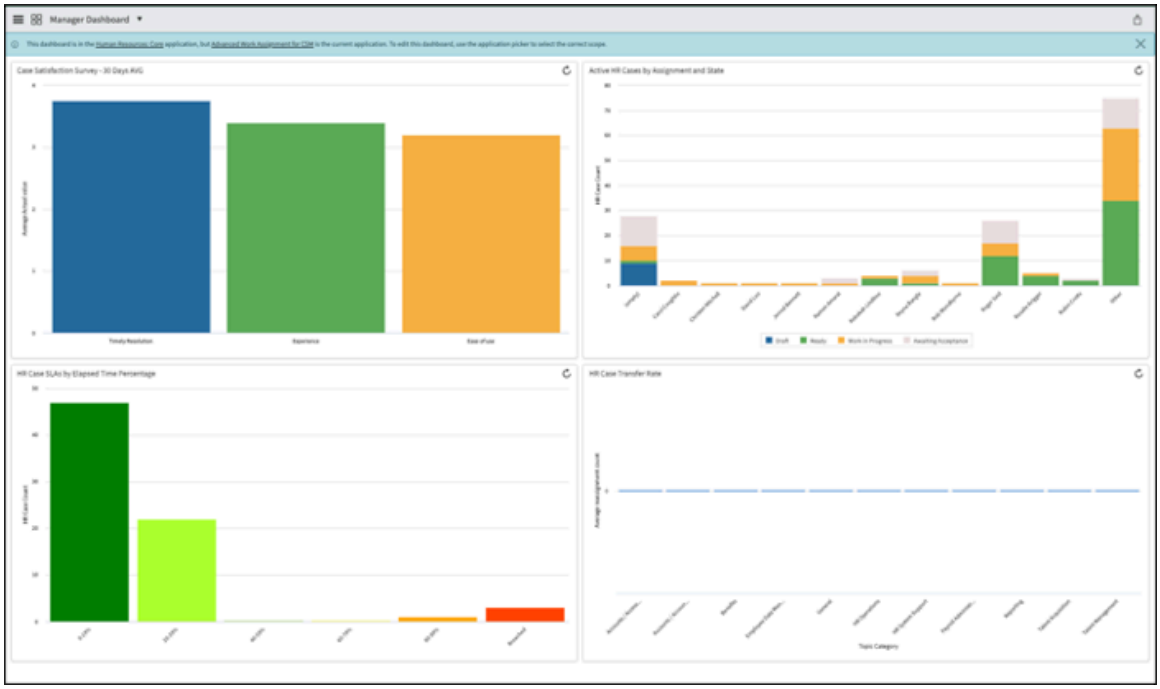
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os seguintes relatórios aparecem no Painel do gerente:

- Pesquisa de satisfação do caso - MÉDIA de 30 dias: avalie a satisfação dos funcionários com o tratamento de casos de RH. Este gráfico mostra informações se você solicitar que os funcionários concluam a Pesquisa de Satisfação com as Solicitações de RH.
- ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido: monitore o tempo para resolver casos de RH e acompanhe quando os ANS de caso forem violados.
- Casos de RH ativos por atribuição e estado: revise o número de casos de RH atribuídos a cada agente de RH por estado, por exemplo, **Pronto** ou **Trabalho em andamento**, para ajudá-lo a avaliar a eficácia de cada agente de RH.
- Taxa de transferência de casos de RH: revise o número de casos transferidos para um agente de RH diferente por categoria de caso para determinar se as atribuições corretas estão ocorrendo.

Tradução automática

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



Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao Painel do gerente que tem a atribuição e o estado dos casos de RH na categoria **Benefícios**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel do Gerenciador**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salvar o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Exibir painel de caso de RH

O Painel de caso de RH é um local central para os usuários de RH monitorarem as operações de RH em andamento. O painel contém relatórios que consultam o banco de dados e exibem os resultados.

Painéis são as páginas iniciais dos produtos na instância da ServiceNow. O Painel de caso de RH fornece informações de resumo sobre seus casos em aberto/atribuídos, casos de alta prioridade e casos violados pelo Acordo de nível de serviço (ANS). Exibe casos por serviço e casos atribuídos a você.

Para mostrar o Painel de caso de RH, navegue até **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel Caso de RH**.

Tradução automática

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

Recursos do painel de caso de RH

O Painel de caso de RH mostra:

- O número de casos abertos/atribuídos.
- O número de casos de alta prioridade.
- O número de casos que violaram um ANS.
- Os detalhes de todos os casos atribuídos a você.
- Todos os casos atribuídos a você por categoria de tópico.

Executar relatórios

Você pode executar relatórios para exibir e monitorar o status dos casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use relatórios de RH para melhorar a eficiência e a eficácia gerais. Por exemplo, você pode exibir todos os casos de Relacionamentos do funcionário que foram criados no último mês.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Relatórios**.

   Os relatórios no grupo de relatórios de RH são listados. O ícone à esquerda do relatório indica o tipo de relatório, como lista, gráfico de pizza ou gráfico de barras. Aponte o cursor para o ícone para ver uma janela pop-up de informações do relatório. Clique no asterisco à esquerda para tornar o relatório um favorito. Você pode filtrar relatórios favoritos clicando no asterisco acima da lista Relatórios.

2. Clique no nome do relatório para executar.
   O relatório é aberto com as opções de tempo de execução e os resultados.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - Altere qualquer opção de tempo de execução e clique em **Executar** para ver os resultados.
   - Em um relatório de lista, clique em um caso listado para ver seus detalhes.
   - Em um gráfico, clique em um segmento para ver os casos correspondentes.
   - Publique ou programe o relatório.
   - Edite as opções de tempo de execução e salve um novo relatório.

O que Fazer Depois

Se você quiser criar relatórios de RH adicionais, clique em **Criar um relatório** acima da lista Relatórios. Depois de criar relatórios, compartilhe-os com o grupo de relatórios de RH. Uma vez na lista Relatórios, o grupo pode exibi-los.

Informações relacionadas

Introdução aos relatórios

Relatórios de RH disponíveis

Relatórios de RH predefinidos estão disponíveis no **Gestão de casos de RH** > **Relatórios** lista.

Tradução automática

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

Relatórios disponíveis

Nome do relatório	Descrição	Exibições
Casos de RH ativos	Exibição tabular de todos os casos ativos.	Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a
Tabela dinâmica de casos de RH ativos por categoria	Exibição de tabela dinâmica de todos os casos ativos.	Atribuído a, Categoria
Solicitações de TI de integração de RH ativas	Exibição tabular de tarefas de integração atribuídas à TI, por exemplo, para computadores e outros equipamentos de escritório.	Número, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Atribuído a, Local
Pesquisa de satisfação do caso: MÉDIA de 30 dias	Gráfico de barras que mostra as médias ao longo de 30 dias de respostas à pesquisa de satisfação de casos de RH.	Valor real médio, métrica
Casos aguardando aprovação	Contagem de casos ou solicitações de RH não aprovados.	Número
ANS do caso de RH por Atribuído	Gráfico de barras mostrando o número de casos atrasados pelo usuário atribuído.	Contagem, Usuário, Estado
ANS do caso de RH por porcentagem de tempo decorrido	Gráfico de barras mostrando o número de casos pela porcentagem de tempo decorrido até que o ANS seja violado.	Contagem, percentual de tempo decorrido
Taxa de transferência de casos de RH	Gráfico de barras que mostra o número de reatribuições de um agente de RH por categoria nos últimos seis meses.	Número de reatribuições, categoria
Casos de RH abertos no último mês por categoria	Gráfico de barras de casos gerados no último mês por categoria de caso de RH.	Categoria, Contagem, Mês
Casos de RH abertos este mês por categoria	Gráfico de barras de casos gerados ao longo do mês atual por categoria de caso de RH.	Categoria, Contagem
Meus casos de RH por categoria	Gráfico de pizza de casos atribuídos a você, em que cada fatia representa uma categoria de caso de RH.	Categoria, Contagem
Abrir casos de alta prioridade	Contagem de casos ativos de RH de alta prioridade	Número
Casos de integração em aberto	Contagem de casos de integração ativos	Número

Tradução automática

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

Relatórios disponíveis

Nome do relatório	Descrição	Exibições
ANS violado	Contagem de casos de RH com um ANS violado	Número
Casos de RH não atribuídos	Lista de casos de RH não atribuídos a nenhum usuário.	Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a

Informações relacionadas

Administração de RH

Avaliar respostas da pesquisa de RH

Depois de coletar respostas para uma pesquisa de RH, você pode revisar as respostas da pesquisa e o cartão de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager ou sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Selecione uma pesquisa para avaliar as respostas.
3. Selecione o link relacionado **Exibir respostas** para revisar as respostas individuais a cada pergunta e executar qualquer uma das tarefas a seguir.

Tarefa	Ação
Ver respostas individuais para uma métrica (pergunta)	Expanda o grupo de métricas na lista Resultados da métrica.
Exibir respostas com base em quando a pesquisa foi feita	Personalize a lista Resultados da métrica para incluir a coluna **Criado** e adicione um filtro usando o Construtor de condições. Por exemplo, para ver todas as respostas desde o início do mês, adicione esta condição: **[Criado] [em ou após] [<select date>]**

   Se a pesquisa não foi enviada anonimamente, você pode ver como os usuários responderam e fazer o acompanhamento, se necessário.
4. Selecione o link relacionado **Exibir cartão de pontuação** para revisar o cartão de pontuação da pesquisa.
   Para obter mais informações, consulte Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação.

Informações relacionadas

Pesquisas de RH

Respostas e resultados da pesquisa

Exibir cartão de pontuação da pesquisa

Tradução automática

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

Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação

Aplique filtros para refinar os resultados predefinidos das pesquisas de satisfação de RH para analisar e obter informações sobre a pesquisa.

Um cartão de pontuação exibe gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

Use essas opções para refinar os resultados de acordo com seus requisitos.

Opções de cartão de pontuação da pesquisa de satisfação

Tarefa	Ação
Exibir uma exibição diferente para o cartão de pontuação	Selecione a exibição na lista de seleção à esquerda, acima do gráfico. O cartão de pontuação interativo mostra o nome da pesquisa e os resultados ou comparações das classificações. Mostrar resultados nas seguintes exibições: seguintes exibições: • Resultados da Categoria • Resultados da Pergunta • Classificações Média • Histórico
Salvar um gráfico como uma imagem	Clique no ícone de menu e selecione o tipo de arquivo de imagem. Depois que o arquivo for gerado, clique em **Download**. O arquivo é baixado para a pasta de download do navegador.

Nota: Esta exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **booliano** no Designer de pesquisa

Tradução automática

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

Resultados da categoria de pesquisa



Para exibir detalhes sobre uma resposta específica, aponte para uma barra colorida, o número de respostas e a porcentagem que ela representa são exibidos.

Detalhe dos resultados da categoria do cartão de pontuação da pesquisa



Integração de Prestação de serviços de RH com Gestão de portfólio de serviços e Gestão de portfólios digitais

A integração da Prestação de serviços de RH com a Gestão de portfólio de serviços e a Gestão de portfólios digitais permite gerenciar serviços de RH em um formato padronizado e estruturado, conforme sugerido na metodologia do Modelo de dados de serviço comum (CSDM). Ele garante que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

Integração com Gestão de portfólio de serviços e Gestão de portfólios digitais Visão geral

Clientes empresariais maiores em sua jornada para adotar a visão da Gestão de serviços empresariais enfrentam o problema de diferentes fluxos de trabalho seguindo diferentes modelos de dados e hierarquia, o que dificulta o fornecimento de uma exibição uniforme de todos os serviços. Esses clientes exigem uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com esta integração:

Tradução automática

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

- Os serviços de RH são mapeados dentro da hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço definirem os serviços de negócio apropriados.

Mapeamento

Prestação de serviços de RH	Common Service Data Model
COE (Centro de Excelência) Por exemplo: total de gratificações	-
Categoria de tópico Por exemplo: Benefícios	Nó de Taxonomia Por exemplo: Laptop Support (serviço)
Detalhes do Tópico Por exemplo: Dental	Serviços Por exemplo: Laptop Support (serviço)
Serviço de RH - Produtor de registro Por exemplo: Consulta sobre benefícios odontológicos	Ofertas do serviço Por exemplo: ◦ Suporte executivo para laptop (Oferta de serviço): laptop Plano de portal de 15 polegadas (Item do catálogo) ◦ Suporte para laptop padrão (Oferta de serviço): Portais de 13" Planejar laptop (Item do catálogo)

- Os Serviços de RH aparecem como parte dos serviços gerais no Portfólio de recursos humanos em Portfólios empresariais na Gestão de portfólios digitais. Com a Gestão de portfólios digitais, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local. Ele permite que você exiba dados de soluções que você possui e de soluções que você não possui, mas das quais depende de outros produtos da ServiceNow.

Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. A ativação da aplicação ativa automaticamente a Gestão de portfólio de serviços.

Em seguida, ative a Gestão de portfólios digitais para exibir os serviços de RH no painel da Gestão de portfólios digitais.

Fluxo de trabalho

1. Ative as aplicações necessárias.
2. Criar uma configuração de tabela de serviço no Gestão de portfólio de serviços.

   Nota: A configuração da tabela de serviço de RH padrão está disponível para uso.

3. Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.

   Nota: Os dados de demonstração para mapeamentos de serviço de CSDM de RH estão disponíveis para uso.

Tradução automática

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

Adotar metodologia de CSDM

Gerencie os serviços da sua unidade de negócios em um formato estruturado e padronizado, conforme sugerido na metodologia CSDM (Common Service Data Model). Certifique-se de que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os clientes exigem uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com este recurso, você pode:

- Mapeie seus serviços na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os proprietários de serviço definirem serviços de negócio apropriados.
- Exiba seus serviços como parte dos serviços gerais na Gestão de portfólios digitais. Com a Gestão de portfólios digitais, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local. Exiba dados de soluções que você possui e de soluções que você não possui, mas das quais depende de outros produtos da ServiceNow.

Procedimento

1. Crie um serviço técnico ou de negócios e registros de oferta de serviço correspondentes para sua unidade de negócios.
2. Criar uma configuração de tabela de serviço no Gestão de portfólio de serviços.
3. Mapeie seu serviço de BU para o serviço ou oferta de serviço do CSDM.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.
4. Adicione a lógica da unidade de negócios para preencher as colunas Serviço e Oferta de serviço em registros de tarefa ou registros de BU resultantes que são criados usando o serviço de BU (por exemplo: caso de uso de serviço de RH).
   A tabela deve ter as colunas Serviço e Oferta de serviço.
5. Crie um portfólio de serviços e adicione os nós de taxonomia necessários.
   Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços .
6. Mapeie o serviço de BU para os nós de taxonomia na lista relacionada de serviços.

   Nota: Depois que o serviço é mapeado, as ofertas relacionadas são selecionadas automaticamente. Você pode criar ou editar as ofertas relacionadas ao serviço.

7. Configure o grupo de KPIs e os indicadores da sua unidade de negócios no painel do Gestão de portfólios digitais.
   Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais .
   - Para exibir os KPIs na Gestão de portfólios digitais, crie um grupo de KPIs e adicione os KPIs necessários. Depois que os KPIs forem adicionados, adicione o mapeamento de grupo para associar o grupo ao nó de taxonomia correto em que você deseja exibir os dados do indicador.
   - Os indicadores do PA devem ter o detalhamento correto atribuído. Por exemplo, se você estiver criando um indicador para oferta de serviço, adicione o **DPM: detalhamento de ofertas de serviço** a esse indicador. Antes de adicionar o detalhamento, verifique se a tabela de registros existe nos mapeamentos de detalhamento.

Tradução automática

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

Nota: Certifique-se de que o serviço esteja no estado operacional, para que os indicadores possam funcionar conforme o esperado.

- Depois de adicionar as configurações acima e os dados necessários, você pode exibir a análise no painel do Gestão de portfólios digitais.

Prestação de serviços de RH e tabelas do CSDM

Prestação de serviços de RH gerencia (contribui com dados para) CSDM tabelas. Prestação de serviços de RH também usa dados de tabelas CSDM que outras aplicações geram. Vários ServiceNow produtos, portanto, se beneficiam e agregam valor à Prestação de serviços de RH.

Implementando a CSDM estrutura de dados

Consulte Implementando a estrutura de CSDM em fases .

CSDMTabelas do usadas pelo Prestação de serviços de RH

1. Configuração da tabela de serviço: use para criar uma configuração de tabela de serviço para sua unidade de negócios (BU). Associe seus mapeamentos de serviço de BU à configuração correta da tabela de serviço.
2. Mapeamento de serviços do CSDM: use para configurar mapeamentos de serviços do CSDM para os mapeamentos da tabela de serviços apropriados. Certifique-se de que os serviços ou as ofertas de serviço estejam marcados com o portfólio de negócios correto.

Produtos que agregam valor à Prestação de serviços de RH

Usar Prestação de serviços de RH com os seguintes produtos ServiceNow pode aumentar os benefícios para sua organização.

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

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

Gestão de portfólios digitais

Permite que as organizações gerenciem e mantenham todas as suas soluções (serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações) a partir de um único local.

Produtos que se beneficiam da integração com a Prestação de serviços de RH e o CSDM

Integrações de RH

Integre a Prestação de serviços de RH aos sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados; sistemas de verificação de antecedentes para solicitar verificações de antecedentes; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas; e muito mais.

Os serviços de RH usados em integrações de RH podem ser mapeados na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço gerenciarem os serviços e entenderem as métricas em um só lugar.

Eventos de ciclo de vida

Tradução automática

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

Os eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

A aplicação Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Os serviços de RH usados em eventos de ciclo de vida podem ser mapeados na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço gerenciarem serviços e entenderem as métricas em um só lugar.

Funções para configurações da tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço

Funções necessárias para criar ou exibir configurações da tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço.

Funções

Funções	Descrição
Administrador de serviço [service_admin]	Pode Criar uma configuração de tabela de serviço no Gestão de portfólio de serviços.
Editor de serviço ou Autor de serviço [service_editor], [service_author]	• Pode ler uma configuração em Configuração da tabela de serviço. • Pode Configurar mapeamentos de serviço do CSDM, somente se o usuário for o proprietário do serviço.
Visualizador de serviço [service_viewer]	• Pode ler uma configuração em Configuração da tabela de serviço. • Pode ler mapeamentos de serviço do CSDM.

Criar uma configuração de tabela de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Crie uma configuração de tabela de serviço para sua unidade de negócios (BU). Associe seus mapeamentos de serviço de BU à configuração correta da tabela de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Configuração da tabela de serviço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração da tabela de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tabela de serviços	Tabela BU para a qual o serviço está mapeado.
Nível de mapeamento	Nível de mapeamento associado à configuração da tabela Serviço: ◦ Serviço: serviço primário ◦ Oferta de serviço: refina o serviço primário para uma necessidade de negócio e nível de desempenho específicos.
Aplicação	Aplicação à qual a configuração da tabela de serviço está associada.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a configuração da tabela de serviço.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar mapeamentos de serviço do CSDM

Configure os mapeamentos de serviço do CSDM para os mapeamentos da tabela de serviço apropriados. Certifique-se de que os serviços ou as ofertas de serviço estejam marcados com o portfólio de negócios correto.

Antes de Iniciar
Função necessária: service_editor ou service_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Mapeamento de serviços do CSDM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de mapeamento de serviços do CSDM

Campo	Descrição
Tabela de serviços	Tabela de serviço à qual o mapeamento está associado. **Nota:** Somente as tabelas configuradas na configuração da tabela de serviço da sua unidade de negócios são exibidas.
Serviço	Nome do serviço de RH.
Oferta de serviço do CSDM	Oferta de serviço de CSDM ou serviço com o qual você deseja mapear seu serviço de BU.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o mapeamento de serviços.

4. Clique em **Enviar**.

Benchmarks de RH

A aplicação Benchmarks de RH fornece informações sobre as médias do setor de seus colegas. Use seus principais indicadores de desempenho (KPIs) para comparar seu desempenho com benchmarks globais, o que contribui para melhorar o desempenho da sua organização.

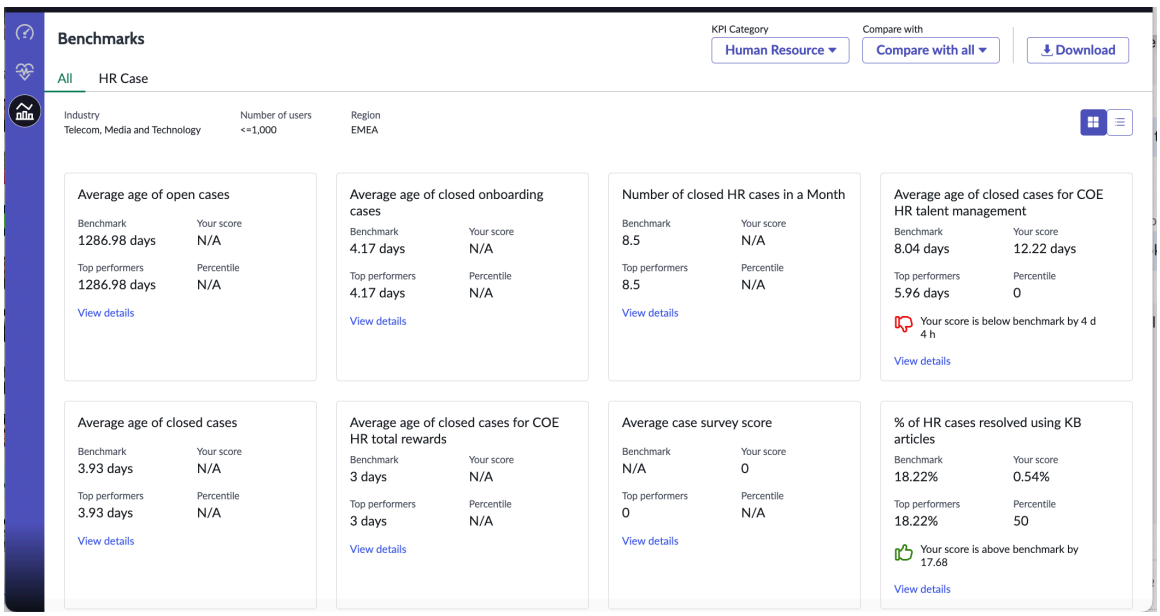
Tradução automática

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

Principais recursos

- Ranking de porcentagem para indicar sua posição no grupo de pares participantes.
- Integração com ServiceNow Performance Analytics para coleta de dados diária e detalhamento dos dados de KPIs.
- Filtragem de dados por setor, número de usuários ou região geográfica.
- Funções baseadas em categoria para limitar o acesso aos dados.
- Capacidade de mudar as definições de KPI para corresponder às personalizações.
- ServiceNow Painel de Benchmarks em ServiceNow Portal de serviços (compatível com dispositivos móveis).
- Capacidade de baixar relatórios de KPIs em formato PDF.

Painel de Benchmarks de RH



Os KPIs na aplicação Benchmarks de RH são indicadores de análise de desempenho que coletam somente os dados de contagem de uso, por exemplo, o número de casos de RH encerrados em um mês, com base nos agregados mensais. Durante a coleta de dados, a aplicação Benchmarks de RH não considera nenhum outro detalhe, como descrição de casos ou informações sobre solicitações, mudanças ou aplicações.

A contagem de clientes participantes para cada bucket de coorte nos agregados de Categoria de setor, Tamanho do usuário e regiões é grande o suficiente para calcular valores de benchmarks mensais e manter o anonimato total. Para verificar ainda mais o anonimato dos dados, a interface do usuário de Benchmarks de RH permite que você use apenas um filtro de cada vez.

Importante: Para saber mais sobre os recursos do Benchmark, consulte a documentação Benchmarks .

Como personalizar benchmarks de RH

Escolha KPIs de RH com base nos seus requisitos de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

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

Nota: O recurso de benchmarks de RH está disponível por padrão quando os plug-ins Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] estão instalados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione **Recursos Humanos** para exibir a lista de KPIs de Benchmarks de RH.
3. Selecione os KPIs necessários para sua organização.
   - Para recusar o uso de um KPI, selecione **Recusar**.
   - Para modificar a fórmula de KPIs (principais indicadores de desempenho) de acordo com seus requisitos e critérios de análise, selecione **Modificar**.

Usando Benchmarks de RH

Obtenha visibilidade instantânea dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação às médias do setor de seus colegas e dos melhores desempenhos do setor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
   A página do Painel de Benchmarks é exibida.
2. Selecione **Recursos Humanos** na Categoria de KPI.
   Os KPIs de RH são exibidos.
3. Para mudar a maneira como os KPIs são exibidos no painel.
   - Ícone de exibição de cartão ( ): exiba seus KPIs em uma exibição de cartão.
   - Ícone de exibição de lista ( ): exiba seus KPIs em uma exibição de lista.
4. Para selecionar a área na qual você deseja comparar seus dados, use a lista **Comparar com**.
   - **Setor**: opção para comparar seus dados com base em setores.
   - **Número de usuários**: opção para comparar seus dados com base no número de usuários.
   - **Região**: opção para comparar seus dados com base na região.
5. Para baixar o relatório em formato PDF, clique em **Download**.

Direitos aos dados pessoais em Prestação de serviços de RH

Os clientes de RH podem habilitar a proteção de dados pessoais para seus funcionários e ex-funcionários implementando regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) e, como resultado, tornando-se uma organização de reclamação do GDPR.

Prestação de serviços de RH oferece dois serviços de RH para conformidade com os requisitos do GDPR do Direito de ser informado (RTBI) e do Direito de ser esquecido (RTBF):

- Solicitar relatório com informações pessoais
- Exclusão de dados pessoais

Tradução automática

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

Direito de ser informado (RTBI)

RTBI em Prestação de serviços de RH incluem:

- Classificando os dados de informações de identificação pessoal (PII).
- Aprovando a hierarquia para a geração do relatório. Para obter mais informações, consulte Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII).
- Solicitando relatório de informações pessoais por um funcionário ou ex-funcionário. Para obter mais informações, consulte Solicitar relatório de informações pessoais.
- Restringindo o acesso ao serviço dos agentes no grupo de privacidade de dados de RH.

Direito a ser esquecido (RTBF)

RTBF em Prestação de serviços de RH incluem:

- Criando solicitação de exclusão. Para obter mais informações, consulte Solicitar exclusão de dados pessoais.
- Revisando a solicitação de exclusão e verificando a qualificação.
- Executando a exclusão.
- Restringir o serviço aos agentes do grupo de privacidade de dados de RH e de conformidade com a privacidade de dados de RH para aprovações.

Os clientes podem optar por anonimizar os dados pessoais dos funcionários em vez da exclusão. Para obter mais informações, consulte Anonimização de dados .

A plataforma ServiceNow oferece outras ferramentas, como limpeza de tabela, regras de arquivamento e regras de destruição, para oferecer suporte à retenção mínima de dados, removendo dados desatualizados. Para obter mais informações, consulte Explorando Gestão de dados . Para obter privacidade de dados aprimorada, você pode explorar a anonimização e Criptografia de campo. Para obter mais informações, consulte Criptografia de campo .

Solicitar relatório de informações pessoais

Como funcionário ou ex-funcionário, solicite seu relatório de informações pessoais para poder revisá-lo ou estar ciente dos dados pessoais mantidos pela sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Nota: Para usar as funções snc_internal e snc_external, você deve instalar o plug-in explícita_roles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central de serviços ao funcionário*.
2. Na guia **Recursos humanos**, selecione **Sistemas de RH**.
3. Selecione **Relatório de informações pessoais**.
4. No formulário de relatório de informações pessoais, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de relatório de informações pessoais

Campos	Descrição
E-mail	O endereço de e-mail do funcionário que está solicitando o relatório.
Motivo da solicitação	Uma justificativa válida para solicitar o relatório.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos relacionados.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

Um caso de RH é criado e atribuído a um agente que pertence ao grupo de usuários da Privacidade de dados de RH. Para obter mais informações, consulte Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII).

Os ex-funcionários podem fazer login no Central de serviços para ex-funcionários, acessar sistemas de RH e solicitar o relatório. Para obter mais informações, consulte Usando seu Central de serviços para ex-funcionários. Caso os clientes não tenham Central de serviços para ex-funcionários, o agente pode criar uma solicitação em nome dos ex-funcionários.

Criar modelo de relatório de RTBI

Crie um modelo de relatório de RTBI personalizado a ser usado para o relatório de RTBI exibido para o funcionário ou ex-funcionário. A geração de relatório do sistema base usa o modelo padrão Modelo de PII de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para usar este modelo, você pode criar um novo serviço de RH e produtor de registro e, em seguida, adicionar o modelo no campo Modelo. Para obter mais informações sobre como configurar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Verifique se os seguintes serviços de RH estão ativos:

- Exclusão de dados pessoais
- Solicitar relatório com informações pessoais

Verifique se os seguintes produtos No registro estão ativos:

- Solicitação de exclusão de dados pessoais
  - Disponível para - Usuários com a função "snc_internal", ex-funcionários do HRSM
  - Não disponível para - SNC externo (remover esta função).
- Relatório com informações pessoais
  - Disponível para — Usuários com a função "snc_internal", ex-funcionários do HRSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Classificação de dados** > **Modelo de relatório de RTBI**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o Nome e a Descrição do modelo.

Tradução automática

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

4. No campo Corpo, crie a estrutura do modelo.
   Por padrão, você verá ${reported_date} ${target_user} ${template_script}, em que a data relatada, o usuário de destino e os valores de script do modelo são preenchidos dinamicamente.
5. No campo Script, edite o código HTML do modelo, se necessário.
6. Selecione **Enviar**.
7. Abra o modelo recém-criado.
8. Nos links relacionados a Configurações de RTBI, selecione o botão **Editar** para adicionar uma configuração de RTBI existente ou o botão **Novo** para criar uma nova configuração e adicioná-la.
9. Selecione **Visualizar** para ver como o relatório é exibido para um usuário selecionado.
10. Selecione **Publicar** para publicar o novo modelo de relatório.

Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII)

Como agente de RH, gere o relatório PII solicitado pelo funcionário ou ex-funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente de RH (sn_hr_core.basic)

As PII nas tabelas do RH Core são identificadas manualmente e classificadas em categorias chamadas classes. Por exemplo, informações de contato, informações de identificação e assim por diante. Essas classificações servem como referência. Você também pode criar suas próprias classificações. Para obter mais informações, consulte Classificação de dados .

Nota: As classes estão disponíveis no módulo de classificação de dados que é instalado automaticamente com o RH Core. As entradas do dicionário classificadas em cada classe estão incluídas nos dados de demonstração do plug-in HR Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione **Atribuído a mim**.
3. Selecione um caso com Solicitar relatório de informações pessoais como o serviço de RH e no estado Pronto.

   Nota: Se o funcionário no caso de RH tiver um gerente, o caso deverá ser aprovado pelo gerente antes de ser movido para o agente. O caso está no status Aguardando aprovação até que o gerente aprove. Se um aprovador estiver ausente, os agentes poderão adicionar o aprovador manualmente.

4. Selecione o botão **Iniciar trabalho**.
5. Selecione o botão **Gerar relatório PII**.

Resultados

O relatório PII é gerado e adicionado como um anexo ao caso.

Nota: Caso haja ACLs em vigor para ocultar informações de alguns dos campos, esses campos permanecerão vazios no relatório e as informações dos campos serão exibidas nas anotações de trabalho.

Tradução automática

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

Solicitar exclusão de dados pessoais

Como funcionário ou ex-funcionário, solicite o apagamento de suas informações pessoais quando você não consentir mais com o processamento, quando houver erros significativos nos dados ou se você acredita que as informações estão sendo armazenadas desnecessariamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Nota: Para usar as funções snc_internal e snc_external, você deve instalar o plug-in explícita_roles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central de serviços ao funcionário*.
2. Na guia **Recursos humanos**, selecione **Sistemas de RH**.
3. Selecione **Solicitação de apagamento de dados pessoais**.
4. No formulário Solicitação de exclusão de dados pessoais, preencha os campos.

Formulário de solicitação de exclusão de dados pessoais

Campos	Descrição
Dados PII	Especifique o tipo de dados pessoais a serem excluídos. Por exemplo, Número de telefone, Informações de contato e assim por diante.
Casos de RH	Número do caso de RH relacionado.
Quais dados você quer excluir?	Se você selecionar um caso de RH, escolha se deseja excluir: ◦ Caso de RH inteiro ◦ Anexos apenas
E-mail	O endereço de e-mail do funcionário que está solicitando o relatório.
Motivo da exclusão	Uma justificativa válida para solicitar a exclusão.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos relacionados.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

Um caso de RH é criado e a tarefa de RH é atribuída a um agente pertencente ao grupo de usuários da Privacidade de dados de RH para revisar a solicitação. Se o agente aprovar a solicitação, ela será movida para um agente no grupo de usuários de aprovadores de conformidade da privacidade de dados de RH como uma etapa de aprovação adicional antes de excluir os dados do funcionário. Em seguida, o administrador de dados de RH pode prosseguir com a exclusão e fechar o caso de RH.

O administrador de RH pode optar por anonimizar em vez de excluir os dados do funcionário. Para obter mais informações, consulte Anonimização de dados .

Tradução automática

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

Os ex-funcionários podem fazer login no Central de serviços para ex-funcionários, acessar sistemas de RH e solicitar o relatório. Para obter mais informações, consulte Usando seu Central de serviços para ex-funcionários. Caso os funcionários ou clientes não tenham Central de serviços para ex-funcionários, o agente pode criar uma solicitação em nome dos ex-funcionários.

Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço

O provedor de serviço do administrador de RH é uma exibição consolidada do uso e consumo de serviço dos clientes, que oferece aos administradores do provedor de serviço a oportunidade de tomar decisões baseadas em dados.

Os administradores de SP podem executar as seguintes funções:

- Exiba diferentes aspectos do consumo de serviço, como o número de serviços consumidos por cliente e o volume de tíquetes por serviço.
- Exibir detalhes do cliente, incluindo o número de serviços e usuários de RH.
- Acesse links rápidos relacionados a tarefas de trabalho diárias, como criações de domínio e cliente e gerenciamento de usuários.
- Acesse links rápidos para um domínio específico na página de detalhes do cliente.

> **Nota:** O administrador do SP (sn_sp_admin_ws.admin) pode acessar o espaço e ter uma exibição consolidada da demanda e do consumo de serviços oferecidos aos clientes. Isso permite a tomada de decisão baseada em dados e o acesso a links no nível de portfólio.

O Espaço do administrador para provedores de serviço oferece aos administradores de SP um espaço centralizado para ter uma exibição consolidada das demandas e do consumo de serviços oferecidos aos clientes usando KPIs.

Detalhes da visão geral da página

Página	Descrição
Página principal	Mostra uma visão geral de serviços, casos de clientes, detalhes do cliente, ANSs violados, tendências ao longo do tempo e inclui dados do cliente, KPIs e links úteis no nível do portfólio.
Página de detalhes do cliente	Mostra uma visão geral de casos de serviço, ANSs violados, tendências ao longo do tempo,. e inclui KPIs específicos do cliente (domínio), detalhes de contato e links úteis.

> **Nota:** Se a lista de serviços de RH não for exibida na página de detalhes do cliente, talvez seja necessário adicionar a ACL de leitura na tabela sn_hr_core_service para o administrador do SP.

Tradução automática

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

Detalhes do recurso e da aplicação

Funcionalidade	Descrição
Nome da taxonomia do léxico	Espaço de administração para provedores de serviços (SPs)
Liberar veículo	Armazenamento
Grupo de gestão de PRB	Dev-App-RH
É compatível com a interface móvel	Não
Plug-in ou app com escopo	App com escopo
Requisito de licença	Sim
Suporte no local	Sim
Link para solução de problemas	N/D
Link para as perguntas frequentes	N/D
Domain Separation	Sim

Nota: Para ver os KPIs, as tendências em todos os domínios no painel do espaço do administrador do SP precisam estar no domínio global.

Detalhes da solução de problemas

Item	Descrição
Problemas da aplicação (IU)	Se ocorrerem problemas de aplicação (IU), você poderá começar verificando o construtor quanto ao espaço de administrador do SP e 2 controladores no painel do MSP e na página do cliente do MSP.
Mudanças de frequência de dados	Alguns componentes de visualização de dados, como KPIs, tendências e cartões de pontuação do indicador, estão coletando dados do mês atual e outros não, o que pode fazer com que alguns dados sejam alterados. **Nota:** É recomendável executar trabalhos de indicador no início do mês e coletar dados somente dos meses anteriores, não do mês atual.

Detalhes da tabela existente

Tabela	Descrição
Domínio (domínio)	Tem todos os dados sobre o domínio, que é para extrair domínios e dados do cliente.
Empresa (core_company)	Tem todos os dados sobre a empresa e pode ter várias empresas associadas a ela.

Tradução automática

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

Detalhes da tabela existente

Tabela	Descrição
	Isso extrai todos os pontos de contato nos dados do domínio.
Serviço de RH (sn_hr_core_service)	Tem todos os dados de serviço e mostra serviços sobre domínios na página de detalhes do cliente.

Nota: Há uma dependência de plug-in no Domain Support - Domain Extensions Installer

Detalhes da função de administrador de SP

Função	Descrição
Administrador de SP (sn_sp_admin_ws.admin)	Os administradores de SP são administradores com escopo da aplicação e podem acessar espaços, painéis, KPIs, indicadores e links úteis no nível de portfólio.

Detalhes da ACL

ACLs	Descrição
Experiência (4 ACLs)	• 2 ACLs para leitura/gravação para acesso à página de UX • 2 ACLs para leitura/gravação para acesso de rota de UX.
Leitura de administrador de SP (4 ACLs)	• 1 ACL para sn_hr_core_service • 1 ACL para report_view • 1 ACL para a tabela sn_hr_core_case • 1 ACL para a função sp_admin.
Leitura de marcador de PA (2 ACLs)	• 1 ACL para as tabelas pa_tag e pa_m2m_indicator_tags • 1 ACL para a tabela m2m pa_indicators_breakdowns.
Executar (1 ACL)	1 ACL para o agente de dados sn_sp_admin_ws.MSPUtil

Nota: ACLs são níveis de acesso impostos e somente os administradores do SP podem acessar a aplicação, o espaço e os módulos.

Tradução automática

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

Detalhes do controlador de UIB

Página	Descrição
Provedor de serviço	Controlador primário que encapsula toda a lógica de negócios para recursos do painel do MSP, como criar ou atualizar KPIs, dados e links, que precisam ser mostrados no painel do MSP.
Cliente do provedor de serviço	Controlador que encapsula toda a lógica de negócios dos recursos da página de detalhes do cliente do painel do MSP, como criar ou atualizar KPIs, dados e links, que precisam ser mostrados na página de detalhes do cliente.

Usar tours guiados no Espaço do administrador para provedores de serviço

Use Tours guiados no Espaço do administrador para provedores de serviço para obter uma visão geral do espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sp_admin_ws.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour foi projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorá-lo. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Administrador do SP**.
2. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ).
3. Opcional: Selecione o ícone **Fixar menu da Central de Ajuda** para fixar o painel lateral da Central de Ajuda na página.
4. Selecione **Fazer um tour**.
5. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o botão **Fechar** na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
6. Selecione **Concluído** após o término do tour.

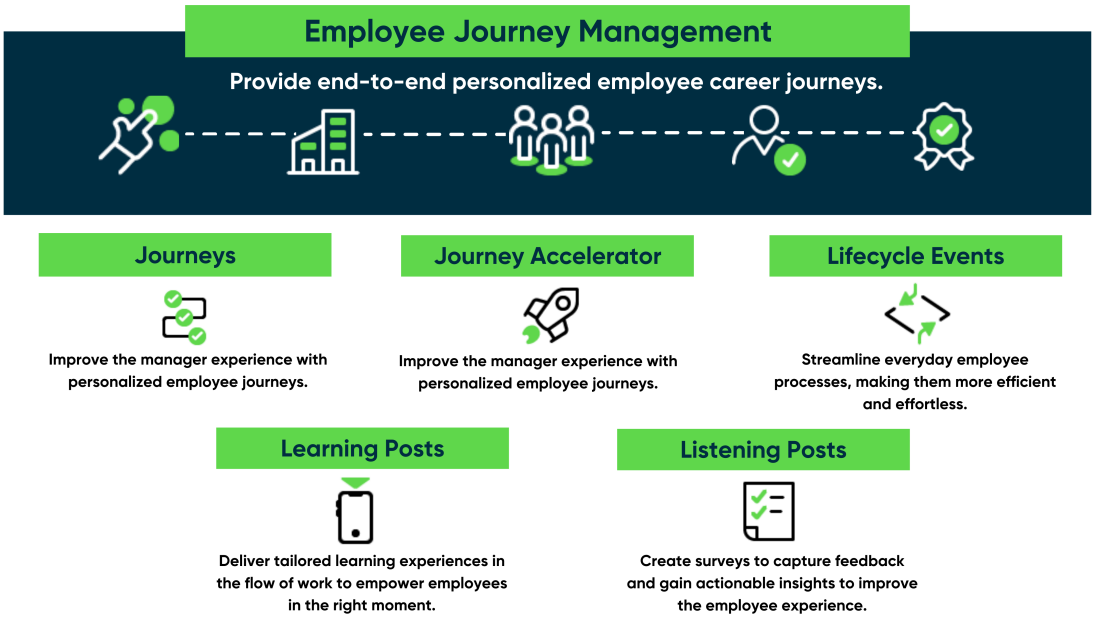
Gestão da jornada do funcionário

Gestão da jornada do funcionário integra Prestação de serviços de RH recursos e aplicações para permitir que funcionários, gerentes e a organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários. Existem várias aplicações, plug-ins, integrações e recursos que estão disponíveis para Gestão da jornada do funcionário.

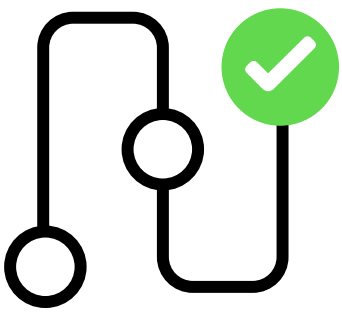
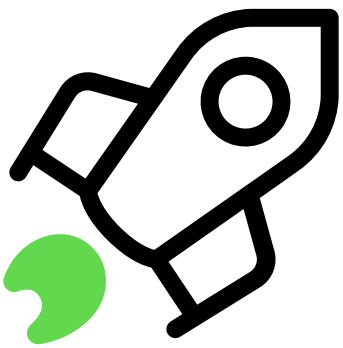
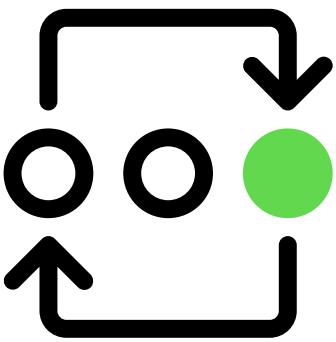
Tradução automática

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

Visão geral Gestão da jornada do funcionário

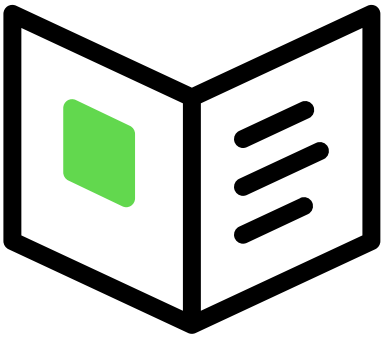
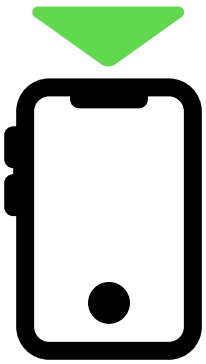


Iniciar

Designer de jornadas	Acelerador de jornada	Eventos de ciclo de vida
		
Personalize as jornadas dos funcionários para aprimorar a experiência deles.	Use o Acelerador de jornada para criar planos de jornada personalizados para as principais transições de funcionários.	Use Eventos de ciclo de vida para automatizar processos complexos em toda a empresa e criar ótimas experiências para os funcionários em momentos importantes.

Tradução automática

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

Publicações de aprendizado	Estações de escuta	
		
Use Publicações de aprendizado para oferecer experiências de aprendizado centradas no funcionário com recomendações personalizadas com base no cargo e nos interesses.	Use Estações de escuta para capturar o feedback dos funcionários no momento para fornecer informações aos administradores e permitir ações rápidas para aprimorar a experiência de autoatendimento do funcionário.	

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

- Comunidade ServiceNow
  - Comunidade da ServiceNow
- Central de sucesso do cliente
  - Customer Success Center
- Desenvolvedor
  - developer.servicenow.com
- Impact
  - http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  - ServiceNow University
- NowCreate
  - Now Create
- Parceiro
  - https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow

Tradução automática

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

https://servicenow.com

ServiceNow Store

https://servicenow.com

Suporte

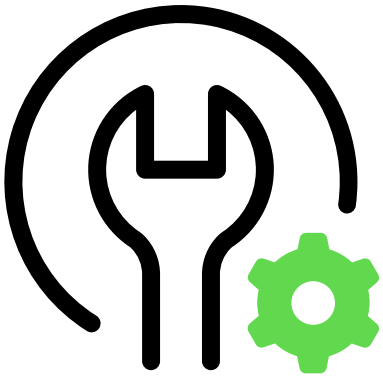
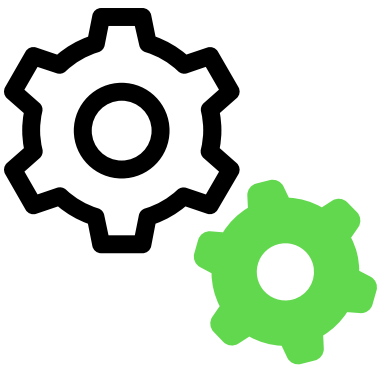
- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Designer de jornadas

A aplicação ServiceNow® Designer de jornadas permite que funcionários e gerentes de sua organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

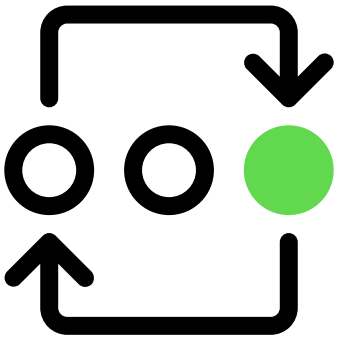
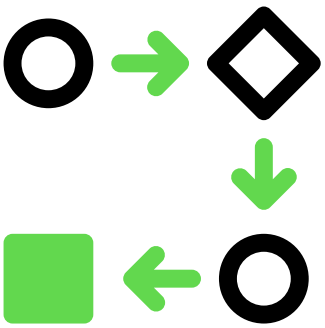
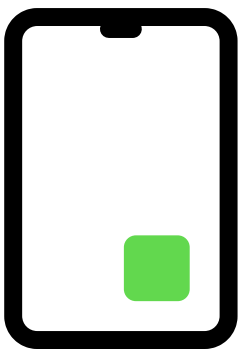
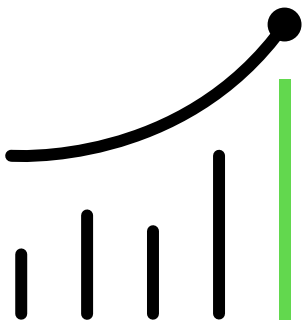
Introdução ao Designer de jornadas

Designer de jornadas usa Acelerador de jornada e Eventos de ciclo de vida para criar uma experiência de jornada unificada para funcionários e gerentes no Central do funcionário. As jornadas oferecem uma experiência do usuário exclusiva. No back-end, os registros são criados usando os componentes Designer de jornadas, Acelerador de jornadae Eventos de ciclo de vida para criar uma jornada personalizada para os funcionários.

Explorar	Instalar	Configurar
		
Saiba como Designer de jornadas ajuda a facilitar a criação, a gestão e a conclusão de jornadas.	Instale o app Designer de jornadas e seus recursos.	Como configurar o Designer de jornadas

Tradução automática

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

Uso  Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas do Central do funcionário.	Integrar  Amplie os recursos do Designer de jornadas integrando a outras aplicações.	Processo de revisão e aprovação da configuração do plano de jornada  Criar, gerenciar e usar Designer de jornadas modelos de configuração do plano
Jornadas no Now Mobile 	Soluções de análise e relatório  Monitore os dados da jornada em relatórios e painéis.	Referência  Veja detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

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

Explorando Designer de jornadas recursos

Os administradores da organização ativam e configuram Designer de jornadas para ajudar gerentes e funcionários a entender e colaborar ativamente em jornadas profissionais e pessoais.

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

Visão geral Designer de jornadas

Designer de jornadas expande as possibilidades de gerentes e administradores criarem jornadas de funcionários consistentes e significativas. As jornadas são criadas usando os recursos e funcionalidades Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada para ajudar funcionários e mentores a navegar por várias jornadas.

Designer de jornadas usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administradores	• Instalar, configurar e manter jornadas. • Configure relatórios analíticos e exiba os resultados em painéis. • Use Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada para criar jornadas.
Gerentes	• Crie jornadas de funcionários que sejam fáceis de manter e reutilizar. • Adicione mentores às jornadas para melhorar a colaboração. • Use a orientação no produto sobre como, quando e por que criar e gerenciar jornadas para membros da equipe. • Revise relatórios e painéis para ajudar a entender e rastrear resultados. • Veja informações importantes sobre jornadas pendentes e veja os detalhes. • Acione novas jornadas para membros da equipe.
Funcionários	• Exibir e concluir tarefas urgentes de Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada. • Navegue por todas as suas tarefas e marcos. • Programe eventos e conclua o aprendizado. • Cursos de aprendizado completos adicionados por sua organização ou seu gerente.

Benefícios do Designer de jornadas

Benefícios do Designer de jornadas

Benefício	Recurso	Usuários
Gestão de modelos de configuração de plano de jornada.	Designer de jornadas processo, proprietários e manutenção	Administrador, proprietário e aprovador da jornada

Tradução automática

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

Benefícios do Designer de jornadas

Benefício	Recurso	Usuários
	do modelo de configuração do plano	
Acesse jornadas no Central do funcionário (EC.	Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas no Central do funcionário	Gerentes, funcionários e mentores
Exiba as principais métricas, relatórios e outros widgets.	Designer de jornadas painéis e relatórios	Gerentes
Aproveite Now Assist e tours guiados para Designer de jornadas casos de uso.	• Now Assist Virtual Agent tópicos para Designer de jornadas • Tours guiados com detalhes da jornada • Tour guiado da visão geral da jornada	Gerentes, funcionários e administradores

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Designer de jornadas, consulte:

- Visão geral da instalação e configuração
- Como usar o Designer de jornadas
- Referência do Designer de jornadas

Tours guiados com detalhes da jornada

Use Tours guiados em Designer de jornadas para obter instruções sobre como executar uma tarefa. Os tours guiados usam uma série de etapas que podem abranger várias páginas. O tour inclui links para a documentação detalhada.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione uma jornada e clique em **Tours**.
3. Selecione **Iniciar tour**.
4. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o ícone Fechar na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
5. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Tradução automática

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

Tour guiado da visão geral da jornada

Use Tours guiados em Designer de jornadas para obter instruções sobre como executar uma tarefa. Os tours guiados usam uma série de etapas que podem abranger várias páginas. O tour inclui links para a documentação detalhada.

Antes de Iniciar

s
Função necessária: gerente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Visão geral da jornada**.
2. Selecione uma jornada e clique em **Tours**.
3. Selecione **Iniciar tour**.
4. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o ícone Fechar na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
5. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Visão geral da instalação e configuração

O app Designer de jornadas tem várias versões com instruções de instalação e opções de configuração diferentes.

Instalar Designer de jornadas

Instale a aplicação Designer de jornadas versão 3 [sn_jny] para permitir que administradores e gerentes criem e gerenciem vários eventos e jornadas profissionais e pessoais.

Antes de Iniciar

Nota: Você deve fazer upgrade para Vancouver antes de instalar Designer de jornadas a versão 3.

Plug-ins e apps dependentes para Designer de jornadas:

- ◦ Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
  - ◦ App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]
  - ◦ Central do funcionário - Pro 34.0.2 [sn_ex_sp_pro]
  - ◦ Acelerador de jornada 6.5.6 [sn_ja]
  - ◦ Estrutura de experiência do administrador 5.0.0 [sn_ace]
  - ◦ Biblioteca de IU compartilhada 1.2.2 [sn_ui_lib]
  - ◦ Modelos de documento 26.4.6 [sn_doc]

Nota: Designer de jornadas versão 5.2.0 é compatível com Washington DC e posterior.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A versãoDesigner de jornadas 5.2.0 deve ser instalada como uma aplicação da loja na versão da família Yokohama.

Tradução automática

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

Importante: O app Designer de jornadas também instala a aplicação Journey Accelerator v6.5.6 [sn_ja] (JA).

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Designer de jornadas [sn_jny] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

   Nota: Todos os dados de demonstração relacionados a aplicações dependentes devem ser atualizados quando Designer de jornadas é atualizado.

5. Selecione **Instalar**.

Adicionar ou reparar dados de demonstração para aplicações e plug-ins

Se os dados de demonstração não foram adicionados durante a instalação inicial, os administradores podem adicionar dados de demonstração a um plug-in usando **Reparar** instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todos os dados de demonstração de aplicações dependentes instaladas devem ser atualizados quando Designer de jornadas é atualizado. Você pode ver quais aplicações da loja estão instaladas no **Console de administração do Designer de jornadas**. Consulte. Configurar Designer de jornadas recursos.

Execute uma instalação de reparo em um plug-in para adicionar dados de demonstração ou corrigir um problema que o plug-in está enfrentando.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Encontre o plug-in ou a aplicação ao qual você deseja adicionar dados de demonstração e selecione o ícone de mais (eclipses verticais).
3. Selecione **Reparar**.
4. Marque a caixa de seleção para **Carregar dados de demonstração**.
5. Selecione **Reparar**.

Tradução automática

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

6. Selecione **Exibir log** para exibir e confirmar que os dados de demonstração foram adicionados.

   Nota: Classifique a coluna **Criado** em ordem decrescente para ver as entradas de log mais recentes primeiro.

   Log de exemplo:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Corrigir solicitações de aprovação de acesso de chamador restrito (RCA)

Depois de instalar ou fazer upgrade para a aplicação Designer de jornadas mais recente de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação RCA solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As solicitações RCA geradas após a instalação de uma versão mais recente da aplicação Designer de jornadas que estão no estado **Solicitado** podem ser atualizadas manualmente para **Permitido**. Você pode atualizar as solicitações manualmente ou seguir as instruções em KB1432208 para carregar e executar um script para atualizar solicitações RCA em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Na coluna **Status**, clique com o botão direito do mouse **em Permitido** e selecione **Filtrar**. Uma lista de privilégios RCA **solicitados** é exibida.
3. Na coluna **Operação**, clique duas vezes na entrada que você deseja atualizar.

   Nota: Se necessário, mude para a aplicação para a qual a solicitação se destina.

4. Selecione **Permitido** na lista **Status**.
5. Selecione **Atualizar**.
   Se houver várias solicitações RCA, você deverá seguir esta tarefa para cada solicitação.

Configurar Designer de jornadas recursos

Os administradores configuram Designer de jornadas para as necessidades da organização.

Designer de jornadas aplicativos e configuração do console de administração

O console de administração Designer de jornadas consolida as necessidades de configuração Acelerador de jornada, Designer de jornadase Eventos de ciclo de vida em uma única página intuitiva. Os administradores podem ver quais aplicações já estão instaladas e outras aplicações que estão disponíveis para instalação.

Projetar uma jornada

Crie e configure os planos Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada para criar e manter jornadas.

Aprimorar jornada

Gerencie os recursos que você já instalou e veja o que está disponível para instalar e aprimorar suas jornadas.

Tradução automática

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

Designer de jornadas recursos úteis do console

Os novos administradores em Designer de jornadas podem usar os recursos disponíveis na página do console do administrador para aprender sobre os recursos e o fluxo de trabalho para criar jornadas.

Introdução

Assista a um vídeo que mostra o fluxo básico para criar e manter jornadas. Este vídeo oferece e explicação detalhada sobre o relacionamento entre Designer de jornadas, Acelerador de jornadae Eventos de ciclo de vida.

Introdução

Saiba mais sobre jornadas, Eventos de ciclo de vidae Acelerador de jornada. Essas informações ajudam você a entender tudo o que envolve a criação de jornadas.

Recursos úteis

Acesse a configuração assistida Designer de jornadas ou a documentação detalhada a partir dos recursos úteis listados no console.

Visão geral do processo de configuração básica

O processo de configuração depende dos recursos e integrações usados em sua organização. Aqui estão as etapas básicas do processo para configurar Designer de jornadas.

Etapa 1: criar e gerenciar configurações da jornada

- Criar e configurar Designer de jornadas jornadas

  Designer de jornadas Configurações do são usadas como modelos para criar jornadas. Os administradores criam configurações que são usadas para acionar jornadas.

- Gerenciar Designer de jornadas funções de usuário

  Suas funções controlam o acesso para criar e modificar diferentes recursos em Designer de jornadas.

Etapa 2: configurar a jornada

Crie um tipo de jornada para classificar a configuração de jornada e associá-la a um Eventos de ciclo de vida, Acelerador de jornadaou ambos. Criar e gerenciar tipos de jornada

- Eventos de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida

  Nota: Uma jornada que contém um evento de ciclo de vida deve ter um serviço de RH associado com o tipo de execução **de jornada**. Atualize um caso de serviço de RH existente ou crie um. Veja Configurar um serviço de RH para uma jornada

- Acelerador de jornada, consulte Como criar um tipo de plano do Acelerador de jornada

Etapa 3: configurar permissões da jornada

Atualizar permissões de usuários para jornadas

Etapa 4: criar e gerenciar Designer de jornadas relatórios e painéis

Tradução automática

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

Designer de jornadas painéis e relatórios

Criar e configurar Designer de jornadas jornadas

Crie uma jornada e incorpore os componentes necessários de Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma jornada é um contêiner de nível superior, onde você define se a jornada contém módulos Eventos de ciclo de vida ou Acelerador de jornada, bem como as permissões para proprietários e mentores de jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Designer de jornadas Referência dos campos de configuração da jornada.
4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar Designer de jornadas funções de usuário

Gerencie Designer de jornadas usuários e as funções que eles têm.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Designer de jornadas inclui funções com as permissões necessárias para que esse usuário conclua tarefas. Para obter mais informações sobre as funções instaladas com Designer de jornadas, consulte Funções.

Como administrador, você pode atribuir funções a usuários para permitir que eles executem tarefas em Designer de jornadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar Funções**.
2. Selecione a função à qual você deseja adicionar um usuário.
3. No formulário **Funções do usuário**, selecione **Novo**.
4. Na lista **Usuário**, selecione um usuário.
5. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Funções

Gerenciar Designer de jornadas atualizações em massa para tarefas

Designer de jornadas Os administradores podem configurar quais tipos de tarefa estão disponíveis para atualização em massa e exibir informações sobre tarefas que foram atualizadas em massa.

Tradução automática

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

O gerenciamento de atualizações de tarefa em massa está definido como ativo para Designer de jornadas versão 4.0 e posterior. Os tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa são:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

Remover um tipo de tarefa da atualização em massa

Como administrador, você pode remover um tipo de tarefa dos tipos disponíveis para atualização em massa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin

Procedimento

1. Digite `sys_properties.list` no filtro de pesquisa **Todos**.
2. Pressione enter.
3. Pesquise `Designer de jornadas` na coluna **Aplicação**.
   Se a coluna **Aplicação** não estiver visível, selecione o ícone de engrenagem para adicionar a coluna **Aplicação** a **Personalizar colunas de lista**.
4. Selecione **sn_jny.bulk_management_task_type** na coluna de nome.

   Nota: Você deve estar no escopo Designer de jornadas para poder editar esta propriedade.

5. No campo **Valor**, exclua qualquer entrada de tipo de tarefa que você deseja remover do recurso de atualização em massa.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide",
 "mark_when_complete"],
"sysapproval_approver": true
}
```

   - Aprovação [sysapproval.approver]
   - Marcar quando concluído [mark_when_complete]
   - Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
   - Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

6. Selecione **Atualizar**.

Exibir Designer de jornadas registros de tarefa de solicitação em massa

Exiba registros de atualização em massa para determinar se as atualizações foram bem-sucedidas ou falharam.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Digite `sn_jny_bulk_request.list` no filtro de pesquisa **Todos**.
2. Exibir informações sobre atualizações em massa, incluindo o status.

   - **Criado**: a data em que o registro foi criado.
   - **Solicitado por**: o nome do usuário que solicitou a atualização em massa.
   - **Status**:
     - Erro
     - Solicitado(a)
     - Êxito
   - **Solicitação em massa iniciada de**: a tarefa para a qual a atualização em massa foi solicitada.
   - **Ação realizada**:
     - Concluído
     - Ignorado: somente tarefas opcionais podem ser ignoradas.
     - Aprovada
     - Rejeitado
   - **Mensagem**: a mensagem que é retornada para a IU.
   - **IDs de tarefa em massa**: um número usado pelo sistema para rastrear a solicitação em massa.

   Os links selecionáveis levam a informações adicionais para a coluna listada.

Como criar e gerenciar links rápidos para jornadas

Links rápidos dão aos funcionários acesso rápido a diversos recursos diretamente de uma jornada. Administradores, responsáveis pela jornada e mentores podem adicionar recursos vinculados às jornadas.

Nota: Os responsáveis e mentores da jornada devem receber a permissão **Pode adicionar links rápidos** de um administrador. As permissões de jornada são atribuídas e gerenciadas nas configurações de jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

Existem dois tipos de links rápidos que podem ser adicionados a uma jornada do **Designer de jornadas**.

- Links configurados pelo administrador: os administradores adicionam links rápidos aos tipos de jornada. Esses links rápidos são adicionados a todas as jornadas criadas a partir desse tipo de jornada.
- Links configurados pelo usuário: proprietários e mentores de jornada com permissão **Pode adicionar links rápidos** adicionam ou excluem links baseados na Web diretamente na jornada de um usuário.

  Nota: Os links rápidos adicionados pelo administrador não podem ser excluídos por proprietários ou mentores da jornada.

Tradução automática

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

Links rápidos adicionados por administradores

Na página **Gerenciar links rápidos de tipo de jornada**, os administradores criam e configuram links rápidos em uma configuração de jornada.

Formulário Gerenciar links rápidos de tipo de jornada

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo representa o tipo de conhecimento para o qual o link rápido vai: • **Conhecimento**: artigos em uma base de conhecimento que podem ser compartilhados em uma organização. • **Item do catálogo**: itens de hardware e software que podem ser rastreados e oferecidos no catálogo de serviços. • **Página** • **Link externo**: links para sites com um formato de URL válido, por exemplo, `https://www.domain.com`. **Nota:** A seleção de um tipo de conteúdo abre campos adicionais usados com esse tipo de conteúdo.
Nome do link rápido	O nome do link que está visível na jornada.
Título	O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido.
Descrição breve	A descrição adicionada neste campo substitui a descrição padrão do link rápido.
Ícone	O ícone exibido para um link rápido em uma jornada.

Links rápidos adicionados por gerentes e mentores

Gerentes e mentores com permissão para editar jornada adicionam links externos a uma jornada.

Formulário Gerenciar links rápidos de tipo de jornada

Campo	Descrição
Texto do link	O texto legível do usuário que está visível na jornada.
Endereço do link	O gerente e os mentores adicionam links externos válidos. O widget de Links rápidos verifica se há um formato de URL válido. Por exemplo, `https://www.website.com`.

Tradução automática

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

Criar um link rápido como administrador

Designer de jornadas Os administradores criam links rápidos que fazem parte de uma configuração de jornada. Os links rápidos criados pelo administrador não podem ser excluídos ou editados por proprietários ou mentores da jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os links rápidos adicionados por um administrador aparecem em todos **os tipos de jornada** aos quais foram adicionados. Somente administradores podem excluir um link rápido de **Tipos de jornada**. Consulte, Excluir um link rápido criado por um administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um **Tipo** e **um Link rápido**.
   - **Tipo**: somente **tipos de jornada** ativos estão disponíveis.
   - **Link rápido**: o **nome do link rápido** para Central do funcionário Links Rápidos ativos. Consulte Configuração de links rápidos

   Nota: Se você não vir o Tipo de jornada que está procurando, comece a digitar o nome do tipo de jornada no campo para procurá-lo.

Excluir um link rápido criado por um administrador

Para excluir um link rápido criado pelo administrador em Designer de jornadas, você deve ser um administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém o link que você deseja excluir.
3. Na lista **Ações na linha selecionada**, selecione excluir.
4. Confirme que você deseja excluir o registro.
   A exclusão do registro remove o link rápido de todas as jornadas desse **tipo de jornada**.

Atualizar permissões de usuários para jornadas

Os usuários em uma jornada têm permissões que permitem diferentes níveis de acesso a uma jornada. Os administradores modificam as permissões do usuário para diferentes tipos de jornadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração a ser modificada.

Tradução automática

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

3. Selecione a guia para as permissões do usuário a serem modificadas.
   - **Permissões de proprietário da jornada**
   - **Permissões de mentor**

   Para obter detalhes sobre a permissão do usuário, consulte Designer de jornadas referência de permissões do usuário.
4. Marque uma caixa de seleção para habilitar a permissão ou desmarque uma caixa de seleção para desabilitar a permissão.
5. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Criar e configurar Designer de jornadas cabeçalhos

Gerencie cabeçalhos de jornada ou personalize cabeçalhos de jornada para diferentes tipos de jornada com base nas funções do usuário.

Antes de Iniciar

- O **escopo da aplicação** deve ser definido como Designer de jornadas.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem configurações de título padrão para estas personas:

Funcionário

A pessoa para quem a jornada foi criada.

Proprietário da jornada

O criador da jornada. Os proprietários geralmente são gerentes dos funcionários em uma jornada.

Mentor

Uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir jornadas.

Nota: Uma **configuração de título** deve ser criada primeiro para adicionar campos de configuração de título a.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações de título**.
2. Selecione **Novo**ou abra uma configuração de título existente.

   Crie configurações de cabeçalho para cada persona incluída em uma jornada.
   - Funcionário: o usuário para o qual a jornada foi criada.
   - Mentor: um usuário que ajuda o funcionário a concluir uma jornada.
   - Proprietário: o usuário que criou uma jornada. Os responsáveis pela jornada são gerentes ou mentores de funcionários.
3. Abra uma configuração de cabeçalho para modificar ou adicionar campos à configuração.

   Nota: Uma configuração de cabeçalho deve existir antes que **os campos de título** possam ser adicionados ou alterados.

Tradução automática

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

a. Selecione **Novo**ou abra um campo de título existente.
Para obter mais informações, consulte Designer de jornadas referência de campos de configuração de cabeçalho.

b. Preencha o formulário **Campo de título** e selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Informações relacionadas

Designer de jornadas referência de campos de configuração de cabeçalho

Criar e gerenciar tipos de jornada

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas para tipos de jornada, bem como as exibições de cabeçalho para usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_jny.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar tipos de jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de jornada que você está criando para que seja facilmente identificável.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho de plano padrão para o tipo de plano.

   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte Criar e configurar Designer de jornadas cabeçalhos para personalizar cabeçalhos de um plano.

5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que deseja mudar, selecione **Enviar**.

Criar e gerenciar tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um plano Designer de jornadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que seja facilmente identificável.
4. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que deseja mudar, selecione **Enviar**.

Criar e gerenciar configurações de plano na Designer de jornadas versão 1

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

Antes de Iniciar

- Deve existir um tipo de plano: Criar e gerenciar tipos de plano
- Designer de jornadas v1
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Selecione **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do plano

Campo	Descrição
Título	Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano de funcionário de vendas.
Público	Um grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos. **Nota:** O recurso de visualização da configuração do plano depende de o proprietário da configuração do plano ter acesso ao **tipo de público**selecionado. Esses **tipos de público** podem ser acessados por todos os responsáveis pela configuração do plano. ◦ Perfil de RH ◦ Critérios do RH ◦ Usuários ◦ Critérios dos usuários ◦ Carregar arquivo
Ativo	Opção que você pode selecionar para tornar a configuração disponível para uso. **Nota:** Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do plano.
Descrição	Descrição detalhada do plano.

4. Selecione **Enviar**.

Para adicionar fases ao plano, faça o seguinte:

5. Selecione o plano que você acabou de criar.
6. Selecione **Novo**.
   a. Escolha um nome de fase disponível.
   b. Insira a ordem das fases.
   c. Selecione **Enviar**.
   A opção **Ativo** agora pode ser habilitada.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Designer de jornadas versão 2

ServiceNow administradores configuram o recurso e o processo de configuração do plano Designer de jornadas.

Os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais às configurações do plano Designer de jornadas.

Na Designer de jornadas versão 2, os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores de configuração do plano, delegando a configuração e a manutenção do plano. A delegação da manutenção da configuração do plano permite que as pessoas com a experiência certa mantenham as configurações do plano.

Os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores de configurações de plano associadas a departamentos a usuários desse departamento que são responsáveis pelo conteúdo. Os proprietários e aprovadores da configuração do plano não precisam de privilégios elevados em ServiceNow.

Importante: É opcional atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de plano. Os administradores têm capacidades totais para atualizar e criar configurações de plano, independentemente de haver um proprietário atribuído.

Criar configuração de plano Designer de jornadas

Crie uma configuração de plano Designer de jornadas na Designer de jornadas versão 2.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow Os administradores criam configurações de plano de jornada para os gerentes usarem ao criar jornadas. Os responsáveis pela configuração do plano atualizam a configuração do plano para manter as configurações do plano atuais.

Depois que a configuração do plano inicial é criada, os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores para a manutenção da configuração do plano. Os

Tradução automática

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

proprietários podem adicionar suas próprias fases e modelos de tarefa do Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. Arquive o formulário.
   Alguns campos só ficam disponíveis depois que um **Proprietário** é selecionado. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Designer de jornadas campos de configuração do plano da versão 2.
4. Clique em **Enviar**.

Atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de jornada

Na Designer de jornadas versão 2, os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais a uma configuração de plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os coproprietários têm as mesmas capacidades que os proprietários.

Nota: Os aprovadores são opcionais. Se nenhum aprovador for selecionado, o processo de aprovação não será necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra uma **configuração de plano** para atribuir um proprietário e um aprovador.
   Clique duas vezes na **configuração do plano** para abri-la.
3. Selecione a guia **Proprietários e aprovadores da configuração do plano**.
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione o ícone de pesquisa para o **campo Proprietário**.
6. Comece a digitar o nome do proprietário para pesquisar a lista de usuários.

   Você pode clicar no campo **Proprietário** para exibir uma lista de seleções recentes.

   Os campos**Coproprietários** e **Aprovadores** ficam disponíveis somente depois que você seleciona um **Proprietário**.
7. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Coproprietários**.
8. Selecione um coproprietário.
9. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Aprovadores**.
10. Selecione **Enviar**.

Alterar responsáveis ou aprovadores da configuração do plano Designer de jornadas versão 2

Os administradores podem alterar um proprietário ou aprovador de configuração de plano.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem precisar mudar os proprietários ou aprovadores das configurações do plano Designer de jornadas se as pessoas mudarem de função ou deixarem o emprego.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra uma **configuração de plano** para mudar um proprietário ou aprovador. Clique duas vezes na **configuração do plano** para abri-la.
3. Para a guia **Proprietários e aprovadores da configuração do plano**.
4. Clique duas vezes no **Nome** do proprietário.
5. Mude os responsáveis, coproprietários ou aprovadores.
6. Selecione **Atualizar**.

Criar e gerenciar fases

Crie e gerencie fases contidas em um plano. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use fases para criar uma sequência lógica para concluir tarefas. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para uma fase em um plano. Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Selecione **Enviar**.

Adicionar configurações de fase

Prepara tarefas de grupo ou listas de tarefas para gerentes, mentores ou funcionários como parte de uma configuração de plano. Você deve definir a ordem das fases e associar a fase a uma configuração de plano.

Antes de Iniciar
- Função necessária: administrador
- Criar uma fase: Criar e gerenciar fases

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Abra uma configuração de plano existente e navegue até a seção **Configurações de fase do Acelerador de jornada**.
3. No formulário, preencha os campos:

Configuração de fases do Acelerador de jornada

Campo	Descrição
Nome	Preenchido automaticamente quando você seleciona o nome da Fase
Nome da fase	Selecione o nome da fase, como Mês 2.
Ordem de fases	Definir a ordem da fase em múltiplos de 100
Ativo	Opção que você pode selecionar para tornar a configuração disponível para uso.
Configuração do plano do Acelerador de jornada	Selecione a configuração do plano onde adicionar a fase

4. Selecione **Enviar**.

Criar uma ação de pontuação de satisfação

Uma ação de pontuação de satisfação aciona um widget que aparece para o funcionário, contendo um URL ou uma solicitação para agendar uma reunião, quando a condição específica é atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instalar e configurar Estações de escuta: Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração da jornada ou crie uma nova.
3. Navegue até a guia **Ações de pontuação de satisfação** na parte inferior da página e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário de ações de pontuação de satisfação

Campo	Descrição
Condição	Defina a condição que acionará a ação.
Pontuação	Selecione a pontuação para acionar a ação, em que 1 é a pontuação mais baixa e 5 é a pontuação mais alta possível.
Ativo	Opção que você pode selecionar para habilitar a ação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Pedido	Define uma classificação para a ação. Caso mais de uma ação atenda a uma condição, a ação classificada primeiro aparecerá no widget.
Ação	Selecione o que deve aparecer no widget.
URL	Se você selecionou a ação **Abrir URL**, forneça a URL para redirecionar o funcionário, como um artigo de conhecimento.
Rótulo da URL	Se você selecionou a ação **Abrir URL**, forneça o hipertexto do link.

5. Clique em **Enviar**.

Como criar e gerenciar modelos específicos de público-alvo

Os administradores podem desenvolver modelos Acelerador de jornada para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus planos Designer de jornadas. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para criar planos Designer de jornadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Clique em **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. Preencha os campos no formulário de modelo.
   Para obter mais informações, consulte Campos do modelo de tarefa.
4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar modelos de tarefas pendentes criados por gerentes no Designer de jornadas

Modifique e gerencie modelos de tarefa pendente que os gerentes criam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo**.
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.

Tradução automática

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

Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário, consulte Designer de jornadas Campos de tarefa do modelo.

4. Clique em **Enviar** ou **em Atualizar** para salvar o formulário.

Aprendizado recomendado nas configurações da jornada

Os administradores adicionam recomendações de aprendizado relevantes a uma configuração de jornada.

As recomendações são baseadas nos cursos realizados por funcionários semelhantes com o mesmo tipo Eventos de ciclo de vida (LE), Designer de jornadas jornadas e Acelerador de jornada planos.

- Os cursos recomendados que são adicionados a uma configuração de jornada por um administrador podem ser modificados ou excluídos somente por um administrador.
- Os cursos externos recomendados estão disponíveis somente pela duração designada do curso.
- Os cursos de aprendizado recomendados podem ser acessados por gerentes e mentores que tenham a permissão **Pode adicionar aprendizado recomendado** em uma configuração de jornada. Gerentes e mentores podem adicionar cursos somente como recomendações a uma jornada individual do Central do funcionário. Consulte, Exibir recomendações de aprendizado para o gerente que está criando uma jornada.

Informações relacionadas

Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas

Campos do modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha os campos do modelo de tarefa.

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da atividade associada à tarefa.
Tabela	Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione a tabela Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo.
Modelo	Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados na tabela Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task]. As seguintes configurações se aplicam às propriedades gerais da tarefa: • **Obrigatório**: defina como **verdadeiro** para tornar a tarefa obrigatória. Defina como **falso** para tornar a tarefa opcional. • **Editável**: defina como **verdadeiro** para permitir que os usuários modifiquem os campos de tarefa. Defina como

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	falso para que os usuários não possam modificar determinados campos na tarefa. **Nota:** Quando `editable = false`, ocorre o seguinte: ◦ O criador do plano não pode mudar os campos **Nome da tarefa**, **Descrição da tarefa**ou **Esta tarefa é opcional**. ◦ Os usuários não podem excluir a tarefa pendente de um plano. • **Tipo** ◦ **Regular**: modelo de tarefa pendente padrão. ◦ **Calendário**: tarefa programável. Cria uma tarefa pendente vinculada a Microsoft Office 365 evento de calendário.
Ativo	Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionada. Somente tarefas ativas estão disponíveis para uso dos gerentes.
Breve descrição da tarefa	Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do plano Acelerador de jornada. Este campo aparece no campo **Descrição resumida** quando você gerencia tarefas em fases.
Descrição da tarefa	Descrição detalhada da mudança.
Tabela primária do plano	Tabela de nível superior que associa uma entrada na Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task] à tabela que rastreia os planos, Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan]. Selecionar Acelerador de jornada permite o acesso aos campos relacionados ao plano.
Atribuir à origem	Usuário atribuído à tarefa: • Funcionário • Gerente

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	• Mentor **Nota:** Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído com tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores depois que o plano é criado.
Gatilho de prazo relativo	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **o tipo de deslocamento de data** e **o tipo de deslocamento de data**. • **Criação** • **Termina em** • **Iniciar em** • **Atualizada em** **Nota:** Use somente a condição **Iniciar em**. **Iniciar em** é selecionado por padrão.
Tipo de deslocamento de data	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho Prazo relativo** e **Número de dias de deslocamento**. • **Ativado** • **Depois** **Nota:** A condição **Depois** é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Depois.
Número de dias de deslocamento	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho de Prazo relativo** e **o tipo de deslocamento de data**. • **Dias** • **Horas**

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero). Por exemplo: se o `gatilho de data de vencimento relativo = Iniciar em`, `Tipo de deslocamento de data = Depois` e `Número de dias de compensação = 5 dias`, a tarefa será configurada para ser acionada 5 dias após a data de publicação do plano.

Adicionar ou modificar o aprendizado recomendado no app Designer de jornadas

Configure e gerencie o aprendizado recomendado para as jornadas dos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O app Publicações de aprendizado deve ser integrado ao app Designer de jornadas para que o recurso de aprendizado recomendado esteja disponível. Para obter detalhes sobre a integração de aprendizado, consulte Núcleo de aprendizado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizado recomendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Recurso de aprendizado recomendado para a configuração da jornada

Campo	Descrição
Curso da jornada	Um curso que está disponível para Designer de jornadas para uso em jornadas de funcionários.
Nome do curso	O nome do curso está incluído no curso da jornada
Tipo	Selecione uma configuração de jornada para adicionar o aprendizado recomendado.
Ativo	Selecione **Ativo** para disponibilizar o curso Journey no tipo selecionado.
Ordem de exibição	O valor usado para ordenar a exibição de várias entradas de aprendizado recomendadas.

Tradução automática

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

4. Selecione **Enviar**.

Nota:

- O aprendizado recomendado adicionado a uma configuração de jornada por um administrador é incluído em todas as jornadas criadas com essa configuração de jornada.
- Somente um administrador pode excluir uma entrada de aprendizado recomendada de uma configuração de jornada.

Informações relacionadas

Excluir aprendizado recomendado no app Designer de jornadas

Excluir aprendizado recomendado no app Designer de jornadas

Excluir configurações de aprendizado recomendadas para a jornada do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aprendizado recomendado adicionado a uma configuração de jornada pode ser excluído somente por um administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizado recomendados**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do curso recomendado que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir** na lista **Ações nas linhas selecionadas**.
4. Selecione **Excluir** para confirmar que deseja excluir os cursos selecionados.

Configurar uma definição de solução para as recomendações de jornada

Configure uma definição de solução para exibir recomendações de aprendizado para usuários com jornadas semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os plug-ins a seguir devem ser ativados no armazenamento ServiceNow para exibir a definição da solução Recomendação baseada em jornada semelhante:

- Acelerador de jornada [sn_ja]
- Designer de jornadas [sn_jny]
- O Publicações de aprendizado [sn_lc]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança**.
2. Selecione **Definições de solução** para exibir uma lista de todas as definições de solução em Semelhança.
   Você verá a definição da solução **Recomendação baseada em jornada semelhante**.

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

Nota: Você pode personalizar a definição da solução de acordo com as suas necessidades e treiná-la novamente. Abra a definição da solução para editar os campos

3. Abra a definição da solução e edite os campos para personalizar a definição da solução de acordo com as suas necessidades.
4. Selecione o botão **Atualizar e retreinar** para salvar as mudanças e treinar a definição da solução.

O que Fazer Depois

Atualizar a definição da solução no **Configuração de IA de RH** > **Usuários semelhantes da jornada** > **Definição de solução** campo.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configurar a definição e o domínio da solução de RH.

Central do funcionário (EC) Widget de guias da jornada da página inicial

O Portal de serviços Designer contém uma biblioteca de widgets para adicionar a um portal de serviços. O **widget de guias de jornada da página inicial do EC** exibe os principais detalhes relacionados às jornadas dos usuários.

Os administradores podem adicionar as **guias da jornada da página inicial do EC** ao portal de serviços das organizações Central do funcionário. Central do funcionário usuários atribuídos a uma jornada veem informações relevantes relacionadas à jornada.

Jornadas envolvidas

Os mentores veem a guia **Jornadas envolvidas**.

Minhas jornadas

Os usuários atribuídos a uma jornada veem a guia **Minhas jornadas**.

Jornadas da equipe

Os proprietários de jornadas com jornadas ativas para a equipe veem a guia **Jornadas da equipe**.

Adicionar widget Designer de jornadas

O widget Designer de jornadas não está na página inicial Central do funcionário por padrão. Um administrador deve adicioná-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Selecione **Página inicial da Central do funcionário**.
4. No campo **Widget de filtro**, digite `Página inicial do EC Guias de jornada`.
5. Arraste o widget **Guias de jornada da página inicial do EC** para a página do portal de serviços.
   Adicione as `Guias de jornada da página inicial do EC` a qualquer elemento válido na página.

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

O que Fazer Depois

Verifique se o widget está disponível no portal da Central do funcionário da sua organização.

1. Faça login como um usuário que tem permissões para exibir ou modificar jornadas.
2. Verifique se o título *Team journeys* está visível.

Integrações para o app Designer de jornadas

Amplie os recursos da aplicação Designer de jornadas integrando outras aplicações à experiência da jornada.

A integração de aplicações compatíveis expande os recursos e capacidades do Designer de jornadas. As aplicações compatíveis têm requisitos exclusivos de instalação e configuração. As aplicações de integração compatíveis podem ser instaladas antes ou depois da instalação da aplicação Designer de jornadas.

- Publicações de aprendizado v5.0.0 [sn_lnp]
- Estações de escuta v5.0.0 [sn_lp]
- Central de gerentes v1.0.0 [sn_mh]
- Spoke do Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  A Estrutura do manipulador de novas tentativas é necessária ao usar o spoke Microsoft Exchange Online.

Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas

Integre Publicações de aprendizado a Designer de jornadas para criar e acessar uma experiência de aprendizado omnicanal, capacitando os funcionários com o aprendizado certo no momento certo, tornando o aprendizado acessível.

ServiceNow® Publicações de aprendizado é uma aplicação ServiceNow Store.

Importante:

- Publicações de aprendizado ativa automaticamente Núcleo de aprendizado.
- Publicações de aprendizado está disponível com o pacote HRSD Enterprise.

Solicitar aplicativos na Store

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

A integração do app Publicações de aprendizado com Designer de jornadas permite que você gerencie o aprendizado recomendado para jornadas de dentro de Designer de jornadas.

Usar aprendizado recomendado

O recurso de aprendizado recomendado combina Publicações de aprendizado com Inteligência preditiva. Ele aprende como sua organização usa o treinamento e fornece uma lista de cursos recomendados para adicionar às jornadas.

Tradução automática

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

- Os funcionários podem: Ver tarefas de aprendizado e trabalhar na tarefa em suas jornadas.
- Os gerentes podem: adicionar o aprendizado recomendado às jornadas dos funcionários se eles tiverem a permissão **Pode adicionar o aprendizado recomendado**.
- Os mentores podem: adicionar o aprendizado recomendado se tiverem permissão para editar uma jornada se tiverem a permissão **Pode adicionar aprendizado recomendado**.
- Administrador: gerencie o aprendizado recomendado para as configurações da jornada.

Nota: Os administradores definem permissões nas configurações da jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

Administrador para gerenciar configurações de aprendizado recomendadas para jornada

Administradores Crie registros de aprendizado recomendados para configurações de jornada associadas a um tipo de jornada. O aprendizado recomendado é acessado por proprietários, mentores e funcionários da jornada. Somente um administrador pode excluir o aprendizado recomendado de uma configuração de jornada. Consulte, Adicionar ou modificar o aprendizado recomendado no app Designer de jornadas.

Os responsáveis e mentores da jornada podem adicionar o aprendizado recomendado a uma jornada

Os responsáveis ou mentores de jornada com a permissão **de aprendizado Pode adicionar** a uma jornada podem adicionar cursos recomendados a jornadas individuais. Consulte, Adicionar aprendizado recomendado a uma jornada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas

Use Estações de escuta com Designer de jornadas para incorporar pesquisas de pulso para obter informações sobre as experiências dos funcionários e compartilhar essas informações com os gerentes.

Configurar um widget de pesquisa Pulse na página Jornadas

Adicione o widget à página Jornadas para solicitar feedback dos funcionários. Você pode configurar o widget em Acelerador de jornada ou

Eventos de ciclo de vida. As etapas para ambas as opções são fornecidas abaixo:

Configurar em Eventos de ciclo de vida

Etapa 1: criar um tema de pulso

Siga as etapas para Criar um tema de pulso no Estações de escuta

Nota: Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: criar pesquisa de pulso

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Etapa 3: acionar pesquisa de pulso a partir de eventos de ciclo de vida

Tradução automática

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

Abra um evento de ciclo de vida existente e crie um registro de atividade com o tipo de atividade **de pesquisa do Pulse**. Selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2 e atribua o **campo Usuário do Pulse** à pessoa que você deseja responder à pesquisa.

Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida | Configurar uma atividade de evento de pesquisa de pulso

Etapa 4: adicionar análises à página "Jornada"

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para aparecer com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta

Configurar em Acelerador de jornada

Etapa 1: criar um tema de pulso

Siga as etapas para Criar um tema de pulso no Estações de escuta

Nota: Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: criar pesquisa de pulso

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Etapa 3: adicionar a uma configuração de plano

Adicione o modelo de tarefa que contém a pesquisa de pulso a uma configuração de plano por meio de uma configuração de fase. Adicionar configurações de fase

Etapa 4: acionar a pesquisa de pulso do Acelerador de jornada

Crie um modelo de tarefa com um **Tipo de tarefa** de `Pesquisa do Pulse`. No campo **Registro relacionado**, selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Etapa 5: adicionar análises à página "Jornada"

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para aparecer com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta

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

Integração do Central de gerentes com o Designer de jornadas

Integre Central de gerentes a Designer de jornadas para facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais e automatizar processos, como a integração de recém-contratados.

Siga as instruções na documentação Central de gerentes para instalar e configurar a aplicação para Designer de jornadas.

Informações relacionadas

Central de gerentes

Integrando o spoke Microsoft Exchange Online com Designer de jornadas

A integração do spoke Microsoft Exchange Online com Designer de jornadas é obtida com Acelerador de jornada.

Siga as instruções de configuração e integração de Acelerador de jornada.

Microsoft Exchange Online configurar para Acelerador de jornada

Ao integrar o recurso de agendamento Acelerador de jornada com a função de calendário Microsoft Office 365, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Acelerador de jornada

Atualize as propriedades do sistema do app Acelerador de jornada para usar com Microsoft Exchange Online recursos compatíveis por Acelerador de jornada.

Integrando o app Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations com Designer de jornadas

Instale o aplicativo Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations para permitir que Designer de jornadas envie notificações acionáveis como avisos para funcionários e gerentes nos canais de comunicação configurados.

O app Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations exibe botões de ação para habilitar interações e concluir as ações. O uso do aplicativo Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations ajuda a aprovações e a conclusão de tarefas mais rápidas, envolvendo funcionários e gerentes nos canais em que eles estão.

Informações de ativação

Instale a versão mais recente do Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversas [sn_hr_va] para habilitar a notificação acionável em Designer de jornadas.

Solicitar aplicativos na Store

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

A integração do app Publicações de aprendizado com Designer de jornadas permite que você gerencie o aprendizado recomendado para jornadas de dentro de Designer de jornadas.

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

Notificações Virtual Agent predefinidas para Prestação de serviços de RH

O aplicativo Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations fornece notificações predefinidas para ajudar seus funcionários, mentores e gerentes a receber informações sobre as tarefas comuns em Prestação de serviços de RH.

As notificações são enviadas para funcionários, gerentes e mentores associados a uma jornada. As seguintes Prestação de serviços de RH Virtual Agent notificações estão disponíveis:

- Nova jornada criada – Notificar funcionário
- Nova jornada criada – Notificar gerente
- Nova jornada criada – Mentor do Notify
- Novo(s) mentor(es) adicionado(s) – Notificar gerente
- Novo(s) mentor(es) adicionado(s) – Notificar funcionário
- Novo(s) mentor(es) adicionado(s) – Mentor do Notify
- Tarefas de jornada atrasadas
- Tarefa do JA da jornada comentada
- Aprovação da tarefa LE da jornada solicitada

Nota: Para ter uma experiência holística do resultado da jornada em Virtual Agent, ative todas as seis notificações do cenário criado de jornada (Gerente, Mentor e Funcionário).

Para obter mais informações sobre Prestação de serviços de RH Virtual Agent conversas e blocos de tópico, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Notificação acionável no app Designer de jornadas

Designer de jornadas caso de uso: quando as notificações são configuradas, uma notificação é enviada quando uma nova jornada é criada e publicada. O funcionário é notificado sobre isso no canal de IC configurado. O gerente é solicitado a adicionar um mentor. Depois que o mentor é adicionado, as notificações são enviadas para o funcionário e o mentor.

Virtual Agent Designer

Como e administrador, vá para **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**. Filtrar no seguinte:

- **Tipo** = `Tópicos`
- **Categoria** = `Notificações acionáveis de HRSD`
- **Status** = `Ativo`

Há quatro tópicos de ação vinculados a Designer de jornadas fornecidos no sistema de base da aplicação.

- _add_comment_to_ja_task - Adicionar um comentário. Esses comentários também são exibidos na atividade da tarefa de jornada.
- _add_mentor_to_journey — Adicionar um mentor. Você pode selecionar um mentor na lista fornecida pelo Virtual Agent ou pesquisar uma pessoa digitando o nome.

Tradução automática

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

- _approve_le_approval_activity — Aprove a solicitação atribuída como parte da jornada.
- _reject_le_approval_activity - rejeita a solicitação atribuída como parte da jornada.

Você também pode associar outras ações às notificações. Para obter mais informações, consulte Adicionar ações ao conteúdo da notificação .

Como usar o Designer de jornadas

Designer de jornadas permite que gerentes, mentores e funcionários criem e gerenciem jornadas personalizadas por meio de modelos configuráveis. Ele permite que os usuários orientem e rastreiem o progresso individual com acesso a painéis e relatórios, enquanto aproveitam o Virtual Agent do Now Assist para suporte automatizado.

Designer de jornadas

Designer de jornadas processo, proprietários e manutenção do modelo de configuração do plano

A gestão de modelos de configuração de plano de jornada é um esforço colaborativo que inclui ServiceNow administradores, proprietários de modelo de jornada e especialistas da equipe.

Criar e gerenciar jornadas requer o conhecimento e as habilidades de muitas pessoas. As responsabilidades para manter as fases da jornada e a tarefa atualizadas nem sempre são definidas com clareza. Designer de jornadas permite que um administrador de jornada orquestre e delegue todas as atividades necessárias para criar e manter jornadas.

Nota: Um administrador deve atribuir proprietários e aprovadores para Designer de jornadas configurações de plano. Para obter mais detalhes, leia Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Designer de jornadas versão 2

ServiceNow administrador de aplicações

- Define, configura e mantém seu ServiceNow instância, incluindo recursos como criar e atualizar configurações de plano.
- Atribuir Designer de jornadas proprietários e aprovadores de configuração do plano.
- Mantenha a supervisão do processo de criação e modificação da configuração da jornada.

Proprietário da jornada

- Mantenha as configurações do plano e inicie o fluxo de trabalho de aprovação para a configuração do plano.
- Atualize e publique mudanças nas configurações do plano.
- Crie e altere modelos de tarefa para o seu público.
- Adicione ou atualize fases em uma jornada.

Aprovador da jornada

- Um especialista no assunto (SME) com conhecimento especializado sobre uma área em uma jornada relacionada às necessidades de negócio, funções individuais e responsabilidades.
- Tarefas de aprovação são atribuídas aos aprovadores quando uma configuração de jornada é criada ou modificada.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Designer de jornadas versão 2

Atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de jornada

Designer de jornadas responsáveis pela configuração do plano

Os responsáveis pela configuração do plano criam e atualizam as configurações do plano e publicam mudanças.

ServiceNow administradores atribuem responsáveis pela configuração do plano. Os proprietários de uma configuração de plano publicam atualizações para revisão e aprovação. A abordagem descentralizada para a propriedade e aprovação da configuração do plano oferece suporte a um fluxo de trabalho para que especialistas da área personalizem e mantenham as configurações do plano. Essas configurações de plano são chamadas de modelos de jornada no Central do funcionário .

Responsável

Os responsáveis são atribuídos por ServiceNow administradores. Um proprietário de configuração de plano tem experiência relacionada às necessidades de configuração de plano de uma área lógica.

Corresponsável

Os coproprietários são atribuídos por ServiceNow administradores e têm todas as responsabilidades de um proprietário.

Atualizar e publicar mudanças nas configurações do plano

Os proprietários do plano atualizam as configurações do plano e publicam as mudanças para revisão e aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Designer de jornadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas responsáveis pela configuração do plano atualizam e publicam configurações do plano no Central do funcionário portal de serviços.

Importante: No Central do funcionário, as configurações do plano também são chamadas de modelos de jornada.

Os responsáveis pela configuração do plano podem:

- Adicione, reordene, renomeie ou exclua fases.

  Nota: Somente fases vazias podem ser excluídas.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

Tradução automática

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

Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas por mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
4. Atualize a configuração do plano.

   Proprietários e coproprietários podem mudar diferentes partes da configuração do plano.

   ◦ **Fases**: contêineres lógicos de modelos de tarefa.

   ◦ **Modelos de tarefa**: tarefas individuais atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes. Para obter detalhes sobre o, consulte Designer de jornadas referência de modelo de jornada.
5. Selecione **Publicar modelo de jornada**.

   Nota: Somente novos modelos de tarefa precisam de aprovação.
6. Selecione **Enviar**.

   Depois que a solicitação é enviada, uma tarefa de aprovação é enviada a todos os aprovadores atribuídos à configuração do plano.

   Importante: Somente uma aprovação aciona a publicação da configuração do plano. Se for necessária uma aprovação de um determinado aprovador, os proprietários deverão informar todos os aprovadores.

   Proprietários e coproprietários podem cancelar uma solicitação de aprovação, desde que um aprovador não tenha aprovado ou rejeitado a solicitação.

Criar e atualizar modelos de tarefa para configurações de plano

Os proprietários do plano criam e atualizam modelos de tarefa que são usados nas configurações do plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Designer de jornadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas Os responsáveis pela configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração do plano.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

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

Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas por mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
   Os proprietários podem adicionar modelos de tarefa a uma fase ou atualizar um modelo que já está em uma fase.
4. Adicione ou atualize um modelo de tarefa.

Opções	Descrição
Adicionar modelo de tarefa	**a.** Selecione **Adicionar modelo de tarefa** para a **Fase** que inclui o modelo de tarefa ao qual você está adicionando um modelo de tarefa. **b.** Selecione **Usar modelos de tarefa** e clique em **Avançar**. **c.** Selecione todos os modelos que você deseja adicionar. **d.** Selecione **Usar modelos**. **e.** Selecione **Adicionar modelos**.
Atualizar modelo de tarefa	**a.** Selecione **Editar modelo de tarefa** ao lado do modelo de tarefa que você está alterando. **Dica:** **Editar modelo de tarefa** está listado sob as reticências verticais. **b.** Atualize o modelo de tarefa. **c.** Selecione **Publicar mudanças**.

5. Selecione **Publicar mudanças**.
6. Na janela **Enviar para aprovação**, adicione informações sobre as mudanças.
   Adicione as instruções necessárias para os aprovadores.

Nota: As configurações do plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se você tiver vários aprovadores para uma configuração de plano, comunique quaisquer instruções especiais para o fluxo de trabalho de revisão e aprovação a todos os aprovadores.

Tradução automática

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

7. Selecione **Enviar**.
   Uma tarefa de solicitação de aprovação é enviada a cada um dos aprovadores da configuração do plano.

Adicionar ou atualizar fases nas configurações de um plano de jornada

Os responsáveis adicionam ou atualizam as fases nas configurações do plano de jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Designer de jornadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas Os responsáveis pela configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração do plano.

- Adicionar fases
- Excluir fases. Uma fase não deve ter nenhuma tarefa se você quiser excluí-la.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

  Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas por mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
   Os proprietários podem:
   - Reordenar fases
   - Fases de mudança
   - Criar adicional
4. Faça as mudanças na configuração do plano.
5. Selecione **Publicar mudanças**.

   Nota: As configurações do plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se as mudanças exigirem revisão por um determinado aprovador, certifique-se de comunicar instruções especiais para aprovação a todos os aprovadores.

6. Adicione detalhes sobre as mudanças no campo **Detalhes adicionais**.
7. Selecione **Enviar**.

Designer de jornadas aprovadores de configuração do plano

Os aprovadores de configuração do plano revisam e aprovam as configurações do plano.

ServiceNow administradores atribuem aprovadores de configuração de plano para diferentes configurações de plano. Os aprovadores são atribuídos por ServiceNow

Tradução automática

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

administradores. Os aprovadores são especialistas no assunto (SME) com habilidades especializadas relacionadas a configurações de plano. Quando um proprietário publica atualizações em uma configuração de plano, uma tarefa de aprovação é criada para todos os aprovadores.

Revisar e aprovar mudanças de configuração do plano

Os aprovadores recebem tarefas de aprovação para rastrear a revisão, a aprovação e a rejeição de mudanças em uma configuração de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: atribuído como aprovador para uma configuração de plano

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovador

Os aprovadores de configuração de plano são atribuídos a uma configuração de plano por um administrador ServiceNow. Os aprovadores são responsáveis por revisar as mudanças que foram feitas por um proprietário de configuração de plano. Um aprovador pode optar por aceitar ou rejeitar as mudanças.

Proprietário (ou coproprietário)

Altera a configuração do plano e publica as mudanças que iniciam o fluxo de trabalho de aprovação da configuração do plano.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione **Minhas tarefas**.

   Encontre a tarefa **de aprovação de solicitação** que você deseja aprovar ou rejeitar.

   Uma solicitação de aprovação é semelhante a este exemplo.

```
Approve Request

Sales Employee Plan Configuration (Demo)

Due in 7 days
```

3. Revise as mudanças.

Opções	Descrição
Aprovar ou rejeitar mudanças	◦ **Aprovar**: publica imediatamente as mudanças. ◦ **Rejeitar**:
Exibir comentário adicionado pelo proprietário	**a.** Selecione o link para os detalhes de configuração do plano. **b.** Selecione a guia **Atividade**. **c.** Revise os comentários para obter instruções especiais. **d.** Selecione **Minhas tarefas** para voltar à tarefa de aprovação e **selecione Aprovar** ou **Rejeitar** para adicionar o motivo pelo qual você está rejeitando as mudanças.

Tradução automática

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

Opções	Descrição
	Nota: A aprovação das mudanças publica as mudanças imediatamente. **e.** Selecione **Rejeitar**.

Nota: As mudanças na solicitação precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Certifique-se de entender todas as mudanças na configuração do plano.

O painel direito inclui os detalhes da aprovação. Você pode **Rejeitar** ou **Aprovar** as mudanças.

Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas no Central do funcionário

Gerentes, funcionários e mentores acessam jornadas do Central do funcionário (EC).

No Central do funcionário, os usuários podem criar, modificar e concluir jornadas, dependendo das permissões e funções atribuídas.

- Os funcionários podem: exibir a jornada e concluir as tarefas atribuídas.
- Os gerentes podem: criar e modificar jornadas, atribuir mentores, modificar a permissão do usuário para uma jornada e monitorar a análise da jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas, adicionam mentores, aprendizados recomendados, links rápidos e mensagens personalizadas.
- Os mentores podem: ajudar os funcionários a concluir uma jornada com sucesso. Mentores com a permissão atribuída podem modificar jornadas, adicionar mentores adicionais, adicionar aprendizados recomendados, adicionar links rápidos e adicionar mensagens personalizadas.

Nota:

- As jornadas estão disponíveis no App Now Mobile. Veja Jornadas em Now Mobile
- A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente da contagem de **todas as tarefasda visão geral da jornada**. Essa discrepância na contagem total de tarefas ocorre porque a contagem **da visão geral da jornada** exibe a contagem de tarefas somente das tarefas às quais o funcionário tem acesso.

Alguns recursos podem exigir integração com uma aplicação relacionada, consulte Integrações para o app Designer de jornadas.

Criar uma jornada

Os usuários que são gerentes e têm a permissão Modificador [sn_jny.writer] criam jornadas para funcionários e atribuem mentores para ajudar na jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: um usuário deve gerenciar outros usuários para ter acesso e criar jornadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O usuário que cria uma jornada é o proprietário da jornada. Os responsáveis pela jornada criam, modificam e gerenciam todos os aspectos de uma jornada.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione **Criar uma nova jornada**.
   Os modelos de jornada têm configurações de jornada pré-configuradas. O administrador da sua organização cria e gerencia as configurações da jornada.
3. Selecione um modelo de jornada para usar uma configuração de jornada existente ou selecione **Em branco** para criar sua própria jornada.
4. Preencha o formulário para criar uma jornada.

Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano

Campo	Descrição
Esta jornada é para	Nome do funcionário para o qual esta jornada se destina.
Nome da jornada	Nome descritivo da jornada.
Mentor de jornada	Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores. Você pode adicionar até cinco mentores.
Descrição da jornada	Detalhes sobre este plano.

5. Selecione **Criar jornada**.

O que Fazer Depois
Proprietários e mentores de jornada com permissão podem editar jornadas existentes.

- Adicione Acelerador de jornada tarefas a uma jornada.
- Adicione Acelerador de jornada fases a uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione links rápidos e de aprendizado recomendados.

Criar uma jornada usando Now Assist

Crie e modifique jornadas para funcionários usando Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente

Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário que cria uma jornada é o proprietário da jornada. Os responsáveis pela jornada criam, modificam e gerenciam todos os aspectos de uma jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione **Criar uma nova jornada**.

Tradução automática

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

Os modelos de jornada têm configurações de jornada predefinidas. O administrador da organização cria e gerencia configurações de jornada.

3. Selecione **Criar com o Now Assiste** **Avançar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicione alguns detalhes e o Now Assist gerará um rascunho da jornada

Campo	Descrição
Esta jornada é para	Nome do funcionário para o qual a jornada se destina.
Escreva as instruções ou use um exemplo	Descreva a jornada que você deseja criar. Use um mínimo de 60 caracteres para descrever sua jornada. Selecione uma cápsula para exibir amostras de rotas para jornadas. Os avisos de amostra que você pode usar incluem: ◦ Crie uma jornada de desenvolvimento de carreira personalizada para uma desenvolvedora de software júnior que deseja fazer a transição para uma função sênior: a jornada deve incluir fases como "Identificar lacunas de habilidades em liderança e programação avançada", "Inscrever-se em programas de treinamento direcionados, como workshop de liderança e "bootcamps de codificação avançada" e "Realizar revisões trimestrais com o gerente para acompanhar o andamento e ajustar os objetivos". A jornada deve durar mais de seis meses. ◦ Projete uma jornada de integração para a nova gerente de marketing, a nova gerente de marketing, que deve incluir fases como “Enviar um e-mail personalizado de boas-vindas com apresentações da equipe”, “Fornecer treinamento sobre as ferramentas de marketing e os sistemas internos da empresa”, “Participar da primeira reunião de estratégia para entender campanhas em andamento” e “Entregar a primeira tarefa do projeto, como elaborar um plano de campanha de marketing”. A jornada deve ser estruturada para durar mais de 4 semanas e priorizar a acostumação e as contribuições rápidas.

5. Selecione **Gerar rascunho**.
6. Opcional: Modifique as rotas da sua jornada.
   a. Selecione **Editar direções.**
   b. Descreva a jornada que você deseja criar.
   c. Selecione **Gerar rascunho novamente**.

Habilitar a habilidade de geração de jornada

Habilite a habilidade de geração de jornada em Now Assist para HRSD usando o console Administrador do Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.
2. No painel de navegação, selecione **Funcionário**e **HRSD**.
3. No cartão **Jornadas**, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção **Todas as habilidades de jornada disponíveis**, selecione **Ativar habilidade** na **Geração de jornada para gerentes do cartão Padrão**.
5. Selecione **Definir gatilho**, a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Pode ser necessário selecionar a etapa na navegação de configuração assistida para voltar e alterar as configurações nas etapas anteriores. Você também pode usar o botão **Voltar** para navegar pelas etapas.
6. Usando as alternâncias, selecione quais ações acionam a geração da jornada.
7. Selecione **Salvar e continuar**.
8. Selecione **Selecionar exibição**e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

   Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.
   - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

   Selecione a seta ao lado da alternância para selecionar funções para aqueles que podem acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no campo **Funções do usuário**. Você pode remover funções existentes selecionando o ícone X na bolha de função. Você deve ter pelo menos uma função especificada, mas pode adicionar quantas funções quiser.
9. Selecione **Revisar e ativar** para revisar suas escolhas.
10. Conclua a configuração selecionando **Ativar**.

Criar um modelo de tarefa

Os responsáveis pela jornada (gerentes) e mentores criam modelos de tarefas, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizado, para atribuir às jornadas dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: modificador [sn_jny.writer]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas** > **Meus modelos**.
2. Selecione **Criar modelo de tarefa**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Criar um formulário de modelo de tarefa

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	Opção para selecionar um tipo de tarefa para exibir outros campos no formulário. ◦ **Tarefa geral** ◦ **Agendar uma reunião** ◦ **Fazer um curso de aprendizado**
Nome da tarefa	Um nome descritivo da tarefa.
Esta tarefa é para	Opção para selecionar em uma lista de tipos de usuário funcionário, gerente, mentor ou especificar o nome do funcionário a quem esta tarefa se destina.
Lista de observação	Opção para adicionar mais pessoas a serem notificadas sobre esta tarefa.
Compartilhar com	Opção para compartilhar o modelo de tarefa com outros funcionários.
Descrição da tarefa	Detalhes sobre esta tarefa.
Data de vencimento	Opção para selecionar até quando o funcionário deve concluir a tarefa.
Esta tarefa é opcional	Opção para definir esta tarefa como opcional.

4. Selecione **Criar modelo de tarefa**.

Adicionar modelo de tarefa à jornada

Use modelos de tarefa para adicionar rapidamente tarefas pré-configuradas à jornada de um funcionário, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizado.

Antes de Iniciar

- Função necessária: modificador [sn_jny.writer]
- Criar uma jornada
- Criar um modelo de tarefa

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas** > **Jornadas da minha equipe** e role até a seção **Jornadas da minha equipe**.
2. Selecione a jornada onde adicionar o modelo de tarefa.
3. Navegue até a fase em que deseja adicionar a tarefa e clique em **Adicionar tarefas**.
4. Selecione **Usar modelos de tarefa**.
5. Selecione **Criar modelo de tarefa**.
6. Selecione um dos modelos de tarefa disponíveis e clique em **Usar modelo**.

Tradução automática

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

Os mentores podem modificar e gerenciar jornadas

Mentores com a permissão apropriada podem modificar jornadas e adicionar outros mentores.

Antes de Iniciar

Função necessária: modificador [sn_jny.writer]

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Jornadas envolvidas** e selecione a jornada que você deseja atualizar.
3. Selecione **Editar jornada**.

   Adicionar um mentor

   Selecione o ícone de edição de **mentor** para adicionar outros mentores à jornada. Adicione mentores que tenham habilidades exclusivas para compartilhar com o funcionário.

   Adicionar uma fase

   Selecione **Adicionar uma fase** para criar um estado na jornada. Novas fases podem ser úteis para fornecer treinamento ou recursos adicionais da jornada original.

   Adicionar tarefas

   Selecione **Adicionar tarefas** para adicionar tarefas adicionais a uma fase existente de uma jornada. Novas tarefas concedem aos funcionários acesso a treinamento adicional e outros recursos.
4. Selecione **Concluir edição**.

O que Fazer Depois

Com as permissões corretas, os mentores de jornada podem editar jornadas existentes. Os mentores podem:

- Adicione Acelerador de jornada tarefas a uma jornada.
- Adicione Acelerador de jornada fases a uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione links rápidos e de aprendizado recomendados.

Adicionar, editar ou excluir links rápidos da jornada

Os responsáveis e mentores da jornada adicionam, editam e excluem links rápidos em uma jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou mentor de jornada com permissão **para adicionar links rápidos**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os responsáveis e mentores da jornada têm permissões atribuídas a eles em uma configuração de jornada. A permissão para permitir que proprietários e mentores adicionem, editem ou excluam links rápidos a uma jornada é **Pode adicionar links rápidos**.

Tradução automática

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

Proprietários e mentores com essa permissão podem adicionar URLs válidos a uma jornada individual como um link rápido.

Nota: Se o widget **de Links rápidos** não estiver visível em uma jornada, o **item Pode adicionar links rápidos** não será configurado na Configuração da jornada. Somente administradores podem atualizar as permissões para a configuração da jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas**.
2. Abra a jornada para adicionar o link rápido.
   O widget **de Links rápidos** está na parte inferior direita da página da jornada. Você também pode adicionar links rápidos ao criar uma jornada. Consulte, Criar uma jornada.
3. Selecione **Adicionar um link** e preencha os campos.
   - **Texto do link**: o texto que está visível na jornada.
   - **Endereço do link**: uma URL válida.
4. Selecione **Adicionar link**.
   Selecione o ícone mais para editar ou excluir um link.

Funcionários visualizam e concluem jornadas

Os funcionários têm acesso às jornadas atribuídas a eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: funcionário com perfil de RH

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Qualquer funcionário atribuído a uma jornada pode exibir a jornada para concluir as tarefas que fazem parte da jornada. Os funcionários acessam as jornadas atribuídas no Central do funcionário.

Procedimento

1. No portal Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Selecione a jornada em que você deseja trabalhar.

   As fases contêm as tarefas a serem concluídas.
3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, selecione essa tarefa.

Tradução automática

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

As tarefas têm um processo ou etapas que você executa para concluir a tarefa.

Nota: A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente da contagem de **todas as tarefasda visão geral da jornada**. Essa discrepância na contagem total de tarefas ocorre porque a contagem **da visão geral da jornada** exibe a contagem de tarefas somente das tarefas às quais o funcionário tem acesso.

A tabela a seguir reflete o status de uma jornada com base na existência de tarefas atrasadas para a jornada ou na pessoa afetada a quem a jornada pertence:

Status da jornada em relação a tarefas atrasadas

Status da jornada	A pessoa afetada tem tarefas atrasadas?	A jornada tem tarefas atrasadas?	Mensagem de dica da ferramenta
Em Rastreamento	Não	Não	As tarefas concluídas incluem todas as tarefas concluídas e ignoradas que você pode exibir.
Em Risco	Não	Sim	As tarefas concluídas incluem todas as tarefas concluídas e ignoradas que você pode exibir. Em risco indica tarefas atrasadas para outras pessoas.
Em Risco	Sim	Sim	As tarefas concluídas incluem todas as tarefas concluídas e ignoradas que você pode exibir. Em risco indica tarefas atrasadas.

Tradução automática

Gerenciar Designer de jornadas atualizações de tarefa em massa

Muitas jornadas têm tipos de tarefa semelhantes para vários usuários. Você pode atualizar tipos de tarefa semelhantes em massa para jornadas do mesmo tipo.

Os gerentes e outros participantes da jornada que gerenciam regularmente as tarefas da jornada podem atualizar determinados tipos de tarefa em uma única ação. Designer de jornadas identifica tipos de tarefas semelhantes que estão presentes em jornadas semelhantes. Tarefas semelhantes podem ser gerenciadas em massa em vez de gerenciar cada tarefa em cada tipo de jornada.

Há um número limitado de tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa.

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]

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

- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

O recurso de atualização em massa está habilitado para até 50 jornadas.

Atualizar tarefas semelhantes em massa

Gerentes, mentores e outros participantes da jornada com acesso a determinados tipos de tarefa Designer de jornadas podem atualizar tarefas semelhantes identificadas por Designer de jornadas em uma única ação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem quatro tipos de tarefa Designer de jornadas disponíveis para atualização em massa:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

Nota: O fluxo de trabalho de conclusão para os diferentes tipos de tarefa é exclusivo. As etapas nesta tarefa são uma representação geral de como concluir uma atualização em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: você pode usar a atualização em massa para todas as tarefas Designer de jornadas disponíveis para as quais você tem permissão de gravação.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa para atualizar.

   Tarefas semelhantes que estão disponíveis para atualização em massa exibem uma mensagem indicando que há outras tarefas que você pode atualizar ao mesmo tempo.
3. Selecione **Selecionar mais**

   Quando há várias tarefas disponíveis, uma lista dessas tarefas é exibida. A tarefa deve ser de um tipo semelhante no mesmo tipo de jornada para se qualificar para atualização em massa.

   Você pode selecionar qualquer uma ou todas as tarefas na lista de tarefas disponíveis. Você pode trabalhar somente nas tarefas que precisam de atenção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Selecione **Avançar**.
6. Conclua a tarefa.

   Dependendo do tipo de tarefa, a conclusão da tarefa é exclusiva para o tipo de tarefa.

   Nota: Algumas tarefas podem ser opcionais. Tarefas opcionais podem ser ignoradas. As tarefas obrigatórias não podem ser ignoradas.

Tradução automática

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

Enviar uma mensagem pessoal para usuários da jornada

Proprietários e mentores de jornada com a permissão **Pode adicionar mensagem personalizada** podem enviar uma mensagem pessoal ao funcionário atribuído a uma jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerentes e mentores com a permissão **Pode adicionar mensagens personalizadas**

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de mensagem personalizada requer que a **opção Pode adicionar mensagem personalizada** esteja habilitada para proprietários ou mentores de jornada. Esta permissão é definida para cada configuração de jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

O botão **Enviar uma anotação** só está visível em jornadas publicadas.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Crie e publique uma jornada ou abra uma jornada existente que tenha sido publicada.
   As configurações de jornada com o botão **Pode adicionar mensagem personalizada** habilitam um botão **Enviar uma anotação**.
3. Selecione **Enviar uma anotação**.
   Você pode modificar a anotação e adicionar anexos.
4. Selecione **Enviar** para enviar a anotação ao usuário.
   Um e-mail é enviado para o endereço de e-mail que está no perfil de RH.

Informações relacionadas

Designer de jornadas referência de permissões do usuário

Exibir recomendações de aprendizado para o gerente que está criando uma jornada

Permita que o gerente que está criando uma jornada para um funcionário adicione recomendações de aprendizado relevantes para o funcionário no Central do funcionário.

Nota: Verifique se o gerente **pode adicionar a permissão de aprendizado recomendada** para adicionar cursos à jornada dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Aprendizado recomendado nas configurações da jornada.

As recomendações de aprendizado podem ser adicionadas na opção **Adicionar cursos** na parte inferior esquerda da página da jornada. Os cursos são exibidos na seção **Cursos recomendados**. Os cursos são de parceiros de aprendizado externos como Udemy, Pluralsight e Cornerstone.

Os cursos exibidos são baseados em definições de solução **Recomendações baseadas em jornada semelhante** criadas em Semelhança. As recomendações são baseadas nos cursos realizados por funcionários semelhantes com o mesmo tipo de evento de ciclo de vida (LE) e plano de ação do Acelerador de jornada (tipo de plano JA). Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de solução para as recomendações de jornada.

Tradução automática

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

Nota:

- Os cursos que podem ser acessados pelo gerente são exibidos somente como recomendações.
- Para receber as recomendações mais recentes, atualize a definição da solução regularmente.

Adicionar aprendizado recomendado a uma jornada

Quando o app Publicações de aprendizado é integrado ao Designer de jornadas, gerentes e mentores com **Pode adicionar aprendizado recomendado** podem adicionar cursos a uma jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente ou mentor

Nota: Selecione a opção **Pode adicionar aprendizado recomendado** em **Gerenciar configuração da jornada** > **Permissões dos proprietários da jornada** para exibir o botão **Adicionar cursos** no Central do funcionário.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione a página **Jornadas**.

   Nota: A página **Jornadas** será exibida somente se o usuário conectado for um gerente e tiver um funcionário subordinado.

2. Selecione uma jornada para editá-la.
3. Selecione o botão **Adicionar cursos** no widget de aprendizado Recomendado.
4. Selecione um curso digitando o nome na barra de pesquisa ou escolha um curso na lista. Sua organização deve ter um sistema de aprendizado compatível configurado e em execução com o aplicativo Publicações de aprendizado instalado e configurado. Consulte, Publicações de aprendizado.
5. Clique no botão **+Adicionar** ao lado do curso para adicioná-lo.
6. Clique em **Adicionar curso** para adicionar os cursos selecionados ao widget.

Designer de jornadas painéis e relatórios

Painéis são exibições gráficas configuráveis das principais métricas, relatórios e outros widgets em uma única tela.

Designer de jornadas relatórios

Nomes, tabelas e tipos de relatório

Nome do relatório	Tabela	Tipo
Membros da equipe na jornada de crescimento de carreira	[sn_jny_journey]	Origem única
Lista de jornadas ativas	[sn_jny_journey]	Lista
Total de jornadas que você criou	[sn_jny_journey]	Origem única

Tradução automática

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

Nomes, tabelas e tipos de relatório

Nome do relatório	Tabela	Tipo
Total de jornadas de rascunho	[sn_jny_journey]	Origem única
Membros da equipe na jornada de integração	[sn_jny_journey]	Origem única
Membros da equipe que não estão em uma jornada no último ano	[sn_hr_core_profile]	Origem única
Total de jornadas ativas	[sn_jny_journey]	Origem única

Designer de jornadas painéis

Painel de visão geral da jornada

Painel de visão geral da jornada Exibe graficamente as principais informações de uso relacionadas às suas jornadas.

Painel de exibição da jornada executiva

Painel de exibição da jornada executiva Exibe outras métricas nas quais os executivos estariam interessados.

Criar e gerenciar Designer de jornadas painéis

Monitore o status das jornadas e gerencie os Designer de jornadas painéis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os seguintes painéis são fornecidos com o app Designer de jornadas :

Painel de visão geral da jornada

Exibe informações sobre o status de suas jornadas ativas, como o número de jornadas no modo de rascunho, jornadas atrasadas, tarefas de jornada, jornadas por função e tipo de atividade.

Painel de exibição da jornada executiva

Exibe o número de funcionários que concluem suas jornadas, violações de ANS, média de dias para concluir jornadas e outras métricas nas quais os executivos estariam interessados.

Você pode modificar muitos aspectos de um painel.

- Adicionar widgets
- Compartilhar com base em usuários, grupos ou funções
- Adicionar e configurar guias

Esta tarefa mostra como adicionar widgets a um painel e configurar um layout de guia.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Visão geral das jornadas/ exibição da jornada executiva**.
2. Selecione **Editar**.
3. No menu **Configuração**, edite o seguinte conforme necessário.

Campos e descrições da visão geral/executiva

Campo	Descrição
Tipo de visualização	Menu suspenso para selecionar a visualização de dados do widget de relatório. As opções disponíveis são: ◦ Pontuação única ◦ Mostrador ◦ Medidor ◦ Área ◦ Coluna ◦ Linha ◦ Dispersão ◦ Curva ◦ Etapa ◦ Barra horizontal ◦ Barra vertical ◦ Donut ◦ Torta ◦ Semicircular ◦ Tabela dinâmica ◦ Mapa térmico ◦ Bolha ◦ Relatório de calendário ◦ Placar de indicador ◦ Lista ◦ Mapa geográfico **Nota:** As subopções nos campos a seguir dependerão da seleção nesta lista suspensa. Por exemplo, se **a área** for selecionada neste menu suspenso, as **configurações de exibição** terão o eixo Y aberto, o eixo X etc. e, se **a pontuação única** for selecionada, as configurações de exibição terão subopções relativas à pontuação única.

Tradução automática

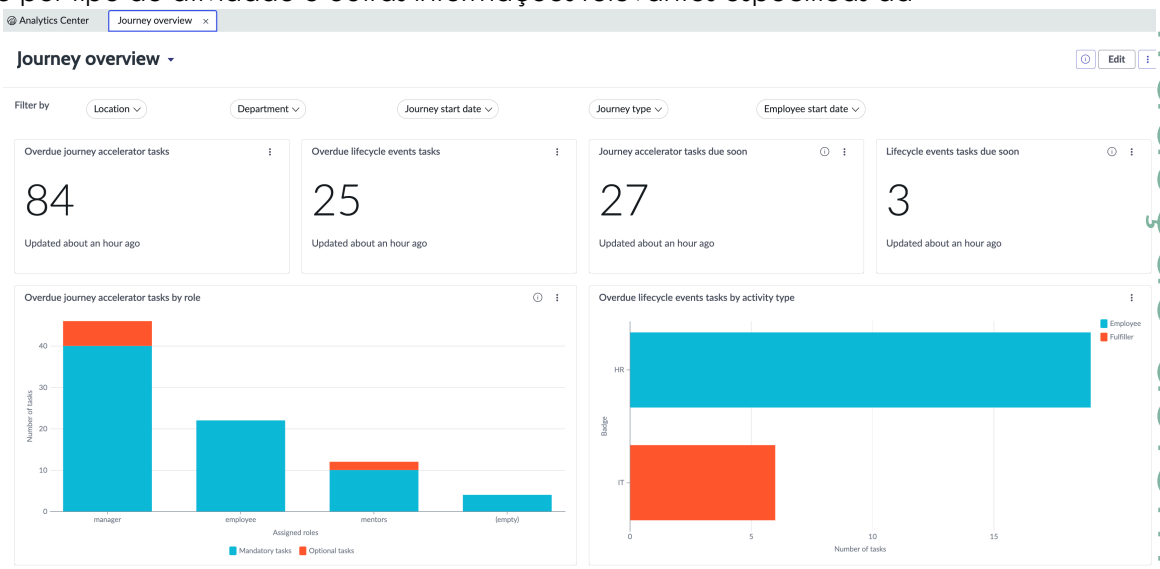
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Cabeçalho e borda	Opção para editar a aparência do widget de relatório.
Dados	Fontes de dados e métricas usadas para gerar o widget de relatório.
Apresentação	Opção para editar as configurações de exibição e cor do relatório do widget.

Painel de visão geral da jornada

A Visão geral da jornada é um painel abrangente que permite rastrear e gerenciar com eficiência as tarefas e jornadas em andamento na organização.

No painel, você pode exibir detalhes sobre diferentes jornadas, incluindo o número de jornadas que estão vencendo, tarefas de jornadas, tarefas de jornada por função e por tipo de atividade e outras informações relevantes específicas da jornada.



Funções necessárias de Now Platform

A função sn_jny.reader é necessária para acessar este painel.

Acessar o painel de visão geral da jornada

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Visão geral da jornada**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Tradução automática

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

Detalhes dos usuários e do painel

Usuário	Uso do painel
Jornada/Coordenador de RH	Acesse o painel de visão geral da jornada para gerenciar e analisar com eficiência diferentes jornadas na organização.

Relatórios

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Tarefas do Acelerador de jornada com vencimento em breve	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida com vencimento em breve	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas por função	Barra	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas por tipo de atividade	Barra	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Status da jornada	Linha	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.

Filtros

Detalhes do filtro

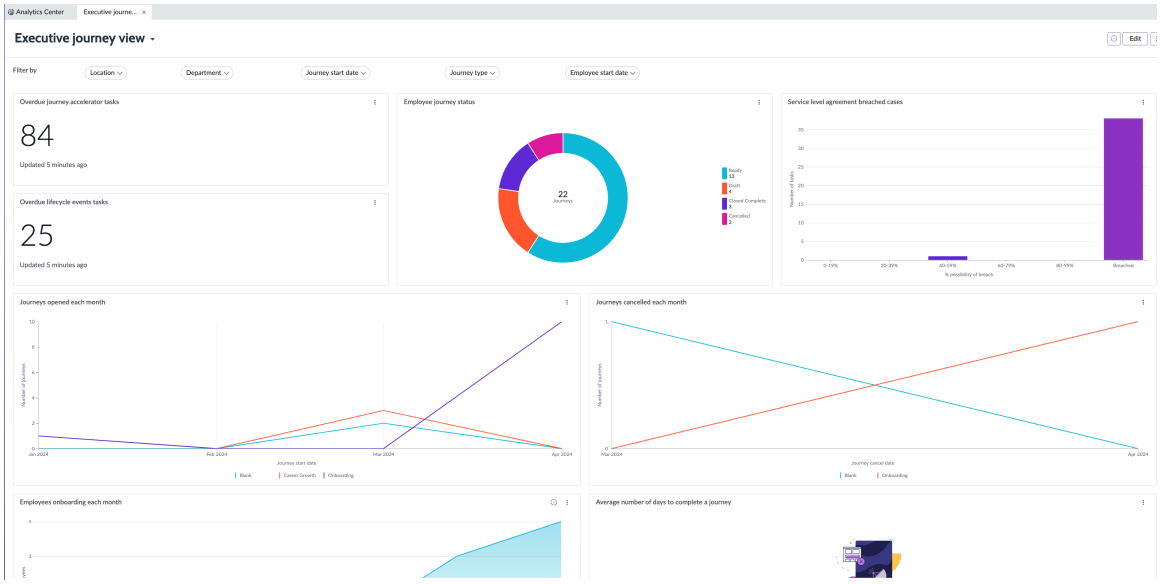
Nome	Tipo	Descrição
Local	Seleção múltipla	Exibe várias tarefas com base na localização do funcionário da jornada.
Departamento	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no departamento ao qual o atribuído da tarefa pertence.
Data de início da jornada	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início da jornada.
Tipo de jornada	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no tipo de jornada.
Data de início do funcionário	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início do funcionário.

Painel de exibição da jornada executiva

Painel voltado para executivos com relatórios que contêm informações como o número de funcionários que concluem suas jornadas, violações de ANS, média de dias para concluir jornadas e outras métricas que interessam aos executivos.

Tradução automática

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



Funções necessárias de Now Platform

A função sn_jny.reader é necessária para acessar este painel.

Acesse o painel de visão geral da jornada executiva

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Exibição da jornada executiva**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Detalhes do usuário e do painel

Usuário	Uso do painel
Líderes/executivos de negócios/ coordenadores de RH	Revise e compreenda a importância da jornada, faça um resumo rápido e revise os resultados da conclusão da tarefa.

Relatórios

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Status da jornada do funcionário	Rosca	Jornada [sn_jny_journey]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Casos que violaram o acordo de nível de serviço	Barra	ANS de tarefa [task_sla]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Jornadas abertas a cada mês	Linha	Jornada [sn_jny_journey]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Integração de funcionários a cada mês	Área	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.
Número médio de dias para concluir uma jornada	Barra	Número médio de dias para concluir uma jornada (indicador)	Fornece o número de dados necessários para concluir uma jornada.

Tradução automática

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

Filtros

Detalhes do filtro

Nome	Tipo	Descrição
Local	Seleção múltipla	Exibe várias tarefas com base na localização do funcionário da jornada.
Departamento	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no departamento ao qual o atribuído da tarefa pertence.
Data de início da jornada	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início da jornada.
Tipo de jornada	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no tipo de jornada.
Data de início do funcionário	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início do funcionário.

Now Assist Virtual Agent tópicos para Designer de jornadas

Conclua as Designer de jornadas tarefas relacionadas de Central do funcionário usando os Now Assist Virtual Agent tópicos.

Para usar os seguintes tópicos Now Assist Virtual Agent em Central do funcionário, verifique se as aplicações Designer de jornadas e Now Assist para HRSD estão instaladas na ServiceNow Store.

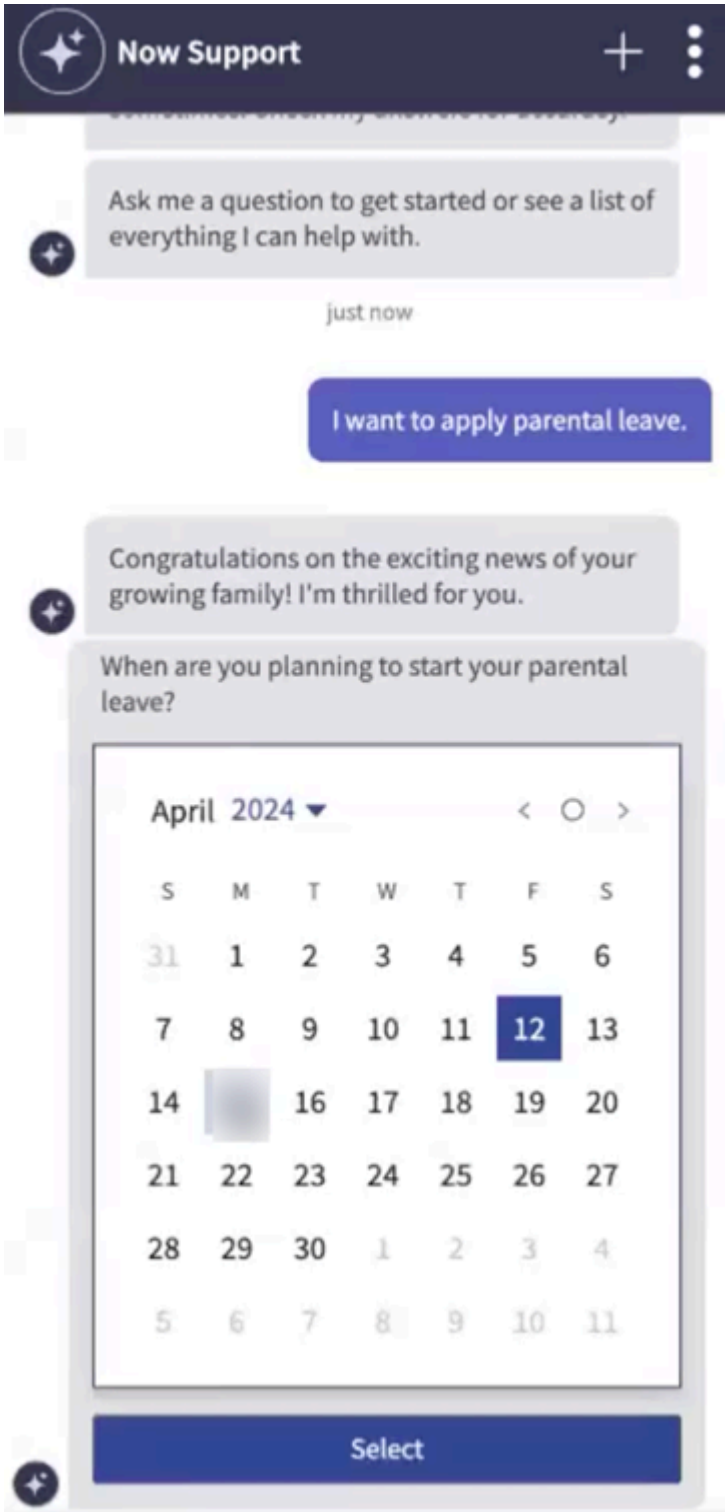
- Solicitação de licença parental
- Tarefa do Journey Accelerator

Solicitação de licença parental

O tópico Solicitação de licença maternidade/paternidade Virtual Agent permite que você se inscreva para uma licença maternidade/paternidade de Central do funcionário. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras como licença maternidade/paternidade. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, documentos de suporte, se houver, um caso será criado para a equipe de RH revisar.

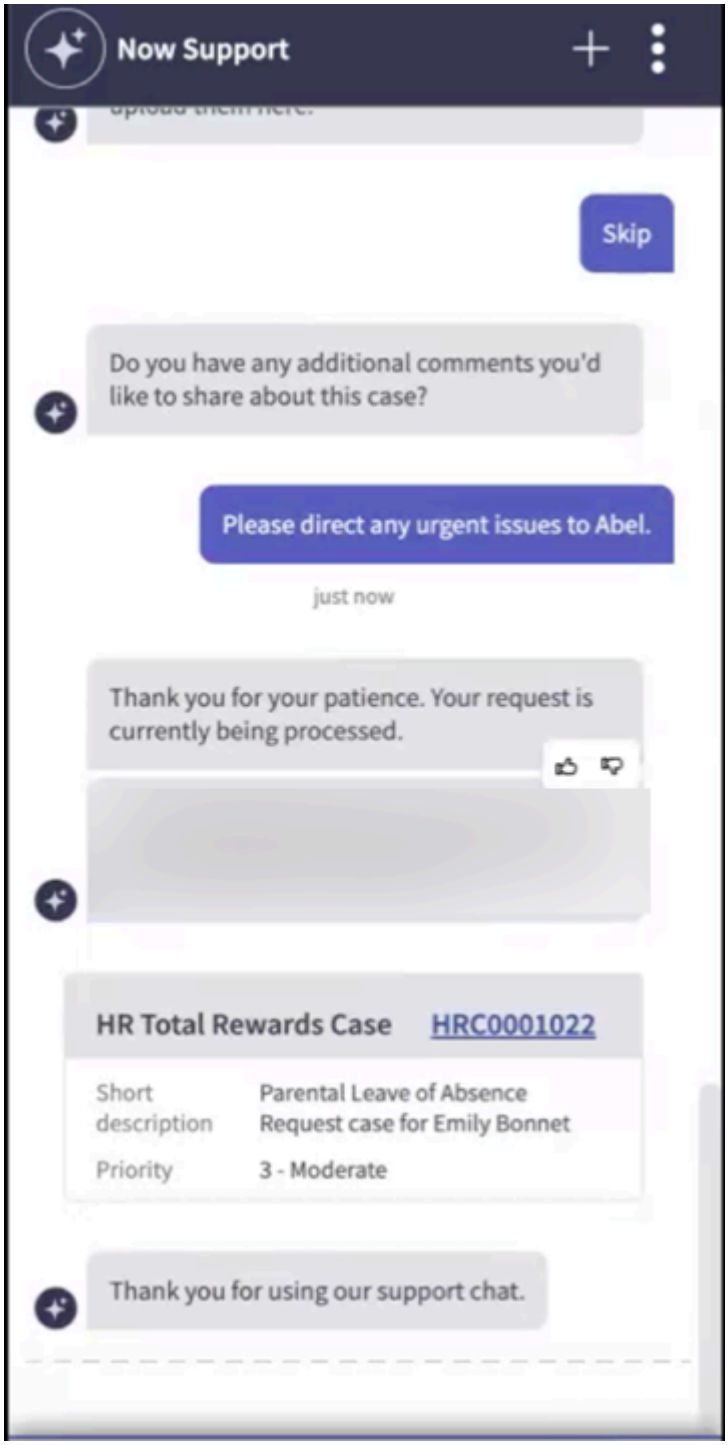
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

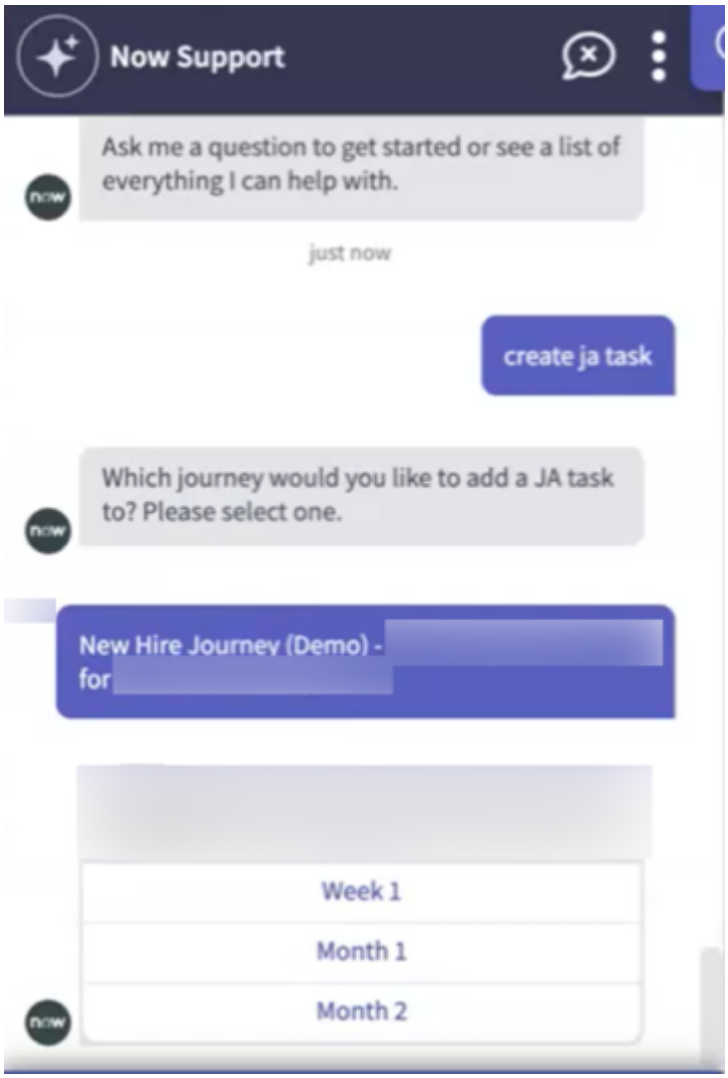
Criar tarefa do JA

O tópico Criar tarefa do JA Virtual Agent permite que você crie uma tarefa do JA para qualquer jornada (se houver algum plano do JA associado a essa jornada). Isso significa que o Acelerador de jornada é uma das origens dessa jornada e o tópico Criar tarefa do JA Virtual Agent permite a criação de tarefas do JA somente a partir dos modelos disponíveis e não do zero.

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

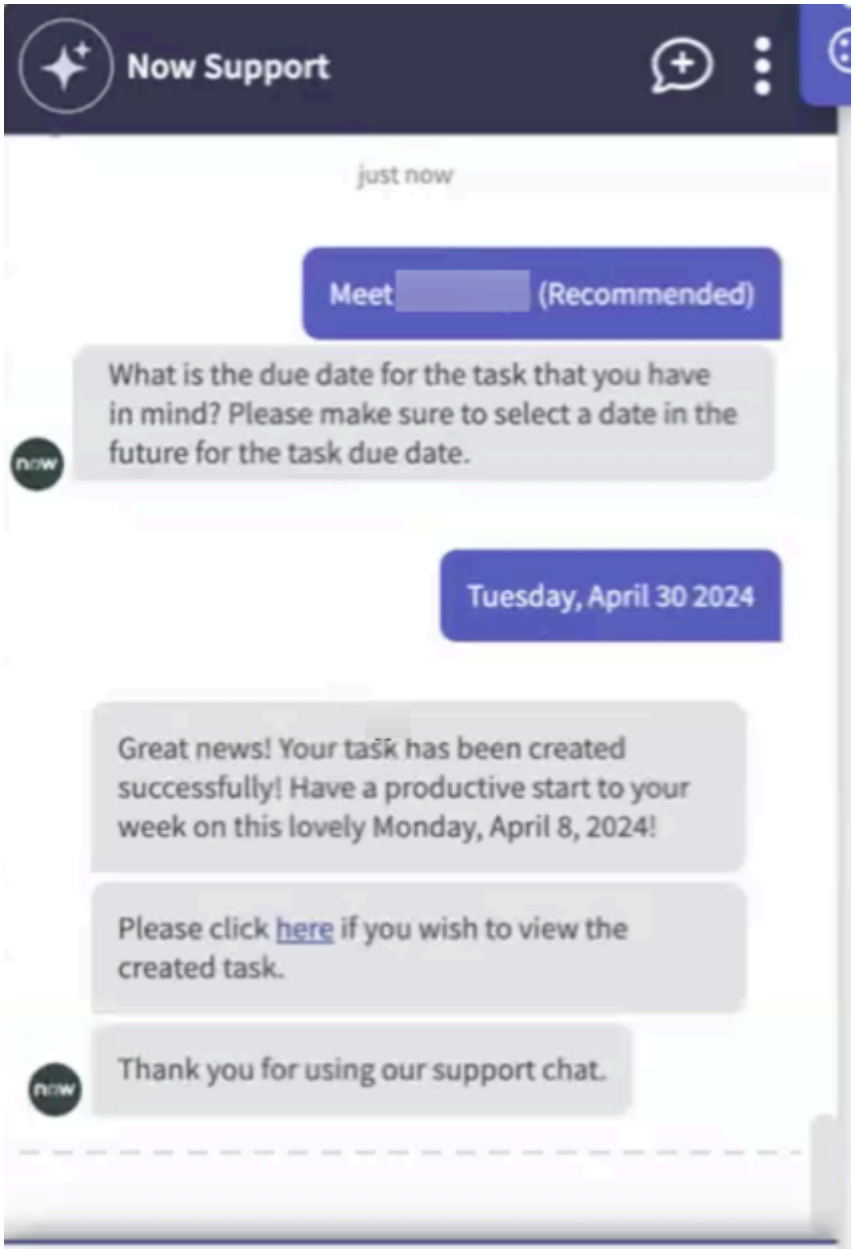
Nota: O tópico Criar tarefa do JA Virtual Agent estará disponível somente se o usuário conectado no momento tiver jornadas com um plano do JA associado. Isso significa que o Acelerador de jornada é uma das origens dessa jornada e o usuário conectado no momento deve ser um gerente ou um mentor dessa jornada com acesso de edição.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras como criar tarefa JA. Depois de fornecer os detalhes necessários (como jornada à qual você deseja adicionar a tarefa do JA, fase em que você deseja adicionar a tarefa do JA, modelo da tarefa do JA, data de vencimento da tarefa), a tarefa do JA é criada. Você pode exibir a tarefa criada navegando até o link fornecido no fluxo do tópico.



Tradução automática

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



Tradução automática

Referência do Designer de jornadas

Referência do Designer de jornadas.

Designer de jornadas Referência dos campos de configuração da jornada

Uma configuração de jornada requer que vários campos sejam preenchidos ou selecionados.

Página de configuração da jornada

Os administradores configuram jornadas para que os usuários tenham acesso aos recursos apropriados para sua função. Cada configuração de jornada é personalizável para atender às necessidades de uma organização.

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

Campos de configuração da jornada

Campo	Descrição
Nome da configuração da jornada	Forneça um nome para a jornada que ajude os gerentes a identificar o caso de uso pretendido para que possam personalizar a jornada com conjuntos de atividades ou fases.
Tipo	Um tipo de jornada é uma categoria usada para identificar a intenção da jornada, como integração, licença ou crescimento na carreira. **Nota:** Este valor é usado para emissão de relatórios e categorização. Se estiver usando Acelerador de jornada, é útil manter o **tipo de plano** e o **tipo de jornada** consistentes.
Origem da jornada	• **Eventos de ciclo de vida**: use Eventos de ciclo de vida para facilitar tarefas entre departamentos, como aprovações. • **Acelerador de jornada**: use os módulos Acelerador de jornada para criar modelos para diferentes públicos, como um processo de integração específico de um departamento. • **Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada**: a jornada conterá um evento de ciclo de vida e um plano Acelerador de jornada.
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione um evento de ciclo de vida para a configuração da jornada. Eventos de ciclo de vida são criados e gerenciados a partir do formulário **Gerenciar eventos de ciclo de vida**. Ir para **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar evento do ciclo de vida** para adicionar ou gerenciar eventos de ciclo de vida. Consulte, Eventos de ciclo de vida.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Acelerador de jornada Os tipos de plano são configurados por um administrador. Os tipos de plano incluem planos para transições, como integração, desligamento ou promoções.
Ativo	Indica se a configuração da jornada está disponível (ativa) para uso em Designer de jornadas.

Tradução automática

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

Campos de configuração da jornada

Campo	Descrição
Atualização na mudança de gerente	Opção para habilitar uma mudança no gerente. Selecionar esta opção atualizará a configuração da jornada e a qualificará para uma mudança de gerente. Os seguintes campos de tarefas são atualizados na reatribuição: • Caso de RH: Pessoa afetada, Aberto para • Tarefa de RH: Atribuída a • Incidente: solicitante • Tarefa do JA: Atribuída a • Aprovações: Atribuído a • Solicitações: Solicitado para **Nota:** Para que esta funcionalidade funcione, certifique-se de copiar o fluxo **Manager Change - Journeys** e ativá-lo. Para ativar um fluxo, consulte Ativar um fluxo . Observe também que as notificações por e-mail são enviadas para o gerente antigo, o novo gerente, o agente atribuído e o usuário que atualiza o gerente em `sys_user`.
Imagem para dispositivos móveis da jornada	A imagem que aparece na parte superior da jornada quando exibida no aplicativo para celular. Consulte, Jornadas em Now Mobile.
Pode ser usado como modelo	Indica se a configuração da jornada pode ser acionada a partir do widget **Criar jornada**.

Guia de detalhes do título da jornada

Os títulos ajudam os responsáveis pela jornada a identificar qual jornada é a melhor para suas necessidades.

Campos de detalhes do título da jornada

Campo	Descrição
Usar título personalizado	Selecionar **Usar título personalizado** para que você possa criar um título exclusivo para uma jornada.
Título	O nome da configuração da jornada que está visível para outros usuários, como

Tradução automática

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

Campos de detalhes do título da jornada

Campo	Descrição
	responsáveis pela jornada, funcionários e mentores.
Descrição	A descrição de uma jornada fica visível para o proprietário da jornada. As descrições ajudam os proprietários de jornada a selecionar qual configuração de jornada é apropriada para suas necessidades.
Ícone de título	Os administradores podem adicionar ícones aos cabeçalhos da jornada.

Guia Permissões do proprietário da jornada

As permissões de proprietário controlam quais recursos estão disponíveis para o proprietário de uma jornada usar. Algumas permissões estão diretamente relacionadas aos recursos que estão disponíveis na implementação de Designer de jornadas.

Campos de permissões do proprietário da jornada

Campo	Descrição
Pode adicionar mentores	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem mentores a uma jornada. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles.
Pode editar a jornada	Permite que os responsáveis pela jornada editem e adicionem Acelerador de jornada tarefas e fases a uma jornada. **Nota:** Os responsáveis e mentores da jornada não podem modificar fases, casos ou tarefas provenientes do **evento de ciclo de vida**.
Pode exibir a pontuação de satisfação	Permite que os proprietários da jornada vejam os resultados da pesquisa de pulso vinculada a esta jornada. **Nota:** Este recurso requer integração com Estações de escuta. Consulte, Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas.
Pode adicionar recurso de aprendizado recomendado	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem cursos relacionados a treinamento ou aprendizado. Essa permissão depende da implantação do app e dos recursos Designer de jornadas na sua organização.

Tradução automática

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

Campos de permissões do proprietário da jornada

Campo	Descrição
	Nota: Este recurso requer integração com Publicações de aprendizado. Consulte, Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas.
Pode adicionar links rápidos	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem links rápidos a uma jornada. O módulo de links rápidos no Central do funcionário permite o acesso a recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links.
Pode adicionar mensagem personalizada	Permite que os responsáveis e mentores da jornada enviem mensagens personalizadas aos funcionários. Quando habilitado, você também pode selecionar um modelo de e-mail para incluir na configuração da jornada. O modelo de e-mail selecionado está disponível para o proprietário ou mentor da jornada enviar ou modificar antes de enviar. Quando essa permissão está habilitada, o botão **Enviar uma anotação** fica visível na jornada publicada.

Guia Permissões de mentor

As permissões de mentor determinam quanto controle um mentor tem no processo da jornada. Um mentor é uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir as jornadas.

Campos de permissões de mentor

Campo	Descrição
Pode adicionar outros mentores	Permite que os mentores adicionem outros mentores a uma jornada. Um mentor extra pode ter habilidades exclusivas que seriam úteis para um funcionário. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles.
Pode editar a jornada	Permite que os mentores editem tudo em uma jornada.

Designer de jornadas Campos de tarefa do modelo

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como uma Designer de jornadas tarefa de modelo.

Tradução automática

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

Campos e descrições da tarefa de modelo

Campo	Descrição
Nome da tarefa	O nome da tarefa pendente como ela aparece em um plano de ação.
Responsável	O gerente que criou o modelo de tarefa pendente.
Lista de responsáveis adicionais	Adiciona o usuário ao campo **Pessoas adicionais** da tarefa pendente.
Atribuída ao tipo	• Persona: uma das personas compatíveis com planos de ação. (gerente, funcionário, mentor) • Usuário: um único usuário. **Nota:** A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona é listada no campo **Atribuído à origem**.
Tabela primária do plano	A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan]).
Atribuída à origem	A persona à qual a tarefa pendente está atribuída.
Atribuído a	O nome de um único usuário.
Ativo	Selecione para tornar a tarefa disponível. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários.
Obrigatório	Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional.
Acelerador de jornada tipo de tarefa	• Regular: tarefa sem o recurso de programação. • Calendário: disponível quando Acelerador de jornada está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online • Aprendizado: oferece um curso on-line. Esta opção só está disponível quando Publicações de aprendizado está instalado. • Pesquisas do Pulse: entrega uma pesquisa para coletar feedback. Esta opção só está disponível quando Estações de escuta está instalado.

Tradução automática

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

Campos e descrições da tarefa de modelo

Campo	Descrição
Configuração do prazo	Uma data de vencimento condicional para a tarefa.
Número de dias/semanas	Os dias ou semanas a partir da condição atribuída até o vencimento da tarefa.
Descrição da tarefa	A descrição da tarefa que está visível para os usuários.

Designer de jornadas campos de configuração do plano da versão 2

Esses campos são para configurações do plano Designer de jornadas versão 2.

Campos e descrições de configuração do plano

Campo	Descrição
Título	O título da configuração do plano que está visível em Central do funcionário.
Público	Usado para restringir o acesso ao conteúdo por um público. Consulte Restrições para Publicação de conteúdo e Experiência de conteúdo
Visível para todos os proprietários	Quando selecionada, a configuração do plano fica visível para todos os usuários que possuem qualquer configuração de plano. **Nota:** Somente os proprietários podem mudar ou adicionar à configuração do plano.
Descrição breve	Uma descrição resumida de uma linha da configuração do plano, por exemplo, "Modelo de jornada de integração para funcionários de vendas".
Descrição	Uma longa descrição da configuração do plano que os proprietários leem para obter mais detalhes sobre a configuração.
Ativo	Uma configuração de plano publicada está ativa. Se **Ativo** for selecionado, ele estará disponível para ser usado.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Uma configuração de plano Designer de jornadas deve ser associada a um tipo de plano Acelerador de jornada.
Estado	• **Aguardando aprovação**: a configuração do plano foi publicada pelo proprietário e deve ser revisada e aprovada pelos **Aprovadores**atribuídos.

Tradução automática

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

Campos e descrições de configuração do plano

Campo	Descrição
	• **Rascunho**: a configuração do plano está em desenvolvimento e deve ser aprovada para ser publicada e movida para o estado **Pronto**. • **Pronto**: uma configuração de plano publicada está no estado pronto.

Designer de jornadas referência de campos de configuração de cabeçalho

Designer de jornadas cabeçalhos podem ser configurados para diferentes jornadas para que os diferentes usuários possam ter uma exibição exclusiva de sua função na jornada.

Configuração de título

Nota: A **configuração de título** deve ser criada antes que os campos de título possam ser adicionados.

Campos de configuração de título para Designer de jornadas

Campo	Descrição
Nome da configuração	O nome da configuração do cabeçalho.
Persona	As jornadas têm 3 personas. Cada persona tem sua própria configuração de cabeçalho. • **Funcionário**: a pessoa para quem a jornada foi criada. • **Proprietário da jornada**: a pessoa que cria a jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas para seus funcionários. • **Mentor**: a pessoa identificada para ajudar o funcionário a concluir uma jornada. A permissão de um mentor pode incluir a capacidade de adicionar outros mentores e editar uma jornada.

Campos de configuração de título

Os campos de título têm rótulos padrão para o nome de cada campo. Os rótulos são exibidos para os usuários na jornada. Adicione rótulos personalizados para tornar os rótulos visíveis do usuário significativos para o usuário.

Por exemplo:

Tradução automática

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

Exemplos de rótulos

Rótulo personalizado	Nome da tabela	Nome do campo
Journey publish date	Plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	Jornada [sn_jny_journey]	*mentors*

Campos de configuração de título

Campo	Descrição
Rótulo personalizado	Um rótulo personalizado fica visível para os usuários que fazem parte da jornada.
Ordem de exibição	A ordem de exibição de um rótulo é usada na interface do usuário para identificar como o rótulo é exibido.
Nome do campo	O nome padrão de um campo que é fornecido ao rótulo identificado em uma tabela.
Nome da tabela	O nome da tabela que contém os nomes de campos e rótulos personalizados usados na interface do usuário. Os campos de cabeçalho das jornadas estão nessas tabelas. • Campo de cabeçalho do plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan] • Jornada [sn_jny_journey] Uma configuração de cabeçalho da jornada pode ter rótulos identificados em várias tabelas.

Designer de jornadas referência de permissões do usuário

Os administradores podem configurar as permissões do usuário para diferentes Designer de jornadas configurações de jornada.

Permissões de proprietário e mentor da jornada

Algumas permissões só estão disponíveis quando outras aplicações são integradas ao Designer de jornadas.

Detalhes das permissões de proprietário e mentor

Campo	Descrição
Pode adicionar mentores	Permite que um usuário adicione mentores a uma jornada. Adicionar mentores é útil se um funcionário precisar da orientação de um usuário com um conjunto de habilidades especiais.

Tradução automática

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

Detalhes das permissões de proprietário e mentor

Campo	Descrição
Pode editar a jornada	Permite que um usuário modifique uma jornada. Os gerentes podem permitir que os mentores modifiquem a jornada de um funcionário.
Pode exibir a pontuação de satisfação **Nota:** Disponível somente para proprietários de jornada e somente se o app Estações de escuta estiver instalado.	Permite que um proprietário de jornada visualize dados estatísticos relacionados à jornada de uma organização.
Pode adicionar recurso de aprendizado recomendado	Quando o app Publicações de aprendizado está instalado e configurado, os responsáveis e mentores da jornada podem adicionar o aprendizado recomendado à jornada de um funcionário.
Pode adicionar links rápidos	Permite que o usuário adicione links rápidos a uma jornada. Links rápidos podem vincular a diferentes tipos de conteúdo. Existem dois tipos de links rápidos. • O administrador pode adicionar links rápidos a uma configuração de jornada. • Os responsáveis e mentores de jornada podem adicionar links de URL a jornadas individuais.
Pode adicionar mensagem personalizada	Permite que os responsáveis e mentores da jornada incluam mensagens personalizadas de uma jornada para os funcionários. A permissão pode ser definida para proprietários ou mentores da jornada. **Nota:** O botão **Enviar uma anotação** está visível somente em jornadas publicadas.

Informações relacionadas

Formulário de link rápido

Criar um link rápido

Designer de jornadas referência de modelo de jornada

A página do modelo de jornada tem informações úteis para o responsável pela configuração do plano.

Tradução automática

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

Área do cabeçalho

O cabeçalho desta página exibe o nome e a descrição da configuração do plano e as informações a seguir.

Um administrador ServiceNow atribui proprietários, coproprietários e aprovadores.

Responsável

Um modelo de jornada pode ter apenas um proprietário primário.

Coproprietários

Um modelo de jornada pode ter vários coproprietários. Os coproprietários têm as mesmas habilidades do proprietário para alterar e publicar configurações do plano.

Aprovadores

Os aprovadores revisam e aprovam ou rejeitam mudanças em um modelo de jornada. As mudanças em um modelo de jornada precisam de apenas uma aprovação.

Dica: Os proprietários podem adicionar comentários que são exibidos na guia **Atividade** de uma configuração de plano.

1. Em **Minhas tarefas**, abra uma **Solicitação de aprovação**.
2. Selecione o link na parte superior da solicitação.
3. Na configuração do plano, selecione a guia **Atividade**.
4. Leia os comentários adicionados pelo proprietário para ver se há instruções especiais.

Visualização

Visualize um modelo para verificar se as mudanças feitas são as esperadas.

- **Visualizar este modelo**: visualize o modelo com as funções atribuídas ao proprietário.
- **Visualizar como funcionário**: visualize o modelo com as funções atribuídas ao usuário selecionado.

Nota: O recurso de visualização da configuração do plano depende de o proprietário da configuração do plano ter acesso ao **tipo de público**selecionado. Esses **tipos de público** podem ser acessados por todos os responsáveis pela configuração do plano.

- Perfil de RH
- Critérios do RH
- Usuários
- Critérios dos usuários
- Carregar arquivo

Publicar modelo da jornada

As mudanças ficam visíveis após a aprovação de um aprovador. O modelo não pode ser editado até que um aprovador aprove ou rejeite a solicitação de aprovação.

Nota: Os comentários ficam visíveis como comentários na guia **Atividade**.

Tradução automática

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

Cancelar solicitação de aprovação

O proprietário ou qualquer um dos coproprietários pode cancelar a solicitação de aprovação.

Guia Visão geral do modelo de jornada

A guia de visão geral mostra todos os componentes de uma jornada que podem ser modificados pelos proprietários.

Fases

Um contêiner lógico de uma jornada que inclui tarefas atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes.

Modelos de tarefa

Tarefas individuais atribuídas a um usuário.

Guia atividade

Exibe o histórico de todas as mudanças de uma configuração de plano em ordem cronológica.

Notificações por e-mail

Proprietários, coproprietários e aprovadores podem ser os destinatários de notificações por e-mail.

Nota: Usuários com **Notificação** definida como **Desabilitada** não receberão notificações.

Detalhes das notificações por e-mail

As notificações por e-mail são enviadas quando	Os destinatários das notificações por e-mail são
Um proprietário ou coproprietário está atribuído a uma configuração de plano	• Responsável • Corresponsável
Um proprietário publica um modelo de jornada para aprovação	Aprovador
Um aprovador rejeita uma solicitação de aprovação de modelo de jornada	• Responsável • Corresponsável
Um proprietário cancela ou rescinde uma solicitação de aprovação de modelo de jornada	Aprovador
Uma solicitação de aprovação de modelo de jornada foi aprovada	• Responsável • Corresponsável
Já se passaram mais de três dias desde que um modelo de jornada foi enviado para aprovação pelo proprietário	Aprovador

Tradução automática

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

Detalhes das notificações por e-mail

As notificações por e-mail são enviadas quando	Os destinatários das notificações por e-mail são
Nota: As notificações são enviadas no terceiro dia e a cada dois dias (ou seja, 5º, 7º, 9º dias) até que uma resposta seja recebida.	

Componentes instalados com Designer de jornadas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Designer de jornadas, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para a aplicação Designer de jornadas. Se você quiser instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

Também há dependências de outros recursos ou apps.

Funções

Funções no Designer de jornadas

Título da função [name]	Descrição	Heranças	Herdado por
Administrador [sn_jny.admin]	Concede acesso para criar e gerenciar todas as configurações e recursos Designer de jornadas e Acelerador de jornada.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
Modificador [sn_jny.writer]	Concede acesso para criar e modificar componentes da jornada, como planos, fases e tarefas pendentes.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Leitor [sn_jny.reader]	Concede acesso para exibir jornadas e concluir tarefas atribuídas a elas.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

Tradução automática

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

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Módulos com Função

Módulos com função em Designer de jornadas

Módulo	Tabela	Função
Configuração assistida para jornadas	Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gerenciar configurações da jornada	Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gerenciar tipos de jornada	Tipo de jornada [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
Gerenciar configurações de título	Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
Gerenciador de links de tipo de jornada	Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Gerenciar Funções	Função do usuário [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Jornadas	Jornada [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Painéis de jornadas ativas	(sem tabela)	sn_jny.reader
Painel de uso da jornada	(sem tabela)	sn_jny.reader
Relatórios	Relatórios [sys_report]	sn_jny.reader

Tabelas

Tabelas instaladas com Designer de jornadas

Nome da tabela [name]	Descrição
Disponível para [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Contém e rastreia usuários que atendem aos critérios para acessar cursos de aprendizado recomendados.
Mapeamento de Campos [sn_jny_journey_field_mapping]	Mapeie campos, texto personalizado ou scripts personalizados para campos usados em uma jornada. Esses mapeamentos de campo são de tabelas e campos de RH para tabelas e campos Designer de jornadas ou Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Designer de jornadas

Nome da tabela [name]	Descrição
Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config]	Contém detalhes sobre Designer de jornadas configurações de cabeçalho.
Campo de título [sn_jny_journey_heading_field_config]	Contém detalhes sobre Designer de jornadas campos de título e rastreia mudanças relacionadas a rótulos de campo.
Jornada [sn_jny_journey]	Contém e gerencia a relação de Designer de jornadas planos e jornadas com outras tabelas.
Auditoria da jornada [sn_jny_journey]	Rastreia ações CRUD nas configurações do plano e quem as criou.
Tarefa de solicitação em massa da jornada [sn_jny_bulk_request]	Rastreia informações sobre atualizações em massa. Os administradores podem usar esta tabela para entender e solucionar problemas de atualizações em massa se houver erros ou falhas.
Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	Contém detalhes sobre as configurações do plano Designer de jornadas e da jornada.
Link rápido de configuração da jornada [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Gerencia o relacionamento de links rápidos que são adicionados a planos e jornadas.
Carrossel da jornada para dispositivos móveis [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Gerencia os dados apresentados no carrossel no aplicativo Now Mobile.
Andamento da jornada [sn_jny_journey_progress]	Gerencia dados relacionados ao acompanhamento do andamento de uma jornada em relação aos marcos da conclusão de tarefas.
Link rápido da jornada [sn_jny_journey_quick_link]	Contém detalhes sobre links rápidos em Designer de jornadas.
Links rápidos da jornada [sn_jny_st_journey_quick_links]	Gerencia os dados para links rápidos em jornadas.
Tarefas de jornada [sn_jny_st_journey_task]	Rastreia a atividade dos modelos de tarefa nas configurações da jornada.
Linha do tempo da jornada [sn_jny_st_journey_timeline]	Rastreia os dados da linha do tempo de uma jornada.
Tipo de jornada [sn_jny_journey_type]	Rastreia os detalhes sobre as jornadas contidas em Designer de jornadas
Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Gerencia dados de link rápido relacionados a uma configuração de jornada.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Designer de jornadas

Nome da tabela [name]	Descrição
Jornada móvel [sn_jny_st_journey]	Rastreia a atividade de dados da jornada do aplicativo Now Mobile.
Visão geral da jornada no celular [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	Rastreia os dados usados no aplicativo Now Mobile para jornadas do usuário.
Indisponível para [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Listar usuários que atenderam aos critérios para não serem adicionados a um curso recomendado.

Acelerador de jornada

Os administradores podem usar a aplicação ServiceNow® Acelerador de jornada para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos do Central do funcionário (EC).

Solicitar aplicativos na Store

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

Explorar  Saiba como funcionários, gerentes e mentores usam Acelerador de jornada.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.	Integrar  Estenda Acelerador de jornada capacidades integrando com outras aplicações.
Uso  Trabalhe com jornadas.	Soluções de análise e relatório  Melhore o processo e acompanhe o andamento de diferentes jornadas.	Referência  Veja detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades.

Explorando Acelerador de jornada

Aprendizado sobre como usar a aplicação Acelerador de jornada para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Como os gerentes podem usar os modelos para criar e publicar planos personalizados para transições de funcionários importantes. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos do Central do funcionário

Tradução automática

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

Visão geral Acelerador de jornada

Usando a aplicação Acelerador de jornada no Now Platform, os administradores criam modelos que permitem que os gerentes desenvolvam planos de transição para os funcionários. Os administradores criam modelos para planos de transição, como promoções, desligamentos, integrações e mudanças de função para funcionários.

Acelerador de jornada usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administradores	• Defina e gerencie tipos de plano para transições de funcionários, como promoções, integrações, desligamentos e muito mais. • Crie e gerencie configurações de plano para públicos específicos de funcionários, como associados de vendas ou técnicos de TI. • Crie e gerencie modelos de tarefa, como configuração de estação de trabalho ou sessões de planejamento e treinamento. • Acompanhe o andamento do plano e o uso do modelo no painel Acelerador de jornada.
Gerentes	• Crie e gerencie planos personalizados para transições de funcionários. **Nota:** Somente gerentes podem criar planos. • Adicione tarefas pendentes usando uma biblioteca de tarefas existentes. • Crie tarefas exclusivas para a transição de um funcionário. • Publique planos baseados nas datas de transição do funcionário, como datas de início. • Atribua mentores a funcionários.
Mentor	• Com a permissão Pode exibir, os mentores podem: ◦ Exibir todas as tarefas pendentes em um plano ◦ Atualizar tarefas atribuídas a eles • Com a permissão Pode editar, os mentores podem: ◦ Editar, adicionar ou excluir fases e tarefas pendentes ◦ Publicar planos ◦ Definir datas de publicação do plano

Tradução automática

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

Usuários

Usuário	Descrição
Funcionários	• Exiba os planos, conclua as tarefas pendentes e acompanhe o andamento. **Nota:** Todos os usuários podem realizar as seguintes ações: • Adicionar comentários: envie comentários ou perguntas para o proprietário do plano. • Adicionar anexos: adicione arquivos relevantes que oferecem suporte à conclusão de um item pendente, como certificados e e-mails.

Benefícios do Acelerador de jornada

Benefícios do Acelerador de jornada

Benefício	Recurso	Usuários
Monitorar planos do Acelerador de jornada	Trabalhando com Acelerador de jornada planos	Acelerador de jornada leitor.
Criar planos e rastreá-los para seus funcionários	Criar e rastrear planos para seus funcionários	Gerentes
Exibir e concluir planos de ação	Os funcionários exibem e concluem os planos de ação	Funcionários
Benefícios de mentoria	Ser mentor de funcionários usando um plano Acelerador de jornada	Mentor atribuído

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Acelerador de jornada, consulte:

- Instalar e configurar Acelerador de jornada
- Trabalhando com Acelerador de jornada planos
- Referência do Acelerador de jornada

Acelerador de jornada versões e compatibilidade de lançamento

Os recursos disponíveis dependem da versão Acelerador de jornada, da versão da família e dos recursos específicos da aplicação.

Nem todos os recursos Acelerador de jornada estão disponíveis em todas as versões da família compatíveis. Ir para ServiceNow Store para exibir as informações e os requisitos mais recentes para recursos e versões.

Tradução automática

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

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

Versões diferentes de Acelerador de jornada são compatíveis somente com determinadas versões da família.

Acelerador de jornada Versão 5.0.4

Versões da família compatíveis: Tokyo.

Nota: Acelerador de jornada A versão 5.0.0 não pode ser instalada como uma aplicação autônoma. Acelerador de jornada versão 5 é instalada como uma dependência com Designer de jornadas versão 1. Essas informações são somente para referência.

Outros requisitos:

- Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Acelerador de jornada, o spoke a seguir deve ser instalado:
  - Spoke do Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Para usar a aplicação Estações de escuta [sn_lp], você deve instalar o Listening Posts v5.0.0 a partir dos requisitos ServiceNow Store (e todos os requisitos Estações de escuta)
- Para usar a aplicação Publicações de aprendizado [sn_lnp], você deve instalar o Learning Posts v5.0.0 a partir dos requisitos ServiceNow Store (e todos os requisitos Publicações de aprendizado)

Acelerador de jornada Versão 4.0.2

Versões da família compatíveis:

Nota: Acelerador de jornada A versão 4.0.2 é a última versão da família em que uma versão autônoma do aplicativo pode ser instalada. A funcionalidade Acelerador de jornada mais recente está incluída na aplicação Designer de jornadas.

- Utah
- Tóquio
- San Diego

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial de Prestação de serviços de RH
- Central do funcionário [sn_ex_sp]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação de Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação de ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Tradução automática

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

Outros requisitos:

- Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Acelerador de jornada, o spoke a seguir deve ser instalado:
  - Spoke do Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Para usar a aplicação Estações de escuta [sn_lp], você deve instalar o Listening Posts v4.0.2 a partir dos requisitos ServiceNow Store (e todos os requisitos Estações de escuta)
- Para usar a aplicação Publicações de aprendizado [sn_lnp], você deve instalar o Learning Posts v4.0.2 a partir dos requisitos ServiceNow Store (e todos Publicações de aprendizado os), bem como o seguinte conjunto de atualizações: JA_HR_Learning_Core.xml

Resumo dos principais recursos e requisitos da versão mais recente do Acelerador de jornada em ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 3.0.3

Versões da família compatíveis

- Roma
- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- A atualização a seguir deve ser carregada após a instalação de Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação de ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Os conjuntos de atualizações a seguir são aplicáveis somente se em Rome e não serão mais necessários após San Diego
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Outros requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Acelerador de jornada, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Spoke do Microsoft Exchange Online v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Estrutura do manipulador de novas tentativas

Resumo dos principais recursos e requisitos para Acelerador de jornada Versão 3.0.3 em ServiceNow Store

Tradução automática

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

Acelerador de jornada Versão 2.0.2

Versões compatíveis:

- Roma
- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação de Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação de ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Acelerador de jornada, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Spoke do Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke do Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke do Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Resumo dos principais recursos e requisitos para Acelerador de jornada Versão 2.0.2 em ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 2.0.1

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação de Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação de ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Tradução automática

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

Outros requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Acelerador de jornada, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Spoke do Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke do Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke do Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Resumo dos principais recursos e requisitos para Acelerador de jornada Versão 2.0.1 ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 1.0.2

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação de Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação de ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Resumo dos principais recursos e requisitos para Acelerador de jornada Versão 1.0.2 em ServiceNow Store

Instalar e configurar Acelerador de jornada

Instale a aplicação Acelerador de jornada [sn_ja] para permitir que os usuários criem e gerenciem facilmente os planos de transição.

Antes de Iniciar

O Central do funcionário deve ser instalado e ativado. Gerentes, funcionários e mentores acessam Acelerador de jornada planos do EC.

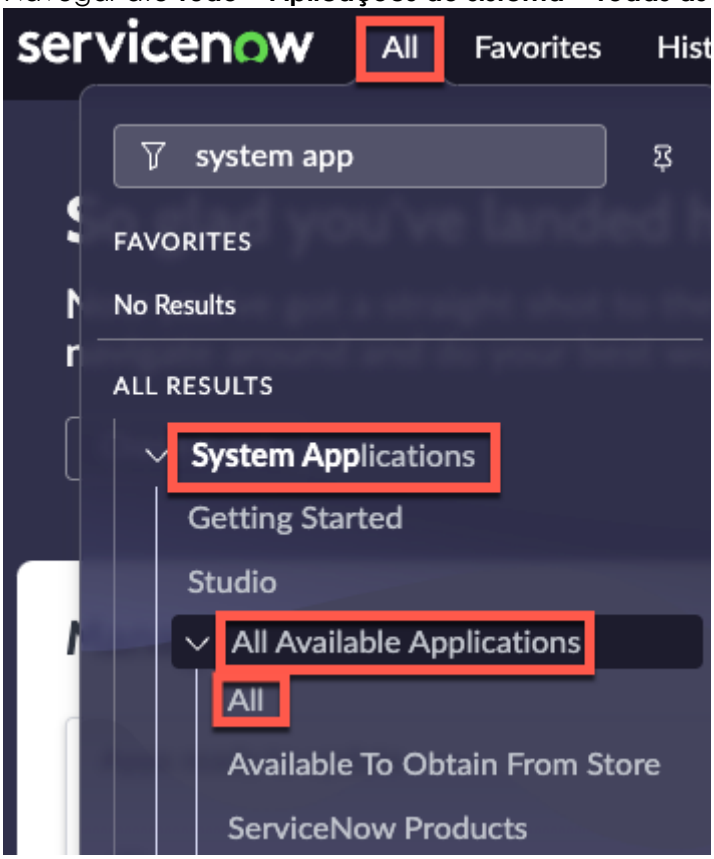
- Saiba mais sobre o portal Central do funcionário (EC) [com.sn_hr_service_portal] na Central do funcionário.
- Se você estiver planejando usar o recurso de programação Acelerador de jornada v2, consulte Microsoft Exchange Online configurar para Acelerador de jornada antes de iniciar a instalação.
- Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

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

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

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

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Verifique a instalação de Acelerador de jornada

Verifique a instalação de Acelerador de jornada

Verifique se a instalação e as atualizações foram aplicadas corretamente para a aplicação Acelerador de jornada usando dados de demonstração.

Antes de Iniciar

Nota: Esta tarefa pode ser concluída somente se os dados de demonstração da aplicação Acelerador de jornada tiverem sido instalados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador de sistemas** > **Representar Usuário**.
2. No campo de pesquisa, insira o nome de usuário `Darcie Schmidt` e pressione **Enter**.
3. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
4. Para exibir e criar planos, clique em **Meus planos de ação**.

Resultados

Quando vir a página **Meus planos de ação**, você instalou e atualizou corretamente a aplicação Acelerador de jornada.

Modificação de um trabalho agendado para planos Publicar Acelerador de jornada

Atualize o trabalho Publicar Acelerador de jornada planos. O trabalho avalia a data de publicação de um plano para determinar quando publicar o plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode alterar a frequência programada na qual o trabalho é executado, modificar scripts e adicionar condições.

Nota: A frequência programada padrão para um plano Publicar Acelerador de jornada é de 12 horas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. No campo **Nome**, insira `Publicar planos do Acelerador de jornada`, pressione **Enter**e abra o trabalho.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programar execução de script

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho agendado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplicação	Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparecerá se o script estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ◦ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ◦ **Semanal**: é executado semanalmente, em uma hora e dia da semana designados. ◦ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia do mês designados. ◦ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ◦ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ◦ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ◦ **Calendário de negócios: início de entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ◦ **Calendário de negócios: Término da entrada**: é executado na data de término do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário de negócios: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário de negócios associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário de negócios: início de entrada** ou **Calendário de negócios: fim de entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou após o período de tempo do calendário de negócios selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois esta é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte os campos **Tipo de deslocamento** e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios e Definir entradas do calendário de negócios .
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e, em seguida, insira `30` e `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho agendada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**.
Executar este script	Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Dois exemplos são copiar lógica de script de uma regra de negócio ou chamar uma inclusão de script.

4. Clique em **Atualizar**.
   Para saber mais sobre trabalhos agendados, consulte Trabalhos agendados .

Configurar o acesso ao plano de ação no Central do funcionário

Adicione ou altere os rótulos do menu do cabeçalho. Ou atualize o link da lista Meus itens ativos usado para acessar planos de ação na interface do usuário Central do funcionário.

Configurar itens de menu Acelerador de jornada no Central do funcionário

Instale o app Central do funcionário mais recente do ServiceNow Store. Depois de instalar o aplicativo EC, você pode modificar os rótulos dos menus de cabeçalho ou links de Meus itens ativos.

1. Instalar a Central do funcionário

   Instale o aplicativo Central do funcionário para obter a interface do usuário EC mais recente.

2. Atualizar o tema Central do funcionário

   Atualize as configurações do portal de serviços Central do funcionário para usar o tema e os menus mais recentes.

3. ◦ Adicionar um link de plano de ação Acelerador de jornada à lista Meus itens ativos
   ◦ Adicionar um menu de plano de ação Acelerador de jornada ao Central do funcionário

Atualizar o tema Central do funcionário

Instale o aplicativo Central do funcionário do ServiceNow Store para atualizar o tema da IU EC.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Instale o aplicativo Central do funcionário do ServiceNow Store antes de atualizar os rótulos dos itens de menu ou links de Meus itens ativos. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Para obter mais informações sobre Central do funcionário temas, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a configuração do portal de serviços Central do funcionário para usar a interface do usuário Central do funcionário mais recente.

Nota: O Central do funcionário em sua instância pode já usar as configurações de campo atualizadas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o registro do **Menu da Central do funcionário**.
   Defina estes campos e valores:

Campos e valores da Central do funcionário

Campo	Valor
Página inicial	`ec_dashboard`
Tema	`Tema do EC`
Menu principal	Central do funcionário Menu

3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Você pode atualizar Central do funcionário itens de menu e links em Meus itens ativos.

- Adicionar um link de plano de ação Acelerador de jornada à lista Meus itens ativos
- Adicionar um menu de plano de ação Acelerador de jornada ao Central do funcionário

Adicionar um link de plano de ação Acelerador de jornada à lista Meus itens ativos

Adicione um item de menu para Acelerador de jornada planos de ação aos menus de cabeçalho no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
O app Central do funcionário mais recente instalado em sua instância. Consulte Instalar Central do funcionário.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade** e clique em **Novo**.
2. Preencha estes campos.

Tradução automática

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

- **Nome da atividade**: `itens do plano de ação`
- **Página do portal de atividades**: `ja_plans`

Deixe as configurações padrão para os outros campos.

- **Navegação por atividades**: Interna
- **Ordem**: 100

3. Clique em **Enviar**

O que Fazer Depois

Ir para **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e crie uma configuração de atividade Central do funcionário para a atividade que você criou. Consulte, Criar uma configuração de atividade Central do funcionário.

Criar uma configuração de atividade Central do funcionário

Crie ou modifique uma configuração de atividade para definir como Central do funcionário lida com links de aplicações em Meus itens ativos.

Antes de Iniciar

Use o seletor de aplicações para definir o escopo apropriado. Central do funcionário. Consulte Seletor de aplicações

O nome da atividade a ser configurada. Use o nome da atividade criada no exemplo de tarefa Adicionar um link de plano de ação Acelerador de jornada à lista Meus itens ativos`Itens do plano de ação`.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de atividade permitem que os administradores controlem as ações de links associados a aplicações e recursos. Para obter mais informações sobre a configuração de atividades:

- Formulário de configuração de atividade
- Formulário Detalhe da configuração de atividade

O escopo de uma configuração de atividade está associado a uma aplicação. A disponibilidade de campos em um formulário de atividade depende da aplicação selecionada. Esta tarefa começa na aplicação Central do funcionário e cria filtros condicionais aplicados à aplicação Acelerador de jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e clique na atividade que você deseja configurar.

   Nota: Defina o seletor de atividade como Central do funcionário para iniciar esta tarefa.

2. Clique em **Novo** na guia **Detalhes da configuração da atividade**.
3. Para mudar o escopo, defina o seletor de atividade como **Acelerador de jornada** [sn_ja_plan].
4. Crie condições de filtro e/ou cláusulas que determinam a visibilidade de um usuário dos planos de ação listados na tabela Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan].

Tradução automática

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

Essas condições controlam o que cada usuário pode acessar de Central do funcionário links de planos de ação.

Condição do filtro

Condições			Operador booliano
Ativo	é	verdadeiro	E/OU
Gerente	é (dinâmico)	Mim	E/OU
Os mentores podem editar	é (dinâmico)	Mim	ou
O mentor pode exibir	é (dinâmico)	Mim	ou

Cláusula "OR"

Condições			Operador booliano
Ativo	é	verdadeiro	E/OU
Funcionário	é (dinâmico)	Mim	E/OU
Estado	não é	Rascunho	E/OU

5. Clique em **Enviar**

Adicionar um menu de plano de ação Acelerador de jornada ao Central do funcionário

Adicione um item de lista para Acelerador de jornada planos de ação à lista **Meus itens ativos** no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

O Central do funcionário mais recente está instalado. Consulte, instale a Central do funcionário

O tema Central do funcionário precisa ser configurado para usar a interface do usuário mais recente. Consulte, Atualizar o tema Central do funcionário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o registro **Menu principal** e clique em **Mais** na seção Itens de menu.
3. No formulário **de Item de menu** de **Mais**, clique em **Novo**.
4. Preencha estes campos de formulário de **item de menu** :

Campos e valores de item de menu

Campo	Valor
Rótulo	`Planos de Ação`
Página	mudança`ja_plans` em dos outros campos.

Tradução automática

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

Os outros campos podem permanecer como estão.

5. Clique em **Enviar**.

Como criar e gerenciar modelos Acelerador de jornada específicos do público-alvo

Os administradores podem desenvolver modelos Acelerador de jornada para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

Usando Acelerador de jornada, os administradores podem desenvolver e gerenciar modelos para planos de transição específicos do público. Os planos incluem modelos com fases e listas de tarefas pendentes. Os gerentes podem usar esses modelos para criar planos de transição para seus funcionários.

Para obter mais informações sobre diferentes públicos, consulte Públicos.

Gerenciar tipos de plano

Os tipos de plano são os contêineres de nível superior para fases e tarefas. Os administradores selecionam um tipo de plano e um título para o plano ao configurar um plano específico. Os administradores inserem um título significativo para o tipo de plano que estão criando para que os usuários possam identificar facilmente o tipo de plano, como "Promoção de tecnologia sênior de TI". Para obter mais informações sobre tipos de plano, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano.

Gerenciar nomes de fases

As fases estão contidas no plano Acelerador de jornada. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem. **Os títulos** das fases estão visíveis para os usuários. As fases devem ter uma ordem lógica implícita, como uma sequência de tempo. Para obter mais informações sobre fases, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada fases.

Gerenciar modelos de tarefa

Acelerador de jornada modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes na exibição de lista do plano no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Gerenciar configurações do plano

As configurações do plano são baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos. Para obter mais informações sobre configurações de plano, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada configurações do plano.

Gerenciar planos

Os administradores podem acessar e gerenciar planos para usuários específicos depois que um gerente cria um plano. Os administradores só atualizam planos individuais quando o proprietário do plano (gerente) faz uma solicitação para fazer isso. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos, consulte Gerenciando Acelerador de jornada planos existentes criados por gerentes.

Gerenciar configuração do cabeçalho do plano

Os administradores podem configurar o cabeçalho para diferentes tipos de plano. As configurações de cabeçalho padrão estão disponíveis para as diferentes funções Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

- Exibir para o gerente
- Exibir para o funcionário
- Exibir para o mentor

Para obter mais informações sobre como atualizar as configurações de cabeçalho padrão ou criar novas configurações de cabeçalho de plano, consulte Personalizar e gerenciar Acelerador de jornada cabeçalhos do plano.

A partir do Central do funcionário, os gerentes podem criar planos Acelerador de jornada personalizados que contêm fases com listas de tarefas específicas para eles próprios, mentores e funcionários.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um plano Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os gerentes selecionam um tipo de plano quando estão configurando um plano específico. Como administrador, você deve criar um título para um tipo de plano que seja significativo. Você deseja que os gerentes entendam rapidamente qual tipo de plano estão usando, por exemplo, recém-contratados, promoção ou desligamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que seja facilmente identificável.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho de plano padrão para o tipo de plano.

   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte, Personalizar e gerenciar Acelerador de jornada cabeçalhos do plano para personalizar cabeçalhos de um plano.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.
5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você deseja mudar, cclique em **Enviar**.

Habilitar criação automática de plano de ação

Você pode configurar o modelo Criar plano de ação do Acelerador de jornada para que um plano seja criado automaticamente a partir de um evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar
A atividade Criar um novo plano de ação para o funcionário deve estar ativa. Consulte, Ativar a atividade Criar um novo plano de ação para seu funcionário.

Tradução automática

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

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar modelos de RH**.
2. Abra o modelo **Criar plano do Acelerador de jornada**.
3. Defina **Criar plano automaticamente**.
   - Defina **Criar plano automaticamente** como verdadeiro para criar automaticamente um plano quando a atividade de evento de ciclo de vida for criada.
   - Defina **Criar plano automaticamente** para criar falsamente uma tarefa pendente para Aberto para pessoa (gerente) no caso de RH.
4. Clique em **Atualizar** para aplicar e salvar suas mudanças.
   Quando **Criar plano automaticamente** está definido como verdadeiro, um plano de ação é criado automaticamente para a atividade em um evento de ciclo de vida.

O que Fazer Depois

Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Acelerador de jornada

Ativar a atividade Criar um novo plano de ação para seu funcionário

Defina as atividades em Eventos de ciclo de vida como ativas para permitir que a atividade processe a execução e o fechamento de eventos e atividades relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atividade Criar um novo plano de ação para o funcionário por padrão não está ativa. Para criar Acelerador de jornada planos de ação, ative a atividade Criar um novo plano de ação para o funcionário caso ainda não esteja ativa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique em **Criar um novo plano de ação para seu funcionário**
3. Marque a caixa de seleção para **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.
   Consulte, Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida se quiser obter mais informações sobre as atividades Eventos de ciclo de vida e executante.

Informações relacionadas

Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Acelerador de jornada

Personalizar e gerenciar Acelerador de jornada cabeçalhos do plano

Crie cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano com base nas funções do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acelerador de jornada planos usam três funções diferentes:

Tradução automática

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

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. As personalizações incluem permissão baseada em função, personalização de rótulos de campo e definição de preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis na tabela Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar configuração do cabeçalho do plano** e clique em **Padrão para funcionário**.
   A configuração de cabeçalho padrão para a função do funcionário tem estes campos configurados:
   - **Plano criado por**
   - **mentor**
2. Clique em **mentor**.
3. No campo **Rótulo personalizado**, insira `o amigo` para substituir o mentor.

   Nota: Um cabeçalho de campo personalizado só pode ser usado para um campo de mentor. Você pode personalizar o campo de mentor para **Mentor pode exibir** ou **Mentor pode editar**.

4. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças no campo de mentor.
5. Clique em **Atualizar** novamente para salvar as mudanças na configuração do cabeçalho.

   O texto **Mentor desta pessoa** é alterado para **Companheiro desta pessoa**. Esta mudança se aplica somente à exibição de cabeçalho da função do funcionário. Os rótulos de campo são exclusivos para cada função.

   As mudanças estão disponíveis para uso em Acelerador de jornada Tipos de plano.

Informações relacionadas

Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano

Personalizar rótulos de campo em um cabeçalho de plano Acelerador de jornada

Personalize os rótulos dos campos que estão disponíveis na tabela Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan] para que os usuários tenham uma experiência personalizada e consistente. Você pode usar cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acelerador de jornada planos usam três funções diferentes:

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Tradução automática

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

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. Você também pode personalizar permissões baseadas em função, rótulos de campo e preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis na tabela Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar configuração do cabeçalho do plano** , e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome significativo.
   O nome deve ser significativo para a função para a qual você está criando o cabeçalho personalizado. Para esta tarefa, insira `Cabeçalho do plano do gerente de suporte`.
3. Clique em **Enviar**.
4. Abra a configuração do cabeçalho do plano que você criou.
5. Clique em **Novo** .
6. Na lista Detalhes, selecione **Mentores podem editar**.
7. No campo **Rótulo personalizado**, insira `amigão` e clique em **Atualizar**.
8. Clique em **Atualizar** novamente.

   Qualquer função de tipo de plano que usa este cabeçalho de plano exibe o rótulo amigão no cabeçalho do plano. Os rótulos se aplicam a funções individuais. Cada função pode ter seus próprios rótulos personalizados.

   Configure cabeçalhos de plano exclusivos para diferentes tipos de plano. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada fases

Crie e gerencie fases que estão contidas no plano Acelerador de jornada. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use Acelerador de jornada fases para criar uma sequência lógica para conclusões de tarefas. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para uma fase em um plano.
   Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Clique em **Enviar**.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus planos Acelerador de jornada. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para criar planos Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acelerador de jornada modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   Para obter informações sobre os campos de modelo, consulte Acelerador de jornada campos de modelo de tarefa.
3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gerenciar modelos de tarefas pendentes criados por gerentes

Modifique e gerencie modelos de tarefa pendente que os gerentes criam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo**.
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário, consulte Acelerador de jornada Campos de tarefa do modelo.
4. Clique em **Enviar** ou **em Atualizar** para salvar o formulário.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada configurações do plano

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do plano

Campo	Descrição
Título	Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano de funcionário de vendas.
Público	Grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Opção que você pode selecionar para tornar a configuração disponível para uso. **Nota:** Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos.
Descrição resumida	Breve descrição do plano.
Descrição	Descrição detalhada do plano.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para configurar as fases deste plano, clique em **Novo**.
   a. Selecione um nome de fase disponível.
   b. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Gerenciando Acelerador de jornada planos existentes criados por gerentes

Os responsáveis pelo plano fazem atualizações nos planos Acelerador de jornada somente no portal Central do funcionário. Os administradores não devem mudar os planos individuais existentes.

As mudanças nos planos individuais Acelerador de jornada existentes devem ser feitas somente no portal Central do funcionário pelo gerente que criou o plano.

Configurar e gerenciar o Tour guiado do plano de ação para Acelerador de jornada

Como administrador [admin] ou administrador de tour guiado [guided_tour_admin], você pode gerenciar e atualizar o Tour guiado do plano de ação para Acelerador de jornada.

Acelerador de jornada tem um tour guiado para ajudar os gerentes a aprender sobre os planos de ação e a se familiarizar com os recursos disponíveis.

Para acessar o Tour guiado do plano de ação na sua instância da ServiceNow, navegue até **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours** e pesquise `Tour guiado do plano de ação` na coluna de nome.

Os tours guiados ajudam a treinar usuários baseados em função sobre como usar a interface do usuário (IU) e os recursos de uma aplicação. Os tours contêm uma série de etapas interativas que um usuário conclui na janela do navegador. Os administradores podem gerenciar e modificar tours guiados. Você pode encontrar mais informações sobre tours guiados nestes tópicos de documentação da ServiceNow.

- Tours guiados : esta visão geral cobre muitos dos recursos que os administradores usam para criar e modificar tours.
- Interface do Designer de tour guiado : saiba mais sobre os recursos e a interface Designer de tours guiados do .
- Editar um tour guiado : esta tarefa fornece detalhes sobre como modificar tours guiados.

Tradução automática

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

Integrações do Acelerador de jornada

Estenda Acelerador de jornada capacidades integrando outra aplicação na experiência Acelerador de jornada.

Microsoft Exchange Online configurar para Acelerador de jornada

Ao integrar o recurso de agendamento Acelerador de jornada com a função de calendário Microsoft Office 365, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

Nota: Se um administrador pretender usar os recursos de programação Microsoft Office 365 com Acelerador de jornada, o administrador deverá instalar e configurar os Microsoft plug-ins e integrações relacionados antes de instalar Acelerador de jornada.

O recurso de programação Acelerador de jornada permite que os usuários programem Microsoft Office 365 eventos de calendário diretamente de Acelerador de jornada planos e tarefas pendentes.

Se você planeja usar o recurso de programação, deverá instalar e configurar esses plug-ins e integrações antes de instalar Acelerador de jornada. O recurso de programação incorporado inclui todos os plug-ins, APIs de integração e ações.

Algumas integrações e plug-ins relacionados exigem ativação pela equipe de ServiceNow®. Acelerador de jornada usa um spoke Microsoft Exchange Online incorporado com limitações para uso com Acelerador de jornada. O uso além dessas limitações integradas pode exigir que você obtenha licenciamento ou assinaturas adicionais.

Acelerador de jornada v2

Spoke do Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]

Fornece comunicação entre Acelerador de jornada e o Microsoft Active Directory para gerenciar objetos como usuários, grupos e computadores.

Spoke do Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]

Fornece requisitos de segurança para Acelerador de jornada para que usuários, grupos de segurança e grupos de escritório sejam gerenciados adequadamente.

Spoke do Microsoft Exchange Online v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

O Microsoft Exchange Online spoke permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail em Microsoft Exchange Online.

Acelerador de jornada v3 e posterior

Spoke do Microsoft Exchange Online V3.0.0

O Microsoft Exchange Online spoke permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail em Microsoft Exchange Online.

Estrutura do manipulador de novas tentativas

Estrutura que tenta novamente uma solicitação HTTP com falha quando os limites de taxa da API são excedidos e o código de status 429 Solicitações em Excesso é retornado. O cabeçalho HTTP de retry-after time é usado para tentar novamente a solicitação após o retry-after time especificado.

Definir estas Acelerador de jornada propriedades do sistema

Siga as instruções para configurar os spokes respectivos à sua versão Acelerador de jornada. Depois que a configuração do spoke estiver concluída, navegue até **sys_properties.list** em ServiceNow e configure as seguintes propriedades para o app Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

- sn_ja.calendar_provider_option: selecionar exchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dromp_account_id: Inserir<outlook dummy account for querying meeting times>
- sn_ja.ex_online_service_account_id: inserir<outlook service account or delegator for calendar management>
- sn_ja.ex_online_notification_url: inserir<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

Nota: Ao usar o spoke do Microsoft Exchange Online v.2.0.2 com Retry Handler Framework, a API REST com script para a estrutura do manipulador de novas tentativas é usada como a URL do webhook.

Para obter etapas detalhadas, consulte Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Acelerador de jornada

Informações relacionadas

Solicitar IntegrationHub

Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Acelerador de jornada

Atualize as propriedades do sistema do app Acelerador de jornada para usar com Microsoft Exchange Online recursos compatíveis por Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar

Conclua todas as etapas necessárias para configurar o Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online antes de atualizar as propriedades do sistema para o aplicativo Acelerador de jornada.

Consulte Microsoft Exchange Online configurar para Acelerador de jornada para obter uma lista de spokes necessários compatíveis com diferentes versões do Acelerador de jornada.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. **Aplicação** de pesquisa do `Journey Accelerator`.
3. Localize e atualize os seguintes campos:

Nomes e valores de campos

Nome	Valor
sn_ja.calendar_provider_option	`ExchangeOn-line`
sn_ja.ex_online_dromp_account_id	`<Outlook dummy account for querying meeting times>`
sn_ja.ex_online_service_account_id	`<Outlook service account or delegator for calendar management>`
sn_ja.ex_online_notification_url	`<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>`

Tradução automática

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

Clique duas vezes no **Valor** a ser editado.

Nota: Ao usar o spoke do Microsoft Exchange Online v.2.0.2 com a Estrutura do manipulador de novas tentativas, a REST API com script para a estrutura do manipulador de novas tentativas é usada como a URL do webhook.

Estações de escuta com Acelerador de jornada

Use Estações de escuta com Acelerador de jornada para adicionar pesquisas a planos de ação e tarefas pendentes para habilitar o feedback imediato com base no contexto de uma tarefa.

Os administradores podem criar modelos para acionar pesquisas usando Estações de escuta para que uma pesquisa seja aberta quando uma tarefa for concluída.

Ative o plug-in Estações de escuta (sn_lp) em ServiceNow Store. Estações de escuta está disponível com o pacote RH Enterprise.

Solicitar aplicativos na Store

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

Informações relacionadas

- Estações de escuta
- Widgets para Estações de escuta
- Criar um banco de dúvidas no Estações de escuta
- Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Publicações de aprendizado com Acelerador de jornada

Crie rapidamente planos de ação que incluem tarefas pendentes para aprendizado e treinamento com Publicações de aprendizado.

Com a aplicação Publicações de aprendizado, você pode incorporar cursos de aprendizado de sistemas LMS (Learning Management Software, software de gestão de aprendizado) usados com frequência, como Saba, Udemy, Cornerstone, SumTotal e outros com integrações incluídas. Para obter mais informações, consulte Publicações de aprendizado.

Inclua cursos focados nas necessidades do funcionário. Os gerentes podem pesquisar facilmente o treinamento e adicioná-lo como uma tarefa pendente em um plano de ação. Crie planos com tarefas pendentes para novos funcionários, membros da equipe que retornam de licença ou funcionários que assumem uma nova função. Os funcionários acessam o aprendizado diretamente de um plano de ação ou tarefa pendente.

Ative a aplicação Publicações de aprendizado [sn_lnp] do ServiceNow Store para ativar automaticamente a aplicação Núcleo de aprendizado [sn_lc]. A aplicação Núcleo de aprendizado contém o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Publicações de aprendizado [sn_lnp].

Tradução automática

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

Solicitar aplicativos na Store

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

Informações relacionadas

Publicações de aprendizado

Explorando o núcleo de aprendizado

Trabalhando com Acelerador de jornada planos

Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos Acelerador de jornada por meio do Central do funcionário (EC).

Para obter informações sobre o EC, consulte Central do funcionário com Prestação de serviços de RH e a Central do funcionário.

Monitorar Acelerador de jornada planos

Monitore planos e tarefas pendentes no painel Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Leitor [sn_ja.reader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Painel do Acelerador de jornada**.
2. Clique nos itens no painel para obter mais detalhes.
   Aqui estão algumas das informações que você pode ver sobre Acelerador de jornada planos e tarefas pendentes.
   - Tarefas pendentes do plano atrasadas
   - Planos no estado de rascunho
   - Planos no estado pronto
   - Planos publicados nos últimos 6 meses
   - Tarefas pendentes criadas nos últimos 6 meses - a partir do modelo (verdadeiro) vs. Plano criado (falso)

Criar e rastrear planos para seus funcionários

Crie e gerencie planos de transição de funcionários usando modelos Acelerador de jornada. Você pode usar planos baseados em função para criar planos consistentes para diferentes funções em sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

Procedimento

1. No portal Central do funcionário (EC), clique em **Planos de ação**.

Nota: Dependendo da configuração Central do funcionário, o menu Planos de ação pode estar no menu de cabeçalho superior ou no menu de lista Mais. Você também pode acessar planos de ação na lista Meus itens ativos.

Tradução automática

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

2. Clique em **Criar plano de ação**.
3. No formulário, preencha os campos.

Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano

Campo	Descrição
A quem se destina este plano	Nome do funcionário a quem este plano se destina.
Tipo de plano	Lista de tipos de plano disponíveis que estão configurados para grupos ou tipos de transições específicos.
Nome do plano	Nome descritivo do plano.
O mentor desta pessoa	Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores.
Descrição do plano	Detalhes sobre este plano.

4. Clique em **Criar plano**.

Você pode criar um plano baseado nos tipos de plano e no público. Você pode publicar o plano imediatamente ou sair e fazer mudanças posteriormente. Os planos são salvos automaticamente.

Você pode executar as seguintes ações no plano:

Editar planos

- Para mudar o nome do plano, adicionar ou excluir mentores e mudar a descrição do plano, clique em **Editar detalhes do plano**.

  Nota: Os mentores são notificados quando são adicionados a um plano.

- Para adicionar uma fase, clique em **Criar fase**.

Editar fases e tarefas pendentes.

- Reordene as tarefas pendentes usando as capacidades de arrastar na IU ou no menu Mover para baixo em uma fase.
- Renomear uma fase no menu Renomear fase na fase.
- Excluir tarefas pendentes opcionais.

  Nota: Nem todas as ações de edição estão disponíveis para as tarefas pendentes que são obrigatórias. Você não pode excluir tarefas pendentes obrigatórias.

- Edite uma tarefa pendente existente.
- Clique em **Adicionar tarefa pendente** para criar uma tarefa pendente ou para escolher em uma lista de tarefas pendentes disponíveis.

Você pode atribuir tarefas pendentes a usuários que não sejam o funcionário ou o mentor. Esses proprietários pendentes recebem tarefas pendentes com acesso somente às tarefas pendentes atribuídas em um plano publicado.

5. Revise o rascunho e publique ou edite o plano.

Tradução automática

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

Publicar:

- Clique em **Publicar agora** para disponibilizar o plano imediatamente.

  Nota: Use Publicar agora somente para usuários ativos. Publicar um plano antes que o usuário esteja ativo pode gerar incorretamente tarefas pendentes.

- Clique em **Publicar em uma data definida** para selecionar uma data em que deseja que o plano seja publicado.

Editar:

- Clique em **Editar detalhes do plano** para editar o nome do plano, adicionar ou remover um mentor, definir a permissão de um mentor ou editar a descrição do plano.
- Clique em **Excluir plano** para remover o plano inteiro do Central do funcionário.

Você pode editar os planos existentes a qualquer momento antes que o plano seja marcado como concluído. Consulte Editar planos Acelerador de jornada existentes.

Editar planos Acelerador de jornada existentes

Edite os planos Acelerador de jornada existentes adicionando, removendo ou reorganizando fases e tarefas para atender às necessidades do funcionário e da sua equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano que você deseja editar.
3. Atualize, mova ou exclua fases ou tarefas pendentes.
   Quando terminar, clique em **Sair da edição**.

Nota:

- A exclusão de tarefas ou fases as remove permanentemente do plano.
- Os planos são atualizados imediatamente com as edições salvas.

Gerenciar tarefas pendentes do plano de ação e criar modelos

Crie, modifique e gerencie tarefas pendentes para funcionários e mentores como parte de suas responsabilidades de gestão.

Acelerador de jornada os planos de ação podem ser personalizados para transições de funcionários. Parte dessa personalização é a capacidade dos gerentes de adicionar, excluir, modificar e salvar tarefas pendentes. Salve as tarefas pendentes que você cria como modelos para economizar tempo e fornecer experiências consistentes para funcionários e mentores.

Adicionar ou modificar uma tarefa pendente de plano de ação

Crie, modifique e salve tarefas pendentes como parte de um plano de ação. As tarefas pendentes são atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes para serem concluídas.

Antes de Iniciar
Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Planos de ação**e abra um plano de ação.
2. Clique em **Adicionar tarefa pendente** ou abra uma tarefa existente em uma fase.
3. Escolha a opção mais adequada para seu funcionário ou mentor.

Opção	Descrição
Selecione na lista **de modelos de tarefas pendentes**	Selecione em uma lista de modelos de tarefas pendentes disponíveis e clique em **Avançar**. Os modelos facilitam e agilizam a criação de tarefas pendentes consistentes para mais de um funcionário ou mentor.
Clique em **Criar o seu próprio**	Clique em **Criar o seu próprio** para criar uma tarefa pendente a partir do zero. Criar uma tarefa pendente do zero é uma boa opção para criar uma tarefa exclusiva para um único funcionário ou mentor.

4. Preencha o formulário de tarefas pendentes.

Nota:

- Para tarefas pendentes apropriadas para mais de um funcionário ou mentor, selecione **Salvar como modelo**. Salve a tarefa pendente como um modelo para que ela fique disponível para uso por outros funcionários ou mentores em planos de ação futuros.
- O tópico Campos de tarefa pendente do plano de ação tem descrições dos campos de formulário de tarefas pendentes.

5. Clique em **Salvar**.

Os funcionários exibem e concluem os planos de ação

Exiba, gerencie e rastreie o andamento do plano de ação no portal Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer funcionário atribuído a um plano tem acesso ao plano. Você pode ser atribuído como funcionário ou mentor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu gerente cria planos para diferentes eventos de transição de funcionários. Quando você pode acessar seu plano no portal Central do funcionário, você vê somente as tarefas atribuídas se o plano estiver no estado Pronto ou Concluído.

Nota: As tarefas no seu plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista de tarefas pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano em que você deseja trabalhar.

As fases contêm as tarefas a serem concluídas.

Tradução automática

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

3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, clique nessa tarefa.
   Você pode atualizar manualmente o status de uma tarefa e adicionar detalhes adicionais quando necessário. Os diferentes status são os seguintes:
   - **Marcar como em andamento**: atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
   - **Concluído**: mostra que você concluiu a tarefa.
   - **Comentários**: envia mensagens para o gerente do plano.
   - **Anexos**: adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

Ser mentor de funcionários usando um plano Acelerador de jornada

Ser mentor de funcionários atribuídos a você e exibir ou editar planos de funcionários, dependendo do seu tipo de permissão.

Antes de Iniciar
Função necessária: você deve ser atribuído como mentor de um plano de ação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os gerentes criam planos para diferentes eventos de transição de funcionários. Algumas transições incluem ter um mentor. Os mentores acessam os planos no portal Central do funcionário.

Existem dois tipos de permissões de mentor:

Pode visualizar

Os mentores veem todas as tarefas em um plano. Os mentores com a permissão Pode exibir só podem atualizar as tarefas atribuídas a eles. Os mentores podem exibir planos nos estados Rascunho, Pronto ou Concluído.

Pode editar

Mentores com a permissão Pode editar podem editar, adicionar e excluir fases ou tarefas pendentes. A permissão Pode editar permite que os mentores publiquem planos e definam datas de publicação de planos.

Nota: As tarefas em um plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista de tarefas pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano em que você deseja trabalhar.

   As fases contêm tarefas a serem concluídas.

   O tipo de permissão de mentor restringe ou permite o acesso de edição a fases do plano, tarefas pendentes e publicação de um plano.

3. Clique em uma tarefa para exibir ou editar seus detalhes para que você possa gerenciar o andamento dela.
   Gerenciar tarefas manualmente. Marque suas tarefas e adicione detalhes adicionais quando necessário. Você pode escolher os seguintes status de tarefa:

Tradução automática

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

- **Marcar como em andamento**: atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
- **Concluído**: mostra que você concluiu a tarefa.
- **Comentários**: envia mensagens para o gerente do plano.
- **Anexos**: adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

Referência do Acelerador de jornada

Referência de JA

Acelerador de jornada campos de modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha os Acelerador de jornada campos de modelo de tarefa.

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da atividade associada à tarefa.
Tabela	Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione a tabela Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo.
Modelo	Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados na tabela Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task]. As seguintes configurações se aplicam às propriedades gerais da tarefa: • **Obrigatório**: defina como **verdadeiro** para tornar a tarefa obrigatória. Defina como **falso** para tornar a tarefa opcional. • **Tipo** ◦ **Regular**: modelo de tarefa pendente padrão. ◦ **Calendário**: tarefa programável. Cria uma tarefa pendente vinculada a Microsoft Office 365 evento de calendário.
Ativo	Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionada. Somente tarefas ativas estão disponíveis para uso dos gerentes.
Breve descrição da tarefa	Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do plano Acelerador de jornada. Este campo

Tradução automática

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

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	aparece no campo **Descrição resumida** quando você gerencia tarefas em fases.
Descrição da tarefa	Descrição detalhada da mudança.
Tabela primária do plano	Tabela de nível superior que associa uma entrada na Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task] à tabela que rastreia os planos, Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan]. Selecionar Acelerador de jornada permite o acesso aos campos relacionados ao plano.
Atribuir à origem	Usuário atribuído à tarefa: • Funcionário • Gerente • Mentor **Nota:** Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído com tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores depois que o plano é criado.
Gatilho de prazo relativo	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **o tipo de deslocamento de data** e **o tipo de deslocamento de data**. • **Criação** • **Termina em** • **Iniciar em** • **Atualizada em** **Nota:** Use somente a condição **Iniciar em**. **Iniciar em** é selecionado por padrão.
Tipo de deslocamento de data	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho Prazo relativo** e **Número de dias de deslocamento**. • **Ativado** • **Depois**

Tradução automática

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

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: A condição **Depois** é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Depois.
Número de dias de deslocamento	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho de Prazo relativo** e **o tipo de deslocamento de data**. • **Dias** • **Horas** **Nota:** Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero). Por exemplo: se o `gatilho de data de vencimento relativo = Iniciar em`, `Tipo de deslocamento de data = Depois` e `Número de dias de compensação = 5 dias`, a tarefa será configurada para ser acionada 5 dias após a data de publicação do plano.

Acelerador de jornada Campos de tarefa do modelo

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como uma Acelerador de jornada tarefa de modelo.

Campos e descrições do modelo de modelo

Campo	Descrição
Nome da tarefa	O nome da tarefa pendente como ela aparece em um plano de ação.
Responsável	O gerente que criou o modelo de tarefa pendente.
Lista de responsáveis adicionais	Adiciona o usuário ao campo **Pessoas adicionais** da tarefa pendente.
Atribuída ao tipo	• Persona: uma das personas compatíveis com planos de ação. (gerente, funcionário, mentor) • Usuário: um único usuário.

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de modelo

Campo	Descrição
	Nota: A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona é listada no campo **Atribuído à origem**.
Tabela primária do plano	A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Acelerador de jornada Planejar [sn_ja_plan]).
Atribuída à origem	A persona à qual a tarefa pendente está atribuída.
Atribuído a	O nome de um único usuário.
Ativo	Selecione para disponibilizar o plano. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários.
Obrigatório	Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional.
Acelerador de jornada tipo de tarefa	• Regular: tarefa sem o recurso de programação. • Calendário: disponível quando Acelerador de jornada está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online
Configuração do prazo	Uma data de vencimento condicional para a tarefa.
Número de dias/semanas	Os dias ou semanas a partir da condição atribuída até o vencimento da tarefa.
Descrição da tarefa	A descrição da tarefa que está visível para os usuários.

Tradução automática

Campos de tarefa pendente do plano de ação

O formulário de tarefas pendentes contém campos que um gerente usa para personalizar tarefas a serem concluídas por funcionários e mentores como parte de um plano de transição.

Campos e descrições de formulário de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Nome da tarefa pendente	O nome da tarefa pendente a ser exibida como título da tarefa.
Fase	Selecione na lista de fases disponíveis incluídas no plano de ação.
Descrição pendente	Uma descrição da tarefa que aparece na tarefa pendente do plano de ação.

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

Campos e descrições de formulário de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Para quem é esta tarefa	O nome do funcionário ou mentor a quem esta tarefa pendente foi atribuída.
Outras pessoas	Atribua esta tarefa pendente a outras pessoas. As pessoas têm acesso e responsabilidades diferentes com base em sua função (funcionário ou mentor).
Data de vencimento	Defina uma data de vencimento com base em uma data específica ou em uma data relativa a partir da data em que o plano de ação foi publicado. • Uma data exata • Um número de semanas após a publicação • Um número de dias após a data de publicação • Sem prazo
Esta tarefa é opcional	Marque a tarefa pendente como opcional para dar aos funcionários ou mentores a opção de não concluir esta tarefa.
Adicionar programação a esta tarefa	Habilite a programação para esta tarefa. Sua organização deve estar usando o Microsoft Online Exchange para habilitar este recurso.
Anexos	Solte arquivos neste campo para incluí-los como um anexo na tarefa pendente.
Salvar como Modelo	Salve uma tarefa pendente como modelo para que você possa usá-la em outros planos de ação.

Componentes instalados com Acelerador de jornada

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Acelerador de jornada, incluindo funções de usuário e tabelas. Também há dependências de outros recursos ou apps.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para a aplicação Acelerador de jornada. Se você quiser instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

Tradução automática

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

Funções instaladas

Títulos e descrições da função

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_ja.admin]	Concede acesso para criar e gerenciar todos os Acelerador de jornada componentes, tabelas e dados.	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modificador [sn_ja.modifier]	Concede acesso para modificar todos os Acelerador de jornada planos, fases e tarefas pendentes.	[sn_ja.reader]
Leitor [sn_ja.reader]	Concede acesso para ler todos os Acelerador de jornada planos, fases, tarefas pendentes e painéis.	nenhum

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Tabelas instaladas

Nomes e descrições das tabelas

Nome da tabela [name]	Descrição
Campo de cabeçalho do plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan_header_field]	Rastreia os campos que estão disponíveis para configuração no cabeçalho do plano.
Acelerador de jornada Tarefa de modelo [sn_ja_model_task]	Contém Acelerador de jornada registros de tarefa usados para copiar uma tarefa.
Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]	Contém Acelerador de jornada planeja e gerencia associações com tabelas relacionadas.
Acelerador de jornada Configuração do plano [sn_ja_plan_config]	Contém detalhes sobre Acelerador de jornada configurações do plano.
Acelerador de jornada Configuração do cabeçalho do plano [sn_ja_plan_header_config]	Rastreia campos usados para configuração de cabeçalho do plano.

Tradução automática

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

Nomes e descrições das tabelas

Nome da tabela [name]	Descrição
Acelerador de jornada Tipo de plano [sn_ja_plan_type]	Rastreia os diferentes Acelerador de jornada tipos de plano.
Acelerador de jornada Fase [sn_ja_stage]	Contém Acelerador de jornada detalhes da fase e relacionamentos com outras tabelas Acelerador de jornada.
Acelerador de jornada Configuração de fases [sn_ja_stage_config]xx	Contém detalhes sobre a configuração de uma fase.
Acelerador de jornada Nome da fase [sn_ja_stage_name]	Rastreia os nomes das diferentes Acelerador de jornada fases.
Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task]	Contém Acelerador de jornada detalhes da tarefa e relacionamentos com outras tabelas Acelerador de jornada.
Acelerador de jornada Modelo de tarefa [sn_ja_task_template]	Contém detalhes sobre Acelerador de jornada modelos de tarefa.
Acelerador de jornada Modelo de tarefa para configuração de fases [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Usado para manter o relacionamento de modelos de tarefa com Acelerador de jornada modelos de tarefa.

Para obter mais informações sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Administração de tabelas .

Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH que são relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

O app Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Explorar	Configurar eventos de ciclo de vida do Enterprise	Configurar eventos de ciclo de vida
Defina e documente o processo de eventos de ciclo de vida.	Habilite a automação da integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem todos os departamentos da empresa.	Habilite e configure fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida de funcionários por meio de uma única plataforma de entrega de serviço.

Tradução automática

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

Uso	Soluções de análise e relatório	
Crie eventos de ciclo de vida para automatizar a execução de casos de RH.	Eventos de ciclo de vida Os painéis do fornecem visibilidade sobre os eventos do ciclo de vida.	

Explorando Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida O permite que você automatize a execução de casos de RH, como a integração de recém-contratados.

Visão geral Eventos de ciclo de vida

O app Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Benefícios do Eventos de ciclo de vida

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Eventos de ciclo de vida	Crie um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager
Ferramenta de teste de evento de ciclo de vida para testar completamente um evento de ciclo de vida antes de iniciá-lo.	Adquira diferentes exibições de um evento de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager
Solicitações do funcionário de eventos de ciclo de vida	Permite que gerentes e funcionários abram solicitações de funcionários diretamente de Eventos de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou administrador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Eventos de ciclo de vida, consulte:

Tradução automática

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

- Configuração da Eventos de ciclo de vida
- Como usar o Eventos de ciclo de vida
- Referência do Eventos de ciclo de vida

Painéis de eventos de ciclo de vida

Use painéis de eventos de ciclo de vida para obter visibilidade sobre eventos de ciclo de vida ativos e casos de integração.

Há dois painéis disponíveis com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events):

- Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo
- Casos de integração ativa

O painel Exibição executiva de integração requer o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos Lifecycle Events Scoped [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo

- O painel **Casos de eventos de ciclo de vida ativos** fornece uma lista de todos os eventos de ciclo de vida ativos ou casos de integração com a pessoa afetada, estado, atribuído e aberto para informações. Você detalha cada caso usando este painel.
- Ele também fornece gráficos para tarefas ativas e atrasadas.

Casos de integração ativa

- O painel **Casos de integração ativos** fornece uma exibição dos casos de integração ativos com as seguintes guias:
  - Funcionários que começaram
  - Funcionários que vão começar esta semana
  - Funcionários que vão começar na próxima semana
  - Funcionários que vão começar mais tarde
- Ele também fornece gráficos para tarefas de integração ativas e atrasadas.

Exibição do executivo de integração

- Fornece à gestão uma revisão da integração de novos contratados e áreas no processo que podem ser aprimoradas.
- A guia **Visão geral** mostra uma recapitulação dos casos de integração de recém-contratados. São exibidos dados sobre o número de casos de integração que ainda não foram iniciados, em vários estágios, e atividades atrasadas.
- A guia **Análise de atividade** mostra gargalos no processo de integração. Detalhes sobre cada conjunto de atividades por semana por executante ou funcionário. O tempo necessário para encerrar atividades e atividades atrasadas pelo executante e pelo funcionário também é exibido.
- A guia **Experiência de recém-contratados** mostra os resultados da pesquisa de recém-contratados que ajuda a medir a experiência de recém-contratados. As informações sobre funcionários que saem dentro de um ano também são exibidas.

Tradução automática

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

Consulte Performance Analytics

Configuração da Eventos de ciclo de vida

Planejar e configurar Eventos de ciclo de vida.

Visão geral da configuração

1. Ativar eventos de ciclo de vida para empresas
2. Ativar eventos de ciclo de vida

Ativar eventos de ciclo de vida para empresas

Você pode ativar o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas permite que você automatize a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que se estendem por vários departamentos, como TI, Instalações, Finanças e Jurídico.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas

Plug-in	Descrição
App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Fornece os principais recursos de RH.
Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Fornece Central do funcionário.
App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Fornece eventos de ciclo de vida.
Modelos de documento [com.snc.document_templates]	Fornece modelos de documento.

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Ativar eventos de ciclo de vida

Você pode ativar o app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida de funcionários por meio de uma única plataforma de entrega de serviço.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida

Plug-in	Descrição
App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Fornece os principais recursos de RH.
Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Fornece Central do funcionário.

Usando Espaço do agente com eventos de ciclo de vida

Para usar Espaço do agente com eventos de ciclo de vida, você deve ativar:

Plug-in Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]

Como usar o Playbook com eventos de ciclo de vida

Para usar Espaço do agente e o Playbook com eventos de ciclo de vida, você deve solicitar o plug-in Playbook do ServiceNow Store.

Nota: Para obter mais informações sobre como solicitar um plug-in ServiceNow Store, consulte Instalação de uma aplicação da ServiceNow Store .

Tradução automática

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

Procedimento

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

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

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

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

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

Inclusões de script de evento de ciclo de vida e APIs

O script inclui fluxos de trabalho de chamada em eventos de ciclo de vida.

As inclusões de script a seguir são fornecidas com os eventos de ciclo de vida:

Inclusões de script instaladas com eventos de ciclo de vida

Nome	Descrição
hr_ActivitySet	Inclusão de script principal para fluxos de trabalho de eventos de ciclo de vida e gestão de atividades.
IniciarAtividades	API para iniciar uma instância de todas as atividades em um conjunto de atividades. Chamado quando um caso de evento de ciclo de vida é criado.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	Recupera uma coleção de conjuntos de atividades dependentes para um conjunto de atividades.
isActivitySetCompleted	Verifica quando todas as atividades em um conjunto estão concluídas.
IsActivitySetActive	Verifica quando um conjunto de atividades está ativo.

As seguintes APIs são fornecidas com eventos de ciclo de vida: hr_LEType - Contém métodos relacionados a tipos de eventos de ciclo de vida, conjuntos de atividades e atividades de conjunto de atividades.Métodos relacionados a tipos de eventos de ciclo de vida:

Tradução automática

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

- createLEType(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valores de nome de campo) - Retorna o objeto js com status - "success".
- updateLEType(@param - REQUER: matriz de objetos js com pares de valores de nome de campo e ID de tipo de evento de ciclo de vida) - retorna o objeto js com status - "sucesso".
- removeLEType(@param - REQUER: ID do tipo de evento de ciclo de vida) - Retorna o objeto js com o status "success".

Métodos relacionados a Conjuntos de atividades:

- createActivitySet(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valores de nome de campo) - retorna o objeto js com status - "success".
- updateActivitySet(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valores de nome de campo e ActivitySetId) - retorna o objeto js com status - "success".
- removeActivitySet(@param - REQUIRES: activitySetId) - Retorna o objeto js com status - "success".

Avançado:

- HR_triggerUtil – Métodos de conveniência para script avançado em conjuntos de atividades em execução.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) – verifica quando os conjuntos de atividades na lista estão concluídos.
- checkForElapsedDate(date) – Verifica quando a data aprovada expirou.
- checkForElapsedDateWithOffset(data, deslocamento, deslocamentoUnidades, deslocamentoTipo)

Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida

O fluxo de trabalho **do inicializador do conjunto de atividades de RH** orienta todo o processo de eventos de ciclo de vida. Os fluxos de trabalho associados orientam cada um dos conjuntos de atividades em um evento de ciclo de vida.

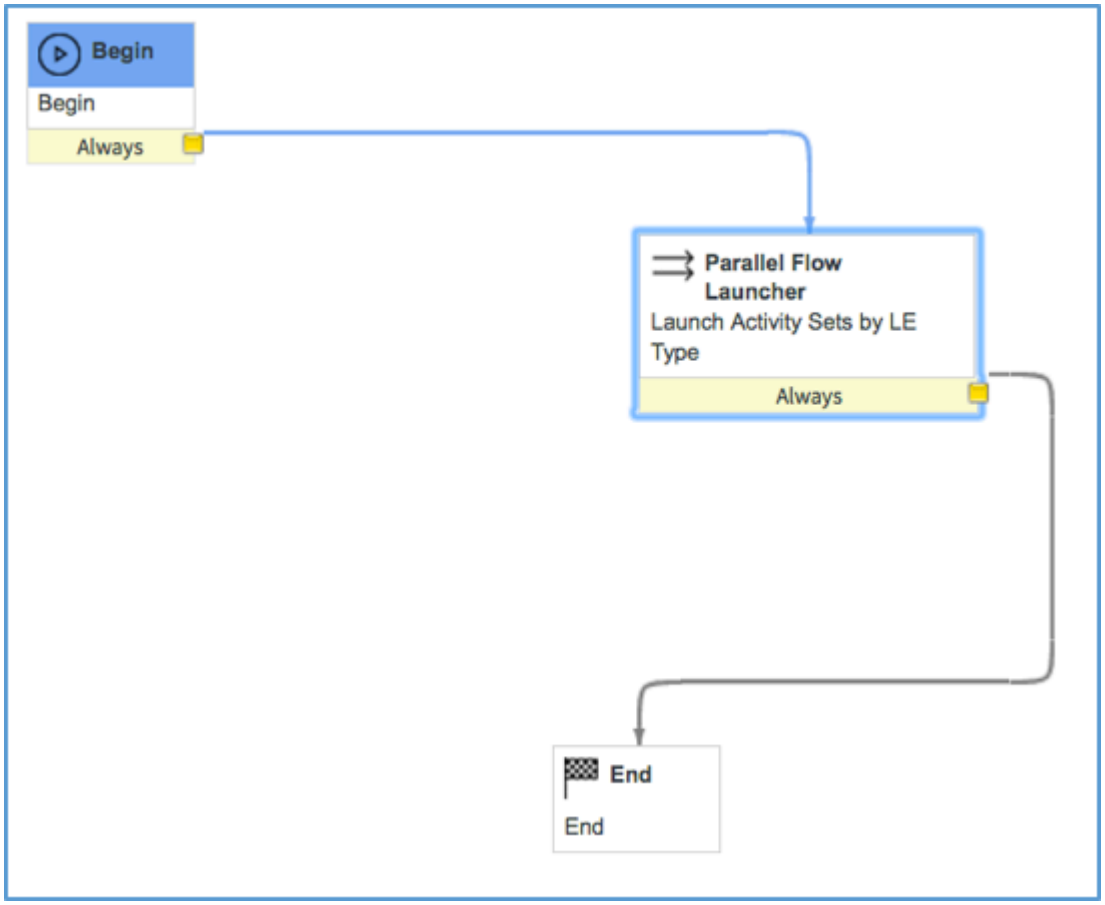
Quando um caso de evento de ciclo de vida é criado:

- A regra de negócio **Invocar fluxo de trabalho do inicializador de conjunto de atividades** é executada.
- O fluxo de trabalho **do inicializador do conjunto de atividades de RH** é iniciado.
- O fluxo de trabalho é executado durante o caso de evento de ciclo de vida e gerencia os conjuntos de atividades.

Nota: Você pode acessar os fluxos de trabalho em **Contextos de execução**.

Tradução automática

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



Cada atividade definida em um evento de ciclo de vida tem um fluxo de trabalho associado. Cada fluxo de trabalho:

- Monitora as condições do gatilho e as dependências em outros conjuntos de atividades para gerar atividades.
- Verifica o status das atividades no fluxo de trabalho a cada quatro horas (padrão) para conjuntos de atividades acionados por data ou um script personalizado.
- Verifica o status das atividades quando um caso ou solicitação de atividade é atualizado.
- Encerra o conjunto de atividades quando as atividades são marcadas como concluídas.

  O sistema de base limita o número total de conjuntos de atividades que podem ser executados ao mesmo tempo a 25. Este valor pode ser aumentado, mas o desempenho do sistema pode ser afetado.

Nota: O campo **Intervalo de avaliação** não é exibido por padrão. Este campo funciona com o campo **Contagem máxima de atividades** na guia **Atividades** em Propriedades do fluxo de trabalho. Consulte Propriedades do fluxo de trabalho . Se você revelar o campo **Intervalo de avaliação** com a intenção de alterar o valor padrão (quatro horas), tenha cuidado. Atualizações frequentes significam que mais eventos são disparados e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que o evento de ciclo de vida seja concluído. Para fluxos de trabalho associados a eventos de ciclo de vida, o valor do campo **Contagem máxima de atividades** foi aumentado para acomodar processos de negócios de longa execução que contêm várias atividades de fluxo de trabalho. Para obter um método alternativo, consulte Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação.

Tradução automática

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

1. Abra o Editor de fluxo de trabalho.
2. Em Fluxos de trabalho, selecione **Inicializador de conjunto de atividades de RH**.
3. Em Inicializador de fluxo paralelo, clique na **Atividade Propriedades**.
4. Atualize o valor **máximo simultâneo**.

Consulte Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo .

Migrar Eventos de ciclo de vida fluxos de trabalho

Eventos de ciclo de vida clientes que estão atualizando da versão Washington DC ou Xanadu para a versão Yokohama podem usar uma propriedade do sistema para definir a tecnologia de fluxo de trabalho que o app Eventos de ciclo de vida usa para os fluxos de trabalho do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin [sn_hr_le.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na versão Yokohama, os clientes existentes com Eventos de ciclo de vida podem usar a propriedade *sn_hr_le.use_flow* para migrar cada fluxo de trabalho do sistema base que está instalado com o aplicativo do fluxo de trabalho para o fluxo. Esta migração permite que Eventos de ciclo de vida use o fluxo, a tecnologia de fluxo de trabalho atual para automação de processos, em vez do fluxo de trabalho, uma tecnologia de fluxo de trabalho mais antiga associada a um produto legado.

Os seguintes fluxos de trabalho Eventos de ciclo de vida são migrados para fluxos quando você define o campo **Valor** como **Verdadeiro** na propriedade *sn_hr_le.use_flow*:

- Notificação de conta
- Adicionar usuário de atividade LE à pesquisa do Pulse
- Inicializador de atividades de RH
- Inicializador do Conjunto de Atividades de RH
- Verificação do gatilho do Conjunto de Atividades de RH
- Aprovação de caso de evento de ciclo de vida
- Notificação de eventos de ciclo de vida

Além disso, duas configurações são adicionadas à tabela Configurações de atividade [sn_hr_le_fulfiller_activity_config] quando você define o campo **Valor** como **Verdadeiro** na propriedade *sn_hr_le.use_flow*. As configurações das seguintes atividades são adicionadas à tabela para oferecer suporte aos fluxos correspondentes:

Eventos de ciclo de vida atividades e fluxos correspondentes

Atividade	Fluxo
Aprovação	Aprovação de caso de evento de ciclo de vida
Notificação	Notificação de eventos de ciclo de vida

O campo **Tipo de configuração** é definido como **Fluxo (modelo)** no registro de configuração de atividade para as atividades mencionadas anteriormente para oferecer suporte ao uso de fluxo.

Tradução automática

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

O campo **Valor** na propriedade *sn_hr_le.use_flow* tem valores padrão diferentes, dependendo se você é um cliente Eventos de ciclo de vida existente ou novo. A partir da versão Yokohama, para novos clientes que implementam Eventos de ciclo de vida, o campo **Valor** na propriedade *sn_hr_le.use_flow* é definido como **Verdadeiro** por padrão. Por outro lado, para clientes existentes com Eventos de ciclo de vida que estão atualizando para a versão Yokohama, o campo **Valor** na propriedade *sn_hr_le.use_flow* é definido como **Falso** por padrão.

Importante: Esta tarefa pertence aos clientes existentes com Eventos de ciclo de vida que estão atualizando para a versão Yokohama. Os clientes existentes devem executar esta tarefa em uma instância de não produção para validar se as mudanças subjacentes para Eventos de ciclo de vida produzem efeitos adversos. Somente execute esta tarefa em sua instância de produção depois de testar completamente e estar satisfeito com os resultados.

Procedimento

1. Navegue até o menu **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Nome** na lista suspensa associada ao campo **Pesquisar**.
3. No campo **Pesquisar**, insira `*sn_hr_le`.
   Uma lista de propriedades do sistema associadas a Eventos de ciclo de vida é exibida.
4. Selecione a propriedade *sn_hr_le.use_flow*.
5. Use o campo **Valor** para especificar a opção que corresponde à tecnologia de fluxo de trabalho que você deseja que Eventos de ciclo de vida use para os fluxos de trabalho do sistema de base.

Opção	Descrição
Verdadeiro	Fluxo
Falso	Fluxo de trabalho

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Usando o construtor Eventos de ciclo de vida, exclua sua atividade existente para uma aprovação e recrie uma nova. Para ajudar a identificar sua atividade existente para uma aprovação, certifique-se de que o campo **Tipo de atividade** no registro de Atividade correspondente esteja definido como **Aprovação**.

Uma nova atividade para uma aprovação deve ser criada para que possa usar a configuração correspondente para uma aprovação na tabela Configurações de atividade. A atividade para uma aprovação que você cria depois de definir o campo **Valor** como **Verdadeiro** na propriedade *sn_hr_le.use_flow* usa o registro de configuração de atividade que contém os seguintes valores de campo:

- Campo**de atividade** definido como **Aprovação**.
- Campo**Tipo de configuração** definido como **Fluxo (modelo)**.

Para obter mais informações sobre o processo de criação de atividades Eventos de ciclo de vida, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida.

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

Como usar o Eventos de ciclo de vida

Use Eventos de ciclo de vida para automatizar a execução de casos de RH, como a integração de recém-contratados.

Visão geral de Como criar um evento de ciclo de vida

Cada evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que geralmente abrangem vários departamentos e são organizadas em conjuntos de atividades. Para configurar um evento de ciclo de vida, você deve primeiro documentar o processo de negócios do seu evento. Em seguida, você deve configurar todos os componentes de suporte. Você pode configurar o evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Por fim, você configura um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para o serviço.

Como criar um evento de ciclo de vida

- Como criar um evento de ciclo de vida

  Crie um evento de ciclo de vida com uma coleção de atividades.

- Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

  Rastreie as solicitações que são abertas por usuários em Eventos de ciclo de vida. As solicitações de usuários podem ser um serviço de RH ou um item do catálogo.

- Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida

  Crie um caso de evento de ciclo de vida. Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados é atendido pelo evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

Como criar um evento de ciclo de vida

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar a execução de casos de RH, como a integração de recém-contratados.

Cada evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que geralmente abrangem vários departamentos e são organizadas em conjuntos de atividades. Para configurar um evento de ciclo de vida, você deve primeiro documentar o processo de negócios do seu evento. Em seguida, você deve configurar todos os componentes de suporte. Você pode configurar o evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Por fim, você configura um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para o serviço.

Nota: Se você estiver personalizando ainda mais um evento de ciclo de vida existente, siga as tarefas de configuração conforme aplicável.

Informações relacionadas

- Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário
- Clonar um evento de ciclo de vida
- Filtrar atividades de evento de ciclo de vida
- Propriedades do evento de ciclo de vida
- Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Tradução automática

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

Configurar a IU do construtor de eventos de ciclo de vida

Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida

Documentar o processo de evento de ciclo de vida

Defina e documente o processo de eventos de ciclo de vida. Os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos e exigem ação de diferentes departamentos.

Portanto, é essencial que todos concordem com o fluxo e suas áreas de responsabilidade. Ao mapear um evento de ciclo de vida, considere quem é o responsável pela atividade, qual é o tipo de atividade e se há um público-alvo para essa atividade.

Definição do evento de ciclo de vida

Ao mapear e definir seu evento de ciclo de vida, considere o seguinte.

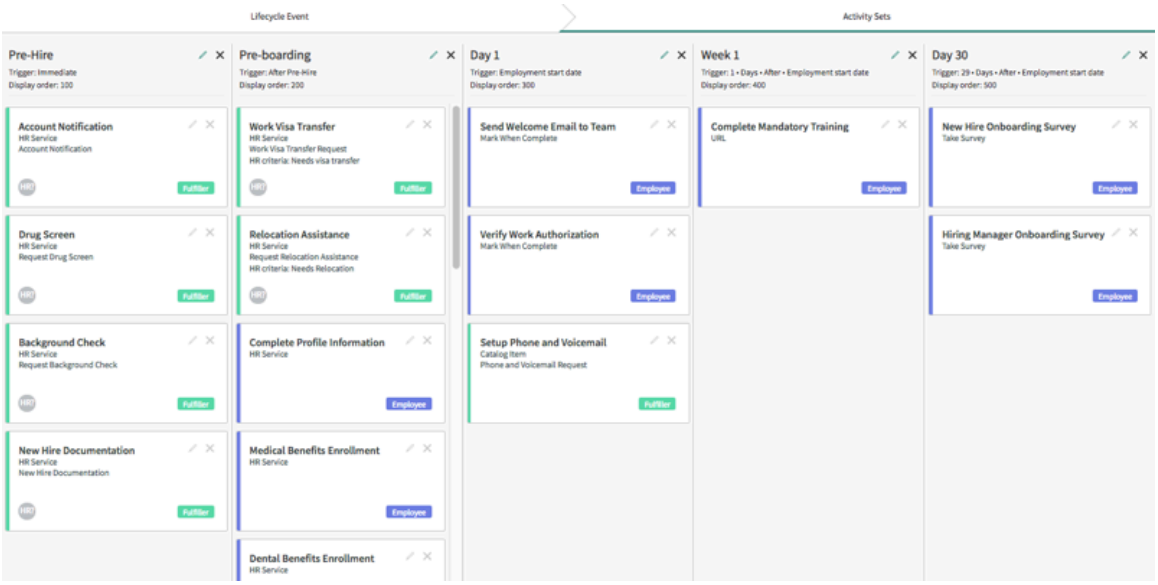
- Qual é o tipo de evento de ciclo de vida? Exemplos de eventos de ciclo de vida incluem integração, desligamento e licença maternidade/paternidade de funcionários.
- Quais são as diferentes fases do evento de ciclo de vida? Essas fases são representadas como conjuntos de atividades, que atuam como contêineres para as atividades associadas. Cada conjunto de atividades é acionado com base nas condições especificadas.
- Quais são as diferentes atividades para cada conjunto de atividades? Para cada atividade, determine o grupo responsável, o tipo de atividade e o público apropriados.
  - Quem é o proprietário da atividade? Os eventos de ciclo de vida geralmente abrangem vários departamentos. Cada atividade deve pertencer ao grupo relevante responsável por supervisionar e manter essa atividade, como RH, TI ou Instalações.
  - Qual é o tipo de atividade? É uma tarefa para um funcionário ou executante? Uma aprovação ou notificação?
    - Aprovações
    - Tarefas para funcionários
    - Atividades para executantes, que podem ser configuradas como guias de pedido, itens do catálogo, serviços de RH, tarefas de RH, incidentes e muito mais
    - Notificações
  - Há um público-alvo para a atividade? Algumas atividades não são necessárias para todos os funcionários e você pode usar registros de público para direcionar a atividade para os tipos de usuário apropriados.

Example: Integração de novos contratados

A integração de recém-contratados é um evento de ciclo de vida incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]. O evento é organizado em conjuntos de atividades, como pré-contratação, pré-embarque e primeiro dia, que representam diferentes fases no processo de eventos de ciclo de vida. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades, como uma tarefa para o funcionário se inscrever em benefícios médicos ou uma solicitação para um executante de TI configurar o telefone e o correio de voz de um recém-contratado.

Tradução automática

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



Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida

Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades. Para cada atividade, você deve identificar e configurar os componentes subjacentes que oferecem suporte a ela, como modelos de tarefa de RH, guias de pedido, itens do catálogo e serviços de RH. Você também deve identificar e configurar os grupos responsáveis relevantes, tipos de atividade e registros de público.

- Grupos responsáveis
- Tipos de atividade
- Públicos

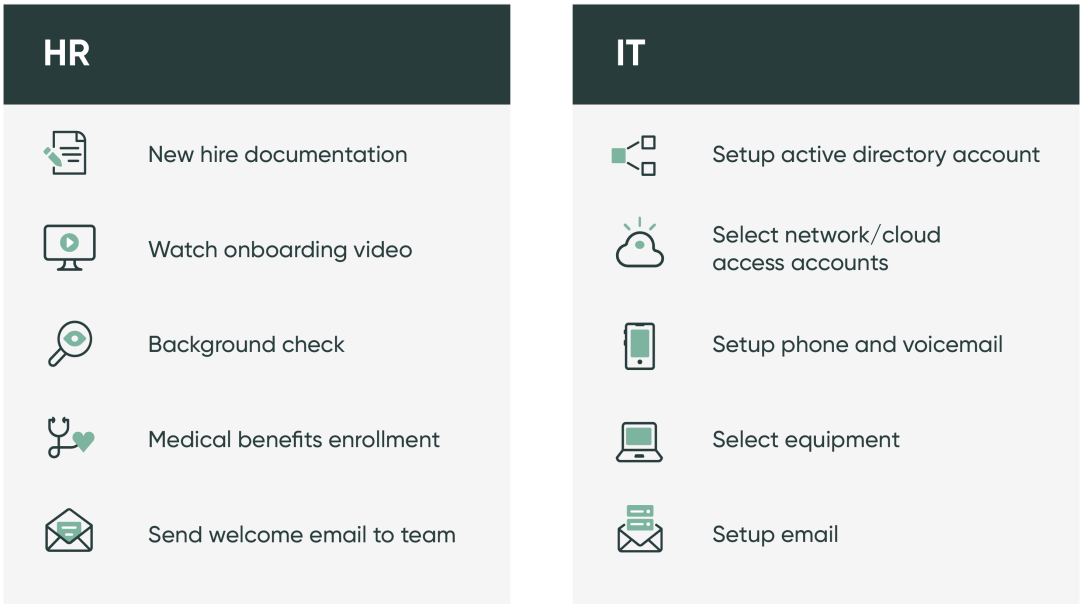
Grupos responsáveis

Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Como os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos, é essencial que a propriedade de cada atividade seja atribuída ao grupo apropriado, como RH, TI ou Instalações. Cada grupo proprietário é responsável por supervisionar as atividades que estão sob seu alcance. Para obter mais informações, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida.

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo proprietário de gravadores de atividades de RH com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade de RH.

Tradução automática

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



Tipos de atividade

As atividades de evento de ciclo de vida podem ser aprovações, atividades de funcionário, atividades de executante, notificações e muito mais. Dependendo do tipo de atividade, você deve configurar os componentes apropriados subjacentes a ela.

Um dos principais benefícios da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode reutilizar componentes e processos existentes. Esses componentes e processos incluem serviços de RH existentes, modelos de tarefa de RH ou itens do catálogo. Para cada atividade, determine se há um componente existente que você pode usar ou se deve configurar um novo.

Tipos de atividade e requisitos de configuração correspondentes

Tipo de atividade	Requisitos de configuração
Aprovação	N/D Para saber mais sobre aprovações, consulte Aprovações .
Tarefa do funcionário	Configurar um modelo de tarefa de RH Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH.
Atividade de executante	Dependendo do tipo de atividade do executante, configure os componentes de suporte apropriados. **Nota:** Os seguintes tipos de atividade do executante são pré-configurados com a aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para configurar tipos adicionais, consulte Definir uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

Tipos de atividade e requisitos de configuração correspondentes

Tipo de atividade	Requisitos de configuração	
	Guia de pedido automatizado	Criar um guia de pedido Para saber mais sobre guias de pedido, consulte Guias de pedido .
	Item do catálogo	Criar ou editar um item do catálogo Para saber mais sobre itens do catálogo, consulte Itens do catálogo de serviços .
	Serviço de RH	Configurar um serviço de RH Para saber mais sobre os serviços de RH, consulte Serviços de RH.
	Tarefa de RH	Configurar um modelo de tarefa de RH Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH.
	Incidente	Criar um modelo de incidente Para saber mais sobre gestão de incidentes, consulte Gestão de incidentes .
Notificação	Criar um modelo de e-mail Para saber mais sobre notificações, consulte Notificações .	
Fluxo	Criar um subfluxo **Importante:** O único subfluxo disponível para uso por padrão é o subfluxo **de trabalho primário de alternância**. Este subfluxo é usado para oferecer suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida. Para usar um subfluxo diferente para uma atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte o artigo Implementação de vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520] na base de conhecimento HI para obter mais informações. Para saber mais sobre subfluxos, consulte Subfluxos .	
Conteúdo	Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida Para saber mais sobre Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo, consulte Publicação de conteúdo.	
Contêiner de atividade	N/D	

Tradução automática

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

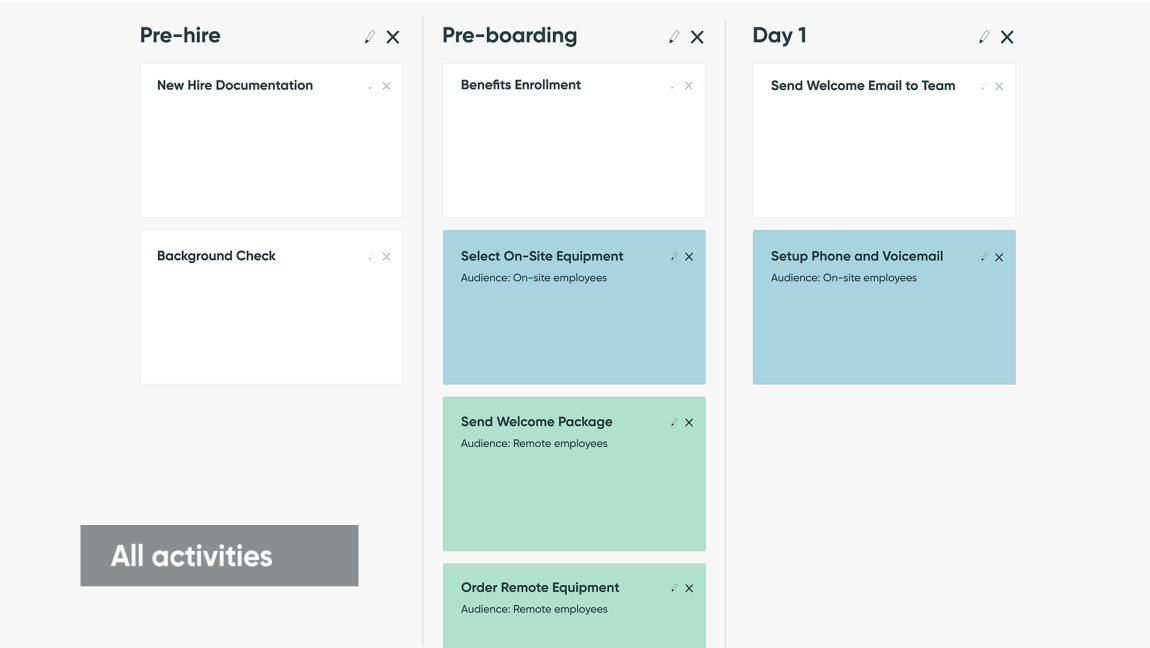
Públicos

Nem todas as atividades de evento de ciclo de vida são necessárias para todos os funcionários. Algumas atividades são destinadas a um público-alvo. Você pode usar registros de público para definir os critérios que a pessoa afetada de um caso de evento de ciclo de vida deve atender para que a atividade seja acionada em seu nome. Para obter mais informações, consulte Públicos.

Critérios de público claramente definidos permitem criar fluxos de trabalho direcionados para diferentes tipos de público. Por exemplo, você pode criar uma experiência de integração personalizada para funcionários recém-contratados, dependendo se o funcionário está no escritório ou remoto.

Nota:

- Se uma atividade não estiver associada a um registro de público, a atividade será acionada para todos os funcionários.
- Se uma pessoa afetada não atender aos critérios de público definidos para um conjunto de atividades durante o processo de avaliação, o campo **Estado** no conjunto de atividades correspondente será definido como **Ignorado**.



Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um grupo responsável para definir o grupo de usuários que possui uma atividade de evento de ciclo de vida. Cada grupo proprietário é responsável por supervisionar as atividades que estão sob seu alcance.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo proprietário de gravadores de atividades de TI com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade de TI.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Grupos do responsável**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo responsável.
Gerente	Gerente do grupo responsável.
Descrição	Descrição do grupo responsável.
E-mail do grupo	Endereço de e-mail a ser associado ao grupo responsável. Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para todos os membros do grupo.
Primário(a)	Grupo primário a ser associado ao grupo proprietário.

4. Clique em **Salvar**.
5. Nas listas relacionadas **Funções**, **Membros do grupo**, **Grupos**e **Habilidades**, atribua as funções, usuários, grupos ou habilidades de RH apropriados ao grupo responsável.

Listas relacionadas e descrições correspondentes

Lista relacionada	Descrição
Funções	Funções atribuídas ao grupo responsável. **Nota:** Todas as funções atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo proprietário.
Membros do grupo	Usuários atribuídos ao grupo responsável.
Grupos	Grupos atribuídos ao grupo proprietário. **Nota:** Todos os grupos atribuídos ao grupo primário são atribuídos automaticamente ao grupo proprietário.
Habilidades	Habilidades de RH atribuídas ao grupo responsável. **Nota:** Todas as habilidades de RH atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo responsável.

6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Definir uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique uma configuração de atividade para definir o processo de execução e as condições de fechamento de uma atividade de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Um dos principais benefícios da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode aproveitar os processos de execução existentes de diferentes departamentos para atender às atividades de evento de ciclo de vida atribuídas a eles. Por exemplo, você pode usar um processo de execução configurado pelo departamento de TI para atender às atividades de evento de ciclo de vida atribuídas à TI. Os tipos de atividade pré-configurados estão disponíveis para uso. Você também pode configurar seus próprios tipos de atividade personalizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de atividade do executante

Campo	Descrição	
Atividade de executante	Nome do tipo de atividade do executante.	
Tipo de configuração	Tipo de configuração. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Item do catálogo	Cria uma tarefa, solicitação ou caso com base em um item do catálogo existente. No campo **Catálogo**, selecione um catálogo.
	Conteúdo	
	Fluxo	Cria um fluxo no caso de evento de ciclo de vida primário. **Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações.
	Serviço de RH	Cria um caso com base em um serviço de RH.
	Modelo da tarefa de RH	Cria uma tarefa com base em um modelo de tarefa de RH.
	Guia de pedido	Cria uma solicitação de TI com base em um guia de pedido. No campo **Catálogo**, selecione um catálogo.
	Modelo	Cria um registro em uma tabela de tarefas que oferece suporte a modelos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
	Fluxo de trabalho	Cria um fluxo de trabalho no caso de evento de ciclo de vida primário. Nos campos a seguir, forneça o seguinte: ◦ **Fluxo de trabalho**: um fluxo de trabalho que é executado no caso de evento de ciclo de vida primário. ◦ **Campos obrigatórios do fluxo de trabalho**: campos no formulário de atividade que precisam ser preenchidos para o fluxo de trabalho. ◦ **Campos opcionais de fluxo de trabalho**: campos no formulário de atividade que são opcionais e preenchidos para o fluxo de trabalho.
Fechamento de atividade	Condições que devem ser atendidas para que a atividade do executanteseja encerrada e para que o valor do Estado seja alterado para Concluído. **Nota:** Depois que todas as atividades em um conjunto de atividades forem concluídas, o valor de Estado do conjunto de atividades mudará para Concluído.	
Ativo	Opção para ativar o tipo de atividade de executante [para uso.	
Tabela de tarefas	Tabela à qual o tipo de atividade de executante [está associado. Dependendo do **tipo de configuração** selecionado, você pode selecionar uma tabela ou o campo é definido automaticamente como uma tabela.	
Cartão de identificação	Crachá ao qual o tipo de atividade do executante está associado. **Nota:** Os crachás são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH.	

4. Clique em **Salvar**.
5. Na seção **Mapeamentos de configuração da atividade do executante**, mapeie um ou mais campos do caso de evento de ciclo de vida primário para a atividade secundária.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tabela Mapeamento de configuração de atividade do executante

Campo	Descrição
Configuração de tipo de atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome do tipo de atividade do executante.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapear da tabela	Tabela de casos de RH à qual o serviço de RH primário está associado. **Nota:** Certifique-se de que esta tabela corresponda à tabela de casos de RH associada ao serviço de RH primário.
Mapear de campo	Campo do qual está sendo mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino.
Mapear para tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o tipo de atividade do executante está associado.
Mapear para campo	Campo que está sendo mapeado para. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de origem.

Example
Por exemplo, o tipo de atividade de executante pré-configurado para itens do catálogo mapeia o campo subject_person da tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case] para o campo solicitado_for na tabela Solicitação [sc_request] para que o formulário de atividade seja preenchido automaticamente com o nome do usuário para o qual o item do catálogo está sendo solicitado.

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Cada modelo deve ser associado à tabela Conteúdo da programação [sn_cd_content_visibility], e você pode configurar o modelo para conteúdo móvel, conteúdo do portal, conteúdo de notificação ou conteúdo de tarefa pendente.

Antes de Iniciar
Tenha o conteúdo que você deseja usar com o modelo de conteúdo de programação. Você pode usar os seguintes tipos de conteúdo:

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Configurar conteúdo móvel	O conteúdo móvel é entregue como uma faixa móvel nos aplicativos Now Mobile e Mobile Onboarding.

Tradução automática

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

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Content Publishing	O conteúdo do portal é entregue como conteúdo (como uma faixa, calendário ou vídeo) em um portal como o Employee Service Center.
Conteúdo da notificação	O conteúdo da notificação é entregue como uma notificação.
Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado	O conteúdo de tarefas pendentes é entregue como uma tarefa pendente no portal e no dispositivo móvel.

Função necessária: administrador

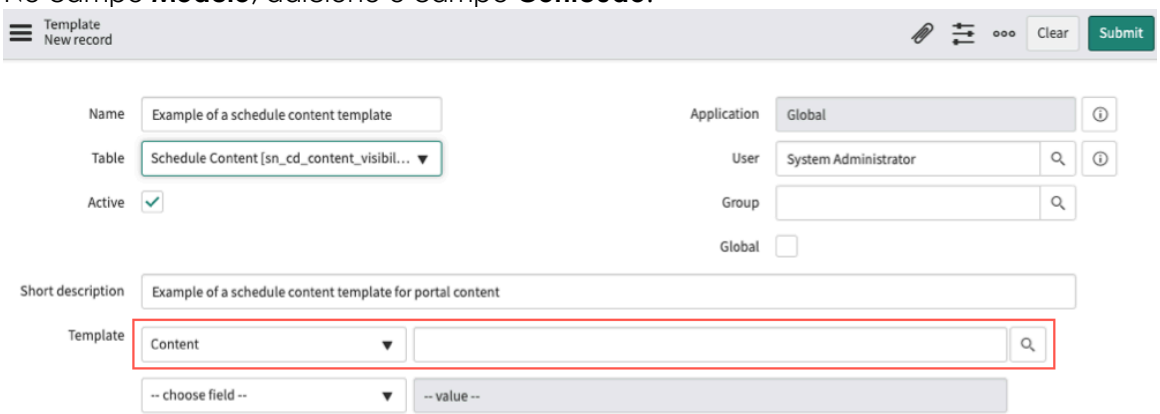
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os campos a seguir no formulário.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo.
Tabela	Defina o valor como `Conteúdo da programação [sn_cd_content_visibility]`.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.

4. No campo **Modelo**, adicione o campo **Conteúdo**.



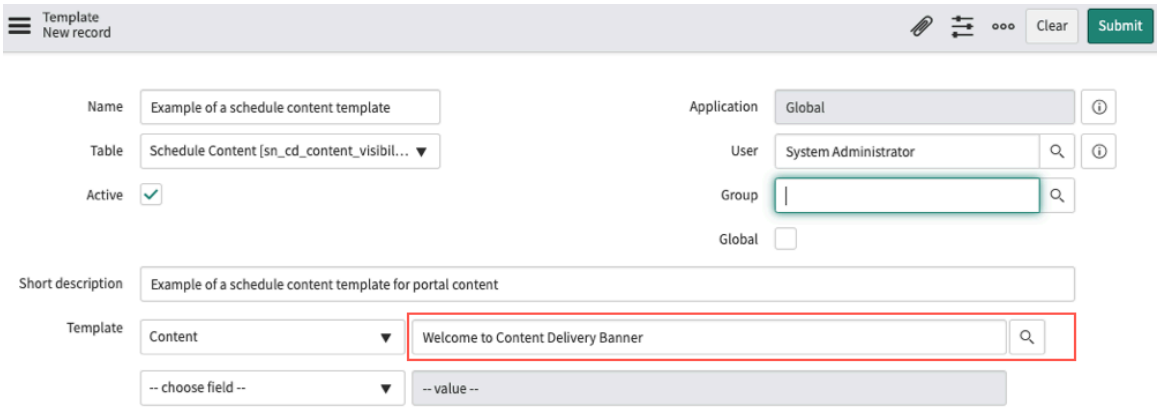
5. Para o campo **Conteúdo**, selecione um registro de conteúdo a ser usado com o modelo.

Example

Por exemplo, este é um modelo de conteúdo de programação para um registro de conteúdo chamado "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo".

Tradução automática

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



6. Adicione campos adicionais com valores correspondentes, conforme necessário.

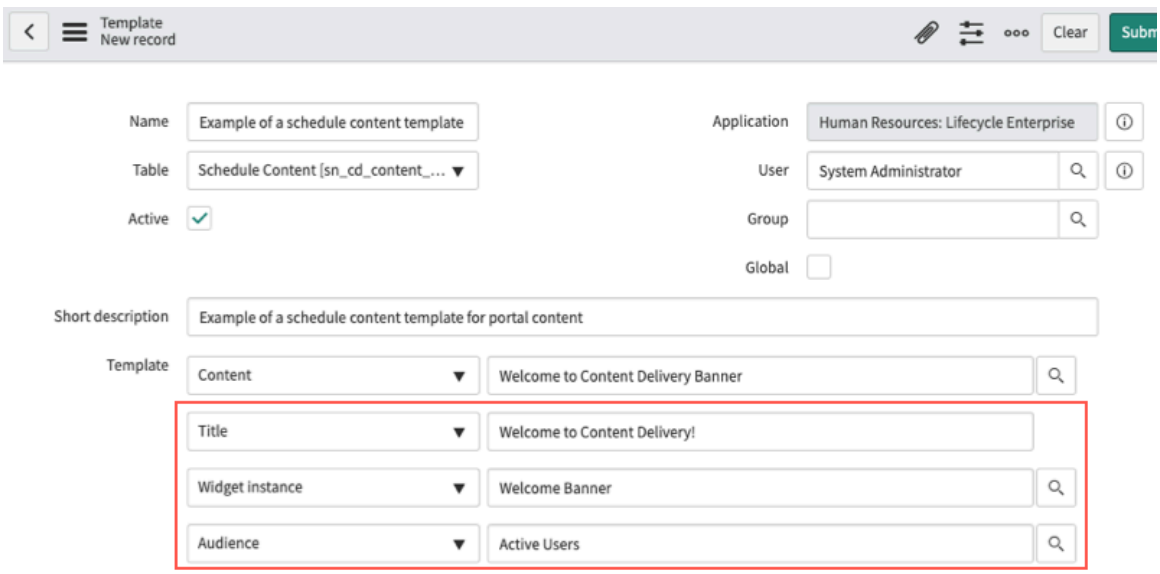
   Dependendo do tipo de conteúdo, você deve adicionar campos adicionais com valores correspondentes. O conteúdo é um dos tipos a seguir.

   - Conteúdo móvel
   - Conteúdo do portal
   - Conteúdo da notificação
   - Conteúdo de tarefa pendente

   Para obter uma lista dos campos disponíveis para cada tipo de conteúdo, consulte Conteúdo da programação.

   Example

   Por exemplo, o tipo de conteúdo do registro "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo" é conteúdo do portal. O conteúdo do portal requer, no mínimo, a adição dos campos **Título**, **Instância de widget**e **Público**.



7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Use o modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida para conteúdo para obter mais informações.

Configurar um evento de ciclo de vida

Crie um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Comece definindo o tipo de evento, como integração de recém-contratados. Cada evento de ciclo de vida tem um ou mais conjuntos de atividades, que representam diferentes fases no processo de eventos de ciclo de vida. E cada conjunto de atividades tem uma ou mais atividades, que podem ser solicitações de aprovações, tarefas para funcionários, atividades para executantes ou o envio de notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar eventos de ciclo de vida

Campo	Descrição
Título	Nome do evento de ciclo de vida.
Ativo	Opção para ativar o evento de ciclo de vida para uso.
Descrição	Descrição do evento de ciclo de vida.
Exibir conjuntos de atividade para a pessoa afetada	(Central do funcionário somente) Opção para mostrar a linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH para a pessoa afetada no caso de evento de ciclo de vida. Este é um processo de duas partes. Além de marcar a caixa aqui, você também deve selecionar **Mostrar caso para pessoa afetada** para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para selecionar o último, consulte Configurar um serviço de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
	Nota: ◦ Se **Mostrar caso à pessoa afetada** para o serviço de RH correspondente não estiver selecionado, a linha do tempo dos conjuntos de atividades não será exibida para a pessoa afetada. ◦ A barra de andamento para cada conjunto de atividades não aparece para a pessoa afetada. Aparece somente para a pessoa que abriu para. ◦ A página do tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH na Central de serviços ao funcionário. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH.	
Na exibição do funcionário, classifique as atividades por	Você pode escolher como seus funcionários exibem as atividades no evento de ciclo de vida. ◦ Prazo: mostra as atividades em ordem cronológica com as tarefas que vencem antes na parte superior e outras atividades em por data de criação. ◦ Ordem de exibição: mostre as atividades na ordem em que aparecem em um conjunto de atividades. **Nota:** O que você seleciona neste campo também é refletido em Central do funcionário para as tarefas pendentes de um usuário.	
Tipo de evento	Tipo de evento do evento de ciclo de vida. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Integração	Evento de ciclo de vida a ser usado com integração móvel. **Nota:** Você também deve garantir que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** no formulário de evento de ciclo de vida e a opção **Mostrar caso para a pessoa afetada** no formulário de serviço de RH correspondente estejam selecionadas. Para obter mais informações, consulte Selecione um evento de ciclo de vida para Now Mobile.
	Desligamento	
	Transições	
	Serviços de RH	

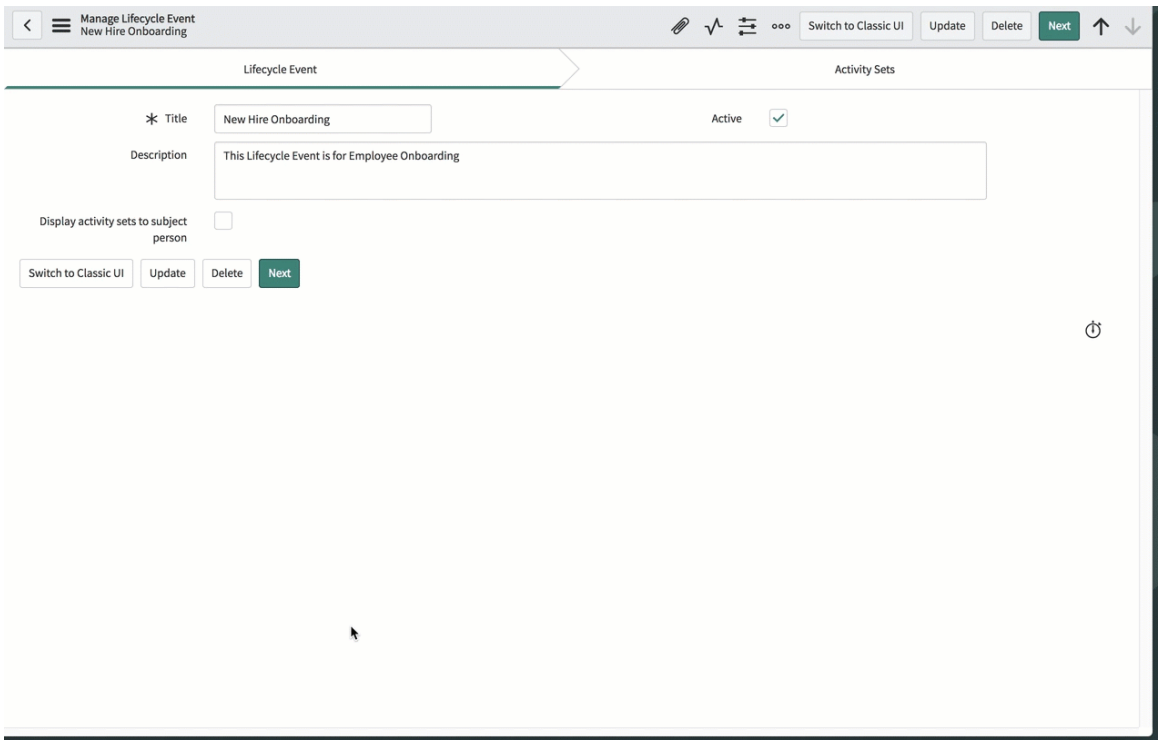
4. Clique na guia **Conjuntos de atividades** ou **em Avançar** para configurar os conjuntos de atividades e as atividades do evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

Você pode criar novos ou modificar conjuntos de atividades e atividades existentes. Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte:

- Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida
- Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida



5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para definir um contêiner para um grupo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

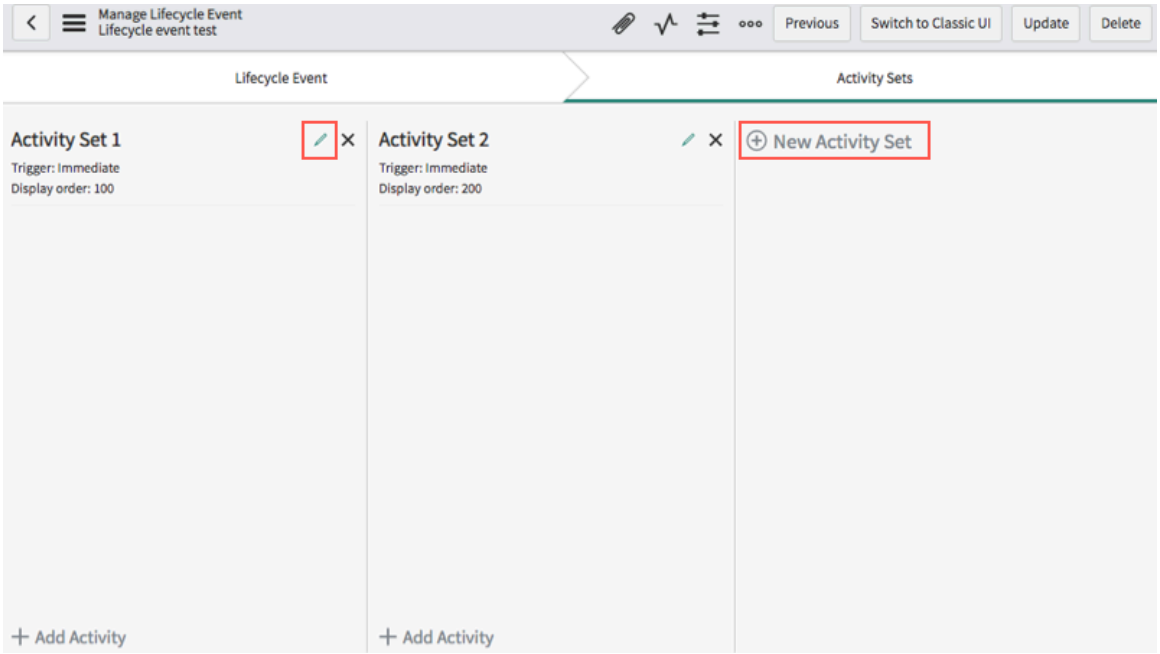
Os conjuntos de atividades representam diferentes fases no processo de eventos de ciclo de vida e você deve definir quando o conjunto de atividades é acionado, como imediatamente após a criação do caso de evento de ciclo de vida ou após a conclusão de outro conjunto de atividades. Cada conjunto de atividades está associado a um único evento de ciclo de vida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Crie um novo ou modifique um conjunto de atividades existente.
   - Para criar um novo conjunto de atividades, clique em **Novo conjunto de atividades**.
   - Para modificar um conjunto de atividades existente, passe o mouse sobre o conjunto de atividades e clique em **Editar conjunto de atividades**.

Tradução automática

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



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conjunto de atividades

Campo	Descrição
Título	Nome do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida.
Título de exibição	Título de exibição do conjunto de atividades. O título de exibição é voltado somente para o funcionário e aparece na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Por exemplo, um título voltado para o funcionário para o conjunto de atividades de pré-embarque pode ser "Prepare-se para o primeiro dia". Se nenhum título de exibição for fornecido, o nome do conjunto de atividades padrão será usado.
Descrição	Descrição do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para uso.
Ordem de exibição	Número de ordem para quando o conjunto de atividades aparece no construtor de eventos de ciclo de vida e na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH. **Nota:** ◦ O número do pedido não tem relação com quando o conjunto de atividades é acionado. ◦ Se nenhum número de pedido for fornecido, o conjunto de atividades aparecerá após todos os conjuntos de atividades numerados. ◦ A página do tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH na Central de serviços ao funcionário. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exibir aberto para	Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades para a pessoa aberta para do caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. **Nota:** Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Todas as tarefas pendentes associadas atribuídas à pessoa em aberto e assunto ainda aparecerão na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas pendentes atribuídas a qualquer outra pessoa ficarão ocultas.
Exibir para a pessoa afetada	Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades para a pessoa afetada no caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Este é um processo de três partes. Além de marcar a caixa de seleção aqui, você também deve: ◦ Selecione **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** para o tipo de evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de ciclo de vida. ◦ Selecione **Mostrar caso à pessoa afetada** para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH. **Nota:** Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Todas as tarefas pendentes associadas atribuídas à pessoa afetada ainda aparecerão na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas pendentes que não estão atribuídas à pessoa afetada serão ocultadas.
Público	O público específico ao qual o conjunto de atividades se destina. Definir um público para um conjunto de atividades permite criar atividades em um conjunto de atividades para um grupo específico de pessoas. Se o campo de público estiver vazio, o conjunto de atividades se aplicará a todos os funcionários. Você também pode usar o público como um filtro ao usar a ferramenta Conjuntos de atividades de teste. Para obter mais informações, consulte Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida. **Nota:** Você também pode definir um público no nível de atividade. Os critérios de público para um conjunto de atividades substituem os critérios de público para uma atividade.

Tradução automática

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

5. Na seção **Condição do gatilho do conjunto de atividades**, defina a condição do gatilho para o conjunto de atividades.

Opções de condição do gatilho

Condição do gatilho	Descrição	
Imediato	O conjunto de atividades é acionado após a criação do caso de evento de ciclo de vida.	
Data	O conjunto de atividades é acionado antes, na data ou após a data especificada. **Nota:** Se a data do conjunto de atividades for atualizada, a mudança será aplicada somente aos casos de RH em aberto com conjuntos de atividades ativos que ainda não foram acionados.	
	Tabela do gatilho	Selecione um caso de RH ou uma tabela de perfis.
	Campo de gatilho	Selecione um campo de data.
	Ignorar data em branco	Opção para não acionar o conjunto de atividades quando o campo de data estiver vazio. Se selecionado, o conjunto de atividades não será acionado quando o campo de data não tiver um valor.
	Tipo de deslocamento de data	Selecione o tipo de compensação de data: ◦ Nenhum(a) ◦ Antes ◦ Após
	Quantidade de deslocamento de data	Forneça uma quantidade de deslocamento. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Depois** é selecionado em **Tipo de deslocamento de data**.
	Unidades de deslocamento de data	Forneça uma unidade de medida de dias, semanas ou meses. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Depois** é selecionado em **Tipo de deslocamento de data**.
Outros conjuntos de atividades	O conjunto de atividades é acionado após a conclusão de um ou mais conjuntos de atividades.	
	Dependências do conjunto de atividades	Selecione um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos antes que o conjunto de atividades seja acionado.
Avançado	Gatilhos de conjunto de atividades de acordo com o script fornecido.	

Tradução automática

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

Condição do gatilho	Descrição	
	Script de gatilho	Forneça um script personalizado para determinar quando o conjunto de atividades é acionado. Há duas variáveis nos scripts: ◦ parentCase: referência ao caso de evento de ciclo de vida primário. ◦ hrTriggerUtil: permite a verificação de outros conjuntos de atividades ou datas de outros tipos de gatilhos. O fluxo de trabalho do inicializador de conjunto de atividades é executado a cada quatro horas para verificar essas condições. Consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida.
Condição	O conjunto de atividades é acionado de acordo com as condições especificadas. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .	
	Tabela de condição	Selecione um caso de RH ou uma tabela de perfil de RH.
	Condição	Use o Construtor de condições para definir as condições que devem ser atendidas para que o conjunto de atividades seja acionado.
Combinação	O conjunto de atividades é acionado com base em uma combinação de uma data especificada, outros conjuntos de atividades e/ou condições.	
	Tipo de combinação	Selecione quando o conjunto de atividades for acionado: ◦ E: o conjunto de atividades é acionado somente quando todos os gatilhos especificados são atendidos. ◦ Ou: o conjunto de atividades é acionado quando qualquer um dos gatilhos especificados é atendido.
	Data	Você pode especificar uma data como parte do tipo de gatilho de combinação.
	Outros conjuntos de atividades	Você pode selecionar um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos como parte do tipo de gatilho de combinação.
	Condição	Você pode usar o construtor de condições para definir as condições que devem ser

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

Condição do gatilho	Descrição	
		atendidas como parte do tipo de gatilho de combinação.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Example: Script de gatilho avançado

- Tipo de gatilho = avançado.
- A nova contratação (pessoa afetada) tem um gerente atribuído.
- A data de início da nova contratação foi atingida (não pode ficar em branco).
- Dois conjuntos de atividades específicas foram concluídos.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent
 case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before
 today
 var employeeStartDate =
 parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !
hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if
 (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Substitua os sys_ids no exemplo pelos sys_ids do conjunto de atividades. No conjunto de atividades, clique no ícone **Menu de contexto do formulário** e selecione **Copiar sys_id**.

Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação

Há um mecanismo disponível para garantir que os temporizadores em um fluxo de trabalho sejam acionados automaticamente, em vez de aguardar o acionamento do intervalo de avaliação.

Os conjuntos de atividades podem ser acionados usando diferentes métodos com base em como você os configura:

Tradução automática

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

- Imediatamente
- Por data
- Script de gatilho (avançado)
- Condições (campos de uma tabela)
- Tipos de gatilhos diferentes ou combinados
- *Outros conjuntos de atividades

Nota: Para obter mais informações sobre o acionamento de conjunto de atividades, consulte Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida e Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida.

*Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, ele deve aguardar a resolução de todas as dependências antes de ser acionado.

Fluxo do inicializador de atividades de RH

Quando um caso de evento de ciclo de vida é alterado para o estado Pronto, todos os conjuntos de atividades são executados por meio do fluxo do inicializador de atividades de RH. As atividades em cada conjunto de atividades não são acionadas no momento. Quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades para ativar o gatilho de atividades, as condições do gatilho são analisadas.

Se a condição do gatilho não tiver sido atendida, ele aguardará a execução do temporizador Aguardar para reavaliar o Script do gatilho (o padrão é a cada quatro horas).

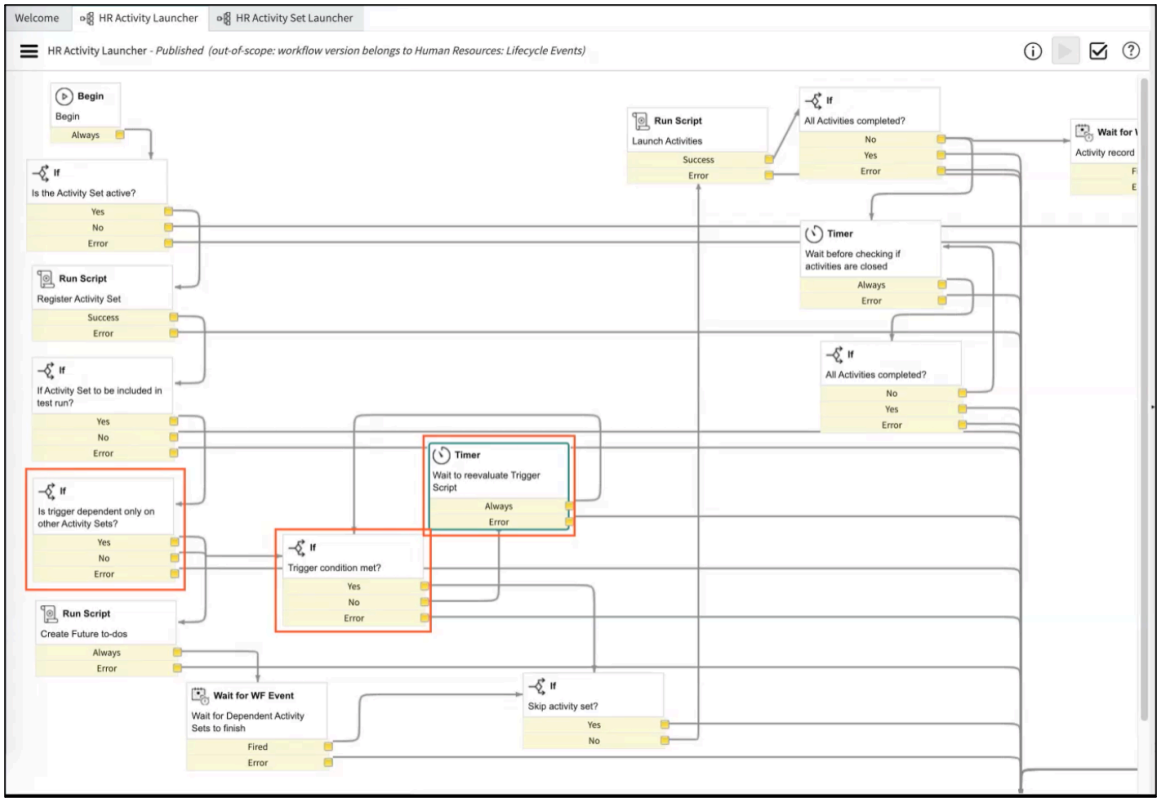
Se a condição do gatilho for atendida, mas depois que o intervalo de avaliação for executado, ele precisará aguardar mais quatro horas antes que o conjunto de atividades seja reavaliado. Isso pode causar atrasos no acionamento de um conjunto de atividades.

O temporizador Aguardar para reavaliar o Script de gatilho usa o campo **de temporizador de fechamento do conjunto de atividades sn_hr_le.All** em Propriedades do evento de ciclo de vida para determinar quando avaliar o conjunto de atividades. O valor padrão é quatro horas.

Você pode reduzir o valor no campo **de temporizador de fechamento do conjunto de atividades sn_hr_le.All** para iniciar o conjunto de atividades mais cedo.

Nota: Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que eles possam ser concluídos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do evento de ciclo de vida.

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



Condição com conjunto de atividades de Evento BR (Demonstração)

Uma alternativa ao uso do campo **Intervalo de avaliação** é usar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** que está incluído com os dados de demonstração como um exemplo do que você pode usar. Esta é uma solução opcional, mas você pode criar e usar o código do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado etc.) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação de gatilho do conjunto de atividades de RH. Qualquer conjunto de atividades pode ser acionado usando o evento check_activity_set_trigger do lado do servidor, com exceção dos conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou somente por outros conjuntos de atividades.

Nota: Para acessar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, ative o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores no campo **Intervalo de avaliação**.

- O tipo de gatilho do conjunto de atividades deve ser definido como **Condição**.
- O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** é acionado quando o estado do caso de evento de ciclo de vida primário muda para **Trabalho em andamento**.
- A atividade **E-mail - Condição com evento BR (Demonstração)** está incluída com o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**.
- O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** contém o fluxo de trabalho **do inicializador de atividade de RH**. Ele também contém a regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)**.

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

- A regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** é executada depois que o estado de um caso de LE muda para **Trabalho em andamento**.
- Em seguida, ele procura os fluxos de trabalho que estão em execução para o caso LE até encontrar o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH e transmitir o evento check_activity_set_trigger para esse fluxo de trabalho.

- Você pode modificar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, **E-mail - Condição com evento BR (Demonstração)** e a regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** para atender aos seus requisitos.

Nota: Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida e Regras de negócio .

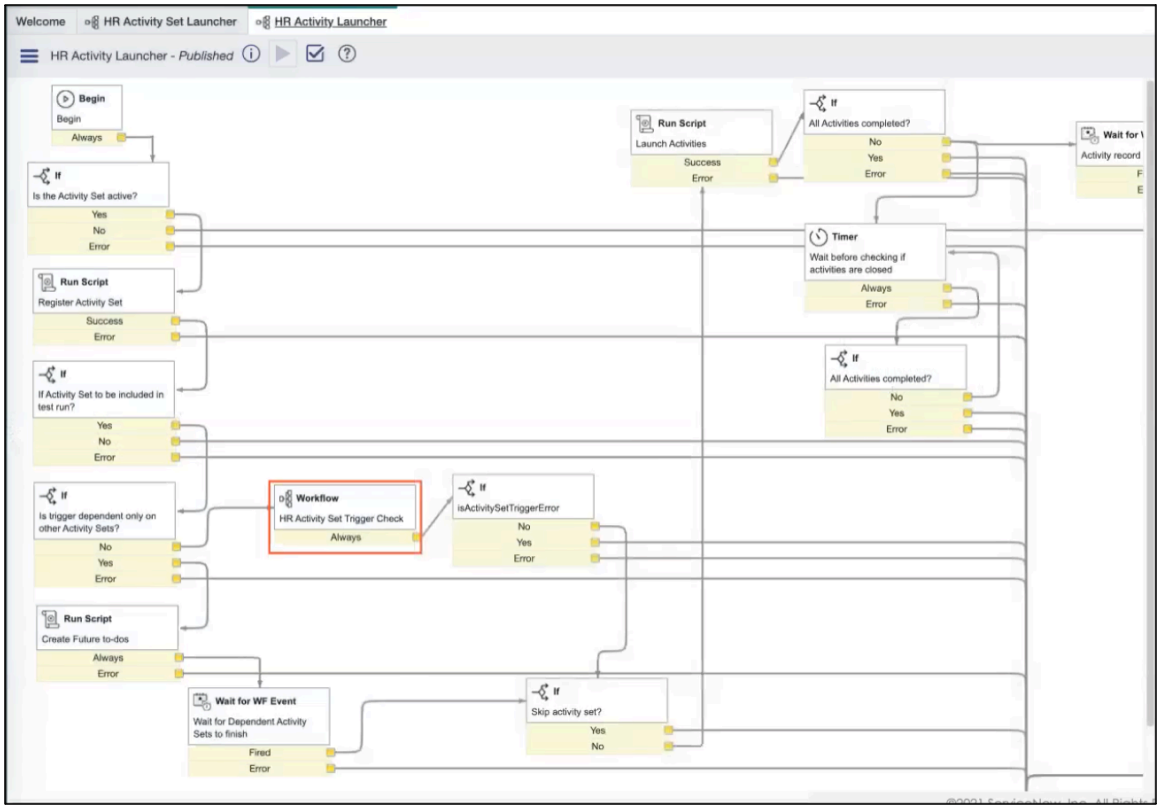
Fluxo de trabalho de verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH

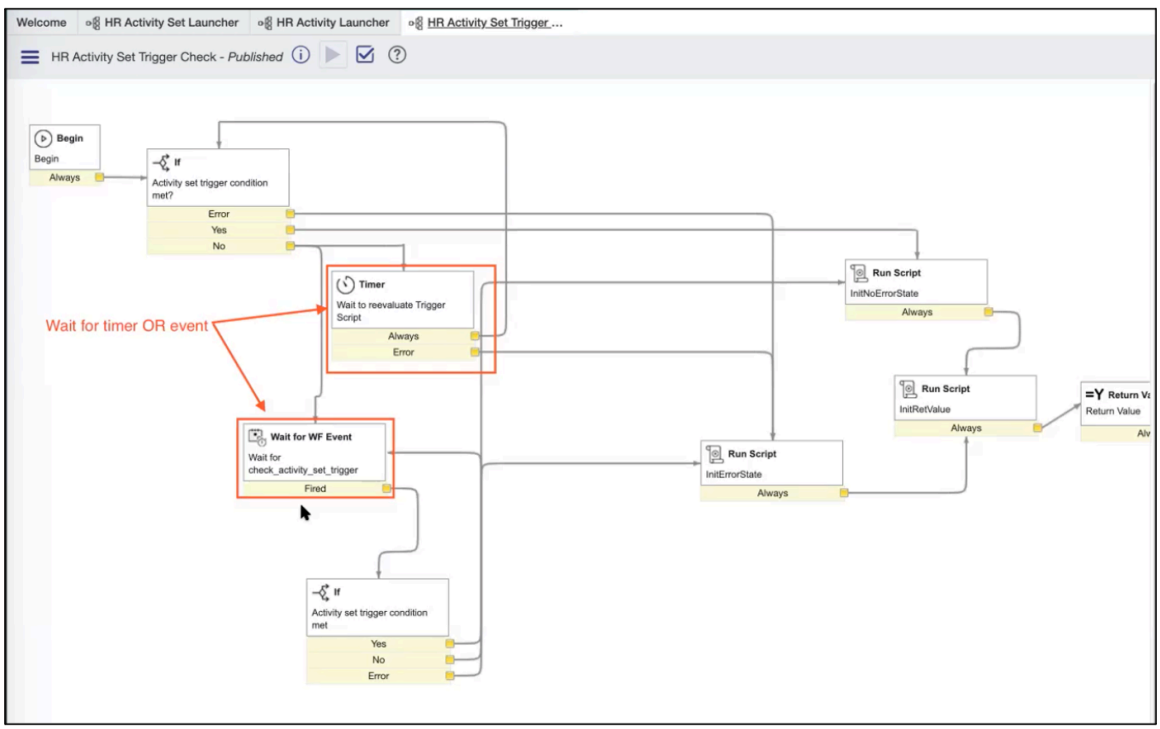
O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do Conjunto de atividades de RH (veja abaixo) foi adicionado ao fluxo de trabalho do Inicializador de atividades de RH para que qualquer script do lado do servidor possa notificar o fluxo de trabalho para ver se o conjunto de atividades está pronto para ser acionado.

Nota: Ele não aciona a atividade, ele avalia a condição do conjunto de atividades.

Tradução automática

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





- O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH é chamado quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades.
- Ele verifica periodicamente se a condição do gatilho para um conjunto de atividades foi atendida.
- Se as condições do gatilho não tiverem sido atendidas, ele ainda aguardará a execução do intervalo de avaliação.
- Se o evento check_activity_set_trigger for acionado, as condições do gatilho de conjunto de atividades serão verificadas imediatamente.

Tradução automática

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

Exibir e usar o conjunto de atividades Condição com evento BR (Demonstração)

Você pode acionar conjuntos de atividades usando um evento que está incluído no conjunto de atividades Condição com evento BR (Demonstração) ou pode criar e usar código do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado etc.) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação do gatilho do Conjunto de atividades de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Para acessar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, ative o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores no campo **Intervalo de avaliação**.

Procedimento

1. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione o evento de ciclo de vida **Integração de recém-contratados (Demonstração)**.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Role para a direita e selecione o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**.

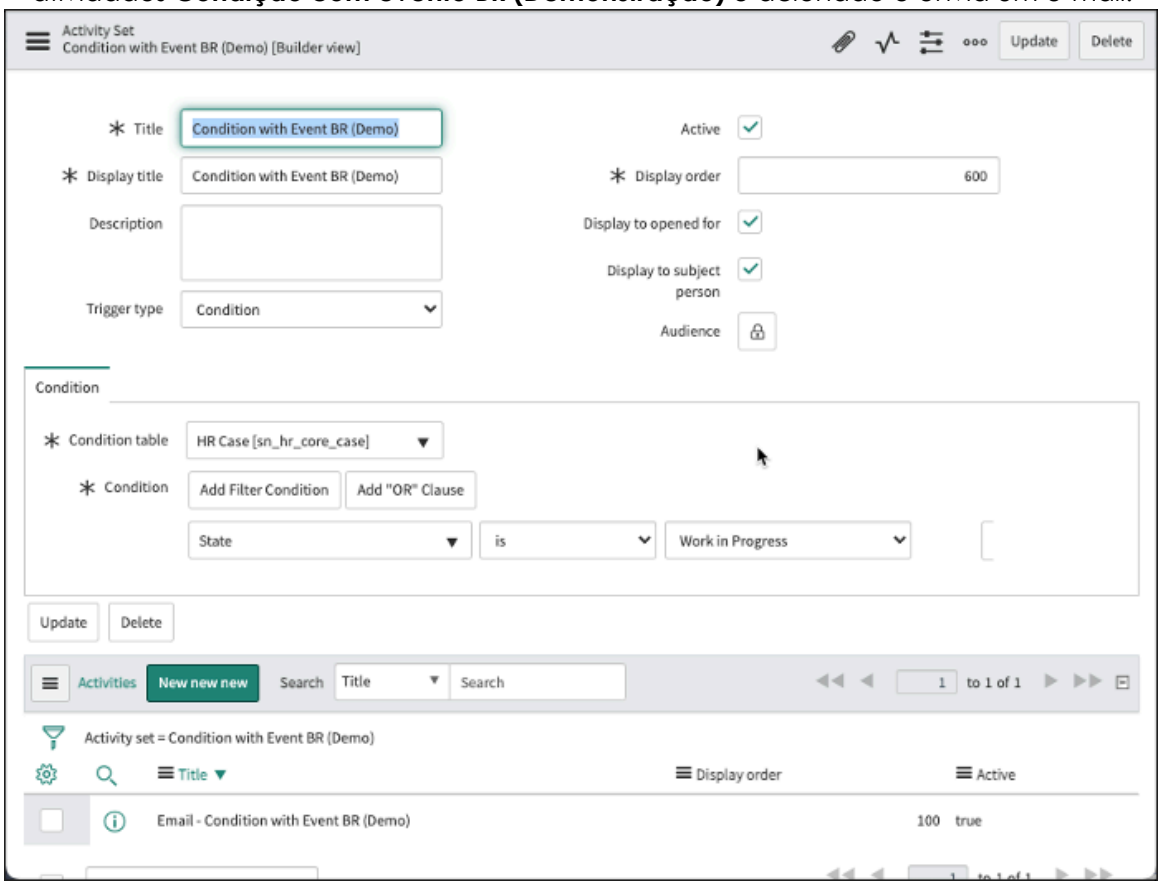
   Nota: O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** é um exemplo do que você pode usar. Esta é uma solução opcional, mas você pode criar e usar o código do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado etc.) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação de gatilho do conjunto de atividades de RH.

5. Selecione o conjunto de atividades Editar ( ) no conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**.

Tradução automática

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

- O **tipo de gatilho** é **Condição**.
- Quando o **Estado** do caso de LE/RH muda para **Trabalho em andamento**, o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** é acionado e envia um e-mail.



Exibir e usar a regra de negócio Condição com evento BR (Demonstração)

Você pode exibir e usar a regra de negócio Condição com evento BR (Demonstração) para acionar uma avaliação do seu conjunto de atividades mais rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um caso que foi criado a partir do evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Demonstração).
3. Selecione as Ações adicionais (ícone ☰).
4. Selecione **Configurar** e, em seguida, **Regras de negócio**.
5. Pesquise e selecione **Condição com evento BR (Demonstração)**.

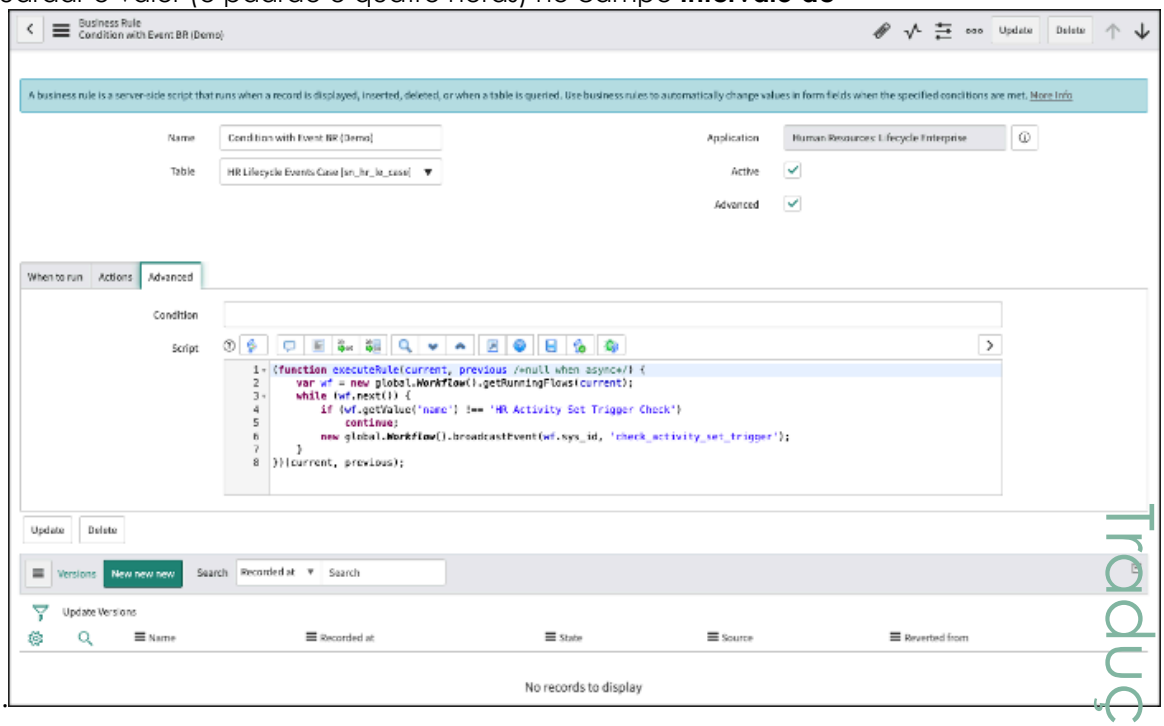
> **Nota:** A regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** é executada depois que o Estado muda para Trabalho em andamento.

6. Selecione a guia **Advanced**.
   No campo Script, você pode exibir como essa regra de negócio funciona. Ele procura os fluxos em execução para o caso de LE/RH. Quando encontra o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de

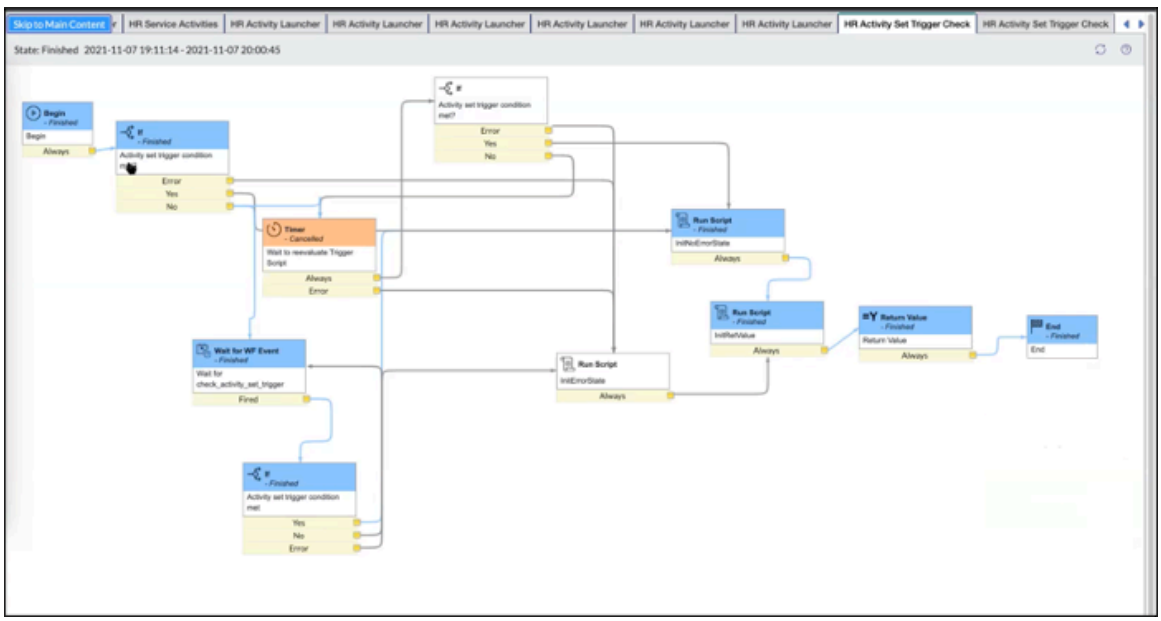
Tradução automática

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

RH, ele transmite o evento check_activity_set_trigger para o fluxo. Isso é o que aciona a avaliação de um conjunto de atividades mais rápido, em vez de aguardar o valor (o padrão é quatro horas) no campo **Intervalo de avaliação**.



7. Quando você altera o estado do caso de LE/RH para **Trabalho em andamento**, o conjunto de atividades é acionado.
8. Retorne ao caso de LE/RH e selecione o link relacionado **Mostrar fluxo de trabalho**.
9. Selecione a guia **Verificação do gatilho do Conjunto de atividades de RH**.
   O temporizador foi cancelado quando o estado do caso de LE/RH foi alterado para **Trabalho em andamento** e o evento **check_activity_set_trigger** foi disparado.



Alterar o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação

Como administrador, você pode alterar o tempo padrão que um conjunto de atividades espera antes de ser avaliado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da família Utah, o intervalo de avaliação padrão pode ser alterado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Selecione o ícone de edição para um **Conjunto de Atividades**.

   Nota: Em Journeys, as fases são equivalentes a conjuntos de atividades.

5. Selecionar **Configurar** > **Tudo** na lista **Ações adicionais**.
6. Selecione a guia **Entradas de dicionário**.
7. Encontre **o nome da colunaassessment_interval**.
8. Abra a **entrada de dicionário**relacionada.

   Nota: Para editar este registro, você deve estar na aplicação Recursos Humanos: Lifecycle Enterprise.

9. Selecione a guia **Valor padrão**.
   O formato**de valor padrão**`0 04:00:00` é igual a `d hh:mm:ss`:
   - Dias = d
   - Horas = hh
   - Minutos = mm
   - Segundos = ss
10. Altere o **Valor padrão**.
11. Selecione **Atualizar**.

Configurar um gatilho Eventos de ciclo de vida para conjuntos de atividades
Crie gatilhos para conjuntos de atividades em Eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja mudar.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Selecione o ícone **Editar conjunto de atividades** para o conjunto de atividades ao qual o gatilho será adicionado.
5. Selecione um **tipo de gatilho**.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre os tipos de gatilho, consulte Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho de conjunto de atividades.

6. Selecione **Atualizar**.

Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho de conjunto de atividades

Os administradores podem configurar gatilhos de conjunto de atividades para disponibilizar atividades em um conjunto de atividades.

Tipos de gatilho do conjunto de atividades

Imediato

Aciona todas as atividades em um conjunto assim que o evento de ciclo de vida é criado.

Data

Aciona atividades em um conjunto de atividades quando uma data ou marco. O primeiro dia para uma atividade de integração de recém-contratados pode ser o primeiro dia do recém-contratado no trabalho. Os gatilhos de data exigem uma **tabela de gatilhos** e um **campo de gatilhos**.

Campos associados ao campo Data

Campo	Descrição
Tabela do gatilho	Selecione uma tabela na lista disponível.
Campo de gatilho	Selecione um campo na lista disponível.
Ignorar data em branco	Se não houver data no campo de gatilho, o conjunto de atividades não será acionado.
Tipo de deslocamento de data	• Após • Antes
Quantidade de deslocamento de data	O número de unidades de deslocamento a serem avaliadas.
Unidades de deslocamento de data	• Dias • Semanas • Meses

Outros conjuntos de atividades

O conjunto de atividades é acionado quando outro conjunto de atividades é concluído. Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, o gatilho não é ativado até que todas as atividades dependentes do conjunto sejam concluídas.

Avançado

Use o gatilho **Avançado** para adicionar um script que avalia condições personalizadas para acionar o conjunto de atividades.

Tradução automática

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

Condição

Use o gatilho **Condição** para definir condições com base no valor dos campos em uma tabela selecionada.

Combinação

Combina o uso de **Data**, **Outros Conjuntos de Atividades**e **Condição**. Todas as três condições devem ser atendidas para acionar o conjunto de atividades.

Eventos de ciclo de vida otimização do andamento do conjunto de atividades

Certifique-se de que os conjuntos de atividades que você definiu para Eventos de ciclo de vida progridam perfeitamente até a conclusão quando atenderem às condições a serem acionadas para um caso Eventos de ciclo de vida.

Conjuntos de atividades são criados ou modificados para definir um contêiner para um grupo de atividades. Os conjuntos de atividades representam diferentes fases no processo de eventos do ciclo de vida e têm condições sob as quais são acionados. As condições do gatilho para um conjunto de atividades dependem dos valores definidos nos campos **Tipo de gatilho** e **Público** no registro do Conjunto de atividades. Quando um conjunto de atividades é criado, o campo **Estado** no registro de contexto do conjunto de atividades correspondente é definido como **Aguardando gatilho**. Depois que as condições do gatilho para um conjunto de atividades são atendidas, o valor do campo **Estado** no registro de contexto do conjunto de atividades correspondente é alterado para **Atividades em execução**.

Ocasionalmente, podem surgir problemas que impedem o andamento dos conjuntos de atividades, embora as condições do gatilho correspondentes tenham sido atendidas. Para otimizar a progressão dos conjuntos de atividades que você definiu e que estão ativos, é importante entender as condições sob as quais um conjunto de atividades fica estancado. Use a tabela a seguir para obter informações sobre os problemas atribuídos à estancamento do andamento de um conjunto de atividades e as soluções correspondentes para os problemas refletidos:

Problemas de estancamento do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Problema	Descrição	Solução
Mudanças na configuração	Mudanças de configuração do conjunto de atividades realizadas enquanto você tiver Eventos de ciclo de vida casos existentes que dependem de uma configuração de conjunto de atividades anterior.	Você deve ter cuidado ao alterar a configuração de um conjunto de atividades definido e ativo, especificamente os seguintes componentes: • Alterar o valor do campo **Público** no registro do Conjunto de atividades. • Alterar o valor do campo **Tipo de gatilho** no registro do Conjunto de atividades. • Adicionar novas atividades a um conjunto de atividades. Casos Eventos de ciclo de vida existentes não

Tradução automática

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

Problemas de estancamento do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Problema	Descrição	Solução
		usam as mudanças feitas na configuração de um conjunto de atividades nas seguintes circunstâncias: • Os conjuntos de atividades foram acionados para o caso Eventos de ciclo de vida. • As atividades já foram geradas para o caso Eventos de ciclo de vida. • As atividades já foram concluídas para o caso Eventos de ciclo de vida. Essas mudanças de configuração devem ser realizadas em uma instância de não produção para validar se as mudanças produzem efeitos adversos.

Tradução automática

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

Problemas de estancamento do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Problema	Descrição	Solução
		Dica: Se um conjunto de atividades ficar estancado devido a uma mudança de configuração, você poderá executar as seguintes etapas para retomar o andamento: 1. Altere o campo **Estado** no registro Contexto de atividades para **Erro**. 2. Retomar o caso Eventos de ciclo de vida correspondente. Esta solução é uma solução alternativa e não exemplifica o uso para o qual a funcionalidade de caso de retomada se destina. Para usar esta solução alternativa, as seguintes condições devem ser verdadeiras: • As atividades associadas ao conjunto de atividades não devem ter sido concluídas. • As tarefas associadas ao caso Eventos de ciclo de vida não devem ter sido criadas. Esta solução alternativa deve ser executada em uma instância de não produção para validar se as mudanças produzem os efeitos desejados.
Erro de configuração	Uma configuração incorreta do conjunto de atividades que causa um comportamento não intencional e afeta	Revise os conjuntos de atividades que você definiu para confirmar se eles estão configurados corretamente. Por exemplo, você definiu

Tradução automática

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

Problemas de estancamento do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Problema	Descrição	Solução
	negativamente a progressão das atividades em um conjunto de atividades.	um novo conjunto de atividades, o conjunto de atividades 2 (AS2) e definiu o campo **Tipo de gatilho** como **Outros Conjuntos de Atividades** para que o AS2 seja acionado após a conclusão do conjunto de atividades 1 (AS1). No entanto, se o AS1 estiver desativado, sua configuração do AS2 se tornará inválida. Como o AS1 está desativado, a configuração do AS2 deve ser alterada para remover sua dependência do AS1.
Personalização	Problemas associados a fluxos de trabalho Eventos de ciclo de vida personalizados que estão em uso para gerenciar e executar atividades ou suas inclusões de script relacionadas.	Confirme se há registros de acesso restrito de chamador (RCA) que foram invalidados devido à modificação de uma inclusão de script. Se houver registros RCA inválidos relacionados a uma inclusão de script modificada, revise cada registro e permita o acesso de acordo.
Intervalo de avaliação	Reduzindo o intervalo de tempo que deve ocorrer entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades. O processo de avaliação do conjunto de atividades determina se os conjuntos de atividades com o campo **Estado** definido como **Aguardando gatilho** no registro correspondente de Contexto do conjunto de atividades atenderam às condições de gatilho definidas para eles.	Tenha cuidado se decidir reduzir o intervalo de tempo entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades para menos do que o valor padrão (quatro horas). A redução do tempo de espera entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades aumenta a frequência com que o processo de avaliação do conjunto de atividades é executado. Consequentemente, essa modificação aumenta o número de atividades que são executadas simultaneamente. Se o número de atividades em execução atingir a capacidade de atividades que podem ser processadas,

Tradução automática

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

Problemas de estancamento do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Problema	Descrição	Solução
		os conjuntos de atividades subsequentes serão cancelados durante o próximo ciclo do processo de avaliação. O campo **Estado** no registro de contexto do conjunto de atividades correspondente é definido como **Cancelado** para conjuntos de atividades que são cancelados durante o processo de avaliação.

Eventos de ciclo de vida gatilhos e referência de fluxo de trabalho

Informações sobre Eventos de ciclo de vida gatilhos e fluxo de trabalho.

Fluxo do inicializador de atividades de RH

Quando um caso de evento de ciclo de vida é alterado para o estado Pronto, todos os conjuntos de atividades são executados por meio do fluxo do inicializador de atividades de RH. As atividades em cada conjunto de atividades não são acionadas. Quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades para acionar atividades, as condições do gatilho são analisadas.

Se a condição do gatilho não tiver sido atendida, ele aguardará Aguardar para reavaliar o temporizador do Script do gatilho para ser executado (o padrão é a cada quatro horas).

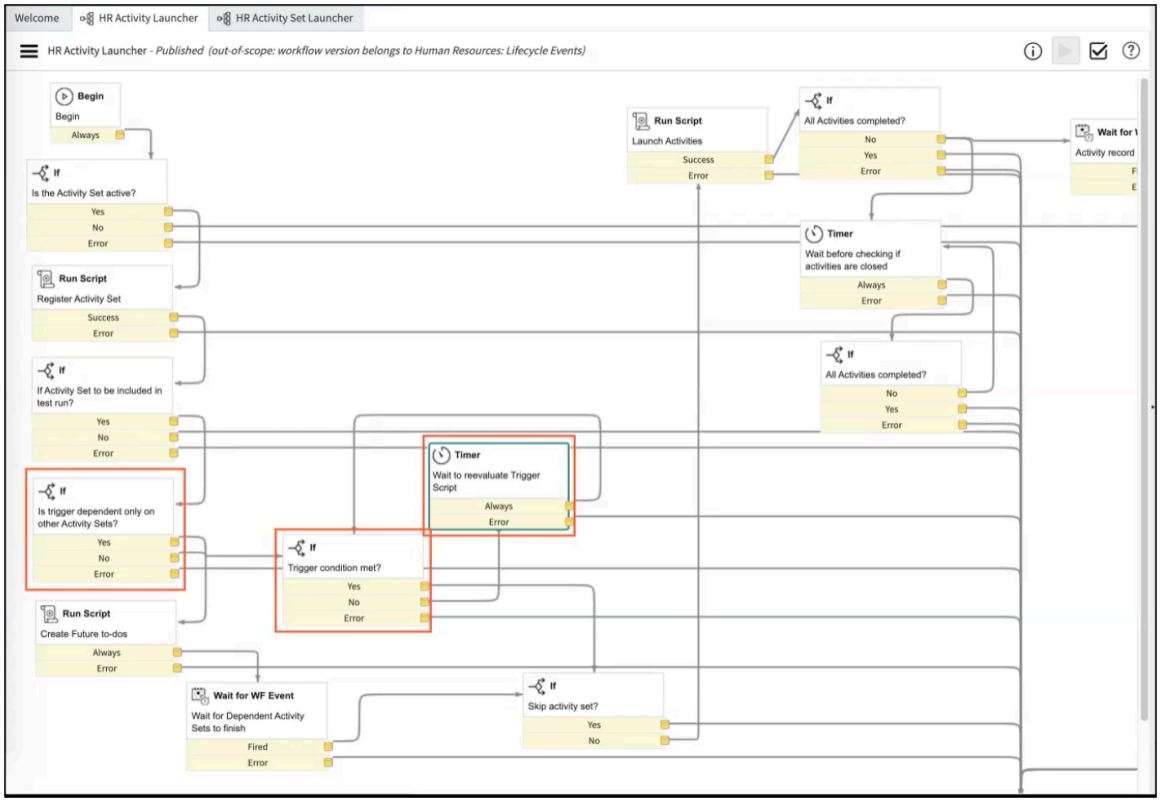
Se a condição do gatilho for atendida, mas depois que o intervalo de avaliação for executado, ele precisará aguardar mais quatro horas antes que o conjunto de atividades seja reavaliado. Aguardar a reavaliação pode causar atrasos no gatilho de um conjunto de atividades.

O temporizador Aguardar para reavaliar o Script de gatilho usa o **assessment_interval** na tabela **sn_hr_le_activity_set**. O valor padrão é quatro horas. Você pode reduzir o valor no campo **assessment_interval** para iniciar o conjunto de atividades mais cedo, consulte Alterar o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação.

Nota: Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que eles possam ser concluídos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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



Condição com conjunto de atividades de Evento BR (Demonstração)

Uma alternativa ao uso do campo **Intervalo de avaliação** para acionar um conjunto de atividades é usar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** que está incluído com os dados de demonstração como um exemplo do que você pode usar. Usar a **Condição com Evento BR (Demonstração)** é uma solução opcional, mas você pode criar e usar o código do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado e assim por diante) que aciona o evento check_activity_set_trigger na Verificação de gatilho do Conjunto de Atividades de RH fluxo de trabalho. Qualquer conjunto de atividades pode ser acionado usando o evento check_activity_set_trigger do lado do servidor, exceto para conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou somente por outros conjuntos de atividades.

Nota: Para acessar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, ative o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores no campo **Intervalo de avaliação**.

- O tipo de gatilho do conjunto de atividades deve ser definido como **Condição**.
- O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** é acionado quando o estado do caso de evento de ciclo de vida primário muda para **Trabalho em andamento**.
- A atividade **E-mail - Condição com evento BR (Demonstração)** está incluída com o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**.
- O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** inclui o fluxo de trabalho **do Inicializador de atividades de RH**. Também inclui a regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)**.

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

- A regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** é executada depois que o estado de um caso de LE muda para **Trabalho em andamento**.
- Em seguida, ele procura os fluxos de trabalho que estão em execução para o caso LE até encontrar o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH e transmitir o evento check_activity_set_trigger para esse fluxo de trabalho.

- Você pode alterar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, **E-mail - Condição com evento BR (Demonstração)** e a regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** para atender aos seus requisitos.

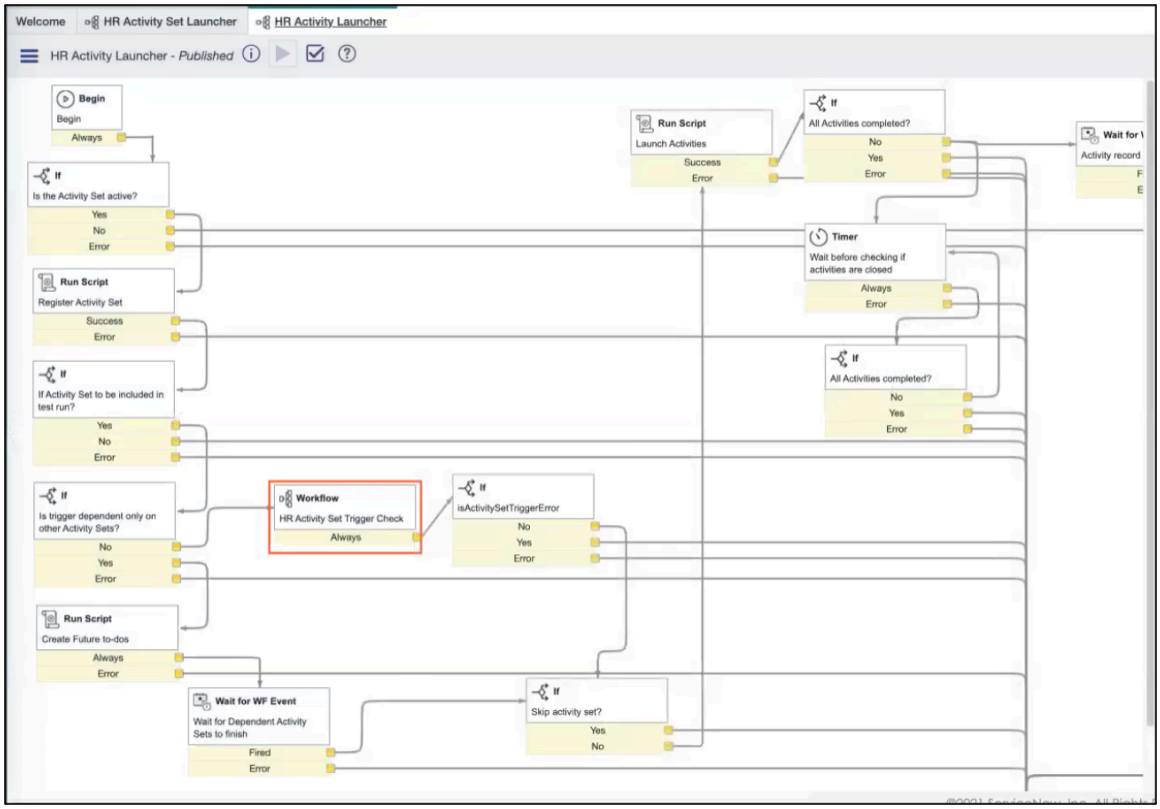
Nota: Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida e Regras de negócio .

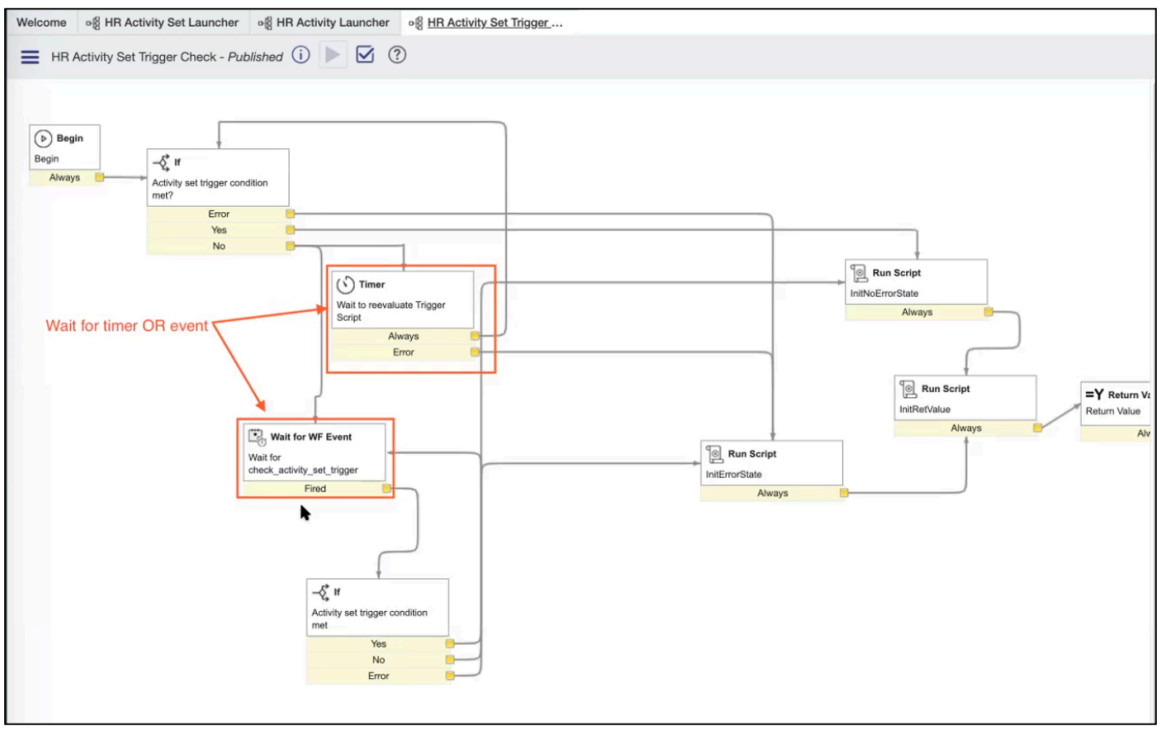
Fluxo de trabalho de verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH

O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH foi adicionado ao fluxo de trabalho do Inicializador de atividades de RH para que qualquer script do lado do servidor possa notificar o fluxo de trabalho para ver se o conjunto de atividades está pronto para ser acionado. O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH avalia as condições. Ele não aciona diretamente nenhum fluxo de trabalho.

Tradução automática

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





- O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH é chamado quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades.
- Ele verifica regularmente se a condição do gatilho para um conjunto de atividades foi atendida.
- Se as condições do gatilho não tiverem sido atendidas, ele ainda aguardará a execução do intervalo de avaliação.
- Se o evento check_activity_set_trigger for acionado, as condições do gatilho de conjunto de atividades serão verificadas imediatamente.

Tradução automática

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

Verificar evento de fluxo de trabalho do gatilho do conjunto de atividades

Use o evento de fluxo de trabalho **check_activity_set_trigger** em um script do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado e assim por diante) para criar um atalho para o temporizador Aguardar para reavaliar o script do gatilho e avaliar o gatilho de um conjunto de atividades just-in-time. Se você estiver considerando usar um intervalo de avaliação mais frequente para evitar uma longa espera do temporizador, use esta opção.

Nota: O evento **check_activity_set_trigger** não funciona com conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou acionados somente por outros conjuntos de atividades.

Ao se preparar para usar o evento de fluxo de trabalho **check_activity_set_trigger**, primeiro determine quando os critérios de gatilho do conjunto de atividades podem ser verificados. Por exemplo, se estiver usando um tipo de gatilho "Condição", uma regra de negócio com a mesma condição pode ser um bom local para verificar se a condição é verdadeira. Se estiver usando um gatilho "Avançado", determine qual lógica de negócios do lado do servidor fez com que o script Avançado retornasse verdadeiro. Por exemplo:

- inclusão de script
- trabalho programado
- script de importação

.

Depois de determinar o local do lado do servidor para verificar os critérios do gatilho, adicione o seguinte script a ele:

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id,
 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique uma atividade de evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida atividades podem ser aprovações, tarefas do funcionário, atividades do executante, notificações, fluxos, conteúdo ou contêineres de atividade.

Antes de Iniciar

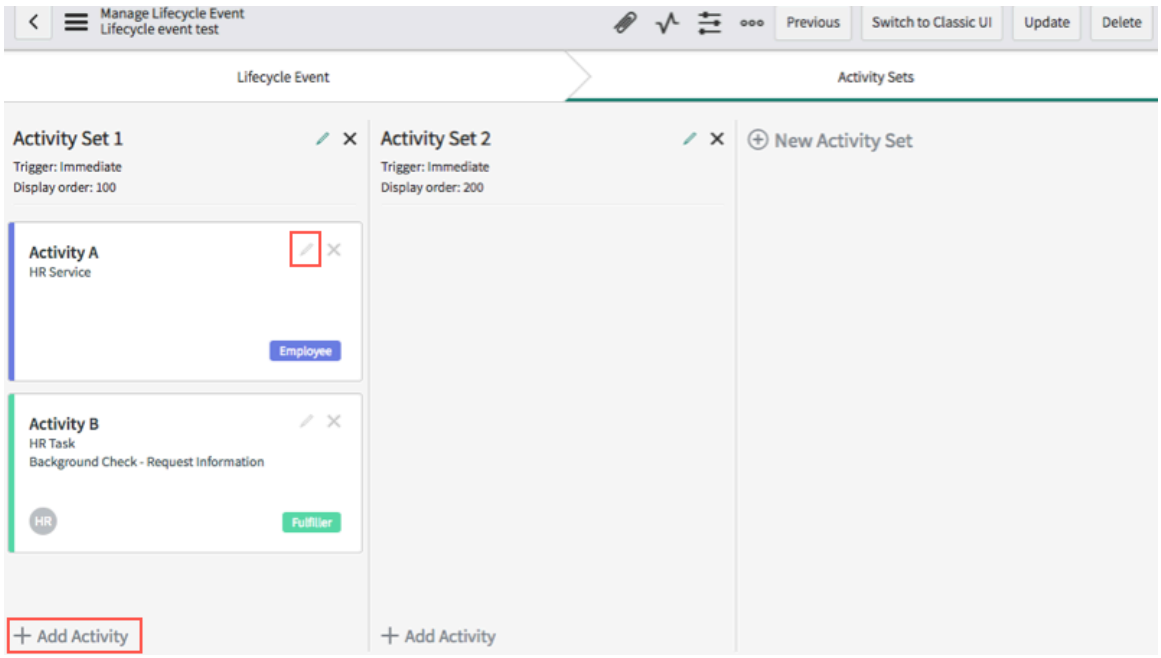
Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Cada atividade deve ser associada a um grupo responsável. Se a atividade tiver um público-alvo, você poderá usar registros de público para definir as condições ou critérios que a pessoa afetada de um caso de evento de ciclo de vida deve atender para que a atividade seja acionada em seu nome. Cada atividade está associada a um único conjunto de atividades.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Crie uma nova atividade ou modifique uma existente.
   - Para criar uma nova atividade, clique em **Adicionar atividade**.
   - Para modificar uma atividade existente, passe o mouse sobre a atividade e clique em **Editar atividade**.



4. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como um dos seguintes:
   - Aprovação
   - Tarefa do funcionário
   - Atividade de executante
   - Notificação
   - Fluxo
   - Conteúdo
   - Contêiner de atividade
   - Pesquisa do Pulse

   Para cada tipo de atividade, siga a tarefa aplicável.

> ⚠ **Aviso:** Uma atividade LE (atividade de executante) para um serviço de RH que tem o mesmo tipo de LE que o caso de LE pode causar um loop que pode causar um problema de memória.

Para uma aprovação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma aprovação. As aprovações criam uma tarefa pendente para os aprovadores especificados aprovarem ou rejeitarem.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Aprovação`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Aprovação`.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Na lista relacionada **de Aprovadores**, defina os aprovadores para a atividade de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

Campos da lista relacionada de aprovadores

Campo	Descrição
Grupos de aprovadores	Grupos para aprovar a atividade.
Usuários aprovadores	Usuários para aprovar a atividade.
Aprovadores de caso	Usuário do caso de evento de ciclo de vida para aprovar a atividade.

4. Na lista relacionada **Opções de aprovação**, defina como a atividade é aprovada.

Campos da lista relacionada a opções de aprovação

Campo	Descrição	
Aguardar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída:	
	Qualquer um pode aprovar	Somente uma pessoa é necessária para aprovar a atividade de RH.
	Todos devem aprovar	Todos os atribuídos à atividade de RH devem aprová-la. Se uma pessoa rejeitar, a pessoa Atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Primeira resposta de qualquer pessoa	A primeira pessoa a responder (aprovar ou rejeitar) à atividade determina o estado.
Ao rejeitar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada:	
	Permitir reenvio de aprovações:	Um agente de RH pode reenviar para aprovação. A pessoa Atribuída a recebe uma mensagem sobre o caso com um link para reenviar as solicitações de aprovação. Todos os aprovadores reenviaram a solicitação de aprovação.
	Encerrar incompleto	Quando o serviço de RH for rejeitado, altere o **Estado** do caso ou da tarefa para **Encerrado e Incompleto**.
Qualquer aprovador ausente	Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente:	
	Selecionar substituições	Quando um aprovador está ausente, a pessoa Atribuída a pode selecionar uma substituição. Se a atividade estiver configurada para ter o Aberto para o gerente aprovar, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade terá um aprovador ausente. Se **Selecionar substituições** estiver selecionado no campo **Aprovador ausente**, a pessoa

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		Atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Ignorar ausente	Ignorar qualquer aprovador ausente e continuar.
	Encerrar incompleto	Altere o estado do caso ou da tarefa para **Encerrado incompleto** quando houver um aprovador ausente.
Todos os aprovadores ausentes	Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes:	
	Selecionar substituições	Quando todos os aprovadores estão ausentes, a pessoa Atribuída a pode selecionar substituições. Se a atividade estiver configurada para ter o Aberto para o gerente aprovar, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade terá um aprovador ausente. Se **Selecionar substituições** estiver selecionado no campo **Aprovador ausente**, a pessoa Atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Encerrar incompleto	Altere o estado do caso ou da tarefa para **Encerrado e Incompleto** quando todos os aprovadores estiverem ausentes.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Para uma tarefa do funcionário

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma tarefa para um funcionário. As tarefas do funcionário são atribuídas à pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Funcionário`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Funcionário`.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo da tarefa de RH	Modelo de tarefa de RH a ser usado com a atividade. **Nota:** Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
Aguarde a conclusão da tarefa gerada	Opção para aguardar a conclusão da tarefa gerada antes que a atividade seja encerrada. Este campo aparece quando você seleciona um dos seguintes tipos de tarefa no formulário de modelo de tarefa de RH. Se selecionado: ◦ **Serviço de RH**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de um caso de RH. O caso de RH deve ser concluído para que a atividade seja encerrada. ◦ **Enviar item do catálogo**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação. A solicitação deve ser concluída para que a atividade seja encerrada. ◦ **Enviar Guia de pedido**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação de TI. A solicitação de TI deve ser concluída para que a atividade seja encerrada. **Nota:** ◦ A condição de fechamento depende do tipo de atividade e pode ser modificada. ◦ Se selecionado, a mudança se aplicará somente a novos casos de evento de ciclo de vida. As atividades em casos existentes não aguardarão a conclusão da tarefa gerada antes que a atividade seja encerrada.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Usar crachá da configuração de serviço de RH	(Se para o modelo de tarefa de RH associado, o valor **do tipo de tarefa de RH** for **serviço de RH**) Opção para usar o crachá associado ao serviço de RH primário.
Cartão de identificação	Crachá ao qual o tipo de atividade do executante está associado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os crachás são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.
4. No modelo de tarefa de RH associado, quando o valor **do tipo de tarefa de RH** for **serviço de RH**, **Enviar item do catálogo**ou **Enviar guia de pedido**, na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você poderá mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para as variáveis apropriadas no secundário A atividade que é gerada quando a atividade do funcionário é acionada.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear de um campo. No campo **Mapear de campo**, selecione o campo na tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		Nota: Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.
	Texto personalizado	Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}".
Mapear para variável	Variável para a qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.	

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

5. Clique em **Atualizar**.

Para uma atividade de executante

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida para um executante. As atividades do executante são atribuídas a um agente ou executante em um departamento, como RH, TI ou Instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Executante`.

2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Executante`.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
Atividade de executante	Selecione um dos seguintes tipos de atividade do executante: **Nota:** Você pode controlar os diferentes tipos de atividade do executante que aparecem aqui. Para obter mais informações, consulte Definir uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida.	
	Guia de pedido automatizado	(Somente eventos de ciclo de vida para empresas) Um guia de pedido preenche a atividade. No campo **Guia de pedido**, selecione o guia de pedido a ser usado. **Nota:** Um guia de pedido envia uma única solicitação do catálogo de serviços que gera vários itens. Consulte Guias de pedido para obter mais informações.
	Item do catálogo	(Somente eventos de ciclo de vida para empresas) Um item do catálogo preenche a atividade. No campo **Item do catálogo**, selecione o item do catálogo a ser usado. **Nota:** Um item do catálogo é um bem ou serviço. Consulte Itens do Catálogo de serviços para obter mais informações.
	Fluxo	Um fluxo preenche a atividade. No campo **Fluxo**, selecione o fluxo a ser usado. **Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações.
	Serviço de RH	Um serviço de RH executa a atividade. No campo **Serviço de RH**, selecione o serviço de RH a ser usado. **Nota:** Serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH.
	Tarefa de RH	Uma tarefa de RH cumpre a atividade. No campo **Modelo de tarefa de RH**, selecione o modelo de tarefa de RH a ser usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		Nota: Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
	Incidente	(Somente eventos de ciclo de vida para empresas) Um incidente executa a atividade. No campo **Modelo**, selecione o modelo de incidente a ser usado. **Nota:** Um modelo de incidente preenche automaticamente os campos no formulário de Incidente. Consulte Gestão de incidentes para obter mais informações.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.	
Usar crachá da configuração de serviço de RH	(Se para o modelo de tarefa de RH associado, o valor **do tipo de tarefa de RH** for **serviço de RH**) Opção para usar o crachá associado ao serviço de RH primário.	
Cartão de identificação	Crachá ao qual o tipo de atividade do executante está associado. **Nota:** Os crachás são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH.	
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.	
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.	
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.
4. Na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade secundária que é gerada quando a atividade do executante é acionada.

   Nota: Esta seção herda todos os mapeamentos do tipo de atividade do executante associado. Você pode usar os mapeamentos de tipo de atividade do executante padrão como estão ou modificá-los ainda mais.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear de um campo. No campo **Mapear de campo**, selecione o campo na tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.
	Texto personalizado	Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}".
Mapear para tabela	Tabela de destino para a qual o campo de atividade está mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada.	
Mapear para campo	Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.	

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

5. Clique em **Atualizar**.

Para uma notificação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma notificação. As notificações automatizam o envio de um e-mail para os destinatários especificados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Notificação`.

2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Notificação`.
Modelo de e-mail	Selecione um modelo de e-mail existente ou crie um novo.
De	Forneça o nome do remetente.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Na lista relacionada **Destinatários**, defina os destinatários da notificação para a atividade de evento de ciclo de vida.

Campos da lista relacionada a destinatários

Campo	Descrição
Usuários destinatários	Usuários que recebem a notificação por e-mail.
Grupos de destinatários	Grupos que receberão a notificação por e-mail.
Usuários/Grupos no caso	Campos de usuário do caso de evento de ciclo de vida para receber a notificação por e-mail.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Parâmetros de atividade de fluxo

Use parâmetros de atividade de fluxo em uma atividade de evento de ciclo de vida para preencher automaticamente os valores de um subfluxo em uma atividade.

Você pode configurar subfluxos para um evento de ciclo de vida e passar os valores para os parâmetros de entrada do subfluxo na atividade.

Tradução automática

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

Ter a capacidade de chamar qualquer subfluxo de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece uma configuração com pouco código ou sem código.

Chamar subfluxos de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece um fluxo de trabalho em toda a empresa que você pode usar para interagir com aplicações de terceiros em um ponto específico em um evento de ciclo de vida.

Para obter mais informações, consulte Fluxos .

Casos de uso

Você pode usar parâmetros de atividade de fluxo para:

Desligamento

Subfluxo	Parâmetros
Rescindir contrato de funcionário no Workday.	• Funcionário: pessoa afetada • Data de término: perfil de RH da pessoa afetada. Data de término do emprego

Integração

Subfluxo	Parâmetros
Marcar funcionário como não comparecimento no Workday. (O funcionário aceitou uma oferta de emprego, mas em algum momento decidiu desistir do acordo.)	• Funcionário: pessoa afetada • Motivo: motivo de não comparecimento

Transição/Recontratação

Subfluxo	Parâmetros
Alternar trabalho primário	• Funcionário: pessoa afetada • Trabalho: trabalho da pessoa afetada

Para obter mais informações, consulte Subfluxos .

Mapear campos de atividade e parâmetros de entrada

Você pode usar campos de uma tabela para mapear seu campo de atividade para um parâmetro de entrada.

Ou você pode mapear campos de atividade para um parâmetro de entrada usando um script personalizado.

Para um fluxo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que usa um subfluxo.

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Fluxo`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Fluxo`.
Fluxo	Subfluxo a ser usado com a atividade. **Importante:** ◦ Somente o subfluxo **de trabalho primário do comutador** que é usado para oferecer suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida está disponível para uso pronto para uso. ◦ Para usar um subfluxo diferente com a atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte o artigo Implementação de vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520] na Base de conhecimento HI para obter mais informações.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Cartão de identificação	Crachá ao qual o tipo de atividade do executante está associado. **Nota:** Os crachás são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.
   As guias **Mapeamentos de campo de atividade** e **Atividades de rescisão** são exibidas. Esses campos são passados do subfluxo.

Configurar mapeamento de campo de atividade

Use mapeamentos de campo de atividade para mapear informações de um campo em uma tabela, texto personalizado ou um script personalizado para uma entrada de fluxo de um subfluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de campo de atividade passam campos do subfluxo que você selecionou ao configurar a atividade de evento de ciclo de vida.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Atividades**.
2. Selecione uma atividade que tenha **Fluxo** como o **tipo de Atividade**.
   Para obter mais informações, consulte Para um fluxo.
3. Clique na guia **Mapeamentos de campo de atividade**.
4. Clique em um mapeamento de campo de atividade.
5. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Mapeamento do Campo de Atividade

Campo	Descrição
Atividade	A atividade para a qual você está criando mapeamentos de campo.
Mapear da tabela	A tabela da qual você deseja mapear valores.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapear de	Como você deseja mapear valores da tabela selecionada. Os valores válidos são: ◦ Campo ◦ Texto personalizado ◦ Script personalizado
Mapear de campo	O campo da tabela que você selecionou para mapear seu campo de atividade. Por exemplo, você pode selecionar a tabela Atividade [sn_hr_le_case] e o campo subject-person dessa tabela para mapear para a entrada de fluxo do usuário. Aparece quando você seleciona **Campo** em **Mapear do campo**.
Texto personalizado	O texto que você deseja mapear para o campo de atividade. Aparece quando você seleciona **Texto personalizado** no **campo Mapear de**.
Script	O script que você deseja mapear para o campo de atividade. Aparece quando você seleciona **Script personalizado** no **campo Mapear de**.
Mapear para entrada de fluxo	O parâmetro de entrada do subfluxo que você está mapeando de um campo de uma tabela, texto personalizado ou script personalizado. Para obter mais informações, consulte Para um fluxo.
Entrada obrigatória	Indica se a entrada é necessária e reflete as configurações do subfluxo selecionado. Para obter mais informações, consulte Subfluxos .

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Para conteúdo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida para programar conteúdo. Este tipo de atividade permite que você entregue conteúdo relevante e personalizado aos funcionários como parte do evento de ciclo de vida. Por exemplo, você pode enviar informações relacionadas à empresa ou uma faixa de primeiro dia de trabalho para recém-contratados como parte de sua integração.

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer e associação ao grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Conteúdo`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Conteúdo`.
Modelo	Modelo de conteúdo de programação a ser usado com a atividade. **Nota:** Um modelo de conteúdo de programação programa e entrega conteúdo aos usuários como parte de um evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público para direcionar o conteúdo para a pessoa afetada, a pessoa que abriu para ou uma pessoa que está trabalhando no caso de evento de ciclo de vida. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade de conteúdo.
   Você pode usar os mapeamentos de campo de atividade para definir a quem o conteúdo é entregue, quando o conteúdo é entregue, por quanto tempo o conteúdo está disponível e muito mais.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear de um campo. No campo **Mapear de campo**, selecione o campo na tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.
	Texto personalizado	Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}".
Mapear para tabela	Tabela de destino para a qual o campo de atividade está mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapear para campo	Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado para.

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Para um contêiner de atividade

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que é um contêiner para um grupo de atividades. Este tipo de atividade permite que você gerencie as dependências das atividades em um conjunto de atividades. Você pode usar contêineres de atividades para solicitar atividades, em paralelo ou em sequência, bem como configurar vários contêineres de atividades em um conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Contêiner de atividade`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Contêiner de atividade`.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Atividades do membro** é exibida.
4. Na lista relacionada **Atividades do membro**, crie uma ou mais atividades do membro dos seguintes tipos:

   Nota:

   - As atividades de membros herdam o público do contêiner de atividades.
   - As atividades do membro são acionadas com base no número do pedido atribuído. Atividades com o mesmo número de pedido são acionadas ao mesmo tempo.
   - Novas atividades de membro devem ser criadas para cada contêiner de atividade. Você não pode mover atividades existentes para um contêiner de atividade, nem pode mover atividades de membro para fora do contêiner para usar como atividades autônomas.
   - As atividades do membro não podem ser contêineres de atividade. Você não pode colocar um contêiner de atividade dentro de outro contêiner de atividade.

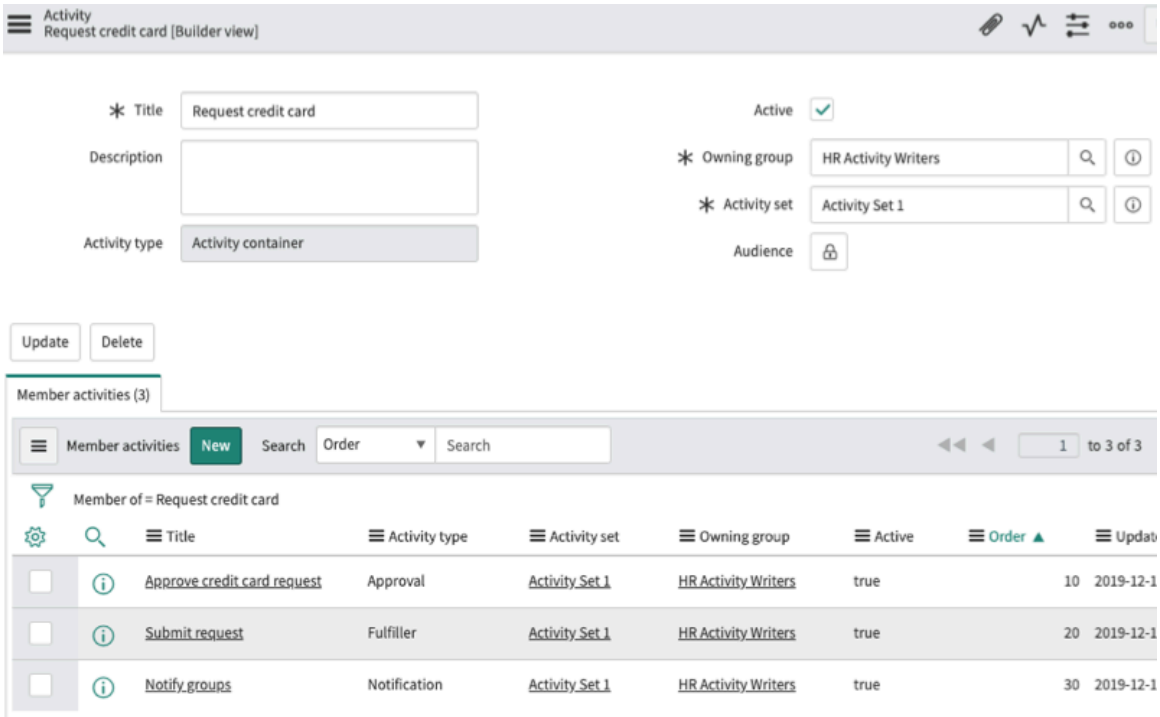
   - Aprovação
   - Funcionário
   - Executante
   - Notificação
   - Fluxo
   - Conteúdo

Example

Por exemplo, este é um contêiner de atividade para solicitar um cartão de crédito. O contêiner de atividade tem três atividades de membro. A primeira é aprovar a solicitação de cartão de crédito, a segunda é enviar a solicitação e a terceira é notificar os grupos relevantes sobre a solicitação.

Tradução automática

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



5. Clique em **Atualizar**.

Para uma pesquisa de pulso

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma pesquisa de pulso. As pesquisas do Pulse capturam o feedback dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Pesquisa do Pulse`.

2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade de evento de ciclo de vida.
Pesquisa do Pulse	A pesquisa a ser enviada.
Campo de usuário do Pulse	Os usuários para os quais você deseja enviar a pesquisa. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Movendo uma atividade em um conjunto de atividades

Existem várias maneiras de mover uma atividade em um conjunto de atividades.

Os diferentes métodos são:

- O recurso de arrastar e soltar permite mover uma atividade em um conjunto de atividades ou para outro conjunto de atividades.
- Use o pop-up para reordenar em uma atividade e selecione onde deseja que a atividade resida.
- Edite a atividade e selecione e salve um novo conjunto de atividades ou insira um novo número de ordem de exibição para reordenar uma atividade em um conjunto de atividades.
- Você não pode reordenar uma atividade de solicitação.

  Nota: As solicitações têm um plano de fundo cinza ao redor do cartão de solicitação para facilitar a identificação.

- Você não pode mover uma atividade acima de uma atividade de solicitação.
- Se você usar o para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ele a moverá para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de todas as atividades de solicitação.

Tradução automática

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

Reordenar uma atividade de evento de ciclo de vida

Você pode reordenar uma atividade em um conjunto de atividades para um evento de ciclo de vida usando métodos diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

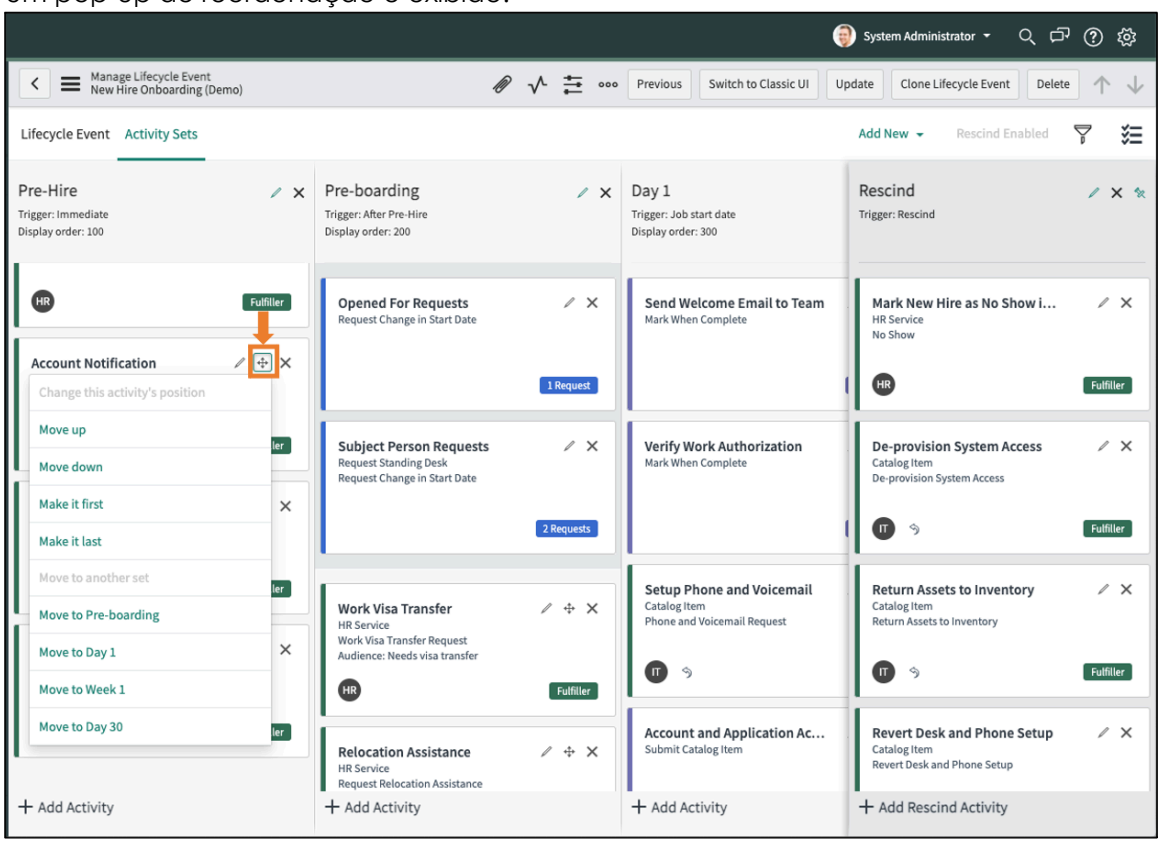
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Use o método de arrastar e soltar para selecionar uma atividade com o mouse e arrastá-la para um local diferente dentro do mesmo conjunto de atividades ou para outro conjunto de atividades.

   Nota: Os números de ordem mudam automaticamente.

5. Para mover uma atividade, selecione o ícone Reordenar ( ) de uma atividade.

   Nota: Se você usar o ícone Reordenar para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ele a moverá para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de todas as atividades de solicitação.

6. Um pop-up de reordenação é exibido.



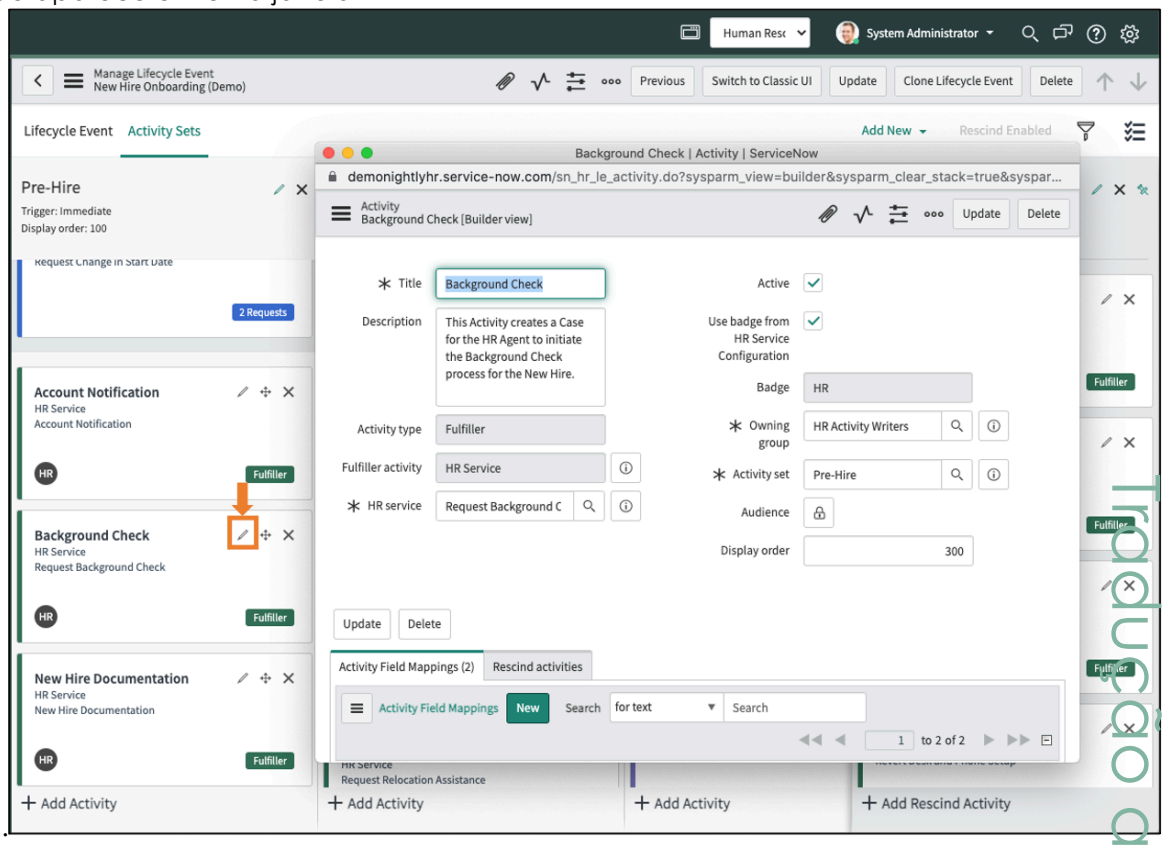
7. Selecione uma opção com o mouse e solte.

   Nota: Os números de ordem mudam automaticamente.

Tradução automática

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

8. Outra maneira de editar uma atividade é selecionar o ícone Editar atividade ( ) em uma atividade.
   A atividade aparece em uma janela separada.



9. Edite os campos **Conjunto de atividades** e **Ordem de exibição** para mudar o conjunto de atividades ao qual a atividade pertence e a ordem em que ela aparece.

   Nota: As solicitações não podem ser reordenadas.

10. Selecione **Atualizar**.

Como acionar uma atividade a partir de atividades ascendentes

Para um caso de evento de ciclo de vida, você pode acionar ou criar uma atividade a partir de uma atividade que está em outro conjunto de atividades.

As atividades em conjuntos de atividades posteriores podem ser criadas com base em respostas de pesquisa em conjuntos de atividades anteriores e para usuários que não sejam a pessoa para a qual o caso foi criado (pessoa afetada).

Você pode criar uma atividade que tenha um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário e, com base nos resultados, outra atividade seja criada. Neste exemplo, a atividade que tem um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário é a atividade ascendente. A atividade criada a partir disso é a atividade descendente.

Anteriormente, somente a pessoa afetada poderia responder a perguntas de uma atividade com um tipo de tarefa de Coletar entrada do funcionário (pesquisa). Para um evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados, a pessoa afetada pode não ter acesso à pesquisa ainda. Agora, a pessoa Aberto para, Pessoa afetada ou Atribuído a pode responder à pesquisa. Isso mantém o evento de ciclo de vida em movimento.

A pesquisa ascendente cria uma pesquisa descendente

Tradução automática

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

Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida pode atribuir a tarefa a um gerente de responder a uma pesquisa.

- A pesquisa pergunta a um gerente de contratação se os novos funcionários precisam de equipamentos especiais.
- O gerente de contratação pode responder à pesquisa indicando se as novas contratações precisam de equipamentos especiais.
- Se a resposta for sim, uma nova pesquisa poderá ser criada em um conjunto de atividades descendentes que pergunta quais equipamentos de segurança específicos são necessários.
- Qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original pode responder à segunda pesquisa que solicita equipamentos de segurança específicos para os recém-contratados.
- Para configurar esta atividade, associe um modelo de RH que tenha um tipo de tarefa de RH de **Coletar entrada do funcionário**. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH e Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
-

Propriedade do sistema

A propriedade do sistema sn_hr_core.create_new_survey_instances determina se novas instâncias de pesquisa são criadas com cada tarefa de pesquisa, mesmo quando existe uma instância de pesquisa existente para o mesmo usuário.

O valor padrão é **Verdadeiro** e indica que várias instâncias de pesquisa podem ser criadas.

Se o valor for **Falso**, quando houver uma instância de pesquisa existente para a mesma pesquisa e o mesmo usuário, a pesquisa será anexada à tarefa de pesquisa.

Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida

Cancele e reverta o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida com o processo de rescisão. As atividades de rescisão podem ser definidas para notificar funcionários e departamentos quando um caso é rescindido, acionar fluxos automatizados e reverter trabalhos já concluídos, como o provisionamento de equipamentos ou a configuração de um local de trabalho.

Antes de Iniciar

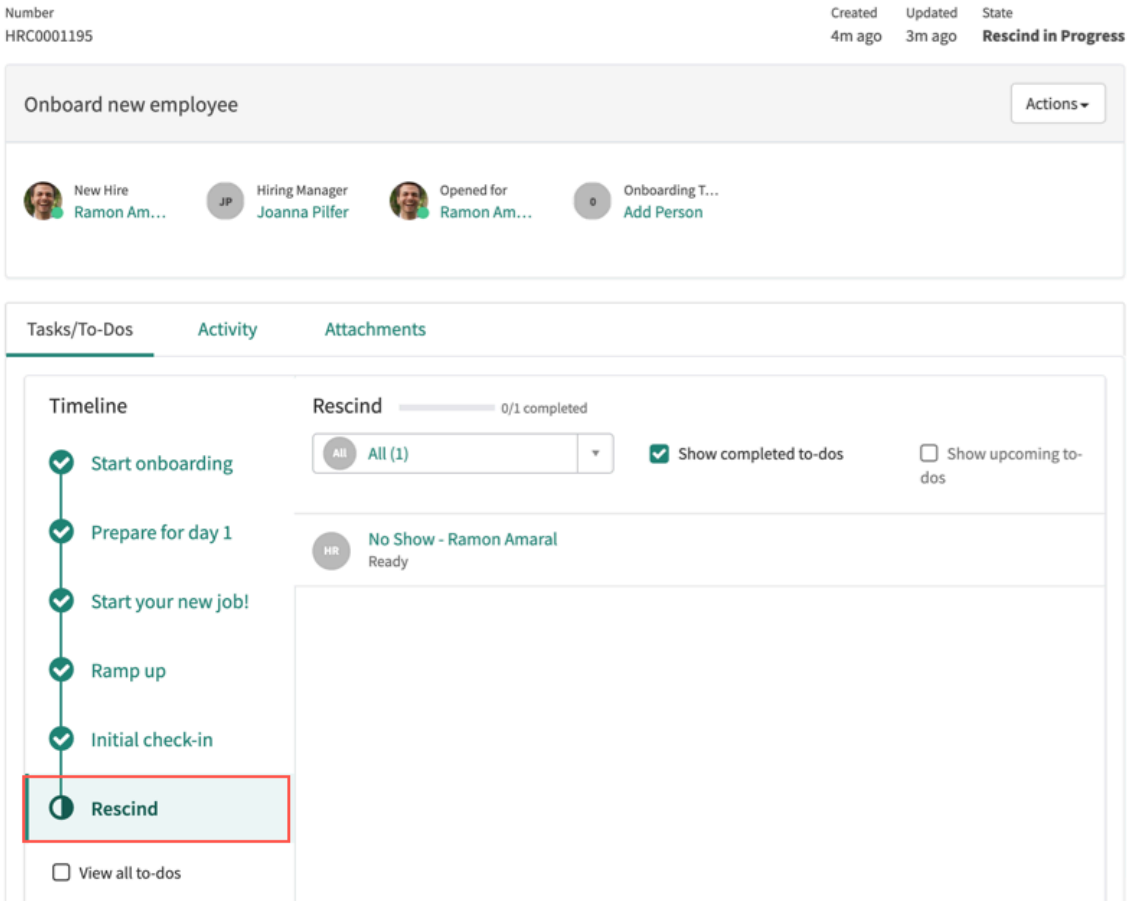
Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de rescisão permite cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida. Por exemplo, se um recém-contratado decidir não ingressar na empresa ou uma oferta de trabalho for revogada, você poderá reverter o trabalho realizado no caso de integração.

Tradução automática

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



Procedimento

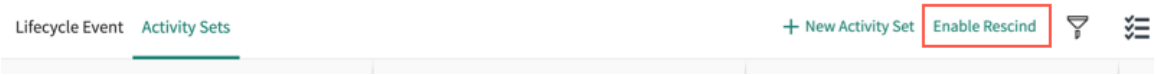
1. Habilite o conjunto de atividades de rescisão.

a. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro de evento de ciclo de vida.

b. Clique na guia **Conjuntos de atividades**.



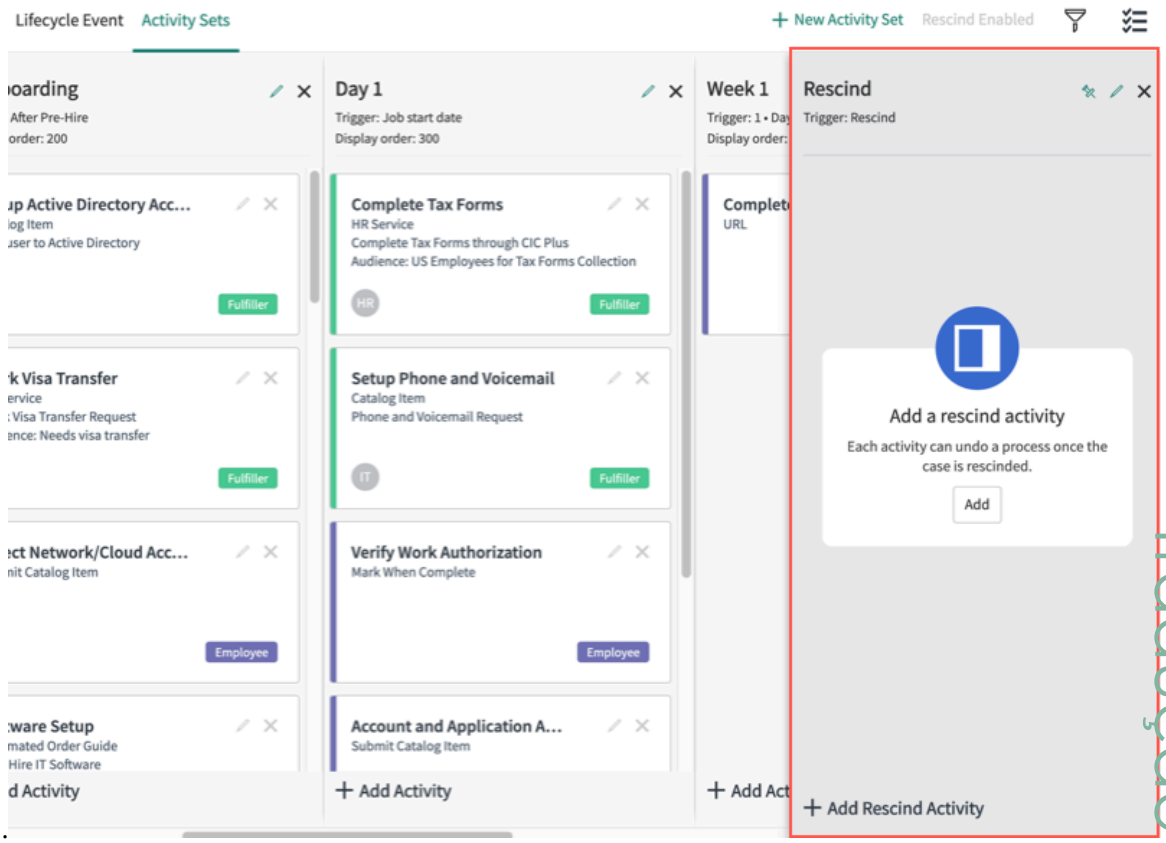
c. Clique em **Habilitar rescisão**.



Tradução automática

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

O conjunto de atividades de rescisão é exibido no lado direito do construtor de eventos de ciclo de vida.



Nota: Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de **Rescisão**.

2. Adicione uma ou mais atividades de rescisão.

a. Clique em **Adicionar** para adicionar uma atividade de rescisão ao conjunto de atividades de rescisão.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Rescindir atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de rescisão.
Descrição	Descrição da atividade de rescisão.
Atividade de rescisão	Nome da atividade a ser rescindida. Você pode selecionar qualquer atividade associada ao mesmo tipo de evento de ciclo de vida, com exceção dos contêineres de atividade (você pode selecionar atividades de membro) e outras atividades de rescisão.
Tipo de atividade	Tipo de atividade da atividade de rescisão. Selecione um dos seguintes tipos de atividade:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Aprovação ▪ Atividade do funcionário ▪ Atividade de executante ▪ Notificação ▪ Fluxo ▪ Conteúdo ▪ Contêiner de atividade **Nota:** Para este tipo de atividade, não há campo **Atividade para rescindir** no nível do contêiner. Ao configurar as atividades de rescisão de membro, você pode selecionar a atividade correspondente para rescindir no nível de atividade do membro.
Ativo	Opção para ativar a atividade de rescisão para uso.
Grupo responsável	Grupo proprietário ao qual a atividade de rescisão está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de todos os registros de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade sempre será acionada para o caso. **Importante:** A atividade de rescisão herda automaticamente o público da atividade subjacente a ser rescindida. Se você limpar ou atualizar a atividade para rescindir, o público também será limpo ou atualizado automaticamente.

c. Repita o processo conforme necessário.

Configurar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para o serviço. Por exemplo, o evento de ciclo de vida para Integração de recém-contratados tem um serviço de RH correspondente também chamado Integração de recém-contratados. Quando um caso de RH para esse serviço de RH for criado, o caso de RH será atendido pelo evento de ciclo de vida associado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

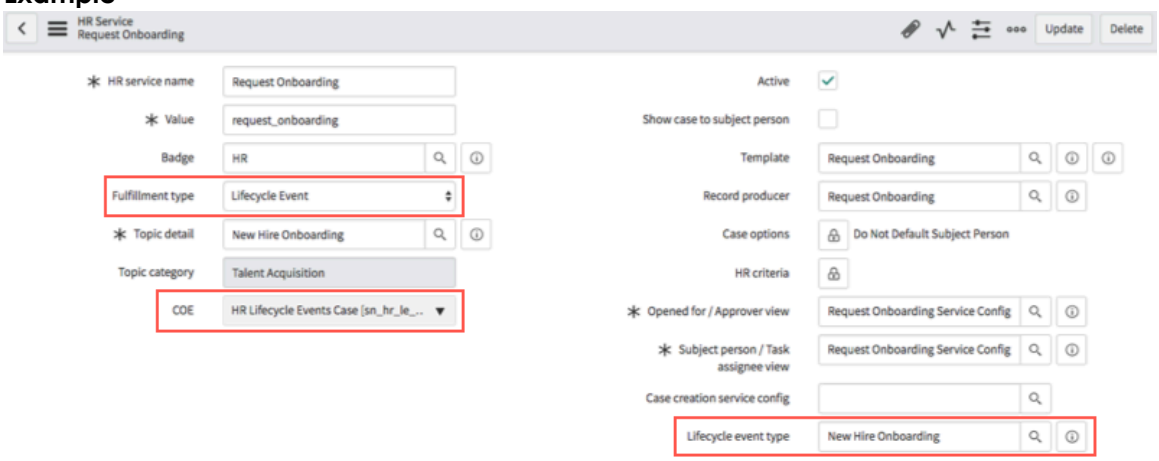
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para o serviço. Para saber mais sobre os serviços de RH, inclusive se um serviço de RH deve ser disponibilizado somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário, consulte Serviços de RH.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de serviço de RH

Campo	Valor
Tipo de execução	Defina o valor como `Evento de ciclo de vida`.
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione o evento de ciclo de vida para o qual você deseja atender o serviço de RH. **Aviso:** Se o campo de tipo de evento de ciclo de vida de um serviço de RH for igual ao tipo de evento de ciclo de vida (LE) que está sendo usado em uma atividade de LE, poderá ser criado um loop que causará problemas de memória.
COE	Selecione o COE sob o qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado. **Nota:** Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência de RH (COE).

Example



Tradução automática

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

4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar um serviço de RH para uma jornada

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para serviço como parte da jornada de um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para o serviço. Para saber mais sobre os serviços de RH, inclusive se um serviço de RH deve ser disponibilizado somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário, consulte Serviços de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Serviço de RH, forneça os seguintes valores de campo.

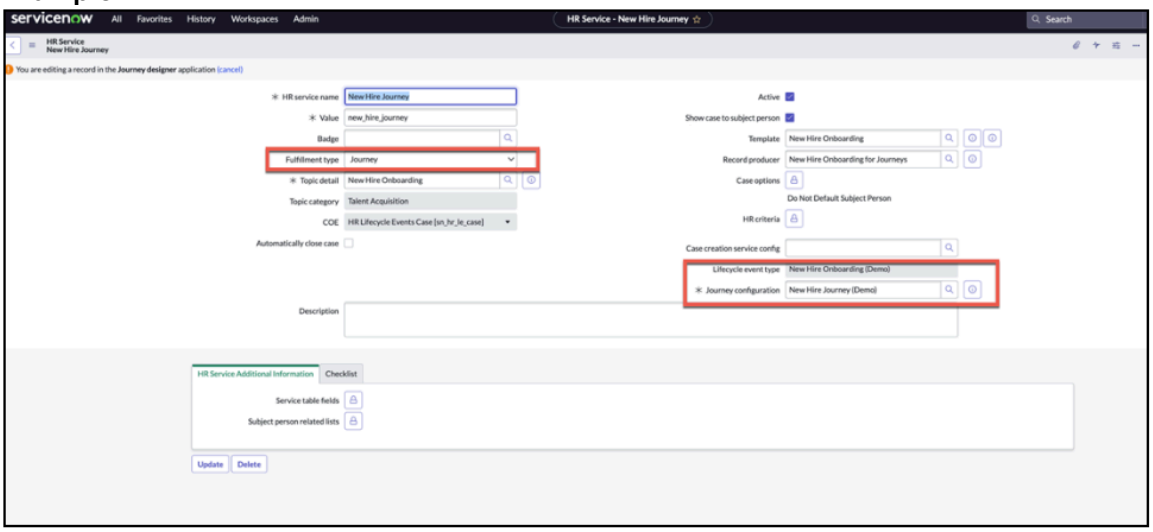
Formulário Serviço de RH

Campo	Valor
Tipo de execução	Defina o valor como `Journey`.
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione o evento de ciclo de vida para o qual você deseja atender o serviço de RH.
Configuração da jornada	Selecione a jornada Designer de jornadas que você deseja associar ao evento de ciclo de vida.
COE	Selecione o COE sob o qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado. **Nota:** Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência (COE) de RH.

Tradução automática

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

Example



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Use a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida para testar completamente um evento de ciclo de vida antes de iniciá-lo.

A ferramenta de teste de eventos de ciclo de vida fornece diferentes exibições de um evento de ciclo de vida. As diferentes exibições disponíveis são:

- Use filtros para mostrar somente conjuntos de atividades aplicáveis e atividades para a pessoa afetada. Por exemplo, você pode selecionar uma pessoa afetada e visualizar o que essa pessoa verá e quais tarefas foram atribuídas a ela.
- Você pode usar condições como critérios de RH para exibir quais conjuntos de atividades e atividades as pessoas selecionadas verão e quais tarefas foram atribuídas a elas.
- Cada conjunto de atividades e atividade pode ser atribuído a públicos específicos. Você pode exibir os conjuntos de atividades e as atividades aplicáveis a um público específico.
- Você também pode exibir todos os conjuntos de atividades e atividades que não são aplicáveis a um público.

Nota: Quando um usuário corresponde a uma atividade, mas não a um conjunto de atividades, o conjunto de atividades e a atividade ainda serão exibidos.

Atividades e conjuntos não aplicáveis

Ao usar a ferramenta de teste de eventos de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que não são aplicáveis a uma pessoa afetada.

Uma pessoa afetada é considerada inaplicável quando não atende aos critérios de público para uma atividade ou conjunto de atividades específico.

Atividades e conjuntos indeterminados

Ao usar a ferramenta de teste de eventos de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que são indeterminados para uma pessoa afetada.

Tradução automática

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

Uma pessoa afetada é considerada indeterminada quando não há informações suficientes para determinar se a pessoa afetada faz parte do público.

Visualizar e testar um evento de ciclo de vida

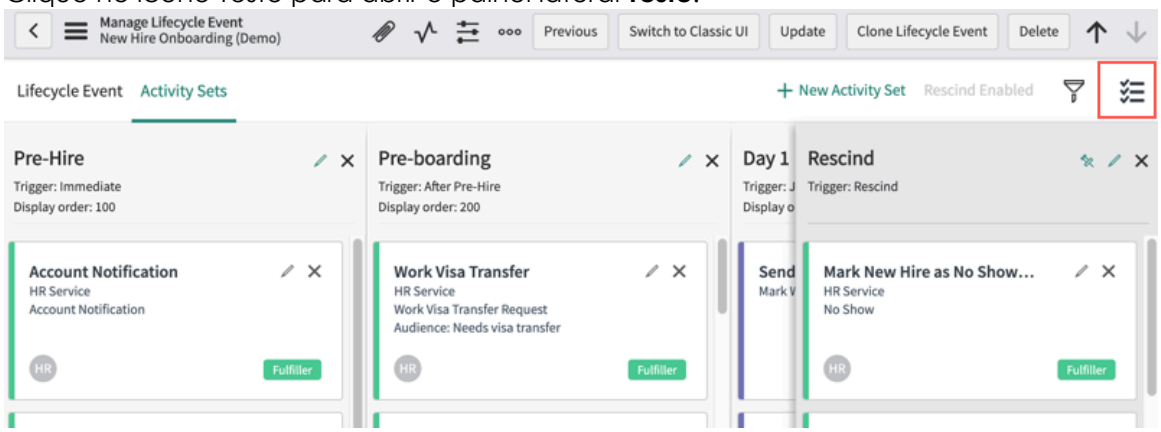
Visualize e teste um evento de ciclo de vida para diferentes tipos de público. Você pode visualizar um evento de ciclo de vida para validar quais atividades serão acionadas ou não para um público específico. Em seguida, você pode criar um caso de evento de ciclo de vida de teste para diferentes usuários e selecionar quais atividades serão incluídas ou excluídas no teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Clique no ícone Teste para abrir o painel lateral **Teste**.

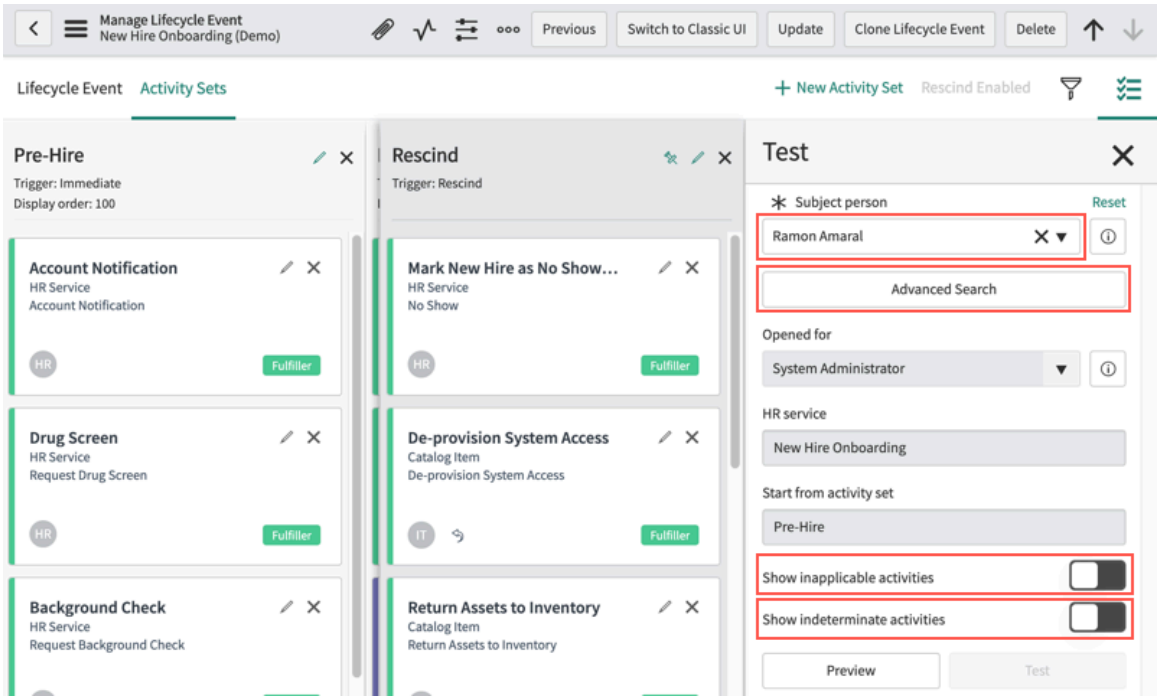


4. No painel lateral **Teste**, selecione uma pessoa afetada para o teste de evento de ciclo de vida.

> **Nota:** Para selecionar uma pessoa afetada com base no público, clique em **Pesquisa avançada** para localizar e selecionar um usuário com base nas condições ou critérios especificados.

Tradução automática

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



5. Clique no botão **Mostrar atividades e conjuntos não aplicáveis** para que ele fique verde se quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não são aplicáveis à pessoa afetada.
   Para obter mais informações, consulte Visualizar e testar um evento de ciclo de vida.
6. Clique no botão **Mostrar atividades e conjuntos indeterminados** para que ele fique verde se quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não podem ser determinados para a pessoa afetada.
   Para obter mais informações, consulte Visualizar e testar um evento de ciclo de vida.
7. Clique em **Visualizar** para visualizar o fluxo de trabalho do evento de ciclo de vida.
8. Clique em **Testar** para criar um caso de evento de ciclo de vida.
   É criado um caso de RH para o evento de ciclo de vida da pessoa afetada selecionada.

Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

Você pode criar e rastrear solicitações que são abertas por usuários em Eventos de ciclo de vida para que os usuários não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. As solicitações de seus usuários podem ser um serviço de RH ou um item do catálogo.

Se você tiver a função sn_hr_le.admin ou admin, poderá configurar as solicitações de funcionários no aplicativo de Recursos Humanos (RH). Seus usuários podem abrir solicitações no Central do funcionário a partir de um conjunto de atividades atribuído a eles.

Configurar Eventos de ciclo de vida solicitações de funcionários

Permita que seus gerentes e funcionários abram solicitações de funcionários diretamente de eventos de ciclo de vida para que eles não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Para adicionar solicitações de funcionários ao evento, abra um Evento de ciclo de vida e clique na guia **Conjuntos de atividades**.
3. Navegar até **Adicionar nova** > **Solicitação do funcionário**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação do funcionário

Campo	Descrição
Título	Título que aparece no menu da lista Ação no caso de RH.
Descrição	Detalhes sobre a solicitação.
Solicitante	Pessoa que tem acesso para exibir e fazer solicitações. ◦ **Aberto para**: pessoa para a qual o caso Eventos de ciclo de vida foi aberto. ◦ **Pessoa afetada**: pessoa que é o sujeito do caso de LE. (Esta pessoa pode ou não ser a mesma para a qual a solicitação foi aberta.)
Categoria	Tipos de categoria Solicitações do funcionário. ◦ Para o tipo de categoria Serviço de RH, consulte Serviços de RH. ◦ Para o tipo de categoria Item do catálogo, consulte Itens do Catálogo de serviços .
Serviço de RH	Solicitações e assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários.
Item do catálogo	Bens ou serviços que estão disponíveis para solicitações.
Ativo	Opção que um funcionário ou gerente pode selecionar para disponibilizar a solicitação.
Bloqueia a conclusão do conjunto de atividades	◦ Quando selecionada, a solicitação do funcionário deve ser concluída antes que um conjunto de atividades seja marcado como concluído. ◦ Se estiver desmarcada, o conjunto de atividades será concluído se todas as atividades subjacentes forem concluídas, independentemente de a solicitação do funcionário ter sido atendida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Conjuntos de Atividades	Conjuntos de atividades em que a solicitação do funcionário está disponível.
Público	Grupos específicos de usuários que têm acesso à solicitação do funcionário. Para obter mais informações sobre esses grupos, consulte Públicos.

5. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Verificar Eventos de ciclo de vida configuração de solicitações do funcionário

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Verificar Eventos de ciclo de vida configuração de solicitações do funcionário

Use as capacidades Visualizar e Testar para verificar se a atividade de solicitação do funcionário foi configurada corretamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique se o item de menu Solicitação do funcionário para "Solicitar mudança na data de início" está disponível em um conjunto de atividades.

Esta tarefa requer que você baixe os dados de demonstração fornecidos com o app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique em **Integração de recém-contratados (Demonstração)**e abra a guia**Conjuntos de atividades**.

   Nota: Se você não vir este evento de ciclo de vida, baixe os dados de demonstração fornecidos com o aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas.

3. Clique no ícone **Testar conjuntos de atividades**.
4. Clique em **Visualizar** e, em seguida, em **Testar**.
   Aguarde a mensagem de confirmação "Caso de integração de recém-contratados (Demonstração) criado..." seja exibida.

   Nota: No modo de visualização, todas as solicitações do funcionário aparecem independentemente das configurações de público, Aberto para ou Pessoa afetada. As solicitações de funcionários para a configuração apropriada aparecem nos resultados de testes concluídos.

5. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** e clique em **Tarefas pendentes**.
6. Abra o conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - administrador".

Tradução automática

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

O link do conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - Administrador do sistema" está abaixo do título de cada uma das tarefas pendentes.

7. Clique em **Ações** para exibir os itens de menu disponíveis.
   Verifique se o item de menu "Solicitar mudança na data de início" está disponível no conjunto de atividades.

   Nota: Os itens de menu ficam visíveis para diferentes usuários, dependendo da configuração de público da solicitação. Neste exemplo que usa dados de demonstração, todos os usuários veem o item de menu.

Criar uma Eventos de ciclo de vida Solicitação do funcionário a partir de Central do funcionário

Permita que os usuários criem solicitações comuns a partir de Eventos de ciclo de vida para que não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. Quando os usuários abrem uma solicitação, todos os casos e tarefas relacionados são associados automaticamente ao evento primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Esta tarefa se baseia nos dados de demonstração que estão disponíveis com o app de Recursos Humanos com escopo: Eventos de ciclo de vida para Enterprise. Baixe os dados de demonstração do aplicativo com escopo de RH antes de concluir esta tarefa.

Procedimento

1. Na página inicial Central do funcionário, clique em **Tarefas pendentes**.
2. Abra a solicitação de integração de recém-contratados.
3. Na lista Ações, clique em **Solicitar mesa permanente**.
4. Clique em **Pedir agora**.
5. Conclua a **Confirmação do pedido**e clique em **Check-out**.

O que Fazer Depois
Clique em **Solicitações** para exibir sua solicitação.

Nota: O caso de RH ou a solicitação de catálogo que foi iniciada a partir da solicitação do funcionário está associado ao caso primário Eventos de ciclo de vida. Os agentes podem ver o status da solicitação do funcionário no evento de ciclo de vida.

Clonar um evento de ciclo de vida

Clone um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.

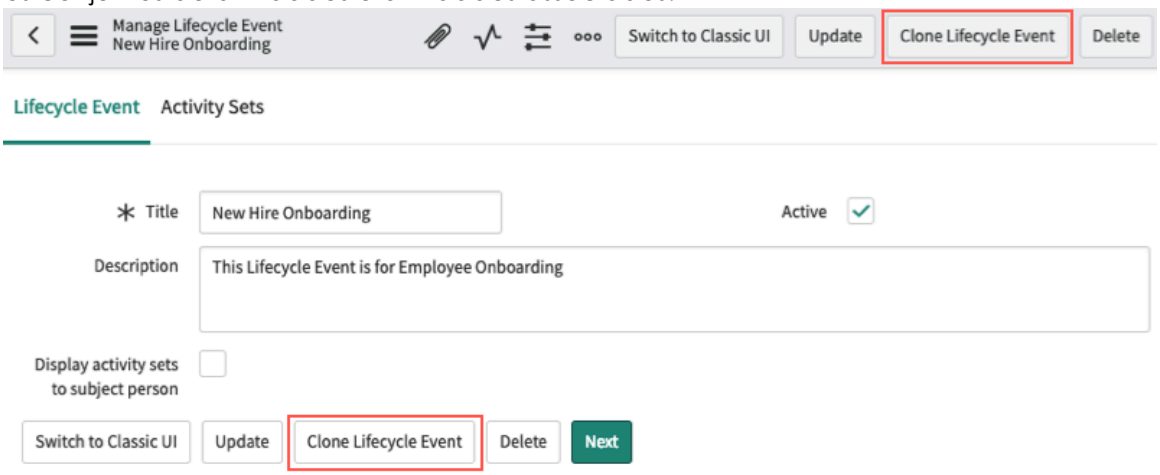
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique em **Clonar evento de ciclo de vida** para clonar o evento de ciclo de vida e todos os conjuntos de atividades e atividades associados.



Depois de concluído, será exibida uma mensagem informando que o evento de ciclo de vida foi clonado com sucesso.

O que Fazer Depois

Depois de clonar um evento de ciclo de vida, você pode filtrar as atividades do evento. Veja, Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um caso de evento de ciclo de vida. Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados é atendido pelo evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Um administrador de eventos de ciclo de vida deve ter criado o evento de ciclo de vida e criado um serviço de RH correspondente antes que você possa criar um caso para esse evento. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

Procedimento

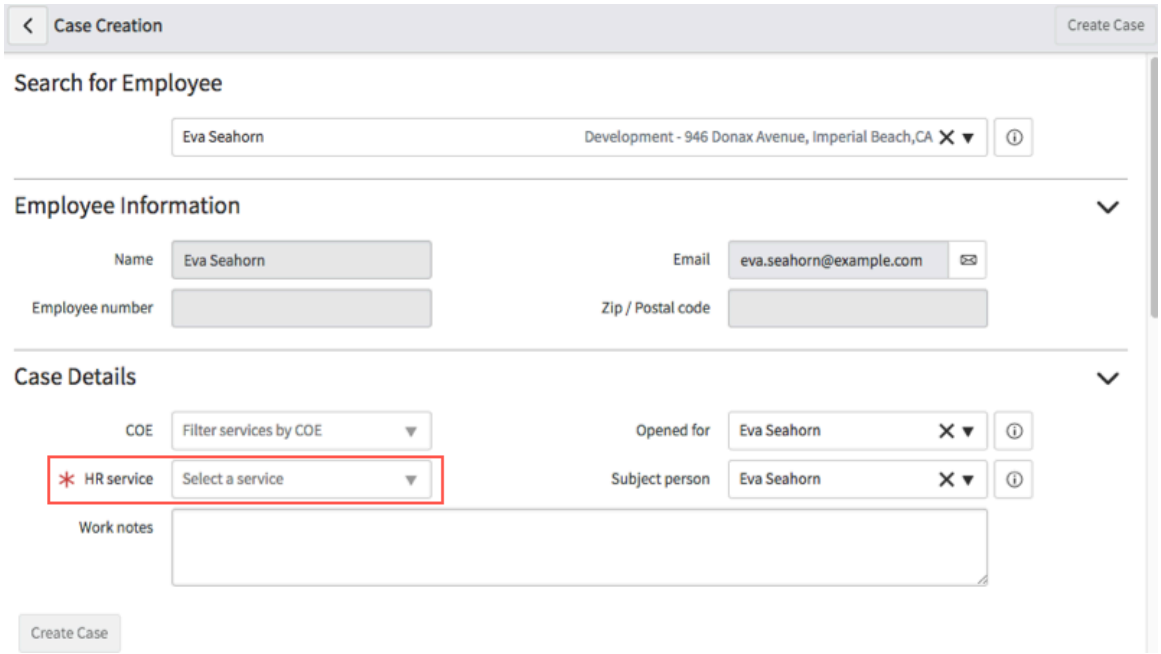
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.

> **Nota:** Você pode pesquisar por nome de funcionário, nome parcial de funcionário, número de caso ou qualquer campo indexado no perfil de RH da tabela sys_user.

3. No formulário de criação de caso de RH, na seção **Detalhes do caso**, selecione o serviço de RH que você está solicitando para o funcionário.

Tradução automática

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



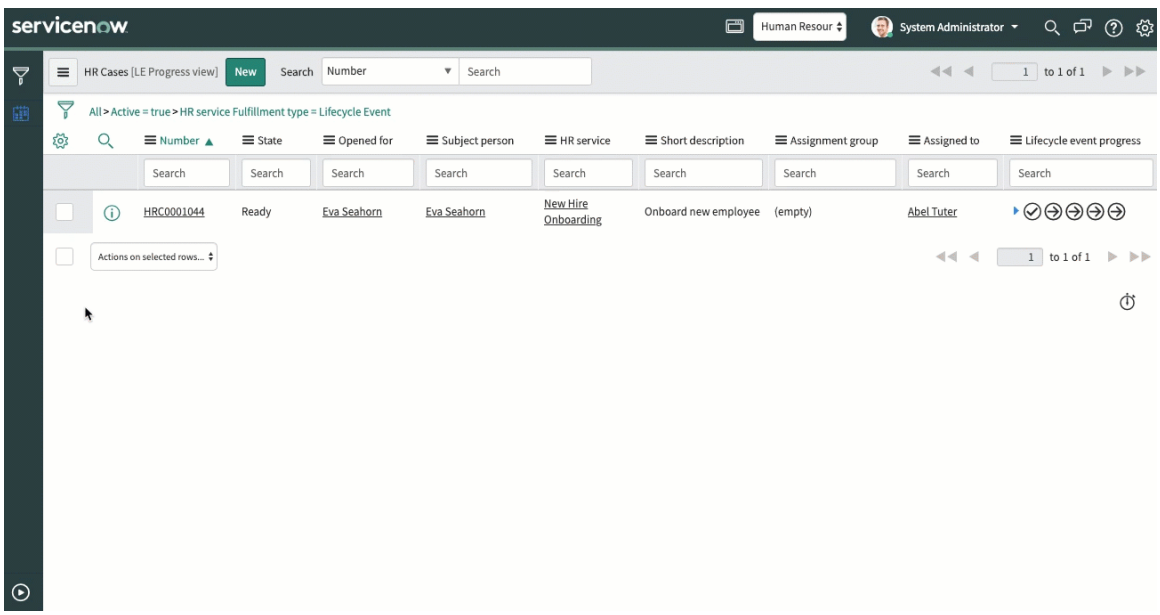
4. Clique em **Criar caso** para criar o caso de RH.
5. No formulário de caso de RH, preencha os campos do formulário, conforme apropriado. Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Trabalhar em um caso de RH.
6. Clique em **Pronto para trabalho** para mudar o estado de **Rascunho** para **Pronto**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de evento de ciclo de vida, você pode acompanhar o andamento do caso e monitorar o status das atividades e conjuntos de atividades individuais.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um caso de evento de ciclo de vida em andamento.

Nota: Você pode fazer o detalhamento ativo na exibição de lista de casos de eventos de ciclo de vida para monitorar o status das atividades e conjuntos de atividades individuais. Você também pode fazer uma busca detalhada no formulário de caso de evento individual.



Tradução automática

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

Casos ad hoc e tarefas para casos de evento de ciclo de vida

Você pode adicionar uma tarefa ou caso ad hoc a um caso de evento de ciclo de vida ativo e associá-lo a um conjunto de atividades específico. Quando as tarefas são adicionadas, elas aparecem para a pessoa afetada em **Minhas tarefas** ou **Revise seu trabalho** no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades (serviços, tarefas, solicitações, notificações etc.) que são organizadas para fornecer uma experiência ao funcionário. Exemplos de experiência do funcionário são a integração de recém-contratados ou quando um funcionário tira licença maternidade/paternidade. Em um evento de ciclo de vida, todos os funcionários que fazem parte de um público específico passam pela mesma experiência.

Tarefas ou casos ad hoc não fazem parte de uma configuração de evento de ciclo de vida original. Tarefas ou casos ad hoc podem ser adicionados a uma fase ou pacote existente de um evento de ciclo de vida que está em andamento e ativo.

Nota: Você não pode adicionar uma tarefa ou caso a um conjunto de atividades encerrado ou concluído.

Quando um agente adiciona uma tarefa ou caso ad hoc, ela também se torna visível para a pessoa afetada no Central do funcionário ou em seu dispositivo móvel. Isso permite que a pessoa afetada de um caso execute uma tarefa ou responda a uma solicitação.

Adicionar um caso ou tarefa ad hoc a um caso de evento de ciclo de vida ativo fornece aos agentes uma flexibilidade que não perturba a estrutura original.

Exemplos de quando uma tarefa ou caso ad hoc é útil:

Estender licença familiar

Um funcionário está de licença maternidade/paternidade, mas deseja estender a licença.

Um agente pode adicionar um novo caso ao evento de ciclo de vida de licença maternidade/paternidade do funcionário que estende a licença.

Adicionar um novo caso que estende a licença-paternidade de um funcionário se torna um caso secundário do caso de evento de ciclo de vida primário.

Como alterar informações pessoais durante a integração

Outro exemplo é quando uma nova contratação está passando pelo processo de integração de um evento de ciclo de vida.

Um recém-contratado deseja alterar as informações pessoais, mas não há como fazer isso durante a integração.

Um agente pode criar uma nova tarefa para o recém-contratado que aparece no conjunto de atividades atual como uma tarefa pendente.

Plug-ins necessários

Para usar o recurso ad hoc de evento de ciclo de vida, os seguintes plug-ins são necessários:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]

Plug-ins opcionais

Tradução automática

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

Os plug-ins a seguir são opcionais e permitem criar ou exibir tarefas ou casos ad hoc em locais alternativos:

- App com escopo de Recursos Humanos: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Criar um caso ou tarefa ad hoc

Você pode criar um caso ou tarefa e adicioná-los a uma fase (pacote) enquanto um evento de ciclo de vida está em andamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um caso que tenha um estado ativo (somente para tarefas ad hoc).

   Nota: Para adicionar um caso ad hoc, o caso de evento de ciclo de vida não pode estar nos estados Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado.

3. Role para baixo até a seção Links relacionados do formulário de caso.
4. Selecione **Adicionar um caso secundário** ou **Adicionar tarefa**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida e Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
5. Depois de preencher os campos obrigatórios, certifique-se de selecionar um valor no campo **Fase**.
   Para um caso de RH, o campo **Fase** está localizado na seção Detalhes do caso. Para uma tarefa de RH, o campo **Fase** está entre os campos **Modelo** e **Ordem de exibição**.
   Se você não associar uma tarefa ou caso a uma fase no evento de ciclo de vida, a tarefa ou o caso se tornará um secundário do caso primário, mas não será incluído no evento de ciclo de vida.

   Nota: A fase também é conhecida como conjunto de atividades ou pacote. Para obter mais informações, consulte Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.

Monitorar o status de um caso de evento de ciclo de vida

Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida com contextos de execução do conjunto de atividades. Você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida. Você pode monitorar ainda mais o estado das atividades individuais. Você também pode relatar a tabela de contextos do conjunto de atividades em conjunto com a tabela de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_reader

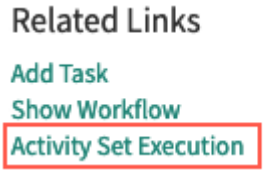
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.

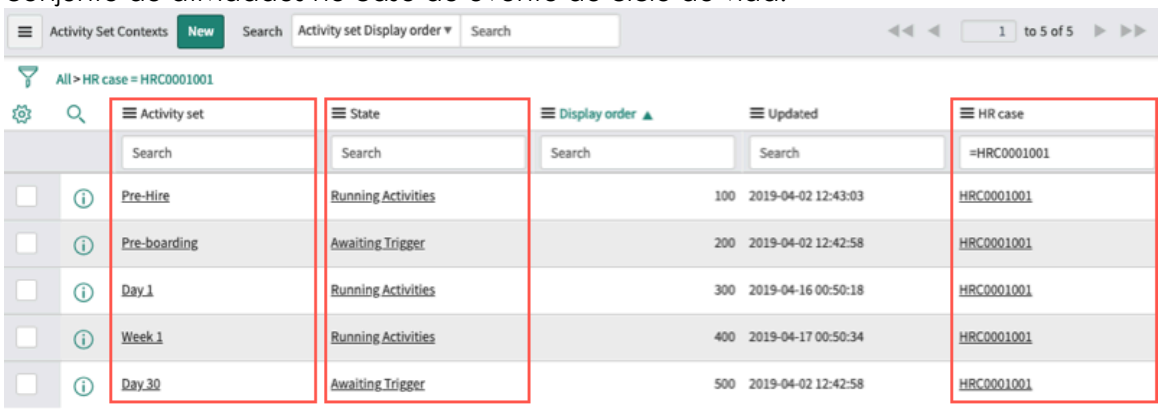
   Nota: Como alternativa, você pode navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Contextos de Execução** para exibir todos os registros de contexto de execução.

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

2. Abra um caso de evento de ciclo de vida.
3. Na seção **Links relacionados**, clique em **Execução do conjunto de atividades**.



4. Na lista Contextos do conjunto de atividades, você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades no caso de evento de ciclo de vida.



Cabeçalhos de coluna na tabela Contextos do Conjunto de Atividades

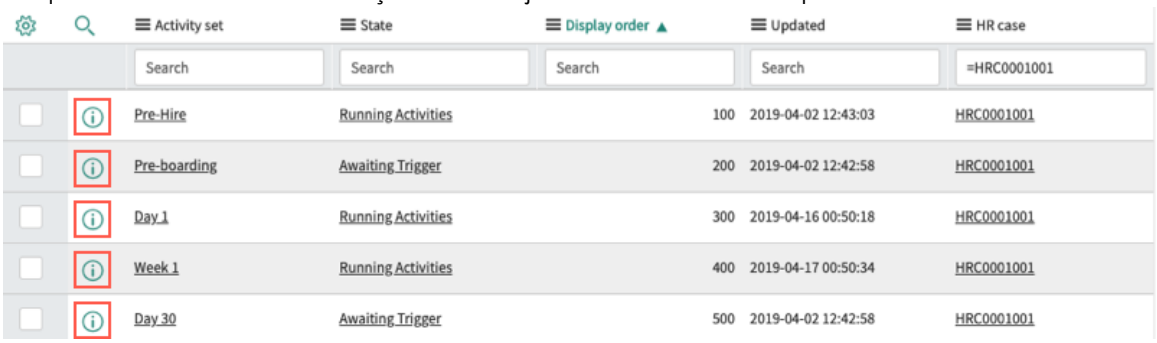
Cabeçalhos de coluna	Descrição
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades associado ao caso de evento de ciclo de vida.
Estado	Status do conjunto de atividades: ◦ Espera do gatilho ◦ Atividades em execução ◦ Terminado ◦ Erro **Nota:** Você pode monitorar o status de atividades individuais abrindo o registro de contexto do conjunto de atividades.
Caso de RH	Caso de evento de ciclo de vida que está sendo monitorado.

5. Para monitorar ainda mais o estado de cada atividade em um conjunto de atividades:

Tradução automática

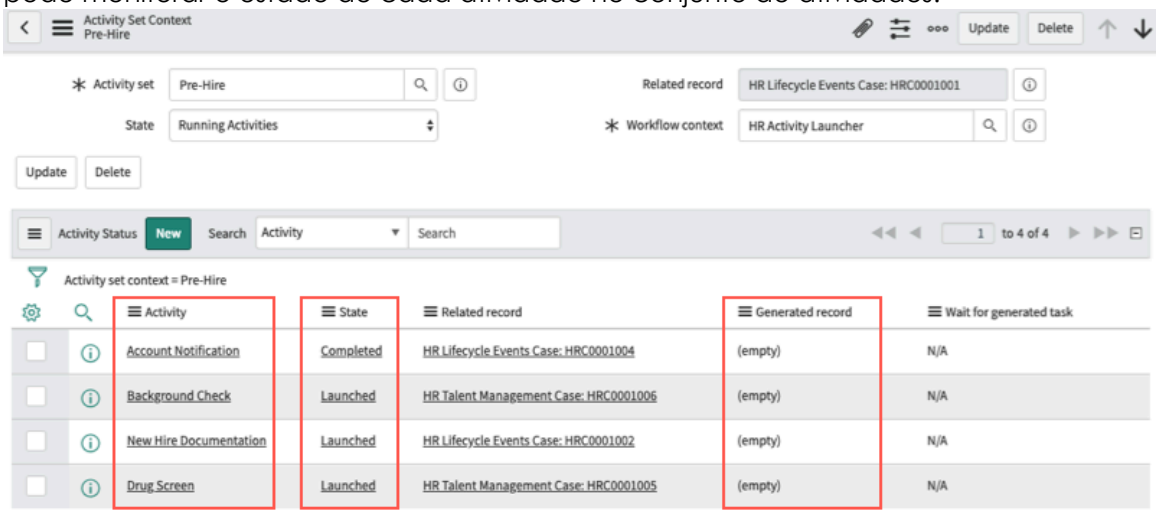
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Clique no botão de visualização do conjunto de atividades aplicável.



Activity set	State	Display order ▲	Updated	HR case
Search	Search	Search	Search	=HRC0001001
Pre-Hire	Running Activities	100	2019-04-02 12:43:03	HRC0001001
Pre-boarding	Awaiting Trigger	200	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001
Day 1	Running Activities	300	2019-04-16 00:50:18	HRC0001001
Week 1	Running Activities	400	2019-04-17 00:50:34	HRC0001001
Day 30	Awaiting Trigger	500	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001

b. No formulário Contexto do conjunto de atividades, na seção Status da atividade, você pode monitorar o estado de cada atividade no conjunto de atividades.



Activity	State	Related record	Generated record	Wait for generated task
Account Notification	Completed	HR Lifecycle Events Case: HRC0001004	(empty)	N/A
Background Check	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001006	(empty)	N/A
New Hire Documentation	Launched	HR Lifecycle Events Case: HRC0001002	(empty)	N/A
Drug Screen	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001005	(empty)	N/A

Retomar um caso de evento de ciclo de vida

Retomar um caso de evento de ciclo de vida após um erro de fluxo de trabalho ou tempo limite de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

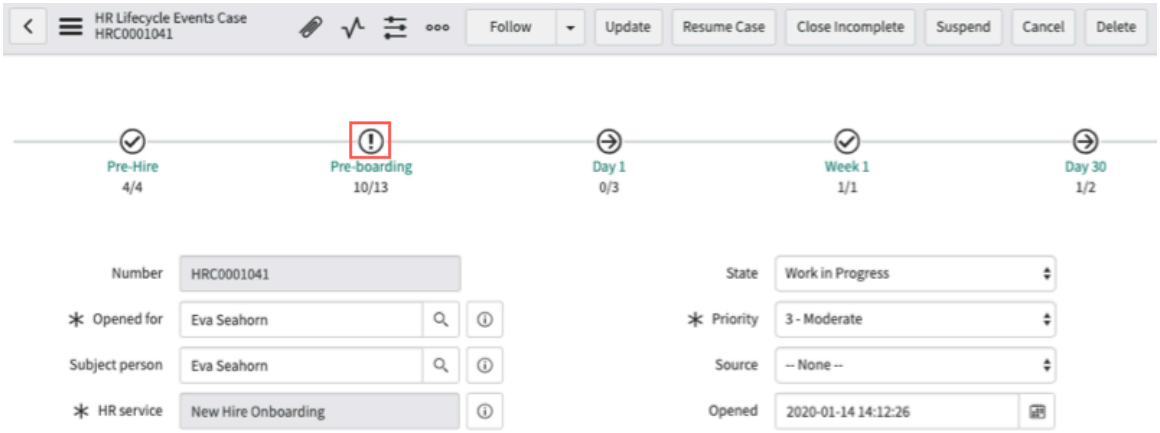
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**e abra o caso de evento de ciclo de vida com erro.



2. Identifique e corrija o erro.

   Dica: Navegue até a seção **Comentários e Anotações de trabalho** no caso para exibir a anotação de trabalho sobre o motivo da falha do fluxo de trabalho.

3. Clique em **Retomar** para retomar o caso.
   O caso de evento de ciclo de vida é retomado de onde ocorreu o erro.

   Importante: Não é possível retomar o caso se ele estiver no estado **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida por tipo de atividade, grupo responsável, público e rescisão. Você também pode pesquisar atividades individuais por nome.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Clique no ícone Filtro para abrir o painel lateral **Filtros**.
4. No painel lateral **Filtros**, selecione filtros na lista ou digite o bloco de uma atividade no campo de entrada.

Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso pertence.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

Por exemplo, digamos que você tenha um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para o cargo de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro de trabalho em tempo integral, garantindo que os conjuntos de atividades e atividades descendentes sejam acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

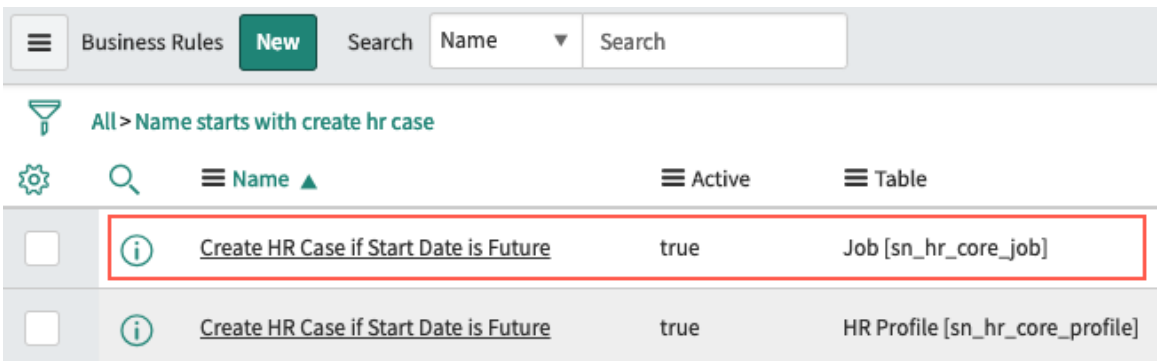
A partir da versão New York, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalho dos usuários em sua organização. Para obter mais informações, consulte Capturar vários registros de trabalho para um usuário.

Procedimento

1. Se você estiver usando uma integração para extrair perfis de RH de um sistema de terceiros, configure sua integração para extrair informações de trabalhos para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).
   Para obter detalhes sobre como configurar uma integração de terceiros com Prestação de serviços de RH, consulte Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros.
2. Para a criação de caso de RH, associe o trabalho da pessoa afetada ao caso de RH com o campo **subject_person_job**.

   Example
   Por exemplo, para o evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados pré-configurado, a regra de negócio *Create HR Case if Start Date is Future* da tabela Trabalhos é configurada para criar automaticamente casos de integração para usuários com uma data de início de trabalho futura. Quando a regra cria o caso de integração, ela usa o campo **subject_person_job** para especificar para qual trabalho o usuário está sendo integrado.

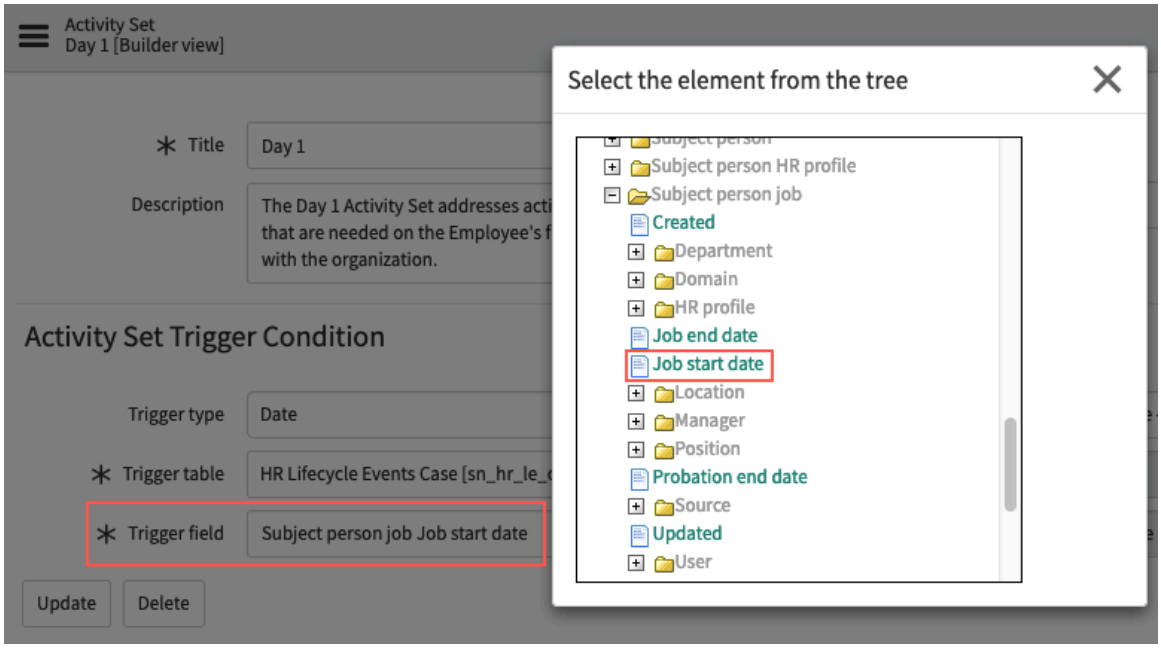
   Nota: Se você usar a tabela Trabalhos, certifique-se de desabilitar a regra de negócio *Create HR Case if Start Date is Future* para a tabela Perfil de RH.



3. Para o evento de ciclo de vida, certifique-se de que os conjuntos de atividades relevantes sejam acionados pelo trabalho da pessoa afetada, atualizando o valor **do campo Gatilho** para **subject_person_job**.

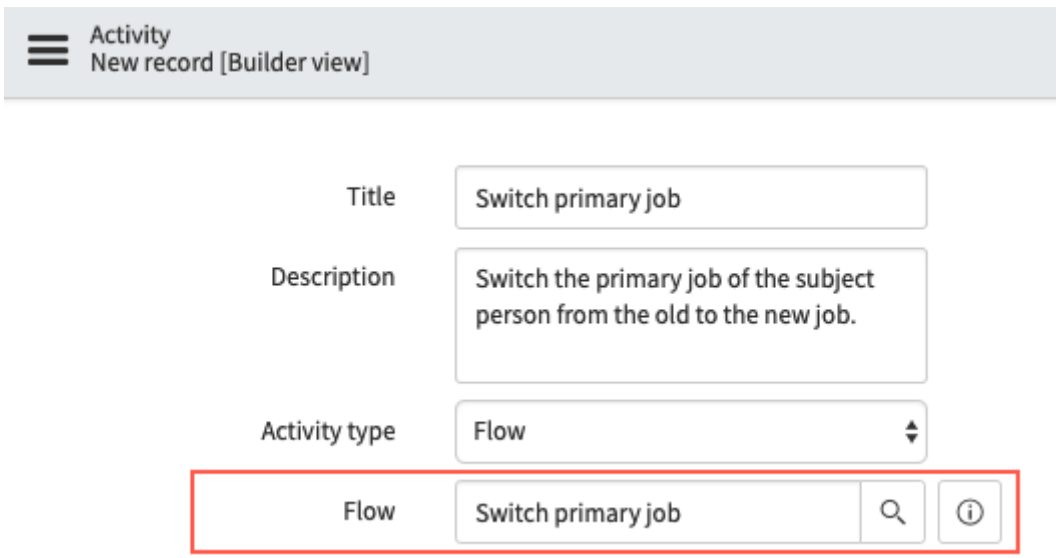
   Example
   Por exemplo, a atividade Dia 1 definida no evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados pré-configurado é acionada pela data de início do trabalho da pessoa afetada.

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



4. Se você não estiver usando uma integração de terceiros e precisar configurar a alternância de um trabalho primário, poderá usar o subfluxo **Alternar trabalho primário** para alternar o trabalho primário da pessoa afetada por meio de uma atividade de evento de ciclo de vida.

   Example
   Por exemplo, você pode criar uma atividade de evento de ciclo de vida para alternar o trabalho primário da pessoa afetada do trabalho antigo para o novo definindo o valor do **Tipo de atividade** como **Fluxo** e o valor **do Fluxo** como **Alternar trabalho primário**.



Informações relacionadas

hr_Utils – Global

hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

Tradução automática

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

Configurar a IU do construtor de eventos de ciclo de vida

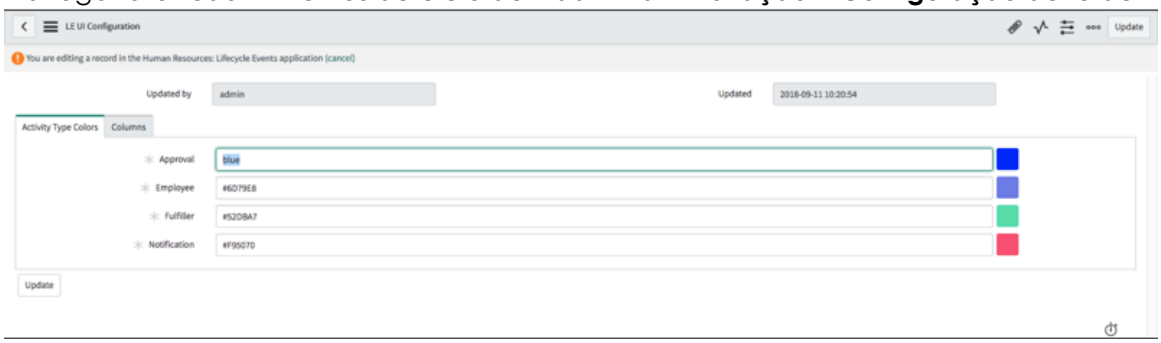
Personalize a aparência do construtor de eventos de ciclo de vida. Você pode mudar as cores dos diferentes tipos de atividade, bem como mudar a cor e o tamanho das colunas do conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Configuração de IU de LE**.



2. Para configurar as cores do tipo de atividade, insira a cor hexadecimal ou o nome da cor desejada.
3. Para configurar as colunas, você pode definir as cores e o tamanho (em pixels).
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualizar**.

Referência do Eventos de ciclo de vida

O conteúdo de referência ajuda os administradores e usuários a entender os componentes instalados de uma aplicação e como esses componentes interagem.

Propriedades do evento de ciclo de vida

As propriedades de evento de ciclo de vida controlam o comportamento dos eventos de ciclo de vida. Você pode definir a duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Propriedades**.
2. Atualize as propriedades do evento de ciclo de vida, conforme apropriado.

Formulário de propriedades do evento de ciclo de vida

Propriedade	Descrição
sn_hr_le.All temporizador de fechamento do conjunto de atividades	Duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas e determina quando um conjunto de atividades é acionado para um evento de ciclo de vida. Por padrão, o tempo é definido como quatro horas. Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	de ciclo de vida sejam cancelados antes que eles possam ser concluídos. **Nota:** Para acionar um conjunto de atividades proativamente em vez de aguardar o valor inserido nesta propriedade, consulte Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação.

3. Clique em **Salvar**.

Componentes instalados com Eventos de ciclo de vida para empresas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], incluindo funções e tabelas do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções em eventos de ciclo de vida para empresas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Eventos de ciclo de vida para administrador empresarial [sn_hr_le_ent.admin]		Nenhum(a)

Componentes instalados com eventos de ciclo de vida

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events], incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para este recurso e são usados em algumas tarefas de exemplo relacionadas.

Nota: O plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] ativa a propriedade do sistema sn_hr_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de integração e transição empresarial, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Tradução automática

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

Funções instaladas

Funções em eventos de ciclo de vida

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin]	Concede acesso para criar, gerenciar e adicionar usuários a grupos em eventos de ciclo de vida. Pode acessar: • Configuração assistida • Gerenciar Grupos do responsável • Gerenciar Funções • Configuração de IU de LE • Painel Executivo de Integração • Exibição de Executivo de Integração	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (quando o plug-in PA-Content Pack - Aplicação com escopo HR LE é ativado) • pa_viewer • survey_admin
Leitor de atividades [sn_hr_le.activity_reader]	Pode ler atividades e conjuntos de atividades de RH.	Nenhum(a)
Gerenciador de conjunto de atividades [sn_hr_le.activity_set_manager]	Pode ativar e acionar conjuntos de atividades de RH.	sn_hr_le.activity_writer
Gravador de atividades [sn_hr_le.activity_writer]	Pode criar conjuntos de atividades de RH e atividades.	sn_hr_le.activity_reader
Leitor de casos [sn_hr_le.case_reader]	Pode ler casos de eventos de ciclo de vida.	sn_hr_core.case_reader
Escritor de caso [sn_hr_le.case_writer]	Pode criar casos de evento de ciclo de vida.	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
Administrador de Análise de desempenho de RH [sn_hr_le_pa.admin]	Função de administrador da Análise de desempenho de eventos de ciclo de vida para a aplicação com escopo. • Acesse e modifique os pacotes de conteúdo do PA de eventos de ciclo de vida.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções em eventos de ciclo de vida

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Edita propriedades do Performance Analytics. • Acessa o Console do administrador. • Inicie a Avaliação de dependência. **Nota:** Esta função está contida na função de administrador de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin].	

Nota: A função Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar COEs. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH.

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com eventos de ciclo de vida

Tabela	Descrição
Atividade [sn_hr_le_activity]	Detalhes das atividades que fazem parte de um conjunto de atividades e, juntas, compõem um evento de ciclo de vida. Estende a tabela Base de atividade [sn_hr_le_activity_base].
Base de atividades [sn_hr_le_activity_base]	Estende `sys_metadata`.
Mapeamento do Campo de Atividade	Detalhes de um mapeamento de campo de atividade que passa informações do caso de

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com eventos de ciclo de vida

Tabela	Descrição
[sn_hr_le_activity_field_mapping]	evento de ciclo de vida primário para uma atividade.
Conjunto de atividades [sn_hr_le_activity set]	Detalhes dos conjuntos de atividades e atividades que compõem os eventos de ciclo de vida.
Contexto do Conjunto de Atividades [sn_hr_le_activity_set_context]	Criado para cada Conjunto de Atividades quando o Evento de Ciclo de Vida é inicializado. Rastreia o estado de cada conjunto (acionado, aguardando a conclusão das atividades e muito mais). Trabalha com a tabela Status da atividade [sn_hr_le_activity_status] para fornecer filtragem para o widget de Evento de ciclo de vida na página do Tíquete.
Status de Atividade [sn_hr_le_activity_status]	Criado quando um Conjunto de Atividades aciona e rastreia o estado da atividade criada. Rastreia o andamento da atividade para cada caso de evento de ciclo de vida que é inicializado. Trabalha com a tabela Contexto do conjunto de atividades [sn_hr_le_activity_set_context] para fornecer filtragem para o widget de Evento de ciclo de vida na página do Tíquete.
Configuração da atividade do executante [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	A configuração da atividade do executante passa informações de campo da tabela Caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le_case] para a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]
Mapeamento de configuração de atividade do executante [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Os mapeamentos de configuração de atividade do executante são copiados para todas as atividades criadas usando a configuração do executante.
Caso de eventos do ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]	Detalhes de um caso de evento de ciclo de vida enviado. • Notificação de conta • Solicitar integração Estende a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case].
Tipo de evento de ciclo de vida [sn_hr_le_type]	Os tipos de evento de ciclo de vida são uma maneira de organizar conjuntos de atividades e atividades juntos. Os tipos de evento de ciclo de vida atuam como um contêiner para conjuntos de atividades e atividades. Os tipos

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com eventos de ciclo de vida

Tabela	Descrição
	de evento de ciclo de vida também estão associados a um **serviço de RH**.
Configuração de IU de LE [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Detalhes da configuração da interface do usuário do evento de ciclo de vida.
Solicitação do funcionário sn_hr_le_employee_request	Rastreia detalhes das solicitações do funcionário. Criado quando uma solicitação do funcionário é criada. Trabalha com a tabela Base de atividade [sn_hr_le_activity_base].
Tarefas Futuras [sn_hr_le_future_todo]	Rastreia detalhes sobre atividades que aguardam para serem acionadas.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Publicações de aprendizado

Com a aplicação ServiceNow® Publicações de aprendizado, crie uma experiência de aprendizado omnicanal para seus funcionários, capacitando-os com o aprendizado certo no momento certo.

Atribua tarefas de aprendizado a partir de um evento de ciclo de vidae forneça cursos de acordo com o momento da necessidade. Fou exemplo, atualize um funcionário que retornou da licença sabática com as políticas e estratégias mais recentes da empresa.

Ativação e configuração

Primeiro, você deve ativar o Publicações de aprendizado [sn_lnp] de ServiceNow Store. Publicações de aprendizado ativa automaticamente a aplicação Núcleo de aprendizado [sn_lc] que contém o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Publicações de aprendizado [sn_lnp]. Para obter mais informações, consulte Explorando o núcleo de aprendizado.

Importante: Publicações de aprendizado está disponível com o pacote HRSD Enterprise.

Solicitar aplicativos na Store

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

Como iniciar uma tarefa de aprendizado a partir de um evento de ciclo de vida

Quando um evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada pelo caso. A tarefa é exibida na página Tarefas pendentes em Central do funcionário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie um modelo de tarefa de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de aprendizado.
2. Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
3. Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Ao criar uma atividade de ciclo de vida, certifique-se de selecionar **o Tipo de atividade** como **Funcionário**, **a Atividade do funcionário** como **tarefa de aprendizado**e **o Modelo de RH** como qualquer tarefa de modelo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Quando o evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada pelo caso.

Criar um modelo de aprendizado

Crie um modelo de aprendizado para simplificar o processo de criação de tarefas de aprendizado preenchendo os campos automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado – Administração** > **Administração** > **Modelos**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos conforme apropriado.

Campos do modelo de aprendizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de aprendizado.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecionar tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. ◦ Na lista, selecione **Biblioteca de aprendizado** e pesquise o item da biblioteca. ◦ Na lista, selecione **Item do curso** e pesquise o item do curso. ◦ Na lista, selecione **Estado** e selecione um estado para a tarefa de aprendizado. ◦ Na lista, selecione **Descrição resumida** e adicione uma descrição adequada para a tarefa de aprendizado.
Usar descrições globais	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de aprendizado em um ou mais idiomas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
para traduções	
Modelo de link	Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor para o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária.
Campos adicionais	No campo **Atribuir a**, especifique o usuário ao qual a tarefa de aprendizado se aplica.

Importante: Você deve especificar valores nos campos **Catálogo**, **Item do curso**, **Descrição resumidado estado**e **Atribuir a** ao criar o modelo. Se algum dos campos for deixado em branco, a tarefa de aprendizado não será criada como parte do evento de ciclo de vida e um erro será registrado nos logs do sistema.

4. Clique em **Enviar**.

Widgets de tarefas de aprendizado

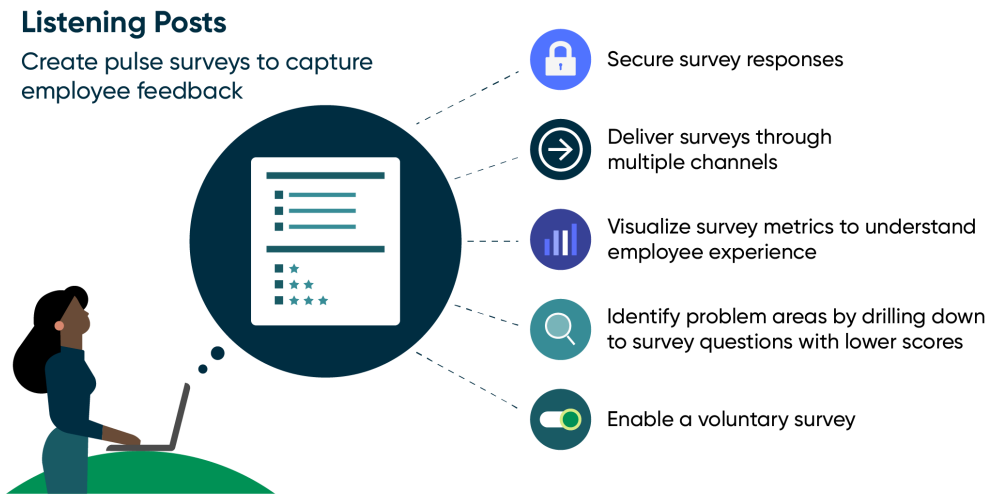
As Tarefas de aprendizado e as Tarefas de aprendizado - Concluídas (widgets pré-configurados) ajudam a exibir tarefas de aprendizado na página Tarefas pendentes em Central do funcionário.

Para obter mais informações sobre esses widgets de aprendizado, navegue até **Central do funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

Estações de escuta

A aplicação ServiceNow® Estações de escuta permite criar pesquisas de pulso simples para capturar pontos de contato do funcionário, obter informações do feedback do funcionário e melhorar a experiência geral do funcionário.

Principais recursos



Tradução automática

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

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Estações de escuta	Configurar  Planejar e configurar sua implementação	Uso  Criar e entregar pesquisas de pulso simples
Integrar  Amplie as capacidades integrando Estações de escuta a outras aplicações	Soluções de análise e relatório  Visualizar métricas de pesquisa de pulso para avaliar a experiência do funcionário	Referência  Obter detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades

Explorando Estações de escuta

Saiba mais sobre Estações de escuta antes de começar a usá-lo para criar pesquisas de pulso simples.

Principais recursos

Respostas de pesquisa seguras

- Defina um nível de anonimato ao criar uma pesquisa de pulso.
- Defina os grupos com os quais você deseja compartilhar as respostas da pesquisa de pulso.

Entregar pesquisas por meio de vários canais

- Forneça pesquisas de pulso de Estações de escuta ou aplicações de automação de conteúdo ou entrega de conteúdo.
- Permita que os funcionários participem de uma pesquisa de pulso de vários canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams, cliente web de bate-papo em Central do funcionárioe via SMS.

Obter informações da pesquisa em um painel

- Visualize as métricas de pesquisa de pulso para entender a experiência geral do funcionário.
- Exiba pontuações médias, tendências, taxas de resposta e resumo das respostas de todas as pesquisas em um tema.
- Aplique filtros e obtenha informações com base em um país, departamento ou outros parâmetros.
- Identifique áreas com problemas fazendo o detalhamento para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.

Tradução automática

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

- Rastreie os canais pelos quais as pesquisas de pulso são realizadas pelos funcionários. Por exemplo, Virtual Agent ou SMS.
- Interprete a jornada de um funcionário nos widgets de pesquisa Estações de escuta. Obtenha informações implícitas sobre o comportamento dos funcionários e suas respostas a pesquisas de pulso. Para obter mais informações, consulte Integrar com Análise da experiência do usuário.

Habilitar uma pesquisa voluntária

Permita que os funcionários compartilhem seu feedback a qualquer momento acessando a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

Configuração da Estações de escuta

Configure Estações de escuta para criar pesquisas de pulso simples para coletar feedback de funcionários.

Informações de ativação

Ative o plug-in Estações de escuta (sn_lp) de ServiceNow Store. Estações de escuta está disponível com os pacotes de RH Enterprise.

Solicitar aplicativos na Store

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

Widgets para Estações de escuta

Os widgets pré-configurados ajudam a exibir uma pesquisa de pulso que é gerada de Estações de escuta para Central do funcionário.

Widgets pré-configurados

Nome	Descrição
Minha pesquisa das Estações de escuta	Exibe uma pesquisa de pulso como um widget em Central do funcionário.
Responder pesquisa das Estações de escuta	Exibe a página de pesquisa de pulso com perguntas de pulso em Central do funcionário.
Lista de pesquisa das Estações de escuta	Exibe todas as pesquisas de pulso atribuídas a um usuário em uma exibição de lista em Central do funcionário.
Bucket de feedback das Estações de escuta	Contém as notificações suspensas que são recebidas após a conclusão de uma tarefa em Central do funcionário.
Coleta de feedback das Estações de escuta	Exibe as notificações suspensas da pesquisa de pulso após a conclusão de uma tarefa em Central do funcionário. Esta notificação suspensa permanece por 10 segundos na tela.

Tradução automática

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

Widgets pré-configurados

Nome	Descrição
Pesquisa pop-up das Estações de escuta	Exibe a pesquisa para o usuário em um modal depois que um usuário clica no botão **Enviar feedback** na notificação suspensa em Central do funcionário.
Pop-up de feedback voluntário das Estações de escuta	Exibe o botão **Fornecer feedback** em Central do funcionário para permitir que um usuário participe de uma pesquisa voluntária.
Feedback voluntário das Estações de escuta	Exibe um questionário quando um usuário clica no botão **Enviar feedback** em Central do funcionário.

Para obter mais informações sobre esses widgets, navegue até **Portal de serviços** > **Widgets**.

Configuração adicional para exibir widgets de pesquisa de pulso em Central do funcionário

- Atualize o plug-in Central do funcionário para a versão 22.0.*.
- Permita que o acesso de chamador restrito seja criado na aplicação Estações de escuta.
- Desative o registro Usar tíquete padrão (sys_id: ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760) em Mapas de rota de página para obter as notificações na página Minhas solicitações.

Nota:

- Somente a página de tíquete de RH [hrm_ticket_page] é compatível, e não a página de tíquete padrão [standard_ticket page].
- Os widgets Estações de escuta Bucket de feedback, Estações de escuta Coleta de feedback e Pop-up Estações de escuta Pesquisa são incorporados somente na página de tarefas pendentes [hrm_todos_page], na página de tíquete de RH [hrm_ticket_page] e na página de tarefas pendentes de HRM [hrm_todo].

Habilitar uma Estações de escuta pesquisa voluntária

Permita que os usuários compartilhem seu feedback a qualquer momento, permitindo que eles acessem a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: pulse_admin

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Feedback voluntário** > **Pesquisa voluntária**.
2. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   - O botão **Fornecer feedback** é exibido em Central do funcionário para permitir que um funcionário participe de uma pesquisa voluntária.
   - Depois que um funcionário responde a uma pesquisa voluntária, as respostas são registradas na lista relacionada **Usuários do Pulse** na página Pesquisa voluntária. Para exibir as respostas da pesquisa voluntária em um painel, navegue até **Estações de escuta** > **Feedback voluntário** > **Relatório de feedback voluntário**.

Tradução automática

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

Como criar e entregar pesquisas de pulso

Entenda como criar e entregar pesquisas de pulso para coletar feedback de funcionários.

Criar uma pergunta de pulso em Estações de escuta

Crie uma pergunta em uma pesquisa do Pulse ou adicione uma pergunta ao banco de dúvidas do Pulse.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Na Lista relacionada **Perguntas**, clique em **Nova**.

   Nota: Você também pode abrir uma pesquisa de pulso e adicionar perguntas diretamente a ela clicando em **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de pergunta da pesquisa do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome da pergunta.
Pergunta	Descrição da pergunta.
Tipo	Nome da pesquisa de pulso.
Opção de classificação	Formato no qual a classificação é fornecida para perguntas feitas em uma pesquisa do Pulse. Por exemplo, asterisco ou número.
Descrição	Descrição a ser exibida quando o destinatário da pesquisa aponta para uma pergunta na pesquisa Pulse.
Pedido	Ordem na qual você deseja colocar a pergunta na pesquisa. Por exemplo, uma pergunta com uma ordem menor é colocada primeiro na pesquisa.
Permitir informação adicional	Opção para fornecer uma caixa de texto na pesquisa para o destinatário da pesquisa inserir mais detalhes.
Ativo	Opção para indicar que a pergunta é usada para avaliações e cálculos de métrica.
Obrigatório	Opção para indicar que a pergunta é obrigatória e deve ser respondida pelo destinatário da pesquisa.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um banco de dúvidas no Estações de escuta

Crie um repositório de perguntas para usar em uma pesquisa Pulse.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Banco de dúvidas da pesquisa do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome do banco de dúvidas.
Descrição	Descrição do banco de dúvidas.

4. Na lista relacionada **Perguntas**, clique em **Novo** para adicionar perguntas ao banco de dúvidas.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma pergunta de pulso em Estações de escuta.

Criar um tema de pulso no Estações de escuta

Tema é um grupo de pesquisas de pulso com uma finalidade comum. Por exemplo, a integração de um funcionário pode ser um tema e Dia 1, Semana 1 pode ser uma pesquisa de pulso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Tema do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de tema do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome adequado para o tema.
Tipo	Tipo do tema: ◦ **Pulso de grupo**: o público, a data de início e a data de término do tema são fixos. ◦ **Ciclo de vida do funcionário**: o público, a data de início e a data de término do tema variam de acordo com os critérios. **Nota:** O ciclo de vida do funcionário é atribuído ao público, dependendo do evento de ciclo de vida configurado.
Descrição	Descrição adicional do tema.
Ativo	Opção para indicar que o tema está ativo e disponível para uso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Filtros	Filtros no painel do Pulse que são usados para refinar as respostas dos funcionários. **Nota:** Os filtros padrão são departamento, país e título.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Exiba a lista de pesquisas do Pulse em um tema na lista relacionada **Pesquisas do Pulse**. Para criar uma pesquisa de pulso em um tema, consulte Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta.
- Adicione relatórios e especifique a ordem na qual você deseja que os relatórios associados ao tema sejam exibidos no painel do Pulse. Para adicionar um relatório em um tema, Adicionar um relatório de pulso em Estações de escuta.
- Exiba a lista de regras de compartilhamento de resposta na lista relacionada **Regras de compartilhamento de resposta**. Para criar uma regra de compartilhamento de resposta, consulte Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta.

Adicionar um relatório de pulso em Estações de escuta

Capture mais dados demográficos e tenha detalhamentos relevantes adicionando relatórios em um tema. Adicione um relatório especificando uma ordem na qual o relatório deve aparecer no painel do Pulse.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Tema do Pulse**.
2. Na lista relacionada **Relatórios**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de relatórios

Campo	Descrição
Relatório	Relatório que deve aparecer no painel do Pulse.
Pedido	Ordem na qual o relatório deve aparecer no painel do Pulse. Um relatório com uma ordem menor aparece primeiro.
Tema	Tema ao qual o relatório pertence.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta

Crie regras de compartilhamento de resposta definindo grupos com os quais as respostas da pesquisa são compartilhadas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Tema do Pulse**.
2. Na lista relacionada **Regras de compartilhamento de resposta**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Regra de compartilhamento de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de compartilhamento de resposta.
Descrição	Descrição da regra de compartilhamento de resposta.
Condição demográfica	Somente as respostas do usuário que atendem a essa condição são exibidas para o visualizador no painel do Pulse.
Critérios do usuário	Grupos de usuários com os quais você deseja compartilhar as respostas da pesquisa de pulso. **Nota:** ◦ Somente os campos **Usuários** e **Grupos** são aplicáveis nos critérios do usuário para regras de compartilhamento de resposta em uma pesquisa do Pulse. ◦ A opção **de campo Avançado** não é aplicável. ◦ Se os critérios do usuário estiverem vazios, nenhuma notificação será enviada.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Crie uma pesquisa de pulso em um tema. Publique a pesquisa para permitir que os usuários recebam e concluam a pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Pesquisa do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Formulário de pesquisa do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome de da pesquisa de pulso.
Tema	Tema ao qual você deseja associar a pesquisa Pulse.
Adicionar público	Opção para adicionar usuários que recebem as instâncias de pesquisa de pulso. **Nota:** Este campo aparece somente quando o plug-in Entrega de conteúdo está instalado.
Público	Usuários com quem você deseja compartilhar as instâncias de pesquisa de pulso. **Nota:** ◦ Este campo aparece somente quando você habilita a caixa de seleção **Adicionar público**. ◦ Você pode adicionar público a uma pesquisa usando o campo **Público** ou a lista relacionada Lista **de destinatários da pesquisa**. Quando você adiciona usuários no campo **Público** e **na Lista de destinatários da pesquisa**, um sindicato desses usuários recebe instâncias de pesquisa de pulso.
Enviar notificações	Opção para notificar os usuários quando uma pesquisa for atribuída a eles.
Enviar notificações do Mobile	Opção para enviar notificações em um aplicativo para celular.
Notificações do Virtual Agent	Opção para enviar notificações acionáveis via Virtual Agent.
Descrição	Informações adicionais sobre a pesquisa Pulse.
Ativo	Opção para indicar que a pesquisa de pulso está ativa e disponível para uso.
Estado	Estado atual da pesquisa de pulso. ◦ **Rascunho**: estado da pesquisa de pulso quando criada. ◦ **Pronto**: estado da pesquisa de pulso antes que as instâncias sejam criadas pelo trabalho agendado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ **Publicado**: estado após a instância de pesquisa estar disponível para o público. ◦ **Encerrado**: estado após a data de término da pesquisa de pulso. A pesquisa é definida automaticamente para o estado encerrado após a data de término.
Condições de iniciação automática	Opção para configurar condições para acionar pesquisas de feedback. **Nota:** Esta opção aparece somente para uma pesquisa de pulso associada a um tema do tipo **Ciclo de vida do funcionário**.
Data de início	Data a partir da qual as instâncias de pesquisa de pulso são enviadas aos usuários.
Data de término	Data até a qual as instâncias de pesquisa de pulso estão disponíveis para os usuários responderem.
Nível de anonimato	Nível de anonimato que você deseja definir para uma pesquisa de pulso iniciada automaticamente. ◦ **Não anônimo**: o nome e os detalhes demográficos dos usuários são capturados junto com as respostas da pesquisa. ◦ **Anônimo**: somente as respostas da pesquisa dos usuários são capturadas. ◦ **Escolha do funcionário**: o usuário tem a opção de fazer uma escolha ao responder à pesquisa em Central do funcionário: manter sua identidade anônima ou não anônima.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista relacionada de **perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta ao conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma pergunta de pulso em Estações de escuta.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique **em Do banco de dúvidas**.

   Nota: Você não pode adicionar ou atualizar perguntas depois que uma pesquisa é publicada.

6. Para criar outra cópia da pesquisa, clique em **Copiar**.
7. Clique em **Programar publicação**.

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

Nota: Clicar em **Programar publicação** garante que as instâncias sejam criadas quando o trabalho agendado de instância de pulso de grupo de criação de LP for executado. Esta opção é aplicável quando a data de vencimento sestá no futuro.

8. Para publicar instâncias de pesquisa imediatamente sem aguardar a execução de um trabalho agendado, clique em **Publicar imediatamente**.

   Nota: A opção **Publicar imediatamente** aparece somente para uma pesquisa associada a um tema do tipo Pulso de grupo. A data de início deve ser hoje ou no passado e deve haver pelo menos um dia de diferença entre a data de início e a data de término.

9. Para cancelar uma pesquisa publicada, clique em **Cancelar**.
   A pesquisa de pulso está fechada; todas as instâncias de pesquisa de pulso que ainda não foram realizadas são canceladas e as instâncias concluídas permanecem inalteradas.

O que Fazer Depois

- Na lista relacionada **Usuários do Pulse**, exiba as listas finais de usuários para os quais as instâncias de pesquisa do Pulse são enviadas. Esta lista relacionada é exibida somente depois que uma pesquisa de pulso é publicada e as instâncias estão disponíveis para os usuários.
- Na lista relacionada **Lista de destinatários da pesquisa**, adicione os destinatários para os quais você deseja enviar as instâncias de pesquisa.
- Na lista relacionada **Iniciadores de feedback**, clique **em Novo** para iniciar pesquisas de feedback com base nas condições do gatilho. Consulte Iniciar automaticamente uma pesquisa de pulso de Estações de escuta.

Iniciar automaticamente uma pesquisa de pulso de Estações de escuta

Envie pesquisas automatizadas para medir a satisfação do funcionário com uma experiência recente, como fechar uma tarefa de RH iniciada a partir de um evento de ciclo de vida, aplicando condições de gatilho automático.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Pesquisa do Pulse**.
2. Selecione uma pesquisa.
3. Habilite a opção **Condições de início automático** para configurar condições para iniciar pesquisas de feedback após a conclusão de uma tarefa.

   Nota: A opção **Condições de início automático** aparecerá somente se a pesquisa estiver associada a um tema do tipo **Ciclo de vida do funcionário**.

4. Na lista relacionada **Iniciadores de feedback**, clique em **Novo**.

   Nota: Os iniciadores de feedback funcionam somente para as tarefas de RH da versão Estações de escuta V3 ou posterior.

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

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
Avaliação	Pesquisa a ser enviada.
Tabela	Tabela na qual executar a condição do gatilho. Você só pode selecionar tabelas no escopo da aplicação atual. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que uma tarefa de RH for encerrada, selecione a tabela Tarefa de RH [sn_hr_core_task].
Campo de usuário	Campo que armazena os usuários para os quais você deseja enviar a pesquisa. Você pode selecionar qualquer campo na tabela selecionada ou em uma tabela referenciada que faz referência à tabela Usuário [sys_user]. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa condição do gatilho está ativa (selecionada).
Acionam aleatoriamente	Marque a caixa que determina se a pesquisa deve ser enviada ao usuário apropriado sempre que a condição for atendida (limpa) ou somente uma porcentagem do tempo (selecionada).
Probabilidade (%)	Probabilidade aproximada de que a pesquisa seja enviada sempre que a condição for atendida. Por exemplo, se a probabilidade for definida como 50, o sistema enviará a pesquisa aproximadamente 50% do tempo em que as condições forem atendidas. Presume-se que não há restrições de intervalo de repetição. Esse campo é visível e obrigatório somente quando Acionar aleatoriamente é selecionado.
Descrição	Informações de resumo para identificar a condição do gatilho. **Nota:** Para um registro acionado, o título da tabela é usado para a descrição da pesquisa.
Condição	Construtor de condições que define os critérios que devem ser verdadeiros para enviar a pesquisa. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que uma tarefa de RH for encerrada, crie a condição [State] [is] [Closed].

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma pesquisa de pulso como conteúdo em Estações de escuta

Use a Pesquisa de pulso de tipo de conteúdo para criar pesquisas de pulso que podem ser entregues por meio de ServiceNow Entrega de conteúdo ou Automação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Entrega de conteúdo** > **Conteúdo do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Formulário de conteúdo de pesquisa

Campo	Descrição
Título	Nome do conteúdo do Pulse.
Tema	Tema ao qual você deseja associar o conteúdo do Pulse. **Nota:** Somente os temas do tipo Group Pulse podem ser selecionados no conteúdo do Pulse.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do Pulse está ativo e disponível para uso.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista relacionada de **perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta a qualquer conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma pergunta de pulso em Estações de escuta.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique **em Do banco de dúvidas**.

Como entregar pesquisas de pulso no Estações de escuta

Forneça pesquisas de pulso para funcionários de várias aplicações, como Estações de escuta, Automação de conteúdo e Entrega de conteúdo.

Estações de escuta

Depois de criar pesquisas de pulso na aplicação Estações de escuta e definir os campos de pesquisas de pulso necessários, como **Data de início** e **Data de término**, o trabalho de programação Estações de escuta: Criar instância de pulso de grupo executa as seguintes tarefas:

- seleciona todas as pesquisas de pulso que estão no estado publicado e cria instâncias de pesquisa. Se a data de término de uma pesquisa tiver passado, a pesquisa será movida automaticamente para o estado encerrado.
- seleciona todas as pesquisas de pulso que estão no estado pronto. Se a data de início de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho agendado criará instâncias para essa pesquisa de pulso. Se a data de término de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho agendado mudará o estado da pesquisa de pulso para fechado.

Automação de Conteúdo

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Automação de conteúdo, use campanhas para criar instâncias de pulso. Para obter mais informações, consulte Entregar conteúdo de pulso usando campanhas.

Entrega de conteúdo

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Entrega de conteúdo, use o conteúdo de programação para criar instâncias de pulso. Para obter informações sobre como criar um conteúdo de programação, consulte Programar a entrega de conteúdo.

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

O trabalho de programação Estações de escuta: Criar instância de pulso de grupo considera a data do estado de disponibilidade do conteúdo da programação e cria instâncias para pesquisas publicadas.

Entregar conteúdo de pulso usando campanhas

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Automação de conteúdo, use campanhas para criar instâncias de pulso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Criar uma campanha.
2. Crie um pacote de campanha de um tipo de gatilho **Data fixa** ou **Conclusão de tarefas pendentes**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um pacote de campanha
3. Crie conteúdo do tipo **Conteúdo do Pulse**.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma pesquisa de pulso como conteúdo em Estações de escuta.
4. Adicione o tipo de conteúdo **Pulse Content** ao pacote de campanha.
5. Depois de concluir todas as partes de uma campanha, clique no botão **Publicar**.
   O trabalho programado **Automação de conteúdo: criar pesquisa de pulso de LP** cria pesquisas de pulso para campanhas que estão no estado Publicado com Tipo de conteúdo **Conteúdo de pulso**. O trabalho agendado verifica se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** está habilitada. Dependendo da frequência de reavaliação, o trabalho agendado cria ou cancela instâncias de pesquisa de pulso para os usuários que são adicionados ou removidos da campanha.

Concluir uma pesquisa de pulso Estações de escuta

Forneça sua classificação para as perguntas feitas em uma pesquisa do Pulse. Seu feedback é usado para avaliar a experiência geral do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

Conclua uma pesquisa de pulso usando uma das seguintes opções.

- Abra o e-mail de pesquisa do Pulse que você recebeu. Clique no link **Responder pesquisa** para responder e concluir a pesquisa do Pulse.
- Clique em **Responder pesquisa** no widget Estações de escuta em Central do funcionário.
- Faça uma pesquisa de pulso de outros canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams e cliente web de bate-papo em Central do funcionário.
- Faça uma pesquisa de pulso por meio de um SMS.

Responder a uma Estações de escuta pesquisa voluntária

Compartilhe seu feedback a qualquer momento acessando a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário**.
2. Clique no botão **Enviar feedback**.
   Um questionário predefinido é exibido: **Gostei de algo**, **Não gostei de algo**e **Tenho uma sugestão**.
3. Envie sua resposta.

Integrações do Estações de escuta

Estenda Estações de escuta capacidades integrando com outras aplicações.

Integrando Estações de escuta integração com o Virtual Agent

Permita que um funcionário conclua uma pesquisa de pulso de outros canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teamse cliente web de bate-papo em Central do funcionário.

Estações de escuta se integra com Virtual Agent para entregar a pesquisa de pulso como uma notificação acionável em Virtual Agent. Esta integração com Virtual Agent permite a integração com outras aplicações de comunicação, como Slack e Microsoft Teams.

Para enviar notificações de pesquisa em Virtual Agent, a opção **de notificações do Virtual Agent** deve ser habilitada enquanto a pesquisa de pulso é criada em Estações de escuta. Quando a pesquisa de pulso é publicada, uma notificação de pesquisa acionável é enviada automaticamente a todos os usuários de pesquisa de pulso em Virtual Agent. A notificação de pesquisa acionável também é exibida em um cliente web de bate-papo em Central do funcionário.

Para enviar notificações de pesquisa em Slack e Microsoft Teams, as notificações devem ser habilitadas em Slack e Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de mensagens .

Para enviar notificações por SMS, um canal de entrega deve ser configurado no **SMS de conteúdo de notificação de pesquisa do Pulse** no Envio de mensagens de notificação do Virtual Agent. Para obter mais detalhes, consulte Configuração da Integração de SMS conversacional com Twilio .

Nota: Quando um criador de pesquisa habilita a opção **Enviar notificações do Virtual Agent**, todas as integrações habilitadas, como Microsoft Teams, Slacke SMS, são usadas e a pesquisa de pulso é enviada por push para esses canais. Se um destinatário de pesquisa fizer a pesquisa em um canal, a pesquisa se tornará inacessível nos canais restantes.

Integração do Estações de escuta com o Análise da experiência do usuário

A integraçãoEstações de escuta com Análise da experiência do usuário fornece uma interpretação da jornada de um funcionário nos widgets de pesquisa Estações de escuta. Ele fornece uma visão implícita sobre o comportamento do funcionário e sua resposta a pesquisas de pulso.

Informações de ativação

Para começar a usar Estações de escuta com Análise da experiência do usuário, você deve ativar os plug-ins Estações de escuta [sn_lp], Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee] e Análise do portal de serviços [com.glide.service-portal.analytics].

Tradução automática

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

Avaliando Estações de escuta pesquisas usando eventos no painel Análise da experiência do usuário

Como administrador do Pulse, você pode avaliar as tentativas bem-sucedidas ou malsucedidas de um funcionário em responder a Estações de escuta Minha pesquisa e Estações de escuta Fazer pesquisa usando os eventos **Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa** e **Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa**. Por exemplo, entender o tempo médio gasto por um funcionário para responder a uma pesquisa ou o número de demissões no processo de pesquisa pode ser usado para melhorar o design de pesquisas futuras ou indicar se é necessário mais incentivo para aumentar a participação do funcionário.

Para obter mais informações sobre os detalhes exibidos para esses eventos, consulte Eventos relacionados às Estações de escuta pesquisas no Análise da experiência do usuário painel.

Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas

Use Estações de escuta com Designer de jornadas para incorporar pesquisas de pulso para obter informações sobre as experiências dos funcionários e compartilhar essas informações com os gerentes.

Configurar um widget de pesquisa Pulse na página Jornadas

Adicione o widget à página Jornadas para solicitar feedback dos funcionários. Você pode configurar o widget em Acelerador de jornada ou

Eventos de ciclo de vida. As etapas para ambas as opções são fornecidas abaixo:

Configurar em Eventos de ciclo de vida

Etapa 1: criar um tema de pulso

Siga as etapas para Criar um tema de pulso no Estações de escuta

Nota: Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: criar pesquisa de pulso

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Etapa 3: acionar pesquisa de pulso a partir de eventos de ciclo de vida

Abra um evento de ciclo de vida existente e crie um registro de atividade com o tipo de atividade **de pesquisa do Pulse**. Selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2 e atribua o **campo Usuário do Pulse** à pessoa que você deseja responder à pesquisa.

Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida | Configurar uma atividade de evento de pesquisa de pulso

Etapa 4: adicionar análises à página "Jornada"

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para aparecer com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta

Tradução automática

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

Configurar em Acelerador de jornada

Etapa 1: criar um tema de pulso

Siga as etapas para Criar um tema de pulso no Estações de escuta

Nota: Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: criar pesquisa de pulso

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso em Estações de escuta

Etapa 3: adicionar a uma configuração de plano

Adicione o modelo de tarefa que contém a pesquisa de pulso a uma configuração de plano por meio de uma configuração de fase. Adicionar configurações de fase

Etapa 4: acionar a pesquisa de pulso do Acelerador de jornada

Crie um modelo de tarefa com um **Tipo de tarefa** de `Pesquisa do Pulse`. No campo **Registro relacionado**, selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Etapa 5: adicionar análises à página "Jornada"

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para aparecer com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Criar uma regra de compartilhamento de resposta no Estações de escuta

Capacidades de emissão de relatórios para Estações de escuta

Visualize as métricas de pesquisa para entender a experiência geral do funcionário. Identifique áreas com problemas fazendo o detalhamento para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.dashboard_view

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Obtenha informações com base em local, departamento e outros parâmetros.
- Exiba pontuações médias, tendências, taxas de resposta e resumo das respostas do usuário para pesquisas em um tema.
- Identifique áreas com problemas fazendo o detalhamento para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Painel do Pulse**.
2. Na seção Filtros globais, você pode executar as seguintes tarefas:

Tradução automática

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

a. No campo **Tema**, selecione um tema para o qual você deseja exibir as respostas do usuário.

b. No campo **Pesquisas**, selecione a pesquisa no tema para exibir as respostas do usuário.

c. No campo **Data de início**, especifique a data a partir da qual você deseja exibir os dados das pesquisas de pulso.

> **Nota:** Para uma pesquisa no tipo de tema **Group Pulse**, **a data de início** corresponde à data de início da pesquisa Pulse. Para uma pesquisa no tipo de tema **Ciclo de vida do funcionário**, **a data de início** corresponde à data a partir da qual as instâncias são criadas.

d. No campo **Data de término**, especifique a data até a qual você deseja exibir os dados das pesquisas de pulso.

> **Nota:** Para uma pesquisa no tipo de tema **Pulse de grupo**, **a data de término** corresponde às pesquisas cuja data de início é anterior à data de término selecionada. Para uma pesquisa no tipo de tema **Ciclo de vida do funcionário**,**a data de término** corresponde à data até a qual as instâncias são criadas.

e. Para habilitar pesquisas canceladas na emissão de relatórios, selecione **Incluir pesquisas canceladas**.

3. Na seção **Pontuação geral**, exiba as pontuações agregadas de todas as pesquisas em um determinado tema.
4. Na guia **Resumo geral**, você pode executar as seguintes tarefas:

a. Em **Pontuação visível**, exiba as pontuações agregadas de resposta do usuário às quais você tem acesso.

b. Exiba as pontuações agregadas médias divididas por dados demográficos do usuário. Por exemplo, exiba Pontuações médias por país, Pontuações médias por departamento, Pontuações médias por título , Pontuação média por tipo de tarefa de RH e Pontuação média por serviço de RH.

> **Nota:**
>
> - Os relatórios Pontuação média por tipo de tarefa de RH e Pontuação média por serviço de RH são exibidos somente quando você seleciona **a tarefa de RH** no filtro Tipo de tarefa. **A tarefa de RH** no filtro Tipo de tarefa funciona quando uma pesquisa usa iniciadores de feedback para acionar uma pesquisa de pulso, somente após a conclusão de uma tarefa de RH.
> - Para selecionar a Tarefa de RH no filtro Tipo de tarefa, você deve ter a função case_reader.

c. Faça o detalhamento ativo de qualquer departamento ou país aplicando filtros na seção Filtros.

5. Na guia**Histórico de tendências**, exiba as tendências de pontuação média (trimestral/anual) de uma pesquisa selecionada em um tema.
6. Na guia **Detalhes da resposta**, exiba as taxas de resposta e as pontuações médias de todas as pesquisas de pulso em um tema.

Referência para Estações de escuta

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Estações de escuta.

Tradução automática

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

Componentes instalados com Estações de escuta

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Estações de escuta (sn_lp), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Estações de escuta

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de Estações de escuta [sn_lp.admin]	Pode criar, ler e excluir todos os registros em Estações de escuta.	sn_lp.manager
Criador [sn_lp.creator]	• Pode criar pesquisas de pulso. • Pode acessar a exibição do painel.	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view
Gerente [sn_lp.manager]	• Pode criar pesquisas de pulso. • Pode acessar a exibição do painel.	sn_lp.criador
Visualizador de painel [sn_lp.dashboard_view]	Pode acessar a exibição do painel.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Estações de escuta

Trabalho agendado	Descrição
Automação de conteúdo: criar pesquisa do LP Pulse	• Cria pesquisas de pulso para campanhas que estão no estado publicado com **Pesquisa de pulso**do tipo de conteúdo. • Verifica se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** está habilitada. Com base na **frequência de reavaliação**, o trabalho agendado cria ou cancela instâncias para os usuários que são adicionados ou removidos da campanha. **Nota:** Quando você refina o público em uma campanha, a interseção dos usuários no nível da campanha e do conteúdo da campanha é considerada para a entrega de pesquisas de pulso.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados instalados com Estações de escuta

Trabalho agendado	Descrição
Estações de escuta: criar instância de pulso de grupo	• Cria instâncias para pesquisas que estão no estado publicado. Se a data de término de uma pesquisa tiver passado, o trabalho agendado mudará o estado da pesquisa de pulso para encerrado. • Cria instâncias para pesquisas que estão no estado pronto. Se a data de início de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho agendado criará instâncias para essa pesquisa de pulso. Se a data de término de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho agendado mudará o estado da pesquisa de pulso para fechado.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Estações de escuta

Tabela	Descrição
Conteúdo do Pulse [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	Armazene registros de **pesquisa do Pulse**de tipo de conteúdo .
Pergunta de conteúdo do Pulse [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	Vincula perguntas ao conteúdo do Pulse.
Pesquisa do Pulse [sn_lp_pulse_survey]	Armazena detalhes das pesquisas de pulso.
Tema do Pulse [sn_lp_pulse_theme]	Armazene detalhes de temas. O tema é um grupo de pesquisas do Pulse.
Regra de compartilhamento de resposta [sn_lp_response_sharing_rule]	Armazena detalhes das regras de compartilhamento de resposta. Uma regra de compartilhamento de resposta define grupos com os quais as respostas da pesquisa de pulso são compartilhadas.
Dados demográficos do usuário [sn_lp_user_demographic]	Armazena dados de perfil de usuário junto com a resposta do usuário para uma pergunta de pulso.

Enterprise Onboarding and Transitions

A aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é compatível com a automação da integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário.

A aplicação Enterprise Onboarding and Transitions ajuda a melhorar a satisfação e a eficiência dos funcionários em RH e outros departamentos para eventos que abrangem vários departamentos.

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

Explorar	Configurar	Integrar
Saiba mais sobre como automatizar a execução de eventos de ciclo de vida do funcionário, como integração, desligamento, realocação, promoção, licença-paternidade e muito mais.	Instale e configure apps e processos relacionados.	Amplie os recursos de integração e transições empresariais com recursos e serviços integrados.

Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions

Use Enterprise Onboarding and Transitions para automatizar a execução de eventos de ciclo de vida do funcionário, como integração, desligamento, realocação, promoção, licença-paternidade e muito mais. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades organizadas em conjuntos de atividades para compor uma experiência do funcionário.

Enterprise Onboarding and Transitions Visão geral

Enterprise Onboarding and Transitions permite que as organizações automatizem facilmente as experiências e os processos dos funcionários que abrangem vários departamentos, oferecendo os benefícios a seguir.

- Reúna facilmente experiências e processos para automatizar o trabalho entre departamentos
- Impulsione ações em vários departamentos e sistemas para melhorar a eficiência
- Forneça visibilidade de ponta a ponta em cada processo para garantir que as ações corretas sejam executadas
- Oriente os funcionários passo a passo para que eles saibam o que fazer em seguida
- Otimize continuamente o processo com informações de painéis de eventos de ciclo de vida

O vídeo a seguir fornece uma visão geral da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions.

Este vídeo apresenta uma visão geral da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions.

Informações de ativação

A partir da versão Orlando, Enterprise Onboarding and Transitions é composto por dois plug-ins. Dependendo do pacote Prestação de serviços de RH escolhido, ative um ou ambos os plug-ins.

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

Plug-ins do Enterprise Onboarding and Transitions

plug-in	Descrição
Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida do funcionário no RH. Para obter mais informações, consulte Ativar eventos de ciclo de vida.
Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]	Permite automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como RH, TI, Instalações, Finanças e Jurídico por meio de uma única plataforma de entrega de serviço. Para obter mais informações, consulte Ativar eventos de ciclo de vida para empresas. **Nota:** O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuração da Enterprise Onboarding and Transitions

Dependendo da sua função, você pode acessar e configurar o seguinte:

Administrador de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de administrador de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin] podem administrar e configurar qualquer parte da aplicação, incluindo qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

Gerenciador de conjunto de atividades

Usuários com a função de gerente de conjunto de atividades [sn_hr_le.activity_set_manager] podem criar qualquer evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados. Você pode configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que seja membro do grupo proprietário que possui a atividade. Por exemplo, se você for membro do grupo responsável pelo RH, poderá configurar qualquer atividade que pertença ao grupo de RH, como uma tarefa de funcionário para assistir a um vídeo de integração ou uma tarefa de executante para fornecer assistência de realocação.

- Configurar um evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados
- Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida se você for membro do grupo responsável associado

Gravador de atividades

Usuários com a função de redator de atividades [sn_hr_le.activity_writer] podem configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que você seja membro do grupo proprietário que possui a atividade. Por exemplo, se você for um membro do grupo responsável de TI, poderá configurar qualquer atividade que pertença ao grupo de TI, como configurar uma conta do Active Directory ou configurar equipamentos para um novo funcionário. Para obter

Tradução automática

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

mais informações, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida se você for membro do grupo responsável associado.

Leitor de atividades

Usuários com a função de leitor de atividade [sn_hr_le.activity_reader] podem ler qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados.

Como usar o Enterprise Onboarding and Transitions

Depois que a aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é configurada, os usuários com as funções a seguir podem gravar e ler casos de eventos de ciclo de vida.

Nota: Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida.

Gravador de caso de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de redator de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_writer] podem criar, gerenciar e monitorar o status de qualquer caso de evento de ciclo de vida.

- Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida
- Monitorar o status de um caso de evento de ciclo de vida

Leitor de caso de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de leitor de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_reader] podem ler qualquer caso de evento de ciclo de vida.

Instalar Enterprise Onboarding and Transitions

Instale Enterprise Onboarding and Transitions e aplicações relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Todas as aplicações** e selecione **Enterprise Onboarding and Transitions**.
2. Selecione **Instalar**.
   Dois apps são instalados com o Enterprise Onboarding and Transitions:
   - App de Recursos Humanos com escopo: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo empresarial de eventos de ciclo de vida de Recursos Humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Informações relacionadas

Funções de negócios

Ativar eventos de ciclo de vida para empresas

Funções de negócios

As funções de negócios permitem que você provisione automaticamente aplicações para funcionários por meio de serviços de provedor de identidade licenciado (IDP). Se você

Tradução automática

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

assinou a Prestação de serviços de RH, as integrações pré-configuradas para sistemas selecionados podem estar disponíveis para uso.

Integrações pré-configuradas para integração de recém-contratados

As seguintes integrações estão disponíveis para uso com a integração de recém-contratados. Essas integrações exigem assinaturas do spoke relevante no IntegrationHub, bem como o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

- Okta integração para integração de recém-contratados
- Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados

Informações de ativação

O plug-in Funções de negócios [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configurar uma função de negócios

Crie ou modifique uma função de negócios com base na função de trabalho, na região e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_businessroles.writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modeladas após a hierarquia organizacional para acesso a aplicações, as funções de negócios permitem que você provisione aplicações para seus funcionários. Dependendo da função de trabalho, os funcionários precisam de aplicações diferentes para realizar seu trabalho. Por exemplo, as aplicações que um designer de produto requer diferem das de um engenheiro de software. Cada função de negócios é mapeada para um ou mais grupos e você pode criar funções de negócios padrão e hierarquias primárias-secundárias para provisionar aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Funções de negócios** > **Funções de negócios**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Função de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome da função de negócios.
Função de negócios primária	Outras funções de negócios das quais esta função de negócios faz parte. Se a função de negócios tiver uma primária, a secundária herdará todas as aplicações provisionadas para a primária.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Por exemplo, digamos que você tenha uma função de negócios primária chamada Todos os funcionários que provisiona as aplicações A e B e uma função de negócios secundária chamada Marketing que provisiona as aplicações C, D e E. Quando uma nova contratação é atribuída à função de negócios Marketing, esse usuário são as aplicações provisionadas de A a E.
Descrição resumida	Descrição da função de negócios.
Padrão	Opção para definir este registro como uma regra de negócio padrão. Se selecionada, a função de negócios será atribuída automaticamente a todas as novas contratações que atendam aos critérios de público para esse registro. Por exemplo, uma função de negócios padrão chamada Usuários ativos pode ser usada para provisionar aplicações básicas que os usuários em toda a organização exigem.
Público	Define as condições ou critérios que o recém-contratado deve atender para que o gerente de contratação possa atribuir a função de negócios em seu nome. Por exemplo, você pode usar registros de público para que uma função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores no local e outra função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores remotos. Para obter detalhes sobre como configurar um registro de público, consulte Públicos.
Ativo	Opção para ativar a função de negócios para uso.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Se você estiver integrando com o serviço Okta, mapeie a função de negócios para um ou mais grupos do Okta.

   a. Na lista relacionada **Mapear para grupos do Okta**, clique em **Editar**.

   b. Na lista de grupos do Okta disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

   > **Importante:** Se um grupo do Okta for excluído de dentro do sistema do Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir o registro manualmente navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como removê-lo de todos os mapeamentos de função de negócios.

   c. Clique em **Salvar**.

6. Se você estiver integrando com o serviço do Microsoft Azure AD, mapeie a função de negócios para um ou mais grupos.

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

a. Na lista relacionada **Grupo**, clique em **Editar**

b. Na lista de grupos disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

> **Importante:** Se um grupo for excluído de dentro do sistema do Microsoft Azure AD, essa mudança não será refletida em sua instância. Você deve excluir o registro manualmente navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**, bem como removê-lo de todos os mapeamentos de função de negócios.

c. Clique em **Salvar**.

7. Clique em **Atualizar**.

Atualizar a propriedade do sistema assign_business_roles_catalog

A propriedade do sistema **assign_business_roles_catalog** permite atribuir funções de negócios a usuários por meio de um item do catálogo como parte de um evento de ciclo de vida e está incluída com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Se você estiver usando um item do catálogo personalizado com o evento de ciclo de vida, deverá atualizar a propriedade do sistema com o SYS ID desse item.

Antes de Iniciar

Copie o SYS ID do item do catálogo que você deseja usar para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

Função necessária: sn_hr_le_ent.admin

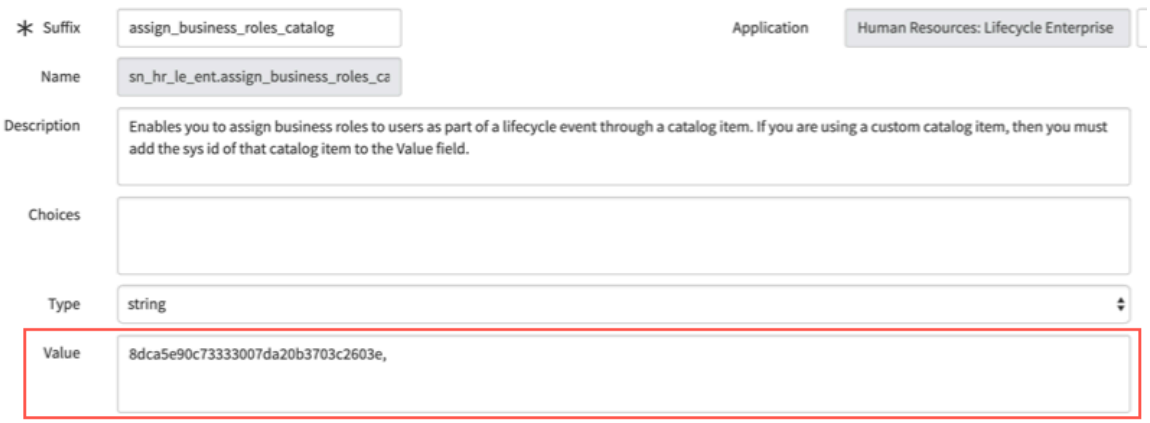
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
A lista Propriedades do sistema é exibida.

2. Abra o registro **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.

3. No campo **Valor**, adicione o SYS ID do item do catálogo que será usado para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

> **Nota:** O valor padrão é o SYS ID do item do catálogo **Atribuir funções de negócios a recém-contratados** que está incluído como parte dos dados de demonstração do evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.



4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Integrações do Enterprise Onboarding and Transitions

Amplie Enterprise Onboarding and Transitions capacidades integrando outra aplicação à experiência da jornada.

Okta integração para integração de recém-contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para recém-contratados como parte do processo de integração com a integração Okta. Esta integração requer o Okta spoke v1.1.1 no IntegrationHub e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Como configurar a integração Okta

Para configurar a integração Okta para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o Okta spoke v1.1.1, em seguida, buscar os grupos Okta em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configurar a integração Okta para integração de recém-contratados.

Como usar a integração Okta com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Okta integração com integração de recém-contratados

Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e às aplicações (no conjunto de atividades do primeiro dia)
Modelo da tarefa de RH	Atribuição de grupos para recém-contratados
Item do catálogo	Atribuir funções de negócios a recém-contratados

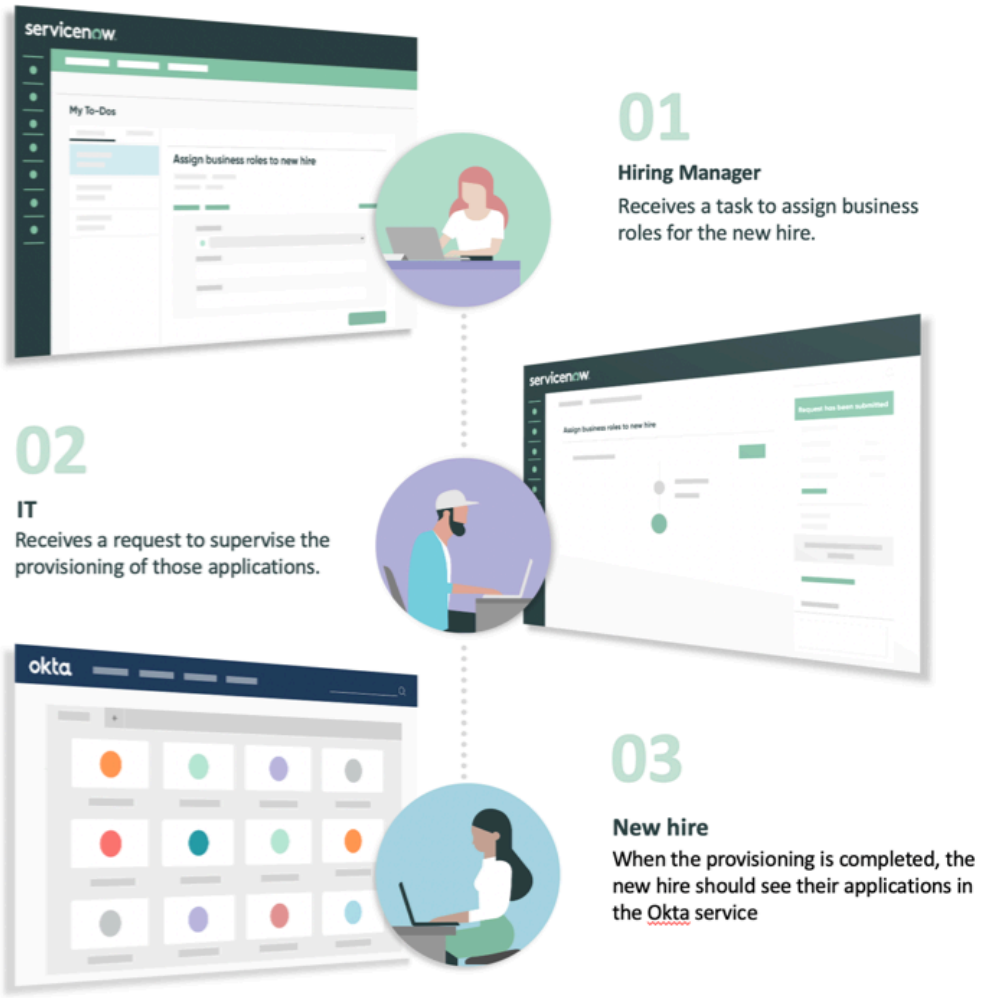
Como funciona o provisionamento de aplicações

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios ao recém-contratado. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os recém-contratados deverão ver suas aplicações no serviço Okta.

Importante: Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Okta para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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



Configurar a integração Okta para integração de recém-contratados

Para configurar a integração Okta para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o Okta spoke v1.1.1, em seguida, buscar os grupos Okta em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios necessárias.

Antes de Iniciar

Esta integração requer assinaturas para o seguinte:

- Spoke do Okta v1.1.1
- Plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Nota:** O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o Okta spoke v1.1.1.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configuração do spoke do Okta v1.1.1 .
2. Busque os grupos Okta em sua instância.
   Para obter instruções sobre como buscar os grupos, consulte Buscar grupos do Okta .

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

Importante: Se um grupo do Okta for excluído de dentro do sistema do Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir o registro manualmente navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como removê-lo de todos os mapeamentos de função de negócios.

3. Configure as funções de negócios necessárias.

Nota: O plug-in Funções de negócios [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configurar uma função de negócios.

Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para recém-contratados como parte do processo de integração com a integração Microsoft Azure AD. Essa integração requer o Microsoft Azure AD spoke no IntegrationHub e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Como configurar a integração Microsoft Azure AD

Para configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o spoke Microsoft Azure AD, em seguida, configurar a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados.

Como usar a integração Microsoft Azure AD com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Microsoft Azure AD integração com integração de recém-contratados

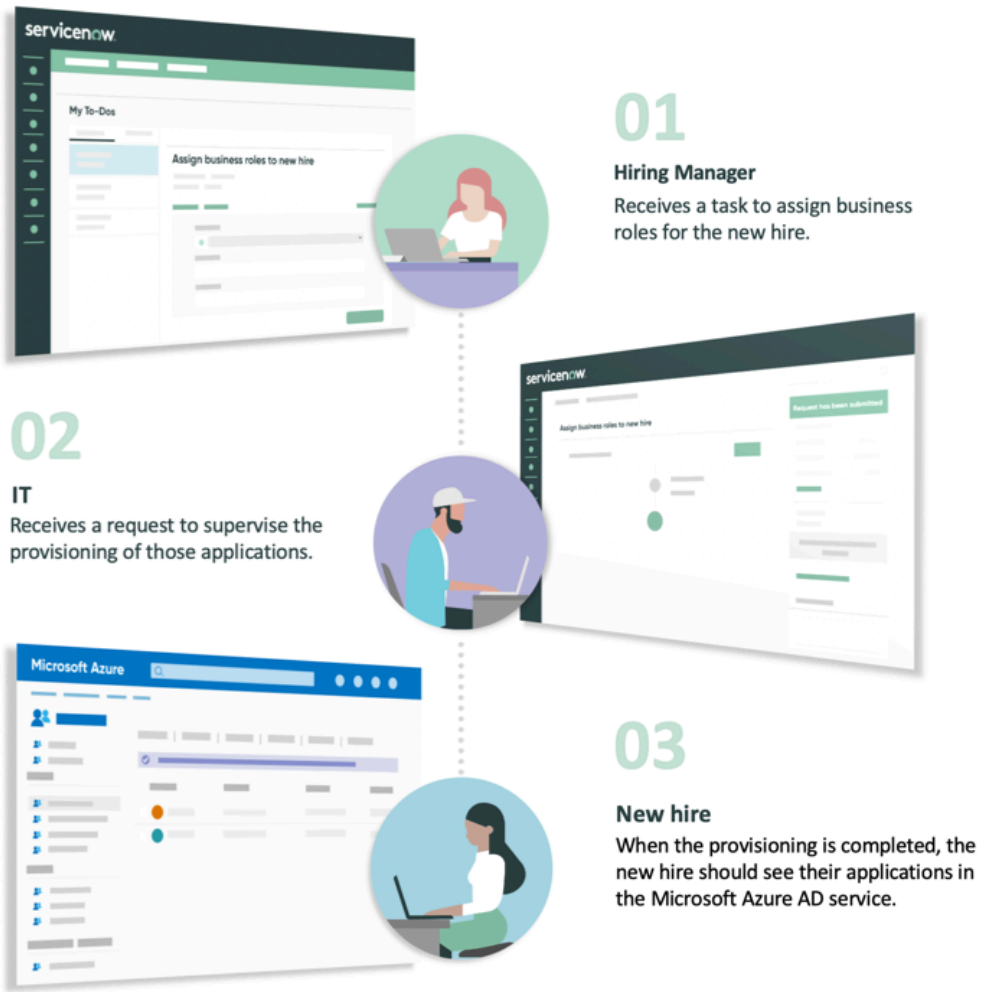
Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e às aplicações (no conjunto de atividades do primeiro dia)
Modelo da tarefa de RH	Atribuição de grupos para recém-contratados
Item do catálogo	Atribuir funções de negócios a recém-contratados

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

Como funciona o provisionamento de aplicações

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios ao recém-contratado. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os recém-contratados deverão ver suas aplicações no serviço Microsoft Azure AD.

Importante: Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Microsoft Azure AD para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.



Configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados

Para configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o spoke Microsoft Azure AD, em seguida, configurar a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios necessárias.

Antes de Iniciar

Esta integração requer assinaturas para o seguinte:

Tradução automática

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

- Microsoft Azure AD spoke
- Plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Nota:** O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o Microsoft Azure AD spoke.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configuração do spoke do Microsoft Azure AD .
2. Configure a sincronização do diretório remoto para buscar os grupos em sua instância.

   > **Nota:** O plug-in Sincronização de diretório remoto [com.snc.remote_directory_sync] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   a. Navegar até **Sincronização de Diretórios** > **Integrações**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Integrações de diretório

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da integração.
Conexão e Credencial	Defina o valor como `sn_azure_ad_spoke.AzureAD`.
Provedor de diretórios	Defina o valor como `Microsoft Azure AD`.

   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.

   e. Clique em **Publicar** para publicar o registro.

   A publicação aciona a busca de grupos em sua instância para que você possa atribuí-los a diferentes usuários. Os grupos são obtidos de forma programada. Você pode exibir os grupos obtidos navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**.
3. Configure as funções de negócios necessárias.

   > **Nota:** O plug-in Funções de negócios [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configurar uma função de negócios.

Tradução automática

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

Sailpoint integração para integração de recém-contratados

Forneça aplicações relevantes para recém-contratados automaticamente como parte do processo de integração com a integração Sailpoint.

Esta integração requer o aplicativo Sailpoint IdentityIQ para Catálogo de serviços v2 da ServiceNow Store e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com .sn_hr_lifecycle_ent].

Como configurar a integração Sailpoint

Para configurar a integração Sailpoint para integração de recém-contratados, você deve instalar o aplicativo Sailpoint IdentityIQ para Catálogo de serviços v2 da ServiceNow Store. Para obter o guia de instalação e mais informações, consulte Navegador IdentityIQ para Catálogo de serviços v2 .

Nota: Certifique-se de usar a versão 2.0.10 ou posterior.

Como usar a integração Sailpoint com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Sailpoint integração com integração de recém-contratados

Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e à aplicação noSailpoint (no conjunto de atividades do primeiro dia)
Modelo da tarefa de RH	Atribuir funções no ponto de navegação

Como funciona o provisionamento de aplicações

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções e direitos ao recém-contratado. O gerente de contratação deve concluir a tarefa manualmente. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os recém-contratados deverão ver suas aplicações no serviço Sailpoint.

Importante: Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Sailpoint para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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



Aplicações de assinatura eletrônica da Prestação de serviços de RH

Aplicações de assinatura eletrônica da Prestação de serviços de RH.

Assinatura eletrônica de RH

A assinatura eletrônica de RH é um recurso **de assinatura não incorporado** para documentos gerenciados e artigos de conhecimento, anexados a uma tarefa de RH para execução. Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Confirmação, Credencial e Assinatura) e dois tipos de documento (Documentos gerenciados e Artigos de conhecimento).

Nota:

- A assinatura eletrônica de RH deve ser usada para casos de uso de confirmação interna e não jurídica.
- A assinatura eletrônica de RH é um produto legado sem desenvolvimento ativo.

Modelos de documento de RH

Os modelos de documento de RH fornecem assinatura integrada e são compatíveis com casos de uso de assinatura eletrônica interna e externa. Ele oferece suporte a dois tipos de documento, HTML e PDF.

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

Nota: Os modelos de documento de RH são um produto legado e estão sendo preparados para descontinuação. Em vez disso, use Modelos de documentos.

Modelos de documentos

Modelos de documento é um recurso de assinatura incorporado para modelos de documento HTML e PDF. Ele fornece assinatura integrada e oferece suporte a casos de uso de assinatura eletrônica interna e externa (também de tipos jurídicos). Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Assinatura usando a aplicação AdobeSign, Assinatura usando a aplicação DocuSign e Assinatura usando a aplicação ServiceNow) e oferece suporte a dois tipos de documento, HTML e PDF.

Assinatura eletrônica de RH

Assine documentos eletrônicos de qualquer desktop ou dispositivo móvel com a assinatura eletrônica. A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite que os usuários assinem documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH com sua assinatura eletrônica digitada ou desenhada, suas credenciais ou como uma confirmação.

O plug-in e-signature [com.snc.esign] ativa a propriedade do sistema sn_esign.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de assinatura eletrônica, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

A assinatura eletrônica de RH é um recurso **de assinatura não incorporado** para documentos gerenciados e artigos de conhecimento, anexados a uma tarefa de RH para execução. Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Confirmação, Credencial e Assinatura) e dois tipos de documento (Documentos gerenciados e Artigos de conhecimento).

Funções de RH e assinatura eletrônica

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de assinatura eletrônica.

Função de RH	Função de assinatura eletrônica
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	Administrador de assinaturas eletrônicas [sn_esign.admin]
RH básico [sn_hr_core.basic]	Gerenciador de assinaturas eletrônicas [sn_esign.config_manager]

Você pode usar as atribuições como estão ou alterá-las. Para mudar as atribuições padrão, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica para obter informações sobre como atribuir uma função a outra função, grupo ou usuário.

Como usar modelos de assinatura eletrônica com tarefas de RH

Usuários com a função de administrador de RH [sn_hr_core.admin] ou básica [sn_hr_core.basic] podem criar modelos de assinatura eletrônica. Cada modelo de assinatura eletrônica emparelha um tipo de documento a ser assinado (documento gerenciado, artigo de conhecimento ou modelo de documento de RH) com um tipo de assinatura (assinatura, credencial ou confirmação). Por exemplo, você pode criar

Tradução automática

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

um modelo de assinatura eletrônica para um acordo de não divulgação que exija uma assinatura digitada ou desenhada.

Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de assinatura eletrônica .

Você pode usar os modelos de assinatura eletrônica em tarefas de RH ou modelos de tarefa de RH para solicitar assinaturas de usuários.

Nota: No formulário de tarefa de RH, certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Assinatura eletrônica**.

- Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

Migração de modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica

Migre os modelos de tarefa de RH existentes e abra as tarefas de RH para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com o trabalho agendado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**. O trabalho agendado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base nas configurações existentes. Ele também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinar documento.

Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.

Informações de ativação

A assinatura eletrônica é ativada automaticamente quando você ativa a Gestão de casos e de conhecimento. Se ele não ativar, você poderá ativar manualmente a assinatura eletrônica . Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica .

Informações relacionadas

Assinatura eletrônica

Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica

Se o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica que você está usando for um modelo de documento de RH, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário de caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Dependendo do serviço de RH que você está usando para solicitar a assinatura eletrônica, talvez seja necessário configurar o formulário de caso de RH para que o campo **de modelo em PDF** apareça e um modelo de documento de RH possa ser selecionado.

Procedimento

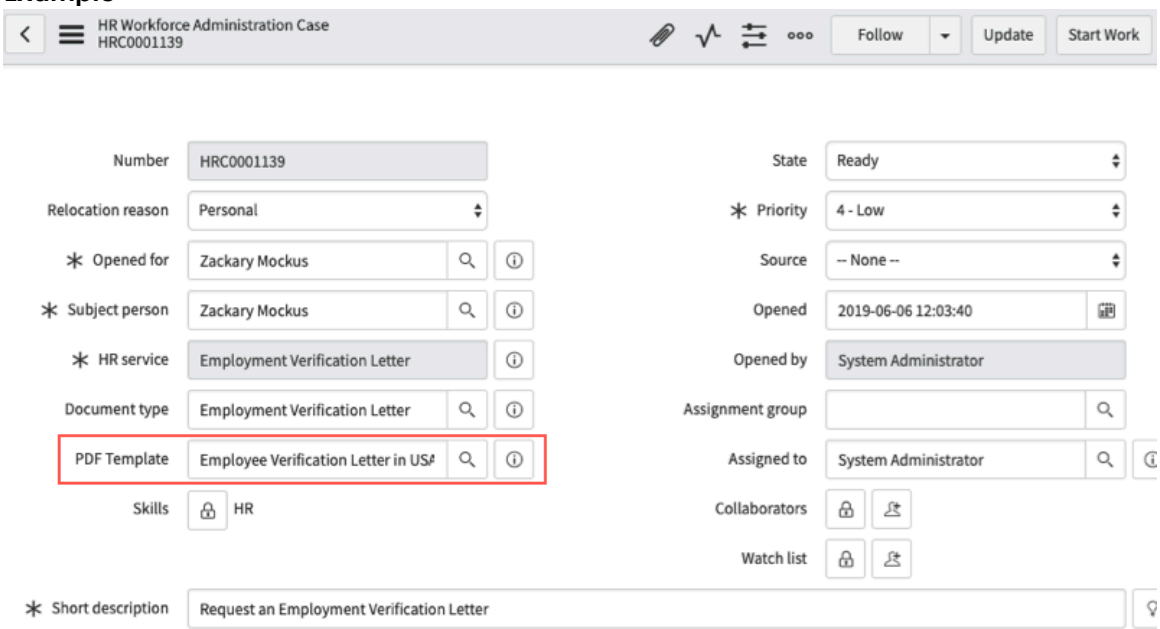
1. Navegar até **Gestão de casos de RH**e crie um novo ou abra um caso de RH existente.
2. No formulário de caso de RH, no campo **Modelo de PDF**, selecione um modelo de documento de RH.

Tradução automática

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

Nota: Se o campo **Modelo de PDF** não estiver visível, verifique se o formulário de caso de RH do serviço de RH que você está usando está configurado para mostrar esse campo. Consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH para obter mais informações e também Exemplos de configuração de formulário de caso de RH para obter um exemplo específico de assinatura eletrônica.

Example



3. Atribua o caso a um usuário.
4. Clique em **Pronto para trabalhar**.

O que Fazer Depois

O usuário a quem o caso está atribuído pode:

1. Clique em **Iniciar trabalho**.
2. Clique em **Visualizar documento**.
3. Na janela Visualizar documento, clique em **Gerar** para gerar o documento para assinatura. O documento a ser assinado é adicionado como um anexo ao formulário de caso de RH.

Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica

Migre os modelos de tarefa de RH existentes e abra as tarefas de RH para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com o trabalho agendado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**. O trabalho agendado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base nas configurações existentes. Ele também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinar documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

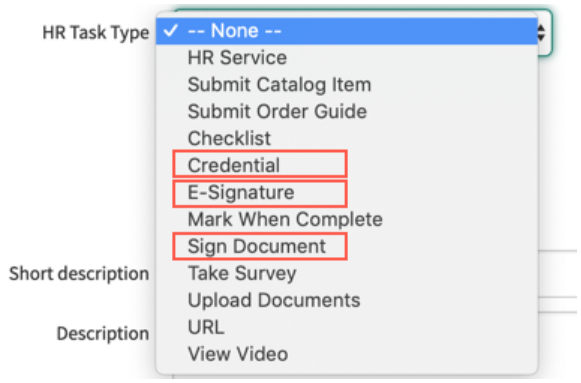
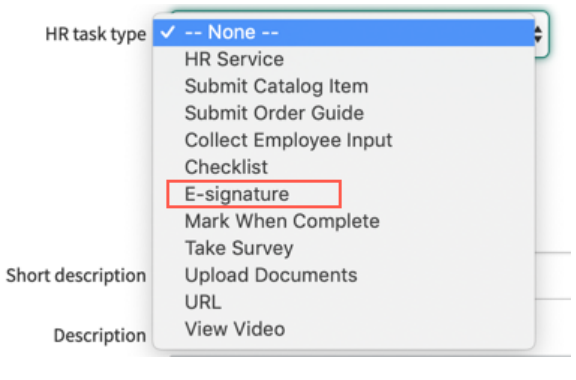
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, os tipos de tarefa de RH: credencial, assinatura eletrônica (e_signature) e assinar documento ficarão ocultos e não serão mais ativados em novas instâncias, mas continuarão a ser compatíveis. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

O trabalho agendado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** migra os modelos de tarefa de RH existentes e as tarefas de RH abertas dos tipos de tarefa de RH **Credencial**, **Assinatura eletrônica**e **Assinar documento** para o novo tipo de tarefa de RH **de assinatura eletrônica**.

Pré-migração	Pós-migração
	

O documento associado e as configurações de assinatura também são migrados para modelos de assinatura eletrônica novos ou existentes. Se já existir um modelo de assinatura eletrônica para o documento aplicável e a configuração de assinatura, o modelo de assinatura eletrônica existente será usado. Caso contrário, um novo modelo de assinatura eletrônica será criado.

Tipo de tarefa de RH de pré-migração	Modelo de assinatura eletrônica de pós-migração
Credencial	• Tipo de documento: documento gerenciado • Tipo de assinatura: credencial
Assinatura eletrônica	• Tipo de documento: documento gerenciado • Tipo de assinatura: assinatura
Assinar documento	• Tipo de documento: modelo de documento de RH • Tipo de assinatura: assinatura

Tradução automática

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

Por fim, os tipos de tarefa de RH para **credencial**, **assinatura eletrônica**e **assinar documento** estão desabilitados. Somente o novo tipo de tarefa de RH para **assinatura eletrônica** permanece.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho agendado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**.
3. Clique em **Executar Agora**.
   Dependendo dos dados que você possui, a migração pode levar algum tempo.
   - Os modelos de tarefa de RH existentes são atualizados para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
   - Tarefas de RH em aberto são atualizadas para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
   - Os tipos de tarefa de RH para **credencial**, **assinatura eletrônica**e **assinar documento** estão desabilitados.

Modelos de documento de RH

Modelos de documento de RH são usados para criar e modificar documentos de RH reutilizáveis.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Use modelos de documento de RH para documentos que podem ser personalizados com datas, nomes e assinaturas como:

- Cartas de verificação do funcionário
- Acordos de confidencialidade
- Cartas de oferta
- Acordos de reembolso educacional

Você pode personalizar modelos de documento de RH mapeando campos ou usando variáveis das tabelas disponíveis para colocar dados em campos. Você também pode capturar várias assinaturas eletrônicas em um documento que é gerado automaticamente quando todas as assinaturas são capturadas.

Existem dois tipos de **modelos de documento**de RH . Ambos criam arquivos PDF, mas são criados e mantidos de forma diferente:

1. Modelos de documento (HTML)
2. Modelos de documento PDF

Tradução automática

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

Texto de confirmação

Em seus modelos de documento, você pode capturar o significado de uma assinatura. Você pode adicionar texto de confirmação aos modelos de documento que solicita que o usuário marque uma caixa ao assinar ou fornecer credenciais para um documento.

Modelos de documento (HTML)

Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Você cria a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. O sistema base fornece modelos de documento padrão que você pode usar para modelar seus documentos:

- Carta de verificação do funcionário no Canadá
- Carta de verificação do funcionário nos EUA
- Modelo de carta de oferta
- Acordo educacional

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar os modelos de documento de RH predefinidos.

- Uma página do cabeçalho da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego atual da sua empresa e modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho. A imagem do cabeçalho pode ter no máximo 50 px de altura. Se o cabeçalho incluir um logotipo e texto, certifique-se de que a imagem do logotipo inclua o texto, pois você só pode configurar a imagem (não o texto) no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé, se aplicável. A imagem do logotipo pode ter no máximo 15 pixels de altura. Você pode configurar uma imagem e um texto no rodapé.Para obter melhores resultados, certifique-se de que a imagem esteja otimizada e seja um arquivo SVG (Scalable Vetores Graphics).

Importante: O uso de modelos de documento de RH com itext5 não é mais compatível. Em vez disso, use modelos de documento de RH com itext7.

Para usar o recurso de modelos de documento de RH com itext7, a propriedade booliana **itext7.pdf_conversion** deve ser definida como verdadeira no escopo Recursos Humanos: Core (sn_hr_core). Esta propriedade foi definida como verdadeira, por padrão, desde a versão Paris. Se você estiver usando a versão dos modelos de documento de RH que foi lançada antes da versão Paris, crie a propriedade **itext7.pdf_conversion** manualmente para alternar para itext7.

Modelos de documento PDF

Os modelos de documento PDF são originados em **Documentos gerenciados** e usam o mapeamento de campo para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Antes de personalizar um documento:

- O documento deve ser um PDF preenchível. Consulte a página inicial do Adobe e pesquise por Converter formulários existentes em PDFs preenchíveis para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .
- O documento deve ser carregado e publicado.

Tradução automática

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

O sistema base fornece o modelo de documento PDF padrão como um exemplo: Acordo de confidencialidade (Amostra).

Gerando documentos

O **modelo de documento** e **o modelo de documento PDF** geram documentos PDF que podem ser revisados ou impressos e podem exigir várias assinaturas.

Um caso de uso comum para gerar um documento a partir de um caso de RH é quando um funcionário solicita uma carta de verificação de emprego. Para obter informações sobre como gerar um documento PDF a partir de um caso de RH, consulte Geração de documento de RH.

Informações relacionadas

Recursos do Documentos gerenciados

Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento

Revise essas diretrizes para migrar com sucesso de Modelos de documento de RH para Modelos de documento. Os Modelos de documento fornecem a experiência mais recente da funcionalidade de Modelos de documento de RH com recursos e capacidades adicionais.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Revise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre os modelos de documento de RH e os modelos de documento.

Funcionalidade e comparação de tabelas: modelos de documento de RH e modelos de documento

Tabela/Recurso	Modelos de documento de RH	Modelos de documento
Modelo	Modelo de documento de RH [sn_hr_core_document_template]	Modelo de documento [sn_doc_template]
Tipo/ categoria de documento	Tipo de documento [sn_hr_core_document_type]	Categoria [sn_doc_template_category]
Critérios	Critérios do RH [sn_hr_core_criteria]	Critérios do usuário [user_criteria]
Mapeamentos de modelo em PDF	Mapeamento de modelo em PDF	Mapeamento de modelo

Tradução automática

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

Funcionalidade e comparação de tabelas: modelos de documento de RH e modelos de documento

Tabela/Recurso	Modelos de documento de RH	Modelos de documento
	[sn_hr_core_pdf_template_mapping]	[sn_doc_pdf_template_mapping]
Participantes	Não há suporte para participantes. Você deve mapear diretamente os campos de usuário no corpo do modelo HTML ou nos mapeamentos de modelo em PDF.	Os participantes são compatíveis. Os detalhes do participante são armazenados na tabela Participante [sn_doc_participant]. Você deve mapear os participantes para assinar nos mapeamentos do corpo HTML e do modelo em PDF. Para um modelo HTML, consulte Criar participantes para um modelo de documento HTML. Para obter um modelo em PDF, consulte Criar participantes para um modelo de documento PDF.
Tradução do modelo HTML	-	Compatível Veja Use Framework de localização para Modelos de documentos
Blocos de modelo HTML	-	Compatível Consulte Blocos de documentos no Modelos de documentos.
Scripts de modelo HTML	-	Compatível Consulte Scripts de modelo de documento.
Índice do modelo HTML	-	Compatível Consulte Criar uma configuração de TOC no Modelos de documentos.
Ação do usuário	Somente um tipo de ação é compatível: assinatura	Diferentes tipos de ação são compatíveis (preencher, revisar e assinar) com base no tipo de modelo. Para um modelo HTML, consulte **Tipo de ação** em Criar participantes para um modelo de documento HTML. Para um modelo em PDF, consulte **Tipo de ação** em Criar participantes

Tradução automática

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

Funcionalidade e comparação de tabelas: modelos de documento de RH e modelos de documento

Tabela/Recurso	Modelos de documento de RH	Modelos de documento
		para um modelo de documento PDF.
Tarefa	A atribuição de tarefas é feita por meio de tarefas de RH.	A atribuição de tarefas é feita por meio de tarefas de documento com base em participantes configurados.
Tipo de assinatura	Para HTML, somente a assinatura da ServiceNow é compatível. Para PDF, todos os três tipos de assinatura são compatíveis: ServiceNow Sign, DocuSign e AdobeSign.	Para HTML e PDF, todos os três tipos de assinatura são compatíveis: ServiceNow Sign, DocuSign e AdobeSign. **Nota:** • O modelo deve ser criado na ServiceNow. • Somente a assinatura é compatível com o sistema externo. • Os modelos criados no DocuSign ou AdobeSign não são compatíveis com a aplicação Modelos de documento.
Campos de caso de RH a serem usados no modelo de caso		
Modelo de documento	Modelo de PDF (pdf_template)	Modelo de documento (document_template).
Tipo/ categoria de documento	Tipo de documento (document_type)	Categoria do modelo de documento (document_template_category)
Configuração do serviço de RH		
Opção de caso	Criar automaticamente documento de rascunho	Iniciar tarefas de documento automaticamente Inicie automaticamente tarefas de documento com base na configuração do participante. Consulte Métodos de geração de documento.

Migrar modelo de documento de RH (HTML) para modelo de documento

Siga as etapas para migrar o modelo de documento de RH (HTML) para o modelo de documento (HTML).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Crie uma categoria de modelo de documento na tabela Categoria [sn_doc_template_category] (se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento associado a ele).
2. Navegar até **Modelo de documento** > **Modelo HTML**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos do formulário, como Nome, Tabela, Categoria, Corpo, Idioma, semelhantes ao modelo de documento de RH e salve-o.

   Se houver algum token de assinatura (Token de assinatura: ${signature}, ${<-user_field->.signature}) no corpo HTML, remova-o e salve o modelo.
5. Se o modelo de documento de RH tiver critérios de RH associados a ele, selecione os critérios do usuário correspondentes no novo modelo de documento.
6. Encontre participantes com base em tokens de assinatura no corpo do modelo de documento de RH antigo e crie registros de participante na lista relacionada **Participante** nos novos modelos de documento.
   Depois que um participante for criado, adicione o token de assinatura clicando em **Inserir assinatura**. No corpo dos Modelos de documento de RH legados, o token de assinatura é compatível com o formato ${<-user_field->.signature}, enquanto no novo corpo dos Modelos de documento, o token de assinatura é compatível com o formato ${signature:<-participant_user_name->}.
7. Publique o modelo clicando em **Publicar**.
8. Atualize o modelo de caso para usar o novo modelo de documento ou categoria. Consulte os campos de caso de RH na tabela Funcionalidade e comparação de tabelas: Modelos de documento de RH e Modelos de documento em Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Migrar o modelo de documento de RH (PDF) para o modelo de documento

Siga as etapas para migrar o modelo de documento de RH (PDF) para o modelo de documento (PDF).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma categoria de modelo de documento na tabela Categoria (sn_doc_template_category) (se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento associado a ele).
2. Navegar até **Modelo de documento** > **Modelo de PDF**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos do formulário, como Nome, Tabela, Categoria e Idioma, semelhantes aos dos Modelos de documento de RH.
5. Se o modelo de documento de RH tiver critérios de RH associados a ele, selecione os critérios do usuário correspondentes no novo modelo de documento.
6. Selecione **Tipo de anexo** como **Selecionar da revisão de documento**e adicione **a Revisão de documento** usada no modelo de documento de RH.
7. Selecione o tipo de assinatura correspondente e **clique em Salvar**.
8. Clique no link relacionado **Analisar PDF**.

Tradução automática

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

Registros de mapeamento de modelo são criados. Atualize os campos de mapeamento.

9. Crie um registro de participante com o tipo de ação **Assinar** para cada usuário que precisa assinar o documento.

   Nota: Esta etapa é necessária somente quando o modelo de documento de RH legado tem o registro de mapeamento de modelo em PDF com o tipo de campo de documento como **assinatura**.

10. Publique o modelo clicando em **Publicar**.
11. Atualize o modelo de caso para usar o novo modelo de documento ou categoria. Para obter mais informações, consulte os campos de caso de RH na tabela Funcionalidade e comparação de tabelas: Modelos de documento de RH e Modelos de documento em Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Configurar um modelo de documento de RH (HTML)

Crie ou modifique modelos de documento de RH com o logotipo exclusivo da sua empresa e critérios de público. Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações das tabelas e criar documentos de RH reutilizáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager e sn_hr_le.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Os modelos de documento de RH personalizam os documentos de RH para que correspondam ao serviço e à pessoa afetada.

O sistema de base fornece exemplos de cartas de verificação de emprego, acordos de reembolso educacional e uma carta de oferta.

O texto do corpo é definido e formatado com TinyMCE e pode mesclar ou incluir variáveis de usuário e tabela durante a geração do documento. O gerador de PDF não é compatível com alguns dos elementos HTML.

Nota: O exemplo de carta de oferta aparece somente quando o **app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida** está ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou em um modelo de documento existente para editá-lo. Quando você seleciona **Novo**, a lista Modelos de documento de RH é exibida.

Tradução automática

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

3. Selecione **Modelo de documento**.

> **Nota:** Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de documento de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas. **Nota:** Somente as tabelas às quais você tem acesso são exibidas.
Tipo de documento	Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica. Clique em **Novo** em **Tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento. Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário de caso de RH. **Os critérios de RH** funcionam com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH. Consulte Como usar tipos de documento com modelos de documento de RH. **Nota:** Ao criar um tipo de documento, o **Valor** é preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todas as letras minúsculas e sublinhados).
Imagem do cabeçalho	Selecione para adicionar uma imagem ao cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2.
Posição da imagem do cabeçalho	Selecione onde você deseja que a imagem do cabeçalho apareça.
Critérios do RH	Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. Os critérios de RH restringem o número de usuários para o modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Corpo da mensagem	Insira e formate o texto para compor o corpo do modelo. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos**. Use as ferramentas de formatação no **Corpo** para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis tokenizadas. Quando o PDF é gerado, as variáveis são resolvidas antes de enviá-lo para o plug-in PDF Generator [com.snc.pdf_generator]. **Nota:** Atualmente, não há suporte para marcadores de estilo para alinhar o texto à esquerda ou à direita. O recuo de espaço deve ser usado. Os estilos Jelly e CSS não são compatíveis.
Selecionar variáveis	Uma lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Os deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo. As variáveis de deslocamento de data válidas são: ◦ + (mais) ◦ - (menos) ◦ d (dias) ◦ w (semanas) ◦ m (meses) Exemplos: ◦ Carta de oferta (cinco dias após a data indicada): sua oferta é válida até ${Date +5d}. ◦ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): seus benefícios terminam em $ {subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}. **Nota:** Somente as variáveis às quais você tem acesso são exibidas.
Imagem do rodapé	Selecione para adicionar uma imagem ao rodapé.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	A altura original da imagem não deve exceder 170 pixels. Escale sua imagem em 30% ou certifique-se de que a altura da imagem seja inferior a 50 pixels para que a imagem fique clara e visível. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2.
Posição da imagem do rodapé	Selecione onde você deseja que a imagem do rodapé apareça.
Texto do rodapé	Insira o texto. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais.
Tamanho da página	Selecione o tamanho da página na lista de seleção. **Nota:** A4 mede 8,3 x 11,7 polegadas ou 210 x 297 mm.

5. Coloque o cursor no local desejado no corpo do modelo e clique nos botões **Inserir data** ou **Inserir assinatura** para inserir essas variáveis.
   Você pode usar esses botões várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas ou assinaturas com base nas variáveis escolhidas.
6. Clique em **Salvar** para salvar o documento e permanecer no formulário **Modelo de documento de RH** ou clique em **Enviar** para salvar e retornar à lista **Modelos de documento de RH**.
7. Revise a aparência do documento gerado representando um funcionário e enviando o item do catálogo associado.

   Represente o usuário atribuído para trabalhar no caso para gerar a carta no caso de RH. Continue editando e testando o modelo de documento até estar satisfeito com o PDF gerado.

   O TinyMCE fornece a criação de rich text que o gerador de PDF não oferece suporte. Os elementos HTML sem suporte são:

   Nota: Os seguintes elementos HTML NÃO são compatíveis:

   - Alinhamento vertical.
   - Quebras de página.
   - Cor específica da tabela (a cor do texto é compatível).
   - Espaçamento personalizado entre blocos de texto ou imagens.
   - Largura de coluna personalizada em tabelas HTML.
   - Alinhamento de coluna personalizado em tabelas HTML.
   - Estilo de borda personalizada em tabelas HTML.
   - Manipulação de texto CSS (), incluindo marcadores de fonte baseados em CSS).
   - Estilo em linha.
   - Imagens em segundo plano.

   Consulte Editar funções no editor do TinyMCE .

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Configurar um registro de critérios de RH

Configurar um modelo de documento PDF de RH

Crie ou modifique modelos de documento PDF de RH personalizados com seus critérios exclusivos. Os modelos de documento PDF são originados em Documentos gerenciados e são um PDF preenchível com campos mapeados ou um PDF padrão com uma assinatura em linha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Com os modelos de documento PDF, você pode usar um documento existente e reutilizá-lo com informações personalizadas de um caso de RH ou de qualquer tabela disponível. Por exemplo, você pode obter um documento PDF preenchível de Documentos gerenciados e mapear campos para personalizar o documento sempre que ele for usado.

O documento deve ser um PDF preenchível para mapear os campos para uma tabela. Consulte a página inicial do Adobe e pesquise por PDF preenchível para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .

Nota: Os PDFs preenchíveis apresentados a um funcionário não salvam nenhum dado preenchido pelo funcionário (exceto para assinaturas). Os PDFs preenchíveis são usados somente para mapear campos para uma tabela.

Os documentos são carregados e acessados na aplicação Documentos gerenciados na tabela Documentos [dms_document]. Os documentos precisam ser publicados como uma revisão de documento antes que possam ser acessados.

O sistema base fornece o modelo de documento do Acordo de confidencialidade como um exemplo de um modelo de documento PDF.

Nota: Consulte . Recursos do Documentos gerenciados

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou em um modelo de documento PDF existente para editá-lo. Quando você seleciona **Novo**, a lista Modelos de documento de RH é exibida.
3. Selecione **Modelo de documento PDF**.

Nota: Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

Tradução automática

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

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Modelo em PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF de RH.
Tabela	Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina os campos disponíveis que podem ser mapeados. **Nota:** Somente as tabelas às quais você tem acesso são exibidas.
Tipo de documento	Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica. Clique em **Novo** em **Tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento. Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário de caso de RH. Os critérios de RH funcionam com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH. Consulte Como usar tipos de documento com modelos de documento de RH. **Nota:** Ao criar um tipo de documento, o **Valor** é preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todas as letras minúsculas e sublinhados).
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento PDF de RH para uso.
Revisão de documentos	Selecione o documento e a revisão em que o modelo de documento PDF se baseia. Os documentos listados são originados em Documentos gerenciados. **Nota:** O grupo de usuários e o proprietário do documento determinam quais revisões estão disponíveis para exibição ou seleção.
Critérios do RH	Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. Os critérios de RH restringem o número de usuários para o modelo. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Tradução automática

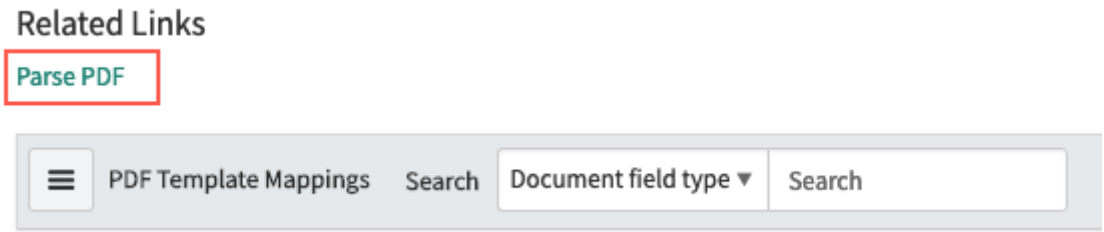
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Visualização de PDF	Aparece após salvar ou selecionar um modelo PDF existente. Clique para exibir uma visualização do modelo. **Nota:** Não há suporte para o uso de marcadores de estilo para alinhamento de texto. Use espaços para alinhar o texto.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** para salvar seu modelo de documento PDF.
   O botão **Marcar assinaturas** aparece na barra de menus superior. Clique para mapear onde as assinaturas são necessárias no modelo. Uma visualização do modelo de documento PDF aparece para definir um bloco de assinatura.

   O link relacionado **Analisar PDF** é exibido. Quando há campos no modelo que podem ser mapeados, o link **Analisar PDF** aparece em **Links relacionados**.

6. Clique em **Analisar PDF** se ele aparecer em **Links relacionados** para exibir os campos que podem ser mapeados.
   O PDF do AcroForm determina quais campos podem ser mapeados e a tabela selecionada determina quais informações você pode ter preenchida nesses campos.



   A lista **Mapeamentos de modelo em PDF** é exibida. Clique nos campos do PDF para mapeá-los para campos na tabela selecionada. Você pode personalizar seu documento com informações pré-preenchidas da tabela. Consulte Adicionar ou modificar um mapeamento de modelo em PDF. Depois de criar ou editar os mapeamentos de campo, o botão Visualização de PDF é exibido.

7. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar um mapeamento de modelo em PDF

Com o mapeamento de modelo em PDF, você pode preencher previamente as informações de tabelas especificadas em um documento de RH reutilizável configurado em um modelo de documento em PDF.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr.core_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Os mapeamentos de modelo em PDF são derivados da tabela associada ao modelo de documento PDF. O mapeamento de modelo em PDF é acessado a partir de um modelo de documento PDF que contém campos que podem ser mapeados. Consulte Configurar um modelo de documento PDF de RH.

A seção Mapeamentos de modelo em PDF aparece quando um novo documento PDF preenchível é carregado de Documentos gerenciados e o link **Analisar PDF** está selecionado.

Procedimento

1. Selecione um campo para editar.
2. Preencha o formulário.

Campos de mapeamento de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Insira um nome que represente o mapeamento de campo e seja armazenado como parte do mapeamento do documento no banco de dados.
Modelo em PDF do RH	O nome do modelo em PDF associado ao mapeamento de campo.
Campo de documento	O campo que aparece no modelo de documento. Normalmente, o mesmo nome do **campo**, mas pode ser diferente. Por exemplo, em um modelo de documento I-20, um **campo de documento** é #form[0].Nome. Mas o **Nome do campo** pode ser Nome.
Tipo de campo de documento	Selecione o tipo de campo que você está mapeando. As opções são: ◦ Assinatura ◦ Campo de Texto ◦ Caixa de seleção ◦ Combinação ◦ Rádio
Valor de visualização	Insira um valor de mapeamento de campo para visualização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criação de um caso para testar seus mapeamentos. O que você inserir aqui aparecerá no seu documento.
Script avançado	Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo. Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado.
Tabela de mapeamento	A tabela de onde os campos mapeados vêm.
Campo de mapeamento	O campo que mapeia informações em seu documento.
Usar data de assinatura	Verifique quando a data de assinatura deve ser capturada com a assinatura quando um usuário assina o documento.
Número de página	O número da página do documento PDF em que o campo mapeado deve inserir informações. Por exemplo, insira 2 quando o campo mapeado aparecer na página 2 do documento PDF.
Ativo	Marque para ativar o mapeamento de campo.
Selecione formato de data	Aparece quando **a opção Usar data de assinatura** está marcada. Especifique o formato de data a ser usado em um documento. ◦ Formato de data do usuário: usa o formato de data especificado na tabela Usuário [sys_user] para o usuário conectado. ◦ Formato de data específico: quando selecionado, o formato de data específico é exibido. Clique no ícone **Sugestão** para selecionar em uma lista de formatos.

3. Clique em **Salvar** para salvar o mapeamento de campo e permanecer no formulário Modelo em PDF de RH ou clique em **Enviar** para salvar o mapeamento de campo e retornar à lista de Modelos de documento de RH.

Como usar tipos de documento com modelos de documento de RH

Os tipos de documento limitam as opções de documentos permitidos com base no serviço de RH. Para organizações com grandes quantidades de documentos, os tipos de documento ajudam a categorizar e facilitar a localização do documento correto.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Por exemplo, você pode ter várias letras de verificação de funcionários, dependendo se o funcionário é em período integral, meio período ou temporário. Os critérios de RH em um serviço de RH determinam qual carta enviar.

Quando um caso de RH é criado para um serviço de RH, ele verifica:

- Modelo de caso de RH para o serviço de RH
- O tipo de documento para o modelo de caso de RH
- Critérios do RH

A verificação dessas informações permite que o caso restrinja a pesquisa da letra correta ou preencha automaticamente a letra exata necessária.

Configuração de tipos de documento

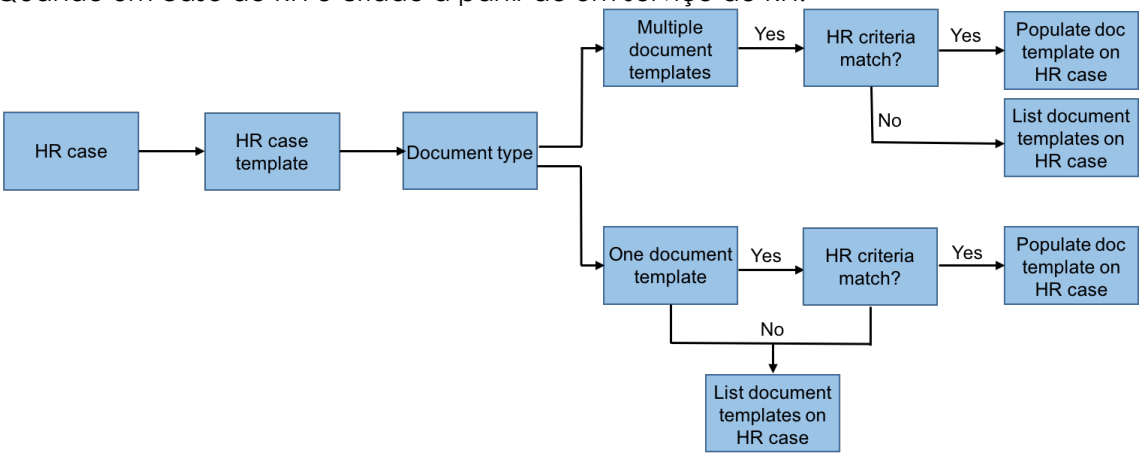
Para usar este recurso:

- Adicione um tipo de documento aos seus modelos de documento.
- Adicione o tipo de documento a um modelo de caso de RH. No ambiente clássico do modelo de RH, você pode adicionar um modelo PDF específico, mas não pode especificar um tipo de documento. Adicionar um modelo em PDF específico automatiza o preenchimento do formulário de caso de RH, mas elimina a flexibilidade quando você tem vários documentos.
- Adicione o modelo de caso de RH a um serviço de RH.
- Adicione critérios de RH ao serviço de RH.
  - O uso de critérios de RH oferece flexibilidade na escolha ou no preenchimento automático de um documento para um serviço de RH.
  - Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Como funciona

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

Quando um caso de RH é criado a partir de um serviço de RH:



O modelo de caso de RH procura um tipo de documento para determinar qual **modelo de documento** ou **modelo de documento PDF** para um caso. Ele tenta colocar automaticamente um modelo de documento em um caso de RH:

- Verificando se há documentos associados ao tipo de documento.
- Se houver apenas um documento associado ao tipo de documento e os critérios de RH estiverem vazios, coloque esse documento no formulário **de caso de RH**.
- Se houver critérios de RH no modelo de documento, verifique se a **pessoa afetada** no formulário **de caso de RH** corresponde aos critérios. Em caso afirmativo, coloque o modelo de documento no formulário **de caso de RH**.
- Se houver vários modelos de documento para o tipo de documento, verifique **os critérios de RH**. Quando um único documento corresponder, preencha o modelo de documento no formulário **de caso de RH**. Quando vários documentos corresponderem, não preencha, mas liste documentos na lista Tipo de documento no formulário **de caso de RH**.
- Quando **os critérios de RH** não estiverem disponíveis em nenhum modelo de documento, liste os documentos na lista Tipo de documento no formulário **de caso de RH**.

> **Nota:** Há critérios de RH no serviço de RH e nos modelos de documento de RH. Nos serviços de RH, os critérios de RH restringem os serviços permitidos para um funcionário. Por exemplo, você pode fornecer serviços 401 (k) para funcionários dos EUA, mas não para funcionários de fora dos EUA. Nos modelos de documento de RH, os critérios de RH restringem a quais funcionários o documento se destina. Por exemplo, quando você tiver letras de verificação de funcionários dos EUA e de fora dos EUA, use os critérios de RH para determinar o documento correto.

Como adicionar uma confirmação de assinatura para documentos de RH

Você pode adicionar uma caixa de seleção de confirmação com texto personalizado em documentos de RH associados a uma tarefa de RH.

Tradução automática

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

Importante:

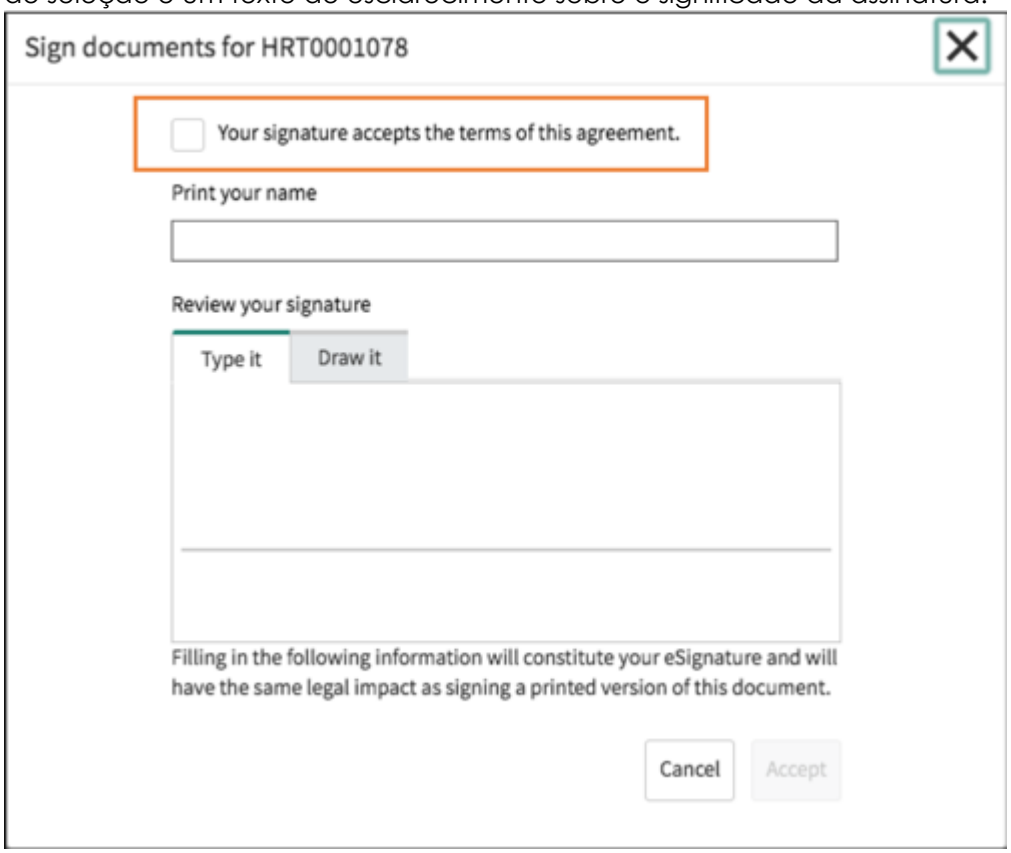
A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

As confirmações de assinatura são uma maneira de capturar o significado da assinatura, como revisão, aprovação, responsabilidade ou autoria.

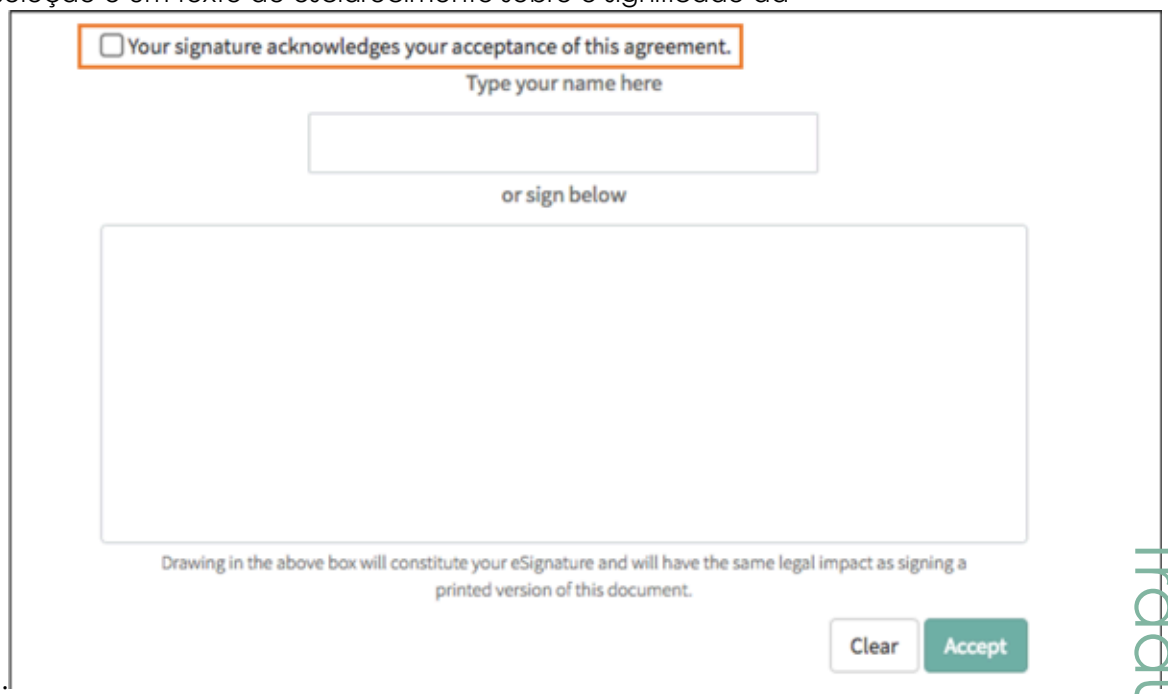
Para o tipo de tarefa de assinaturas eletrônicas, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto de esclarecimento sobre o significado da assinatura.



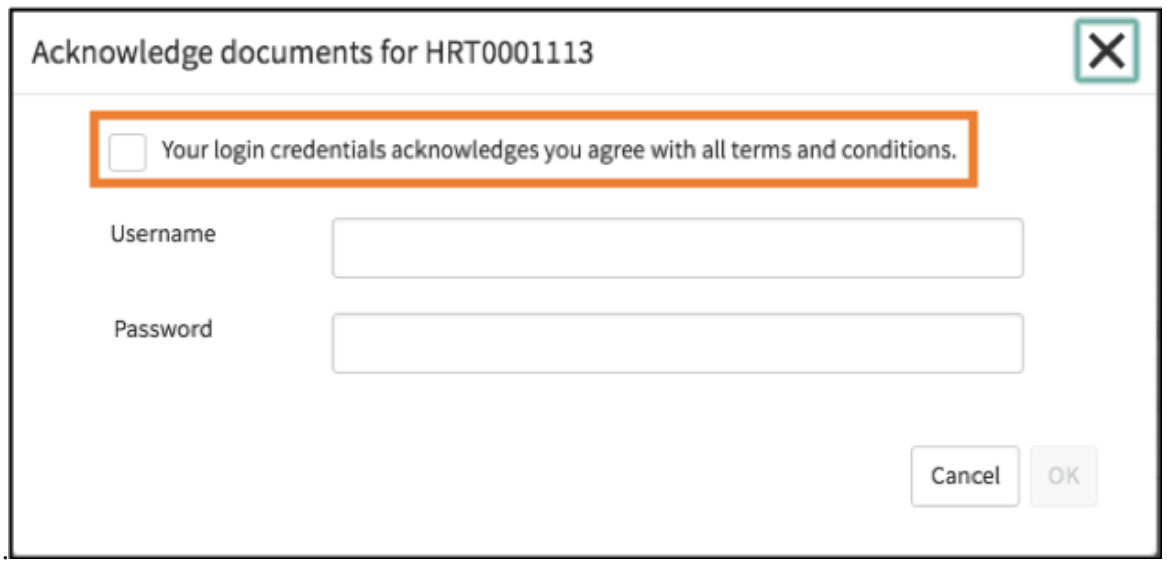
Tradução automática

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

Para o tipo de tarefa assinar documento, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto de esclarecimento sobre o significado da assinatura.



Para confirmações, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto de esclarecimento sobre o uso de credenciais de login.



Existem várias maneiras de adicionar a caixa de seleção e o texto para os diferentes tipos de tarefa.

Criar confirmação de assinatura a partir de uma tarefa de RH

O uso deste método cria a caixa de seleção de confirmação e o texto uma vez para a tarefa de RH específica. Ele não o salva para futuras tarefas de RH do mesmo tipo.

- A partir de um caso de RH existente, adicione uma tarefa de RH.
- Na tarefa de RH, selecione um tipo de tarefa de RH de:

  Assinatura Eletrônica.

- Selecione um modelo de assinatura eletrônica.

Tradução automática

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

Nota: Consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Criar ou modificar um modelo de RH (tarefa)

O uso deste método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o serviço de RH é solicitado para um caso de RH.

- Tabela: selecione uma tabela de tarefas de RH.
- Tipo de tarefa de RH: Selecione uma:
  - Assinatura eletrônica
  - Assinar documento

    Nota: O caso de RH primário requer um documento PDF.

  - Credencial
- Documento de confirmação: anexe um documento.
- Texto de confirmação: (Adicionar este campo) insira o texto a ser exibido ao lado da caixa de seleção.

Nota: Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.

Criar ou modificar um modelo de documento de RH

O uso deste método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o documento é associado a um caso de RH.

No modelo de documento de RH, adicione texto no campo **Texto de confirmação**.

Nota: Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configurar um modelo de documento PDF de RH.

Automatizar solicitações de assinatura usando modelos

Para obter mais informações sobre como usar modelos DocuSign e automatizar solicitações de assinatura usando modelos, consulte Como automatizar solicitações de assinatura usando modelos .

Assinatura eletrônica para RH

O bloco de assinatura é um recurso que qualquer aplicação pode usar. Ele captura uma assinatura eletrônica que pode ser associada a um documento ou a uma tarefa.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos, que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

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

A aplicação Prestação de serviços de RH usa bloco de assinatura com documentos de integração, como cartas de oferta, aprovação de verificação de antecedentes, confirmações de política da empresa e muito mais.

O plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] ativa o plug-in Signature Pad [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Certifique-se de **que Sim** esteja marcado no campo **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** nas propriedades de RH. Consulte Propriedades de RH.

Nota: Assinatura eletrônica

Uso

Você pode enviar aos seus funcionários documentos que exigem uma verificação do usuário, como uma assinatura digital ou digitando o nome deles.

Quando o bloco de assinatura está associado a um documento ou a uma tarefa, ele captura a assinatura desenhada como uma imagem e a armazena na tabela Imagem de assinatura [signature_image].

Nota: Digitar uma assinatura fornece confirmação, mas não captura uma imagem que está armazenada.

Para **modelos de documento de RH**, use o botão **Inserir assinatura** para inserir uma variável que solicita que um usuário assine o documento. Para **modelos de documento em PDF de RH**, use o nome do campo **Assinatura do funcionário** e **os mapeamentos de modelo em PDF** para solicitar que um usuário assine o documento. Consulte Modelos de documento de RH.

Nota: Verifique a condição de gerar ação de IU do documento para garantir que este recurso funcione corretamente.

Exemplos

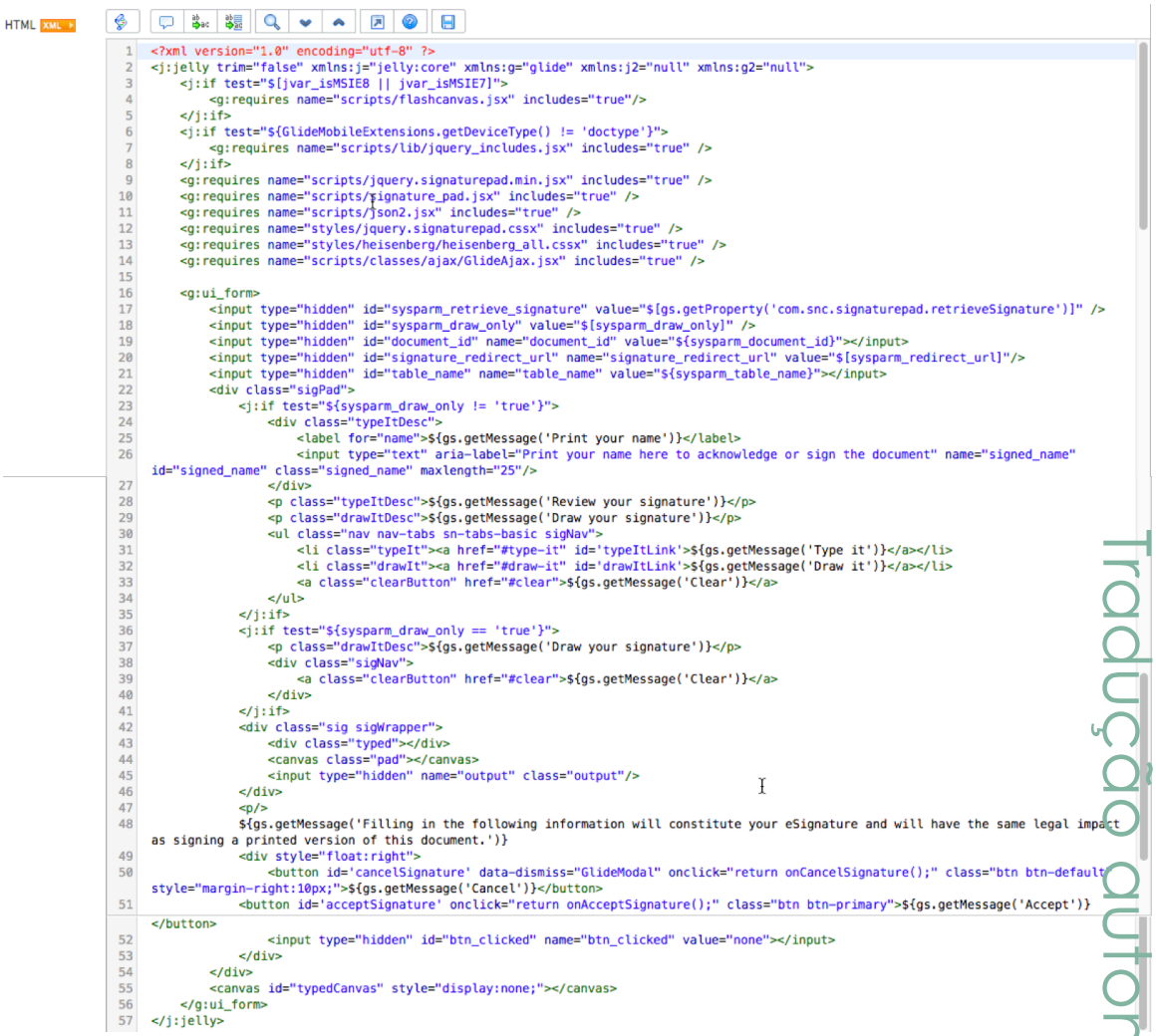
O sistema de entrega de RH usa documentos em PDF para vários cenários. Um exemplo do código usado para chamar uma página de IU ou caixa de diálogo para o bloco de assinatura:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Tradução automática

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

Um exemplo do código usado em um documento depois que uma assinatura foi aceita e um documento PDF final foi criado:



```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Tradução automática

Ativar o plug-in Signature Pad

Para ativar o bloco de assinatura em sua aplicação, ative o plug-in Bloco de assinatura [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Depois de comprar a assinatura, ative o plug-in na instância de produção.

Você pode avaliar o recurso em uma instância de subprodução sem custos, solicitando-o ao Sistema de atendimento ao cliente HI.

Procedimento

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

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

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

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

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

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

Modelos de documentos

Com a aplicação ServiceNow® Modelos de documentos, você pode criar modelos de documento HTML e PDF para gerar letras ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online.

Permitir que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento

- Configure um modelo de documento.
- Crie tarefas específicas para participantes específicos, como assinar, preencher ou revisar.
- Inicie tarefas automaticamente com base na ordem definida para os participantes.
- Notifique os participantes sobre as tarefas de documento atribuídas.
- Visualize o documento em qualquer fase durante o processo de entrada de informações. Entenda em que fase e com qual participante a ação está pendente.

Gerar um documento PDF

- Configure um modelo de documento.
- Visualize um modelo de documento e gere um documento PDF a partir dele.

Iniciar

Configurar	Uso
Planejar e configurar sua implementação	Automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line

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

Iniciar

Referência	
 Obter detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades	

Configuração da Modelos de documentos

Configure Modelos de documentos para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, revisão e assinatura de um documento on-line.

Ativação da aplicação

Você pode ativar a aplicação Modelos de documentos de ServiceNow Store.

Nota: O modelo de documento PDF e o modelo de documento HTML estão disponíveis com a aplicação Modelos de documento. Para o modelo de documento do Word, é necessária a licença Gestão de contratos Pro (paga) ou Prestação de serviços jurídicos (paga).

- Para configurar e usar um modelo de documento PDF, consulte Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados).
- Para configurar e usar um modelo de documento HTML, consulte Modelos de documento do tipo HTML.

Solicitar aplicativos na Store

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

Categorias do modelo de documento

As categorias de modelo de documento ajudam a categorizar documentos semelhantes juntos. Isso torna mais fácil encontrar o modelo de documento correto.

Por exemplo, você pode ter várias letras de verificação de funcionários, dependendo se o funcionário é em período integral, meio período ou temporário. Você pode criar uma categoria de documento e ter esses modelos de documento armazenados nessa categoria.

Você pode criar uma categoria de documento navegando até **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**. Depois de criar uma categoria de modelo de documento, você pode adicionar modelos de documento a essa categoria.

Importante: As categorias de documento e os modelos de documento aparecem com base nos critérios do usuário.

Tradução automática

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

Modelos de documento do tipo HTML

Um modelo de documento HTML usa variáveis para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Você pode criar a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. Usando o modelo de documento HTML, você pode coletar assinaturas eletrônicas de vários participantes e gerar um documento PDF online.

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar modelos HTML.

- Uma página do cabeçalho da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego atual da sua empresa e modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé.

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento HTML, desde a configuração do modelo até a assinatura e geração de um documento PDF on-line.

- Configurar um modelo de documento HTML.
- Criar participantes para um modelo de documento HTML.
- Inserir assinaturas.
- Publique o modelo de documento HTML.
- Geração de tarefas de documento.

> **Nota:** Você também pode editar o corpo do modelo HTML e gerar uma cópia em PDF antes de iniciar as tarefas de documento.

Configurar um modelo de documento HTML

Crie ou modifique o modelo de documento com o logotipo exclusivo da sua empresa e os critérios de público.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e Desenvolvedor delegado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento HTML**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento.
Tabela	Tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado.
Categoria	Categoria de documento à qual o modelo é adicionado.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Corpo da mensagem	Texto no modelo. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e selecione a variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos**. Use as ferramentas de formatação no **Corpo** para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis tokenizadas. **Nota:** ◦ Os estilos Jelly e CSS não são compatíveis. ◦ Você também pode usar Scripts de modelo de documento para mudar dinamicamente o texto no corpo HTML.
Data de início	Data a partir da qual o modelo de documento HTML é válido. **A data de início** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento HTML é válido. **A data de término** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores em **Data de início** e **Data de término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido. Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **Formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se **o formato de data do modelo** e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado sobre **o formato de data do modelo** no modelo HTML configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. O campo **Idioma do modelo** também é usado para a tradução completa do modelo. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Os deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo. As variáveis de deslocamento de data válidas são: ◦ + (mais) ◦ - (menos) ◦ d (dias) ◦ w (semanas) ◦ m (meses) Exemplos:

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

Campo	Descrição
	◦ Carta de oferta (cinco dias após a data indicada): sua oferta é válida até ${Date +5d}. ◦ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): seus benefícios terminam em $ {subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}. **Nota:** Somente as variáveis às quais você tem acesso são exibidas.
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Cabeçalho	
Imagem do cabeçalho	Imagem a ser exibida no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2.
Posição da imagem do cabeçalho	Posição em que você deseja que a imagem do cabeçalho apareça: à esquerda, à direita ou no centro.
Altura da imagem do cabeçalho	Altura da imagem no cabeçalho. **Importante:** ◦ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor especificado. ◦ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor do que o valor especificado no campo **Tamanho da página**, caso contrário, a imagem será recortada.
Rodapé	
Imagem do rodapé	Imagem a ser exibida no rodapé. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2.
Altura da imagem do rodapé	Altura da imagem no rodapé.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Importante: ◦ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor especificado. ◦ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor do que o valor especificado no campo **Tamanho da página**, caso contrário, a imagem será recortada.
Posição da imagem do rodapé	Posicione onde você deseja que a imagem do rodapé apareça: à esquerda, à direita ou no centro.
Texto do rodapé	Texto a ser exibido no rodapé. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais.
Posição do texto do rodapé	Posicione onde você deseja que a imagem do rodapé apareça: à esquerda, à direita ou no centro.
Alinhamento vertical	Alinhamento vertical do texto do rodapé com a imagem do rodapé.
Página	
Tamanho da página	Tamanho da página que pode ser selecionado na lista, como Carta, A4 ou Legal.
Fonte personalizada	Fonte personalizada da tabela Famílias de fontes de geração de PDF. **Importante:** Certifique-se de usar a família de fontes personalizada no CSS do corpo HTML.
Margem Superior/Inferior	Espaço da parte superior da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da parte inferior da página até o final do conteúdo HTML.
Margem Esquerda/Direita	Espaço da esquerda da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da direita da página até o final do conteúdo HTML.

Tradução automática

5. Posicione o mouse no local desejado no corpo do modelo e selecione o botão **Inserir data** para inserir variáveis de data.
   Você pode usar o botão várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas com base nas variáveis escolhidas.
6. Selecione **Adicionar blocos**.
   a. Para adicionar um bloco de documento existente ao modelo, em Pesquisar blocos, digite o nome de um bloco de documento existente, selecione o bloco de documento e clique em **Inserir**.
   b. Para adicionar um novo bloco de documento ao modelo, clique em **Criar novo bloco**. Para obter mais informações, consulte Criar blocos de documentos no Modelos de documentos.
7. Para gerar automaticamente o índice (TOC) e os números de página no documento gerado a partir de um modelo HTML, execute as seguintes etapas:

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

a. No campo **Índice**, selecione a configuração de TOC que você deseja aplicar no modelo HTML.

b. No campo **Número de página**, selecione a configuração do número de página que você deseja aplicar no modelo HTML.

c. Selecione **Inserir índice** e insira a macro do índice na posição necessária no corpo do modelo HTML.

> **Nota:** A macro do sumário não será exibida se a configuração de sumário não estiver selecionada no campo **sumário**.

8. Para traduzir conteúdo em modelos usando o Framework de localização, selecione **Traduzir**.
   Para obter mais informações, consulte Use Framework de localização para Modelos de documentos.
9. Para salvar seu documento e permanecer no formulário **Modelo de documento HTML**, clique em **Salvar**.
10. Para salvar e retornar à lista Todos os modelos de documento, selecione **Enviar**.

Criar participantes para um modelo de documento HTML

Defina ações e a ordem de ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Os modelos de documento são diferentes dos modelos de documento de RH. Para modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo HTML que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:

Formulário de participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação realizada pelo participante: assinar
Usuário	Mapeando o campo de usuário para um participante.

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para o usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para o Nome e o E-mail do participante, não para o Nome e o E-mail do campo Usuário. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o Nome e o E-mail do Participante devem ser especificados. ◦ O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será obrigatório. ◦ O valor no campo E-mail do participante é apagado quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) a partir da qual você está escolhendo preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas de modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de assinatura. **Nota:** Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa de modelo de documento.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, nome do participante e e-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado está selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o nome e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.
Altura de assinatura	Opção para indicar a altura da assinatura.
Largura de assinatura	Opção para indicar a largura da assinatura.

6. Clique em **Enviar**.

Inserir assinaturas

Insira assinaturas em um modelo de documento HTML selecionando participantes na lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Configurar um modelo de documento HTML.
2. Criar participantes para um modelo de documento HTML.
3. Coloque o cursor no local desejado no campo **Corpo**.
4. Selecione **Inserir assinatura** para inserir a variável de assinatura de um participante.
5. Na janela Adicionar uma assinatura, selecione um participante.

   Nota: A data de assinatura não é compatível.

6. Clique em **OK**.

Variáveis compatíveis com modelos de documento HTML

Inclua variáveis personalizadas em um modelo de documento, além das variáveis que estão disponíveis no campo **Selecionar variáveis** na página de configuração do modelo de documento HTML.

Variáveis compatíveis

As seguintes variáveis são compatíveis com um modelo de documento HTML:

Tradução automática

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

- Data
- Data/hora
- Duração
- E-mail
- HTML
- Endereço IP
- Coletor de Listas
- Múltipla Escolha de Pesquisa
- Caixa de Seleção de Pesquisa
- Texto de Várias Linhas
- Múltipla Escolha
- Escala Numérica
- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única
- URL
- Texto de Linha Única Larga
- Sim/Não
- Caixa de seleção
- Solicitado para

Variáveis incompatíveis

As seguintes variáveis não são compatíveis com um modelo de documento HTML:

- Anexo
- Pausa
- Final do contêiner
- Divisão do contêiner
- Início do Contêiner
- Personalizado
- Personalizado com rótulo
- Página da interface do usuário
- Rótulo
- Rótulo de Rich Text
- Mascarado
- Conjunto de variáveis com várias linhas

Adicionar variáveis personalizadas em um modelo de documento

Personalize variáveis no nível do produtor de registro e chame essas variáveis no modelo de documento HTML que você está configurando.

Tradução automática

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

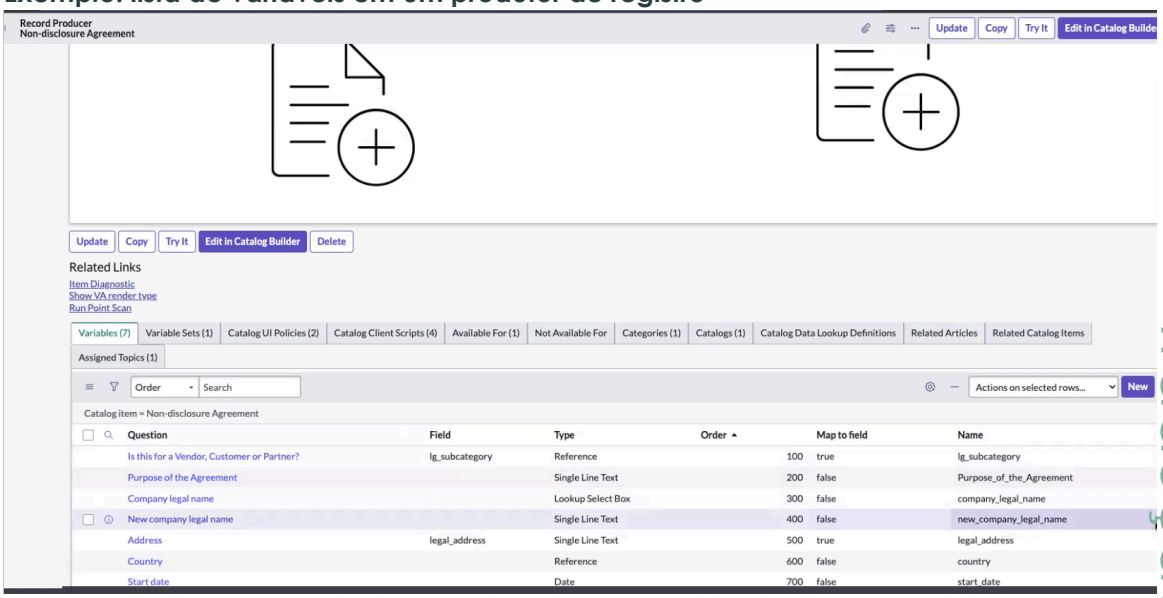
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra um produtor de registro e preencha os campos obrigatórios.
   Adicione as variáveis que você deseja usar na lista **Variáveis**.

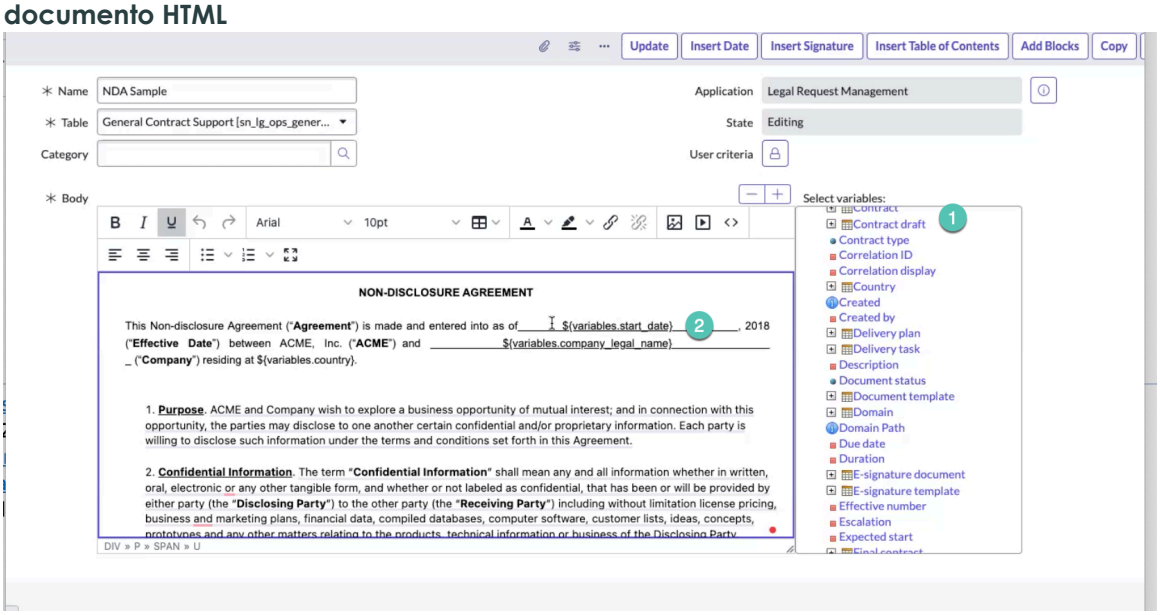
Exemplo: lista de variáveis em um produtor de registro



2. Abra um modelo de documento HTML que tenha a mesma tabela selecionada como o produtor de registro.
   Chame as variáveis personalizadas no corpo do modelo HTML digitando a variável neste formato, por exemplo, $ {variables.start_date).

> **Nota:** start_date se refere ao **Nome** exato da variável na lista **Variáveis** no produtor de registro.

Exemplo: chamada de variáveis personalizadas em um modelo de documento HTML



Tradução automática

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

1 se refere a variáveis da tabela selecionada no modelo de documento HTML.

2 se refere a variáveis personalizadas da lista de variáveis no produtor de registro.

Scripts de modelo de documento

Com os scripts de modelo de documento, você pode alterar dinamicamente o texto no corpo do modelo HTML. Os scripts de modelo de documento permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de RH, e tarefas complexas, como fazer consultas avançadas ao banco de dados.

Você pode adicionar um marcador de script integrado `${template_script:script name}` ao corpo do modelo HTML, substituindo o nome do script pelo nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de documento. Você pode criar um script navegando até **Modelos de documento** > **Script de modelos de documento**.

Exemplo de como criar e usar um script de modelo de documento em um modelo HTML

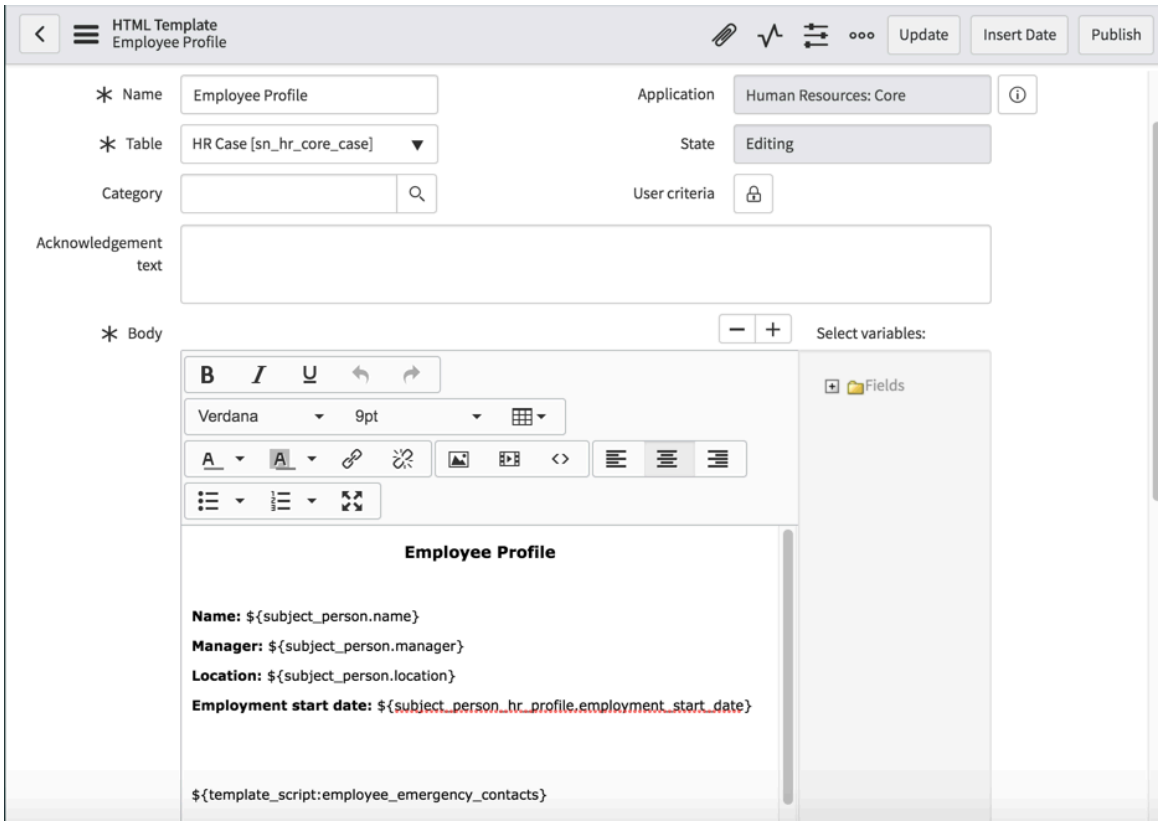
1. O script employee_emergency_contacts preenche a lista de contatos de emergência em um documento de perfil do funcionário.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left;
 padding: 8px;">' + label + '</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left;
 padding: 8px;">' + value + '</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
  html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
  html = html + '</tr>';
 }

 if(!gs.nil(html))
  html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table
 width="500px;"><tr>' + getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile
 phone') + getHeaderCell('Relationship') + html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

Tradução automática

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

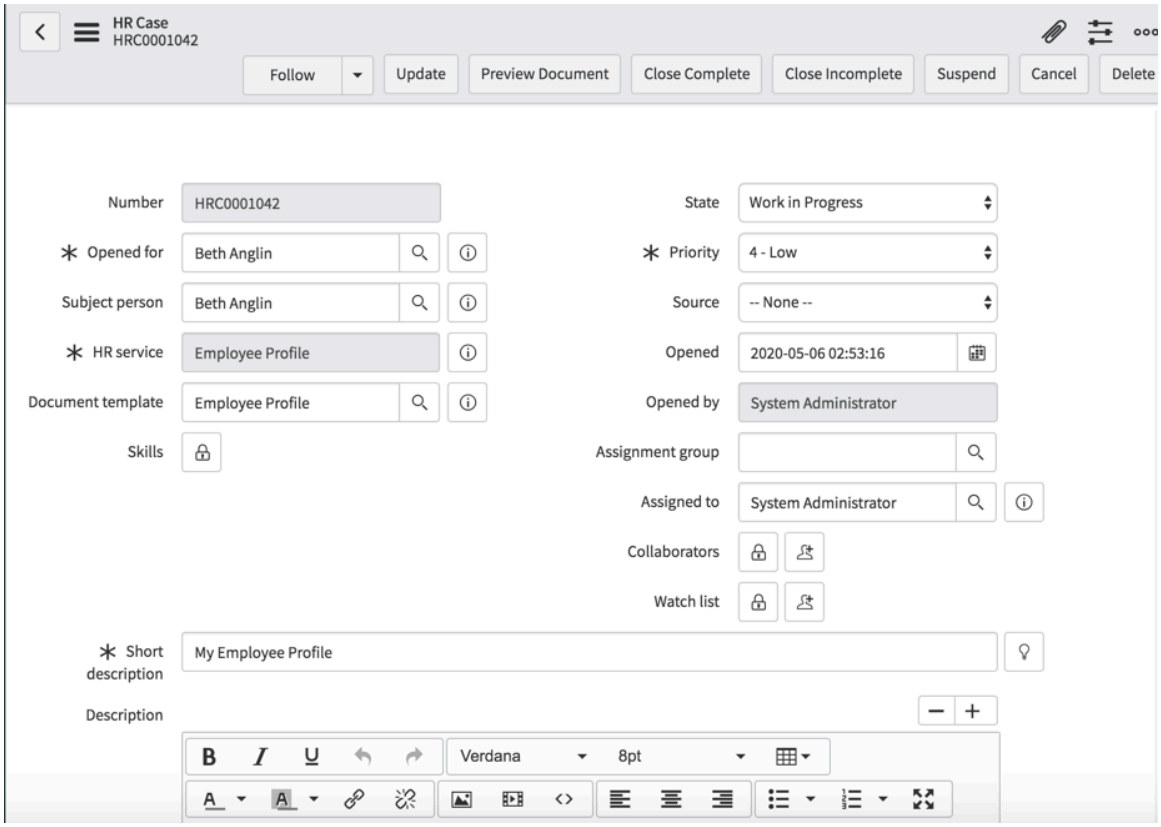
2. O script employee_emergency_contacts é chamado em um modelo de documento HTML digitando **$ {template_script:employee_emergency_contacts}** no corpo do modelo de documento HTML do perfil do funcionário.



3. O modelo de documento HTML do perfil do funcionário é selecionado em um caso e o modelo de documento é gerado com a lista de contatos de emergência da seguinte forma:

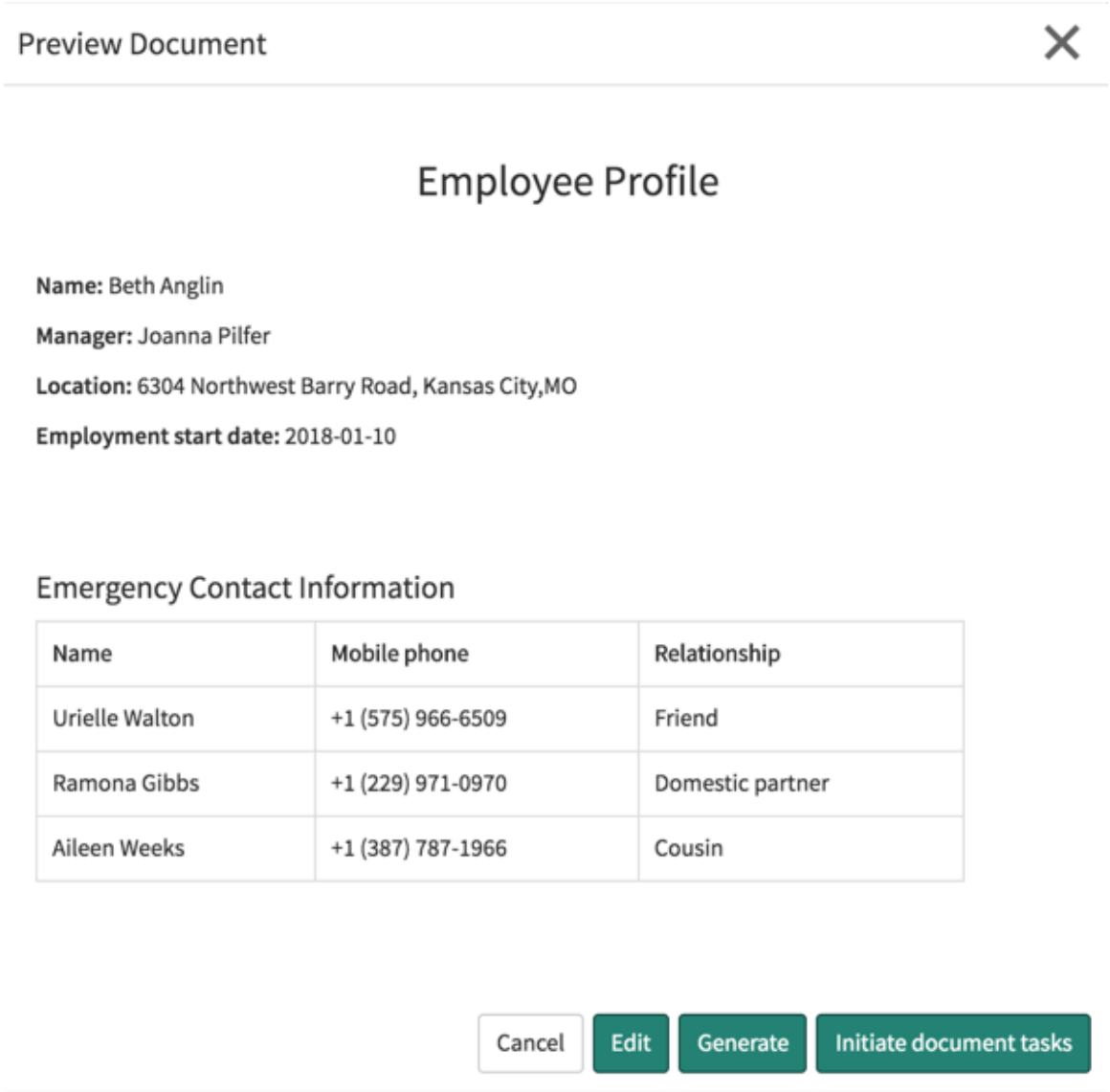
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Exemplo de como o script do modelo de documento converte o texto em um modelo HTML

A seguir está um script employee_emergency_contacts que preenche a lista de contatos de emergência em um documento de perfil do funcionário.

`docTemplate` neste script faz referência ao registro do modelo de documento, o que ajuda a identificar o idioma e o formato de data selecionados no modelo de documento. `getDisplayValueLang` é uma API que ajuda a mudar o idioma dos tokens dinâmicos para o idioma de exibição definido no campo **Idioma do modelo** em um modelo de documento. `getByFormat` é uma API que ajuda a exibir a data no formato definido no campo **Formato de data do modelo** em um modelo de documento.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

    //Add your code here to return the dynamic content for template
    var getHeaderCell = function(label) {
        return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left;
 padding: 8px;">' + label + '</th>';
```

Tradução automática

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

```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left;
 padding: 8px;">' + value + '</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat =
 docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueL
ang(templateLang));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(template
Lang));
        html = html +
 getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table
 width="500px;"><tr>' + getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile
 phone') + getHeaderCell('Relationship') + getHeaderCell('Priority') +
 getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

A seguir está um exemplo de como os tokens dinâmicos são traduzidos em um modelo de documento HTML.

Tradução automática

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

1. Ao configurar um modelo HTML, o idioma do modelo é selecionado como alemão e o formato de data é definido como dd/MM/



aaaa.

2. O modelo de documento HTML é referenciado em um caso de RH.
3. Quando o agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes, os campos de prioridade e relacionamento são traduzidos para o idioma alemão e as datas aparecem no formato dd/MM/yyyy.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Blocos de documentos no Modelos de documentos

Substitua blocos de texto em um documento com base em determinadas regras para que você não precise criar várias versões de modelo do mesmo documento.

Os principais recursos incluem:

Tradução automática

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

- Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos HTML. Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada conteúdo de bloco pode ser mapeado para uma condição.

  Suponha que haja uma cláusula em uma carta de verificação destinada a funcionários de uma determinada região ou de um tipo específico. Nesse caso, você pode gravar uma condição com base em parâmetros como local do funcionário ou tipo de funcionário. Em seguida, associe a condição a um conteúdo que deve aparecer condicionalmente no documento que está sendo gerado.

- Traduz modelos de documento e conteúdo de bloco de documento instalando Framework de localização e os plug-ins de idioma necessários.

Criar blocos de documentos no Modelos de documentos

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Bloco de modelos de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome adequado para o bloco de documentos.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o bloco de documentos.
Detalhe do tópico	Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual são aplicáveis. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH.
Categoria de tópico	Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual são aplicáveis. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH.
Ativo	Opção para disponibilizar o bloco de documentos para uso.
Descrição	Mais informações sobre o bloco de modelo de documento.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Adicione conteúdo ao bloco de modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de bloco no Modelos de documentos.
2. Exiba os modelos de documento HTML que contêm os blocos de documento.

Tradução automática

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

Criar conteúdo de bloco no Modelos de documentos

Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada mapeamento de conteúdo para uma condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Na lista relacionada **Conteúdos do bloco de modelos de documento**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Conteúdos do bloco do modelo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome adequado para o conteúdo do bloco.
Bloquear	Nome do bloco de modelo de documento ao qual você deseja associar o conteúdo do bloco de documento.
Pedido	Ordem na qual você deseja que as condições sejam priorizadas. Por exemplo, se várias condições se aplicarem aos critérios do usuário, somente a condição com uma ordem menor será considerada.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do bloco está disponível para uso.
Aplica-se quando	As condições são aplicadas à tabela selecionada no bloco de modelo de documento.
Aplica-se a	Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável.
Aplica-se ao usuário	Usuário ao qual os critérios do usuário selecionados são aplicáveis. **Nota:** Se nenhum valor for selecionado nos campos **Aplica-se quando** e **Aplica-se a**, o conteúdo do bloco será aplicável ao modelo HTML, independentemente do usuário e da tabela selecionada.
Corpo da mensagem	Texto que você deseja incluir no conteúdo do bloco.

5. Clique em **Enviar**.

Use Framework de localização para Modelos de documentos

Traduzir conteúdo em Modelos de documento e blocos de documentos Framework de localização.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_doc.admin
- Instale o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer).
- Configure Framework de localização com os artefatos necessários. Consulte Configurações de artefato para obter mais informações.

Tradução automática

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

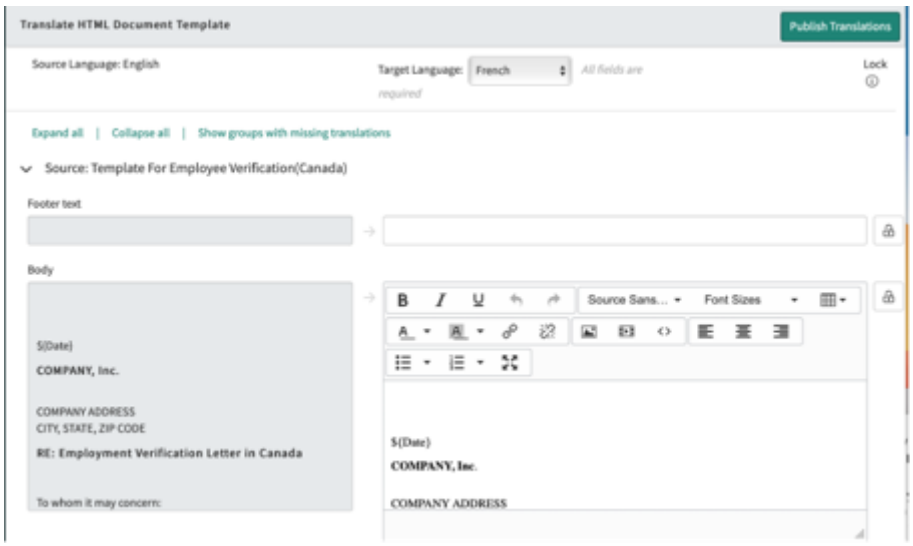
- Ative os idiomas necessários e configure-os com Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .
- Se você quiser usar tradutores automáticos, ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Configure a estrutura de Tradução dinâmica para o provedor de serviço de tradução. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica .

Procedimento

1. Selecione um modelo de documento ou um bloco de documento.
2. Clique em **Traduzir**.

   Nota: Se a aplicação Tradução dinâmica estiver instalada, o botão **Tradução automática** será exibido. O tradutor automático configurado converte somente o conteúdo (no modelo de documento ou bloco de documentos) para o idioma necessário, mas não os valores de token.

3. Selecione um idioma de destino e comece a traduzir manualmente o texto no espaço fornecido.



4. Clique em **Publicar traduções**.
   Uma cópia do modelo de origem é criada e movida para o estado Rascunho.

Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados)

Um modelo de documento PDF se origina de um PDF preenchível ou de um PDF padrão com assinaturas em linha. Usando o modelo de documento PDF, você pode coletar detalhes e assinaturas eletrônicas de vários participantes, revisar e gerar um documento PDF preenchido.

Importante:

Você pode criar um modelo de documento PDF:

- carregar um documento PDF preenchível e editável no formulário.
- usando um PDF de Documentos gerenciados .

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento PDF, desde a configuração do modelo até o preenchimento, assinatura, revisão e geração de um documento PDF.

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

- Configurar um modelo de documento PDF.
- Criar participantes para um modelo de documento PDF.
- Definir um mapeamento de campo de PDF.
- Marcar um bloco de assinatura.
- Publique o modelo de documento PDF.
- Geração de tarefas de documento.

Configurar um modelo de documento PDF

Carregue um modelo em PDF editável e preenchível e personalize o modelo de acordo com as necessidades do seu negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e Desenvolvedor delegado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Modelo de documento PDF**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF.
Tabela	As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado.
Categoria	Categoria de documento à qual o modelo é adicionado.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ◦ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ◦ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado. ◦ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, Assinatura digital - Cartões inteligentes . **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Destino de armazenamento de documentos	Opção para especificar o local onde o documento assinado é armazenado. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** é selecionado como Tipo de assinatura.
Responsável	Opção para especificar o proprietário do destino de armazenamento de documentos. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** é selecionado como Tipo de assinatura.
Tipo de anexo	Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento de ServiceNow Documentos gerenciados.
Revisão de documentos	Opção para selecionar um documento de ServiceNow Documentos gerenciados. **Nota:** Este campo aparece quando **Selecionar da revisão do documento** é selecionado em **Tipo de anexo**.
Documento	Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional. **Nota:** Este campo aparece quando **Carregar novo documento** é selecionado em **Tipo de anexo**.
Data de início	Data a partir da qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de início** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de término** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores em **Data de início** e **Data de término** estiverem em branco, o modelo será sempre válido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **Formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se **o formato de data do modelo** e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ◦ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado sobre **o formato de data do modelo** no modelo PDF configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Texto de confirmação	Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Clique no link relacionado **Analisar PDF** para analisar automaticamente as informações no PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização.
- Na lista relacionada **Participantes**, crie participantes.
- Na lista relacionada **Mapeamentos de modelo em PDF**, defina mapeamentos de campo.

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

- Clique em Marcar um bloco de assinatura.
- Publique o modelo. Os fluxos que usam o modelo podem ser afetados caso você queira editar um modelo publicado.

Definir um mapeamento de campo de PDF

Defina campos editáveis e armazene mapeamentos de assinatura usando a seção de mapeamentos de campo em PDF.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações no PDF são analisadas e armazenadas na tabela Mapeamento de PDF. **Analisar PDF** permitirá que você armazene os campos preenchíveis e **Marcar assinaturas** permitirá que você adicione mapeamentos de assinatura.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Modelo de documento PDF**.
3. Configure o modelo em PDF.
4. Clique no link relacionado **Analisar PDF**.

Nota: O link aparece somente para um PDF editável.

A lista relacionada Mapeamento de PDF exibe mapeamentos de campo.

Mapeamento de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome de exibição que representa o campo do documento.
Modelo de PDF	Modelo de PDF ao qual o registro de mapeamento pertence.
Campo de documento	Campo do documento PDF preenchível criado automaticamente por meio do link relacionado **Analisar PDF**. **Importante:** Editar o campo Documento não é permitido, pois isso pode interromper o fluxo do modelo de documento.
Tipo de campo de documento	Tipo de campo que você está mapeando, como Assinatura ou Caixa de seleção.
Valor de visualização	Valor de mapeamento de campo para visualização. **Nota:** Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criação de um caso para testar seus mapeamentos. O que você inserir aqui aparecerá enquanto você visualiza o documento.
Script avançado	Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado.
Obrigatório	Campo obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído. **Nota:** Este campo não é aplicável ao campo de documento do tipo caixa de seleção.
Tabela de mapeamento	Tabela de onde vêm os campos mapeados.
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Campo de mapeamento	Campo que mapeia informações em seu documento.
Participante	Participante que pode editar o campo no documento.
Número de página	Número da página do documento PDF que contém o campo. Número da página em que o campo está presente.
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir o valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento de campo.
Usar data de assinatura	Opção para registrar a data de assinatura automaticamente no campo especificado no documento PDF. **Nota:** Esta opção se aplica somente ao ServiceNow Sign.
Tipo de deslocamento de data	Indica se a data deve ser Antes, Em ou Depois da data especificada. **Nota:** Este campo aparece somente para um campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada.
Quantidade de deslocamento de data	Unidades de medida para o deslocamento, como dias, semanas ou meses. **Nota:** Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada. Aparece somente quando os valores **Antes** ou **Depois** são selecionados no campo **Tipo de deslocamento de data**.
Unidades de deslocamento de data	Número de unidades a serem deslocadas. **Nota:** Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada. Aparece somente quando os valores **Antes** ou **Depois** são selecionados no campo **Tipo de deslocamento de data**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Selecione formato de data	Formato do campo de data. Os valores são: ◦ Formato de data do usuário: indica que o formato de data é escolhido a partir da preferência do usuário do participante. ◦ Formato específico: indica o formato no qual você deseja que o participante insira a data.
Formato de data específico	Formato específico no qual você deseja que o participante insira a data.
Estados	Opções armazenadas para os campos que não são de texto. Por exemplo, o status social pode incluir opções como **Casado** ou **Solteiro**.

Criar participantes para um modelo de documento PDF

Defina ações e a ordem de ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Você precisa definir os participantes somente quando quiser usar o fluxo de modelo de documento. Se você quiser gerar apenas um documento PDF, a definição de participantes não será obrigatória.
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Os modelos de documento são diferentes dos modelos de documento de RH. Para modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:

Formulário de participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação a ser executada pelo participante, como **Preencher**, **Assinar**ou **Revisar**. **Importante:** No caso de assinatura da ServiceNow, as ações **Preencher** e **Revisar** estão disponíveis para um modelo em PDF. Em caso de assinatura externa, a ação **Assinar** está disponível para o modelo de documento PDF.
Pedido	Ordem na qual uma tarefa deve ser iniciada para que o participante conclua a ação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Usuário	Mapeando o campo de usuário para um participante. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para o usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para o Nome e o E-mail do participante, não para o Nome e o E-mail do campo Usuário. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o Nome e o E-mail do Participante devem ser especificados. ◦ O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um aue vthe no campo Usuário, o campo Nome do participante de e-mail será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor em Userld, o campo Nome de partemailant será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do participante de e-mail é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSirt_end?
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) a partir da qual você está escolhendo preencher as variáveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas de modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de preenchimento, assinatura e revisão. **Nota:** Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa de modelo de documento.
Origem de data de vencimento	Prazo da tarefa de documento criada para esse participante.
Tipo de deslocamento de data	A data de vencimento da tarefa de documento é selecionada no registro da tarefa. Além disso, você pode deslocar a data de vencimento em dias, semanas ou meses.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, nome do participante e e-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado está selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o usuário e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
O participante é adicionado ao modelo de documento.

Marcar um bloco de assinatura

Especifique a área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas dos participantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_doc.admin

Importante: Você pode marcar assinaturas somente se tiver definido participantes e usuários mapeados para esses participantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo de documento PDF que você deseja usar.
3. Configurar um modelo de documento PDF.
4. Criar participantes para um modelo de documento PDF.
5. Clique em **Marcar assinaturas**.
6. Na janela Marcar blocos de assinatura:

Tradução automática

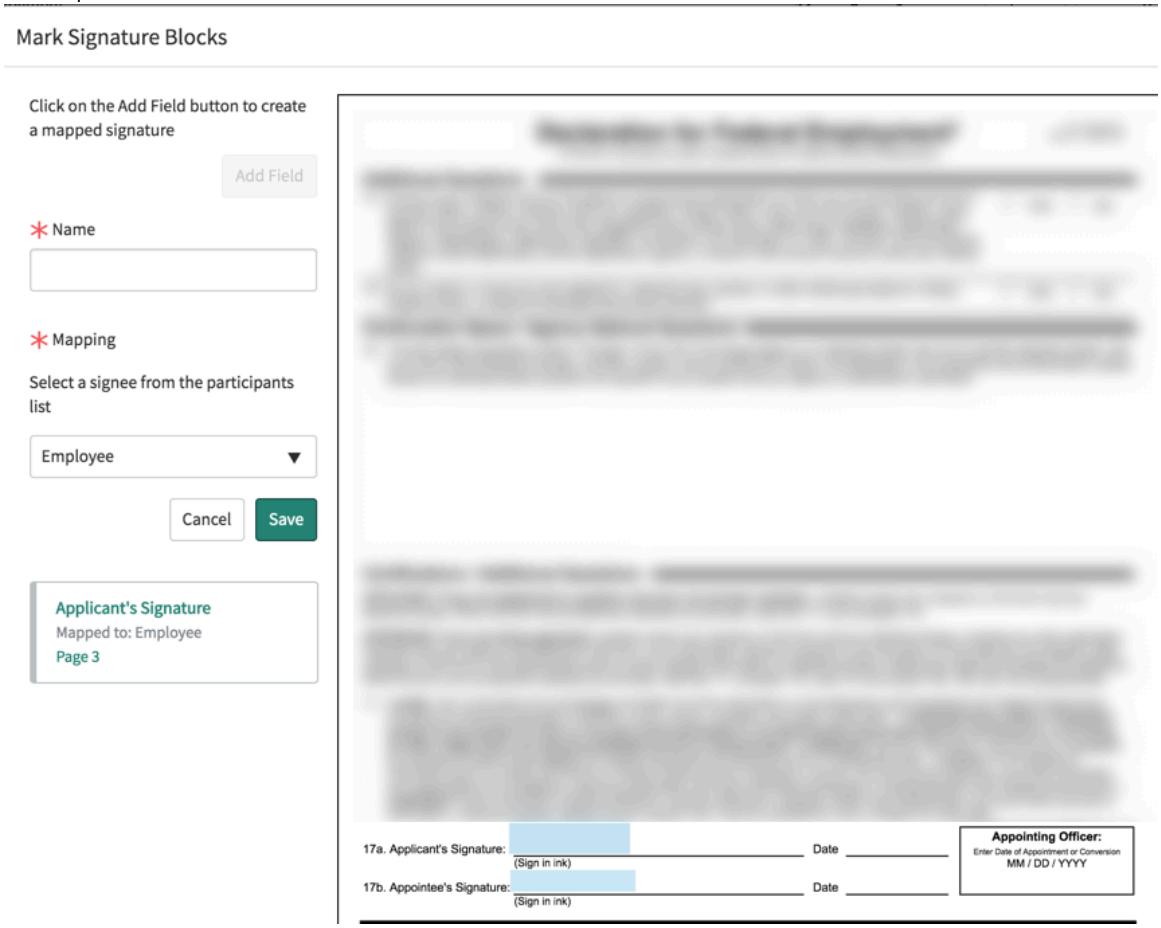
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Clique em **Adicionar campo** e selecione a área em que deseja coletar a assinatura de um participante.

b. No campo **Nome**, especifique um nome para o registro de mapeamento de assinatura.

c. Na lista **Mapeamento**, selecione um usuário entre os participantes mapeados.

d. Clique em **Salvar**.



7. Clique em **Enviar**.
   O mapeamento de assinatura é adicionado à seção Mapeamentos de modelo em PDF.

Modelos de documentos configurações

Use as configurações Modelos de documentos para gerar o índice e os números de página em um documento PDF gerado a partir de um modelo HTML.

Nota: Somente se a propriedade *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* estiver definida como 2 (padrão), os recursos de configuração do índice e do número de página estarão disponíveis para uso. Se a propriedade *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* estiver definida como 1, os recursos de configuração do índice e do número de página não estarão disponíveis para uso.

Criar uma configuração de TOC no Modelos de documentos

Crie uma configuração de TOC para gerar o índice em um documento PDF gerado a partir de um documento HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.writer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações do sumário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração do sumário

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do sumário.
Título	Título do sumário que aparece no documento gerado.
Tipo	O índice é exibido em uma exibição de lista no documento PDF gerado.
Numeração de título	Formato no qual você deseja que os números de página dos títulos sejam exibidos. Os valores são: ◦ Nenhum(a) ◦ Decimal
Líder de tabela	Espaço entre o título e o número da página. O líder de tabela ajuda a correlacionar uma seção ou um título com seu número de página. Os valores são: ◦ Nenhum(a) ◦ Pontilhado
Clicável	Habilite ou desabilite links clicáveis dentro do índice gerado.
Mostrar números de página	Opção para exibir números de página no documento PDF gerado. **Nota:** Esta opção torna obrigatório o campo de configuração do número de página no modelo de documento.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a configuração de TOC é criada.
Iniciar a numeração após o sumário	Opção para iniciar os números de página após o término do índice. **Nota:** ◦ Este campo aparece somente quando o campo **Mostrar números de página** está habilitado. ◦ Este campo substitui o campo **Iniciar numeração a partir da página** na configuração do número de página.

4. Clique em **Enviar**.

Como criar uma configuração de número de página no Modelos de documentos

Crie uma configuração de número de página para gerar automaticamente números de página em um documento PDF gerado a partir de um documento HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.writer

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

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações de números de página**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configurações de número de página

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do número de página.
Formato do número de página	Formato no qual os números de página são exibidos no documento PDF gerado: **Decimal**
Começar a numerar a partir da página	Página na qual você deseja que a numeração comece. **Nota:** O valor neste campo é substituído pelo **índice Iniciar numeração após** na configuração de TOC.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a configuração do número de página é criada.
Posição	Posição vertical do número da página: **Cabeçalho** ou **Rodapé**
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal do número da página: **Esquerda**, **Centralizado**ou **Direita**

4. Clique em **Enviar**.

Como usar o Modelos de documentos

Saiba como usar Modelos de documentos.

Usando Modelos de documentos: Prestação de serviços de RH

Entenda como você pode usar a aplicação Modelos de documentos, desde a ativação do plug-in até o preenchimento, assinatura e aprovação de um documento on-line.

Nota: Somente modelos de documento HTML e PDF são compatíveis com a Prestação de serviços de RH. Os modelos de documento do Word não são compatíveis com a Prestação de serviços de RH.

1. Ativação do plug-in

Um administrador ativa o plug-in Modelos de documentos [com.snc.document_templates].

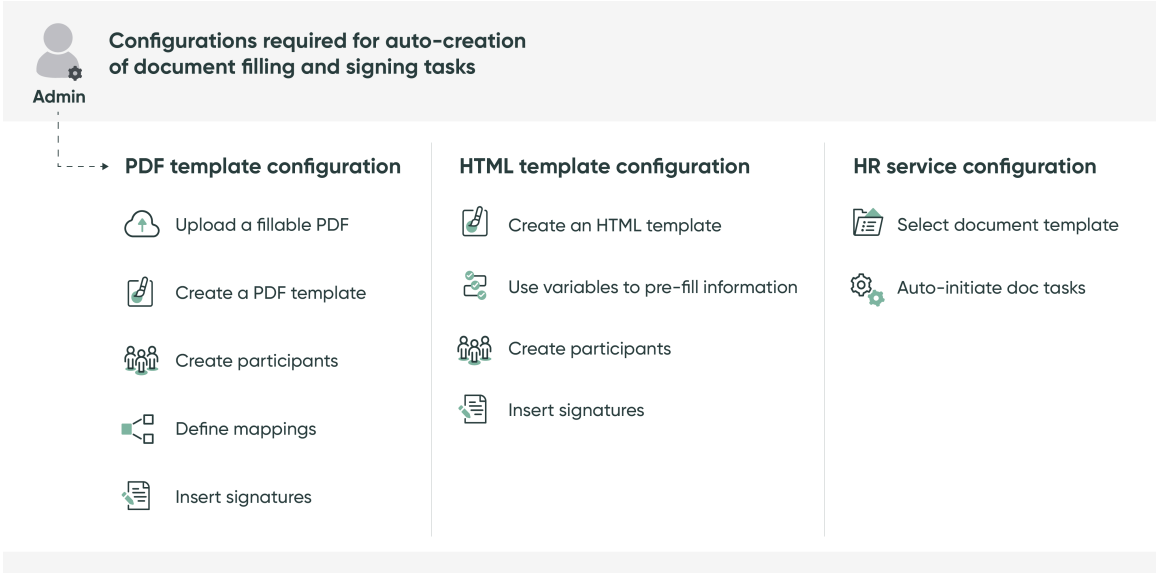
2. Configuração de Modelos de documentos e serviço de RH

Um administrador configura um modelo de documento definindo participantes, definindo tarefas para participantes e marcando blocos de assinatura. Associa o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicia tarefas de documento a partir de um caso.

Tradução automática

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

Configurar Modelos de documentos e serviço de RH



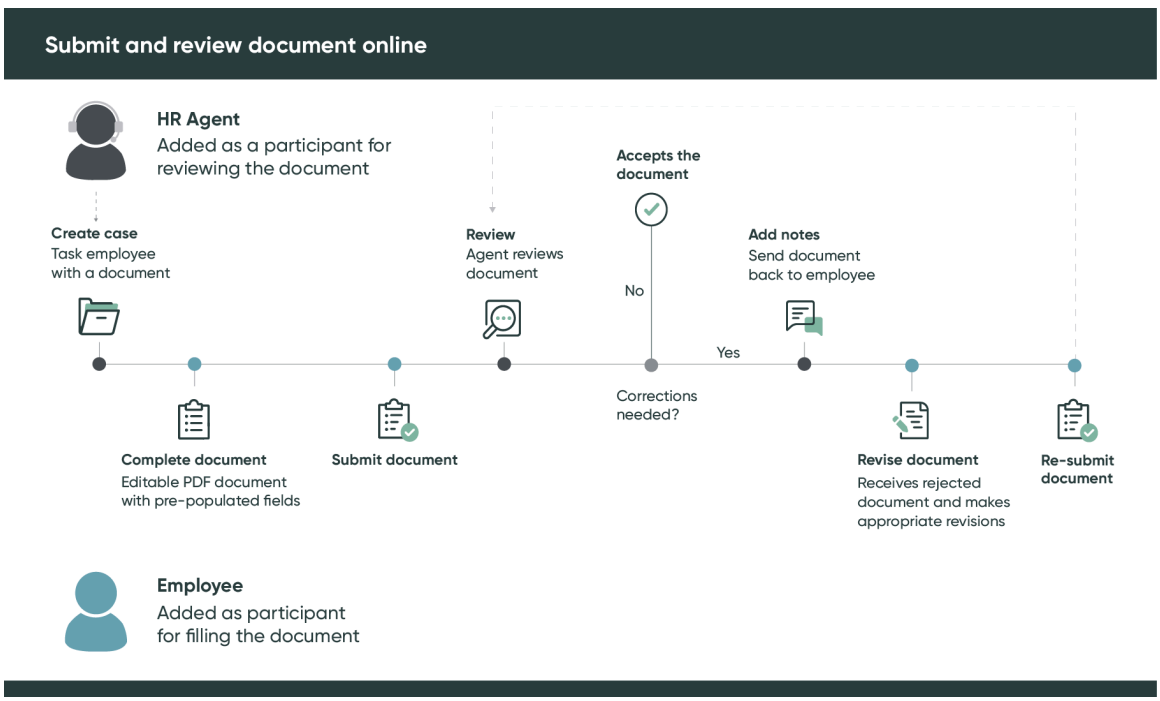
3. Trabalhando em tarefas de documento atribuídas

Os participantes recebem tarefas de documento para preencher, assinar e revisar um documento. Quando as tarefas de documento de todos os participantes são concluídas, o documento final é adicionado como um anexo ao caso.

Casos de Uso

Possíveis casos de uso para Modelos de documentos.

Envio e aprovação de um documento on-line



Este é um caso de uso em que um documento deve ser preenchido por um funcionário e revisado por um agente de RH.

Um administrador configura um serviço de RH (selecionando um modelo de documento e habilitando a opção de caso) e cria um caso com esse serviço de RH. Quando o estado

Tradução automática

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

do caso muda para Pronto ou Trabalho em andamento, as tarefas de documento são iniciadas para o funcionário e o agente de RH.

O funcionário preenche os detalhes e envia o documento para revisão. Se não houver correções, o agente de RH aprovará o documento, caso contrário, o agente de RH adicionará anotações e rejeitará o documento.

As tarefas de documento são iniciadas novamente para o funcionário e o agente de RH. O funcionário faz as revisões apropriadas e reenvia o documento. Depois que o agente de RH aprova o documento, ele é adicionado como um anexo ao caso.

Como concluir atividades de integração de um funcionário

Este é um caso de uso em que um funcionário precisa concluir atividades de integração, como enviar um documento, solicitar um cartão de identificação e solicitar um laptop.

Um administrador configura um serviço de RH (selecionando o modelo de documento e habilitando a opção de caso) e configura uma atividade em um evento de ciclo de vida com esse serviço de RH.

Quando a atividade de ciclo de vida é acionada, um caso é criado com esse serviço de RH. Quando o estado do caso muda para Pronto ou Trabalho em andamento, uma tarefa de documento é iniciada para o funcionário. Depois que todas as tarefas do caso de RH forem concluídas, o documento (enviado pelo funcionário) será adicionado como um anexo ao caso.

Métodos de geração de documento

Um documento PDF pode ser gerado automaticamente, manualmente ou usando uma API.

Automaticamente

Um documento PDF é adicionado automaticamente como um anexo ao caso quando:

1. O modelo configurado é selecionado no modelo de RH de um serviço.
2. A opção Caso **de tarefas de documento iniciadas automaticamente** é selecionada no serviço de RH de um caso.
3. O estado do caso de RH é alterado para trabalho em andamento.
4. As tarefas de documento de todos os participantes estão concluídas.

Manualmente

Um documento PDF pode ser gerado manualmente usando a opção **Gerar** na opção **Visualizar documento** no caso.

API

A API a seguir gera e anexa o documento ao registro de destino que é passado para a API.

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the
 table defined in the document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf
 generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

Tradução automática

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

Nota: Se sua tabela for restrita a solicitantes, chamar esta API poderá gerar registros RCA de componentes no escopo de Modelos de documento para sua tabela. Você deve permitir.

Geração de tarefas de documento

As tarefas de documento podem ser geradas automaticamente ou manualmente. As tarefas são geradas na ordem definida para os participantes.

Nota: O cancelamento de um caso de RH leva ao cancelamento das tarefas de documento associadas a ele. Se você não quiser que as tarefas do documento sejam canceladas automaticamente, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio** e desative as seguintes regras de negócio:

- Iniciar tarefas de cancelamento de documento
- Cancelar tarefas de documento

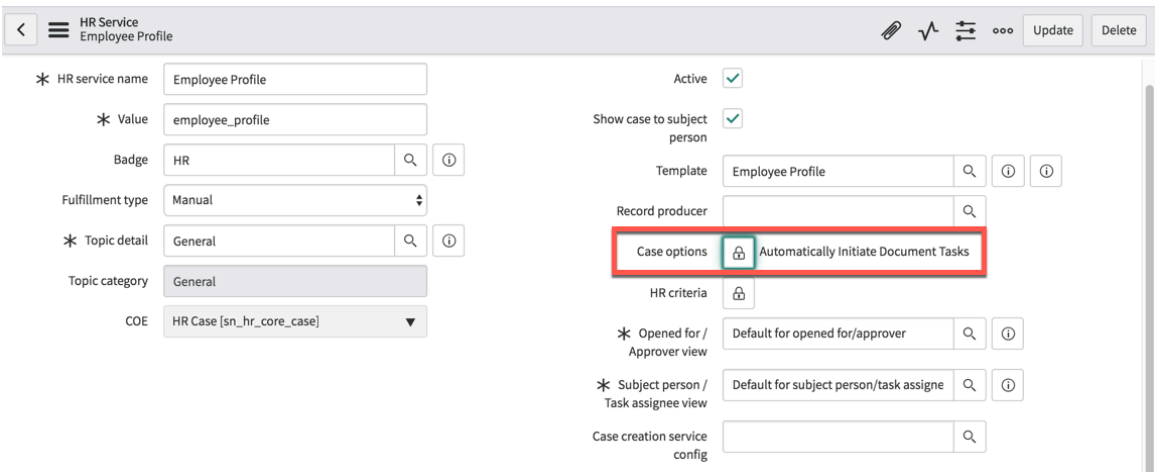
Automaticamente

As tarefas de documento são iniciadas automaticamente para os participantes quando você:

- Selecione a opção **Iniciar tarefas de documento automaticamente** no serviço de RH de um caso.

  Nota: Certifique-se de que o modelo configurado seja adicionado ao modelo de RH de um serviço.

- Altere o estado do caso de RH para **Pronto**.

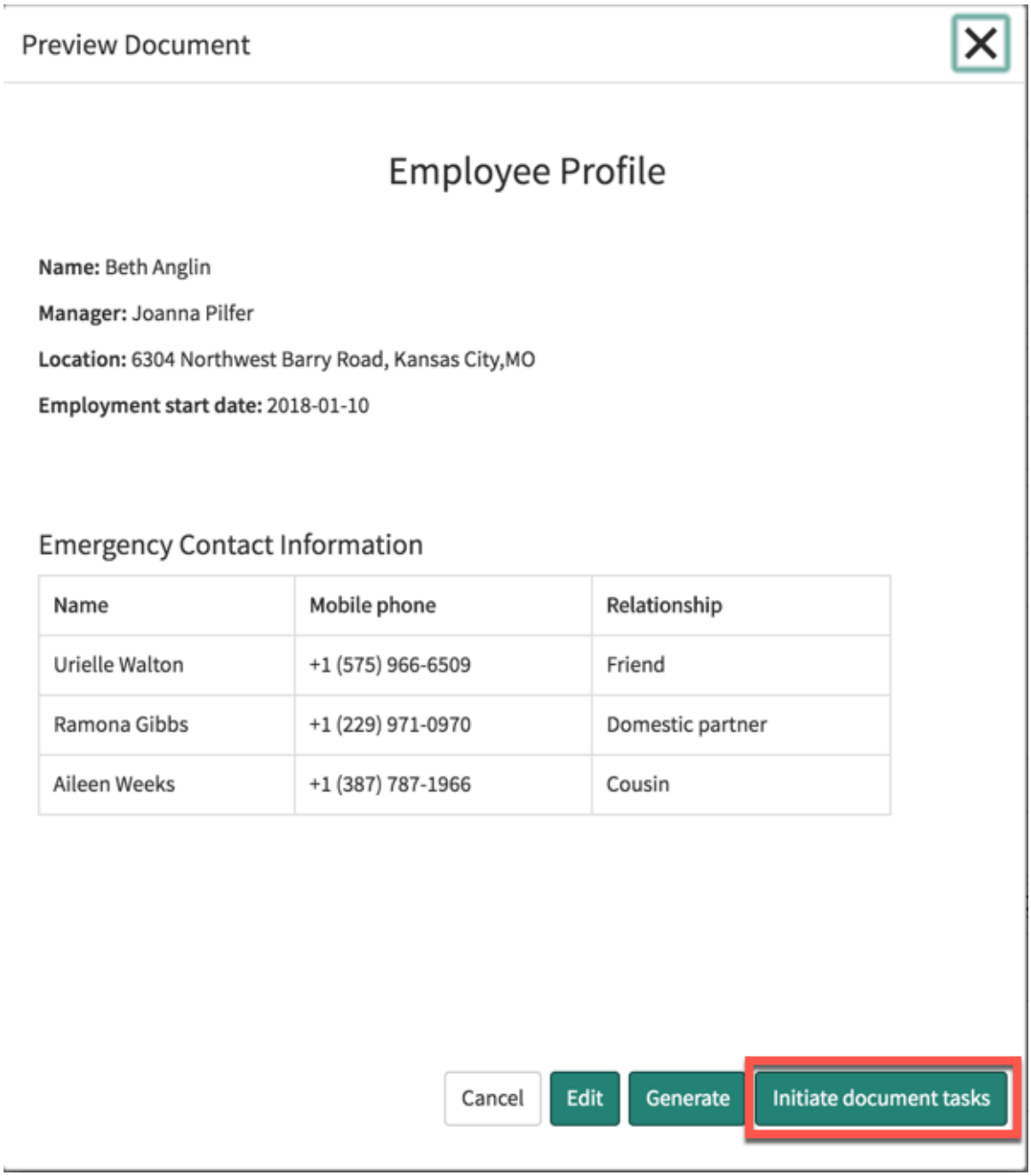


Manualmente

As tarefas de documento são iniciadas manualmente quando você clica no botão **Iniciar tarefas de documento** na opção **Visualizar documento** no caso.

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

Nota: A opção **Iniciar tarefas de documento** não aparece quando a opção **Iniciar tarefas de documento automaticamente** já está habilitada no serviço de RH de um caso.



Nota: Iniciar tarefas de documento a partir de um modelo de visualização não está disponível para um modelo de documento do Word.

Usando modelos de documento: caso de uso personalizado

Entenda como usar modelos de documento fora da Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Defina um modelo de documento para uma determinada tabela, por exemplo, tabela Incidente.
2. Para gerar um documento PDF a partir de um modelo de documento, use a seguinte API:

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will
 be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName)
```

3. Se os participantes estiverem configurados para o modelo de documento, use a seguinte API para iniciar tarefas de documento para os participantes:

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record
 table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will
 be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed
 then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word
 templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr,
 htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

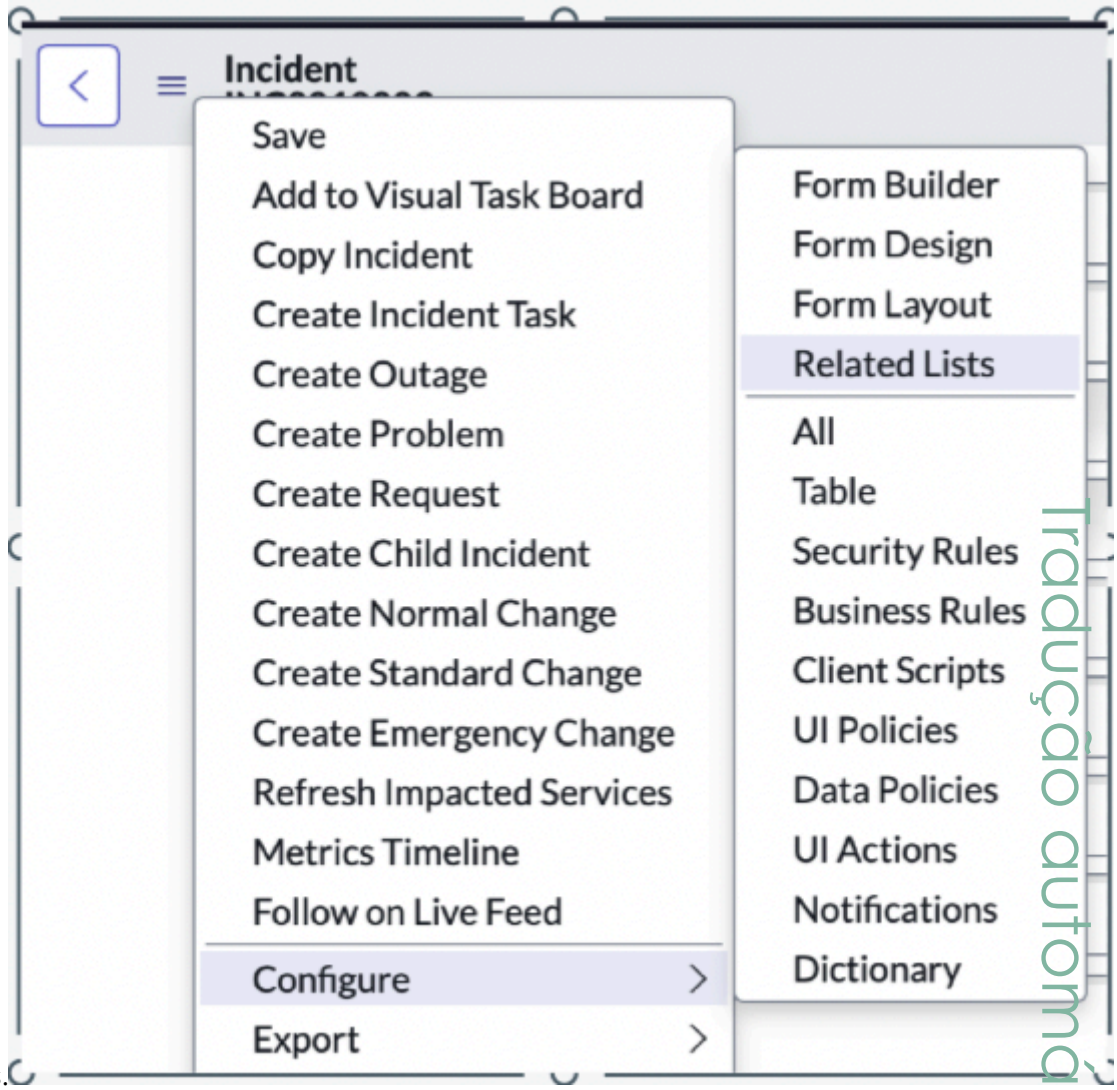
4. Para exibir as tarefas de documento associadas a um registro:

Tradução automática

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

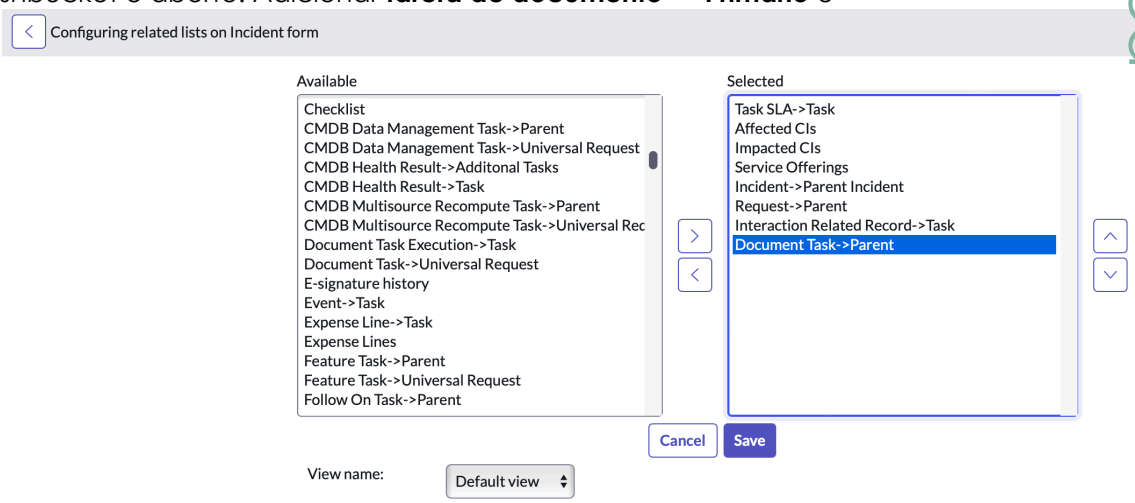
a. Abra o registro, por exemplo, um registro de incidente.

b. Configure as listas



relacionadas.

Um slushbucket é aberto. Adicionar **tarefa de documento -> Primário** e



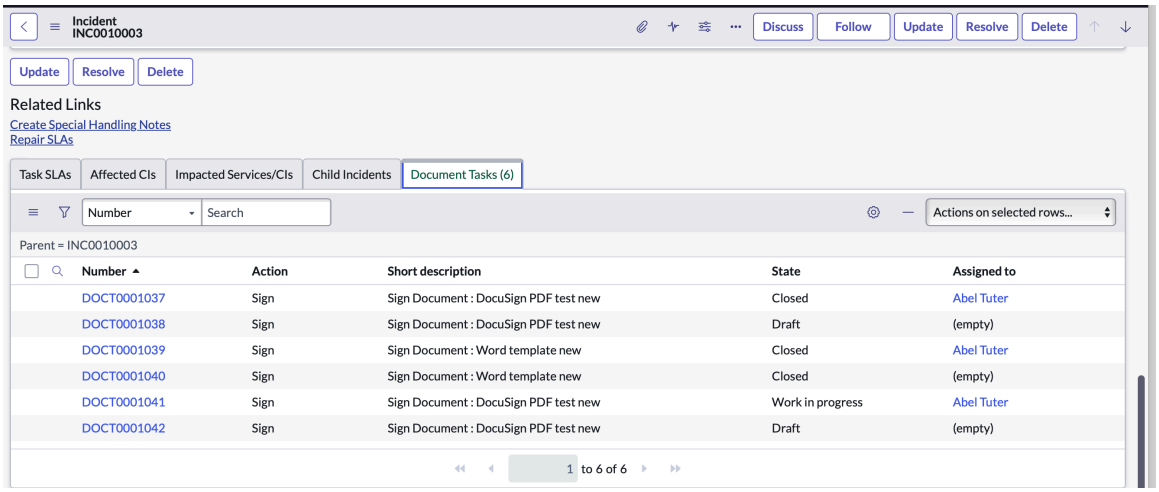


salvar.

Tradução automática

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

As tarefas de documento associadas ao registro são exibidas na lista relacionada **Tarefas de documento**.



Trabalhandoing em uma tarefa de documento

Conclua suas tarefas de documento a partir de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma
Você deve ter ativado o plug-in Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central de serviços ao funcionário**.

> **Importante:** Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de documento**.

2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Trabalhe em qualquer uma dessas tarefas de documento atribuídas a você.

Preencher e assinar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento preenchendo os detalhes necessários e enviando o documento PDF.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documentos (sn_doc). Modelos de documentos é diferente dos modelos de documento de RH. Para modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

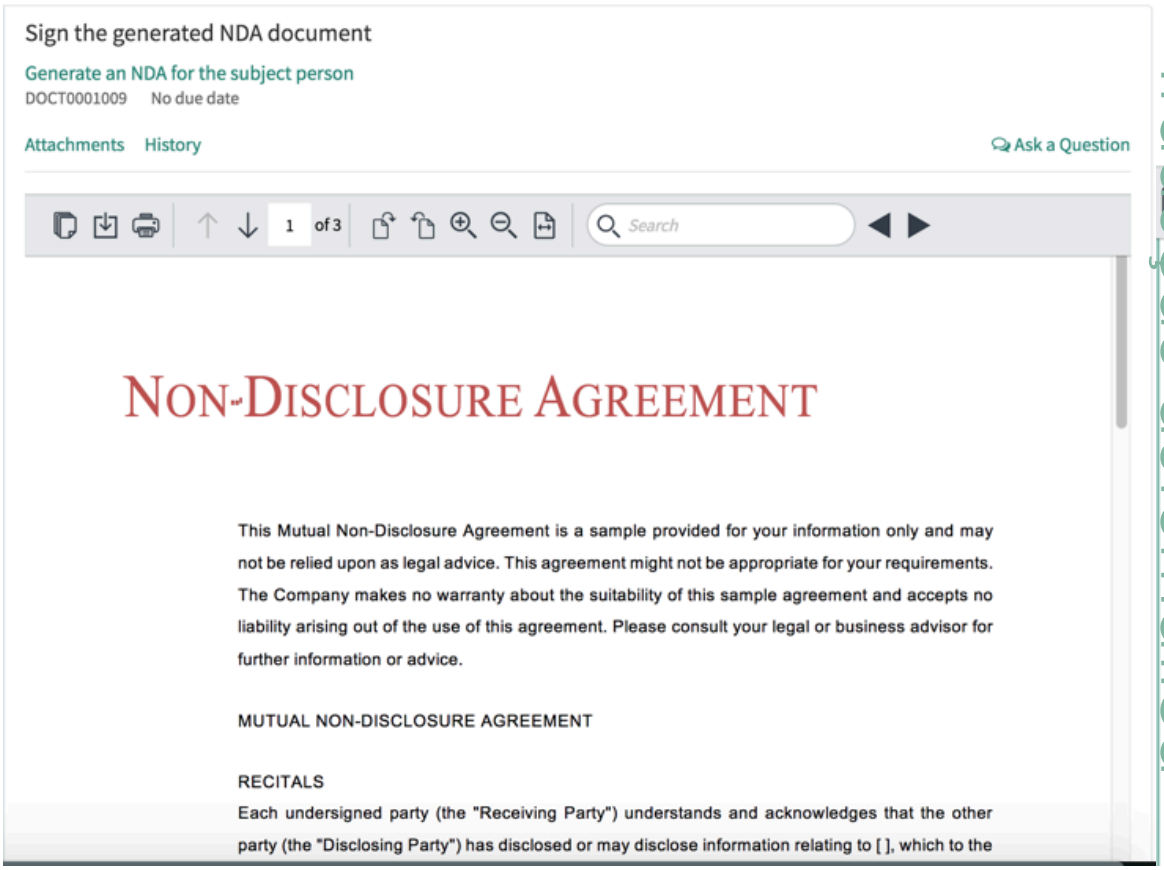
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento (preenchimento) atribuída a você.

Tradução automática

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

4. Preencha os detalhes nos campos editáveis.
5. Clique na caixa de seleção **Confirmar**.
   Esta caixa de seleção será exibida somente se **o texto de confirmação** for adicionado ao modelo.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura**.
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
9. Para salvar suas mudanças no documento, clique em **Salvar**.
10. Clique em **Enviar**.
    A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

Exemplo de um documento PDF preenchível



Tradução automática

Assinar um documento HTML

Conclua sua tarefa de documento assinando e gerando uma cópia em PDF do documento HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a tarefa de modelo de documento (assinatura) atribuída a você.

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

3. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
4. Clique em **Limpar assinatura** se quiser limpar a assinatura e assinar novamente.
5. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
6. Clique em **Enviar**.
   A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com as assinaturas.

Revisar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento revisando um documento PDF. Envie seus comentários de revisão para um ou mais participantes que estão trabalhando no documento.

Antes de Iniciar

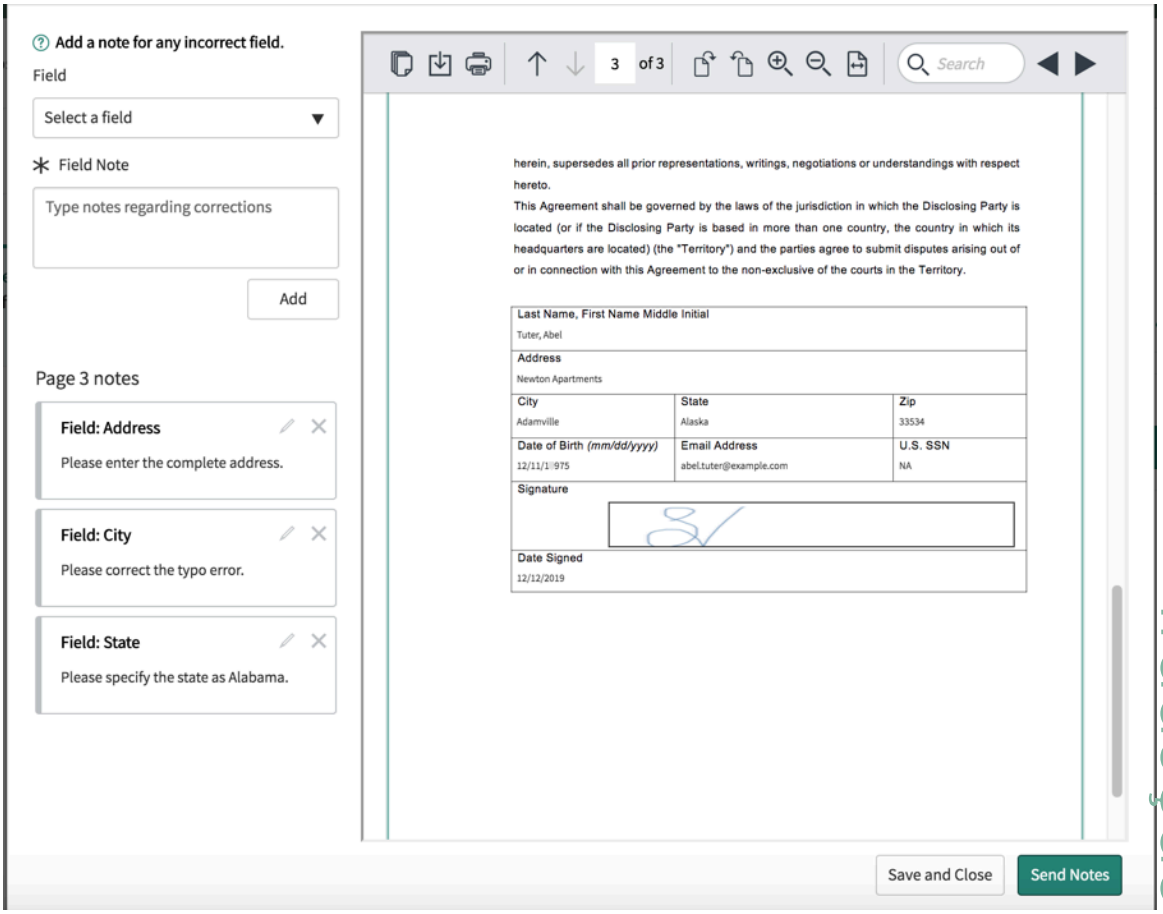
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de modelo de documento atribuída a você.
4. Clique em **Revisar documento**.
5. Se você não tiver comentários, clique em **Aprovar**.
6. Se você quiser adicionar uma anotação no documento:
   a. No campo **Anotação de campo**, adicione seus comentários. Se você quiser associar o comentário a um campo específico, selecione o valor na lista **Campo**.
   b. Clique em **Adicionar**. Você pode editar ou excluir a anotação, se necessário. Você também pode salvar suas mudanças e revisá-las novamente a qualquer momento.
7. Clique em **Enviar anotações**.

Tradução automática

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



O estado da tarefa de documento é alterado para Concluído rejeitado. As tarefas de documento são reiniciadas para todos os participantes do modelo.

Reenviar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento incorporando as sugestões do revisor.

Antes de Iniciar

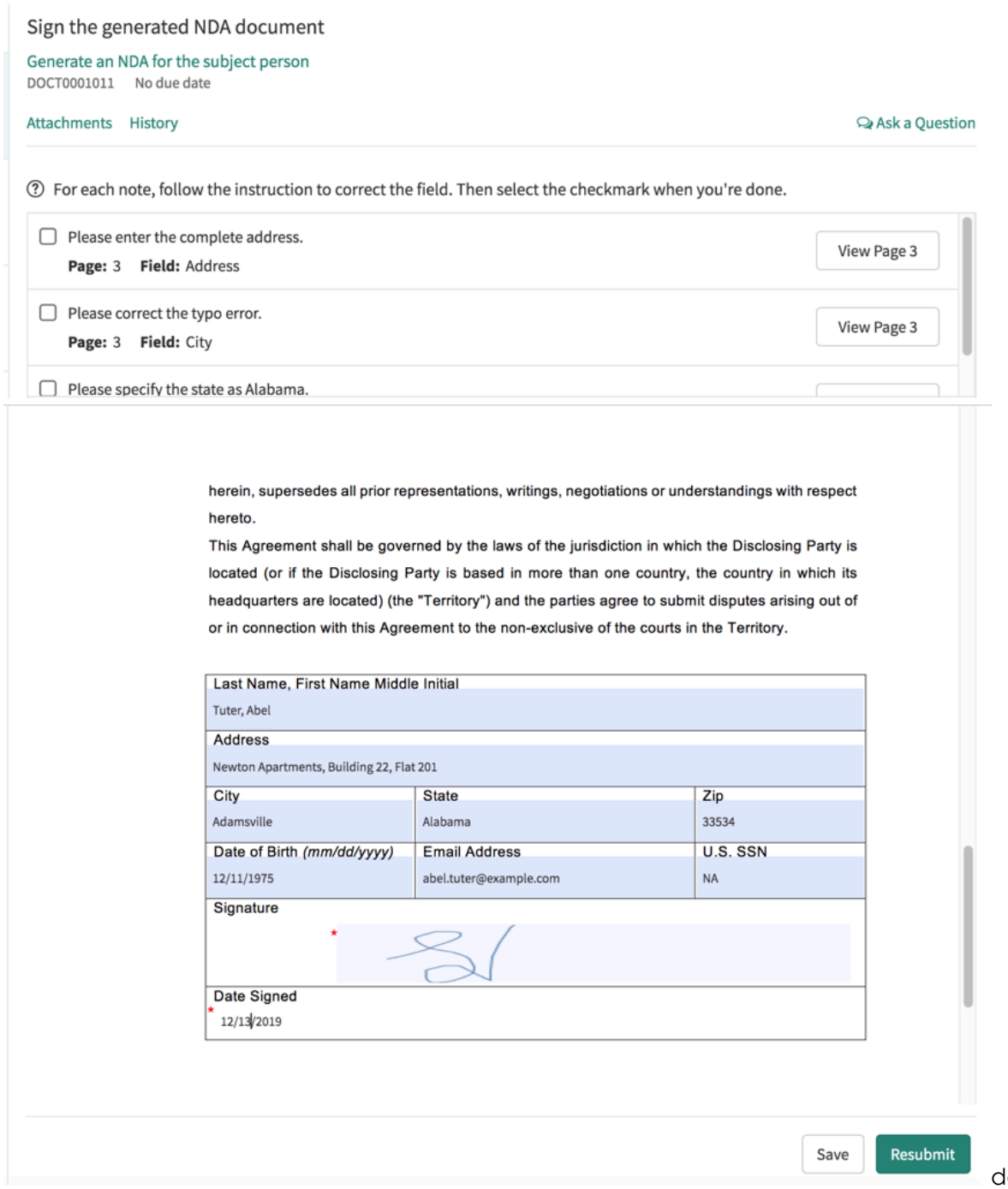
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento atribuída a você.
4. Se uma anotação de mudança tiver sido associada a um campo, clicar em**Exibir página** o levará diretamente para esse campo.
5. Marque a caixa de seleção para indicar que você incorporou a anotação de mudança.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura**
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
9. Clique em **Reenviar**.

Tradução automática

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



de NDA

A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

Tradução automática

Como usar tours guiados no Modelos de documentos

Use Tours guiados em Modelos de documentos para obter instruções sobre como criar um modelo de documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin ou sn_doc.writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour foi projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se

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

necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorá-lo. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um dos seguintes modelos:
   - **Modelo de documento HTML**
   - **Modelo de documento PDF**
4. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ).
5. Opcional: Selecione o ícone **Fixar menu da Central de Ajuda** para fixar o painel lateral da Central de Ajuda na página.
6. Selecione **Fazer um tour**.
7. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o botão **Fechar** na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
8. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Referência para Modelos de documentos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Modelos de documentos.

Componentes instalados com Modelos de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Modelos de documentos, incluindo tabelas e funções de usuário

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções e descrições do modelo de documento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de modelos de documento [sn_doc.reader]	• Fornece permissão somente leitura para modelos de documento. • Só pode exibir as configurações de índice e número de página em um modelo HTML configurado.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções e descrições do modelo de documento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de modelos de documento [sn_doc.writer]	• Fornece permissões de leitura e gravação para modelos de documento. • Pode adicionar as configurações de índice e número de página a um modelo HTML existente ou a um novo modelo HTML.	• sn_doc.leitor • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
Administrador de modelos de documento [sn_doc.admin]	Fornece permissões de leitura, gravação e exclusão para modelos de documento.	sn_doc.escritor

Tabelas instaladas

Descrições da tabela de modelo de documento

Tabela	Descrição
Mapeamento de modelo em PDF [sn_doc_pdf_template_mapping]	Tabela para armazenar os mapeamentos de campos de um modelo de documento PDF.
Modelo HTML [sn_doc_html_template]	Tabela para armazenar modelos de documento HTML.
Modelo de PDF [sn_doc_pdf_template]	Tabela para armazenar modelos de documento PDF.
Participante [sn_doc_participant]	Tabela para armazenar os detalhes definidos para os participantes.
Tarefa de Documentação [sn_doc_task]	Tabela para armazenar tarefas de modelo de documento.
Anotação de Tarefa do Documento [sn_doc_task_note]	Tabela para armazenar os detalhes das anotações de revisão.
Modelo de documento [sn_doc_template]	Tabela base para tabelas de modelo em PDF e modelo em HTML.

Tradução automática

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

Descrições da tabela de modelo de documento

Tabela	Descrição
Categoria do modelo de documento [sn_doc_template_category]	Tabela para armazenar categorias de modelo de documento.
Script do modelo de documento [sn_doc_template_script]	Tabela para armazenar scripts de modelo de documento.
Configurações do sumário [doc_toc_config]	Tabela para armazenar configurações de TOC usadas em um modelo HTML. **Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com a plataforma ServiceNow. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis somente com a aplicação Modelos de documentos.
Configurações de número de página [doc_page_number_config]	Tabela para armazenar configurações de número de página que são usadas em um modelo HTML. **Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com a plataforma ServiceNow. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis somente com a aplicação Modelos de documentos.

Plug-in Federal

O ServiceNow, Inc. Plug-in Federal fornece elementos de dados adicionais para clientes do setor público que se alinham com o Modelo de informações de capital humano (HCIM). O HCIM é um conjunto de padrões de dados para gestão de capital humano federal desenvolvido pela Human Resources Line of Business (HRLOB) no Office of Personnel Management (OPM).

Este plug-in deve ser usado para estender as tabelas, como Perfil de RH, Local e Posição, com campos e tabelas adicionais relevantes para os setores públicos federal, estadual e local.

principais benefícios

A seguir estão alguns dos principais benefícios do Plug-in Federal:

- Promove a interoperabilidade fornecendo estruturas de dados que fazem com que os dados fluam perfeitamente de e para agências ou provedores de serviços compartilhados.
- Fornece elementos de dados adicionais que são normalmente usados em serviços que as agências fornecem aos funcionários do governo que atendem.
- Aumenta as tabelas Prestação de serviços de RH e Now Platform entregues.

Tradução automática

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

Por exemplo, a tabela Localizações padrão (cmn_locations) pode ser configurada para incluir campos de referência da tabela Estação de serviço (sn_fedtables_duty_station) ou a Localização de serviço pode ser adicionada como um campo ao Perfil de RH para exibir o GeoLoc da estação de serviço do funcionário.

- Oferece capacidade pré-criada que permite uma configuração mais fácil de serviços e fluxos de trabalho e minimiza as necessidades de personalização.

Importante: As tabelas instaladas com Plug-in Federal são autônomas. Não há dependências entre as tabelas Prestação de serviços de RH e as tabelas Plug-in Federal, até que as tabelas Plug-in Federal sejam incluídas no fluxo de trabalho.

Iniciar

Configurar Plug-in Federal.	Como usar o Plug-in Federal	Referência do Plug-in Federal
 Configure o plug-in para começar	 Use o plug-in para promover a interoperabilidade entre agências ou provedores de serviços compartilhados.	 Obter detalhes sobre tabelas no plug-in

Configurar Plug-in Federal.

Configure o Plug-in Federal.

Ativação do Plug-in Federal

Você pode ativar o plug-in Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com o plug-in. Para obter mais informações, consulte Plug-in Federal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

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

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

Importar um modelo do Excel para Plug-in Federal

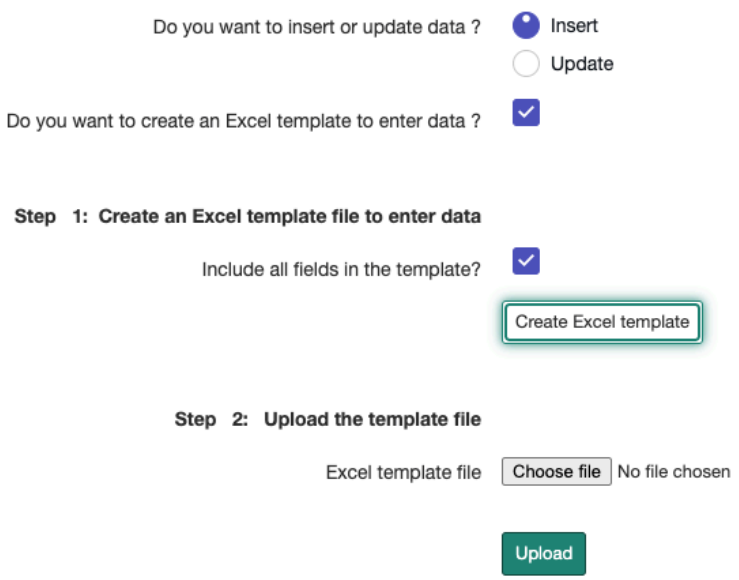
Alguns elementos de dados incluídos em Plug-in Federal permitem uma importação dos dados de referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na coluna **Nome**, filtre as tabelas por **sn_fedtables**.
3. Selecione a tabela federal na qual você deseja importar os dados.
4. Abra **Mostrar lista** em **Links relacionados**.
5. Clique com o botão direito do mouse no título da coluna do elemento de dados ao qual você deseja adicionar dados de referência.
6. Selecione **Importar** no menu.



7. Selecione **Inserir** ou **Atualizar** como o tipo de importação.
8. Selecione **Escolher arquivo** para selecionar a planilha do Excel Microsoft.
9. Selecione **Carregar** para carregar a planilha do Excel Microsoft.
10. Na página Andamento do carregamento, selecione **Visualizar dados importados** para verificar os dados importados.

Tradução automática

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

11. Se o modelo for aprovado na validação e a visualização importada corresponder às suas expectativas, selecione **Concluir importação** para importar dados para a tabela de preparação.

    Nota: Se o modelo falhar na validação, verifique os registros no modelo e repita o processo novamente.

Como usar o Plug-in Federal

Com o Plug-in Federal, promova a interoperabilidade entre agências ou serviços compartilhados e aumente as tabelas Prestação de serviços de RH e Now Platform entregues.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ativação do Plug-in Federal.
- Importar um modelo do Excel para Plug-in Federal.
- Revise este artigo da base de conhecimento .

  Nota: Se você não puder acessar o artigo da base de conhecimento, pesquise o plug-in da tabela de dados federais na comunidade da ServiceNow .

Importante: O plug-in Federal:

- contém elementos de dados que se estendem da tabela de perfil de RH e, portanto, só está disponível com a solução Prestação de serviços de RH. Se você baixar o plug-in sem Prestação de serviços de RH, notará tabelas vazias e não poderá usá-las.
- está disponível somente para clientes na versão Washington DC e posterior.
- não inclui regras de negócio, client scripts ou funções adicionais.

Procedimento

Configurar um serviço de RH.

Referência do Plug-in Federal

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre tabelas em Plug-in Federal.

Componentes instalados com Plug-in Federal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Federal (Tabelas adicionais para agências federais), incluindo tabelas.

Tabelas instaladas

Tabela	Subfunção de HCBRM
Tempo no Cargo [sn_fedtables_tenure]	A1-2 Planejamento de força de trabalho

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Posição do Computador [sn_fedtables_computer_position]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Área de especialidade/Categoria de Segurança Cibernética [sn_fedtables_cybersecurity_category]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Classificação Functional [sn_fedtables_function_classification]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Ocupação [sn_fedtables_occupation]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Categoria de Ocupação [sn_fedtables_occupational_category]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Sensibilidade e Risco da Posição [sn_fedtables_position_sensibility_and_risk]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Status da Supervisão [sn_fedtables_supervisory_status]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições
Posição Ocupada [sn_fedtables_position_occupied]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições A2-6 Processamento e integração

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	de recém-contratados A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Categoria de FLSA [sn_fedtables_flsa_category]	A1-3 Classificação de posição e gestão de posições A5-1 Gestão de remuneração
Identificação de Idioma [sn_fedtables_language_identification]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
Proficiência em Escuta [sn_fedtables_listening_proficiency]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
Proficiência em Fala [sn_fedtables_walking_proficiency]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
Cidadania Americana [sn_fedtables_us_citizenship]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
Programa Educativo [sn_fedtables_instructional_program]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Nível de formação educacional [sn_fedtables_education_level]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos A2-6 Processamento e integração

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	de recém-contratados A3-3 Aprendizado Administração
Preferência de Veteranos [sn_fedtables_veterans_preference]	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Nível de Habilitação de Segurança [sn_fedtables_security_clearance_level]	A2-4 Solicitação de triagem de candidatos, reciprocidade e investigação A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Autoridade de Compromisso Atual [sn_fedtables_current_appointment_authority]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Identificação de Etnia e Raça [sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Raça ou Nacionalidade [sn_fedtables_race_or_nacional_origin]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
Status de veteranos (serviço militar ativo) [sn_fedtables_veterans_status]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Código de tipo de obrigação de serviço [sn_fedtables_service_obligation_type_code]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A3-3 Aprendizado Administração
Tipo de Compromisso [sn_fedtables_type_of_appointment]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A3-3 Aprendizado Administração
Indicador de Anuidade [sn_fedtables_annuitant_indicator]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A5-1 Gestão de remuneração A5-3 Gestão de benefícios A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Gênero [sn_fedtables_sex]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	A5-3 Gestão de benefícios
Deficiência [sn_fedtables_disability]	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A5-3 Gestão de benefícios A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Indicador de Certificação de Treinamento [sn_fedtables_training_accreditation_indicator]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Tipo de Designação de Crédito de Treinamento [sn_fedtables_training_credit_designation_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Tipo de Crédito de Treinamento [sn_fedtables_training_credit_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de tipo de entrega de treinamento [sn_fedtables_training_delivery_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Tipo de Finalidade de Treinamento [sn_fedtables_training_ purpose_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Tipo de Origem de Treinamento [sn_fedtables_training_source_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Tipo de Treinamento [sn_fedtables_training_type_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Código de Subtipo de Treinamento [sn_fedtables_training_type_sub_code]	A3-3 Aprendizado Administração
Classificação de Registro (Padrão) [sn_fedtables_rating_of_record_pattern]	A4-1 Gestão de desempenho de funcionários

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Classificação de Registro (Nível) [sn_fedtables_rating_of_record_level]	A4-1 Gestão de desempenho de funcionários A4-3 Certificação do sistema de avaliação de desempenho para SES e SL/ST
Identificador de Tabela de Pagamento Especial [sn_fedtables_special_pay_table_identifier]	A5-1 Gestão de remuneração
Estação de Dever [sn_fedtables_duty_station]	A5-1 Gestão de remuneração A1-3 Classificação de posição e gestão de posições A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A5-3 Gestão de benefícios
Determinante da Taxa de Pagamento [sn_fedtables_pay_rate_determinant]	A5-1 Gestão de remuneração

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	A2-6 Processamento e integração de recém-contratados
Base do Pagamento [sn_fedtables_pay_basis]	A5-1 Gestão de remuneração A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Status do Pagamento [sn_fedtables_pay_status]	A5-1 Gestão de remuneração A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Programação de trabalho [sn_fedtables_work_schedule]	A5-2 Gestão de licenças e programação de trabalho A2-6 Processamento e integração de recém-contratados

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
	A6-1 Consultoria de separação A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Código de Programação de Trabalho Alternativo [sn_fedtables_alternate_work_schedule_code]	A5-2 Gestão de licenças e programação de trabalho A5-1 Gestão de remuneração
Indicador do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI) da Continuação de Benefícios [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag]	A5-3 Gestão de benefícios
Indicador do Federal Employee Health Benefits (FEHB) da Continuação de Benefícios [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag]	A5-3 Gestão de benefícios
Indicador da Descontinuação de Benefícios [sn_fedtables_benefits_continuation_retirement_indicator]	A5-3 Gestão de benefícios
Código do Tipo de Pagamento Insuficiente para Encerrar a Continuação dos Benefícios [sn_fedtables_benefits_payment_type_code]	A5-3 Gestão de benefícios
Indicador de Designação de Beneficiários de Fegli [sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator]	A5-3 Gestão de benefícios
Federal Employees' Group Life Insurance [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance]	A5-3 Gestão de benefícios
Código de Mudança de Vida do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI) [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code]	A5-3 Gestão de benefícios
Plano do Federal Employees Health Benefits [sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan]	A5-3 Gestão de benefícios

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
Indicador de Ordem Judicial para Fins de Fegli [sn_fedtables_court_orders_for_fegli_ Purposes_indicator]	A5-3 Gestão de benefícios A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Indicador de Qualificação para Participar de Trabalho Remoto [sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator]	A5-4 Programação de assistência ao funcionário/ Bem-estar no trabalho e na vida
Plano de Aposentadoria [sn_fedtables_retirement_plan]	A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Indicador de Cobertura Anterior à Aposentadoria [sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator]	A6-2 Planejamento e processamento de desativação
Cobertura de FERS [sn_fedtables_fers_coverage]	A6-2 Planejamento e processamento de desativação A2-6 Processamento e integração de recém-contratados A5-3 Gestão de benefícios
Agência/subelemento [sn_fedtables_agency]	TUDO
Faixa de Pagamento ou Classificação de Nível Escolar	TUDO

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
[sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band]	
Autoridade Jurídica [sn_fedtables_legal_authority]	TUDO
Natureza da Ação [sn_fedtables_nature_of_action]	TUDO
Plano de Pagamento [sn_fedtables_pay_plan]	TUDO
Identificador de Escritório de Pessoal [sn_fedtables_personnel_office_identifier]	TUDO
Ação do Registro [sn_fedtables_record_action]	TUDO
Observações [sn_fedtables_remarks]	TUDO
Código do País de Cidadania [sn_fedtables_citizenship_country_code]	
Indicador obrigatório do contrato de serviço contínuo [sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator]	
Proficiência em Leitura [sn_fedtables_reading_proficiency]	
Código de População Especial [sn_fedtables_special_population_code]	
Proficiência em Escrita [sn_fedtables_write_proficiency]	
Dados de ação do pessoal da agência 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo
Nome do subelemento da agência [sn_fedtables_agency_subelement_name]	Tudo
Código da região	Tudo

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
[sn_fedtables_country_state_city_code]	
Código da cidade [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tudo
Código de estado [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tudo
Código do condado [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tudo
Data de início do ano fiscal [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Tudo
Data de término do ano fiscal [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Tudo
Código do ano fiscal sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Tudo
Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 1 [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	Tudo
Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 2 [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	Tudo
Natureza da ação Código de ramal da agência [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	Tudo
Natureza da ação Código da autoridade jurídica 2 [sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2]	Tudo
Divisão da agência [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Nome da Organização [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 1	Tudo

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
[sn_fedtables_organization_code]	
Código da organização, linha 2 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 3 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 4 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 5 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 6 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 7 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Código da organização, linha 8 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 1 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 2 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 3 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 4 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 5 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 6 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Descrição da organização, linha 7	Tudo

Tradução automática

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

Tabela	Subfunção de HCBRM
[sn_fedtables_organization_code]	
Descrição da organização, linha 8 [sn_fedtables_organization_code]	Tudo
Dados de ação do pessoal da agência 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo
Dados de ação do pessoal da agência 2 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo
Dados de ação do pessoal da agência 3 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo
Dados de ação do pessoal da agência 4 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo
Dados de ação do pessoal da agência 5 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tudo

Employee Campaigns for Workplace from Facebook

A aplicação ServiceNow® Employee Campaigns for Workplace from Facebook permite que você empacote seu conteúdo em uma campanha e publique o conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Employee Campaigns for Workplace from Facebook está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

ServiceNow Campanhas de funcionários são uma ferramenta de comunicação multicanal para Portal de serviços, dispositivos móveis e e-mail. A aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook estende a capacidade das Campanhas de funcionários de publicar conteúdo por meio de publicação no Workplace a partir de grupos do Facebook. Os principais recursos são:

- Nova categoria de conteúdo e tipo de conteúdo para oferecer suporte à publicação de conteúdo avançado no Workplace do Facebook, que inclui mensagem, imagem e URL.
- Conteúdo publicado como uma publicação do Workplace from Facebook para os grupos de destino. Os grupos de destino podem ser um ou mais grupos, incluindo abertos e fechados.

Tradução automática

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

Configurar a aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook de ServiceNow Store. Esta aplicação ativa automaticamente as aplicações Entrega de conteúdo e Automação de conteúdo e o spoke do Workplace for Facebook. Em seguida, você deve configurar as Campanhas de funcionário para a aplicação Workplace from Facebook.

Importante: A aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook pode ser ativada somente se você tiver a licença Central de serviços ao funcionário e tiver atualizado para a versão Paris Patch 1 das Campanhas de funcionários.

Para obter instruções detalhadas sobre como usar a aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook para publicar conteúdo no Workplace a partir do Facebook, consulte Usar Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Exemplo de como o conteúdo é publicado no Workplace a partir do Facebook

A seguir está um exemplo de uma campanha de inscrição aberta.

Um administrador de RH deseja executar uma campanha de divulgação para uma inscrição em aberto futura e deseja entrar em contato com os funcionários por meio do canal Workplace from Facebook. O administrador de RH cria conteúdo do Workplace from Facebook com uma mensagem, uma imagem e um link para o site de Benefícios para funcionários, adiciona o Workplace from Facebook Content ao pacote de campanha em uma campanha e publica a campanha.

Um trabalho de programação é executado e publica conteúdo em grupos no Workplace do Facebook. ServiceNow Spoke é o nome pelo qual a publicação é feita no local de trabalho de grupos do Facebook.

Solicitar aplicativos na Store

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

Componentes instalados com Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitor de grupo do local de trabalho [sn_fb_wp_spoke.workplace_group_reader]	Pode associar grupos ao local de trabalho a partir do conteúdo do Facebook.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Facebook do local de trabalho [sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin]	Pode sincronizar e associar grupos ao local de trabalho a partir do conteúdo do Facebook.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Automação de conteúdo: adicionar conteúdo do local de trabalho à campanha	Entrega conteúdo de campanhas publicadas para o Workplace a partir de grupos do Facebook.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conteúdo do Workplace do Facebook [sn_fb_wp_campaigns_content]	Armazena conteúdo criado para o Workplace no Facebook.
Destino do local de trabalho [sn_fb_wp_campaigns_target]	Armazena o local de trabalho dos grupos do Facebook nos quais você está publicando conteúdo por meio de campanhas publicadas.

Configurar Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Conclua a configuração da aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook configurando o spoke do Workplace for Facebook e ativando um trabalho de programação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin
- Ative a aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook de ServiceNow Store. Esta aplicação ativa automaticamente as aplicações Entrega de conteúdo e Automação de conteúdo e o spoke do Workplace for Facebook.

Procedimento

1. Configure o Workplace for Facebook spoke.
   O spoke do Workplace for Facebook gerencia a instalação e as configurações relacionadas a credenciais e a vinculação dessas credenciais à instância do Workplace from Facebook. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Workplace for Facebook.
2. Ative o trabalho agendado de sincronização de grupos do local de trabalho do Facebook definindo o valor como **verdadeiro**.
   O trabalho de programação sincroniza grupos do Workplace do Facebook para a instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Usar Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Entenda como usar a aplicação Employee Campaigns for Workplace from Facebook para publicar conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Ative Employee Campaigns for Workplace from Facebook de ServiceNow Store.
- Configure Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Procedimento

1. Crie o conteúdo do Workplace a partir do Facebook.
2. Crie uma campanha para Workplace do Facebook.
3. Crie um pacote de campanha para Workplace from Facebook e adicione o conteúdo da campanha ao pacote de campanha para Workplace from Facebook.
4. Publique a campanha.

Nota:

- Depois de publicar uma campanha, você não poderá editá-la e atribuir mais grupos ou grupos diferentes.
- As mudanças nos grupos não acionam o processo de publicação de conteúdo nos grupos modificados.

5. Execute o trabalho de programação Automação de conteúdo: adicionar conteúdo do local de trabalho à campanha.
   O trabalho de programação publica conteúdo como uma publicação no local de trabalho de grupos do Facebook. Por padrão, ServiceNow spoke é o nome pelo qual a publicação aparece no Workplace do Facebook.

Criar conteúdo para campanhas do Workplace a partir do Facebook

Crie conteúdo para uma campanha que é publicada em grupos no Workplace do Facebook. O conteúdo do Workplace from Facebook pode incluir uma mensagem, um URL e uma imagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Entrega de conteúdo** > **Conteúdo do Workplace do Facebook**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de conteúdo do local de trabalho do Facebook

Campo	Descrição
Título	Título descritivo do conteúdo.
Tipo de conteúdo	Publicação do Workplace do Facebook.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Mensagem	Mensagem que faz parte de uma publicação no Workplace de grupos do Facebook. **Nota:** Somente texto em negrito, texto em itálico, links, lista com marcadores e lista numerada são compatíveis.
Imagem	Imagem que faz parte da publicação no Workplace de grupos do Facebook. **Nota:** ◦ Somente imagens do tipo JPG, PNG e GIF podem ser carregadas. ◦ O tamanho máximo de arquivo para PNG é de 1 MB e para os outros tipos de imagem é de 4 MB.
URL	URL que faz parte de uma publicação no Workplace de grupos do Facebook. Você pode adicionar links externos da Web e links de vídeo.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma campanha para Workplace a partir do Facebook

Crie uma campanha para publicar conteúdo para os grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	◦ Rascunho: a campanha está em processo de criação. Quando o conteúdo e os pacotes são anexados à campanha, o botão **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. ◦ Publicado: ativa todo o conteúdo de um público. ◦ Edição: você interrompeu temporariamente a campanha para fazer edições. **Nota:** A campanha deve estar no estado Publicado para iniciar o conteúdo no Workplace a partir de grupos do Facebook.
Público	Público que visualiza o conteúdo de uma campanha.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os valores selecionados neste campo não são aplicados ao conteúdo do Workplace from Facebook. Para conteúdo do Workplace from Facebook, o público são grupos do Workplace from Facebook que são escolhidos na tabela Cache de grupos [sn_fb_wp_spoke_group].
Aprovadores	Usuários responsáveis pela aprovação da campanha. Você precisa que usuários específicos aprovem o conteúdo antes da publicação da campanha. Somente usuários com a função de Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver aparecem depois de clicar no ícone Pesquisar lista de usuários ( ). Depois de adicionar aprovadores, clique em **Atualizar**. Para enviar notificações aos aprovadores, clique em **Publicar com aprovação**. O e-mail notifica os aprovadores de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail. **Nota:** Se você selecionar **Sim** na propriedade *sn_ca.all_must_approve*, todos os aprovadores deverão aprovar antes que a campanha seja publicada. Se você selecionar **Não**, apenas um aprovador será necessário.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Hora de início	Data e hora em que uma campanha deve ser iniciada. **Nota:** Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término	Data e hora em que uma campanha deve terminar. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook. Isso significa que, mesmo que uma data e hora de término sejam especificadas, as publicações publicadas no Workplace a partir de grupos do Facebook como parte das Campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha e substituir o número padrão de dias para reavaliar sua campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook. Isso significa que os pacotes que contêm campanhas do Workplace from Facebook nunca são reavaliados.
Frequência de reavaliação	Frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook. Isso significa que, depois que o conteúdo é publicado no Workplace a partir de grupos do Facebook como parte das Campanhas para funcionários, os grupos nunca são reavaliados.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um pacote de campanha para Workplace a partir do Facebook

Use pacotes de campanha para agrupar o conteúdo da campanha em uma campanha. Este processo permite que você determine quando o conteúdo deve ser publicado para os grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Selecione a campanha necessária.
3. Na lista relacionada Pacote de campanha, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Somente os seguintes tipos de gatilho são compatíveis com o conteúdo do Workplace from Facebook. ◦ **Imediato**: o pacote de campanha é acionado imediatamente após a publicação da campanha com base na data e hora de início da campanha. ◦ **Tipo fixo**: o pacote de campanha é acionado de acordo com uma hora de início específica da campanha.
Campanha	Campanha associada ao pacote de campanha.

Dependendo do que você selecionar no campo **Tipo de gatilho**, determinará quais campos serão exibidos na seção Detalhes.

Tipo de gatilho: imediato

Campo	Descrição
Início do gatilho de deslocamento	Opção para mover a data de início para frente ou para trás a partir do valor no campo **Tipo de gatilho**. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificar término	Opção para especificar uma data de término para o pacote de campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook. Isso significa que, mesmo que uma data de término seja especificada, as publicações publicadas no Workplace a partir de grupos do Facebook como parte das Campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook.

Tipo de gatilho: data fixa

Campo	Descrição
Hora de início	Hora e data de início em que o pacote de campanhas é iniciado.
Hora de término	Hora e data de término em que o pacote de campanhas termina. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook. Isso significa que, mesmo que uma data e hora de término sejam especificadas, as publicações publicadas no Workplace a partir de grupos do Facebook como parte das Campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace from Facebook.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione o conteúdo da campanha ao pacote da campanha.

1. Na lista relacionada **Conteúdo da campanha**, clique em **Novo**.

2. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.

Formulário Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Opção para adicionar conteúdo criado para o Workplace no Facebook.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está ativo e disponível.
Pacote da campanha	Nome do pacote de campanha.

Tradução automática

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

Formulário Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Grupos de local de trabalho do Facebook	Local de trabalho de grupos do Facebook nos quais o conteúdo é publicado. Você pode selecionar um ou mais grupos, incluindo grupos abertos e fechados.

Personalize o nome e o logotipo do Workplace do Facebook

Personalize o nome e o logotipo com os quais você deseja publicar conteúdo no Workplace do Facebook. Por padrão, ServiceNow spoke é o nome pelo qual a publicação é feita no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Faça login na instância Workplace from Facebook.
2. Selecione **Integrações** no painel do administrador.
   A janela Configurações do spoke da ServiceNow é exibida.
3. No campo **Nome das integrações**, insira o nome pelo qual você deseja que a publicação apareça no Workplace do Facebook.
4. Em **Logotipo de integração**, adicione o logotipo com o qual você deseja que a publicação apareça no Workplace do Facebook.
5. Salve as mudanças.

Núcleo de aprendizado

A aplicação ServiceNow Núcleo de aprendizado permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado integrando-o a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como os sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal e Saba. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Núcleo de aprendizado fornece o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Publicações de aprendizado e outras aplicações de coaching. Núcleo de aprendizado pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

O núcleo de aprendizado se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integração do Learning Core a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre como o núcleo de aprendizado funciona.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.	Integrar  Integração com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.
Uso  Criar, selecionar e gerenciar conteúdo de aprendizado	Soluções de análise e relatório  Consolide relatórios em cada repositório, catálogos de cursos e tarefas de aprendizado.	Referência  Mais informações sobre outros componentes instalados com o núcleo de aprendizado.

Explorando o núcleo de aprendizado

A aplicação ServiceNow® Núcleo de aprendizado permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado integrando-o a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como os sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Soma total e Saba. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Núcleo de aprendizado fornece o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Publicações de aprendizado e outras aplicações de coaching. Núcleo de aprendizado pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

Por padrão, Núcleo de aprendizado se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotale Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integração do núcleo de aprendizado com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Principais recursos

A ativação de Workbench de inteligência preditiva exibe os cursos de aprendizado recomendados para usuários em Central do funcionário.

Página inicial da Núcleo de aprendizado

A página inicialNúcleo de aprendizado de fornece uma exibição consolidada dos catálogos de aprendizado e dos sistemas de gestão de aprendizado que foram configurados na aplicação Núcleo de aprendizado.

Tradução automática

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

Catálogos de aprendizado

Clique em um bloco para exibir os detalhes completos de um catálogo específico, como itens de curso que ele contém, gerentes para os quais o catálogo pode ser visualizado e usuários aos quais o catálogo está atribuído.

Fontes de aprendizado

Clique em um link de origem para abrir o registro de origem do sistema de aprendizado em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Catálogos

O catálogo permite que você conduza o controle de acesso.

Existem 2 níveis de controle de acesso:

- Nível do catálogo
- Nível do curso

Usando as **listas relacionadas** ao **catálogo**, você pode definir usuários que podem ler, não podem ler, podem contribuir, não podem contribuir para o curso e o catálogo.

Coleções

Coleções são agrupamentos de cursos orquestrados na ServiceNow.

Configuração do núcleo de aprendizado

Defina e configure Núcleo de aprendizado com um sistema de gestão de aprendizado para criar um repositório de conteúdo de aprendizado.

Tarefas de administração no Núcleo de aprendizado

Conclua as tarefas administrativas em Núcleo de aprendizado com a função de administrador de aprendizado [learning_admin].

Antes de Iniciar
Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Crie registros de origem para sistemas de gestão de aprendizado que estão se integrando ao Núcleo de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem para um sistema de aprendizado.

   Importante: Depois de configurar a aplicação Núcleo de aprendizado, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba é criado automaticamente no módulo Source em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração que ajudam a extrair cursos de aprendizado das aplicações Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Soma total e Saba para sua instância ServiceNow.

2. Configure as propriedades de várias configurações usadas em Núcleo de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades para Núcleo de aprendizado.

Tradução automática

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

3. Exiba o relatório consolidado sobre cursos em cada origem, o número de catálogos associados a cada origem e o status das tarefas de aprendizado por origem.
   Para obter mais informações, consulte Soluções de emissão de relatórios para núcleo de aprendizado.

Criar uma origem para um sistema de aprendizado

Crie um registro de origem para o sistema de aprendizado de terceiros que você deseja integrar à sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Função necessária: learning_admin
- Núcleo de aprendizado integra-se aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba por padrão. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integração do núcleo de aprendizado com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fornecer**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicativo	Aplicativo que contém o registro do serviço de integração.
Origem	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar por push um registro quando o envio por push anterior falhar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

7. Clique em **Atualizar**.

Configurar propriedades para Núcleo de aprendizado

Configure as propriedades de várias configurações usadas em Núcleo de aprendizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure o nome do portal que deve abrir quando a tarefa de aprendizado for clicada em um e-mail.
3. Navegue até **Propriedades do sistema** e defina os seguintes valores de propriedade:

Propriedades Núcleo de aprendizado

Propriedade	Descrição
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. ◦ **Tipo:** inteiro ◦ **Valor padrão:** 16384 ◦ **Valor recomendado:**1638400 **Nota:** Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ **Tipo:** inteiro ◦ **Valor padrão:** 16384 ◦ **Valor recomendado:**1638400 **Nota:** Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará.

Nota: Essas propriedades definem um limite de palavras para registros que são obtidos por meio de uma chamada de API. A chamada de API falha quando o limite de palavras ultrapassa o limite **de 1638400**.

Configurar um sistema de aprendizado

Configure o sistema de aprendizado para que o fluxo de programação extraia o conteúdo de aprendizado do sistema de terceiros para uma instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**.
2. Selecione a origem de aprendizado necessária e defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Configuração do sistema de aprendizado

Campo	Descrição
Fonte de aprendizado	Registro do sistema de gestão de aprendizado em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
Ativo	Opção para indicar que a origem está disponível para uso.
Sistema de aprendizado	Sistema de gestão de aprendizado externo ao qual o registro está associado.
Reatribuir curso concluído	Opção para reatribuir o curso concluído.
Suporte para atribuir curso	Opção para indicar se um sistema externo específico permite uma API de atribuição de curso.
Sincronizar dias de atividades dos cursos	Opção para especificar o número de dias considerados para sincronizar o andamento do curso entre o sistema externo de gestão de aprendizado e uma aplicação ServiceNow.
Logotipo	Opção para incluir um logotipo da origem.

3. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Integração do núcleo de aprendizado com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância ServiceNow a sistemas de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em um único repositório.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Ativar o plug-in Núcleo de aprendizado (sn_lc) habilita automaticamente os seguintes plug-ins:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais

Os plug-ins a seguir não estão ativos por padrão e você deve instalá-los para usá-los com Núcleo de aprendizado.

Procedimento

1. Integre sua instância ServiceNow à conta de origem de aprendizado de terceiros que você planeja usar.

Para integrar a essa origem de aprendizado de terceiros	Faça o seguinte
Conta Pluralsight Skills	Use uma chave de API para autenticar as solicitações da ServiceNow. Siga as etapas em Configurar o spoke Pluralsight para realizar a integração.
Aplicação Cornerstone OnDemand	Registre uma aplicação OAuth na aplicação Cornerstone OnDemand e autentique as solicitações da instância ServiceNow. Siga as etapas em Configurar o spoke Cornerstone para realizar a integração.
Aplicação Udemy	Integre sua aplicação Udemy à sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte .Configurar o spoke do Udemy **Nota:** Você deve configurar os campos manualmente como logotipos e reatribuições de curso na tabela de configuração do sistema de aprendizado.
Aplicação total	Integre sua aplicação Soma total com sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke Sumtotal .
Aplicação Saba	Integre sua aplicação Saba com sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Saba .
Aprendizado do Workday	Integre sua aplicação Workday Learning com sua instância ServiceNow. Para obter

Tradução automática

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

Para integrar a essa origem de aprendizado de terceiros	Faça o seguinte
	mais informações, consulte Configuração do spoke do Workday .

Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar com sucesso esta chamada de API, você deve configurar as propriedades *com.glide.transform.json.max-partial-length* e *com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit*. Para obter mais informações sobre essas propriedades do sistema, consulte Configurar propriedades para Núcleo de aprendizado .

2. Ative o fluxo de programação necessário para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Ativar Núcleo de aprendizado fluxos.
3. Configure o sistema de aprendizado com o qual você deseja integrar sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de aprendizado.

   Nota: Depois de configurar a aplicação Núcleo de aprendizado, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no módulo Source em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração. Para obter mais informações, consulte Origens para Núcleo de aprendizado.

4. Atualize todo o conteúdo de terceiros ou sincronize o conteúdo de serviço novo e atualizado em sua instância ServiceNow.
   - Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *full_pull* como **verdadeiro**.

     Nota: Quando o fluxo de programação é executado pela primeira vez, é sempre uma extração completa, independentemente do valor definido na propriedade.

   - Para sincronizar conteúdo de serviço novo e atualizado, defina a propriedade *full_pull* como **falsa**.

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

   b. Clique em **Executar trabalho** para sincronizar os dados manualmente.
   A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

   Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela abaixo.

Provedores de conteúdo de terceiros e serviços correspondentes

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	◦ Cursos ◦ Atividade do usuário
Cornerstone	◦ Usuários ◦ Cursos

Tradução automática

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

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
	◦ Atividade de usuário ◦ Serviço de atribuição de curso
Pluralsight	◦ Cursos ◦ Progresso do curso como porcentagem
Sumtotal	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade de usuário ◦ Atribuir curso no Sumtotal
Saba	◦ Serviço de atribuição de curso ◦ Extrair cursos do Saba ◦ Sincronizar usuários do Saba ◦ Extrair atividade do curso do usuário do Saba
Aprendizado do Workday	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade de usuário ◦ Atribuir curso no Workday Learning

O que Fazer Depois

Para integrar Núcleo de aprendizado a um novo sistema de aprendizado de terceiros, siga as instruções em Criar uma origem para um sistema de aprendizado.

Origens para Núcleo de aprendizado

Depois de configurar a aplicação Núcleo de aprendizado, o registro de origem das aplicações Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Sumtotale Saba é criado automaticamente no módulo Source em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os registros de origem na aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem da integração: Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Cornerstone OnDemand. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API da aplicação Cornerstone OnDemand. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para a aplicação ServiceNow.

Tradução automática

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

Registro de origem da integração: Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	Quando definido como **falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Cornerstone OnDemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para a aplicação ServiceNow. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para a aplicação ServiceNow.

Registro de origem de integração: Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow.

Tradução automática

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

Registro de origem de integração: Pluralsight

Campo	Descrição
	• **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a aplicação ServiceNow. • **Cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para a aplicação ServiceNow. • **Progresso do curso**: extrai o andamento dos cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para a aplicação ServiceNow.

Registro de origem da integração: Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Udemy. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a aplicação ServiceNow. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **falso**, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a aplicação ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Udemy para extrair cursos de aprendizado para a aplicação ServiceNow.

Tradução automática

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

Registro de origem da integração: Udemy

Campo	Descrição
	• Extrair cursos: extrai cursos de aprendizado da aplicação Udemy para a aplicação ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da aplicação Udemy para a aplicação ServiceNow.

Registro de origem da integração Soma total

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Soma total
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Soma total. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos de Soma total para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **falso**, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos de Soma total para a aplicação ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado de Soma total durante o tempo de execução.
Serviços de integração	Os serviços interagem com a aplicação Soma total para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • **Atribuir curso no total**: atribui um curso a um funcionário na aplicação Soma total. • **Extrair cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Soma total para a aplicação ServiceNow. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários no sistema Sumtotal para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de usuário. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da aplicação Soma total para a aplicação ServiceNow.

Registro de origem de integração: Saba

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Saba
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Saba.

Tradução automática

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

Registro de origem de integração: Saba

Campo	Descrição
	• **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Saba para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **falso**, os usuários atualizados, os cursos de aprendizado e o andamento do curso de aprendizado são extraídos do sistema Saba para a aplicação ServiceNow. • page_size: número de registros extraídos por página.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Saba para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário na aplicação Saba. • **Extrair cursos do Saba**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Saba para a aplicação ServiceNow. • **Sincronizar usuários do Saba**: mapeia usuários no sistema Saba para usuários na aplicação ServiceNow com base em IDs de e-mail. • **Extrair atividade do curso do usuário do Saba**: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da aplicação Saba para a aplicação ServiceNow.

Ativar Núcleo de aprendizado fluxos

Ative os fluxos que são executados em uma base de programação para extrair itens do curso de aprendizado das aplicações Cornerstone OnDemand, Udemy, Pluralsight, Soma total e Saba para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Na seção **Fluxos**, ative os fluxos necessários.
   Para alterar a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo, clique em **Gatilho**.

Fluxos para Núcleo de aprendizado

Fluxo	Descrição
Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone	Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do Cornerstone Ondemand para uma aplicação ServiceNow. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Cornerstone Ondemand em Configuração do sistema de aprendizado.

Tradução automática

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

Fluxo	Descrição
Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight	Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do Pluralsight para uma aplicação ServiceNow. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Pluralsight em Configuração do sistema de aprendizado.
Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy	Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso da Udemy para uma aplicação ServiceNow. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Udemy em Configuração do sistema de aprendizado.
Acionar a sincronização de aprendizado do SumTotal	Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso de Soma total para uma aplicação ServiceNow. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Soma total em Configuração do sistema de aprendizado.
Acionar a sincronização de aprendizado do Saba	Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do sistema Saba para uma aplicação ServiceNow. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Saba em Configuração do sistema de aprendizado.

Como gerenciar o conteúdo do curso e do catálogo

Crie, selecione e gerencie conteúdo de aprendizado em Núcleo de aprendizado.

Criar um catálogo de cursos

Crie um catálogo de cursos para manter os cursos em uma categoria e direcionar o controle de acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Catálogo de cursos.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Criar cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Definir o acesso do usuário ao catálogo de cursos

Criar cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, crie novos itens de curso para adicionar ao catálogo de cursos e categorizá-los adequadamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos ao qual você deseja adicionar cursos.
3. Na guia **Itens do curso de aprendizado**, clique em **Novo**.
4. Selecione o tipo de item de curso que você deseja criar:
   - Para criar conteúdo de aprendizado interno, consulte Criar conteúdo de aprendizado interno.
   - Para criar uma coleção de conteúdo, consulte Criar uma coleção de conteúdo.
5. Clique em **Enviar**.

Definir o acesso do usuário ao catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de cursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não pode ler, clique em **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

   Nota: Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso restrito de leitura a esse catálogo de cursos.

7. Na guia Pode contribuir, clique em **Editar**.
8. Adicione usuários que podem contribuir para o catálogo de cursos.

Tradução automática

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

9. Na guia Não pode contribuir, clique em **Editar**.
10. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de cursos.

Criar uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo em Núcleo de aprendizado para agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizado que inclui vários cursos internos e externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleções**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleta.
4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

- Formulário de coleta
- Adicionar itens de curso à coleção
- Adicionar seções de curso de aprendizado

Adicionar itens de curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens de curso como agrupamentos de cursos orquestrados em ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Itens de coleção de cursos, clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos:

Item do curso de coleção

Campo	Descrição
Coleção	Coleção de cursos associados.
Curso	Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Pedido	Ordem que define o início de uma nova seção. Todos os cursos de aprendizado com ordem superior a esta ordem definida serão exibidos nesta seção.
Obrigatório	Se for obrigatório que o item de curso seja adicionado à coleção.

Definir o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não pode ler, clique em **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

> **Nota:** Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso restrito de leitura a esse catálogo de cursos.

Adicionar seções de curso de aprendizado

Adicione seções de curso de aprendizado a coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar seções de curso de aprendizado.
3. Na guia Seções do curso de aprendizado, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Seções do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome da seção do curso de aprendizado.
Item do curso	Item de curso associado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Pedido	Ordem do item do curso de aprendizado na coleção.
Descrição resumida	Descrição do item do curso de aprendizado.

5. Clique em **Enviar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Crie cursos de aprendizado internos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo de aprendizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado formulário de conteúdo interno.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Associe habilidades ao conteúdo de aprendizado.

Informações relacionadas

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Exibir conteúdo de aprendizado externo

Exiba detalhes de todos os itens de cursos que são extraídos de fontes externas para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sb_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. No formulário, exiba os campos:
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie uma biblioteca de aprendizado que inclui conteúdo de aprendizado de repositórios de conteúdo interno e externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizado.
4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Formulário Biblioteca de aprendizado

Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizado

Adicionar usuários à biblioteca de aprendizado

Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizado

Para adicionar itens de curso ao catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Conteúdo, clique em **Adicionar**.
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione os cursos e clique em **Adicionar selecionados**.

Adicionar usuários à biblioteca de aprendizado

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Usuários aplicáveis, clique em **Editar**.
4. Na janela Editar Membros, selecione cursos e clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.task_creator

Procedimento
1. Navegar até **Aprendizado** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizado.
4. Clique em **Enviar**.

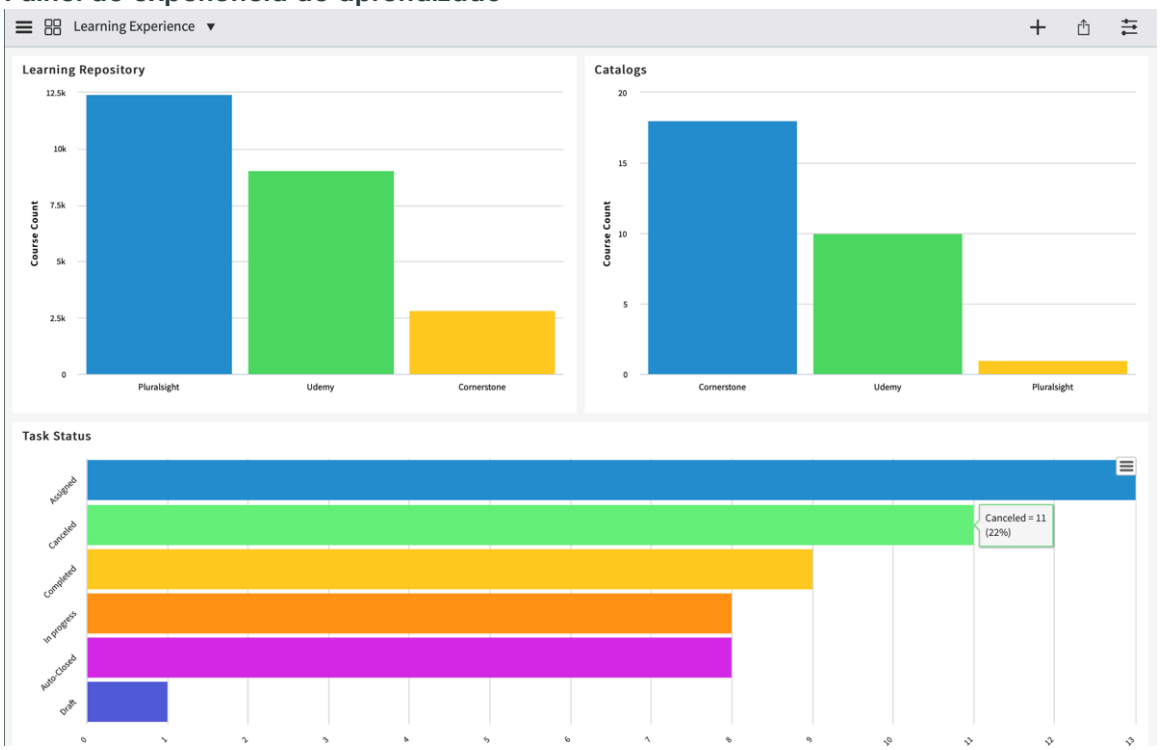
Informações relacionadas

Formulário de tarefa de aprendizado

Soluções de emissão de relatórios para núcleo de aprendizado

O painel de experiência de aprendizado fornece um relatório consolidado sobre cursos em cada repositório, catálogos com cursos e status das tarefas de aprendizado.

Painel de experiência de aprendizado



Widget do repositório de aprendizado

Exibe o número de cursos associados a cada origem. A origem indica o sistema de gestão de aprendizado de terceiros que se integrou à aplicação da ServiceNow.

Catálogos

Exibe o número de catálogos associados a cada origem. Indica quantos cursos de uma origem específica (sistema de gestão de aprendizado de terceiros) são adicionados aos catálogos.

Tradução automática

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

Status da tarefa

Exibe o status de todas as tarefas de aprendizado em cada origem.

Referência do núcleo de aprendizado

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Núcleo de aprendizado.

Componentes instalados com Núcleo de aprendizado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Núcleo de aprendizado [sn_lc], incluindo funções de usuário e tabelas.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogo, conteúdo de aprendizado, catálogos de cursos de aprendizado, funções e configurar a origem de aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrador de catálogo de cursos de aprendizado [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Possui direitos de administrador para gerenciar catálogos de cursos de aprendizado.	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	[sn_lc.task_creator]
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.

Tradução automática

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

Tabelas

Tabela	Descrição
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Coleção [sn_lc_collection]	Armazena detalhes das coleções de conteúdo de aprendizado interno e externo.
Catálogo de cursos de aprendizado [sn_lc_course_catalog]	Armazena detalhes dos catálogos de cursos que mantêm os cursos em uma categoria e direcionam o controle de acesso
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento e vídeos criados na aplicação ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como um usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e a data de vencimento em que a tarefa de aprendizado deve ser concluída.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração de origens, sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Formulário Catálogo de cursos

Use o formulário de catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizado.

Formulário Catálogo de cursos

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Responsável	O proprietário do catálogo de cursos.
Descrição	Descrição do catálogo.
Publicar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de publicação instantânea** para publicação imediata de catálogos de cursos.
Descontinuar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de desativação instantânea** para desativação imediata de catálogos de cursos.
Gestão	
Administradores	Função de administrador adequada para o catálogo de cursos.

Tradução automática

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

Formulário Catálogo de cursos

Campo	Descrição
Propriedades de conteúdo	
Duração da extensão (dias)	Número de dias até o qual qualquer curso do catálogo pode ser estendido.
Duração de descontinuação pendente (dias)	Número de dias restantes para o curso ser descontinuado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Use o formulário da biblioteca de aprendizado para criar uma biblioteca de aprendizado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Aplicável a grupos	Opção para habilitar a atribuição de curso a grupos. **Nota:** Este campo se aplica somente à aplicação WFO/ Coaching.
Descrição	Descrição do catálogo.
Tipo de restrição	Funcionários para os quais o catálogo está disponível.
Acesso de gerente restrito a	Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens no catálogo. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Critérios do usuário** é selecionado no campo **Tipo de restrição**.

Formulário de tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado.
Atribuído a	Usuário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	Nome da biblioteca de aprendizado atribuída por meio da tarefa de aprendizado.
Item do curso	Nome do item de curso atribuído por meio da tarefa de aprendizado.
Opcional	Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória.

Tradução automática

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

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Estado	Estado atual da tarefa.
Prazo	Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado.
Aberto por	Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado.
Descrição resumida	Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado.

Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo no Núcleo de aprendizado

A transição de estado de uma coleção orienta você nas fases do ciclo de vida.

Fases do ciclo de vida da coleção

Status da fase do ciclo de vida	Descrição
Rascunho	Valor padrão para uma nova coleção.
Em Revisão	Coleção com revisão pendente.
Programado para publicação	Coleção que está programada para publicação.
Publicado	Coleção publicada.
Descontinuação pendente	Coleção que está pendente para desativação.
Retirado	Coleção descontinuada.

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Use o formulário de conteúdo interno Aprendizado para criar cursos Aprendizado internos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Aprendizado Formulário Conteúdo interno

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de conteúdo Aprendizado criado. • **Artigo de conhecimento** • **URL** • **Forma livre** • **Teste**
Artigo de Conhecimento	Knowledge artigo a ser incluído no conteúdoAprendizado. Este campo está disponível somente quando **o Artigo de conhecimento** é selecionado no campo **Origem interna**.
Domínio da URL	Link a ser incluído no conteúdo Aprendizado interno.

Tradução automática

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

Aprendizado Formulário Conteúdo interno

Campo	Descrição
	• **YouTube** • **Vimeo** • **Outro** Este campo está disponível somente quando **a URL** é selecionada no campo **Origem interna**.
URL	URL do domínio selecionado. Este campo está disponível somente quando **a URL** é selecionada no campo **Origem interna**.
Título	Título do conteúdo Aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao cursoAprendizado interno.
Nível	Nível de complexidade do conteúdo Aprendizado.
Estado	Estado atual do curso Aprendizado interno.
Autor	Nome do usuário que criou o conteúdo Aprendizado.
Dias até a expiração	Número de dias antes de o conteúdo expirar.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Imagem	Imagem associada ao curso Aprendizado interno.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno.
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.
Público	
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso for não detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação atribuída ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo interno.

Tradução automática

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

Aprendizado Formulário Conteúdo interno

Campo	Descrição
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Data até quando o conteúdo interno é válido.

Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Descrição dos valores de campo no formulário Conteúdo externo de aprendizado.

Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo extraído do sistema de aprendizado de terceiros.
Descrição	Descrição do item de curso que é extraído do sistema de aprendizado externo.
URL	URL para abrir o item do curso no sistema externo.
Tipo	Tipo de serviço (OnDemand Push ou Programação de extração) que interage com o sistema de aprendizado externo.
Atualizado	Data e hora em que o item de curso foi atualizado pela última vez.
Origem externa	Nome do sistema de aprendizado externo do qual o item do curso é extraído.
ID de correlação	Identificador exclusivo do item de curso gerado a partir do sistema externo.
Ativo	Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso.
Link direto para dispositivos móveis	Link direto gerado a partir do sistema externo. O link profundo permite que você navegue até um curso a partir de uma aplicação nativa.
Duração estimada	Tempo total necessário para concluir o item do curso.

Tradução automática

Formulário de coleta

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo em Núcleo de aprendizado para agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizado que inclui vários cursos internos e externos.

Formulário de coleta

Campo	Descrição
Título	Nome da coleção.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado à coleção.
Nível	O nível de dificuldade do conteúdo na coleção.

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

Formulário de coleta

Campo	Descrição
	• **Iniciante** • **Intermediário** • **Avançado**
Tipo de curso	O tipo de conteúdo na coleção. • **Coleção** • **Caminho**
Estado	Estado atual da coleção.
Ativo	Opção para habilitar a coleção. Quando a caixa de seleção está marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários.
Imagem	Imagem associada à coleção.
Duração estimada	Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre a coleção.
Descrição	Descrição detalhada sobre a coleção
Aprovação	Status de aprovação da coleção.
Público	
Não detectável	Visibilidade da coleção. Quando a caixa de seleção estiver marcada, a coleção não aparecerá nos resultados da pesquisa no Portal de aprendizado. Cada coleção é detectável por padrão.
Métricas	
Classificação média	Classificação média de conteúdo na coleção.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação da coleção.
Data de publicação planejada	Data de publicação programada da coleção.
Válido até o(a)	Data de desativação da coleção.

Tradução automática

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

Gestão de documentos de funcionários

Gerencie um grande número de documentos com mais eficiência com o produto ServiceNow™ Gestão de documentos de funcionários. A Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Sua empresa solicita que os funcionários preencham e devolvam documentos relacionados a benefícios, folha de pagamento, relacionamentos do funcionário, acesso a sistemas internos e outros serviços. A Gestão de documentos de funcionários é baseada na nuvem, eficiente, segura e reduz os riscos de conformidade.

Explorar  Saiba mais sobre como a Gestão de documentos de funcionários funciona	Configurar  Planejar e configurar sua implementação	Uso  Saiba como gerenciar documentos de funcionários
Painel  Exibir estatísticas dos documentos do funcionário	Referência  Mais informações sobre outras propriedades da Gestão de documentos de funcionários	

Explorando Gestão de documentos de funcionários

Com Gestão de documentos de funcionários, você pode simplificar a gestão de documentos e manter documentos com integridade, precisão e controles de acesso.

Simplificar a gestão de documentos de funcionários

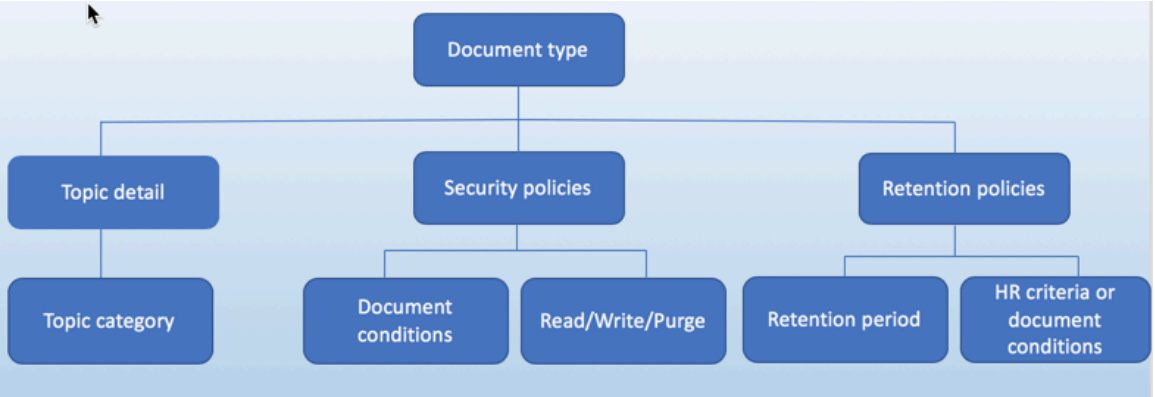
- Centralize os arquivos que estão armazenados atualmente em vários casos.
- Mova automaticamente ou manualmente os documentos do funcionário de um caso para o arquivo do funcionário.
- Encontre documentos usando marcadores de metadados.
- Coloque retenções jurídicas em todos os documentos de um funcionário (perfil de RH) ou em todos os documentos por tipo de documento.
- Defina quem pode acessar quais documentos.
- Defina políticas de retenção que determinam por quanto tempo os documentos do funcionário devem ser retidos e evitam a limpeza de retenções jurídicas.
- Defina quando limpar documentos.

Tradução automática

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

Como configurar o Gestão de documentos de funcionários

O sistema base fornece registros pré-configurados que podem ser usados imediatamente para agilizar a configuração da Gestão de documentos de funcionários.



Definições de documento do funcionário

Para usar a Gestão de documentos de funcionários, você deve definir o seguinte:

- Tipo de documento: define como os documentos são categorizados e associados ao Centro de Excelência (COE), categorias de tópico e detalhes do tópico. Por exemplo, você pode criar um tipo de documento para todos os documentos relacionados ao total de gratificações ou para cada benefício. Os tipos de documento também determinam quem pode acessar, por quanto tempo reter e se uma retenção jurídica está em vigor.
- Períodos de retenção: define por quanto tempo um documento de funcionário deve ser mantido com base em regulamentações ou na política da empresa.
- Políticas de retenção: combinadas com um período de retenção e critérios, determinam por quanto tempo um documento de funcionário deve ser retido.
- Políticas de segurança: determina quem pode exibir, criar, mover ou autorizar a limpeza de documentos de funcionários.

Você pode configurar os documentos do funcionário para serem movidos automaticamente para o repositório de documentos quando um caso de RH for concluído e encerrado.

Acesso de administrador, agente e funcionário ao Gestão de documentos de funcionários

Existem vários níveis de acesso para a Gestão de documentos de funcionários.

- Os administradores configuram a aplicação Gestão de documentos de funcionários.
- Os agentes carregam documentos de funcionários em nome de funcionários ou como parte de um caso.
- Funcionários que podem carregar e exibir seus documentos.

Os administradores da Gestão de documentos de funcionários atribuem funções apropriadas aos funcionários que precisam de acesso aos documentos do funcionário. A política de segurança determina a autorização de acesso e limpeza.

O tipo de documento e a política de retenção associada e o período de retenção determinam quando limpar os documentos do funcionário. A política de segurança pode

Tradução automática

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

exigir aprovação para limpar. A política de segurança requer que um usuário pertença ao grupo que tem autorização de limpeza.

As suspensões jurídicas podem ser colocadas em perfis de RH. As retenções jurídicas impedem que os documentos do funcionário sejam limpos. Você também pode colocar e gerenciar retenções jurídicas por tipo de documento. O gerenciamento por tipo de documento fornece processamento em massa para maior eficiência.

Gestão de documentos de funcionários para agentes

Os agentes da Gestão de documentos de funcionários podem:

- Pesquise documentos de funcionários existentes usando filtros diferentes.
- Coloque ou carregue documentos de funcionários diretamente no repositório.
- Quando sua empresa também estiver usando Prestação de serviços de RH, você poderá mover documentos de funcionários do formulário de caso de RH para o repositório. Os documentos do funcionário também podem ser configurados para serem movidos automaticamente quando um caso de RH é encerrado.

Acesso do funcionário

Os funcionários podem exibir seus próprios documentos de funcionário quando o tipo de documento fornece acesso de funcionário. Os documentos do funcionário também estão disponíveis em Casos de RH e no Portal de serviços ou na página de perfil da Central de serviços ao funcionário. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.

Configuração do Gestão de documentos de funcionários

Configure Gestão de documentos de funcionários.

Como ativar Gestão de documentos de funcionários

Você pode ativar o plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management] com a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Solicitar uploads em massa da gestão de documentos de funcionários

Os uploads em massa da Gestão de documentos de funcionários exigem assinaturas separadas dos plug-ins Orquestração [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Esses plug-ins devem ser ativados pela equipe de ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há dados de demonstração disponíveis que fornecem exemplos de configuração de um diretório local e repositórios de documentos de terceiros baseados na nuvem. Esses exemplos ajudam a configurar carregamentos em massa da Gestão de documentos de funcionários com seu próprio repositório de documentos interno.

Para exibir os dados de demonstração, você deve ativar os plug-ins Orquestração [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] primeiro.

O plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_hr_employee_document_management] deve ser ativado por último.

Plug-ins para uploads em massa da Gestão de documentos de funcionários

Plug-in	Descrição
Orquestração [com.snc.runbook_automation]	Necessário para importações em massa de unidades locais.
Instalador do ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.integrations]	Necessário para importações em massa de repositórios de documentos de terceiros baseados na nuvem.

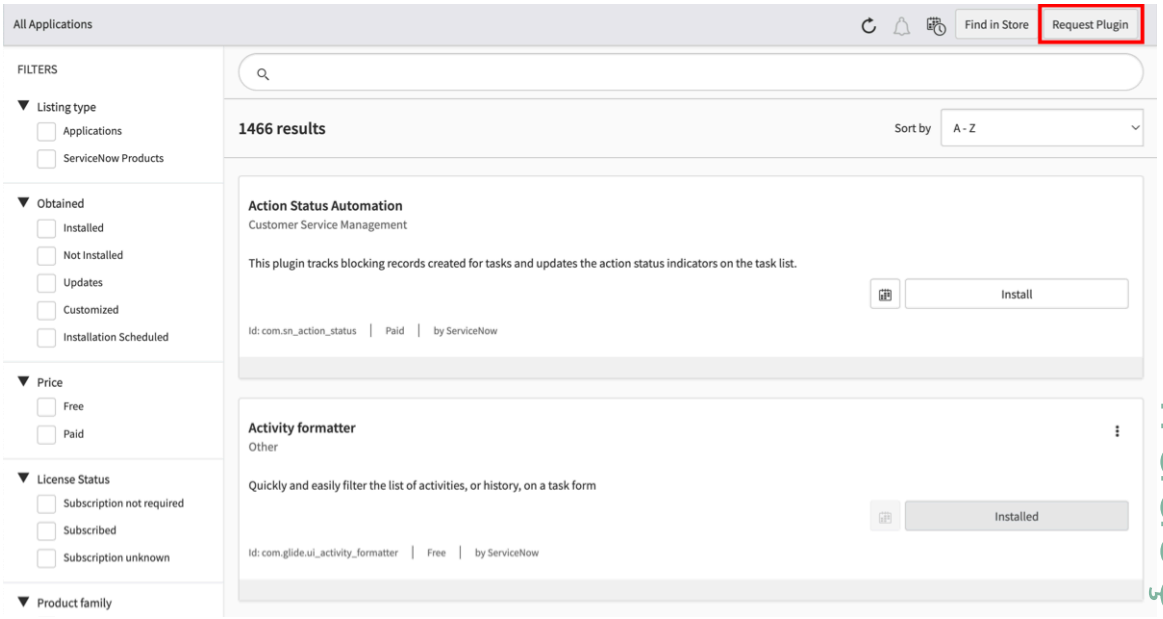
Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

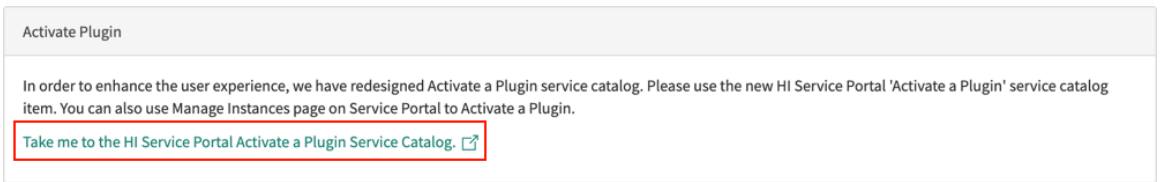
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

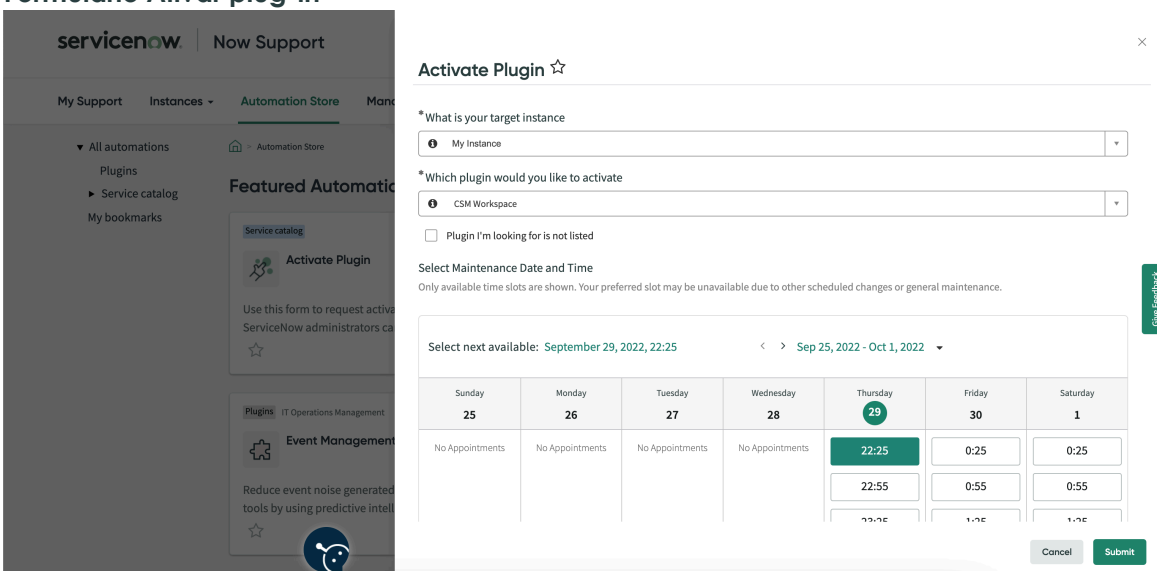
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/ Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Madri)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

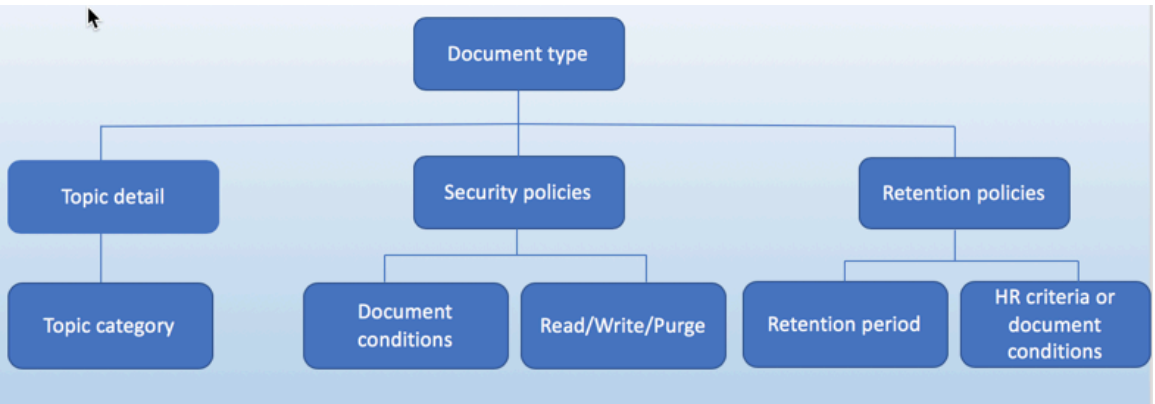
Definição e configuração para documentos do funcionário

Use a Gestão de documentos de funcionários para configurar como os documentos de funcionários devem ser tratados com base na política, nos processos e na conformidade regulatória da empresa.

Tipos de documento

Os tipos de documento estão no centro da aplicação Gestão de documentos de funcionários. Todos os documentos do funcionário devem ter um tipo de documento atribuído. Categorize os documentos do funcionário atribuindo tipos de documento. Use tipos de documento para combinar políticas que determinam o tratamento de um documento de funcionário. Use os tipos de documento para:

- Associar uma política de segurança. As políticas de segurança determinam quem pode acessar os documentos do funcionário e determinar a autorização de limpeza.
- Associe uma política de retenção. As políticas de retenção determinam por quanto tempo manter um documento e a quem o documento se aplica.
- Coloque uma retenção jurídica. As retenções jurídicas impedem temporariamente a limpeza ou mudanças no documento.
- Permitir acesso a funcionários.
- Configure os documentos do funcionário a serem movidos automaticamente quando um caso de RH for encerrado. Consulte Configurar um serviço de RH.



Definir políticas para um tipo de documento

Para cada tipo de documento, você pode determinar quem pode acessar um documento, bem como definir as políticas de retenção associadas a ele ou colocar uma retenção jurídica. Um tipo de documento pode gerenciar vários documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de documento combinam detalhes do tópico, políticas de retenção e retenções jurídicas. O período de retenção padrão para um tipo de documento é definido no Centro de Excelência (COE) correspondente. Para obter detalhes sobre COEs, consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH.

Nota: O sistema de base fornece vários tipos de documentos como exemplos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
2. Clique em **Novo** ou em um tipo de documento existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Tipo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome que descreve o tipo de documento.
Detalhe do tópico	Detalhe do tópico associado a um serviço de RH. O detalhe do tópico categoriza o tipo de documento. O serviço de RH pode ser usado para mover automaticamente os documentos do funcionário para o repositório de documentos do funcionário quando um caso de RH é encerrado.
Ativo	Opção para ativar ou desativar um tipo de documento. Ao desativar um tipo de documento, o tipo de documento não aparece para seleção ao criar um documento ou mover anexos.
Tipo de aplicação	Aplicação associada ao tipo de documento.
Retenção jurídica	Indica se uma retenção jurídica foi colocada no tipo de documento. Quando marcado, todos os documentos do funcionário com este tipo de documento são colocados em espera jurídica.
Acesso do funcionário	Permite que os funcionários acessem seus próprios documentos de funcionários.
Data de vencimento	Opção para definir a data de vencimento em um documento. As notificações por e-mail serão enviadas aos proprietários, gerentes ou representantes de RH do documento (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.

4. No Menu de contexto, clique em **Salvar** para permanecer no formulário Tipo de documento.
   As seguintes guias são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de tipo de documento

Aba	Descrição
Políticas de Segurança	Política de segurança associada ao tipo de documento. As políticas de segurança concedem aos usuários autorizados a capacidade de exibir, criar, mover ou autorizar a limpeza de documentos de funcionários. Quando você seleciona um detalhe do tópico, a política de segurança padrão associada a esse detalhe do tópico (se houver) é exibida automaticamente na guia **Políticas de segurança**. Na guia **Políticas de segurança**, você pode, ◦ Adicione e associe várias políticas de segurança a um tipo de documento. ◦ Defina uma ordem na qual uma política de segurança deve ser avaliada. Números mais baixos são colocados à frente de números mais altos. Por exemplo, uma política de segurança com uma ordem definida como 100 é avaliada antes de uma política de segurança com uma ordem definida como 200. ◦ Habilite ou desabilite uma política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que uma política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Políticas de Retenção	Política de retenção associada ao tipo de documento. A política de retenção combina o período de retenção (determina por quanto tempo um documento deve ser salvo) e os critérios de RH (filtra a quem a política se aplica). Consulte Adicionar ou modificar uma política de retenção.
Retenções Jurídicas	Mostra todas as retenções jurídicas colocadas no tipo de documento com carimbos de motivo, data e hora.
Políticas de expiração	As políticas de expiração permitem que um administrador filtre documentos de um tipo de documento com base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aba	Descrição
	em critérios de RH ou em campos da tabela de documentos do funcionário ou como uma combinação. Ele também permite que um administrador configure grupos ou destinatários que podem receber notificações por e-mail quando o documento expira ou se aproxima da expiração.

5. Depois de adicionar ou editar a política de retenção, clique em **Salvar** para permanecer no formulário Tipo de documento ou clique em **Enviar** para retornar à lista Tipo de documento.

Definir por quanto tempo os documentos do funcionário serão retidos

Um período de retenção define por quanto tempo um documento de funcionário deve ser salvo antes de ser descartado. Os períodos de retenção são combinados com condições ou critérios para formar uma política de retenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Nota: Os períodos de retenção são exclusivos e não podem ser duplicados. Antes de poder excluir um período de retenção, você deve ter certeza de que um tipo de documento não está associado à política de retenção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Períodos de Retenção**.
2. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Período de retenção

Campo	Descrição
Título	Nome que descreve o período de retenção.
Campo de data	Ponto de partida do período de retenção. Os campos disponíveis dependem da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document]. Campos da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] usados para definir o início do período de retenção. Referência com pontos e selecione um campo para determinar o ponto de partida do período de retenção.
Tipo de aplicação	Aplicação associada ao período de retenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de deslocamento de data	Deslocamento que determina se o período de retenção deve iniciar antes ou depois do que foi selecionado no **campo Data**. Combinado com o **campo Data**, **Unidades de deslocamento de data**e **Quantidade de deslocamento de data** determina a duração do período de retenção. Por exemplo: ◦ Campo de data = Criado ◦ Tipo de deslocamento de data = Depois ◦ Unidades de deslocamento de data = Anos ◦ Quantidade de compensação de data = 1 Usando esta configuração, o período de retenção é de um ano após a data de criação do documento.
Unidades de deslocamento de data	Unidade de tempo que determina se o período de retenção deve ser medido em meses ou anos.
Quantidade de deslocamento de data	Número de meses ou anos antes ou depois da seleção **do campo Data**.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar políticas de retenção padrão

As políticas de retenção padrão garantem que os documentos do funcionário não sejam limpos por engano. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar as políticas de retenção padrão.

O sistema base Prestação de serviços de RH fornece políticas de retenção padrão para cada documento de funcionário associado a uma tabela de Centro ou Excelência (COE).

As políticas de retenção padrão são atribuídas a todos os documentos que se enquadram em um COE e o período de retenção é indefinido e nunca é limpo.

Nota: Se você alterar o período de retenção padrão, todos os novos documentos serão atribuídos ao novo período, mas os documentos existentes ainda usarão o período de retenção original.

As políticas de retenção padrão não podem ser excluídas quando usadas por um tipo de documento. Somente uma política padrão para um COE é permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção Padrão**.
2. Clique em **Novo** para criar uma política de retenção padrão ou em uma política existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Política de retenção padrão

Campo	Descrição
Tabela	Os documentos do funcionário da tabela COE são associados a quando o Prestação de serviços de RH é licenciado e ativado.
Período de retenção	Período de retenção que identifica por quanto tempo o documento é retido. O único campo que você pode editar.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de retenção padrão.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar uma política de retenção

Defina políticas que determinam por quanto tempo os documentos devem ser retidos e quem está coberto. As políticas de retenção combinam o período de retenção e as condições ou critérios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Regulamentos, leis e políticas da sua empresa determinam por quanto tempo os documentos devem ser retidos.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

Para garantir que não haja limpeza acidental, o sistema de base fornece políticas de retenção padrão. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

Quando um tipo de documento é coberto por várias políticas de retenção:

- A política com o período de retenção mais longo se aplica.
- Quando há uma política de retenção padrão não padrão e uma política de retenção padrão com um período de retenção indefinido, a política de retenção não padrão se aplica. Supondo que os critérios de RH correspondam e o período de retenção seja aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As políticas de retenção têm um relacionamento de um para um com um tipo de documento. Você não pode ter a mesma política de retenção para vários tipos de documento.

Nota: Você pode usar o mesmo período de retenção para várias políticas de retenção.

Quando você tem várias políticas de retenção, mas há uma sobreposição de critérios, a política de retenção com o período de retenção mais longo é usada.

Por exemplo: Tipo de documento = Aviso disciplinar

- Políticas de retenção:
  - Funcionários dos EUA (período de retenção = data de término + 7 anos)
  - Funcionários contratados dos EUA (período de retenção = data de término + 5 anos)
- Se um usuário for funcionário dos EUA e funcionário contratado, a política de retenção de funcionários dos EUA será usada porque tem um período de retenção mais longo.

Nota: Você pode usar a política de retenção padrão para todos os tipos de documento. A política de retenção padrão define que todos os documentos do funcionário são retidos enquanto um funcionário for funcionário atual da sua empresa. Depois que um funcionário sai da empresa, uma segunda política de retenção é acionada com base nos critérios de RH. Quando um funcionário não atende aos critérios de RH e sai da empresa, a política de retenção padrão original ainda está em vigor. Os documentos do funcionário são retidos indefinidamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de retenção existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Política de retenção

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] e tipo de documento associado à política de retenção. Selecione uma tabela e o tipo de documento nos quais a política de retenção se baseia.
Critérios do RH	A quem a política de retenção se aplica. Por exemplo, você pode selecionar critérios de RH com base em um país. Esses critérios garantem que todos com base no país selecionado tenham a mesma política de retenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Período de retenção	Por quanto tempo um documento de funcionário deve ser salvo.
Ativo	Indica se a política de retenção está ativa e em uso. **Nota:** As políticas de retenção padrão não podem ser desativadas.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar políticas de segurança padrão

As políticas de segurança padrão garantem que os documentos dos funcionários estejam seguros. O sistema base Prestação de serviços de RH fornece políticas de segurança padrão para cada tipo de documento e determina quem pode acessar e tem autorização de limpeza.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager
Os usuários têm acesso aos documentos do funcionário:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e requer que um usuário pertença ao grupo que tem autorização de limpeza.

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas Padrão de Segurança**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de segurança padrão existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Campos de políticas de segurança

Tabela	Descrição
Descrição	Frase que descreve a política de segurança de documentos do funcionário de RH.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Aplica-se quando	Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos

Muitos documentos de funcionários contêm informações confidenciais e pessoais. Use as políticas de segurança de documentos para definir o acesso aos documentos dos funcionários e garantir que eles estejam seguros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode determinar quem pode ler, gravar ou autorizar a limpeza de documentos adicionando ou modificando políticas de segurança de documentos.

Nota: Você pode fornecer aos funcionários visibilidade sobre seus próprios documentos de funcionário por meio do perfil de RH. Marque a caixa **Acesso de funcionário** no formulário **Tipo de documento**. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.

Os usuários têm acesso aos documentos do funcionário:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e requer que um usuário pertença a um grupo que tenha autorização de limpeza.

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH. Ou consulte Grupos e funções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Segurança**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de segurança existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de políticas de segurança

Tabela	Descrição
Descrição	Frase que descreve a política de segurança de documentos do funcionário de RH.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de segurança.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Aplica-se quando	Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança.

Use as três guias para determinar quais grupos ou funções são necessários para pesquisar, acessar e editar metadados de um documento de funcionário por tipo de documento. Você também pode definir quais grupos recebem notificações de limpeza ou podem autorizar a limpeza de documentos de funcionários.

Guias da Política de segurança

Guias	Descrição
Leitura	Grupos: grupos aos quais o usuário deve pertencer para pesquisar e ler um documento de funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados. Funções: funções que um usuário deve ter para pesquisar e ler um documento de funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados. **Nota:** Usuários com a função Leitor de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.document_reader] também devem ser adicionados aqui para pesquisar e ler documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança. Corresponder tudo: determina se as condições de grupos e funções devem ser atendidas para o acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias	Descrição
	Nota: Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de Grupos ou Funções, não de ambos.
Gravar	Grupos: os grupos aos quais um usuário deve pertencer para acessar. Funções: funções que um usuário deve ter para pesquisar, ler e criar um documento de funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados. **Nota:** Usuários com a função Escritor de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.document_writer] também devem ser adicionados aqui para pesquisar, ler e criar documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança. Corresponder tudo: determina se as condições de grupos e funções devem ser atendidas para acesso de gravação. **Nota:** Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de Grupos ou Funções, não de ambos.
Autorizar Limpeza	A autorização é necessária para limpar documentos ou enviar uma notificação antes que o processo de limpeza seja executado. Grupos: grupo ao qual o usuário deve pertencer para autorizar ou ser notificado sobre uma limpeza futura. **Nota:** Somente uma pessoa no grupo precisa autorizar.

4. Clique em **Salvar** e a lista relacionada **Tipos de documento** será exibida.
5. Clique em **Novo** e você poderá criar um tipo de documento a ser associado à política de segurança.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicionar ou modificar políticas de expiração em um tipo de documento

Adicione ou modifique políticas de notificação de expiração em um tipo de documento. Permitir a definição de uma data de expiração em um documento e o envio de notificações por e-mail para responsáveis, gerentes ou representantes de RH do documento quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certos documentos, como passaportes ou certificados de treinamento, têm datas de expiração. Para que as organizações adiram às políticas de conformidade, as versões mais recentes dos documentos do funcionário devem ser mantidas. Com este recurso, um administrador pode configurar políticas de notificação de expiração em um tipo de documento e um usuário pode definir uma data de expiração para um documento ao carregá-lo para a Gestão de documentos de funcionários ou ao mover um caso para a Gestão de documentos de funcionários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Política de notificação de expiração

Campo	Descrição
Tipo de documento	Tipo de documento no qual a política de expiração está definida. Por exemplo, Acordos de educação.
Nome	Nome que você especifica para a política de notificação de expiração.
Pedido	Ordem que você especifica para uma política de expiração. Suponha que um documento qualifique duas políticas de notificação de expiração. A política com menor ordem terá maior prioridade.
Ativo	Opção para ativar a política de expiração para uso.
Adicionar critérios de filtro	
Critérios do RH	Os critérios de RH definem o público ao qual você deseja aplicar as condições de filtro. Por exemplo, funcionários dos EUA: coleta de formulários de imposto.
Aplica-se quando	Filtrar as condições que você deseja aplicar nos campos do documento do funcionário.
Corresponder a ambos	Quando houver mais de uma condição de filtro, habilite esta opção. Os documentos são filtrados com base em todas as condições especificadas.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Abra a política de notificação de expiração necessária.
3. Na lista relacionada **Destinatários da notificação de expiração**, adicione os destinatários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Destinatário da notificação de expiração

Campo	Descrição
Nome	Nome do destinatário da notificação de expiração.
Tipo de deslocamento de dados	Tipo de deslocamento de data em relação à data de vencimento do documento. Por exemplo, você deseja enviar uma notificação antes ou após a data de expiração.
Unidades de deslocamento de dados	Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento.
Quantidade de deslocamento de dados	Valor especificado para deslocamento de dados. Por exemplo, se você selecionou Tipo de deslocamento de dados como **Antes**, Unidades de deslocamento de data como **Dias**e Quantidade de deslocamento de data como **3**, as notificações por e-mail serão enviadas três dias antes da data de expiração do documento.
Política de notificação de expiração	Política de notificação de expiração para a qual os destinatários estão sendo criados.
Destinatários	Os destinatários das notificações podem ser selecionados nos campos compatíveis em um documento do funcionário. **Nota:** Se você quiser notificar diferentes destinatários em dias diferentes, poderá configurar vários destinatários de notificação de expiração para uma única política de notificação de expiração.
Ativo	Opção para ativar o destinatário da notificação de expiração.

4. Na seção Grupos, adicione os grupos para os quais você deseja enviar notificações. Os grupos recebem notificações ao mesmo tempo que os destinatários.
5. Clique em **Enviar**.

Como usar a Gestão de documentos de funcionários

Gerencie documentos de funcionários e saiba mais sobre importações em massa.

Como gerenciar documentos de funcionários

Use a Gestão de documentos de funcionários para pesquisar, criar, mover ou gerenciar retenções jurídicas em documentos de funcionários.

A Gestão de documentos de funcionários é o seu gabinete de arquivos virtual que contém todos ou todos os documentos de funcionários da sua organização. Com a Gestão de documentos de funcionários, você pode:

- Pesquisar documentos do funcionário: há várias maneiras de restringir a pesquisa de documentos do funcionário.
- Criar documentos do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - Os documentos do funcionário podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos.
  - Quando combinados com Prestação de serviços de RH, os agentes de RH podem mover documentos de um caso de RH ou adicionar diretamente ao repositório de documentos.
- Colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica: colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica evita que os documentos associados do funcionário sejam limpos após o período de retenção ter sido atingido.
- Mover documentos do funcionário: quando os documentos do funcionário estão anexados a um caso de RH, você pode movê-los manualmente para o repositório de documentos. Ou você pode configurar os serviços de RH para mover automaticamente os documentos do funcionário quando o caso for encerrado/concluído.
- Exibir documentos do funcionário: os funcionários podem exibir os próprios documentos do funcionário no portal de serviços ou Central do funcionário. Aqui Definir políticas para um tipo de documento é como você concede acesso a eles por tipo de documento. O sistema de base fornece tipos de documento de exemplo.

Pesquisar documentos do funcionário

Pesquise e exiba documentos de funcionários usando diferentes filtros do repositório de documentos de funcionários. Você também pode baixar documentos para fins de auditoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Documentos do funcionário é o repositório dos documentos do funcionário. Não importa o tamanho do seu repositório de documentos de funcionários, você pode pesquisar em tempo real ou configurar filtros de pesquisa predefinidos para encontrar rapidamente os documentos necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Pesquisar Documentos**.
2. Use os filtros de coluna para identificar os documentos que você está procurando. Por exemplo, a classificação na coluna Funcionário mostra todos os documentos por funcionário.
3. Para baixar documentos, marque a caixa de seleção ao lado dos documentos e selecione **Download** na lista de seleção Ações.
   O download de vários documentos com o mesmo nome anexa o nome do funcionário a cada documento. Um número é adicionado quando os documentos ainda estão duplicados.
4. Para exibir mais informações sobre um documento, clique no nome do documento.
   Se **Sim** estiver marcado na propriedade do documento do funcionário**sn_hr_ef.enable_document_viewer**, o documento do funcionário será exibido.

Criar ou modificar um documento de funcionário

Com a função de redator de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer], você pode criar ou carregar um documento do funcionário diretamente no repositório de gestão de documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os documentos também podem ser carregados do formulário de caso de RH e movidos para o repositório de documentos.

Nota: Os documentos do funcionário também podem ser movidos do formulário de caso de RH automaticamente quando o caso é encerrado, configurando o serviço de RH. Para obter informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar um serviço de RH.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Criar Novo Documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de documento do funcionário

Campo	Descrição
Documento	Documento do funcionário a ser carregado. Clique em **Escolher arquivo** para carregar um documento do funcionário. **Nota:** Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo **Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários. Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho do arquivo, o formato do arquivo, criado em e criado por. O visualizador na IU só oferece suporte à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos. Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hifens (-) no nome do documento. O uso de palavras inteiras separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa. A propriedade **Habilitar "Visualizador de documentos" para visualizar documentos em PDF** nos documentos do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	deve ser marcada **como Sim** para exibir documentos em PDF. **Nota:** A exibição de documentos não é compatível com FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam Edge Encryption ou suporte de criptografia.
Descrição	Descrição do documento do funcionário.
Funcionário	Nome do funcionário ao qual o documento está associado.
País da folha de pagamento	País da folha de pagamento do funcionário no momento da criação do documento. **Nota:** Quando você carrega o documento ou move os anexos do caso para o arquivo do funcionário, o valor no campo **País da folha de pagamento** é padronizado para o perfil de usuário do funcionário.
Tipo de documento	Tipo de documento associado ao documento do funcionário. Os tipos de documento fornecem categorização e a política de retenção. **Nota:** ◦ Você pode ler e gravar um documento somente se atender ao requisito de configuração de leitura ou gravação de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento. ◦ Você pode limpar um documento somente se atender ao requisito de configuração de autorização de limpeza de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento. ◦ Você pode receber uma notificação de limpeza somente se atender à autorização de limpeza ou ao requisito de configuração de notificação de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento.
Data de efetivação	Data e hora a partir da qual o documento do funcionário é válido. Em geral, a data de efetivação é a data de criação do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	documento, exceto em casos de acordos contratuais. Por exemplo, o aumento salarial ou a promoção podem entrar em vigor a partir de uma data diferente da data da avaliação de desempenho.
Caso de RH	Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH.
Limpeza em espera	Limpar o status de espera de um documento. ◦ Autorização de limpeza pendente: a notificação de limpeza foi enviada, mas a autorização não foi recebida. ◦ Limpeza aprovada: a autorização de limpeza foi recebida, o documento está programado para ser limpo. ◦ Limpeza rejeitada: a autorização de limpeza foi rejeitada, o documento não está programado para ser limpo. A política de segurança associada a um tipo de documento define a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza: ▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager]
Data de vencimento	Opção para definir uma data de vencimento para um documento. As notificações por e-mail serão enviadas aos proprietários, gerentes ou representantes de RH do documento (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar. **Nota:** Esta opção é habilitada somente quando um administrador habilita a caixa de seleção **Data de vencimento**.

3. Clique em **Enviar** para criar o registro do documento do funcionário.
   A guia da lista relacionada Trilha de auditoria do documento do funcionário é exibida.

   Fornece a exibição de todas as ações de um documento de funcionário desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

   As seguintes ações são capturadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registro criado
- Campos atualizados
- Anexo removido
- Anexo atualizado
- Anexo renomeado
- Marcador da plataforma adicionado
- Marcador da plataforma removido
- Documento exibido
- Documento baixado
- Documento baixado pelo funcionário em Central do funcionário

Mover documentos de funcionários para o repositório de documentos

Você pode mover documentos de funcionários de um caso de RH para o repositório de documentos de funcionários. Você também pode mover documentos do funcionário automaticamente pelo serviço de RH quando um caso de RH é encerrado e concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer ou sn_hr_core.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os documentos do funcionário também podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil usando diferentes recursos de classificação. Consulte Criar ou modificar um documento de funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.
   Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos de funcionários anexados. O número do caso de RH ou a pessoa Aberto para são necessários para localizar um caso de RH.
3. No cabeçalho do formulário, clique em **Mover anexos**.
   O menu **Mover anexos para o arquivo do funcionário** é exibido.
4. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   Os campos **Selecionar COE para que os anexos sejam movidos** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados, mas somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.
5. Selecione o **Tipo de documento** para cada documento.
   O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Se nenhum tipo de documento for exibido para o detalhe do tópico associado, um deverá ser criado para garantir a categorização correta. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.
6. Clique em **Mover selecionado**.

Resultados

Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário. Depois que um documento de funcionário é movido, o nome, o formato e o tamanho do arquivo são copiados do anexo para o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você também pode automatizar esse processo marcando a caixa **Mover anexos automaticamente** dos serviços de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

O que Fazer Depois

Depois de mover os anexos, eles serão exibidos na seção Documentos do funcionário no caso.

Adicionar ou remover uma retenção jurídica de documentos de funcionários

As suspensões jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento ou a todos os documentos de funcionário de um perfil de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma retenção jurídica suspende todas as políticas de retenção da documentação associada do funcionário.

Nota: Se você estiver conectado como Administrador do sistema [admin], verifique se está exibindo no escopo Gestão de documentos de funcionários. Se você alterar o escopo, também precisará atualizar a página.

Uma retenção jurídica evita a limpeza de documentos somente pelo mecanismo de limpeza de documentos prontos para uso. Não é aplicável a mecanismos de limpeza personalizados, como limpadores de tabela personalizados ou regras de arquivamento de tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH que você deseja colocar em espera jurídica.
3. Clique em **Adicionar retenção jurídica** no cabeçalho do formulário.
4. Em **Adicionar retenção jurídica neste perfil**, selecione um motivo e adicione comentários.
5. Clique em **OK**.
6. Adicionar comentários.
7. Clique em **OK**.
8. Para colocar um tipo de documento em espera jurídica, navegue até **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
9. Selecione um tipo de documento.
10. Clique em **Adicionar retenção jurídica**.
    O botão **Adicionar retenção jurídica** está no cabeçalho do formulário.
11. Adicionar comentários.
12. Clique em **OK**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Todos os documentos associados ao tipo de documento são colocados em espera jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Adicionar retenção jurídica a vários perfis de RH

Adicione retenção jurídica a vários perfis de RH de uma só vez. As retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos do funcionário para um perfil de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os perfis de RH nos quais você pretende aplicar a retenção jurídica.
3. Em **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Adicionar retenção jurídica**.
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:
   a. No campo **Motivo**, selecione um valor.
   b. No campo **Comentários**, adicione mais detalhes.
   c. Clique em **OK**.
   Os documentos do funcionário dos perfis de RH selecionados são colocados em espera jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Adicionar retenção jurídica a vários tipos de documento

Adicione retenção jurídica a vários tipos de documento de uma só vez. As suspensões jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Tipos de documentos**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os documentos nos quais você pretende aplicar a retenção jurídica.
3. Em **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Adicionar retenção jurídica**.
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:
   a. No campo **Motivo**, selecione um valor.
   b. No campo **Comentários**, adicione mais detalhes.
   c. Clique em **OK**.
   Os documentos associados aos tipos de documento selecionados são colocados em espera jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Gerenciar documentos em espera jurídica

Você pode exibir uma lista de todos os tipos de documentos ou perfis de RH que estão ou estiveram em espera jurídica. Você pode revisar os motivos pelos quais um tipo de documento ou perfil de RH foi colocado em retenção jurídica e remover a retenção jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.legal_hold_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As retenções jurídicas são colocadas em documentos de funcionários por perfil de RH ou por tipo de documento. Consulte Adicionar ou remover uma retenção jurídica de documentos de funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Retenções Jurídicas**.
2. Selecione um tipo de documento ou perfil de RH.
3. Altere o **motivo da espera jurídica**, se aplicável.
4. Insira **Comentários**.
5. Clique em **Atualizar**.

Exibir logs de limpeza de documentos do funcionário

Para obter o desempenho ideal do sistema e, dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A limpeza exclui permanentemente os documentos do funcionário da instância. A limpeza libera o armazenamento geral.

- O log de limpeza mostra quais documentos foram excluídos.
- Os atributos dos documentos excluídos são armazenados.
- Os atributos padrão que identificam documentos excluídos são o funcionário e o número do caso de RH. Você pode mudar o padrão nas Propriedades da Gestão de documentos de funcionários.

Consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Limpar Logs**. Uma lista de documentos limpos com os campos especificados em **Estes campos serão incluídos nos logs de limpeza se habilitado** de Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários.

Importações em massa da Gestão de documentos de funcionários

Use o recurso Importações em massa da Gestão de documentos de funcionários para copiar os documentos de funcionários de um armazenamento externo baseado em nuvem de terceiros ou de um diretório de rede local para a Gestão de documentos de funcionários. Ter os documentos do funcionário dentro de Prestação de serviços de RH torna a administração eficiente e conveniente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Você pode usar o fluxo de trabalho Preparar **arquivos locais** na Gestão de documentos de funcionários para importar arquivos usando o protocolo SSH por meio do MID Server.
- O fluxo de trabalho de preparação **de arquivos locais** estará disponível somente se você tiver instalado o plug-in Orquestração (com.snc.runbook_automation). As atividades relacionadas ao SSH neste fluxo de trabalho estão disponíveis somente como parte do plug-in Orquestração.

Se você atualmente armazena os documentos de funcionários fora de Prestação de serviços de RH, poderá consolidá-los e mantê-los durante a permanência de seus funcionários.

Seu repositório de documentos atual

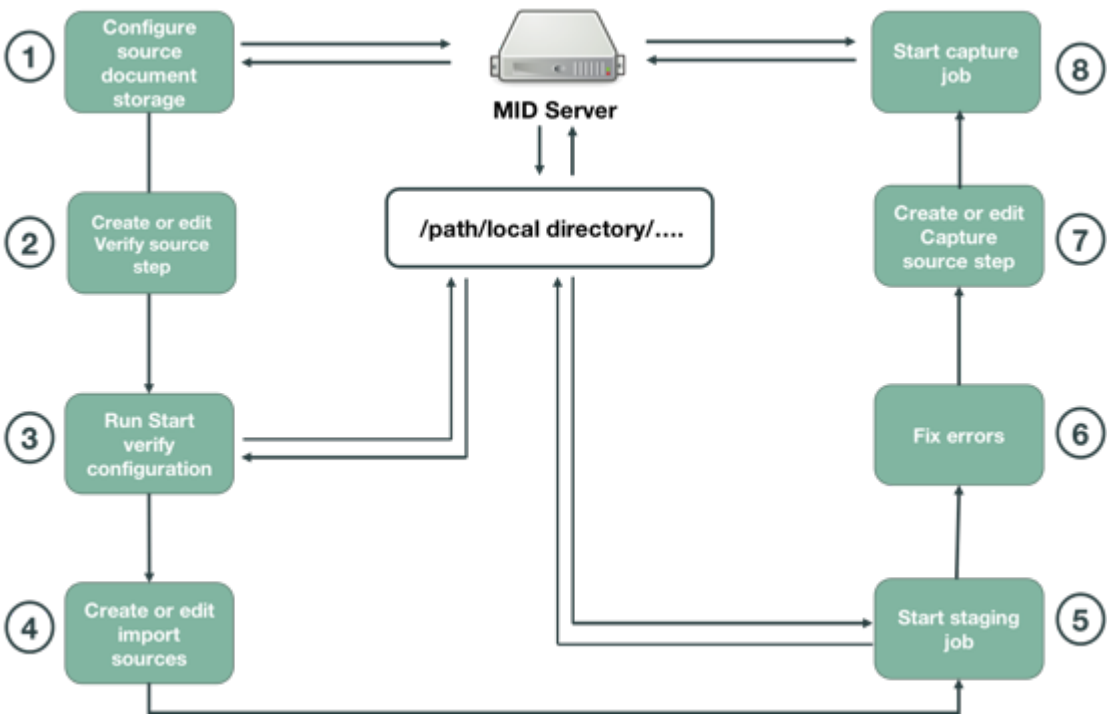
O local onde você armazena os documentos do funcionário determina a configuração de importação em massa. O recurso de importações em massa da Gestão de documentos de funcionários fornece integração com:

- Solução de armazenamento local de documentos.
- Soluções de armazenamento de documentos de terceiros baseadas na nuvem.

Como configurar o armazenamento local de documentos

A ativação do plug-in Orquestração [com.snc.runbook_automation] é necessária para importar documentos de funcionários de um repositório de documentos local.

Nota: O Java JRE 6 ou posterior também é necessário.



O processo para configurar Prestação de serviços de RH com um repositório de documentos local é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Configure Prestação de serviços de RH para se comunicar com o local de origem da configuração de importação de documentos do funcionário.

   Antes de configurar um armazenamento local de documentos, certifique-se de que um MID Server esteja configurado e disponível. Um MID Server é necessário para facilitar a comunicação e a movimentação de dados entre uma instância da ServiceNow e aplicações, fontes de dados e serviços.

   Importante: Por padrão, este recurso espera que o servidor de arquivos seja UNIX. Se o servidor de arquivos for qualquer SO diferente do UNIX, você deverá personalizar a solução.

   - Somente credenciais do Protocolo de shell seguro (SSH) são compatíveis.
   - O MID Server pode estar em um servidor Windows ou Linux. O servidor que hospeda os arquivos a serem importados não deve ser Windows.

     Nota: Outros métodos de configuração do armazenamento local de documentos exigem desenvolvimento personalizado.

   Crie uma credencial a ser usada para autenticação com o armazenamento local de documentos. Consulte Configuração de credenciais SSH para o MID Server .

   Nota: Ao se conectar a um repositório de documentos local, talvez seja necessário conceder direitos de administrador.

2. Crie ou edite a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre o diretório local e a Gestão de documentos de funcionários.

   Nota: Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, estrutura de diretório simples e convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendado e reduz os erros.

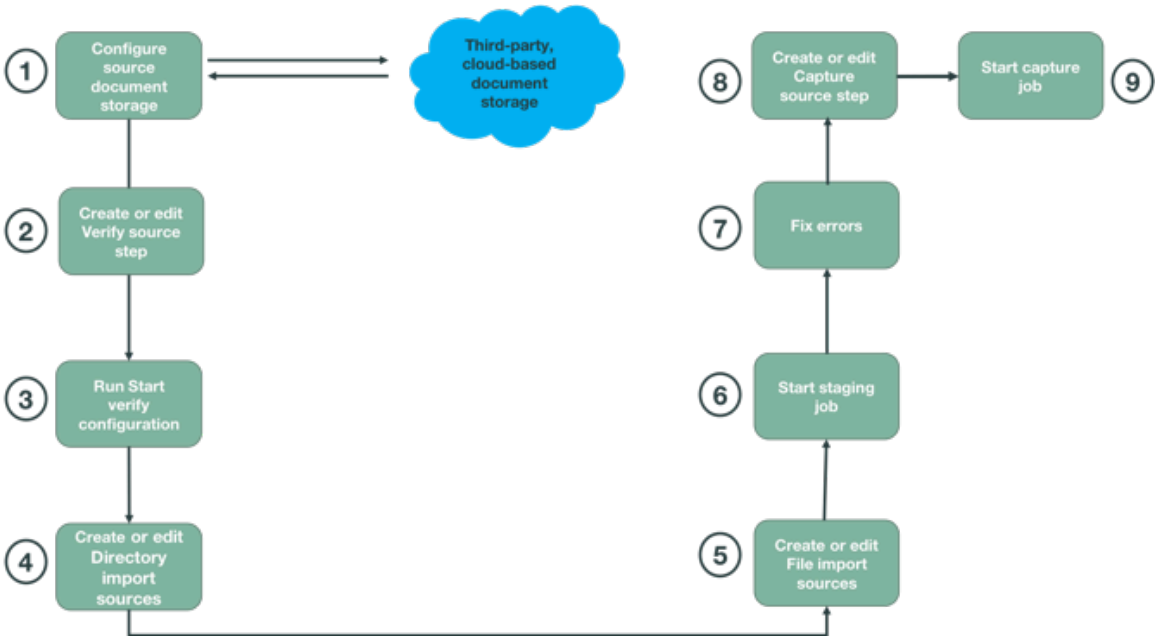
3. Execute o trabalho Iniciar verificação de origem para verificar se a conexão e validar se os documentos do funcionário de origem estão identificados e localizados.
4. Crie ou edite as origens de importação do documento do funcionário. Esta etapa identifica os documentos de origem que você deseja importar do armazenamento de documentos local para a Gestão de documentos de funcionários.
5. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documento do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
6. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.
7. Crie ou edite a etapa Capturar origem. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos de funcionários de origem para a Gestão de documentos de funcionários.
8. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Os documentos do funcionário de origem são copiados para a Gestão de documentos de funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros

A ativação do plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] é necessária para importar documentos de funcionários de um repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros.

Nota: A integração com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é considerada uma implementação personalizada. As importações em massa da Gestão de documentos de funcionários fornecem uma estrutura básica para integração com o armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros. Pode ser necessário consultar o seu ServiceNow Consultor de soluções.



Você precisa do seguinte para configurar com o repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros (origem):

- O URL para o repositório de documentos de origem.
- Alias de credencial.

O processo para configurar Prestação de serviços de RH com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é:

1. Configure Prestação de serviços de RH para se comunicar com o repositório de documentos de origem baseado em nuvem de terceiros.
2. Crie ou edite a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre o repositório de documentos de terceiros baseado na nuvem e a Gestão de documentos de funcionários.

   Nota: Ter os documentos do funcionário de origem em uma estrutura de diretório simples e uma convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendado e reduz os erros.

3. Execute o trabalho Iniciar verificação de origem para verificar se a conexão do repositório de documentos de terceiros baseado na nuvem está se comunicando com a Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Crie ou edite a etapa Origens de importação do diretório. Esta etapa identifica o diretório em que seus documentos de origem estão localizados no armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros.
5. Crie ou edite a etapa Origens de importação de arquivo. Esta etapa identifica os documentos de origem que você deseja importar do armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros para a Gestão de documentos de funcionários.
6. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documento do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
7. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.
8. Crie ou edite a etapa Capturar origem. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos de funcionários de origem para a Gestão de documentos de funcionários.
9. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Os documentos do funcionário de origem são copiados para a Gestão de documentos de funcionários.

Limitações de tamanho de arquivo

O sistema base permite importar documentos de funcionários com 30 megabytes ou menos.

Use o campo **sn_hr_ef.max_file_size** nas Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários para definir o tamanho máximo de arquivo permitido.

Nota: Aumentar o tamanho máximo pode afetar o desempenho do sistema.

Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários.

Use o mapeamento de importação para localizar e transformar documentos do funcionário de origem

O mapeamento de importação localiza os documentos do funcionário de origem no repositório de documentos de origem e os transforma para importá-los para a Gestão de documentos de funcionários.

Os mapas de importação definem variáveis de mapeamento usadas para adquirir metadados do repositório de documentos de origem. Ele também permite que você identifique corretamente os documentos do funcionário que deseja importar e os mapeie para os elementos necessários na Gestão de documentos de funcionários.

Os elementos necessários para um diretório de rede local:

- Nome do funcionário
- Tipo de documento
- Nome de arquivo

Os elementos necessários para um diretório baseado em nuvem de terceiros:

- itens
- item
- Nome do funcionário

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo de documento
- Nome de arquivo
- URL

Análise de campos e valores de um arquivo de saída

Se o seu repositório de documentos de origem fornecer um arquivo de saída, você poderá transformar locais de mapeamento, analisar e mapear o arquivo de saída em valores que a Gestão de documentos de funcionários requer. Para transformar um arquivo de saída, faça o seguinte:

- Crie um tipo de mapeamento de campo que encontra uma matriz de itens no arquivo de saída (JSON é um exemplo de um arquivo de saída).
- Crie um tipo de mapeamento de campo para cada item na matriz que localiza o ID do arquivo.
- Crie um tipo de mapeamento de Campo que localiza o elemento mapeado do funcionário.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localiza o elemento mapeado docType.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localiza o elemento mapeado fileName.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localiza o elemento mapeado de URL.

Extraindo de um nome de arquivo

Se os documentos do funcionário de origem tiverem:

- Uma convenção de nomenclatura consistente.
- O arquivo do funcionário tem todos os metadados necessários no nome do arquivo.

Você pode usar mapas de importação para localizar e transformar o documento de origem do funcionário em valores exigidos pela Gestão de documentos de funcionários.

Por exemplo, os documentos do funcionário têm uma convenção de nomenclatura consistente: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdfVocê pode mapear partes do nome do arquivo para os elementos necessários para a Gestão de documentos de funcionários:

- Nome do funcionário: abel.tuter
- Tipo de documento: LOARequestLeave
- Nome do arquivo: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Script

Você também pode usar scripts para mapear elementos de origem para os elementos de mapa necessários para a Gestão de documentos de funcionários. Consulte Scripts .

Nota: O sistema de base fornece exemplos de mapa de importação que você pode usar como modelos.

Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem

Use a configuração de importação de documentos do funcionário para identificar e se comunicar com o repositório de documentos de origem. O repositório de documentos de origem é onde você armazena atualmente os documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de mover os documentos do funcionário do repositório de documentos de origem, você deve:

- Identifique o tipo de repositório do qual você está extraindo documentos.
- Identifique o URL e as credenciais do repositório do qual você está extraindo documentos. Ou identifique o diretório do qual você está extraindo documentos.
- Teste para garantir que haja comunicação do repositório de origem e Gestão de documentos de funcionários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Importação em massa** > **Configuração de importação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Configuração de importação do documento do funcionário

Campos	Descrição
Nome	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa de documentos do funcionário.
Tipo de origem	Identifica a origem da qual você está movendo os documentos do funcionário. ◦ Local: o repositório de documentos do funcionário de origem é local. ◦ URL: o repositório de documentos do funcionário de origem é baseado em nuvem.
Host	Aparece quando **Local** é selecionado em **Tipo de origem**. O endereço IP do repositório de documentos do funcionário de origem local do qual você está extraindo. Ao extrair de um diretório local, o endereço IP da origem conectada por meio do MID Server.
URL	Aparece quando **a URL** é selecionada em **Tipo de origem**. O URL do repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros de origem.
Diretório	O diretório no repositório de documentos do funcionário de origem do qual você está extraindo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Para o tipo de origem local, você pode especificar uma estrutura de diretórios recursiva. Para o tipo de origem de terceiros baseado em nuvem (URL), você só pode especificar o diretório raiz. **Nota:** Se você tiver vários diretórios em seu repositório baseado em nuvem de terceiros, uma configuração de importação de documento de funcionário separada será necessária para cada um. Use o botão **Clonar configuração** para facilitar a clonagem.
Estado de preparação do registro	O estado atribuído aos registros de preparação do documento do funcionário importado antes de serem inseridos nos documentos do funcionário. ◦ Rascunho: permite que você verifique os registros de preparação antes de inserir nos documentos do funcionário. **Nota:** Use o estado **Rascunho** como padrão em um ambiente de testes ao ajustar suas configurações de mapeamento. Os documentos do funcionário que têm um estado **de Rascunho** devem ser alterados para **Pronto** antes que a etapa de Captura possa processá-los. ◦ Pronto: quando os registros de preparação dos documentos do funcionário forem precisos e não exigirem verificação, use este estado. Você ainda pode corrigir quaisquer erros que ocorram. O estado muda para Erro quando a verificação não pode ser confirmada. **Nota:** Use o estado Pronto como padrão em um ambiente de produção após o teste garantir que suas configurações de mapeamento estejam livres de erros. Os documentos do funcionário no estado Pronto são processados automaticamente na etapa Capturar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Alias de credencial	O ID do alias de conexão e credencial que rotula um registro de credencial ou conexão. O alias de credencial é necessário para se conectar ao repositório de documentos de origem local. O alias de credencial é configurado no repositório de documentos local. As credenciais para acessar o repositório de documentos local são armazenadas na instância e marcadas com o alias.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Mapeamento do log	Indica que você deseja gravar instruções de depuração no log do sistema durante a fase de preparação. O mapeamento de log fornece uma depuração mais fácil do mapeamento. Recomendado ao configurar pela primeira vez importações em massa durante a fase de teste.

Nota: Para obter mais informações sobre credenciais e aliases, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços de RH.

3. Selecione **Salvar**, **Enviar**ou **Atualizar**.
   As guias Origens de importação de documentos de funcionários e Mapa de importação de documentos de funcionários são exibidas.

Criar ou editar configuração de importação

Para importar documentos de funcionários, mapeie os documentos de origem de funcionários do repositório de documentos local ou do repositório baseado em nuvem de terceiros para a Gestão de documentos de funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para um repositório de documentos local, o mapeamento de nomes adquire metadados do arquivo do nome do arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário **Configuração de importação de documentos do funcionário**, clique na guia **Mapa de importação de documentos do funcionário**.
2. Clique em **Novo** ou em uma configuração de importação existente.
3. Preencha o formulário.

Mapa de importação do documento do funcionário

Campo	Descrição
Configuração	O nome da configuração de importação em massa de documentos do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem.
Tipo de mapeamento	Define como você está localizando os documentos de funcionário de origem no repositório de documentos de origem. ◦ Campo: indica que, em uma matriz de informações sobre o documento de origem, você deseja identificar uma parte específica da matriz a ser mapeada. ◦ Valor: indica que você está identificando um termo específico em uma matriz de informações do documento de origem que deseja mapear.
Regex	A cadeia de caracteres de expressão regular que identifica os arquivos que você deseja incluir do repositório de origem. Por exemplo, (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) corresponde a nomes de arquivo que contêm caracteres alfanuméricos, sublinhado e um ponto. Depois de identificar partes específicas das informações na matriz, você pode mapeá-las. Quanto mais consistente for a convenção de nomenclatura existente, mais fácil será localizar os documentos do funcionário no repositório de origem.
Substituir	As informações que você deseja que o documento do funcionário de origem contenha quando importado para a Gestão de documentos de funcionários. Por exemplo, a matriz do documento de funcionário de origem tem escola. Você deseja que o novo valor seja igual às

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	transcrições para o tipo de documento. Insira: ◦ Substituir: transcrições ◦ Elemento mapeado: docType ◦ Elemento de origem: escola **Nota:** Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar o RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.
Elemento mapeado	Determina qual campo de metadados é adquirido e o valor incluído no registro de preparação final criado. Campos da tabela Preparação do documento de importação [sn_hr_ef_import_staging] para os quais você deseja mapear os documentos do funcionário de origem. O sistema base fornece os seguintes campos para os quais você pode mapear seus documentos de funcionário de origem: ◦ docType: tipo de documento ◦ fileName: nome do arquivo ◦ funcionário: nome do funcionário
Elemento de origem	O campo ou valor de um repositório de documentos de funcionários local ou de terceiros baseado na nuvem que você deseja mapear para a Gestão de documentos de funcionários. Por exemplo, se o nome do arquivo de origem contiver o nome do funcionário, você poderá usar o nome do funcionário como o elemento de origem e usar o elemento mapeado de funcionário.
Filtro regex	Uma sequência de expressão regular que corresponde ao texto encontrado na matriz do repositório de documentos do funcionário de origem. Use este campo para refinar sua identificação de documentos de funcionário de origem.
Campo de filtro	Localiza o texto específico encontrado na matriz de informações retornada do repositório de origem quando os arquivos correspondentes ao Regex são importados.

Tradução automática

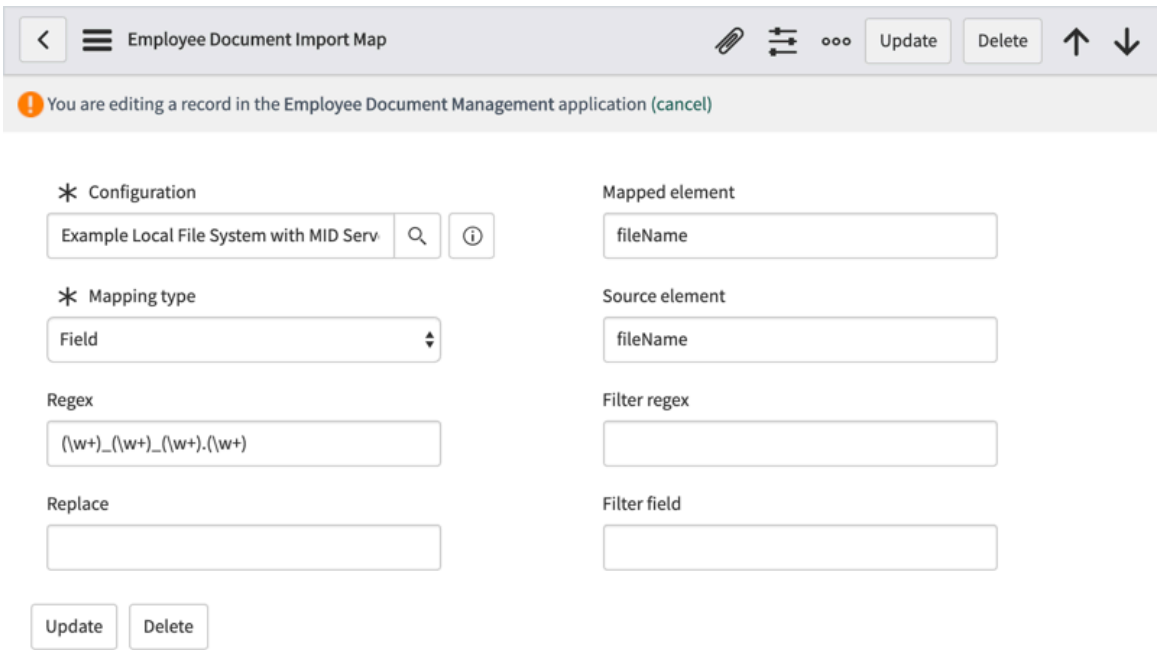
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar o RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta. Use este campo para ajudar a refinar as informações que você deseja mapear. Por exemplo, para importar somente arquivos com um nome de arquivo no formato first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf): ◦ Regex: (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ◦ Elemento mapeado: fileName ◦ Elemento de origem: fileName ◦ Campo de filtro: .pdf

Exemplo de nome de arquivo

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuition.pdf.

Para localizar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado fileName.

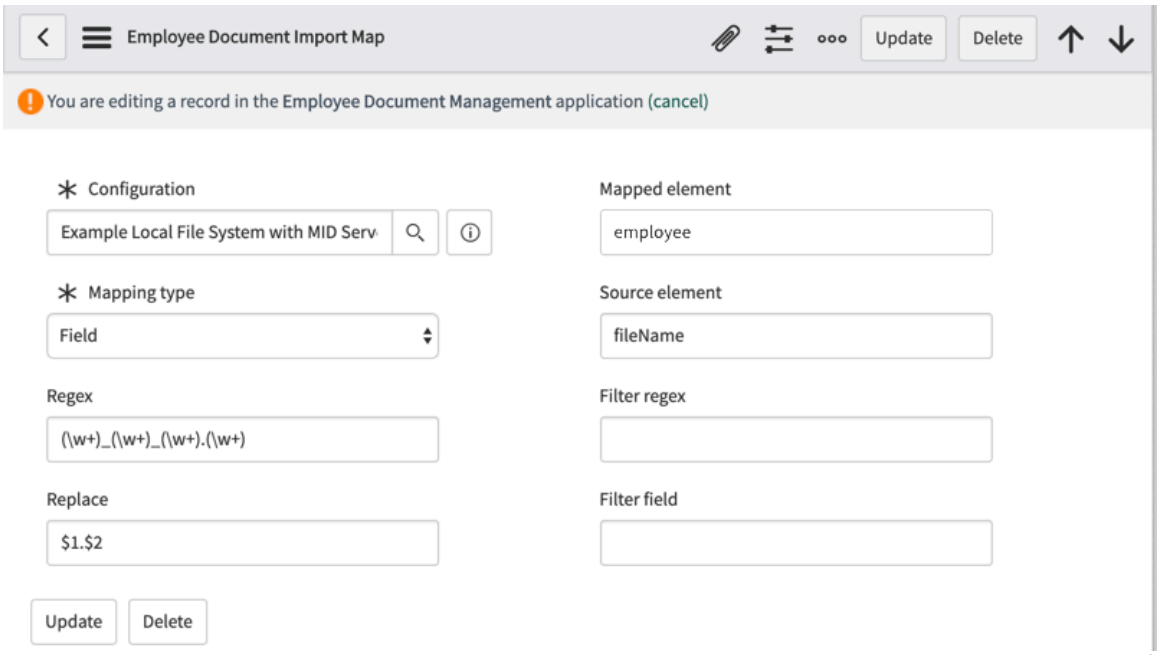
O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do arquivo para exemplo de nome do funcionário

Do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

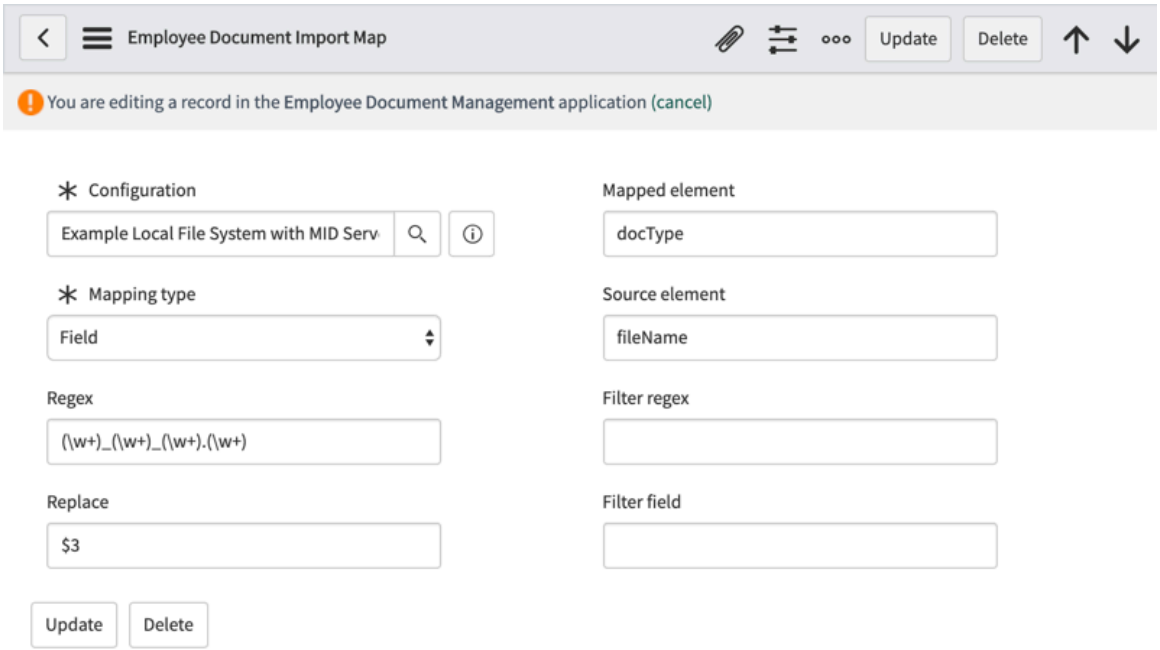
Ele substitui o nome do arquivo original por first.last ($1.$2)

Exemplo de nome de arquivo para tipo de documento

A partir do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado docType.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele cria um docType de taxa de matrícula ($3).

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar ou editar a etapa de verificação de origem

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar uma etapa de verificação de origem. A verificação é necessária para validar a conexão entre o diretório local ou o repositório de documentos de terceiros baseado na nuvem e a Gestão de documentos de funcionários. A etapa Verificar origem também valida se os arquivos do funcionário de origem estão lá para serem processados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece uma amostra de etapa Verificar origem que você pode usar como modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa Verificar origem existente ou **em Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Origem da importação do documento do funcionário — Verificar

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa de documentos do funcionário.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Verificar. Verificar: garante que a conexão entre a instância de documento do funcionário e o repositório de origem (terceiro baseado em nuvem ou local) esteja configurada corretamente e possa se comunicar.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ◦ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ◦ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ◦ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ◦ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação em que a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, ação de fluxo, fluxo de trabalho ou script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando a Ação de fluxo como tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique no link relacionado **Iniciar configuração de verificação** para iniciar o trabalho de verificação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** aparece com o trabalho de verificação no estado **Em fila**.

7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação foi validada.
   Validado indica que as credenciais estão corretas, o diretório é válido e mostra o número de arquivos de funcionário de origem encontrados no diretório.

Criar ou editar a etapa de origem da pesquisa do diretório de fases

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do Diretório de fases.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O diretório de fases é necessário para localizar os documentos do funcionário de origem no repositório de documentos local ou de terceiros baseado na nuvem. Esta etapa também usa o mapeamento para analisar nomes de arquivo e criar um registro na tabela de preparação para cada um dos arquivos com os dados analisados.

O sistema base fornece uma amostra de etapa de origem Fase - Diretório que você pode usar como modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem Fase - Diretório existente ou **em Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem da importação do documento do funcionário — Fase — Diretório

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa de documentos do funcionário. O nome vem da configuração de importação de documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Diretório. Fase — Diretório: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem estejam localizados e mapeados corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ◦ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ◦ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ◦ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ◦ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação em que a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, ação de fluxo, fluxo de trabalho ou script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando a Ação de fluxo como tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar ou editar a etapa de origem do arquivo de fases

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do arquivo de preparação. O arquivo de preparação é necessário para preparar os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos de terceiros baseado na nuvem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece uma amostra de etapa Fase - Origem do arquivo que você pode usar como modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa existente Fase - Origem do arquivo ou **em Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem da importação do documento do funcionário — Fase — Arquivo

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa de documentos do funcionário. O nome vem da configuração de importação de documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Arquivo. Fase — Arquivo: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam localizados e mapeados corretamente.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ◦ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ◦ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ◦ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ◦ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação em que a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário	O subfluxo, ação de fluxo, fluxo de trabalho ou script que inicia a etapa de origem

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ação Fluxo de trabalho Script	com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando a Ação de fluxo como tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique no link relacionado **Iniciar trabalho de preparação**.
   O trabalho de preparação verifica se o diretório do documento de origem e os arquivos de origem podem ser preparados. A guia **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** aparece com a etapa de importação Fase no estado **Em fila**.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação da Fase foi concluída.
   A guia **Preparação de documento do funcionário** é exibida. Você pode exibir todos os documentos de origem que estão na tabela de preparação e fazer correções, se necessário. Consulte Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação.
8. Altere os documentos preparados que têm um estado **Rascunho** para **Pronto**.
   Os documentos preparados devem estar no estado **Pronto** para serem selecionados na etapa **de Captura**. Você pode mudar o estado marcando todos os documentos preparados que têm um estado **de Rascunho** e selecionando **Pronto para importação** em **Ação nas linhas selecionadas** ou abrindo um documento específico e selecionando **Pronto para importação**.

Criar ou editar etapa de origem de captura

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem da captura. A captura é necessária para importar os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos local ou de terceiros baseado na nuvem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece uma etapa de origem de Captura de amostra que você pode usar como modelo. O exemplo do repositório de documentos local fornece um script de exemplo que pode ser usado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem de captura existente ou **em Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem de importação do documento do funcionário — Capturar

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa de documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O nome vem da configuração de importação de documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Verificar. Capturar: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam importados para a Gestão de documentos de funcionários.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ◦ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ◦ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ◦ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ◦ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação em que a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, ação de fluxo, fluxo de trabalho ou script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando a Ação de fluxo como tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Execute o trabalho de captura depois que os trabalhos de configuração de verificação e de preparação forem executados com sucesso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique no link relacionado **Iniciar trabalho de captura**.
   O trabalho de captura importa os documentos de origem para a Gestão de documentos de funcionários. A guia **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** aparece com a etapa de importação Fase no estado **Em fila**.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação Fase foi concluída e tem um estado de **Concluído**.

Exemplos de mapa de importação em massa

Mapear seus documentos de funcionário de origem para elementos necessários na Gestão de documentos de funcionários é crucial para uma importação em massa bem-sucedida.

Este tópico fornece exemplos sobre como mapear seus documentos de funcionário de origem para os elementos necessários na Gestão de documentos de funcionários. Os valores fornecidos são exemplos projetados para orientá-lo na configuração do mapa de importação.

Mapear campos e valores diretamente de nomes de arquivo existentes

É recomendável usar os nomes dos arquivos de documentos do funcionário existentes quando os documentos do funcionário de origem residem em um repositório local.

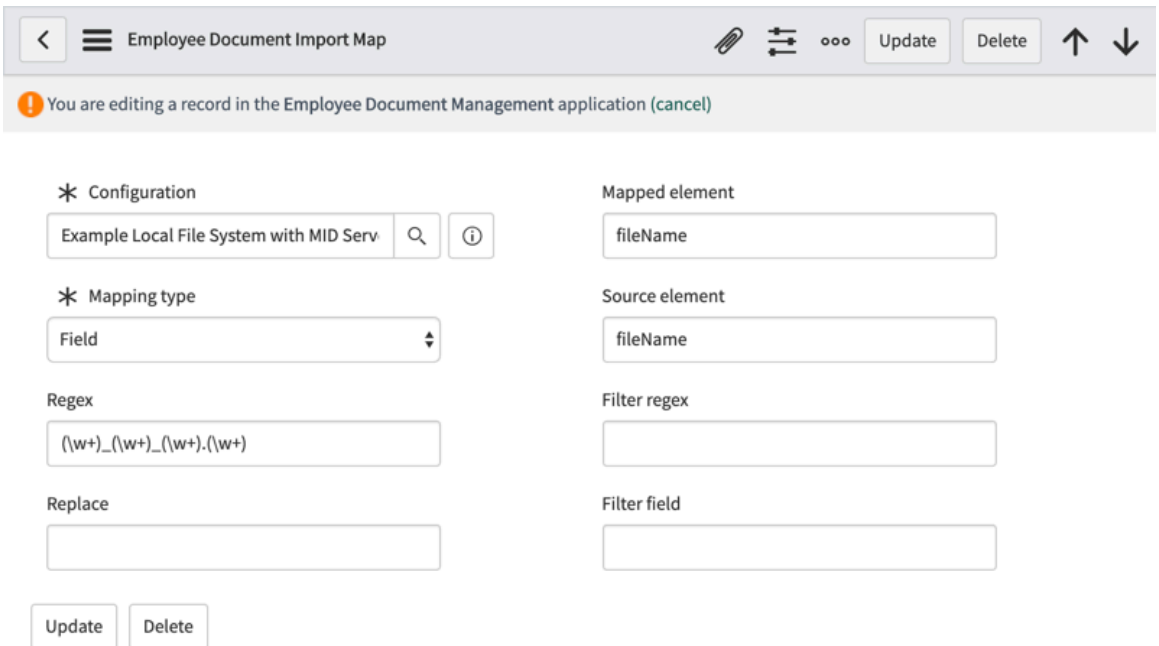
Por exemplo, um documento de funcionário pode ter todos os metadados no nome de arquivo Abel_Tuter_tuition.pdf para mapear para a Gestão de documentos de funcionários.

Nota: Ao usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.

Exemplo de nome de arquivo

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuition.pdf.

Para localizar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

Tradução automática

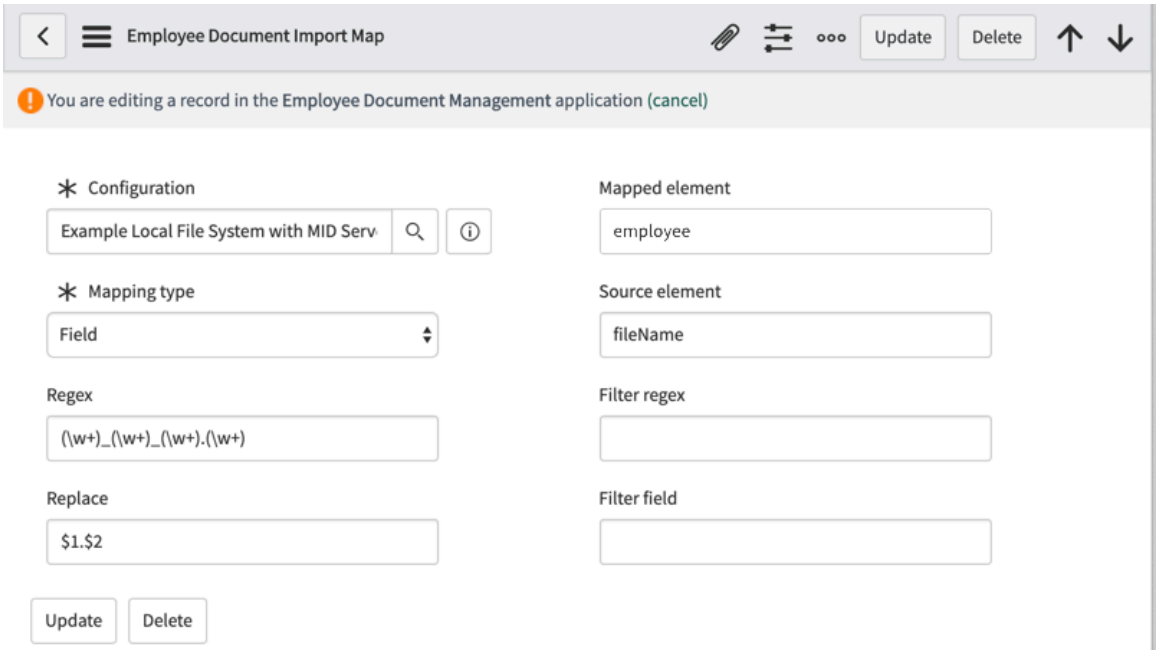
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado fileName.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

Nome do arquivo para exemplo de nome do funcionário

Do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

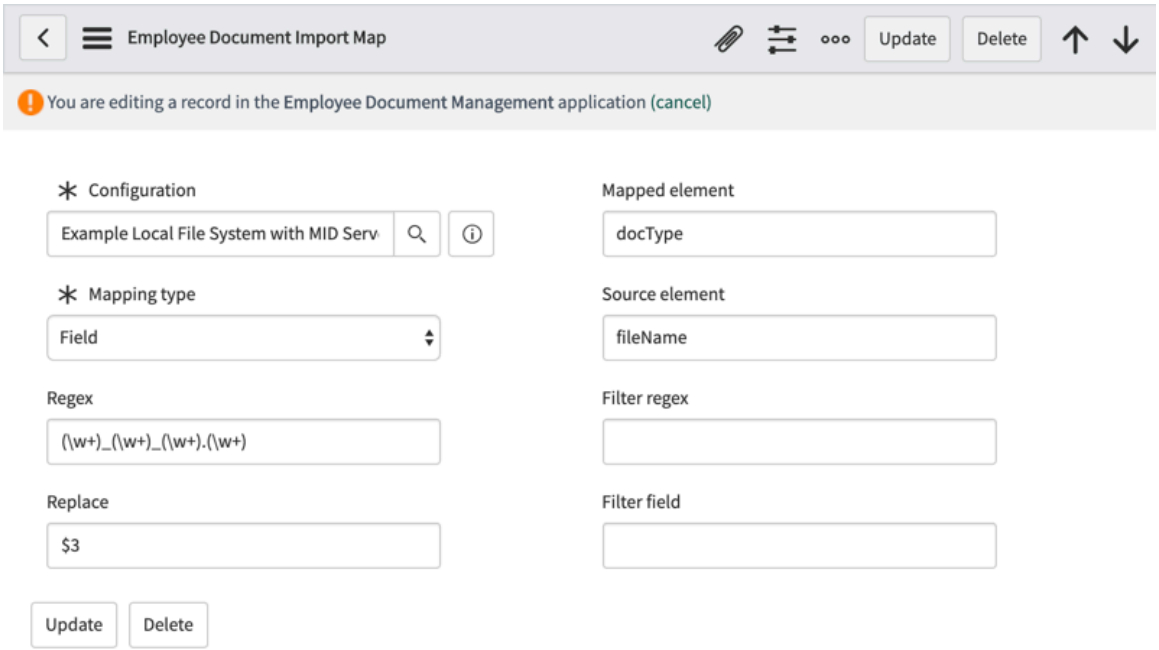
Ele substitui o nome do arquivo original por first.last ($1.$2)

Exemplo de nome de arquivo para tipo de documento

A partir do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação converterá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado docType.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele cria um docType de taxa de matrícula ($3).

Nota: Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, uma estrutura de diretórios simples e uma convenção de nomenclatura de arquivo consistente são altamente recomendados e reduzem os erros.

Analisar e mapear campos e valores de uma saída JSON

O uso de uma saída JSON é recomendado quando os documentos do funcionário de origem residem em um repositório baseado em nuvem de terceiros.

Mapear registro para item de elemento

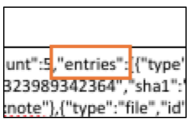
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	itens Procura o elemento de mapeamento de itens em uma matriz de itens na pasta. Este mapeamento é usado após a origem de importação Fase — Diretório.
Elemento de origem	entradas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear registro para item de elemento

Campo	Descrição
	Elemento de origem na saída JSON e representa os itens em uma pasta. Por exemplo, Box usa entradas como elemento de origem.



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

Mapear registro para funcionário do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	item Procura o item, uma entrada em uma matriz de itens na pasta. Este mapeamento é usado após a origem de importação Fase — Diretório para executar operações em um único item.
Elemento de origem	id Para cada item na matriz, encontre o ID do arquivo na saída JSON.
Filtro regex	arquivo Combinado com o campo Filtro para excluir subpastas.
Campo de filtro	tipo Filtre a saída para onde o campo de tipo é igual ao arquivo para excluir subpastas.



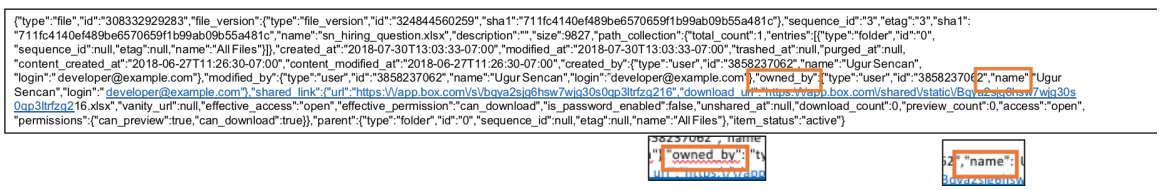
{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar registros de mapa para o funcionário do elemento (continuação)

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Regex	(\w+)\s(\w+) Tradução de cadeia de caracteres para converter fname lname em fname.lname.
Substituir	$1.$2 Converte arquivos encontrados no campo Regex fname lname em fname.lname.
Elemento mapeado	funcionário Procura o elemento de mapeamento de funcionário. Funcionário é um campo no item de arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	possuído_por.nome Procura o nome no objeto opened_by. Ignorar objetos aninhados com uma notação de ponto.
Filtro regex	



Adicionar registro de mapa para funcionário do elemento (alternativa)

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor Selecionar **Valor** mapeia o elemento funcionário em uma matriz de informações do documento de origem para um valor específico na Gestão de documentos de funcionários.
Substituir	david.loo O valor pelo qual você deseja substituir o elemento de origem na Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

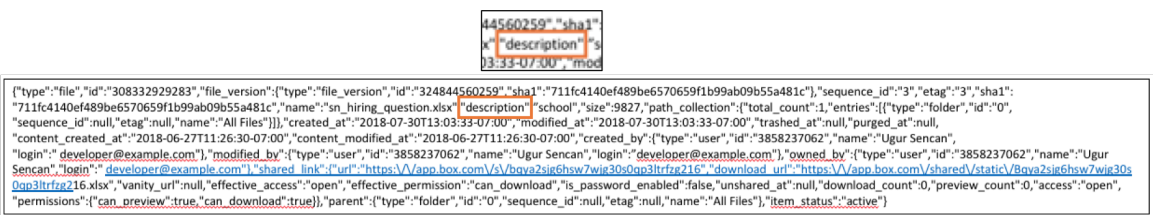
Adicionar registro de mapa para funcionário do elemento (alternativa)

Campo	Descrição
	A Gestão de documentos de funcionários requer que os nomes dos funcionários sejam formatados como fname.lname.
Elemento mapeado	funcionário Procura o elemento de mapeamento **do funcionário** que é um campo no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	David Procura o valor de origem de davidl.

Este exemplo ilustra como usar o mapeamento de valores para obter o nome de um funcionário do documento de origem e mapeá-lo para o formato exigido pela Gestão de documentos de funcionários.

Adicionar registros de mapa para o elemento docType

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	descrição Procura o nome na descrição.
Filtro regex	



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":
"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0",
"sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,
"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan",
"login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur
Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqya2sjg6hsw7wjg30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqya2sjg6hsw7wjg30s
0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open",
"permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)

Campo	Descrição
	Use Valor para mapear um valor específico em seu repositório baseado em nuvem de terceiros para um valor na Gestão de documentos de funcionários.
Substituir	verificações de funcionário Substitua a verificação (origem) pelas verificações do funcionário (Gestão de documentos para funcionários).
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	verificação Procure o valor do nome da verificação no JSON.

Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)

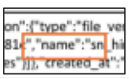
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor Use Valor para mapear um valor específico em seu repositório baseado em nuvem de terceiros para um valor na Gestão de documentos de funcionários.
Substituir	transcrições Substitua a escola (origem) por históricos (Gestão de documentos de funcionários).
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a origem de importação do arquivo Fase —.
Elemento de origem	escola Procura a escola de valor de nome.

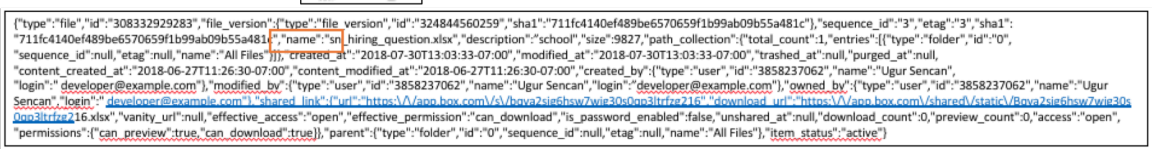
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar registro de mapa para o elemento fileName

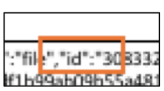
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Assunto:
Elemento mapeado	nomeArquivo Procura o elemento de mapeamento fileName incorporado no campo de nome no item de arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	nome Procura o nome do arquivo na descrição na saída JSON.
Filtro regex	

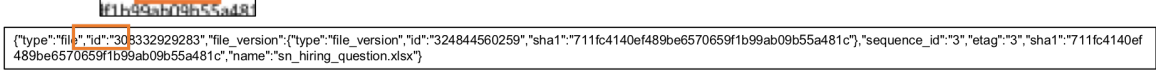




Adicionar registro de mapa para URL do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Assunto:
Elemento mapeado	URL Procura o elemento de mapeamento de URL incorporado no campo de ID no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a origem da importação do arquivo Fase.
Elemento de origem	Procura o ID na saída JSON. **Nota:** alguns repositórios de terceiros baseados na nuvem usam o ID do arquivo. A origem de importação de captura cria um URL a partir deste valor.



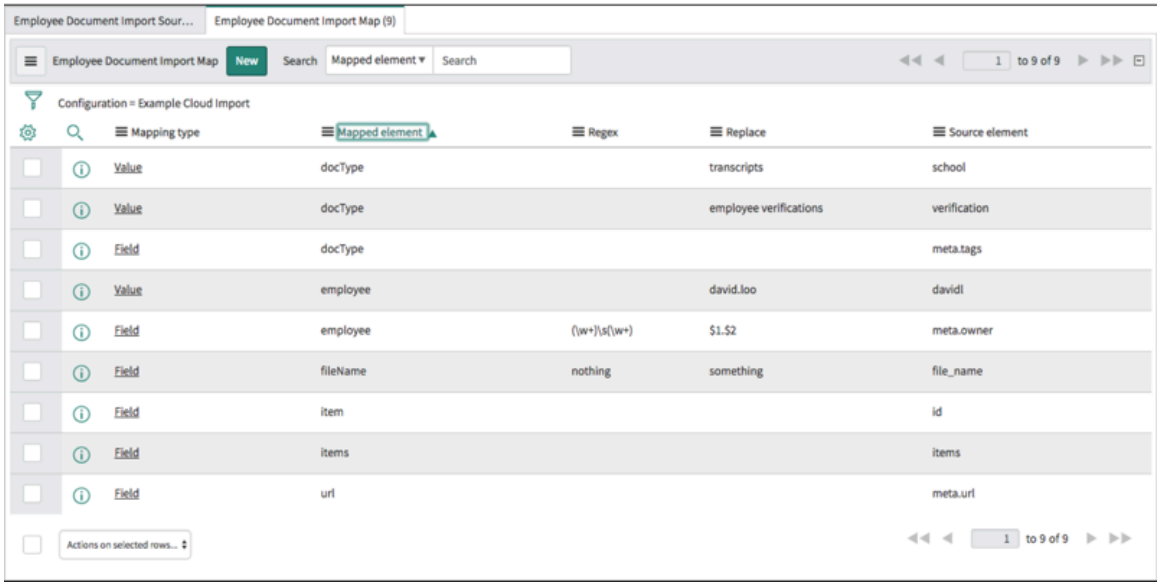


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de mapeamento de importação em massa

Um exemplo de mapa de importação de documento de funcionário.



Quando uma conexão com o repositório de origem for confirmada e os mapas de importação estiverem configurados corretamente, você poderá clicar em **Iniciar trabalho de preparação** em Links relacionados.

Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação

Use o formulário Preparação de documento do funcionário para corrigir registros de preparação antes de importar para Prestação de serviços de RH. Os registros de preparação são criados depois que você mapeia os documentos do funcionário de origem e o trabalho de preparação de início é executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Importação em massa** > **Preparação do Documento**.
   Ou, no formulário Configuração de importação de documento do funcionário, clique no botão **Iniciar preparação de teste** link relacionado.
   Depois que o trabalho de preparação de documento do funcionário for executado com sucesso, você poderá revisar e corrigir quaisquer erros.
2. Clique no nome de um funcionário.
3. Clique no botão **Validar**.
   O pop-up Verificar campos é exibido.
4. Edite informações incorretas.
5. Clique em **Concluir**.
6. Clique em **Pronto para importação**.
   Você também pode corrigir campos no formulário **Preparação de documento do funcionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preparação dos Documentos do Funcionário

Campos	Descrição
Funcionário	Funcionário associado ao documento do funcionário em fases.
Tipo de documento	O tipo de documento que você deseja associar ao documento do funcionário. Os tipos de documento categorizam os documentos do funcionário e determinam o acesso e a retenção. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.
Nome de arquivo	Nome do arquivo do documento do funcionário.
Estado	O estado do documento do funcionário. ◦ Pronto: o documento está pronto para ser capturado e movido para a Gestão de documentos de funcionários. ◦ Rascunho: documento ignorado quando o trabalho de captura é executado e não é movido para a Gestão de documentos de funcionários.

7. Clique na guia **Conteúdo do anexo**.

Conteúdo do Anexo

Campo	Descrição
Origem do conteúdo	O tipo de repositório de documentos de origem do qual seus documentos de funcionário estão sendo extraídos. ◦ URL: o repositório de documentos do funcionário de origem é baseado em nuvem. ◦ Local: o repositório de documentos do funcionário de origem é local.
Conteúdo	O caminho no repositório de origem em que o documento em fases reside.

8. Clique na guia Informações adicionais.

Informações adicionais

Campos	Descrição
Trabalho	O nome do trabalho de preparação de documento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	O trabalho usa o nome da configuração de importação em massa de documentos.
Configuração	O nome de que identifica a configuração de importação em massa de documentos do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem.
Descrição	Não usado no momento.
Domínio	Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços de RH.

9. Clique em **Validar** para garantir que o funcionário e o tipo de documento estejam corretos.
   Você pode alterar essas informações no pop-up.
10. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar**.
    O formulário Configuração de importação de documento do funcionário retorna. Você pode continuar revisando e corrigindo registros de preparação de documentos de funcionários.
11. Depois de revisar e determinar que os registros de preparação estão corretos, clique no link relacionado **Iniciar trabalho de captura** para iniciar o processo de importação.

Painel da Gestão de documentos de funcionários

Obtenha informações sobre tendências macro com mais eficiência em uma única página no estilo painel que mostra métricas importantes sobre documentos de funcionários, status de limpeza e configurações de limpeza e retenções jurídicas.

Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa] habilita os relatórios e o painel do Performance Analytics para o Employee Document Management.

Para obter mais informações sobre como configurar seu painel, consulte Visão geral de painéis .

O Painel de documentos do funcionário tem duas guias:

- Documentos e Limpeza
- Retenções jurídicas

Documentos

Fornece totais para:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total de documentos
- Documentos adicionados nos últimos 30 dias
- Funcionários sem documentos
- Tipos de documento não utilizados

Também fornece totais para:

Limpeza

Fornece totais para:

- Autorização de Limpeza Pendente
- Limpeza rejeitada
- Data de limpeza não calculada
- Limpar grupo de aprovadores de autorização
- Data de limpeza aprovada
- Limpar programação para os próximos 6 meses

Retenções jurídicas

Mostra o número de retenções jurídicas para:

- Funcionários
- Tipos de documentos
- Documentos
- Documentos em espera jurídica

Nota: Você também pode agrupar e empilhar seus dados por diferentes categorias.

Exibir painel de gestão de documentos de funcionários

O Painel de gestão de documentos de funcionários fornece uma maneira rápida e fácil de exibir estatísticas sobre o status de limpeza e retenção jurídica dos documentos de funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Painel**.
   A guia **Documentos e Limpeza** é exibida por padrão.
2. Clique na guia **Retenções jurídicas** para exibir o número de funcionários, tipos de documento e documentos em retenção jurídica.

Referência - Gestão de documentos de funcionários

Mais informações sobre outras propriedades da Gestão de documentos de funcionários.

Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários

A ativação do plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management] adiciona as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades controlam o comportamento da aplicação Gestão de documentos de funcionários.

Para obter o desempenho ideal do sistema e, dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

Campos e descrições da gestão de documentos

Campo	Descrição
sn_hr_ef.enable_document_viewer (Habilitar "Visualizador de documentos" para visualizar documentos)	Permite que o visualizador de documentos exiba documentos do tipo (.docx, .txt, .png, .xls e assim por diante) diretamente da Gestão de documentos de funcionários. O valor padrão é **Sim**. **Nota:** Se **Não** estiver marcado, você ainda poderá baixar o documento e exibi-lo localmente.
sn_hr_ef.enable_download_multiple (Habilite a ação de IU "Download" para baixar vários documentos de funcionários em um arquivo zip.)	Permite baixar vários documentos de funcionários da lista Documentos de funcionários para um arquivo .zip. O valor padrão é **Sim**.
sn_hr_ef.max_file_size (tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes:)	O tamanho máximo de arquivo de um documento que você pode carregar. O padrão é 30 megabytes. Você pode alterar este valor, mas o desempenho do sistema pode ser afetado.
sn_hr_ef.purge_stride_length (A frequência em dias com que as datas de limpeza serão recalculadas para documentos de funcionários.)	Determina o valor de passada para recalcular as datas de limpeza dos documentos do funcionário. O valor de passada determina o intervalo de valores que pode ser atribuído a cada registro de usuário [sys_user] que tem documentos de funcionário associados. Por exemplo, se 30 for inserido, o intervalo de valores que pode ser atribuído aleatoriamente será de 1 a 30. Quando o trabalho agendado Atualizar datas de limpeza de documentos do funcionário é executado, com base na data atual, ele determina o valor da passada. Qualquer registro de usuário atribuído a esse valor de passada tem a data de limpeza dos documentos do funcionário recalculada. Além disso, as datas de limpeza são recalculadas para documentos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições da gestão de documentos

Campo	Descrição
	funcionários que correspondem aos seguintes requisitos: • O documento do funcionário está ativo. • Não há retenções jurídicas ou retenções de limpeza no documento do funcionário. • O valor de passo do registro do usuário corresponde ao valor de passo da data atual. O número inserido determina o intervalo de valores de passada. Por exemplo, inserir um 1 indica que não há intervalo de passada e que o recálculo de limpeza é realizado para todos os documentos do funcionário diariamente. Inserir um número maior garante que o desempenho do sistema seja ideal, já que grandes empresas podem ter grandes quantidades de documentos. O valor padrão é **30** e pode ser modificado.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (O número de dias antes do próximo mês em que uma notificação de limpeza é enviada (valor entre 1 e 30):)	O número de dias antes do início do mês para que a notificação de limpeza seja enviada. O trabalho agendado de trabalho diário de notificação de limpeza usa esse valor para determinar quando enviar uma notificação ou autorização de limpeza. O valor padrão é **7** e pode ser alterado.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Habilite os logs de limpeza para registrar os arquivos excluídos durante a limpeza do documento.)	Indica se você deseja que um log de limpeza seja criado para documentos excluídos. Um log de limpeza lista todos os documentos excluídos com os campos especificados no **campo Estes campos serão incluídos nos logs de limpeza se habilitados**. O valor padrão é **Sim**. **Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho agendado Limpar documentos do funcionário. Este trabalho é executado diariamente por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições da gestão de documentos

Campo	Descrição
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Esses campos serão incluídos nos logs de limpeza, se habilitados.)	Se você marcou **Sim** para o campo **Habilitar logs de limpeza para registrar os arquivos excluídos durante a limpeza de documentos**, insira os campos que deseja que apareçam nos logs de limpeza. Separe os campos com uma vírgula. Os logs de limpeza podem ser baixados em um arquivo .csv. Os valores padrão são: **employee**, **hr_case**. **Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho agendado Limpar documentos do funcionário. Este trabalho é executado diariamente por padrão.

Componentes instalados com a Gestão de documentos de funcionários

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management] ativa a propriedade do sistema sn_hr_ef.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador da Gestão de documentos de funcionários, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções e descrições de gestão de documentos

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do EF [sn_hr_ef.admin]	Tem controle total sobre a aplicação Gestão de documentos de funcionários. Pode: • Acesse a Gestão de documentos de funcionários. • Atribua funções de gestão de documentos a funcionários.	• Leitor de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_reader] • Gravador de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_writer]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Pesquise e leia documentos de funcionários. • Crie e atualize documentos de funcionários. • Gerencie a administração de documentos de funcionários. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas: ◦ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period] ◦ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy] ◦ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy] ◦ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type] • Gerencie retenções jurídicas em perfis e tipos de documento. **Nota:** Contém a função básica de RH [sn_hr_core.basic] que contém a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]. • Administrar as propriedades dos documentos do funcionário. • Configure e administre importações em massa da Gestão de documentos de funcionários.	• Gravador de retenção jurídica da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer] • Gerente de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.manager] • RH básico [sn_hr_core.basic] • sn_hr_ef.document_import
Leitor de gestão de documentos para funcionários	Pode:	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_hr_ef.document_reader]	• Acesse a Gestão de documentos de funcionários. • Pesquise e leia documentos de funcionários. **Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de leitura na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos.	
Gravador de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_writer]	Pode: • Acesse a Gestão de documentos de funcionários. • Pesquise e leia documentos de funcionários. • Crie e atualize documentos de funcionários. **Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de gravação na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos.	Leitor de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_reader]
Gravador de retenção jurídica da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Pode: • Acesse Retenções jurídicas para exibir documentos de funcionários em retenção jurídica. • Gerencie retenções jurídicas em perfis de RH. **Nota:** Requer a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]. O gravador de perfil de RH também pode criar e pesquisar documentos de funcionários.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Não é possível gerenciar retenções jurídicas em tipos de documento, a menos que combinado com a função Gerente de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.manager].	
Gerente de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.manager]	Pode: • Acesse a Gestão de documentos de funcionários. • Pesquise e leia documentos de funcionários. • Crie e atualize documentos de funcionários. • Gerencie a administração de documentos de funcionários. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas: ◦ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period] ◦ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy] ◦ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy] ◦ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type] **Nota:** Todas as políticas de segurança padrão com o sistema de base fazem parte da função sn_hr_ef.manager por padrão. Fornece capacidades de leitura e gravação. Nenhuma função faz parte automaticamente das novas políticas de segurança.	• Leitor de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_reader] • Gravador de gestão de documentos para funcionários [sn_hr_ef.document_writer] • Gravador de retenção jurídica da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Adicione ou remova retenções jurídicas em perfis e tipos de documento. **Nota:** Requer a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer] com a função de gravador de retenção jurídica de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer] para colocar perfis de RH em retenção jurídica.	
Importação de documento [sn_hr_ef.document_import]	Concede acesso à tabela de preparação de documentos de funcionários de importação em massa da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef_import_staging] e ao fluxo do processo.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados de gestão de documentos

Detalhes do trabalho agendado de gestão de documentos

Trabalho agendado	Descrição
Limpar documentos de funcionários inativos	Exclui documentos de funcionário carregados, mas não enviados.
Importação em massa do EF da preparação - por hora	Processa até 100 registros de preparação de importação no estado Pronto. Ele executa a etapa de captura para carregar os anexos e criar um documento do funcionário. Este trabalho seleciona 100 registros por configuração. Este trabalho seleciona as configurações mais antigas primeiro, independentemente do número de registros de preparação associados. Por exemplo: • A configuração A tem apenas um registro de preparação criado em 11/01/2018 às 8h. • A configuração B tem 99 registros de preparação criados em 11/01/2018 às 8h05. • A configuração A é executada primeiro e a configuração B é executada em uma hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do trabalho agendado de gestão de documentos

Trabalho agendado	Descrição
Limpar documentos do funcionário	Este trabalho limpa os documentos do funcionário sinalizados como qualificados para limpeza.
Limpar trabalho diário de notificação	Determina quais documentos exigem notificação ou autorização para limpar com base na política de segurança. Este trabalho envia um e-mail com um link para a lista de documentos a todos os membros do grupo atribuído.
Atualizar datas de limpeza de documentos de funcionários	Este trabalho garante que todos os documentos do funcionário que tenham um período de retenção alterado desde a última execução não limpem um documento. Este trabalho agendado funciona com a propriedade sn_hr_ef.purge_stride_length para determinar quais documentos de funcionário para um registro de usuário [sys_user] terão datas de limpeza recalculadas.

Nota: Os trabalhos agendados da Gestão de documentos de funcionários são executados diariamente por padrão. Para mudar quando um trabalho agendado é executado, consulte Cronogramas padrão .

Tabelas e descrições de gestão de documentos

Tipos de tabela de gestão de documentos

Tabela	Descrição
Acompanhamento de anexo [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Rastreia anexos copiados para limpeza. Também usado para para anexos que são copiados para um caso de RH de uma tarefa de RH.
Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type]	Registros sobre categorização de documentos de funcionários, acesso, política de retenção e retenções jurídicas.
Documento de funcionário [sn_hr_ef_employee_document]	Registros sobre um documento de funcionário, tipo de documento, retenção de limpeza, data de limpeza, funcionário, marcadores, tamanho, formato, data de criação e criado por.
Preparação dos Documentos do Funcionário sn_hr_ef_import_staging	Contém informações sobre documentos de funcionários do seu repositório de origem. Essas informações são mapeadas para elementos necessários para importação para a Gestão de documentos de funcionários.
Retenção Jurídica [sn_hr_ef_legal_hold]	Registros sobre retenção jurídica colocados em um tipo de documento ou perfil de RH.
Limpar log [sn_hr_ef_purge_log]	Configurável pelas Propriedades dos documentos do funcionário. Determina quais campos aparecem nos logs de limpeza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de tabela de gestão de documentos

Tabela	Descrição
Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period]	Registros sobre períodos de retenção, incluindo tipo de deslocamento de data, unidades e quantidade.
Política de Retenção [sn_hr_ef_retention_policy]	Registros sobre políticas de retenção, incluindo condições às quais a política se aplica, período de retenção e criação.
Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy]	Registros sobre políticas de segurança, incluindo COE, autorização de limpeza, grupos, funções e criado por.
Política de Segurança do Tipo de documento [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	Associa políticas de segurança a um tipo de documento.

Otimização da força de trabalho para RH Visão geral

Otimização da força de trabalho para RH simplifica a rotina diária dos gerentes de agentes de RH para desenvolver equipes de alto desempenho, otimizando cronogramas e atribuições de trabalho, respondendo a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciando solicitações de licença e fornecendo as habilidades necessárias para o sucesso - tudo em um só espaço.

Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando Otimização da força de trabalho para RH. Com esta aplicação, você pode rotear o trabalho com eficiência para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas de sua equipe e monitorar seu desempenho.

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para RH O WFO permite que você execute estas tarefas:

- Obtenha visibilidade em tempo real dos itens de trabalho, escalações e KPIs por cada canal para que você possa gerenciar o desempenho ideal.
- Gerencie turnos de trabalho normais e turnos de plantão a partir de uma experiência centralizada. Rastreie a cobertura de turno, as trocas e as solicitações de licença.
- Preveja a demanda do agente com cenários de demanda de modelagem de precisão para analisar o impacto nos cronogramas dos agentes e atualize a previsão para ter uma equipe adequada para picos de demanda.
- Capacite os agentes com as habilidades necessárias para ter sucesso usando plataformas internas e externas de gestão de aprendizado.

Otimização da força de trabalho para RH recursos principais

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

Dados da aplicação integrada

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

Programando

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar os cronogramas. Gerencie as aprovações das equipes, troque os turnos dos agentes e preveja cenários de pessoal do agente.

Desempenho da equipe

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente dentro dessa equipe.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para RH.	Planeje e configure sua implementação.	Programe, oriente e treine seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência  Saiba mais sobre os componentes e funções instalados com Otimização da força de trabalho para RH.		

Explorar o Otimização da força de trabalho para RH

Use o Otimização da força de trabalho para RH para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo feito por seus agentes em diferentes canais e filas. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Página principal do Espaço para gerentes

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação antecipada, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- KPIs: casos de hoje, volume de casos desta semana por status, casos em aberto por serviço, últimos casos em aberto atualizados por idade (nº de dias)
- Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado: caso em aberto por backlog (gráfico de linhas de casos encerrados), caso em aberto por idade (gráfico de 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias)
- Aprovações: você pode ver a lista de aprovações de licenças.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais agentes tiraram licença.

Usando o Programação, você também pode:

- Atribua agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação da equipe.
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para RH.

Cumprimento da programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes aderiram aos cronogramas planejados e tome decisões oportunas para aumentar o desempenho de sua equipe definindo metas de adesão esperadas.

Usando a adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e propriedades de adesão e conformidade com a programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes em um único local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo os cronogramas publicados.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

Teams

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identifique todas as equipes que você gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Analise os agentes de cada equipe e monitore o desempenho deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhe as habilidades de cada agente ou recomende-os para coaching.

Para obter mais informações, consulte Teams em Otimização da força de trabalho para RH.

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as necessárias para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analisar a lacuna de habilidades e recomendar treinamento.
- Os gerentes podem atribuir cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching no Otimização da força de trabalho para RH.

Otimização da força de trabalho para RH Página principal do Espaço para gerentes

A página principal do Manager Workspace exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões informadas.

A página principal Otimização da força de trabalho para RH oferece exibição de vidro em painel único das principais métricas e KPIs.

- KPIs

  Casos de hoje

  Exibe o número de casos que foram resolvidos por agentes no primeiro contato do cliente.

  Volume de casos desta semana por status

  Exibe o número de casos que estão no mesmo estado há 30 dias.

  Casos P1

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois de resolvidos.

  Casos de violação de ANS

  Exibe o número de casos em aberto que são escalonados pelo cliente ou internamente.

  Casos não atribuídos

  Exibe o número de casos não atribuídos.

  ANS em casos de risco

  Exibe o número de casos com ANS em risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar melhor os casos.

- Itens de trabalho

  Casos abertos por serviço

  Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe o detalhamento dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo**, **Aberto**e **Aguardando informações**.

  Última atualização de casos em aberto por idade (nº de dias)

  Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10 a 15 dias, 15 a 30 dias e mais de 30 dias.

- Agentes

  Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

  Exibe o número de agentes na equipe e a divisão de agentes de acordo com o status atual: **Disponível**, **Off-line**, **Pausa**e **Ausente**.

  Aprovações

  Exibe o número de solicitações de licença dos agentes que estão com a aprovação do gerente pendente.

  Solicitações de troca de turno

  Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão com a aprovação do gerente pendente.

  Desempenho da equipe

  Exibe um gráfico dos casos em aberto e casos não atribuídos nos últimos 12 meses.

  Casos reatribuídos

  Exibe o número de solicitações que foram reatribuídas.

  Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir melhor a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Obtenha uma visão geral da página principal do Espaço para gerentes e saiba como configurá-lo usando Construtor de IU de acordo com as necessidades do seu negócio.

Configuração da Otimização da força de trabalho para RH

Habilite Otimização da força de trabalho para RH e defina as configurações para usar as aplicações Programação, Equipes e Coaching.

Ativação do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de capacidades, como Programação, Coaching e aplicações de equipes no Manager Workspace. O plug-in Espaço configurável (sn_hr_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para permitir que os usuários acessem as aplicações Programação, Coaching e Teams em Otimização da força de trabalho para RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar o plug-in por seu nae ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo à equipe ServiceNow de .
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro:`A instalação da aplicação não está disponível porque outra operação está em execução: Ativação do plug-in para`<plugin name>

Aprovações de RCA no Otimização da força de trabalho para RH

Depois de instalar ou fazer upgrade para a versão mais recente Otimização da força de trabalho para RH de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro de script de aprovação de RCAs em massa de WS do Agente de RH.
5. Clique em **Executar script** para aprovar todos os RCAs solicitados.

> **Nota:** O script de correção de RCA pode aprovar os RCAs que existem no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os modelos de documento de ServiceNow Store, plug-ins Human Resources Scoped App: Lifecycle Events e Human Resources Scoped App: Employee Relations), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Otimização da força de trabalho para RH Separação de domínios

A separação de domínio é compatível com Otimização da força de trabalho para RH. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O objetivo de Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente é simplificar a rotina diária dos gerentes de agentes de RH para desenvolver equipes de alto desempenho, otimizando cronogramas e atribuições de trabalho, respondendo a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciando solicitações de licença e fornecendo as habilidades necessárias para o sucesso — tudo em um só espaço .

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para RH

O Domain Separation é compatível.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Configurando a programação para Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie eventos no calendário da equipe. Crie planos de programação, planos de turno, categorias de evento e tipos de evento.

Configurar categorias de evento

Adicione categorias de evento e crie ou atualize configurações de campo para eventos no Espaço para gerentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho real
- Pausa
- Reunião
- De plantão
- Licença do plantão
- Folga
- Treinamento
- Trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota: Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            },
            "edit": {                    //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. Clique em **Enviar**.

Criar tipos de evento

Crie vários eventos e adicione-os ao calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de evento.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades de adesão à programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e melhorar a eficiência operacional da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho agendado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Cumprimento da programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos:

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes aos cronogramas.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Horário definido para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente bater o ponto de entrada às 7h, o horário limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Percentual definido para um limite na adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Percentual de limite inferior definido para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 80%.
Limite máximo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Percentual de limite superior definido para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como o tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

3. Clique em **Salvar**.

Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para personalizá-las para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o número de ordem mais baixo é executada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
5. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade da programação nos métodos `getAdherencePercentage` e `getConformancePercentage`.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para RH, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão *`sn_shift_planning.EventManager`*.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extensão para tipos de evento

Pontos de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.EventManager`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Instâncias de extensão

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Folga	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`
De plantão	`AgentScheduleOnCallEventManager`
Folga de plantão	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
Trabalho real	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

Configuração do Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Organize suas equipes em grupos de atribuição e crie relatórios para esses grupos para obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Casos encerrados tem Casos P1, Casos P2 como KPIs secundários.

Criar grupos de KPIs para monitorar o desempenho

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

a. Na lista relacionada de **KPIs**, clique em **Novo**.

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPI somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Adicione gerentes a um grupo de atribuição de KPIs.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um usuário a um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no usuário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes adicionais**.

2. Clique em **Nova**.

3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.

4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.

5. Clique em **Enviar**.

Configuração do Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campo.

Configurar um formulário de indicador

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} onde<name> é o nome do indicador que você deseja exibir na Coaching guia Visão geral e<sys id> é o identificador de registro exclusivo Exemplo: ◦ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ◦ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para RH

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de casos. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para que os agentes resolvam casos em aberto semelhantes. Você também pode encontrar padrões de como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Configure a propriedade de previsão de habilidades.
2. Execute os modelos de definição de solução, como *Recommend similar skills for cases* ou *Recommend skills from similar cases* para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho agendado *Start skill prediction* todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   Nota: As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold].

Usar pontos de extensão para previsão de habilidades no Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar

O ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído no plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Faça um dos seguintes:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
- Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada **Implementações**, selecione uma classe.

4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista do Coaching com aprendizado na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o Espaço configurável de RH em ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em Registro **da lista de aprendizado**.
3. Na categoria de lista de UX, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário de categoria de lista

Campo	Valor
Título	Insira o nome da categoria de lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria de lista.
Pedido	Insira um valor para definir a posição da categoria de lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria de lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campo.

Formulário de categoria de lista de UX

Campo	Valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Configuração	Selecione **Lista de aprendizado**.
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH

Configure os dados que deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

Configurar coleta de dados para Previsão de demanda

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de pessoal.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH. Para mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH para obter a lista de configurações que estão disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de previsão de coleta.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados.
Tipo	O tipo de definição de coleta de dados é definido como **Coleção** por padrão e coleta dados usando um trabalho agendado.
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.
Condições	Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Enviar**.

e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

Adicionar parâmetros a serem definidos na fórmula

Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Parâmetros de fórmula**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, no campo **Valor**, insira um valor.
   - Se você quiser usar a API do cartão de pontuação da análise de desempenho ou uma API personalizada, selecione **Avançado**e adicione um script.

   Os parâmetros de previsão Tempo médio de trabalho de caso e Tempo médio de trabalho de bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar fórmula de conversão de recursos

Configure a fórmula de conversão de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Fórmula de conversão de recurso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Instruções
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	O tipo está definido como **Fórmula de conversão de recursos**.
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Instruções
	◦ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ◦ Clique em Procurar parâmetro de previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar**. **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de previsão de grupo

Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recursos. Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Configuração da previsão de grupo**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de configuração de previsão de grupo.
   - No campo **Grupo de atribuição**, navegue e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
   - No campo **Configuração de previsão**, navegue e selecione uma **Fórmula de conversão de recursos**.

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja visualizar os dados de previsão. A data de início para uma configuração de previsão é baseada no número de dias históricos que você deseja considerar para a visualização de dados. Isso é definido usando o *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart*.

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando o trabalho **Prever recursos para o futuro** é executado.

A data de início padrão é definida como 3 dias atrás, a partir do dia anterior ao dia atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos de previsão representados em dias. Por exemplo, se a duração do período for 1 dia e os períodos a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serem previstos forem 30, a data de término será 30 dias, incluindo o dia atual. A previsão pode ser gerada por um período máximo de 90 dias.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal. Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique no ícone de engrenagem ( ).
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. No campo **Duração do período**, insira a duração do período a ser previsto.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Algoritmo**, selecione um algoritmo que você deseja usar para calcular a previsão.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   A previsão é calculada usando o algoritmo e parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.

Quando você	Em seguida, a previsão
Cancelar a publicação de uma previsão	Torne-se inativo.
Visualizar um parâmetro de previsão inativo	Exibe o intervalo de datas para o qual o parâmetro de previsão estava ativo.
Visualizar uma previsão ativa	Exibe os dados da série de tempo para o período de tempo futuro.

9. Publique os parâmetros de previsão.
   - Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   - Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

   Nota: Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

   Quando o parâmetro de previsão é publicado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
- Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no ícone Ajustes manuais ().
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. No formulário, preencha os campos:

Ajuste manual para previsão

Nome do campo	Descrição
Nome	Nome do ajuste manual.
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Unidades disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos em relação aos dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará 15 casos a mais do que os dados de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e ao O valor total é exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Como usar o Otimização da força de trabalho para RH

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e atualização de pontuações únicas em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes nos casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Otimização da força de trabalho para RH Espaço para gerentes

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para RH. Fique por dentro do status dos casos em que suas equipes estão trabalhando em um determinado momento.

Página principal

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Analise os casos em que sua equipe está trabalhando ou os casos que ainda não foram atribuídos. • Monitore casos com ANS que foram violados, escalados ou que não estão abertos há 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho da equipe para analisar o desempenho de toda a organização.	sn_hr_wfo.manager

Monitore o trabalho do seu agente ao começar o dia, exiba os relatórios que precisam de sua atenção e navegue até os casos sobre os quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período desejado selecionando a equipe na lista Equipes e também o intervalo de datas desejado.

Casos de hoje

Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados por agentes. A contagem total é dividida em casos **Novos**, **Em aberto** e **Aguardando informações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Volume de casos desta semana por status

Contagem total de casos e interações na fila durante a semana.

Casos abertos por serviço

Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto há 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias

Casos abertos por serviço

Título	Tipo	Descrição
Casos de hoje	Pontuação única	Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados por agentes. A contagem total é dividida em casos **Novos**, **Em aberto** e **Aguardando informações**.
Volume de casos desta semana por status	Pontuação única	Contagem total de casos e interações que estão na fila para serem atribuídos a agentes.
Casos P1	Pontuação única	Número de casos P1.
Casos de violação de ANS	Pontuação única	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em agentes **disponíveis**, **em pausa**, **ausentes** e **off-line**.
Solicitações de licença	Pontuação única	Solicitações feitas por agentes para tirar licença do trabalho.
Casos não atribuídos	Pontuação única	
ANS em casos de risco		
Casos abertos por serviço	Pontuação única	Solicitações feitas por agentes para trocar de turno com outros agentes.
Casos encerrados	Gráfico de barras empilhadas e de linhas	Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto há 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias
Desempenho da equipe	Lista	Lista de todos os casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos.
- Compare KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.
- Exibir os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Faça o detalhamento ativo de um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- Faça o detalhamento ativo até o nível do agente individual para exibir uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e licenças futuras.

Analisar tendências de desempenho

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro da equipe específico, um indicador ou um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando *sn_team_perf.default_date_range*.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, acompanhe e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhe os dados desta equipe:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisar o desempenho da equipe

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Acompanhar casos	Clique na guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe. ▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Programação em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Programação para gerenciar os recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando cronogramas, pessoal e turnos em suas equipes, tudo em um só local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Com o Programação, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Crie planos de turno e programação para agentes.
- Aprove ou rejeite as solicitações de licença e de troca de turno dos agentes.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo os cronogramas. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para obter mais informações por trás dos principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para garantir que você cubra todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que deseja substituir os turnos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Clique no ícone de mais (+).
   - Para criar um turno de trabalho, consulte Criar um turno de trabalho.
   - Para criar um turno de plantão, consulte Criar um turno de plantão.

Criar um turno de trabalho
Crie um turno de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

Procedimento
1. Clique em **Turno de trabalho**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

      Nota: Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

   b. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   c. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
4. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar pausas na programação a um turno
Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de adicionar pausas de programação a um turno, certifique-se de criar um plano de turno e um turno de trabalho. Consulte, Criar um plano de turno. Crie um turno de trabalho, Criar um turno de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique em **Adicionar pausa**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.
4. Defina uma duração para a pausa.
   - No campo **Duração**, insira a duração da pausa.
   - No campo **Hora de início mais antiga**, insira a hora mais antiga para iniciar a pausa.
   - No campo **Hora de término mais recente**, insira a hora mais recente para encerrar a pausa.

     Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação escalonará automaticamente a duração da pausa para cada agente. Escalone as pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.
5. Clique em **Salvar**.

Criar um turno de plantão

Criar turno de plantão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

Procedimento

1. Clique em **Turno de plantão**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
4. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   b. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
   c. No menu **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.
5. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
6. Clique em **Salvar**.

Criar rotação de plantão

Depois de criar o turno de plantão, crie a rotação de plantão para poder girar o turno entre os funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de criar a rotação de plantão, crie um turno de plantão. Consulte, Criar um turno de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique em **Criar rotação**.
3. No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno.
   Ao clicar no campo, é exibido o nome de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
4. No campo **Intervalo de rotação**, selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal.
5. Clique em **Salvar**.

> **Nota:** O campo **Tipo de escalonamento** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Girar por meio de escalas** se várias escalas tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio dos membros.**

6. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente usando o *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*. A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia. A exibição diária exibe a demanda para o número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11h às 12h, e a previsão de demanda de agente para essa hora é 5.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

   > **Nota:** Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.

   c. No painel Cronogramas, clique no ícone .

   d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.

f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.

g. Selecione o grupo de atribuição necessário. Se você quiser atribuir a programação aos grupos que gerencia, selecione **Grupos que eu gerencio**. Se você quiser especificar grupos, selecione **Especificar grupos** e procurar grupos.

h. Clique em **Salvar programação**.
Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

Nota: Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

Nota: A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.
Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para **Rascunho**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar cronogramas ( ) para exibir no painel lateral contextual. O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Publicar**.

> **Nota:** Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

Resultados

Todas os cronogramas que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Acompanhar e gerenciar a programação da equipe

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com cronogramas publicados.
- Exiba a programação de trabalho do agente, que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base no **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modifique o turno e os horários de ponto de entrada e saída do agente, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Modifique os tempos de turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.
   b. Na janela pop-up do turno, clique no ícone Editar ( ).
   c. Modifique o tempo de turno do agente conforme desejado.

      Nota: Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **Salvar**.

   O snapshot a seguir ajuda a exibir o resumo de tempo trabalhado do agente selecionado.
4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

   Nota: Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte **Como definir o prazo para aprovações de solicitações de licença e de troca de turno** em As solicitações de licença sobrepostas feitas por um agente são rejeitadas.

   a. Clique em **Aprovações**. Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.
   b. Selecione uma solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar e siga um destes procedimentos:
      - Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.
      - Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

Monitorar o cumprimento da programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão aderindo ou não aos cronogramas atribuídos. Você pode procurar áreas onde atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo seus cronogramas e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa adesão sugere a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mudança dos processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.

- Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas, nos tempos de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode alterar as fórmulasconforme necessário. Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:
  - Os scripts *shift_planning_clock-in* e *shift_planning_clock-out* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócios *Agent Time Work Event Trigger* gera eventos de ponto de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Adesão à programação**= (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras)
  - **Conformidade**= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/Tempo do turno programado em minutos
- A porcentagem de adesão ideal por padrão é acima de 70 e a conformidade está entre 80–120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e destacados em vermelho.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Cumprimento da programação

Para	Faça o seguinte
Visualizar a adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Clique na barra para exibir o gráfico e fazer uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Analisar a programação planejada em relação à real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Clique na barra que representa o tempo real trabalhado de um agente para exibir o resumo de **Tempo trabalhado**. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará esse evento automaticamente depois de 60 minutos, por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)*. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para **Offline** ou **Pausa**. Se um agente não marcar o ponto de saída mesmo após 60 minutos do horário de término do turno, o sistema gerará esse evento automaticamente.

Analisar a adesão e a conformidade

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Você também pode usar a adesão histórica, que é uma exibição de relatórios de adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Antes de Iniciar

s
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados na configuração definida e nos cronogramas de trabalho reais e planejados dos seus agentes.

Nota: Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou alterar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de adesão à programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir tempo de participação e tempo trabalhado

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o tempo em que o agente estava disponível e atingiu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de bater o ponto de saída dessa participação, esse horário será considerado como de entrada. Portanto, o tempo de treinamento das 13h às 14h será capturado como o tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, vamos considerar o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 17h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 17h05.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos
- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota: Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para RH

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_agent_forecast.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.
- Ajuste o alinhamento da equipe de acordo com a cobertura necessária e a programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe ao criar uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analise o alinhamento da equipe para cada turno.
5. Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

Para analisar o alinhamento da equipe	Faça o seguinte
Para cada dia	Selecione **Dia** na lista. A linha **Total de recursos necessários** exibe a demanda do número de agentes para esse dia nos intervalos selecionados de 15, 30 e 60 minutos. Por exemplo, em intervalos de 15 minutos, um número 16 entre 0700 e 0715 significa que a previsão de demanda do agente é 16. Os intervalos de tempo são codificados por cores conforme abaixo para mostrar a cobertura de agentes em um intervalo específico: **Legenda do código de cores** **Realçar cor para cada dia de um grupo** / **Descrição** Verde: O número de agentes programados para esse intervalo e a demanda para esse intervalo são uma correspondência exata - suas necessidades de pessoal estão perfeitamente alinhadas. Amarelo: O número de agentes programados é maior do que a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Para analisar o alinhamento da equipe	Faça o seguinte

Realçar cor para cada dia de um grupo	Descrição
	demanda que você tem para esse intervalo.
Vermelho	O número de agentes programados é menor do que a demanda para esse intervalo.
Cinza	A demanda pelo número de agentes e o número de agentes programados é zero para esse intervalo.

Por uma determinada semana

a. Selecione **Semana** na lista.

A linha **Cobertura/demanda total** tem indicadores para o alinhamento da equipe.

Indicadores

Se a linha for exibida	Então
Uma seta aponta para baixo	A previsão prevista é inferior ao número de agentes necessários para esse dia
Uma seta aponta para cima	A previsão predicada é maior do que o número de agentes necessários para esse dia
Uma marca de seleção	O alinhamento perfeito da previsão e o número necessário de agentes.

b. Clique em qualquer uma das indicações exibidas na linha **Cobertura/demanda total** para analisar mais detalhes sobre a previsão.

Você também pode visualizar a cobertura e a demanda de cada hora para cada grupo.

Adicionar eventos a um calendário de equipe

Crie uma solicitação de reunião, treinamento, licença ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.

Para	Faça o seguinte
Crie uma solicitação de reunião, treinamento ou licença.	**a.** Siga um destes procedimentos: ▪ Para programar uma reunião, selecione **Reunião**. ▪ Para criar um evento de treinamento, selecione **Treinamento**. ▪ Para criar uma solicitação de folga, selecione **Folga**. **b.** Preencha o formulário do evento. **i.** No campo **Título**, insira um nome para a reunião. **ii.** Adicione os nomes necessários para o evento: ▪ Para uma reunião, no campo **Participantes**, insira os nomes dos participantes da reunião. ▪ Para um treinamento, insira os nomes dos agentes que desejam ser treinados no campo **Trainees**. ▪ Para uma solicitação de folga, insira os nomes dos agentes no campo **Agentes**. No campo **Participantes**, comece a digitar o nome de cada um dos participantes da reunião e selecione o nome. **iii.** No campo **Data de término** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar a reunião e clique em **OK**. **iv.** No campo **Data de início** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar a reunião e clique em **OK**. **v.** Se a reunião durar o dia inteiro, clique no controle deslizante de **Dia inteiro**. **vi.** No campo **Descrição**, insira uma descrição para a reunião.
Criar um turno de trabalho	**a.** Clique em **Trabalho**. **b.** No campo **Participantes**, comece a digitar o nome de cada um dos participantes da reunião e selecione o nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	c. No campo **Data de término** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar a reunião e clique em **OK**. **d.** No campo **Data de início** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar a reunião e clique em **OK**. **e.** Clique no campo **Selecionar turno** e selecione um turno.

6. Clique em **Salvar**.

Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para RH

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Troca de turno (↑↓).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Use o Coaching em Otimização da força de trabalho para RH para avaliar as habilidades da sua equipe para resolver casos com eficiência, revisando o trabalho em momentos críticos.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidades.
- Use as oportunidades de coaching disponíveis para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente.
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis em todas as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para RH

Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Selecione uma equipe.
4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para RH.

Casos de uso

Casos de uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • O tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes da habilidade - Tempo médio necessário para resolver incidentes com esta habilidade.

Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes

Componentes

Nome do componente	Tipo	Descrição
Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container]	Componentes de visualização	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada [sn-manager-skill-tree-connected]	Árvore	Exibe a hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades [sn-manager-skill-experts-connected]	Lista	Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected]	Gráfico de pizza	Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade.

Relatórios

Importante: Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching com aprendizado a partir do ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para RH.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	Pontuação única	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	Pontuação única	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários Pendentes	Pontuação única	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	Pontuação única	Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.

Aprendizado no Otimização da força de trabalho para RH

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado aos seus agentes e rastreie a conclusão. Crie caminhos de aprendizado que incluem uma coleção de cursos sobre um tópico específico associado a um conjunto de habilidades.

Como criar um catálogo de cursos no Otimização da força de trabalho para RH

Crie catálogos de cursos e defina critérios do usuário para definir o acesso do usuário aos itens do curso e aos caminhos de aprendizado associados a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Catálogos de curso de aprendizado** > **Todos os catálogos de cursos**.
5. Selecione **Novo**.
6. Crie um catálogo de cursos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Criar uma biblioteca de aprendizado no Otimização da força de trabalho para RH

Crie uma biblioteca de aprendizado para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecione **Bibliotecas de aprendizado** e **Minhas bibliotecas de aprendizado**.
5. Crie uma biblioteca de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo**.

b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para a biblioteca de aprendizado.

c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a biblioteca de aprendizado.

d. Selecione **Salvar**.

Nota: A biblioteca de aprendizado está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione cursos de aprendizado às bibliotecas de aprendizado.

a. Selecione a guia **Conteúdo**.

b. Selecione **Adicionar**.

c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que deseja adicionar à biblioteca de aprendizado.

d. Selecione **Adicionar**. Os itens de curso serão adicionados à biblioteca de aprendizado.

Nota: Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e selecione **Remover**.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca de aprendizado.

a. Selecione a guia **Grupos aplicáveis**.

b. Selecione **Novo**.

c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar à biblioteca de aprendizado.

d. Selecione **Salvar**.

Criar aprendizado interno no Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.

2. Selecione o ícone do Coaching.

3. Selecione **Cursos de aprendizado** e **Cursos internos**.
Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.

4. Crie um curso de aprendizado interno.

a. Selecione **Novo**. A tela **Conteúdo interno de aprendizado** será exibida.

b. Preencha os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado do formulário de conteúdo interno

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.
Domínio do URL	Se a fonte interna for uma URL, selecione o domínio da URL. Estes são os tipos de domínio de URL disponíveis: ▪ YouTube ▪ Vimeo ▪ Outro
URL	Se a fonte interna for uma URL, insira a URL do domínio selecionado.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.

5. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Selecione a guia **Habilidades associadas**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Selecione **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione a guia **Tarefas de aprendizado**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, escolha um estagiário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No campo **Item do curso**, selecione o item do curso que será associado à tarefa de aprendizado.

e. No campo **Prazo**, selecione o ícone de calendário e escolha a data e hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.

f. Clique em **Salvar**.

Acessar cursos externos em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone de coaching.
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos externos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Como atribuir um item de curso aos agentes

Atribua um item de curso a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o curso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode analisar os itens de curso que os membros de sua equipe mais acessaram. Também é possível ver quais cursos foram criados nos últimos cinco dias.

Nota: Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de coaching ().
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecionar **Cursos de aprendizado** > **Todos os cursos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
- Nos cartões de item do curso, você pode visualizar os detalhes de cada curso, incluindo habilidades associadas ao curso. Se um curso tiver mais de uma habilidade, você poderá selecionar a contagem ao lado de uma habilidade e exibir todas as habilidades. Para remover uma habilidade, selecione-a e, em seguida, selecione **Remover**.
- Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

5. Selecione o ícone de atribuição para o item de curso que você deseja atribuir aos agentes.
6. Na tela **Atribuir curso de aprendizado**, atribua o curso de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

Para	Faça o seguinte
Atribuir o curso a todos os grupos que você gerencia direta e adicionalmente	Selecione **Para meus grupos**.
Atribuir o curso a grupos ou membros da equipe específicos	**a.** Selecione **Para grupos ou membros da equipe específicos**. **b.** No campo **Atribuição de grupo**, selecione um ou mais grupos aos quais pertencem os agentes a quem você deseja atribuir esse curso. **c.** No campo **Atribuição de membro da equipe**, selecione um ou mais membros da equipe aos quais você deseja atribuir o curso.

a. Se os agentes tiverem que concluir o item de curso em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o curso.

c. Selecione **Atribuir**.

Nota:

- O curso mais acessado pelos agentes será identificado com o destaque **Mais realizado**.
- O curso que foi criado menos de cinco dias antes da data atual será identificado com o destaque **Novo**.

Como criar um caminho de aprendizado no Otimização da força de trabalho para RH

Crie um caminho de aprendizado, adicione as habilidades e os itens de curso relevantes e publique o caminho. Quando os agentes concluem o caminho, todas as habilidades associadas a ele são adicionadas automaticamente ao perfil do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Navegar até **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.
   - Você pode pesquisar um caminho com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um caminho de aprendizado para exibir os detalhes. Você pode analisar o objetivo do caminho, as habilidades associadas aos itens do curso, o número total de cursos do caminho e o prazo para concluí-los.
   - Você pode selecionar o link que exibe as habilidades e exibir todas as habilidades associadas ao caminho de aprendizado. A lista de habilidades será exibida se houver mais de cinco habilidades associadas ao caminho de aprendizado.
5. Selecione **Criar novo caminho**.
   A tela **Novo caminho de aprendizado** será exibida.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de caminho de aprendizado

Campo	Descrição
Nome do caminho	Nome exclusivo do caminho de aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo ao qual você deseja associar o caminho de aprendizado
Objetivo	Objetivo do caminho de aprendizado.
Descrição resumida	Breve descrição do caminho de aprendizado.
Descrição	Descrição detalhada do caminho de aprendizado.

7. Clique **em Avançar**
   O caminho de aprendizado será criado no estado **Rascunho**. Você pode concluí-lo posteriormente.
8. Adicione ou remova os itens de curso.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um curso e visualizar os detalhes.

   a. Marque ou desmarque a caixa de seleção dos itens de curso que deseja adicionar ou remover do caminho de aprendizagem.

   b. Selecione **Adicionar itens**.
   A tela **Revisar** será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Revise o caminho de aprendizado.
   As habilidades associadas aos cursos selecionados serão preenchidas automaticamente no campo **Habilidades do curso**.

   a. Revise e edite todos os detalhes necessários.
      Você também pode incluir habilidades adicionais no caminho de aprendizado.

   b. Opcional: Para remover os itens que você não deseja mais associar ao caminho de aprendizado, selecione o item e escolha **Remover itens selecionados**.

   c. Clique em **Avançar**.
      - A tela mostra a exibição do caminho de aprendizado para o agente.
      - A seção **Currículo** exibe os itens do curso na ordem que você selecionou na tela **Revisar**.
      - Se você não quiser publicar o caminho de aprendizado, selecione **Salvar** e retome-o depois.

10. Clique em **Enviar** para publicar o caminho de aprendizado.
    O caminho de aprendizado será publicado com base no fluxo de publicação.

Como atribuir um caminho de aprendizado aos agentes

Atribua um caminho de aprendizado a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o caminho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecionar **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.
   - Você pode pesquisar os caminhos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Cada caminho exibe um destaque que mostra se ele está no estado de rascunho ou publicado. É possível selecionar um caminho que esteja no estado **Rascunho** e concluí-lo. Você pode selecionar um caminho que esteja no estado **Publicado** e exibir os detalhes do caminho.
5. Selecione o ícone Atribuir para o caminho que você deseja atribuir aos agentes.
   O ícone Atribuir só está disponível quando o caminho está no estado **Publicado**.
6. Na janela **Atribuir caminho de aprendizado**, atribua o caminho de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Atribuir o caminho a todos os grupos que você gerencia direta e adicionalmente	Selecione **Para meus grupos**.
Atribuir o caminho a grupos ou membros da equipe específicos	**a.** Selecione **Para grupos ou membros da equipe específicos**. **b.** No campo **Atribuição de grupo**, selecione um ou mais grupos aos quais pertencem os agentes a quem você deseja atribuir esse caminho. **c.** No campo **Atribuição de membro da equipe**, selecione um ou mais membros da equipe aos quais você deseja atribuir o caminho.

a. Se os agentes tiverem que concluir o caminho em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o caminho.

c. Clique em **Atribuir**.
Você pode ver o andamento dos agentes enquanto trabalham em um caminho.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no ícone de coaching.

3. Clique na guia **Aprendizado**.

4. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.

5. Crie uma tarefa de aprendizado.

a. Clique em **Nova**.

b. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de aprendizado

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	A biblioteca de aprendizado que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.
Item de curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. Para tarefas de aprendizado atribuídas ou em andamento, o campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer após o dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa tiver vencido antes do dia atual.

6. Clique em **Salvar**.

Referência do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH A referência inclui informações sobre as funções, propriedades do sistema e tabelas instaladas.

Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Otimização da força de trabalho para RH, incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (kpis), trabalhos agendados, propriedades e tabelas.

Otimização da força de trabalho para RH

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_hr-wfo.user]	Normalmente usa a Otimização da força de trabalho para RH.	sn_hr-wfo.usuário
Administrador da Otimização da força de trabalho [sn_hr_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_hr_wfo.admin
Gerente de RH da Otimização da força de trabalho [sn_hr_wfo.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou	sn_hr_wfo.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	gerenciamento de canal.	

Propriedades

Propriedades	Descrição
sn_hr_wfo.hr_group_types	Propriedade do sistema que garante que as listas relacionadas a RH corretas sejam renderizadas nos registros no módulo de desempenho da equipe. O usuário conectado deve pertencer a um grupo dos tipos de grupo (sysId) especificados nesta propriedade.

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/exibição do banco de dados
Espaço para gerentes	Armazena configurações de filtro para todas as aplicações, como Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Programação	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule] • Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]

Espaço para gerentes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão de aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriedades

Propriedades	Descrição
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	O limite máximo para o número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**50

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos	Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado.
Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias	Número de casos que não são atualizados há 30 dias.
Número de casos resolvidos reabertos	Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Nº de casos escalonados em aberto	Número de casos que não são trabalhados e são escalados.

Trabalhos programados

Trabalho agendado	Descrição
Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
Coleta de dados semanais	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou licença.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo de tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado do agente, como horas de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_apartment	Armazena os tempos de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão:**verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos de adiantamento ou atraso um agente pode bater o ponto de entrada ou de saída no horário programado sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente começar a trabalhar antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**60 minutos
sn_shift_planning.adherence_threshold	Defina a porcentagem de um limite em adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Defina a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de ponto de saída automáticos quando os agentes se esquecerem de fazer o ponto de saída. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**60 minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de ponto de saída (para cenários em que o evento de ponto de saída não é acionado)	Gera eventos de ponto de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem atingido o ponto de saída. **Nota:** Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8h às 17h e que o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* está definido como 60 minutos. O agente bate o ponto de entrada e não bate o ponto de saída, o trabalho agendado espera até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver ponto de saída até as 18h, o sistema gerará um evento de ponto de saída com a hora de término do turno do agente.
Preencher resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários dos turnos de trabalho planejados e reais do agente do dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à última hora de saída.
[Aderência à programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Definir a data de vencimento para aprovações de solicitação de licença e troca de turno:os administradores podem configurar a lógica de data de vencimento para os fluxos de aprovação de Solicitação de licença e Solicitação de troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

Previsão de demanda

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Casos atribuídos	Coleta dados para casos.
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos dos últimos três anos para todos os clientes zboot.

Fórmula de conversão de recurso

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Recursos para suporte de vendas	`([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de vendas]`
Recursos para suporte de serviço	`([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho de caso - Suporte de serviço]) + ([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de serviço])`
Recursos para suporte técnico	`([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho de caso - Suporte técnico])+([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte técnico])`

Parâmetros de previsão

Nome	Descrição
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de caso	Tempo médio em que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho de caso	Tempo médio em que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de previsão

Nome	Descrição
Suporte de vendas: tempo médio de trabalho no bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição
sn_agent_forecast.forecast_interval	O menor intervalo (em minutos) no qual os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal no Manager Workspace.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tabelas para previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

Programar trabalhos para Previsão de demanda

Nome	Descrição
Coletar dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda	É executado diariamente às 2h. Para qualquer tabela definida na configuração de definição de coleta de dados, ele conta o número de registros do dia anterior para cada hora para cada grupo e o armazena no MetricBase.
Previsão de recursos para o futuro	É executado diariamente às 3h. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente no MetricBase.
Criar casos e bate-papos para o dia anterior	Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos para o dia anterior.
Excluir dados de demonstração de caso	Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.
Excluir dados de demonstração de interação	Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.

Trabalhos sob demanda para previsão de demanda

Coletar dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente a cada hora nos últimos três anos para configuração de previsão automatizada.
Gerar dados de demonstração de previsão	Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados dos últimos 90 dias. Executa recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos.

Teams

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler todos os dados de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**15
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:30

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH a partir do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para índice de satisfação do cliente baixo	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Caso [sn_customerservice_case]
Processo de gestão de conhecimento: coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Caso [sn_customerservice_case]
Oportunidade de coaching para TTR alto	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
	em um caso com tempo de resolução superior a 3 dias.	
Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam tiveram tempo de processamento de mais de 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota: Você pode personalizar as oportunidades de coaching para índice de satisfação do cliente baixo, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base nas necessidades do negócio.

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH a partir do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade de caso	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação de caso. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH a partir do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_reader
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	sn_lc.learning_advisor
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	sn_lc.task_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros).

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Estes atividades de avaliação de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_recommended	Os Tech learning recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Habilita as propriedades para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado.
com.snc.process_flow.execution.max_size_limit	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS .

Recomendação de habilidades

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número de vezes que a Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para esse agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**: 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simil
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Trabalho agendado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Pacote de experiência do funcionário

Os pacotes de experiência do funcionário são configurações, conteúdo e fluxos de trabalho pré-empacotados que você pode usar como estão ou personalizar para seus próprios processos de RH.

Nota:

A partir da versão Xanadu, o Employee Experience Pack está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Os pacotes de experiência do funcionário reduzem o tempo e o esforço de implementação.

Aplicações

As aplicações para pacotes de experiência do funcionário podem incluir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Prestação de serviços de RH
- Case and Knowledge Management
- Central do funcionário
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Entrega de conteúdo
- Automação de Conteúdo

Nota: As licenças e plug-ins necessários dependem do tipo de experiência que você está implementando para seus próprios processos de RH.

Pacote pré-configurado

Os pacotes de experiência do funcionário usam dados, configurações e conteúdo pré-configurados para que personalizar ou começar do início seja desnecessário. No entanto, você ainda pode modificar ou criar suas próprias experiências. Os pacotes de experiência do funcionário oferecem:

- Elementos que seus funcionários podem usar para autoajuda, como amostras de artigos de conhecimento, conversas do Virtual Agent e itens do catálogo.
- Amostras de casos e tarefas de RH para ajudá-lo a gerenciar seus próprios processos de RH.
- Conteúdo direcionado e outros que ajudam você a se envolver com seus funcionários.
- Pesquisas, relatórios ou painéis para que você possa medir o sucesso do seu programa e processos.

Pacotes de experiência do funcionário

Para obter detalhes sobre requisitos do sistema e compatibilidade da família para pacotes de experiência do funcionário, acesse ServiceNow Store.

Esses pacotes de experiência do funcionário podem orientá-lo nos processos de RH que exigem configuração:

- Serviços pré-criados
- Atividades
- Comunicação

Prestação de serviços de RH Espaço do agente (Clássico)

Como agente de RH, você pode usar o Prestação de serviços de RH Espaço do agente para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.

Espaço do agente para RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Os agentes de RH podem:

- Converse com funcionários e crie ou trabalhe nas solicitações deles.
- Receba chamadas de funcionários e crie ou trabalhe nas solicitações deles.
- Crie ou trabalhe em casos de RH até à conclusão.
- Veja informações relacionadas ao funcionário ou ao caso.
- Pesquise um funcionário e verifique se é o funcionário correto pelo endereço, localização ou outras informações do perfil de RH.
- Gerencie e veja a lista de casos.

Aqui estão alguns dos principais benefícios do HR Agent Workspace.

Exibição de painel único

Veja todos os detalhes sobre um problema em um só local.

Canais de comunicação integrados

Comunique-se em tempo real com os funcionários por bate-papo ou telefone na mesma interface.

Coluna Assistência do agente

Encerre casos e incidentes mais rapidamente com as recomendações da Assistência do agente.

Nota: A Assistência do agente está disponível para interações e casos de RH.

Prestação de serviços de RH Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente

O Prestação de serviços de RH Espaço do agente é uma aplicação de Service Desk configurável que se baseia em Explorando o espaço . Esta aplicação coloca todas as ferramentas necessárias em um só local para que você possa ajudar os funcionários nas necessidades deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre RH Espaço do agente.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.
Uso  Saiba como usar RH Espaço do agente.	

Prestação de serviços de RH Espaço do agente Configuração assistida

Use **a Configuração assistida do Espaço do agente de RH** para percorrer a configuração inicial de Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Importante:

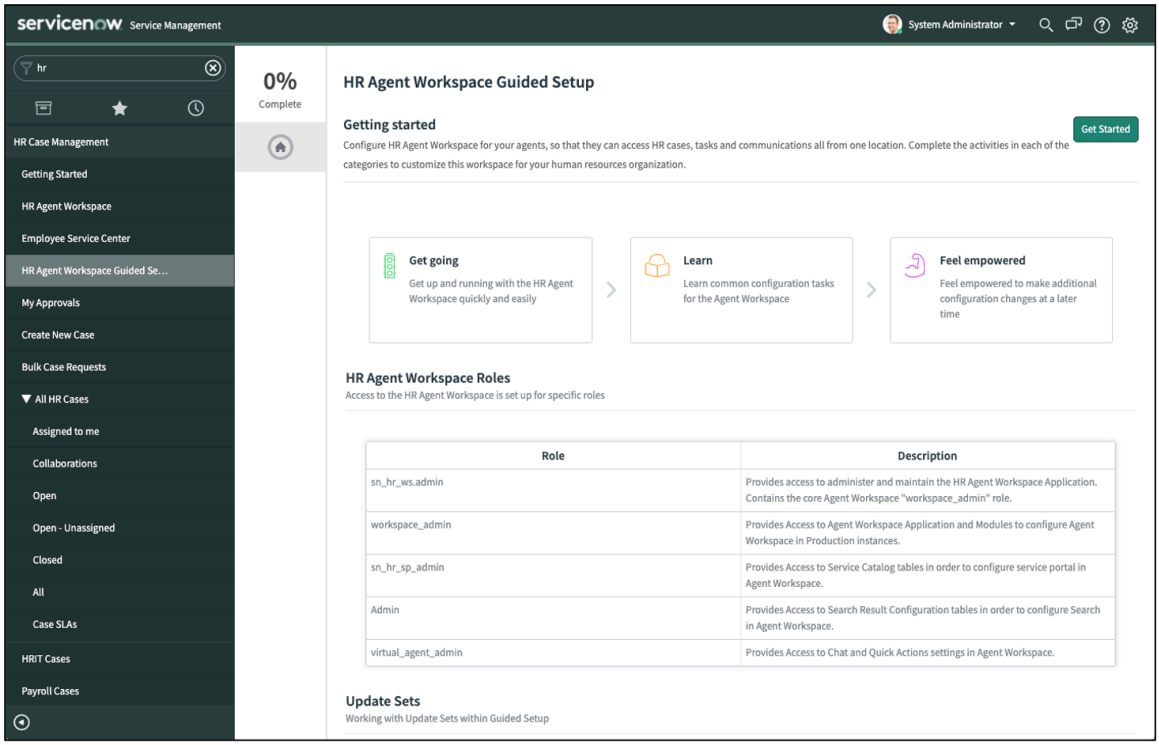
- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

A Configuração assistida do Espaço do agente de RH fornece uma introdução para iniciar sua configuração. Ele também organiza as atividades de configuração em categorias. Cada categoria fornece informações como orientação de planejamento, etapas de pré-configuração e links para informações úteis. Cada categoria também fornece links para as páginas em sua instância em que você executa a configuração.

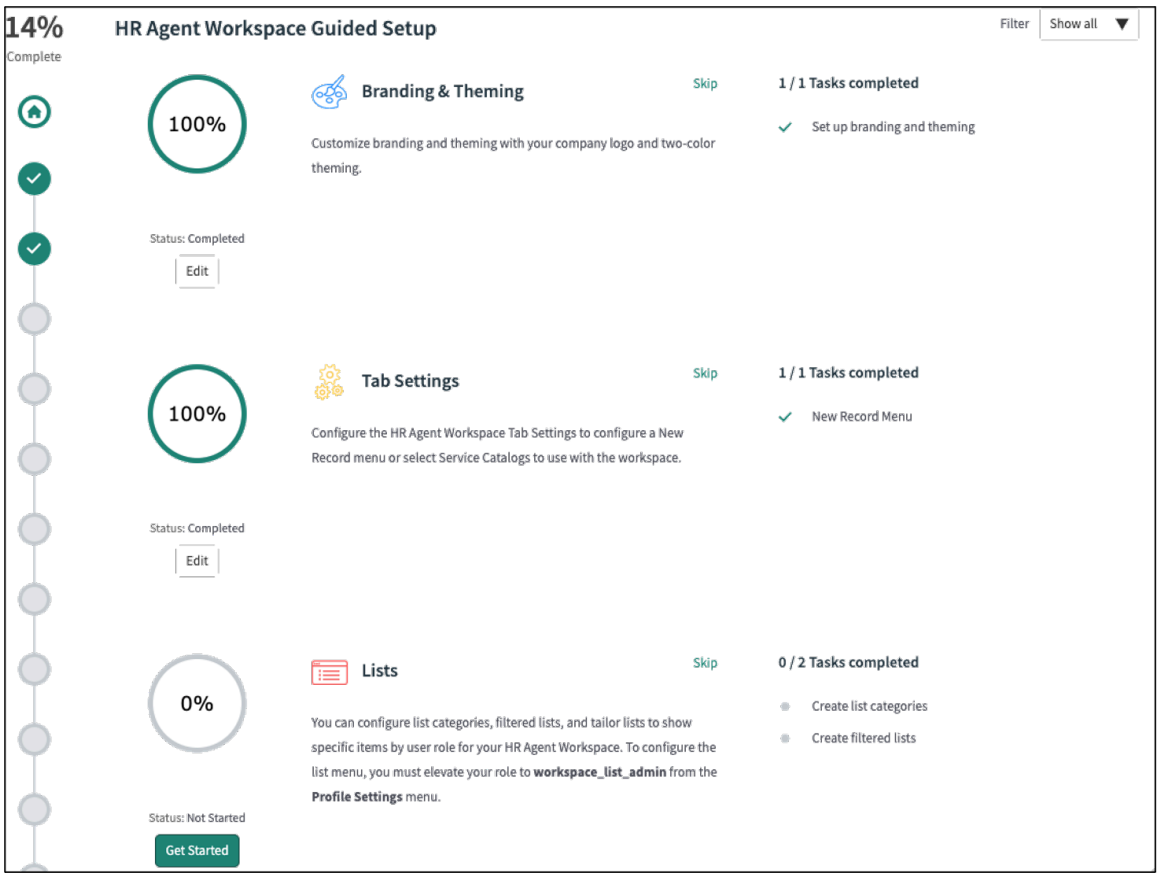
Para acessar **a Configuração assistida do Espaço do agente de RH**, navegue até **Gestão de casos de RH** > **Configuração assistida do Espaço do agente de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A página principal fornece informações sobre as diferentes categorias, funções e conjuntos de atualizações. Selecione o botão **Iniciar** no canto superior direito para iniciar a configuração.



A página Configuração assistida do Espaço do agente de RH fornece uma lista de diferentes categorias. Selecione o botão **Iniciar** em cada categoria para começar a configurar Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre **a Configuração assistida**, consulte Como usar a configuração assistida .

Como explorar Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use Prestação de serviços de RH Espaço do agente para gerenciar as solicitações de RH de seus funcionários em um só lugar.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Página inicial

A página inicial do fornece uma visão geral do seu trabalho. Ele fornece informações que podem ajudá-lo a decidir no que você deve agir primeiro, como casos de RH e o status do Acordo de nível de serviço (ANS), itens que afetam sua equipe e informações e comunicados gerais.

Lista de casos

Na página inicial, você pode acessar a lista de casos. A lista de casos fornece uma exibição de todos os casos de RH ou você pode filtrar e classificar pelo que é relevante para você.

Formulário de caso de RH

Gerencie vários casos, exiba informações relacionadas ao caso e use artigos de conhecimento ou casos semelhantes para gerenciar o caso.

Formulário de caso de RH

Recurso do Espaço do agente	Descrição
Guias	As guias exibem listas, números de casos de RH e o ícone Adicionar . O ícone Adicionar permite que você **crie instantaneamente um caso de RH** ou **crie uma interação**. Quando você tem várias guias abertas, só pode ver o número do caso na guia por padrão. No entanto, você também pode configurar as informações que deseja exibir na guia. Para obter mais informações, consulte Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Se você apontar para o número, poderá ver rapidamente mais detalhes relacionados a um caso, por exemplo, a descrição do caso, o serviço de RH e a pessoa afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de caso de RH

Recurso do Espaço do agente	Descrição
Cabeçalho do formulário	Exibe detalhes resumidos de um caso de RH, como serviço de RH, prioridade, estado e agente atribuído.
Ações de IU	Botão Ação que permite salvar mudanças feitas, mudar o status, cancelar ou outras ações relevantes para um caso. **Nota:** Os botões que aparecem são semelhantes à IU da plataforma nativa. Os tipos de botão que aparecem dependem do tipo e do status do caso de RH.
Itens relacionados	Mostra detalhes sobre o caso de RH e registros de outras tabelas que têm um relacionamento com o caso de RH. **Nota:** Quando um caso aparece no Playbook, essas guias mudam. Para obter mais informações, consulte Explorando Prestação de serviços de RH playbook.
Detalhes do caso	Informações sobre o caso: • Pessoa afetada • Serviço de RH solicitado • Prioridade atribuída • Grupo de atribuição • Agente atribuído • Descrição • Comentários e anotações de trabalho
Fluxo de atividades	Comentários, anotações de trabalho e estados atuais e anteriores do caso.
Painel lateral contextual	Gerencie e trabalhe no caso usando vários ícones orientados por tarefa. Os ícones que aparecem no painel contextual lateral dependem do tipo de caso em que você está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Espaço do agente painel lateral contextual.

Guias

Use guias para exibir os registros associados a um caso de RH, como detalhes do caso e tarefas. Você pode selecionar uma guia e ir direto para as informações. As guias secundárias aparecem abaixo das guias superiores e exibem detalhes do caso, informações de perfil de RH e tarefas.

Nota: Qualquer referência selecionada em uma guia primária é aberta como uma guia secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu Itens relacionados

Use o menu Itens relacionados para ver informações sobre detalhes, tarefas e outras informações associadas a um caso. Este menu fornece uma maneira rápida e fácil de pesquisar informações sobre um caso e a pessoa afetada.

Nota: O tipo de caso de RH determina quais guias serão exibidas.

Ícones de perfil de RH

Ícones que permitem que você obtenha acesso rápido a informações sobre a abertura para e a pessoa afetada.

- : selecione o ícone de perfil de RH para acessar o perfil de RH das pessoas relacionadas ao caso. A seleção de um perfil de RH também exibe o painel lateral de visão geral, onde você pode ver informações que o administrador de RH configura e outras coisas, como e-mail, local do escritório e informações da organização do funcionário. Para obter mais informações, consulte o Painel Resumo.
- : selecione o ícone Pesquisar registro para acessar uma lista de todos os perfis de RH da sua empresa.
- : selecione o ícone Abrir link profundo para acessar informações fora da aplicação para ajudar a resolver o caso. Para obter informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para Prestação de serviços de RH.

Nota: Para obter informações sobre como configurar ações personalizadas em campos de registro, consulte Configuração de ações personalizadas em campos de registro no espaço .

Prestação de serviços de RH Espaço do agente painel lateral contextual

O painel lateral contextual em Prestação de serviços de RH Espaço do agente fornece informações projetadas para ajudá-lo a trabalhar em um caso de RH e interagir com seus funcionários.

O painel lateral contextual fornece uma coluna de ícones que fornece informações. Use as informações ao interagir com seus funcionários ou para concluir o caso.

Os ícones que aparecem dependem do tipo de caso de RH que você está vendo.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual

Ícone	Descrição
	Resumo: fornece os principais detalhes do perfil de RH para recall rápido. Ter essas informações prontamente disponíveis ajuda os agentes a entender quem eles estão tentando ajudar ao se comunicar com um funcionário.
	Assistência do agente: fornece artigos de conhecimento relevantes sobre o caso. Você também pode fornecer comentários (visíveis para o funcionário) ou anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou exibir todas as atividades relacionadas ao caso. **Nota:** A Assistência do agente também está disponível para interações de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual

Ícone	Descrição
	Documentos do funcionário: lista os documentos relacionados ao caso em que você está. Selecione o documento para baixá-lo ou renomeá-lo. **Nota:** O painel lateral contextual requer o plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management] para exibir os documentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Gestão de documentos de funcionários.
	Anexos: documentos relevantes ou relacionados ao caso de RH são exibidos como anexos. Esses anexos podem ser movidos para a Gestão de documentos de funcionários (GED) para fins de arquivamento e histórico. Por exemplo, recibos de reembolso de taxa de matrícula são anexos a um caso de RH. Depois de mover anexos para a Gestão de documentos de funcionários, eles se tornarão documentos de funcionários. Consulte Mover documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Selecione um anexo para baixá-lo ou excluí-lo. **Nota:** Um pequeno ponto verde indica que há anexos  .
	Modelos de resposta: mostra mensagens reutilizáveis que você pode usar ao responder a um funcionário que tem uma pergunta sobre o caso. Copie o texto do modelo de resposta que você deseja usar e cole-o na seção Comentários ou Anotações de trabalho do caso de RH. Um serviço de RH configura modelos de resposta que são uma maneira rápida, consistente e eficiente de responder a perguntas comuns relacionadas a casos de RH. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.
	Instruções de execução: fornece informações focadas e direcionadas sobre como concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência. Pode incluir instruções específicas, artigos da base de conhecimento ou uma check-list do que fazer no caso. Para obter mais informações, consulte Instruções de execução de RH.
	Check-list: fornece uma lista de coisas que precisam ser verificadas ou feitas. A check-list ajuda a resolver um problema de forma eficiente e rápida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual

Ícone	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como usar check-lists no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Configuração do Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Configure Prestação de serviços de RH Espaço do agente para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

ServiceNow® Prestação de serviços de RH Espaço do agente usa a aplicação Espaço do agente como uma plataforma.

Para configurar Prestação de serviços de RH Espaço do agente, você pode:

- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace].
- Configure estes componentes do Prestação de serviços de RH Espaço do agente:
  - Canais de comunicação e roteamento.
  - Componentes e configurações adicionais que são específicos para Prestação de serviços de RH.
  - Formulários no espaço. Consulte Configuração de formulários no Workspace .
  - Configuração do espaço. Consulte Configurar espaço .

Funções instaladas

Ao ativar os plug-ins Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace], você instala as seguintes funções:

Funções para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
Gerente de RH [sn_hr_core.manager]	Concede acesso a todos os casos, perfis e informações seguras de RH. Com esta função, você pode gerenciar Prestação de serviços	Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin] Usuário do espaço [workspace_user]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	de RH Espaço do agente listas e categorias. Esta função contém o administrador da lista do espaço, que é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Funções de privilégio elevado . A função Usuário do espaço [workspace_user] permite que você acesse Prestação de serviços de RH Espaço do agente e crie e acesse interações.	
Redator de casos de RH [sn_hr_core.case_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH. Com esta função, você pode acessar Prestação de serviços de RH Espaço do agente e exibir, criar e trabalhar em casos existentes. Você também pode acessar todas as áreas de Case and Knowledge Management. Esta função contém a função do usuário do espaço, que permite executar transferências de fila de interação e agente de interação.	Usuário do espaço [workspace_user] Agente de interação [interaction_agent]
Agente de RH [sn_hr_core.basic]	Concede acesso a agentes de RH básicos para módulos Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Esta função contém a função de Agente do Advanced Work Assignment [awa_agent], que permite que um agente de RH trabalhe nas interações com o cliente e gerencie a carga de trabalho em vários canais de serviço.	• Agente do Advanced Work Assignment [awa_agent] • Para ver todas as funções contidas na função de agente de RH [sn_hr_core.basic], consulte Componentes instalados com a Gestão de casos e de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
Gerenciador de conteúdo do espaço [sn_cd.workspace_content_manager]	Permite programar conteúdo para o espaço. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_cd.content_manager concede acesso a Publicação de conteúdo. ◦ A função sn_esign.config_manager pode gerenciar as configurações de assinatura eletrônica. ◦ A função sn_cd.content_approver pode aprovar o conteúdo que está programado para aparecer no Central do funcionário.	• Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Gerenciador de conteúdo de entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager] ◦ Gerenciador de configuração de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager] ◦ Aprovador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_approver]
Administrador do espaço de RH [sn_hr_ws.admin]	Permite que você configure todos os aspectos de Prestação de serviços de RH Espaço do agente. A função workspace_admin permite que você configure Espaço do agente • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo. • A função uxframework_designer tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs. • A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de fila de	Administrador de espaço [workspace_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] • Designer de estrutura de UX [uxframework_designer] • Usuário do Espaço do agente [agent_workspace_user] • Administrador de recomendação de agente [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • Administrador de interações [interaction_admin] • Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin] • Administrador de ação de IU [ui_action_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	interação e agente de interação. • A função sn_agent_recommend.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do agente. • A função interaction_admin permite que você administre o sistema de gestão de interações. • A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias de espaço. • A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU. • A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin permite que você administre o analisador de semelhanças. O Analisador de semelhanças define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro. • A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção.	• Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Analisador de semelhanças [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Administrador de formulário [form_admin] • Personalizar formulário [personalize_form] • Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

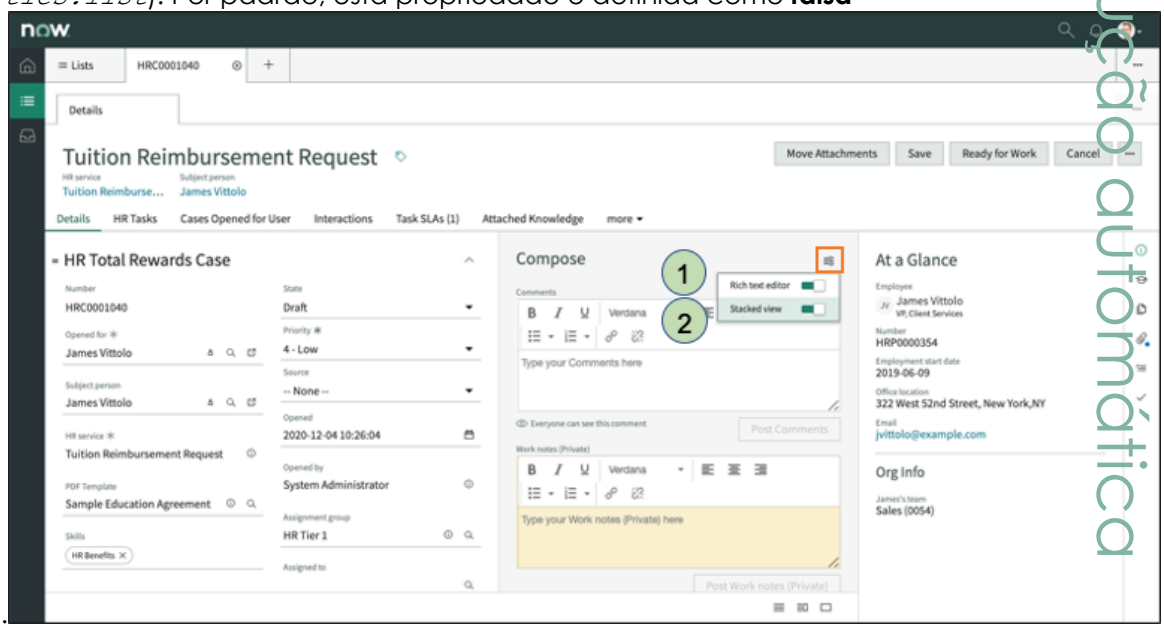
Funções para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	• A função personalize_form permite que você personalize formulários. • A função ui_notification_admin permite configurar gatilhos de notificação.	

Rich text

O rich text permite que você formate seus comentários ou anotações de trabalho para enfatizar sua mensagem e é legível em muitos programas e plataformas.

Você pode habilitar rich text para Prestação de serviços de RH Espaço do agente usando a propriedade do sistema *glide.ui.journal.use_html* (*sys_properties.list*). Por padrão, esta propriedade é definida como **falsa** (desativada).



Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Descrição
	Alternar o ícone de configurações de composição selecionado para mostrar o editor de rich text e os ícones de exibição empilhada.
	Controle deslizante do editor de rich text que você pode alternar para ativar o rich text.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

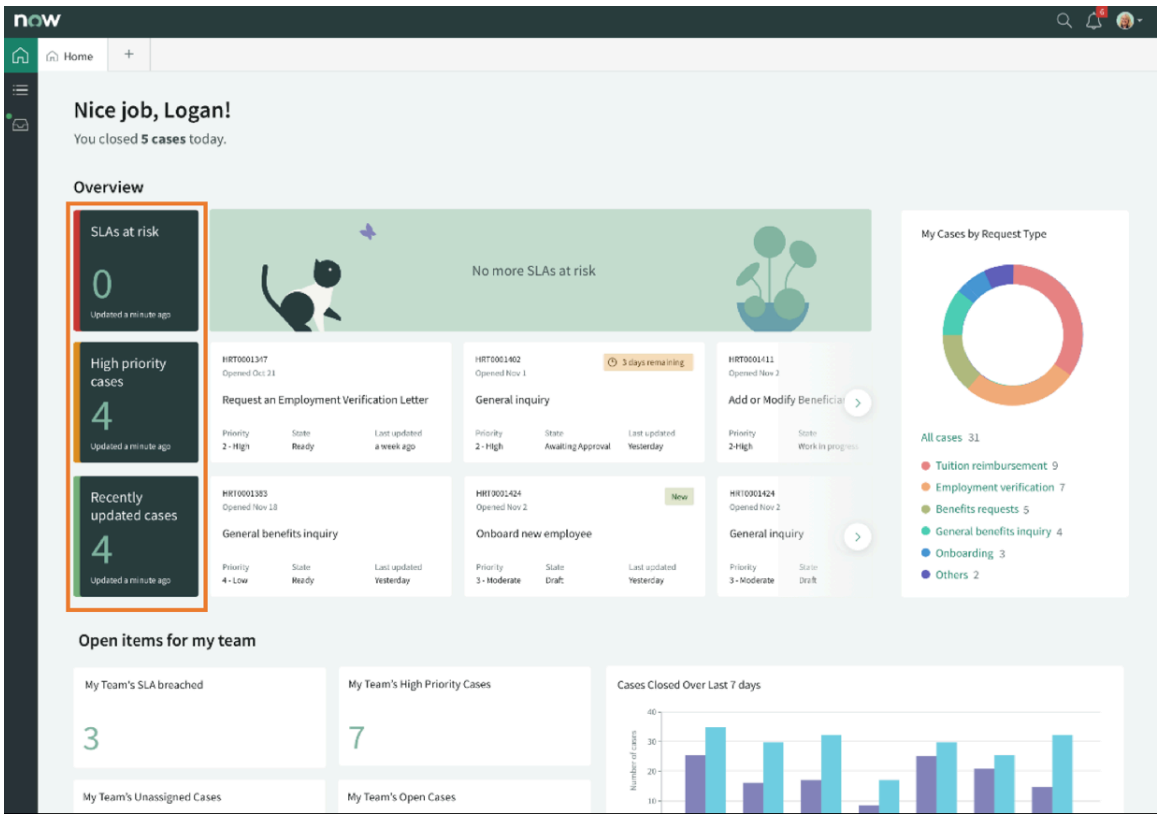
Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Descrição
2	Controle deslizante de exibição empilhada que coloca Comentários e Anotações de trabalho lado a lado ou empilhados um sobre o outro.

⚠ **Aviso:** Se sua empresa estiver usando outras aplicações Espaço do agente, **ativar** essa propriedade pode afetar o desempenho do sistema.

Página principal clássica Prestação de serviços de RH Espaço do agente

A primeira coisa que os agentes de RH veem ao acessar o RH Espaço do agente é a página principal. A página principal do oferece uma experiência personalizada e envolvente para o agente de RH.



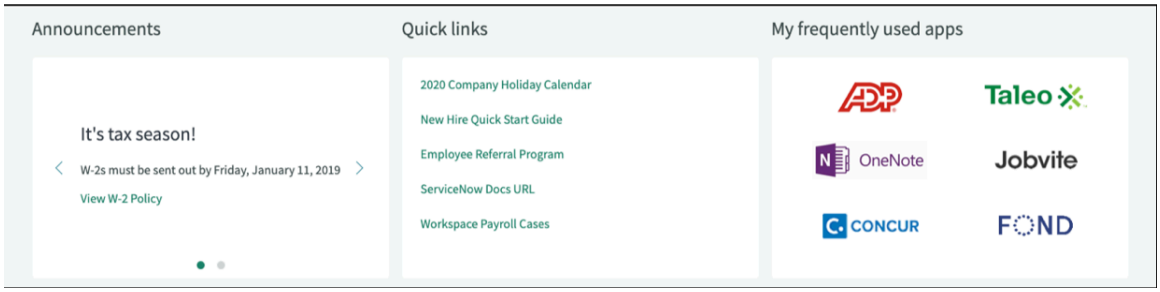
A página principal mostra casos de alta prioridade, casos em risco de violação de acordos de nível de serviço (ANS) e casos com mudanças recentes.

As informações relacionadas às equipes às quais seus agentes de RH pertencem são exibidas abaixo da seção Visão geral.

A parte inferior da página principal fornece informações da empresa, links e ferramentas disponíveis. Esta seção faz parte da Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração

O sistema de base fornece duas (2) páginas principais:

- Página principal de RH
- Página principal de RH (CD)

A página principal (CD) está disponível quando o plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery) está ativado. O sistema de base oferece a capacidade de configurar suas páginas principais de forma limitada.

- Configuração da lista de cartões: determina quais cartões são exibidos na seção central da página principal.
- Configuração de marcador do cartão: determina quais marcadores aparecem nos cartões.

Para obter mais informações, consulte:

- Definir a configuração da lista de cartões para a página principal de RH clássico Espaço do agente
- Definir a configuração de marcador da página principal de RH clássico Espaço do agente

Modificando sua página principal

As páginas principais do sistema de base só podem ser modificadas se você fizer uma cópia primeiro.

Nota: Para obter mais informações sobre como configurar uma nova página principal, consulte Configuração de páginas principais em um espaço .

Página principal clássica Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Para modificar uma página principal fornecida pelo sistema de base, você deve primeiro fazer uma cópia.

Para fazer uma cópia da sua página principal, use o Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

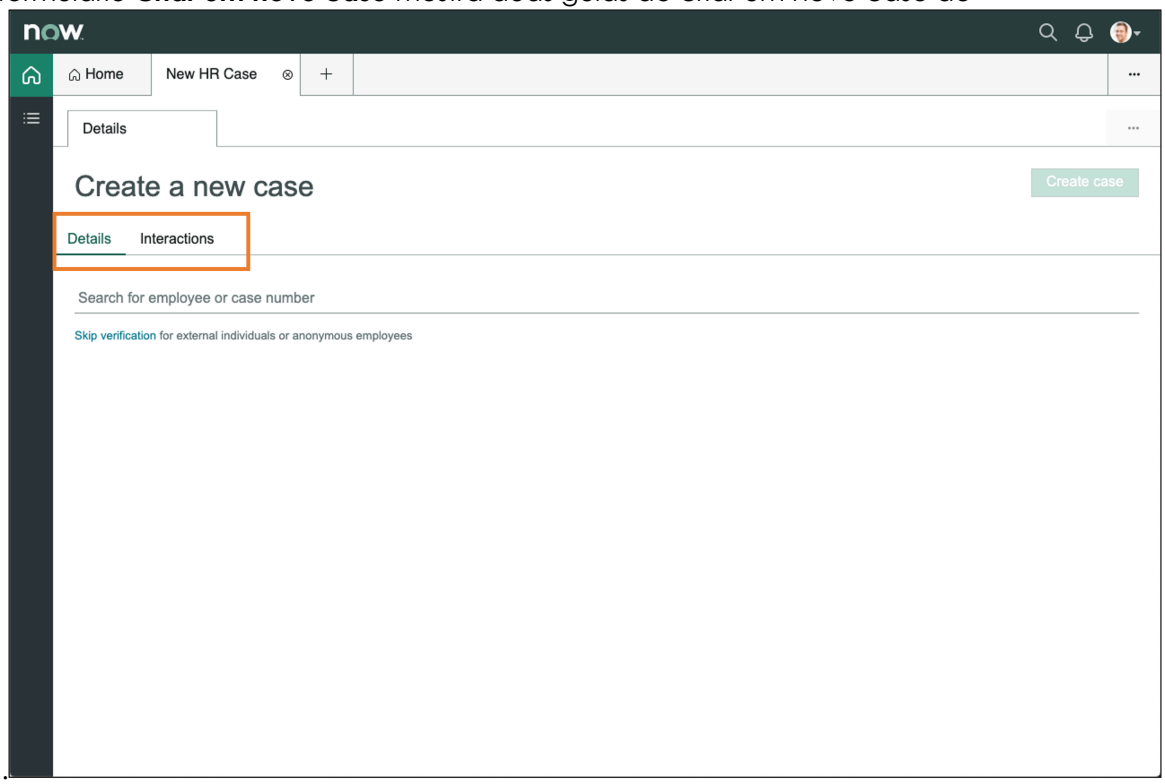
Formulário Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente Criar um novo caso

Você pode configurar a aparência do formulário **Criar um novo caso** em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário **Criar um novo caso** mostra duas guias ao criar um novo caso de RH.



Use a propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs para adicionar ou excluir as guias que aparecem na criação do caso inicial.

Nota: O campo **Descrição** na propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs fornece informações sobre como adicionar um novo objeto de matriz para novas entradas de guia. Para excluir uma guia, remova o objeto de matriz da guia. Para obter mais informações sobre, consulte Adicionar ou excluir guias do formulário Criar novo caso.

Depois de inserir um número de funcionário ou de caso, a guia **Casos para abertos para** será exibida se o funcionário tiver casos adicionais associados.

Adicionar ou excluir guias do formulário Criar novo caso

Use a propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs para adicionar ou excluir as guias que aparecem na criação do caso inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O campo **Descrição** na propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs fornece informações sobre como adicionar um novo objeto de matriz para novas entradas de guia. Para excluir uma guia, remova o objeto de matriz da guia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Pesquise e exiba a propriedade do sistema **sn_hr_ws.case_creation_tabs**.
3. No campo **Valor**, role para baixo até o objeto **"title":"interactions"** da matriz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Remova o texto destacado acima.
5. Selecione **Atualizar**.

Definir a configuração da lista de cartões para a página principal de RH clássico Espaço do agente

Use a Configuração da lista de cartões para configurar os cartões que aparecem na página principal Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Antes de Iniciar

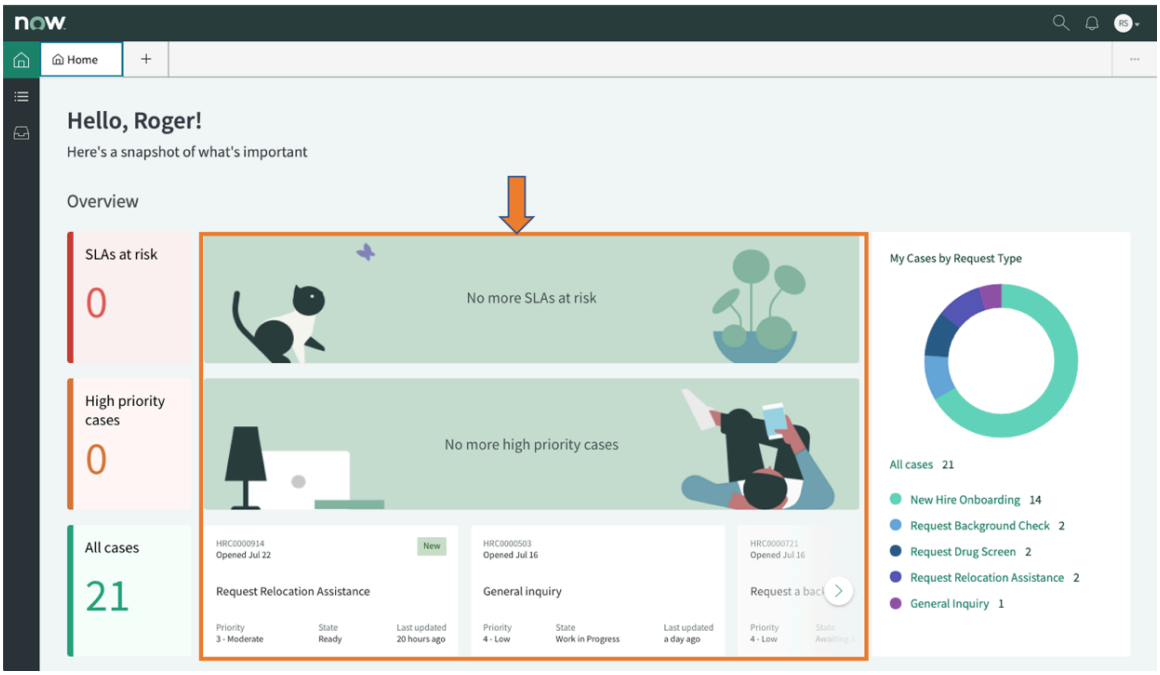
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Página principal** > **Configurações de Lista do Cartão**.
   O sistema de base fornece três (3) registros pré-configurados:
   - **ANS em risco**
   - **Casos de alta prioridade**
   - **Todos os casos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione um dos registros pré-configurados ou **Novo**.
3. Preencha ou edite os campos no formulário.

Configuração da Lista de Cartões da Página principal

Campo	Descrição
Descrição	Uma descrição do registro.
Consulta	Um conjunto de condições que, quando válidas, determinam o que aparece na página principal. Por exemplo, para mostrar todos os casos de RH de alta prioridade do agente conectado: ◦ Ativo é verdadeiro ◦ Selecione E OU ◦ Atribuído a é (dinâmico) eu ◦ Selecione E OU ◦ A prioridade é 1 - Crítica 2 - Alta ◦ Selecione E OU
Aplicação	A aplicação que contém este registro.
Exibir todos os registros	Texto que aparece quando o registro tem dados.
Texto a ser exibido se a lista estiver vazia	Texto que aparece quando a lista não tem dados.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir a configuração de marcador da página principal de RH clássico Espaço do agente

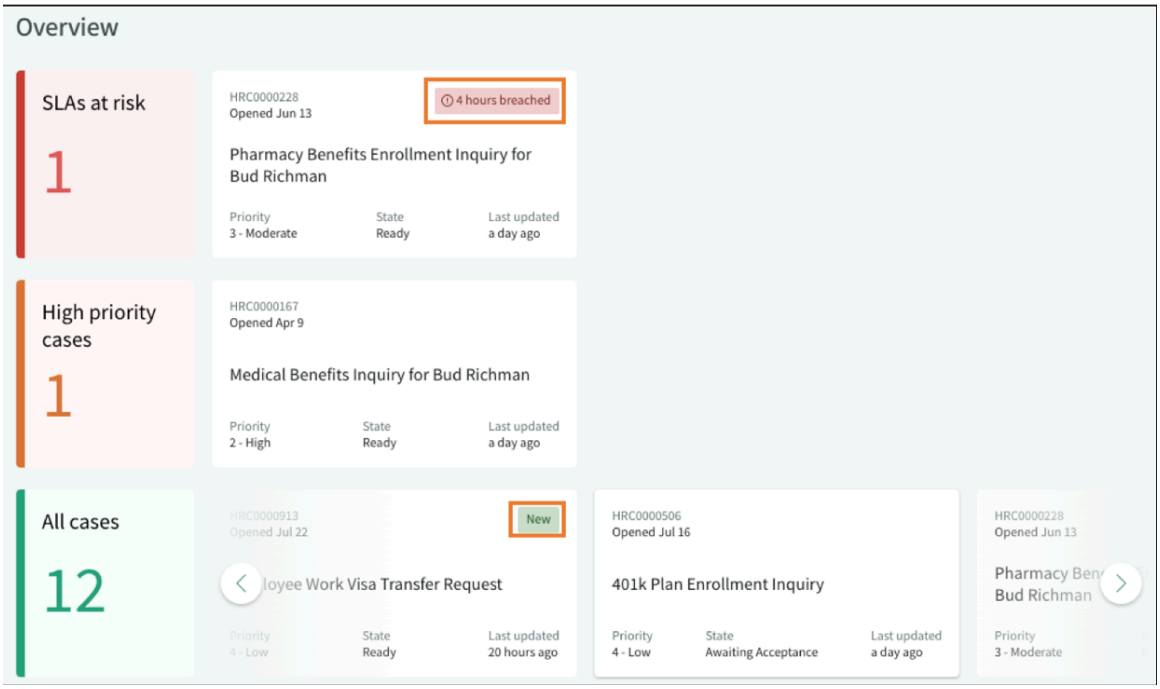
Use a configuração de marcador da página principal para definir os marcadores a serem exibidos na configuração da lista de cartões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Página principal** > **Configurações de marcador do Cartão**.
   O sistema de base fornece três (3) registros pré-configurados:
   - ANS
   - "VIP" azul se estiver em aberto ou a pessoa afetada for VIP
   - "Novo" Verde se tiver sido criado nas últimas 24 horas



2. Selecione um dos registros pré-configurados ou **Novo**.
3. Preencha ou edite os campos no formulário.

Configuração de marcador da Página principal

Campo	Descrição
Descrição	Uma descrição do registro de configuração de marcador.
Tipo	O tipo de registro de configuração de marcador: ◦ Valor em destaque ◦ Temporizador do ANS
Configuração do temporizador de ANS	A configuração do temporizador de ANS que determina qual ANS de tarefa é exibido como parte do componente do temporizador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para obter mais informações, consulte Configurações do temporizador de ANS . O campo aparece quando você seleciona **Temporizador de ANS** no campo **Tipo**.
Texto de marcador	Texto que aparece para o marcador no cartão. O campo aparece quando você seleciona **Valor realçado** no campo **Tipo**.
Cor	A cor que você deseja que o marcador apareça. Cada cor tem um significado: ◦ crítico = vermelho ◦ alto = laranja ◦ aviso = Amarelo ◦ moderado = Roxo ◦ positivo = verde ◦ informações (VIP) = Azul ◦ baixo = Cinza
Condição	Aplica esta configuração quando condições específicas são atendidas. Por exemplo, as condições para sinalizar para um VIP são: ◦ Aberto para.VIP é verdadeiro ◦ Ou ◦ Pessoa afetada. VIP é verdadeiro Os campos disponíveis para você criar uma condição são da tabela Caso de RH [sn_hr_case]. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Aplicação	A aplicação que contém este registro.
Pedido	Ordem na qual a configuração é processada primeiro. As configurações com números menores são processadas primeiro.
Ícone	Use para exibir um ícone para qualquer marcador não ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para obter mais informações, consulte Ícone .

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Painel Resumo

Permita que os agentes de RH auxiliem e resolvam melhor as solicitações dos funcionários com o painel Resumo em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Visão geral

O painel Resumo exibe os principais detalhes do perfil de RH sobre o funcionário, como cargo, data de início do emprego, local do escritório, informações de contato e detalhes organizacionais. Os agentes podem acessar rapidamente essas informações para entender melhor os funcionários que estão tentando ajudar.

Configurar o painel Resumo

Você pode configurar o painel Resumo adicionando ou removendo campos de perfil de RH das seções Detalhes do funcionário e Contatos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

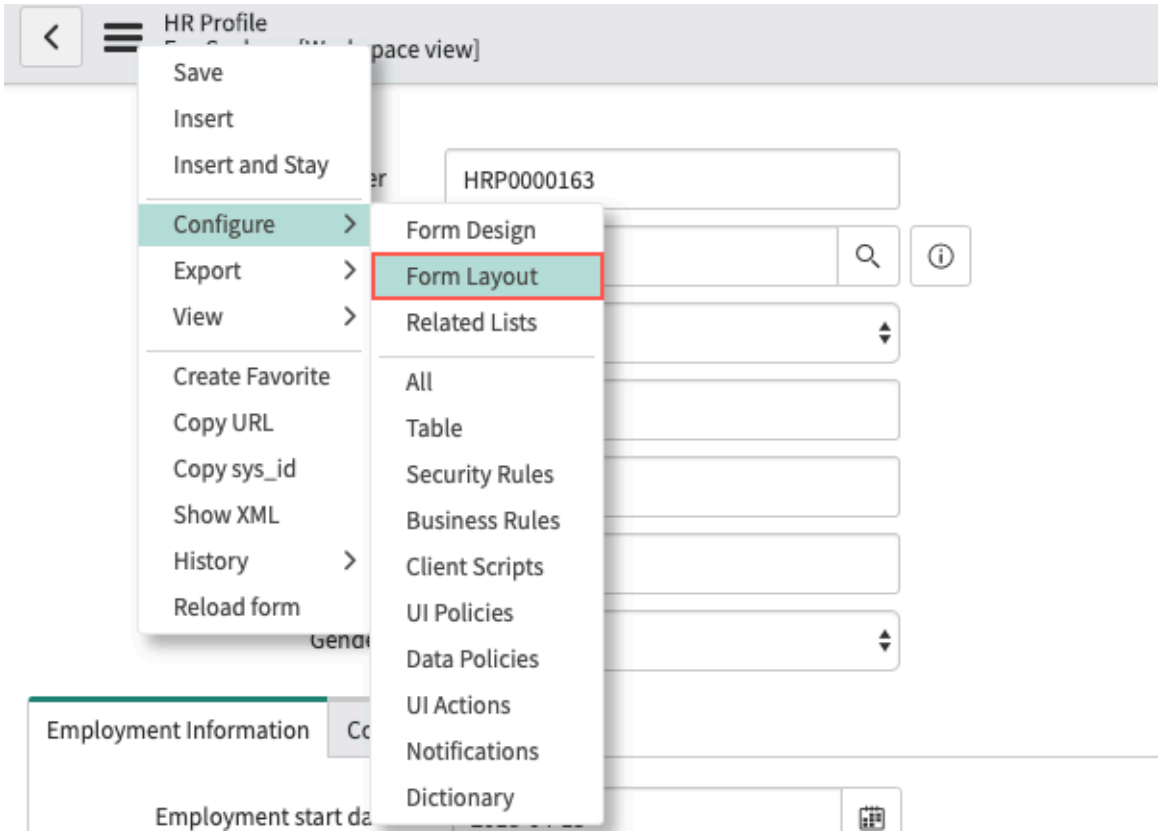
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

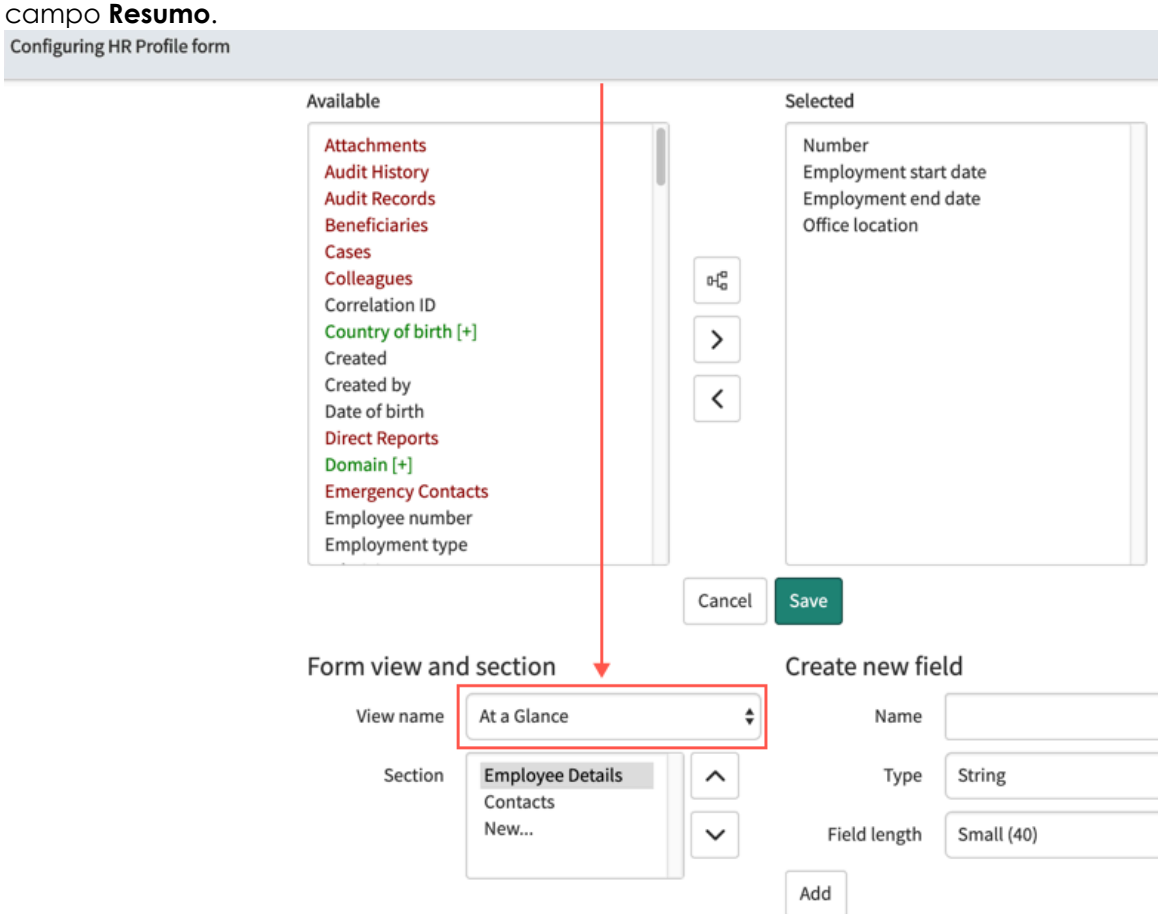
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Abra qualquer registro de perfil de RH.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em **Exibição e seção de formulário**, clique no menu suspenso **Exibir nome** e selecione o campo **Resumo**.



5. Selecione a seção que você deseja configurar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

◦ Detalhes do Funcionário

◦ Contatos

Por padrão, o painel Resumo é configurado para exibir detalhes básicos do funcionário. Você pode selecionar campos nas seções Detalhes do funcionário e Contatos para adicionar ou remover campos do painel Resumo.

Nota: O painel Resumo substitui o componente da faixa de opções do Cliente 360.

6. Adicione ou remova campos dessa seção.

   Se um campo não tiver um valor correspondente, ele não aparecerá no painel.

7. Clique em **Salvar**.

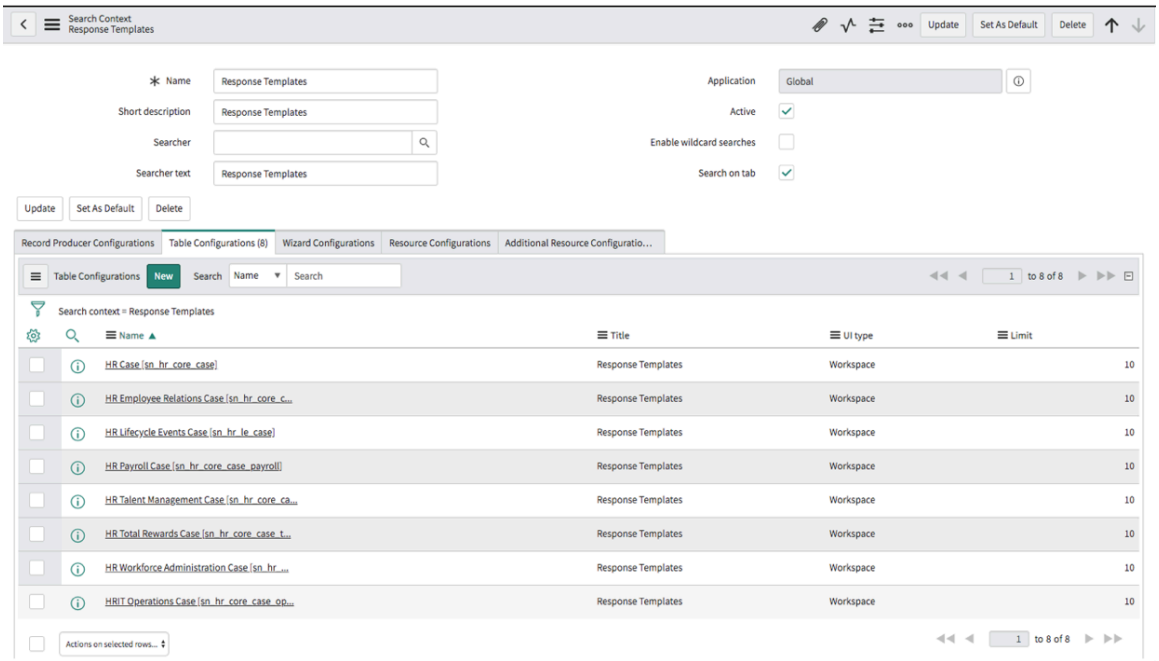
Prestação de serviços de RH Espaço do agente painel lateral contextual

O painel lateral contextual fornece aos seus agentes ferramentas para pesquisar e resolver casos de RH.

Para obter informações sobre como configurar a barra lateral contextual, consulte Configuração da Assistência do agente .

Modelos de resposta

Definido em **contextos de pesquisa**.



Para obter mais informações, consulte Configuração de fontes de informações da Assistência do agente .

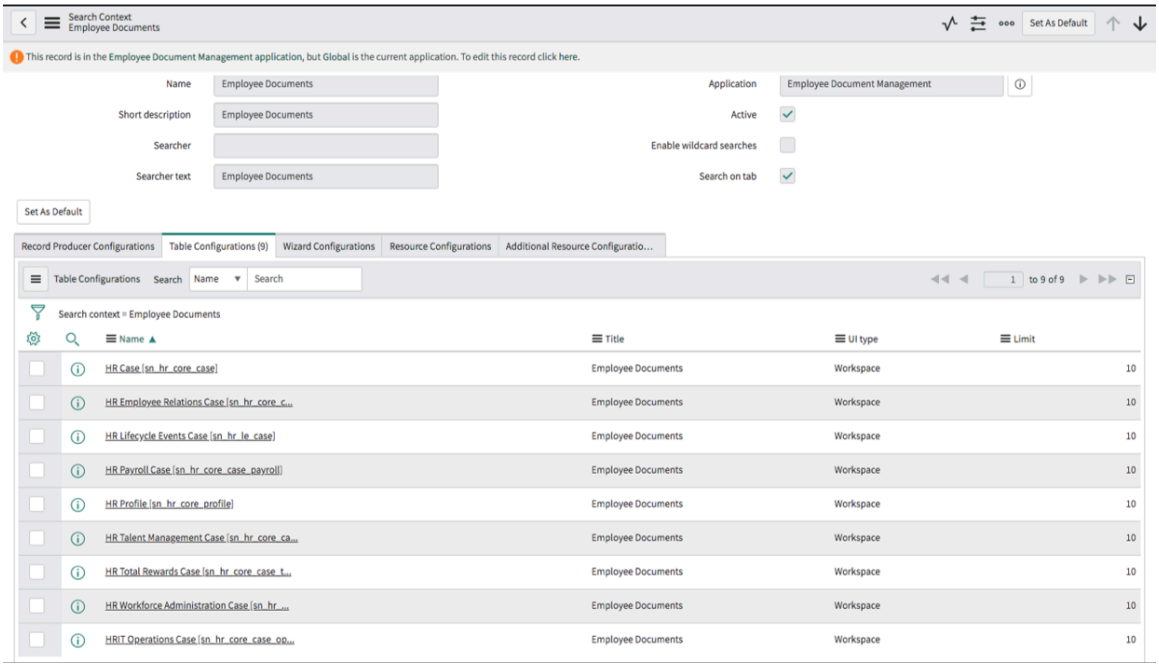
Nota: O sistema base fornece configurações de tabela para cada tabela de caso de RH. Se você usar um Centro de Excelência (COE) diferente, deverá criar um novo registro de configuração de tabela.

Documentos de funcionário

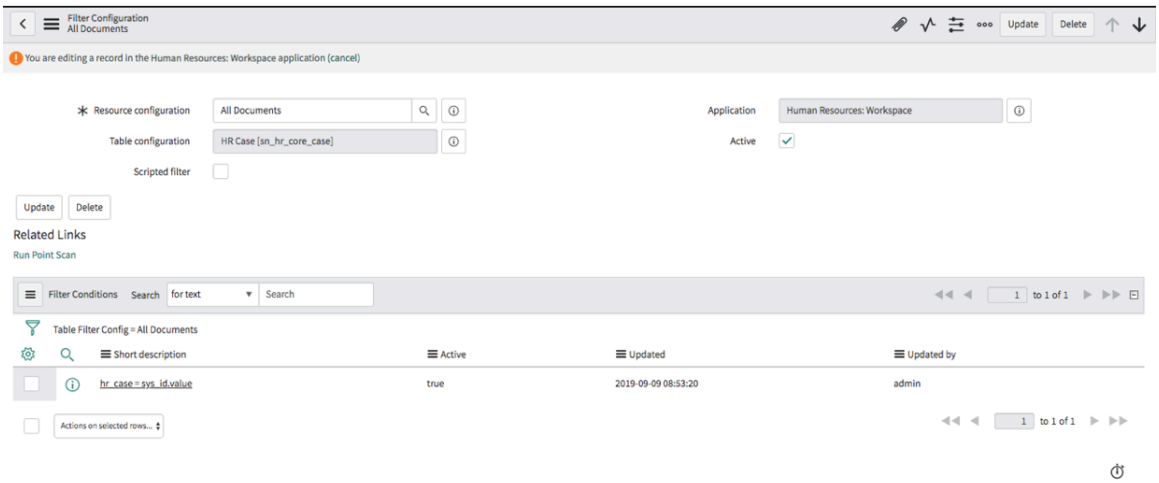
Definido em **contextos de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O contexto de pesquisa para documentos de funcionários tem configurações de filtro para cada tabela e corresponde às opções de filtro em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.



Tradução automática

- Você pode ter uma condição de filtro por tabela de casos de RH.
- Você pode personalizar as condições com condicionais básicos.
- Você pode desabilitar as configurações de filtro para impedir a exibição de documentos da tabela.

Para obter mais informações, consulte Configuração de filtro para pesquisa contextual .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente visão geral

Use o ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente para atribuir automaticamente um item de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.

Plug-ins

Ative o plug-in Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa] se você tiver a função de administrador de RH. Ativar este plug-in também ativa:

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  Quando ativado, o plug-in Advanced Work Assignment para HRSD [com.sn_hr_awa] é compatível com o roteamento AWA com afinidade histórica para bate-papo e casos quando o plug-in Advanced Work Assignment - Agent Affinity [com.glide.awa.agent_affinity] está ativado.

- Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]

Você também pode ativar:

- Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]
  - Ativado por padrão quando o plug-in Human Resources Core [com.sn_hr_core] está ativado.
  - Ative somente quando estiver usando regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para um caso de RH.
- Determinação de habilidade [com.snc.skill_determination]

  Ative ao usar regras de determinação de habilidade. .
- Gestão de interações [com.glide.interaction]
- App com escopo de Recursos Humanos: conversas do Virtual Agent [com.sn_hr_virtual_agent]

  Ative somente ao usar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Configuração de bate-papo

Certifique-se de que o campo **IU do executante de RH** esteja definido como **Espaço do agente**. Para obter mais informações, consulte Configurar Bate-papo do agente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Caso de RH

AWA é uma alternativa ao uso de:

- Modelos de RH (com base no serviço de RH)
- Regras de atribuição de RH
- Regras de correspondência de RH

AWA encaminha automaticamente casos, bate-papos ou interações de RH com base em:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Disponibilidade
- Recurso
- Capacidade e habilidades

AWA O envia casos para agentes de RH qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Os agentes de RH veem suas atribuições na caixa de entrada. Você pode definir a capacidade de um agente, que é o número de itens de trabalho em um canal de serviço específico no qual um agente pode trabalhar ativamente. Você pode definir regras de atribuição para determinar como o AWA roteia itens de trabalho para um grupo de agentes. Se um agente rejeitar um item de trabalho, o item será redirecionado para outro agente.

Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .

Nota: Para usar o AWA, você deve garantir que:

- Os modelos de RH não identificam grupos de atribuição ou habilidades.
- Desative as Regras de atribuição de RH e as Regras de correspondência de RH existentes.

Caixa de entrada do agente:

Usando o AWA, você pode atribuir automaticamente um caso de RH e fazer com que ele apareça na caixa de entrada de um agente.

Para obter mais informações, consulte Controles da caixa de entrada do agente . Os layouts de caixa de entrada determinam o que aparece nos cartões de item de trabalho na caixa de entrada de um agente. Para obter mais informações, consulte Layout da caixa de entrada .

Regras de Determinação de Habilidades

Use as Regras de determinação de habilidades como uma maneira alternativa de mapear habilidades para um caso de RH.

O sistema de base fornece uma regra de determinação de habilidade para cada COE e está inativo por padrão.

Há também uma regra de determinação de habilidade para interações:

Regras de determinação de habilidade para interações [Recursos Humanos]. Define quais habilidades são necessárias no bate-papo e ao criar uma interação. O script define os mapeamentos. Por padrão, esta regra de determinação de habilidade está inativa.

Canais de serviço

Os canais de serviço ajudam a atribuir tipos específicos de bate-papos ou casos de RH aos agentes corretos. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Existem dois canais de serviço fornecidos com o sistema de base:

- Bate-papo
- Caso de RH

Cada canal de serviço tem oito (8) filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cada fila corresponde a uma tabela de COE e RH.
- Os casos de RH são roteados para uma fila correspondente.
- Cada fila define um grupo de atribuição.
- A lógica do AWA revisa o grupo de atribuição e encaminha para o agente apropriado.

O AWA usa canais de serviço para organizar as solicitações de entrada de bate-papos, casos e incidentes. O AWA roteia esses itens de trabalho para filas específicas. Para obter mais informações sobre o AWA, consulte Espaço do agente Advanced Work Assignment (AWA) .

Regras de negócio

Há três (3) regras de negócio. Ativar apenas um:

- Determinação de habilidades para casos de RH

  Use esta regra de negócio quando estiver usando regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para um caso de RH.

- Copiar habilidades para a tabela task_m2m_skill

  Use esta regra de negócio quando estiver usando modelos de RH para mapear uma habilidade para um caso de RH.

  Nota: Essas regras de negócios fazem entradas na tabela Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]. O AWA usa essa tabela para determinar o mapeamento final entre uma tarefa e uma habilidade.

- Determinação de habilidade para interação [RH]
  - Ative esta regra de negócio somente ao usar a atribuição de bate-papo por habilidade.
  - Trabalha com as regras de determinação de habilidade para interações [Recursos Humanos] para preencher a tabela Habilidade de interação [interaction_m2m_skill].
  - O AWA usa essa tabela para verificar o mapeamento entre interação e habilidade.
  - Registros de interação são criados automaticamente quando um funcionário inicia um bate-papo.

Regras de atribuição do AWA

O sistema de base fornece duas (2) regras de atribuição de AWA. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agentes .

- Atribuição baseada na capacidade para regra de atribuição de itens de trabalho de RH

  Considera os agentes com maior disponibilidade para lidar com o trabalho.

- Regra de atribuição baseada em habilidade e capacidade para atribuição de itens de trabalho de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Considera os agentes com maior disponibilidade e suas habilidades atribuídas para lidar com o trabalho. As habilidades atribuídas podem, opcionalmente, se tornar obrigatórias.
- Quando as habilidades são consideradas obrigatórias, considera somente o roteamento de itens de trabalho para agentes que tenham as habilidades.

Nota: Quando os agentes com as habilidades corretas não estão disponíveis ou sua capacidade está cheia, ele não é roteado para outros agentes, mas aguarda até que um esteja disponível.

Bate-papo do agente do espaço

O Bate-papo do agente do espaço é o sistema de envio de mensagens em tempo real que você usa em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Semelhante ao caso de RH, há um canal de serviço para bate-papo com oito (8) filas.

Virtual Agent

Quando Virtual Agent está ativo, a janela de bate-papo mostra Virtual Agent tópicos. No canal de serviço de bate-papo do AWA, há um script que mapeia os tópicos Virtual Agent adicionais para a fila.

Quando Virtual Agent não está ativo, a janela de bate-papo mostra as categorias de pré-bate-papo da Central de serviços ao funcionário (ESC). No canal de serviço de bate-papo do AWA, há um script que mapeia os tópicos Virtual Agent adicionais para a fila.

Nota: Você pode distinguir as filas pelas categorias de pré-bate-papo ESC e tópicos Virtual Agent.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

Se você estiver migrando de Suporte do Connect, use AWA para criar as filas de bate-papo para rotear itens de trabalho de bate-papo para os agentes e o formulário de configuração de bate-papo para configurar Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Para obter mais informações sobre o Bate-papo do agente do espaço, consulte Bate-papo do agente do espaço .

Configurar Bate-papo do agente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use Bate-papo do agente Configurações para configurar Bate-papo do agente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Configuração do Bate-papo do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Bate-papo do agente**.
2. Na seção Experiência do agente, selecione **Configurações do Suporte do Connect**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **IU do executante de RH**, mude para **Espaço do agente**.
4. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.

Configurar AWA filas para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use as filas do Advanced Work Assignment para definir quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por meio de um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
2. Na lista **Filas**, altere o campo **Ativo** para **falso** para **a Fila de bate-papo do agente**.
3. Ou selecione uma fila para editar.
   Para obter mais informações, consulte Filas de item de trabalho .
4. Selecione o ícone **Salvar**.

Configurar AWA grupos de bate-papo para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Adicionar seus agentes de RH a grupos de bate-papo para encaminhar solicitações de bate-papo para o agente correto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um grupo.
   Os sistemas de base fornecem:

Grupos de bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Grupos	Grupos
RH	Sistemas de RH
Gravadores de atividades de RH	RH Gestão de talentos
Administrador de RH	RH - Nível 1
Benefícios do RH	RH - Nível 2
RH Relacionamentos do funcionário	RH - Nível 3
Investigações de RH	RH - Nível 4
Liderança de RH	Total de gratificações de RH
Integração de RH	Lista de Observação VIP de RH
RH Folha de pagamento	RH Administração da força de trabalho
Recrutamento de RH	Operações HRIT

3. Selecione a guia **Membros do grupo**.
4. Selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Adicione usuários da coluna **Coleção** à **Lista de Membros do Grupo**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Canais de serviço para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Os canais de serviço ajudam a encaminhar automaticamente os casos de RH.

Os canais de serviço atribuem tipo e escopo de trabalho específicos aos agentes. O sistema de base fornece canais pré-configurados.

Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Dimensionamento e capacidade do item de trabalho

Os canais de serviço também usam o dimensionamento e a capacidade do item de trabalho para determinar o número de casos que um agente que oferece suporte ao canal pode processar.

O sistema base fornece uma capacidade padrão, mas pode ser substituído.

Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

Afinidade do agente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

A afinidade do agente é uma melhoria do Advanced Work Assignment que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho com base no histórico, na tarefa e na afinidade da equipe de contas.

A afinidade do agente funciona com Prestação de serviços de RH Espaço do agente para atribuir agentes de RH com base em:

- Afinidade histórica: atribua agentes com base no fato de um agente atender a solicitações anteriores de casos ou tarefas semelhantes.
- Afinidade baseada em tarefa: atribua agentes com base em atribuições anteriores para casos ou tarefas semelhantes.
- Afinidade da equipe de contas: atribua agentes com base na equipe em que estão.

Há três regras de afinidade pré-configuradas disponíveis:

- Afinidade do contexto de bate-papo
- Afinidade histórica do bate-papo
- Afinidade histórica do caso de RH

Ative o plug-in Afinidade do agente (com.glide.awa.agent_affinity) para usar este recurso.

A estrutura de função para administrar e configurar o AWA:

Administrador de RH [sn_hr_core.admin]

- Contém a função de Administrador de AWA de RH [sn_hr_awa.admin].
- Contém a função Advanced Work Assignment Administrator [awa_admin].

Para obter mais informações, consulte Afinidade do agente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de telefonia e computação (CTI) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que Prestação de serviços de RH Espaço do agente ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída.

Para obter mais informações, consulte Configuração de telefones no espaço .

Instalação e configuração de demonstração da integração de telefonia e computação (CTI) para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que Prestação de serviços de RH Espaço do agente teste o canal de comunicação telefônica para chamadas telefônicas de entrada em uma instância de não produção.

Para usar este recurso, ative o plug-in CTI Demo Data for HRSD [com.sn_hr_cti_demo].

Nota: Somente chamadas de entrada são compatíveis.

Informações de tratamento especial com Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Chame a atenção de um agente adicionando informações de tratamento especial a um caso.

Você pode configurar informações de tratamento especial para que apareçam como um modal pop-up ou como uma lista relacionada no formulário.

As informações de tratamento especial têm um status, uma prioridade atribuída e uma data de vencimento.

Para configurar informações de tratamento especial para Prestação de serviços de RH Espaço do agente, faça o seguinte:

1. Edite as propriedades de informações de tratamento especial.

   Para obter mais informações, consulte Configuração das propriedades de informações de tratamento especial .

2. Crie informações de tratamento especial para uma tabela de RH.

   Para obter mais informações, consulte Configuração de informações de tratamento especial .

3. Crie uma anotação de tratamento especial.

   Para obter mais informações, consulte Configuração de informações de tratamento especial .

Para obter mais informações, consulte Valores realçados no cabeçalho do formulário e Informações de tratamento especial .

Configurar informações de tratamento especial no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Configure uma tabela de RH para usar informações de tratamento especial. Você deve fazer isso antes de criar informações de tratamento especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um registro existente.
3. Na lista **Nome da tabela**, selecione uma tabela de RH.
   A seleção do caso de RH [sn_hr_core_case] não inclui automaticamente nenhuma tabela secundária.
4. Mova um campo relacionado para a lista Selecionada.
5. Clique em **Enviar**.
   A lista Configuração de Informações de tratamento especial é exibida.

Adicionar uma anotação de tratamento especial em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie informações de tratamento especial que um agente pode ver para um caso de RH específico ou um caso de RH com um conjunto de condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

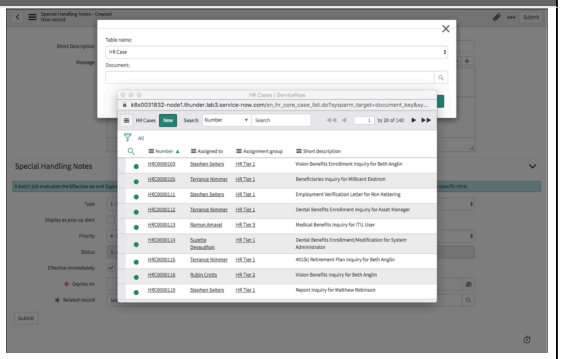
1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Informações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida que descreve a anotação de tratamento especial.
Mensagem	Mensagem que aparece nas informações de tratamento especial. A formatação de rich text está disponível.
Tipo	Tipo de anotação de tratamento especial que você pode selecionar: ◦ Padrão: selecione esta opção para exibir uma anotação de tratamento especial para um registro específico. Ao selecionar o Pesquisar documentos usando o ícone de lista, você pode selecionar uma tabela e o registro associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 ◦ Condicional: selecione esta opção para usar as condições de filtro para especificar quando uma anotação de tratamento especial aparece.
Exibir como um alerta pop-up	Observação de tratamento especial que aparece como um alerta pop-up. **Nota:** Atualmente, um alerta pop-up é a única maneira de mostrar informações de tratamento especial. Selecione esta opção para mostrar informações de tratamento especial. Se você deixar esta opção desmarcada, as informações de tratamento especial serão exibidas no formulário de caso de RH como uma lista integrada na versão da plataforma de RH. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.
Prioridade	Prioridade que você atribui à anotação de tratamento especial. As opções são: ◦ 1 - Crítico (vermelho) ◦ 2 - Alto (laranja) ◦ 3 - Moderado (verde claro) ◦ 4 - Baixo (azul claro) A prioridade e a cor aparecem na informação de tratamento especial.
Status	Status da anotação de tratamento especial: o status com base na **data de vencimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Ativo: a anotação de tratamento especial está ativa. ▪ As anotações ativas aparecem na janela pop-up. ▪ As anotações ativas permanecem até serem descartadas ou definidas como Inativas ou Expiradas. ◦ Inativo: a anotação de tratamento especial não está mais ativa e não aparece em uma janela pop-up. Informações de tratamento especial inativas ainda aparecem quando você navega para **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**. ◦ Expirado: a anotação de tratamento especial não está mais ativa. A data de vencimento foi aprovada ou expirou manualmente.
Imediatamente vigente	Opção para ativar a informação de tratamento especial imediatamente. Se você deixar esta opção desmarcada, poderá especificar uma data e hora em que a nota de tratamento especial aparecerá.
Vigente a partir de	Campo que está disponível quando você deixa a opção **Efetivo imediatamente** desmarcada. Selecione o  Ícone Selecionar data e hora para selecionar a data e a hora em que a anotação de tratamento especial será exibida.
Vence em	Campo em que você pode definir uma data e hora para desativar automaticamente uma informação de tratamento especial. Clique no  Ícone Selecionar data e hora para acessar o calendário em que você pode escolher a data e a hora para ativar a anotação de tratamento especial.
Nome da tabela	Lista que está disponível quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. Selecione a tabela de RH em que você deseja que a anotação de tratamento especial apareça para um caso de RH específico ou quando as condições do filtro forem atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: As informações de tratamento especial não são compatíveis com tabelas secundárias. Por exemplo, se você selecionar o caso de RH [sn_hr_core_case], a anotação de tratamento especial aparecerá somente para casos específicos da tabela. Para criar uma anotação de tratamento especial para tabelas secundárias, você deve criar uma anotação de tratamento especial para cada tabela.
Registro relacionado	Campo que está disponível quando você seleciona **Padrão** no campo **Tipo**. Quando você seleciona esta opção, é exibida uma janela pop-up na qual você pode selecionar o nome da tabela e um caso no campo **Documento**. Por exemplo, você pode selecionar o caso de RH no campo **Nome da tabela** e o caso de RH em que deseja que a anotação de tratamento especial apareça.
Condições	Campo que está disponível quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. Selecione as condições, quando atendidas, que mostrariam a anotação de tratamento especial. Por exemplo, digamos que você queira adicionar uma anotação de tratamento especial para um caso de consulta geral de uma funcionária chamada Aileen Mottern. Selecione: **[RH profile] [is] [Aileen Mottern]**. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Usando o Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Como agente de RH, use Prestação de serviços de RH Espaço do agente ou Espaço do agente para que a Gestão de casos de RH interaja com funcionários, responda a consultas e resolva problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode começar a trabalhar em Prestação de serviços de RH Espaço do agente ou Espaço do agente para a Gestão de casos de RH de uma destas áreas:

- Página principal
- Fila de lista
- Caixa de entrada do agente
- Bate-papo
- Telefone
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Uso do espaço .

No lado esquerdo e na parte superior da página inicial, há uma série de ícones que você pode selecionar.

Espaço do agente recursos com descrição

Recurso do Espaço do agente	Descrição
	Selecione para retornar à página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente recursos com descrição

Recurso do Espaço do agente	Descrição
Lista de casos de RH	Selecione para exibir uma lista de casos de RH, interações, tarefas de RH e muito mais. Você pode acessar o ícone de lista em qualquer tela.
Caixa de entrada	Mostra todos os itens de trabalho atribuídos a você. Você também pode indicar se é: • Disponível • Off-line • Ausente você está disponível **Nota:** Requer a ativação dos plug-ins do Advanced Work Assignment (com.glide.awa) e do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
Adicionar novo	Selecione para criar um dos seguintes: • Interação • Caso de RH **Nota:** Encontrado na parte superior, no lado esquerdo da tela inicial.

Criar novo caso

Na página inicial do Espaço do agente de RH, selecione o ícone de criação de caso.

Novo caso ou interação

Você pode criar um novo caso de RH ou uma interação. Uma interação ocorre quando um funcionário contata um agente de RH e você deseja garantir que a interação seja documentada e capturada.

Pesquisar um caso existente, funcionário ou ignorar

Você pode pesquisar um caso existente ou criar um caso em qualquer tela. Selecione o ícone de criação de caso.

Pesquisar um funcionário também ajuda a verificar se você está criando um caso para a pessoa correta.

Se sua empresa usa **Relacionamentos do funcionário**, você pode selecionar o link **Ignorar verificação** para criar um caso de ER sem identificar uma pessoa Aberto para. Para obter mais informações sobre Relacionamentos do funcionário, consulte Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente recursos de caso existentes com descrição

Recurso do Espaço do agente	Descrição
Campo de pesquisa	Campo em que você insere um nome, nome parcial ou número de caso. **Nota:** Ao contrário da IU baseada na Web da plataforma, você não pode pesquisar ou criar casos para usuários inativos.

Iniciando na fila de Lista

Você pode selecionar um caso ou uma interação no ícone de lista .

Para obter informações adicionais, consulte Configuração da exibição de lista em um espaço .

Como trabalhar na caixa de entrada do agente

Você também pode começar a trabalhar acessando o caixa de entrada do agente, que está no lado esquerdo da barra de navegação.

Espaço do agente recursos da caixa de entrada do agente com descrição

Responsabilidades do agente	Descrição
Selecione um caso de RH na caixa de entrada do agente.	Caixa de entrada que contém os casos de RH atribuídos a você. Bate-papos e interações também aparecem na caixa de entrada do agente. Para obter mais informações sobre como usar o bate-papo, consulte Como usar o bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Para obter informações adicionais, consulte Como trabalhar na caixa de entrada do agente .

Criar caso no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Criar um novo caso de RH em Prestação de serviços de RH Espaço do agente é fácil e todas as informações necessárias estão em uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

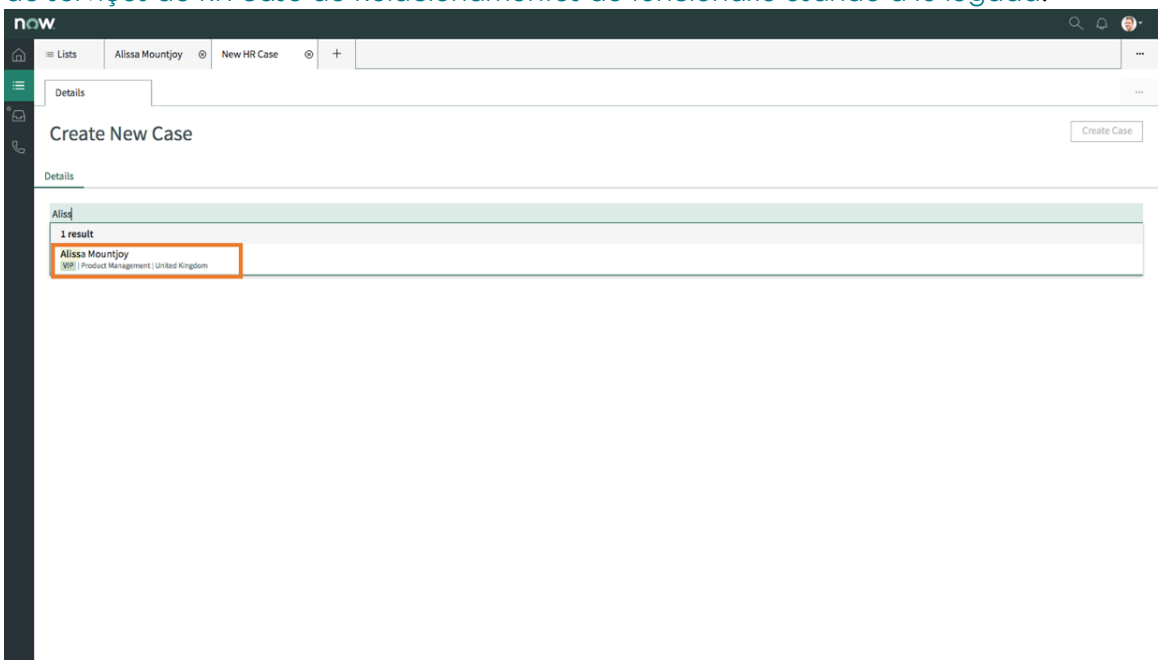
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
   A página principal é exibida.
2. Para criar um caso de RH, selecione o ícone **Adicionar**.
3. Selecione **Caso de RH**.

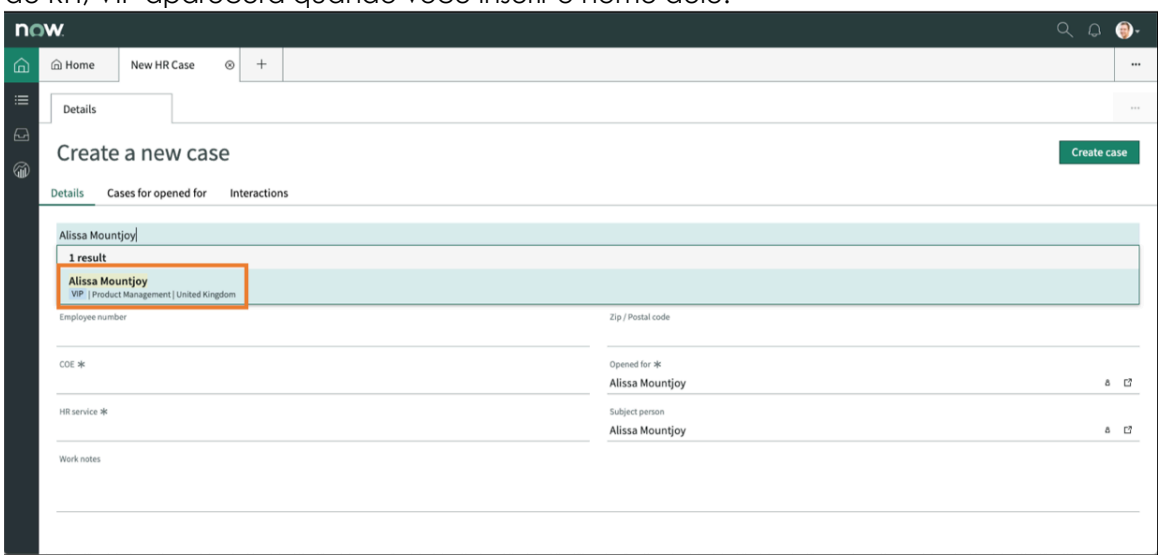
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre **interações**, consulte Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Para casos de Relacionamentos do funcionário (ER), você pode ignorar a adição da pessoa Aberto para selecionando o link **Ignorar verificação**. Para obter mais informações sobre casos de ER, consulte Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.



4. Insira um nome de funcionário.
   Se um funcionário for sinalizado como VIP em seu perfil de RH, VIP aparecerá quando você inserir o nome dele.



5. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.

> **Nota:** Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de pesquisa de limite de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa afetada**.

6. Selecione o serviço de RH para o caso de RH.
7. Na seção Detalhes do caso, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

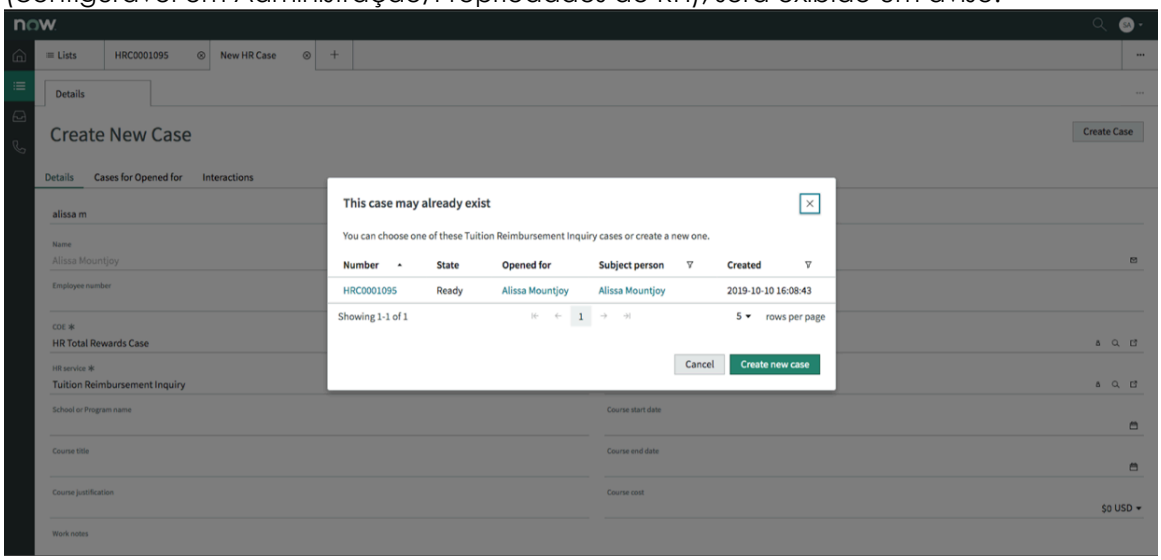
Criação de novo caso

Campos	Descrição
COE	Selecione o **Centro de excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH. **Nota:** Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado é preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH com base no COE selecionado ou no que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por: ◦ COE selecionado. ◦ Critérios de RH para a **pessoa afetada** com base na configuração do serviço de RH. Filtro de limite de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não ter removido o campo Aberto para. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque ele só aparece ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Para obter mais informações, consulte Adição ou modificação de casos de RH em massa.
Anotações de trabalho	Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. **As anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**. A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Quando a propriedade tem um valor falso (padrão), o texto do e-mail aparece no campo Anotações de trabalho. Para acessar as propriedades do

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	sistema, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

8. Selecione **Criar caso**.
   Se o aviso de caso duplicado for exibido, verifique se você está criando um caso exclusivo. Quando não há casos semelhantes, um número de caso de RH é atribuído e o Estado é **Rascunho**. Se houver um caso semelhante para a pessoa afetada, serviço de RH, e se o caso tiver sido criado dentro de três dias (configurável em Administração/Propriedades de RH), será exibido um aviso.



9. Selecione **Criar novo caso**.
   Os seguintes campos são exibidos:

Criar novo formulário de caso

Campo	Descrição
Número	Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC.
Primário(a)	Preenche o caso primário quando o caso exibido é secundário. Por exemplo, um caso **de integração de solicitação** tem vários casos e tarefas secundários.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	O estado do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. ◦ Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. ◦ Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado. ◦ Aguardando aprovação: requer aprovação antes que possa passar para o próximo estado. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. ◦ Trabalho em andamento: o caso está atribuído e sendo trabalhado. ◦ Encerrado concluído ◦ Fechado incompleto ◦ Cancelado(a) ◦ Aguardando aceitação: a pessoa **Aberto para** deve aceitar o caso de RH antes que ele possa prosseguir. Por exemplo, um caso **de Solicitação de integração** foi aberto para um gerente de contratação. O gerente de contratação deve aceitar o caso antes que ele possa passar para o próximo estado. ◦ Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH. **Nota:** O **estado** não pode ser editado na exibição de lista.
Prioridade	A precedência do caso, com base no **serviço de RH**. A prioridade substitui automaticamente o modelo e muda para **2 - Alta** para usuários sinalizados como VIP. Configurado em Propriedades de RH (sys_property).
Fornecer	De onde o caso se originou. As origens são: ◦ Não selecionado ◦ Autoatendimento ◦ Telefone ◦ Bate-papo / Connect / Feed de atividades ◦ Pessoalmente ◦ E-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Outro ◦ Virtual Agent **Nota:** Casos criados por e-mail ou autoatendimento são movidos automaticamente para o estado **Pronto** e atribuídos a um grupo ou usuário.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso de RH foi aberto.
Aberto por	O usuário que criou o caso.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de recursos humanos. Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído** a deve ser um membro do novo grupo e o **Estado** deve ser **Pronto**. **Nota:** Para atribuir automaticamente um grupo a um caso de RH, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Configurar um modelo de caso de RH.
Atribuído a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando lista** para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. Para alterar o agente **Atribuído a** RH, o agente deve ser membro do **grupo de atribuição** e o **Estado** deve ser **Pronto**. Se **Atribuído a** for deixado em branco, alguns recursos não estarão disponíveis na página de tíquete Central do funcionário. Por exemplo, o link **Fazer uma pergunta** para conversar diretamente sobre um caso de RH não pode atribuir um agente. Comentários ou anotações de trabalho não aparecem em um caso até que um agente seja atribuído.
Colaboradores	Adicione colaboradores ou outros agentes de RH ao caso. Somente agentes de RH podem ser adicionados como colaboradores. Por exemplo, um agente de RH pode adicionar a si mesmo como colaborador após transferir um caso para um agente ou grupo diferente. Esta ação permite que o agente original ainda rastreie o caso. Ou um agente de RH pode adicionar outro agente de RH como colaborador para solicitar ajuda. Adicionar um colaborador preenche o caso na lista de colaborações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

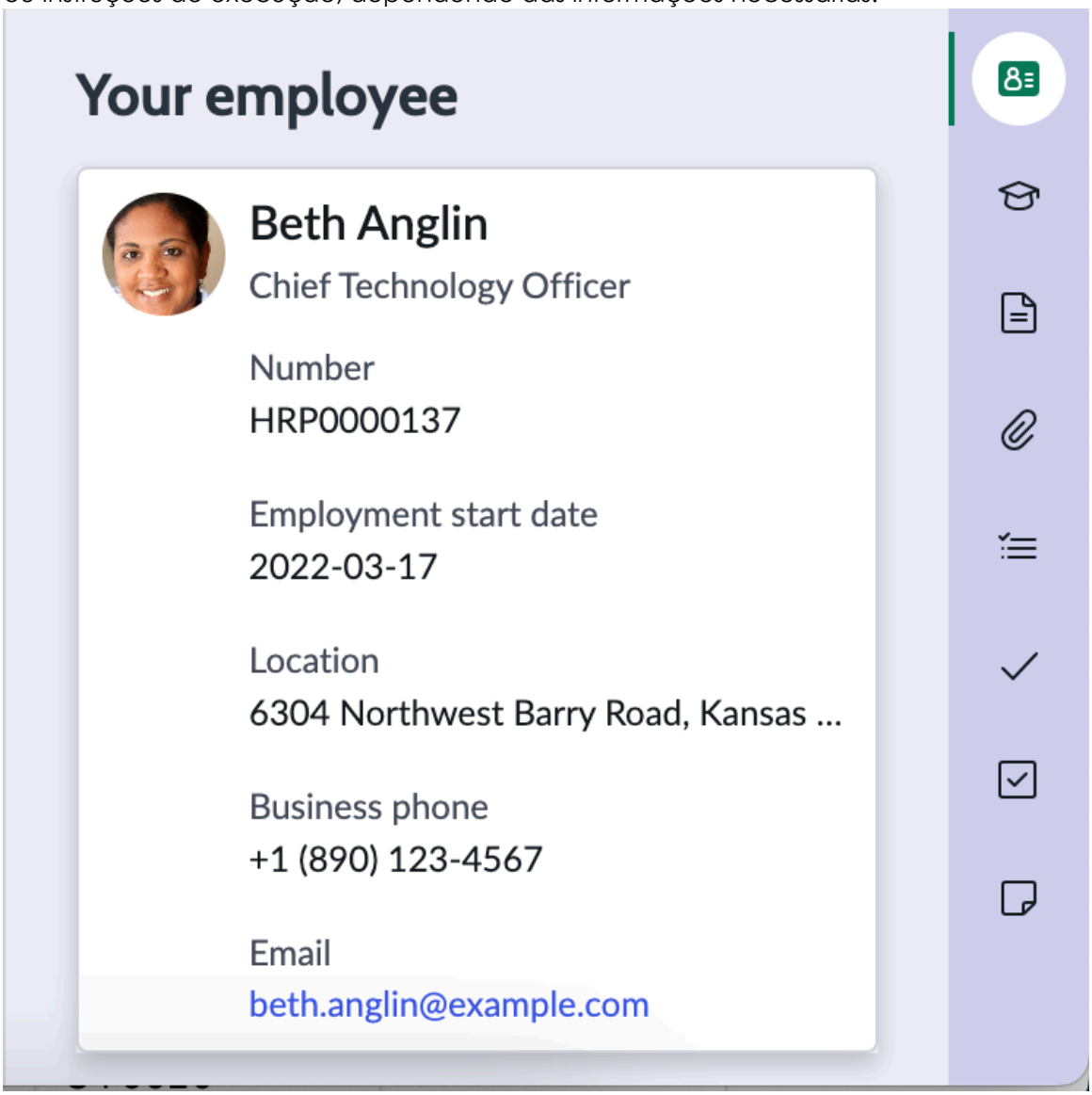
Campo	Descrição
	Outros fatores relacionados à adição de colaboradores: ◦ Os colaboradores podem remover a si próprios do caso. Para remover a si mesmo, realce seu nome na lista de **Colaboradores** e clique no **X**. ◦ Os colaboradores não precisam fazer parte do grupo de atribuição. ◦ Atribuído a pessoa pode adicionar ou remover colaboradores. ◦ Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores. ◦ As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de RH. Adicionar colaboradores pode aliviar a quantidade de e-mails solicitando ajuda em um caso de RH consolidando a comunicação. Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são: ◦ Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE. ◦ Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de relacionamentos do funcionário. **Nota:** Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores.
Equipe de suporte de caso	Funcionários atribuídos para responder a perguntas sobre a integração de recém-contratados. Aparece somente para casos de eventos de ciclo de vida. Você pode adicionar usuários ou definir um grupo que possa oferecer suporte à **pessoa afetada** em um caso de evento de ciclo de vida. A **pessoa afetada** pode se comunicar com a equipe de suporte de caso enquanto o caso avança.
Participantes da lista de observação	A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Qualquer pessoa na empresa pode ser adicionada à **lista de observação**. Por exemplo, um funcionário solicita um visto de viagem. Adicione o gerente do funcionário para garantir que as atualizações sejam comunicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique no ícone **Editar lista de observação** para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo.
Descrição resumida	Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição.
Descrição	Você pode adicionar uma descrição mais longa e detalhada depois que o caso de RH for criado. Use as ferramentas de formato Rich Text (RTF) para formatar o texto. A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário.

10. Verifique o painel lateral contextual para obter informações que podem ajudá-lo a trabalhar neste caso.
Você pode escolher entre Assistência do agente, Modelos de resposta ou Instruções de execução, dependendo das informações necessárias.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Pronto para trabalho** para mudar o **estado** para **Pronto** e atribuir um agente de RH e um grupo de atribuição.
    Se sua empresa exigir aprovações ou acordos assinados, você deverá resolver esses requisitos antes de encerrar o caso.

Criar uma tarefa para um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

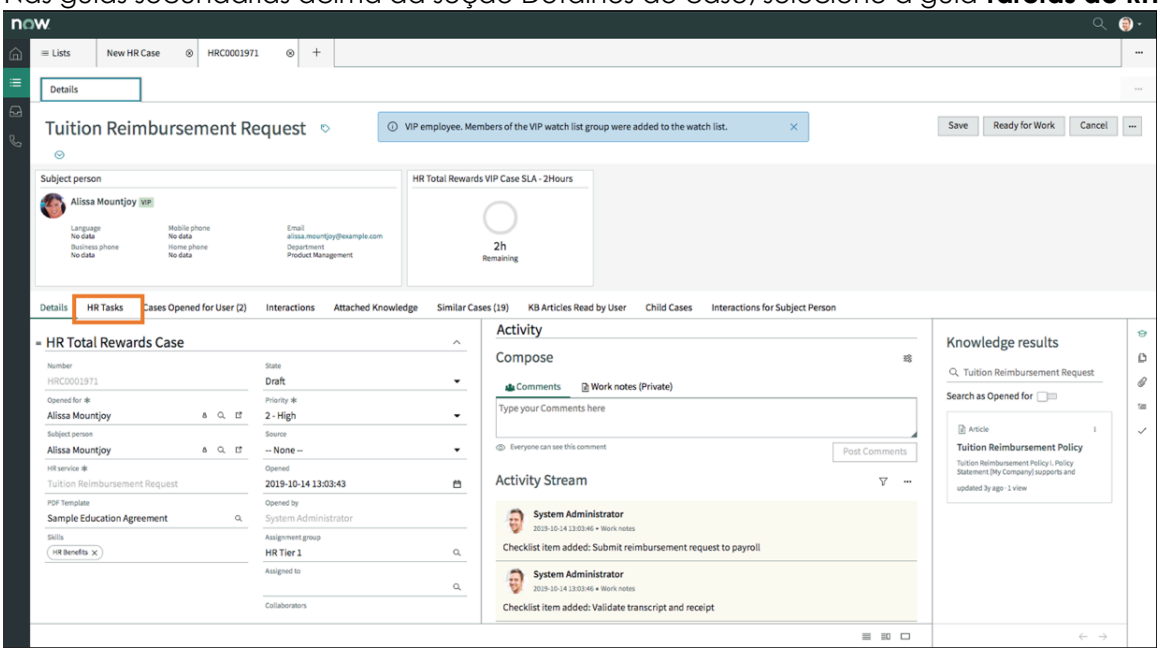
Você pode adicionar uma check-list para uma tarefa de RH. Use a check-list como um guia passo a passo para garantir um processo consistente e eficiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao atribuir uma tarefa a um funcionário, você pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão da tarefa. As tarefas aparecem no Central do funcionário para o funcionário.

Procedimento

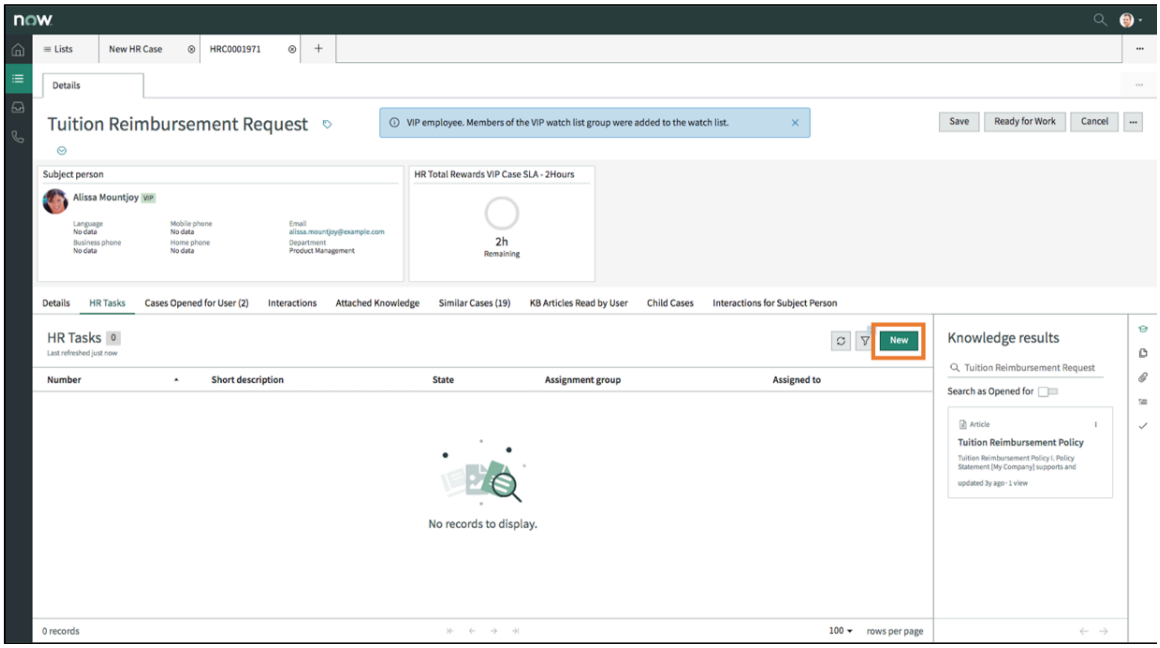
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH** e selecione um caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa.
2. Nas guias secundárias acima da seção Detalhes do caso, selecione a guia **Tarefas de RH**.



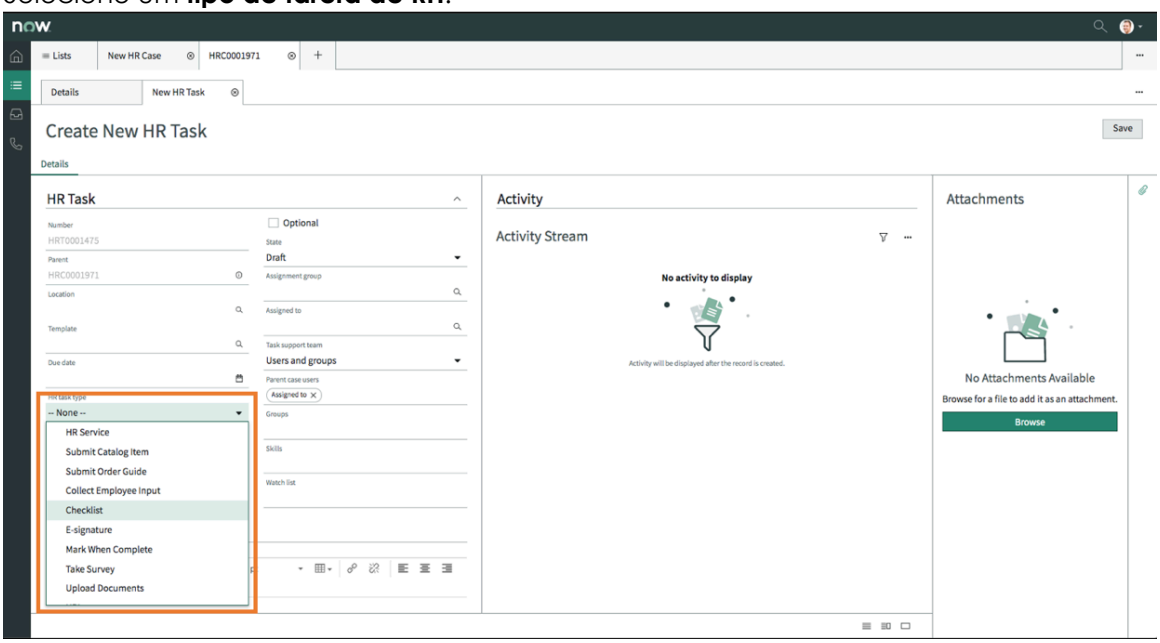
3. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione um **tipo de tarefa de RH**.



Os diferentes tipos de tarefa que você pode selecionar são:

Tipos de tarefa de RH

Tipo de tarefa	Descrição
Serviço de RH:	Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH. **Nota: Caso primário em massa** só aparece como uma seleção ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de casos em massa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
Enviar item do catálogo:	Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo.
Enviar Guia de pedido:	Um guia de pedido preenche a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido.
Coletar entrada do funcionário:	Coleta informações de funcionários. No campo **Formulário do funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
Check-list:	No campo **Itens de check-list**, forneça os itens da check-list. As check-lists são instruções ou etapas sobre como concluir a tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Como usar check-lists no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Credencial:	Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto de confirmação** e **Documento de confirmação** são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que você deseja que o usuário leia. **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.
Assinatura eletrônica:	O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura eletrônica**, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	Nota: ◦ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ◦ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
Marcar quando concluído:	Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparecerá no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
Assinar documento:	Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para assinatura em um reembolso de taxa de matrícula. O campo **de texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e o texto acima da assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	Nota: ◦ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. ◦ Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é fechada e o documento é anexado ao caso.
Responder pesquisa:	No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder.
Carregar documentos:	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Os exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.
URL:	O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado.
Exibir vídeo:	O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa assista a um vídeo.

Nota: Para obter informações sobre todos os campos, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

5. Selecione **Save** (Salvar).

   Você também pode adicionar uma tarefa selecionando **Adicionar tarefa** no ... em **Detalhes**.

Como usar o Resumo para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use o recurso **Resumo** na barra lateral contextual para exibir rapidamente as informações de perfil de RH da pessoa aberta para em um caso de RH.

Você pode configurar quais informações você deseja que apareçam em Resumo do formulário de perfil de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de RH

O que aparece no painel **Resumo** depende do que você configura em um perfil de RH. Você pode abrir qualquer perfil de RH e adicionar ou remover os campos que deseja exibir. O que você selecionar aparecerá para todos os perfis de RH, mas somente os campos com dados serão exibidos no painel **Resumo**.

Nota: Se a pessoa afetada em um caso de RH não tiver um registro de perfil de RH, o ícone de Resumo no painel lateral contextual não será exibido.

Se você alterar a pessoa afetada, as informações de perfil dessa pessoa também serão atualizadas imediatamente no painel **Resumo**, permitindo que você verifique a pessoa certa antes mesmo de salvar a mudança.

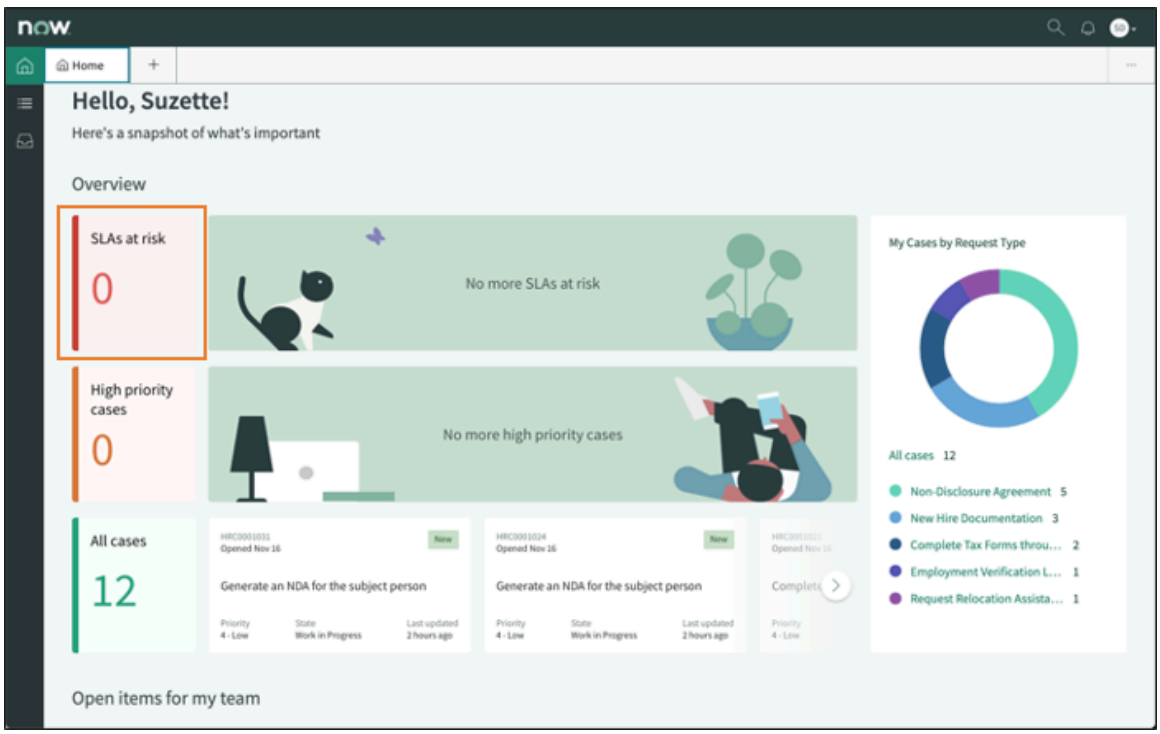
Para obter mais informações, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um perfil de RH, consulte Configuração do layout do formulário .

Exibição de ANS para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Os acordos de nível de serviço (ANS) podem ser exibidos para casos ou tarefas e fornecem informações de andamento.

ANS do Espaço do agente de RH

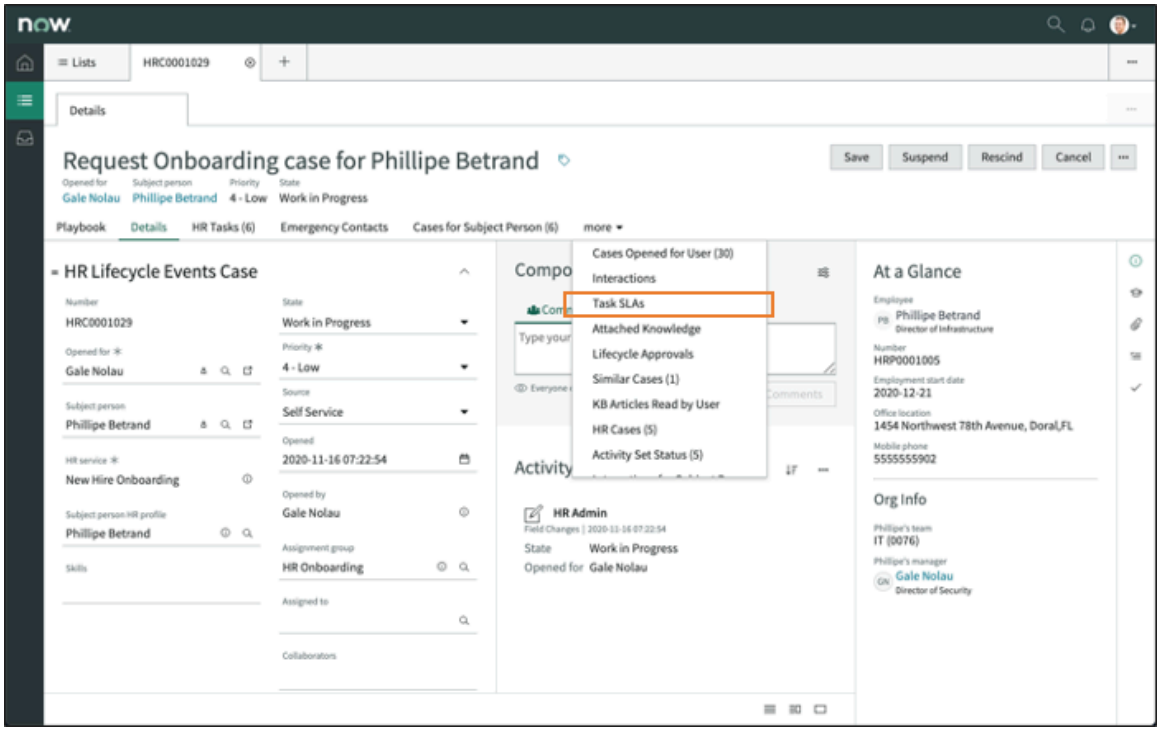
Exibir ANS para casos de RH na página inicial do Espaço do agente:



Exiba ANS para tarefas de RH no menu Itens relacionados.

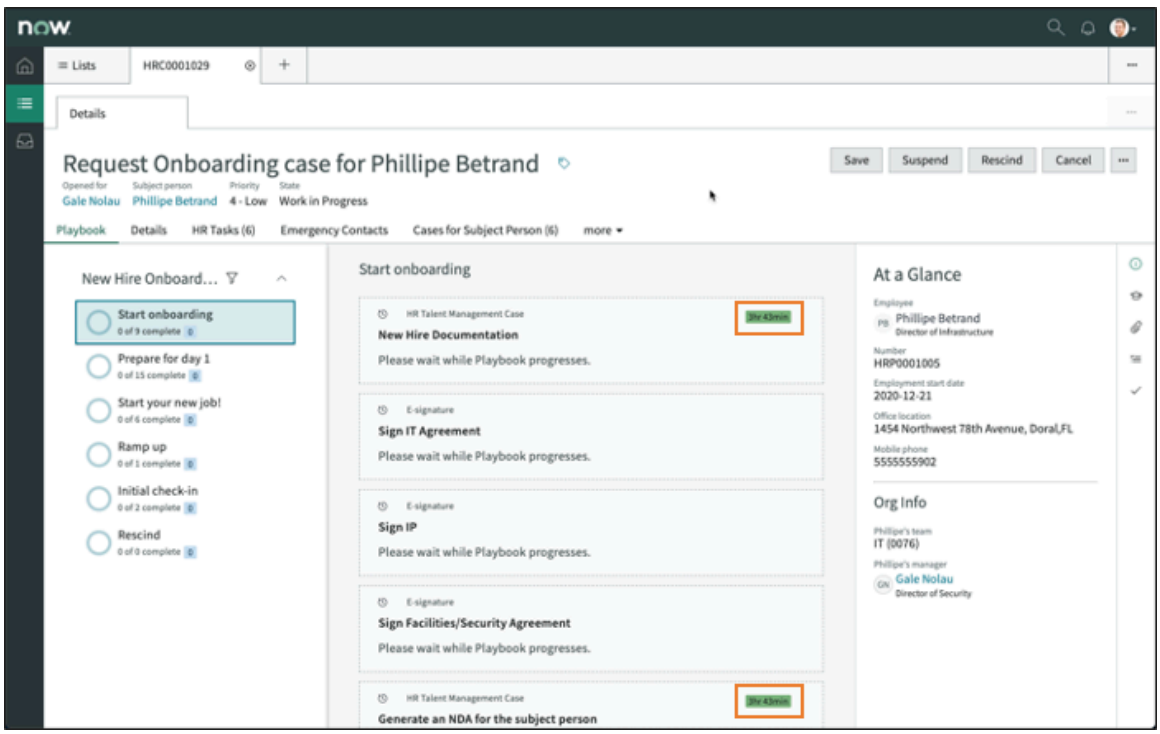
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



ANS do Playbook de RH

Exibir ANS do Playbook de RH no cartão do caso.



Nota: Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Gestão de nível de serviço .

Minha lista personalizada para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Você pode criar suas próprias **Minhas listas** para mostrar casos específicos que são relevantes para você. Ter **Minhas listas** personalizadas ajuda você a trabalhar com mais rapidez e eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As **listas** padrão mostram casos de RH divididos nas seguintes categorias:

- Todos os casos de RH
- Eventos de ciclo de vida
- Outro
- Interações
- Tarefas de RH
- Perfil de RH
- Documentos de funcionário
- Conhecimento
- Lembretes

Criar Minhas Listas

Use **Minhas listas** para criar uma lista personalizada de casos de RH que você pode acessar imediatamente e começar a trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ().
3. Clique em **Minhas listas**.
4. Clique em **+Nova lista**.
5. Clique em **Iniciar a partir de existente** ou **Criar o seu próprio**.
   Clicar em **Iniciar a partir de existente** fornece listas de casos de RH existentes que você pode selecionar para criar **Minhas listas**personalizadas. Clicar em **Criar o seu próprio** fornece uma lista de todas as tabelas a partir das quais você pode criar uma lista.
6. Selecione como você deseja criar sua **Minha lista** e preencha os campos.

Iniciar a partir de existente

Campo	Descrição
Lista	Selecione as categorias de caso de RH nas quais você deseja basear suas **Minhas listas**.
Nome da Lista	Preenche com base no que você seleciona em **Lista**. Você pode mudar o nome digitando sobre o que é exibido.
Selecionar colunas	As colunas são pré-exibidas para você. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

Crie o seu próprio

Campo	Descrição
Nome da lista	O nome que identifica suas **Minhas listas**. Insira um nome para sua lista.
Selecionar uma fonte	A tabela na qual suas **Minhas listas** se baseiam. Insira letras ou o nome da tabela para iniciar uma pesquisa e selecione a tabela q.
Selecionar colunas	As colunas que você deseja que apareçam em **Minhas listas**. Uma lista de colunas aparece com base na tabela selecionada. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**. **Nota:** Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

7. Clique em **Criar**.

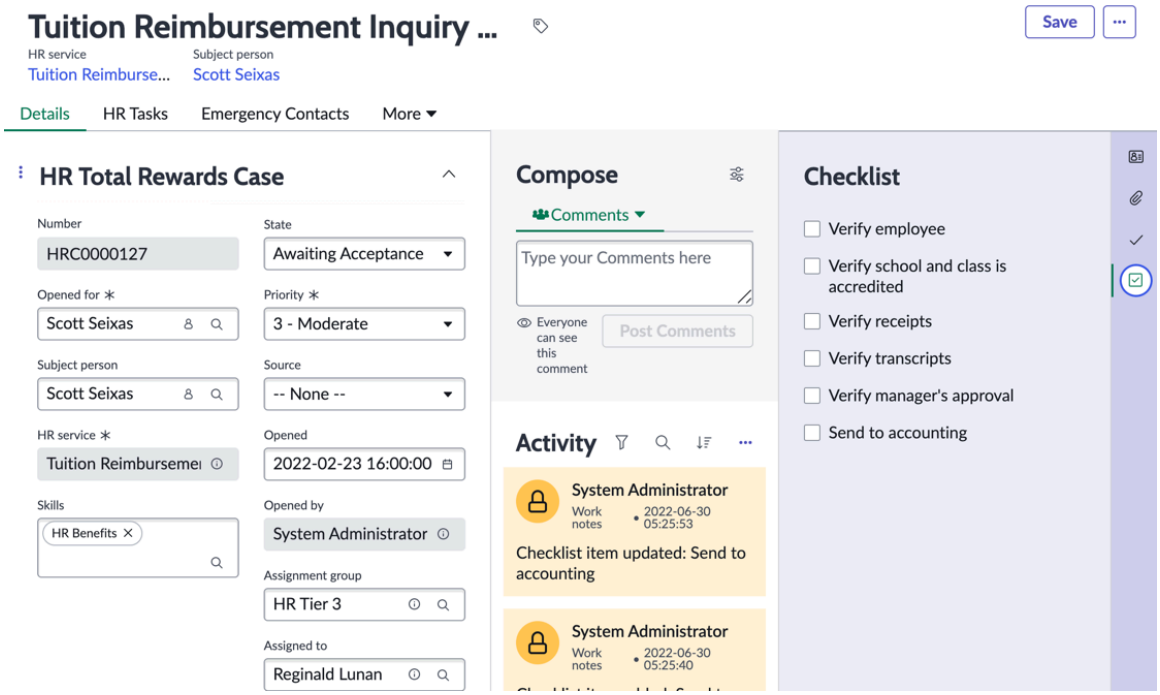
Como usar check-lists no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e com menos erros.

As check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

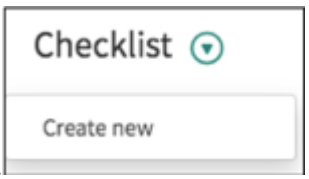


Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e Configurar um modelo de tarefa de RH.

Como criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list única diretamente em um caso de RH, crie o caso em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

- Acesse a plataforma Gestão de casos de RH e abra o caso que você criou.
- Role para baixo e selecione a seta para baixo e selecione **Criar novo**.



- Insira as instruções.

Como criar uma check-list diretamente em uma tarefa de RH

Crie uma tarefa de RH com **check-list** para o **tipo de tarefa de RH**. Consulte Criar uma tarefa para um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Acesse a Gestão de casos de RH legada e abra a tarefa que você criou.

Na guia **Instruções de execução**, crie sua check-list.

Nota: Esses tipos de check-lists são de uso único e aparecem somente para o caso ou a tarefa específica.

Como enviar um e-mail no RH Espaço do agente

Envie um e-mail com documentos anexados ou comunique sobre o caso de RH do RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.

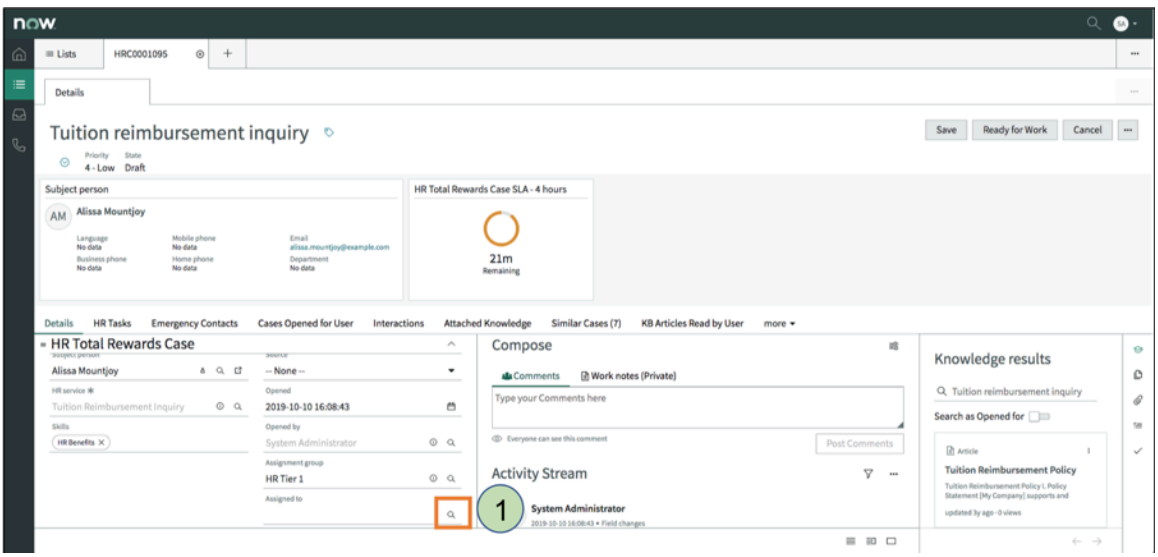
   Nota: Se você quiser enviar diretamente o anexo em um caso como um e-mail, clique no botão **Enviar e-mail** na guia do caso.

3. Clique no ícone ··· no canto superior direito da guia.
4. Selecione **Compor e-mail**.
   O Novo rascunho de e-mail é aberto em outra guia.
   O campo **Para** será preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o destinatário do e-mail.
5. O campo **Assunto** no e-mail será atualizado com o título do caso.
6. Escreva seu e-mail no espaço fornecido.
7. Clique em **Enviar e-mail**.
8. Clique em **Salvar como rascunho**se você ainda não estiver pronto para enviar o e-mail. Use as **Mensagens rápidas** ou os **Modelos de resposta** no painel lateral contextual para ajudá-lo a compor o e-mail rapidamente. Para obter mais informações, consulte Usar modelos de resposta em um e-mail.

Como enviar uma notificação por e-mail após a reatribuição

Depois de reatribuir um agente a um caso de RH, você pode enviar um e-mail para notificar o agente.

Existem várias maneiras de notificar outros agentes de que você os atribuiu a um caso de RH.

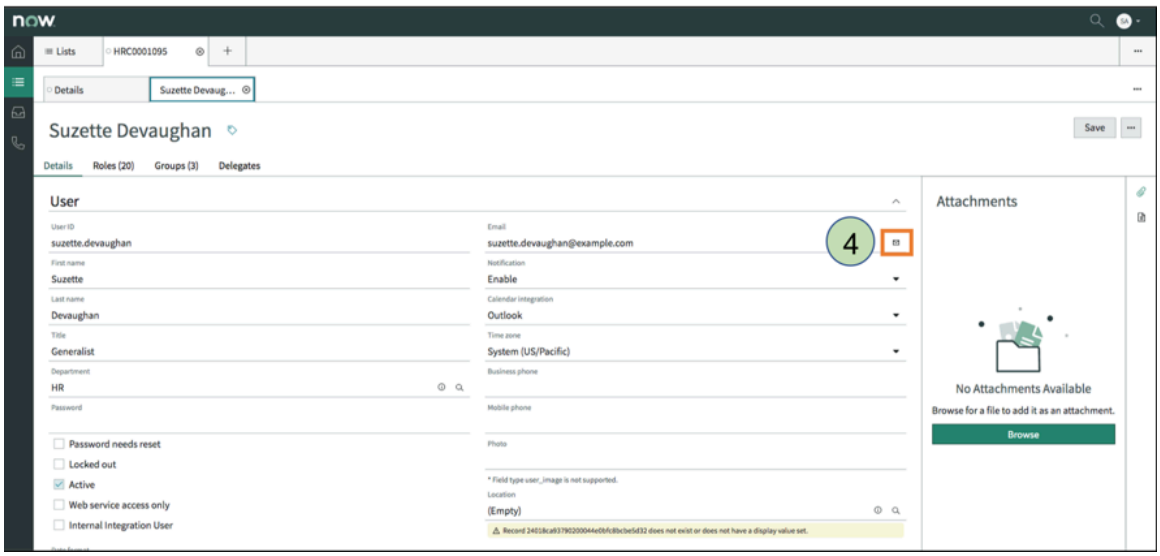


1. Selecione 🔍 ao lado do campo **Atribuído a**.
2. Selecione um agente.
3. Clique no ícone Abrir registro (ⓘ) ao lado do nome do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Os detalhes do agente são abertos em uma nova guia.
5. No campo E-mail, clique no ícone E-mail ( ).
6. Adicione uma linha **de assunto** e componha o e-mail no espaço fornecido.
7. Clique em **Enviar**.



Você também pode criar um e-mail a partir do ícone Mais. Para obter mais informações, consulte Como enviar um e-mail no RH Espaço do agente.

Modelo de resposta para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Os modelos de resposta fornecem informações sobre como resolver um caso de RH ou como ajudar um funcionário a fazer uma consulta.

Os modelos de resposta ajudam você a ser eficiente e consistente ao trabalhar em casos de RH semelhantes.

Os modelos de resposta fornecem mensagens reutilizáveis. Copie e cole essas mensagens em um e-mail, bate-papo, comentários, anotações de trabalho ou use como pontos de conversa ao telefone.

Canais de modelo de resposta

Os canais de modelo de resposta separam seus modelos de resposta em categorias de mídia. Você pode querer que as respostas tenham um texto um pouco diferente em uma resposta de bate-papo em comparação com uma resposta de e-mail. Ou você não deseja que um modelo específico apareça no bate-papo. O sistema de base fornece os seguintes canais:

- Bate-papo
- E-mail
- Formulário

> **Nota:** O formulário fornece o texto que você pode usar nos comentários ou anotações de trabalho em um caso de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar um canal de modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar modelos de resposta, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Usar modelos de resposta em um caso de RH

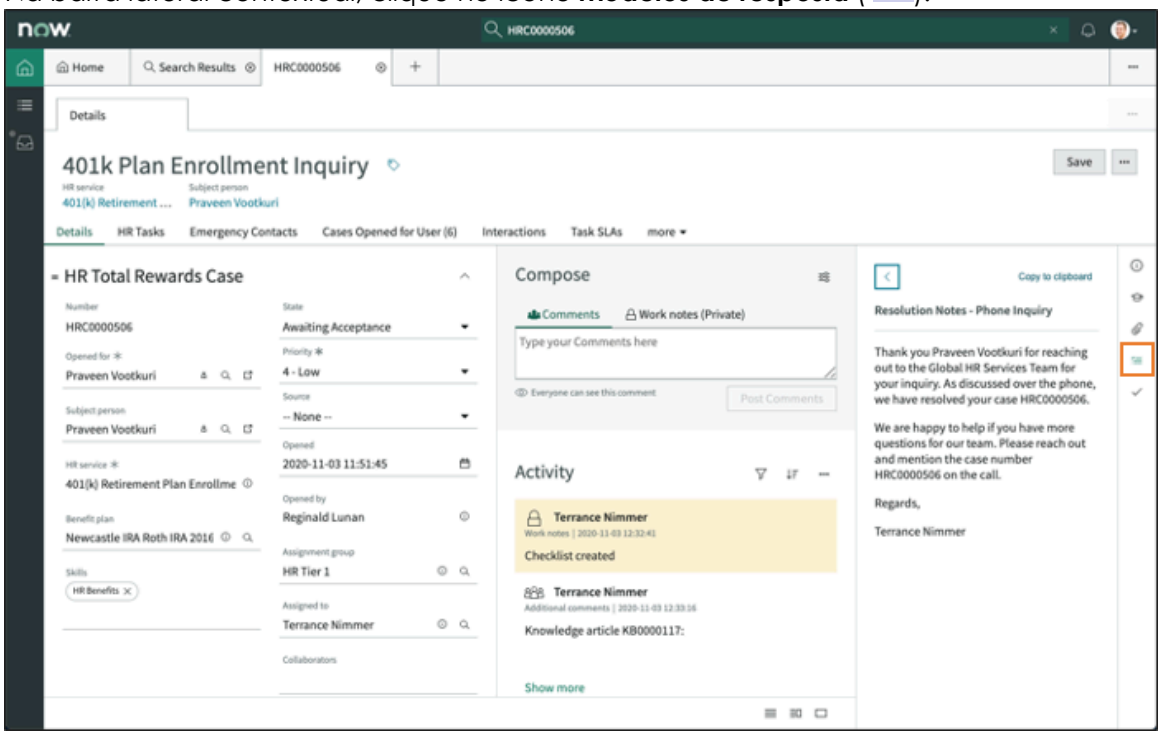
Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos comentários ou anotações de trabalho de um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone Listas ( ) e selecione um caso de RH.
3. Na barra lateral contextual, clique no ícone **Modelos de resposta** ( ).



4. Selecione o botão Copiar para a área de transferência para copiar todo o texto e colar na área **Comentários** ou **Anotações de trabalho**.

   Nota: Use o espaço ao lado do ícone **Pesquisar registro** ( ) para pesquisar um modelo de resposta específico.

5. Clique em **Publicar comentários**.

Usar modelos de resposta em um e-mail

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um e-mail.

Antes de Iniciar

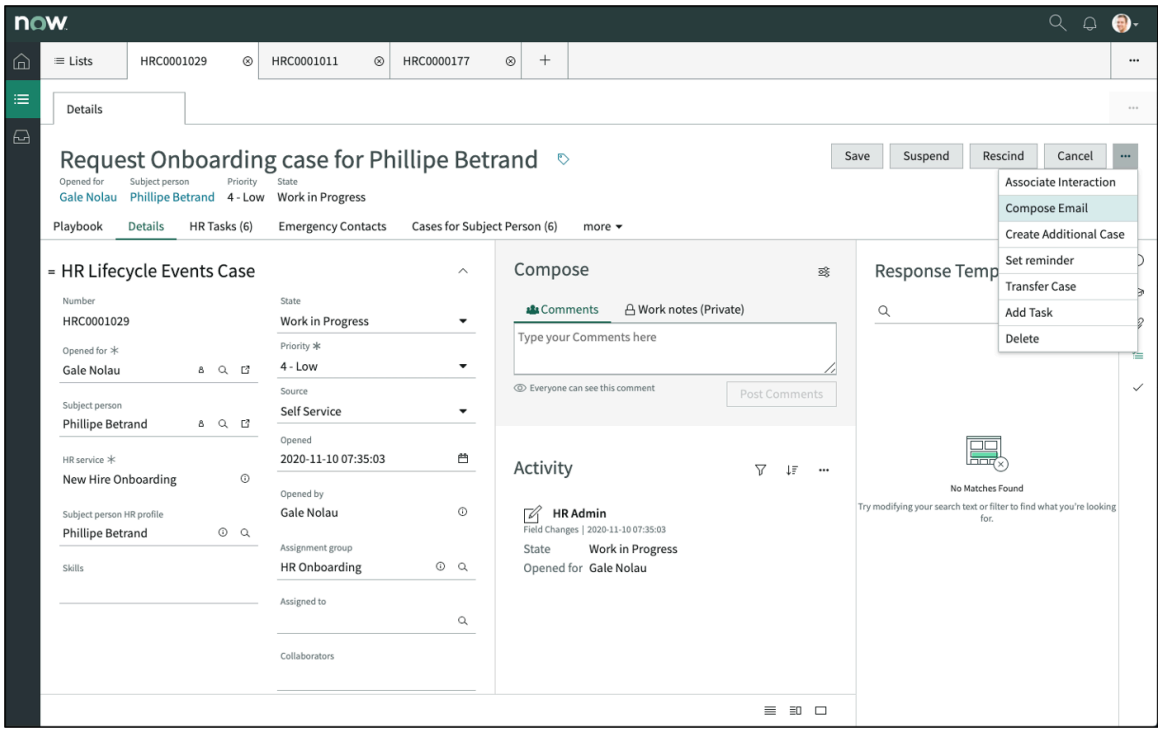
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

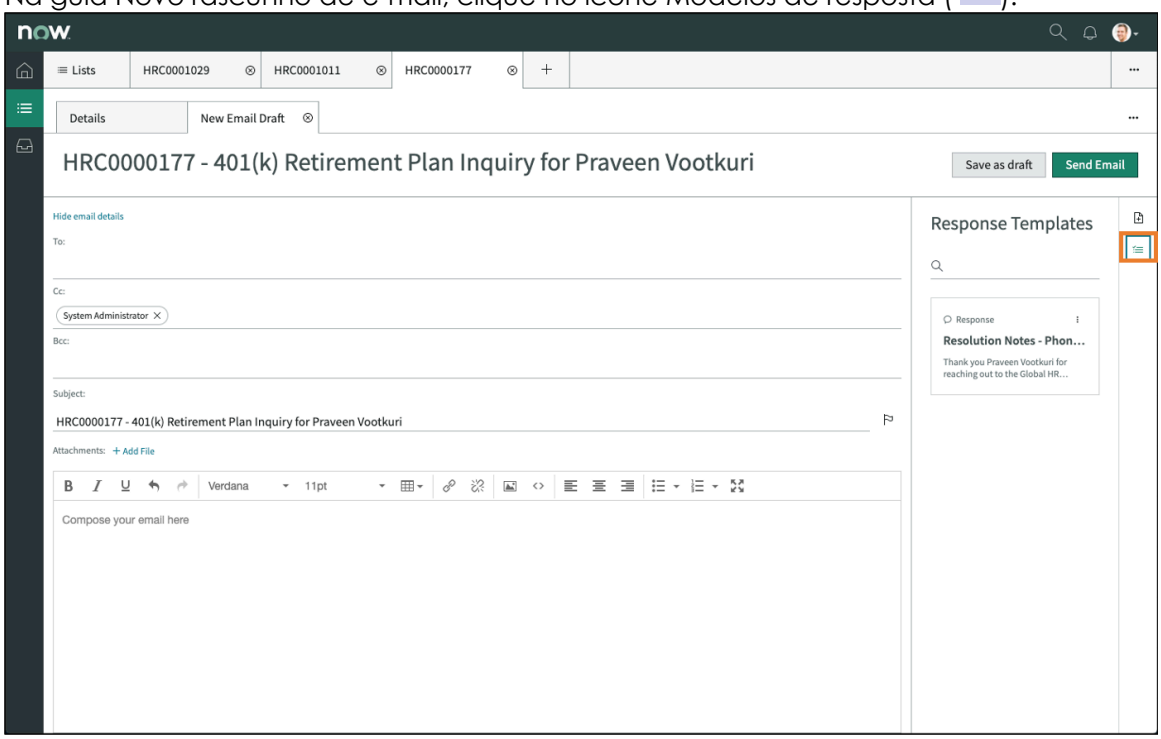
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na guia **Detalhes** de um caso de RH, selecione o botão **Mais ações** e selecione **Compor e-mail**.



2. Na guia Novo rascunho de e-mail, clique no ícone Modelos de resposta ( ).



3. Abra o modelo de resposta, copie e cole o texto no corpo do e-mail.
4. Insira o nome da pessoa para a qual você está enviando o e-mail no campo **Para**.
5. Clique em **Enviar e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar modelos de resposta no bate-papo

Os agentes de RH podem usar modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode usar relacionadas a uma interação.

Antes de Iniciar

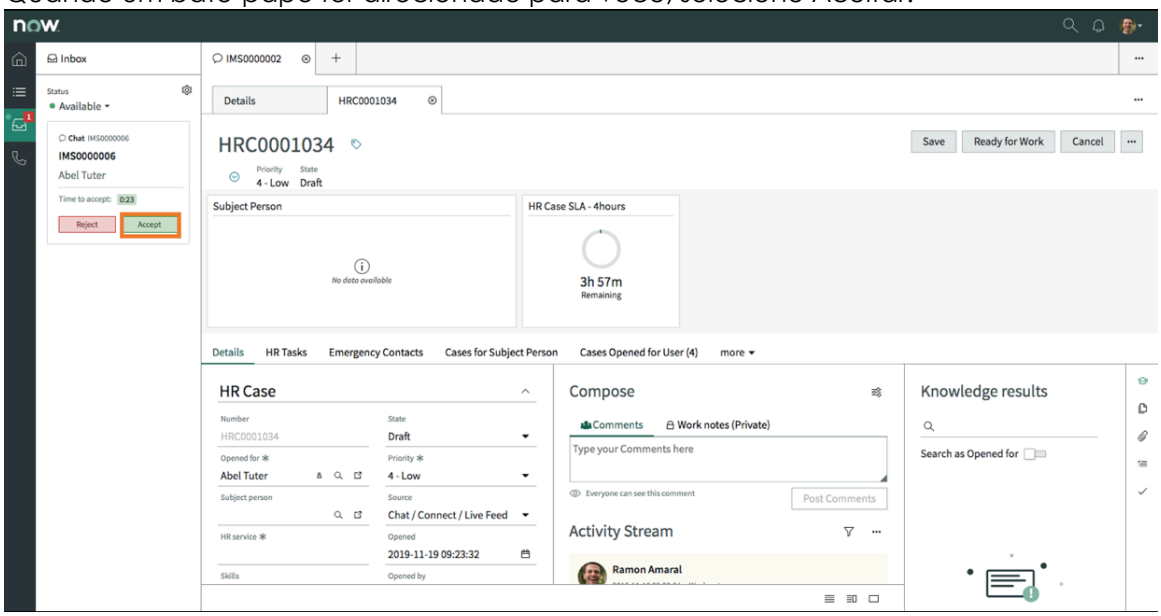
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Nota: Atualmente, o bate-papo só está disponível para interações em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até **RH Gestão de casos Espaço do agente de RH**.
2. Certifique-se de que o status **da caixa de entrada** esteja definido como **Disponível**.
3. Quando um bate-papo for direcionado para você, selecione Aceitar.

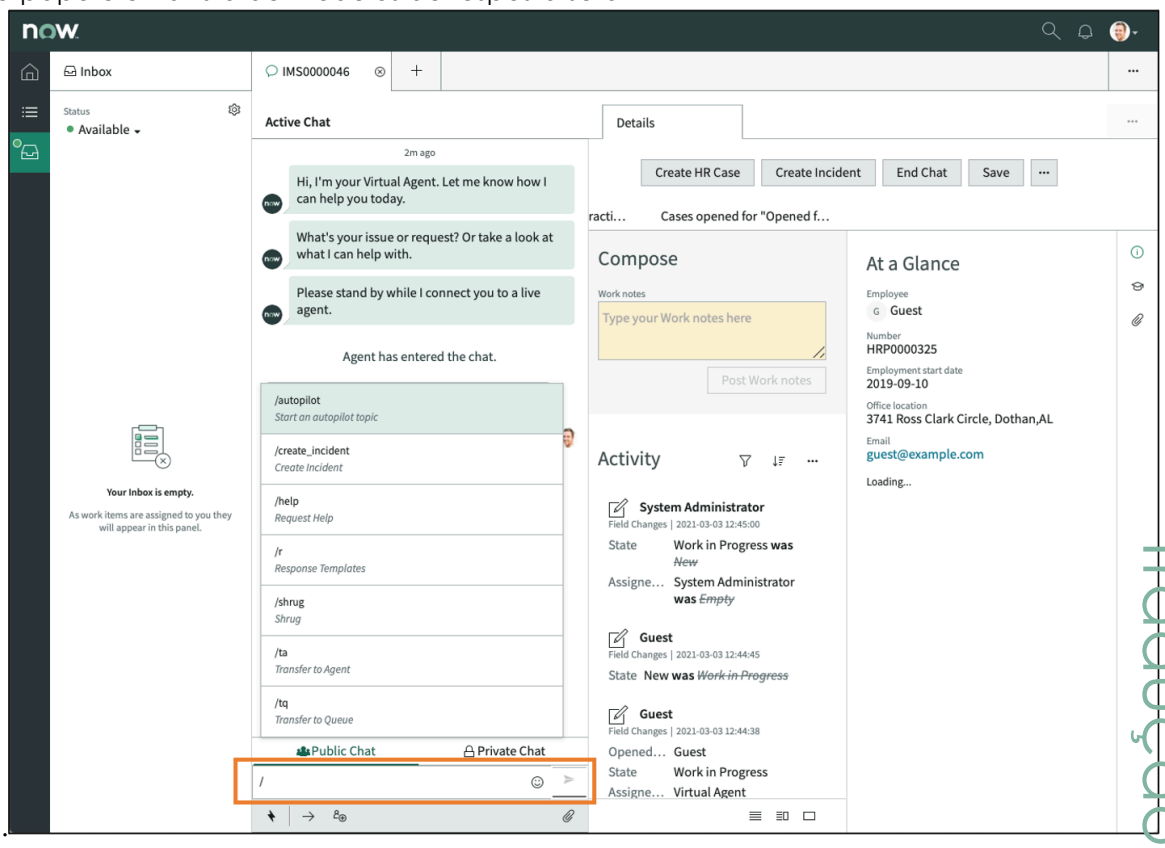


4. Um registro de interação é criado automaticamente e você pode começar a conversar com o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir modelos de resposta, insira `um /` na área de bate-papo e uma lista de modelos de resposta será exibida.



5. Selecione o modelo de resposta e o texto aparecerá na janela de bate-papo.
6. Selecione o botão Enviar para transmitir a mensagem.

Recebendo um aviso de caso duplicado com Prestação de serviços de RH Espaço do agente

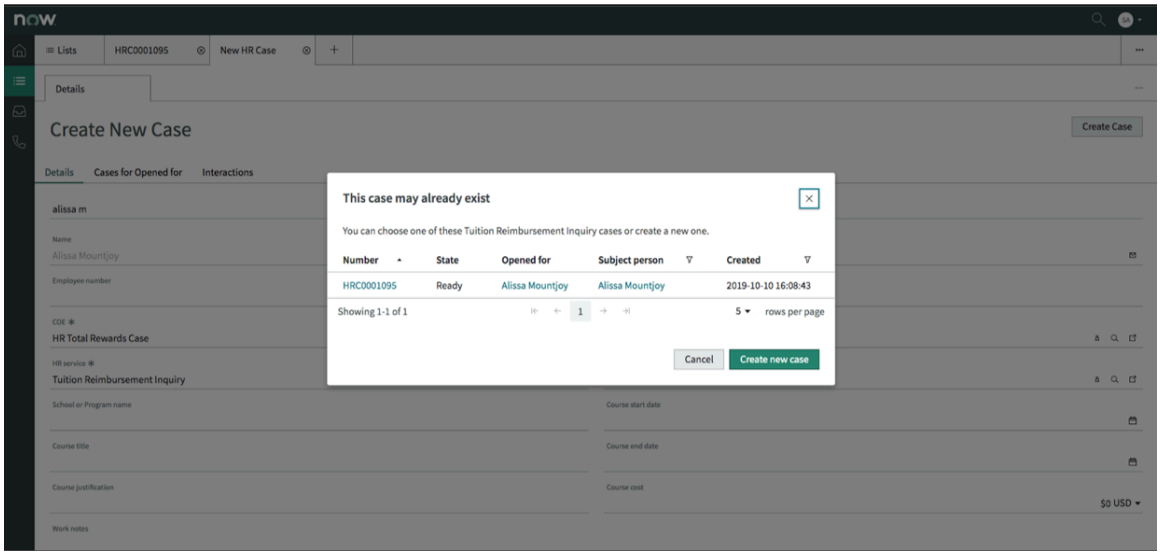
Prestação de serviços de RH Espaço do agente O fornece um recurso que avisa que pode haver um caso semelhante já criado.

Se houver um caso semelhante para a pessoa afetada, serviço de RH, e se o caso tiver sido criado dentro de três dias (configurável em Administração/Propriedades de RH), será exibido um aviso.

Nota: Para obter informações sobre a propriedade sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consulte Propriedades de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Criar novo caso** ou **Cancelar**.

Como usar o ícone Mais no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Você pode usar o ícone mais de Prestação de serviços de RH Espaço do agente para executar muitas tarefas relacionadas ao trabalho em um caso de RH.

Ao trabalhar em um caso, selecione o ícone mais no canto superior direito.



A partir daqui, você pode:

- Associar interação: associe o caso exibido a uma interação. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Compor e-mail: envie um e-mail de um caso de RH. A guia **Novo rascunho de e-mail** é aberta para compor e enviar o e-mail. O campo **Para** é atualizado automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. O agente pode reter o e-mail ou adicionar um novo. Para obter mais informações, consulte Como enviar um e-mail no RH Espaço do agente.
- Criar caso adicional: crie outro caso de RH sem sair do caso que você está exibindo ou no qual está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Criação de um caso a partir de um caso ou perfil de RH.
- Definir lembrete: crie um lembrete para garantir o acompanhamento até uma data específica. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Caso de transferência: reclassifique um caso para outro serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Transferir um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Adicionar tarefa: adicione uma tarefa de RH ao caso. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Escalar caso: atribua casos críticos ou importantes a outro nível ou agente com mais experiência. Para obter mais informações, consulte Como escalar um caso no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Excluir: exclua o caso em que você está trabalhando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um caso a partir de um caso ou perfil de RH

Em Prestação de serviços de RH Espaço do agente, você pode criar casos adicionais a partir de um caso existente ou do perfil de RH de um usuário.

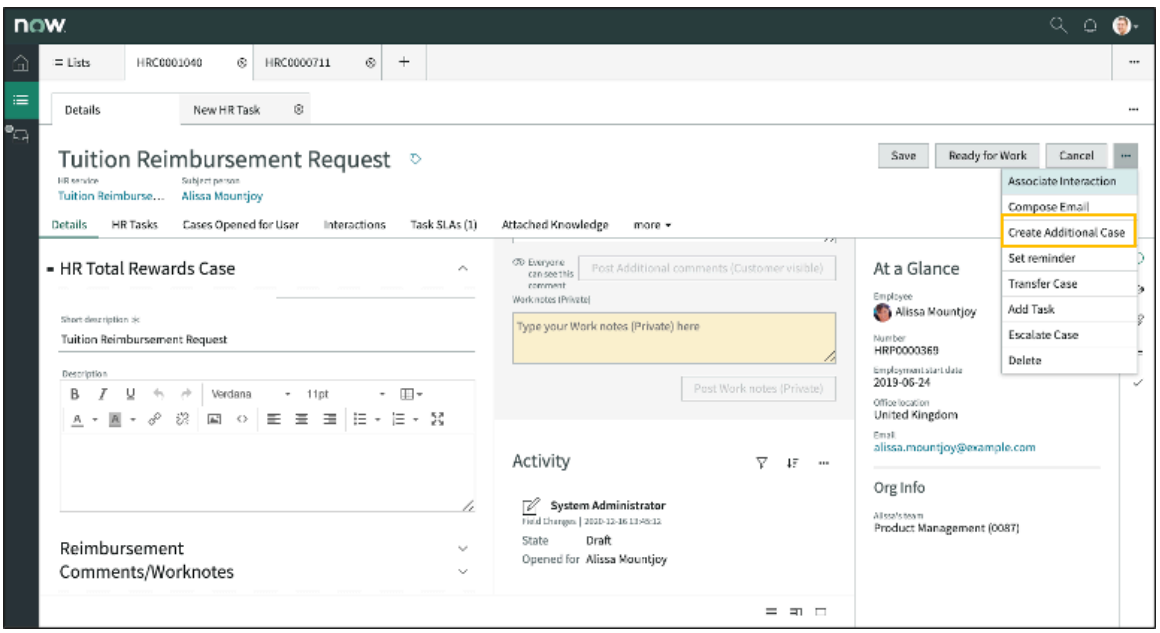
Um recurso conveniente e que economiza tempo do Prestação de serviços de RH Espaço do agente é ter tudo o que você precisa como agente de RH em um só lugar.

Você não precisa sair de um caso em que está trabalhando e tentar encontrá-lo mais tarde. Você pode criar outro caso de RH a partir de:

- Um caso de RH que você está exibindo.
- Em um perfil de RH que é exibido em um caso que você está exibindo.

A partir de um caso em aberto

Use este recurso quando quiser criar um caso de RH diferente para o funcionário que já aparece em um caso existente.



Selecione o ícone mais.

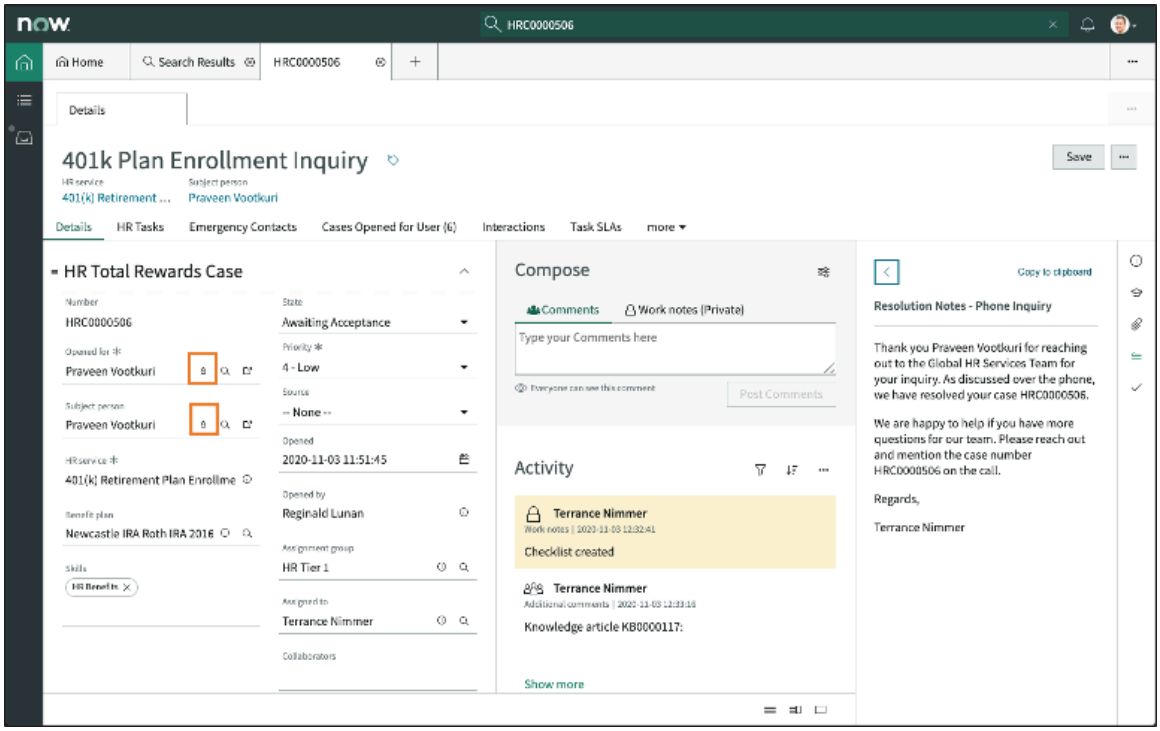
Selecione **Criar caso adicional**. O nome do funcionário do primeiro caso é preenchido previamente no novo caso.

A partir de um perfil de RH

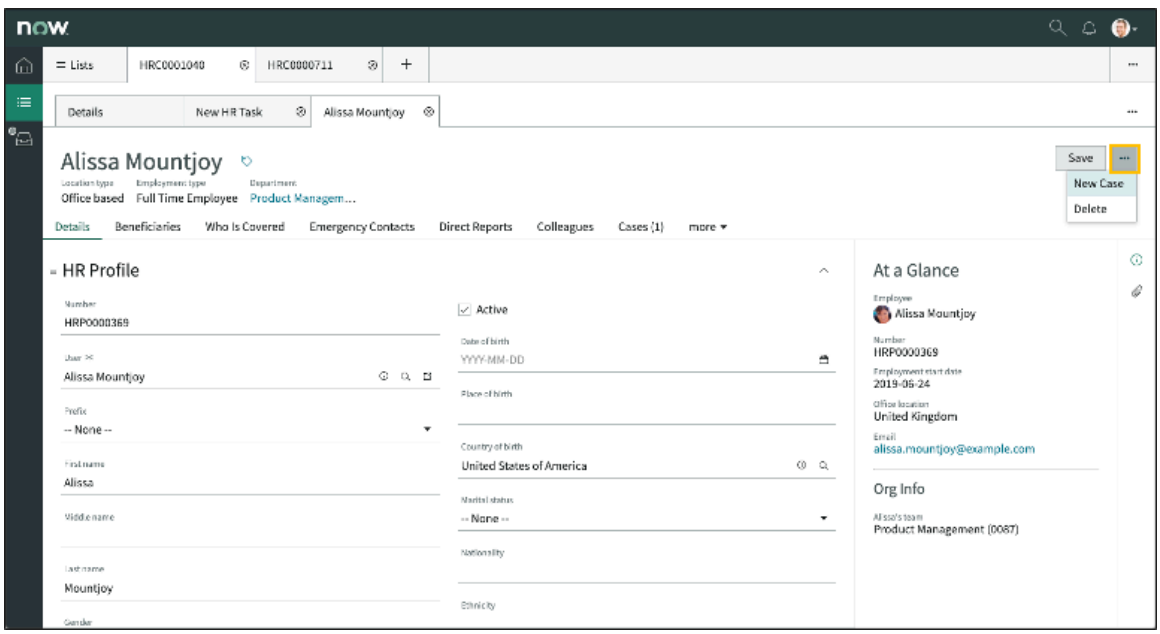
Ao exibir um caso de RH, você pode criar outro caso a partir do perfil de RH Aberto para ou da pessoa afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione ao lado da pessoa afetada.



Selecione o ícone mais.

Nota: O painel Visão geral é exibido. Consulte Painel Resumo.

Selecione **Novo caso**.

Transferir um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Transfira um caso de RH de um serviço de RH para um serviço de RH diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Muitos casos são criados como um caso de consulta geral. Depois de pesquisar as necessidades do funcionário, você pode transferir um caso existente para um serviço de RH diferente.
Para obter informações sobre como configurar as propriedades de transferência ou classificação de casos de RH, consulte Transferir um caso de RH.

Você pode concluir esta tarefa no modo Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente ou no configurável Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Usando o Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
3. Selecione o ••• ícone mais.
4. Selecione **Caso de transferência**.
5. Do **tipo de transferência**:
   - **Transferir com número de caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não são redirecionados e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. O estado do caso original muda para **Encerrado concluído** e é cancelado.
6. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao caso original.
7. Selecione **OK**.

   O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados. Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campos não são transferidos para o novo caso.

   Nota: A prioridade é transferida do caso original e não substitui o modelo de RH para o novo caso de RH.

   A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

   Nota: Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for falsa, o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal. Falso é a propriedade padrão.

   Consulte Configuração de e-mail .

Como escalar um caso no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Escale um caso de RH quando você não conseguir resolver um problema e precisar ampliar a importância de um caso.

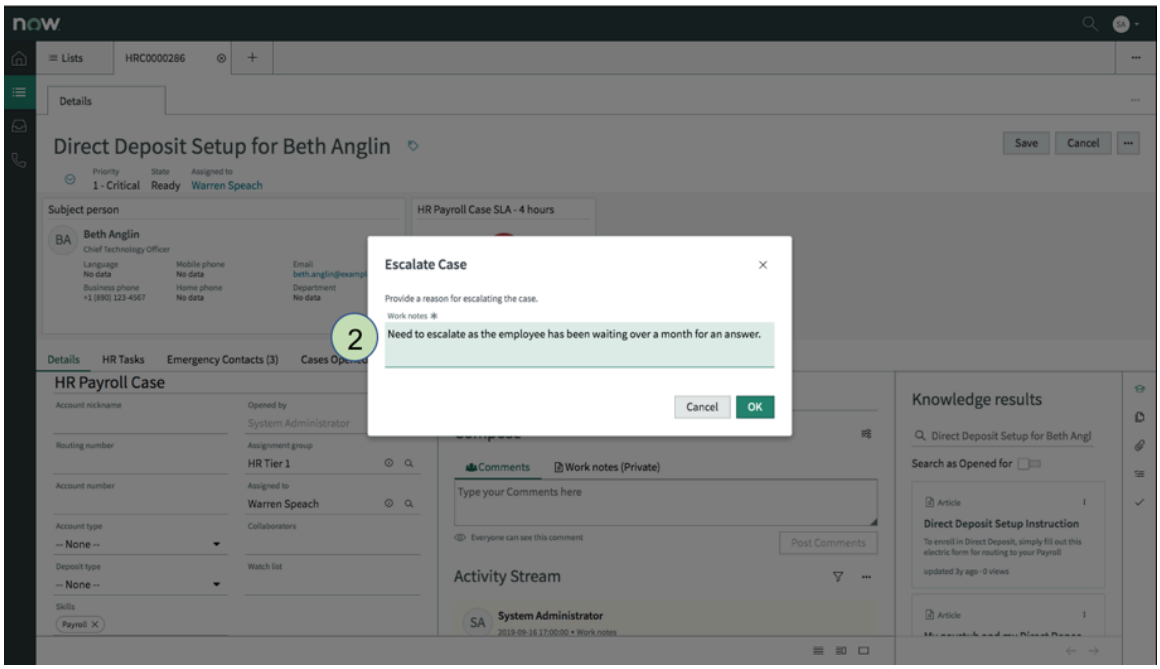
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo de como você implementou as regras de correspondência, determina para qual grupo e agente o caso será escalado. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Adicionar ou modificar regras de escalação.

Espaço do agente descrição do texto explicativo do formulário de caso

Número	Descrição
1	Selecione o ícone mais. A partir daqui, selecione **Escalar caso**.



Espaço do agente descrição do texto explicativo do formulário de caso

Número	Descrição
2	Insira uma explicação sobre o motivo pelo qual você está escalando o caso. Selecione **OK**. O formulário é atualizado e agora está atribuído ao próximo grupo de atribuição de nível.

Como adicionar ou substituir aprovadores em um caso no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

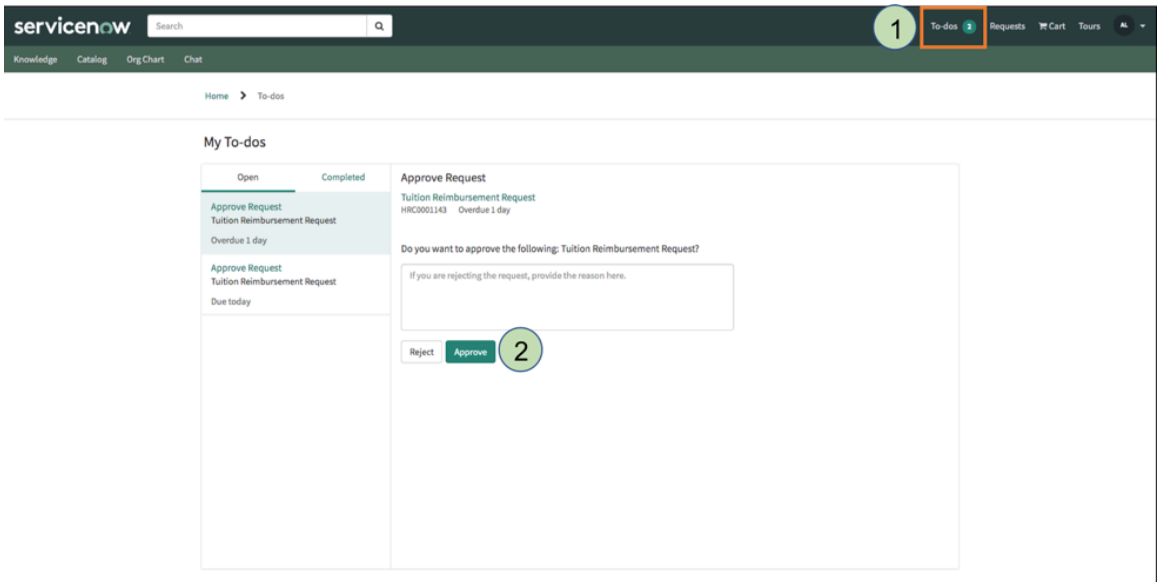
Os casos de RH podem ser configurados para exigir aprovações antes que possam progredir para a conclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O serviço de RH configura ações relacionadas a aprovações. Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Quando um caso requer um aprovador, a solicitação de aprovação aparece no Central do funcionário do aprovador ou no portal em Tarefas pendentes.



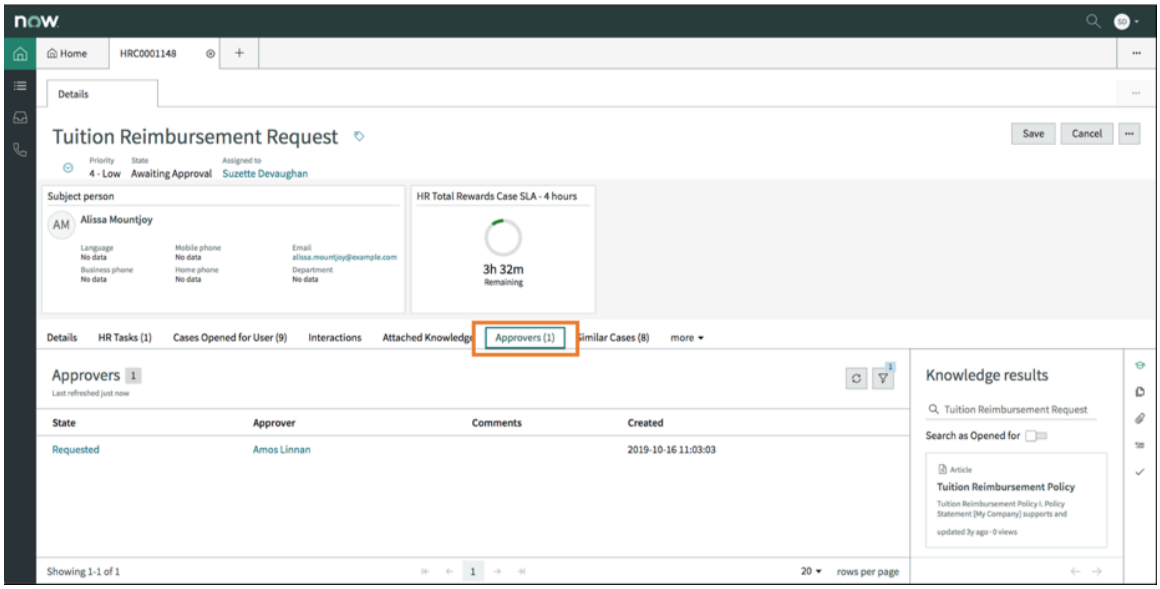
Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Descrição
	Selecione Tarefas pendentes.
	Para aprovar, selecione **Aprovar**. Para rejeitar, insira um motivo e selecione **Rejeitar**.

Em Prestação de serviços de RH Espaço do agente, a guia secundária **Aprovadores** lista todos os aprovadores solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

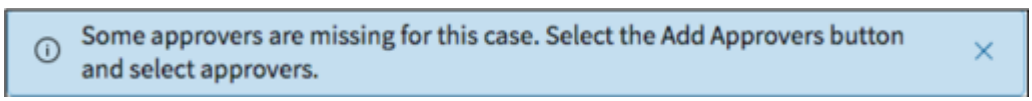


Vários aprovadores necessários

Os serviços de RH têm uma configuração opcional que requer vários aprovadores. Ao configurar um serviço de RH, selecione aprovadores nos campos do caso de RH. Por exemplo, selecione o gerente da pessoa afetada como um aprovador. O uso de campos de um caso fornece flexibilidade máxima ao atribuir um aprovador. Ao atribuir um aprovador do caso, é possível que um aprovador não seja encontrado. Por exemplo:

- O gerente da pessoa afetada é o aprovador.
- O perfil de RH da pessoa afetada não contém um gerente.
- Ou o gerente da pessoa afetada saiu recentemente da empresa.

Quando um aprovador está ausente, a seguinte mensagem é exibida:



Adicionar ou substituir um aprovador em um caso no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente, você pode adicionar um aprovador ou substituir aprovadores ausentes para casos que exigem aprovação.

Antes de Iniciar

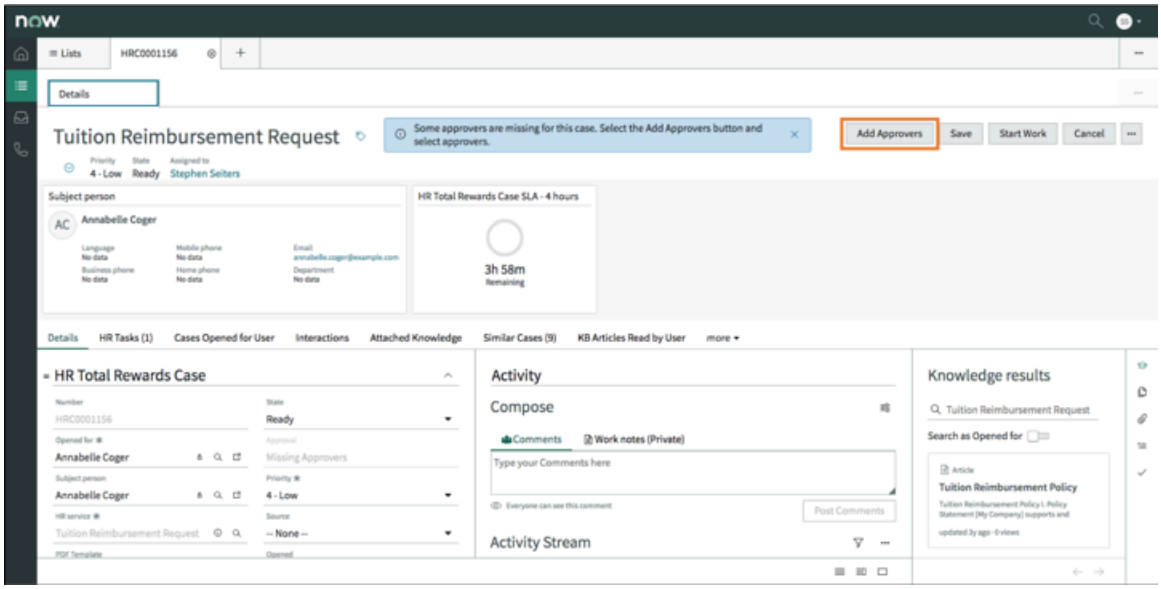
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

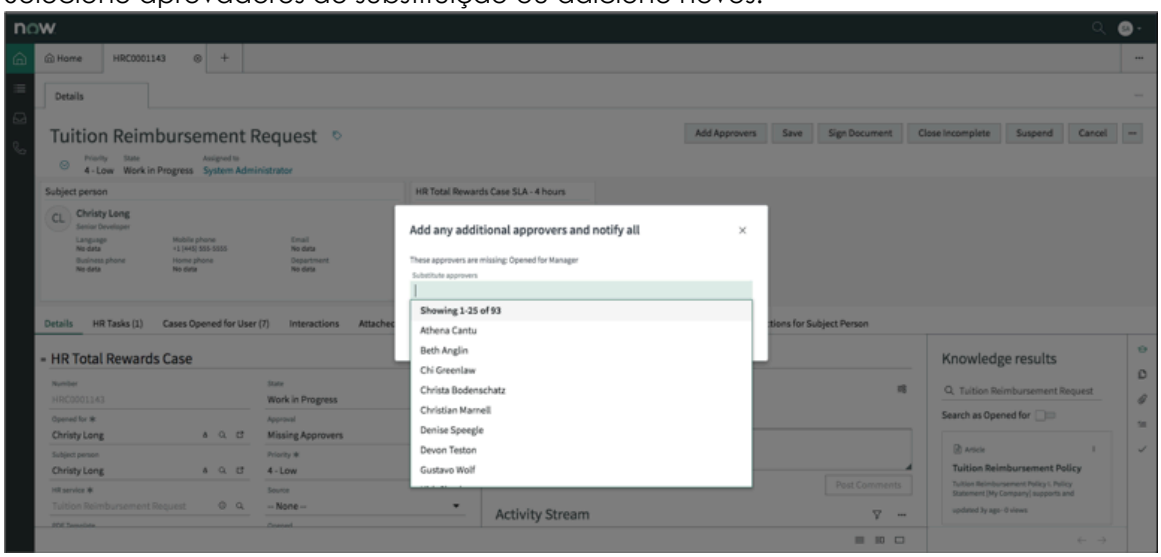
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH que requer aprovadores.
3. Selecione **Adicionar aprovadores** na lista de ações de IU (guias na parte superior do formulário).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione aprovadores de substituição ou adicione novos.



5. Selecione **OK**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Como criar modelos reutilizáveis no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie documentos recorrentes consistentes desenvolvendo modelos usando Modelos de documentos e use-os em um fluxo de trabalho genérico em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Instale o plug-in Modelos de documentos para usar este recurso.

Use modelos para cartas de comunicação para funcionários, como cartas de verificação ou cartas de oferta. Associar modelos a um caso de RH e movê-lo para um status de trabalho apropriado, como Trabalho em andamento, recupera os dados do caso e os integra ao modelo. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de documento HTML.

Os agentes podem usar modelos para gerar tarefas de documento e obter aprovações das partes interessadas. Depois que todos os participantes assinarem o modelo, o documento será criado. Para obter mais informações, consulte Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Modelos do tipo HTML só são compatíveis com o uso dos modelos de documento.

Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente

Crie tarefas de documento diretamente no Prestação de serviços de RH Espaço do agente usando modelos de documento e assine-as a partir do Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de RH para a tarefa de documento.
   No campo **Serviço de RH**, certifique-se de selecionar um serviço de RH que tenha um modelo de documento. Por exemplo, solicite uma carta de verificação de emprego ou gere uma carta de oferta. Para obter mais informações, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Clique no botão **Iniciar trabalho**.
4. Selecione a opção **Visualizar documento**.
   O documento é exibido com opções para cancelar, editar, gerar ou iniciar a tarefa de documento. Para obter mais informações, consulteGeração de tarefas de documento em Modelos de documento.
5. Selecione o botão **Iniciar tarefa de documento**.
   As tarefas de documento que fazem parte do caso de RH selecionado são geradas e listadas na guia **Tarefas de documento**. Os participantes receberão tarefas de documento conforme configurado no modelo
6. Selecione a tarefa de documento.
7. No registro da tarefa de documento, assine o documento.

   a. Selecione o botão **Assinar documento**.

   b. Na caixa de diálogo que aparece, assine o documento.

      Nota: Se o **Tipo de assinatura** no modelo for Adobe Sign ou DocuSign, depois de clicar em **Assinar documento**, o documento será aberto em uma nova guia para permitir que você use o tipo de assinatura associado.

   c. Clique em **Assinar** para concluir o processo de assinatura.
      O status da tarefa de documento é definido automaticamente como **Encerrado**.

Resultados
Depois que todos os documentos associados ao caso forem encerrados, o documento será gerado e listado em **Anexos**.

Gestão de documentos de funcionários para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Para obter mais informações sobre Gestão de documentos de funcionários, consulte Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou carregar documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie ou carregue documentos de funcionário em um caso de RH usando o Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Documentos de funcionário** > **Tudo**. Como alternativa, você também pode criar um documento de funcionário a partir de **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Perfis de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de documento do funcionário

Campo	Descrição
Documento de funcionário	Funcionário documento a ser carregado. Clique em **Procurar** para carregar um documento do funcionário. Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo**Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários. Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho do arquivo, o formato do arquivo, criado em e criado por. O visualizador na IU só oferece suporte à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos. Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hifens (-) no nome do documento. O uso de palavras inteiras separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa. Marque **Sim** em **Habilitar Visualizador de documentos para visualizar documentos em PDF** na propriedade Documentos do funcionário para exibir documentos em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam Edge Encryption ou suporte de criptografia não oferecem suporte à exibição de documentos.
Descrição	Descrição do documento do funcionário.
Funcionário	Nome do funcionário ao qual o documento está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento associado ao documento do funcionário. Os tipos de documento fornecem políticas de categorização, segurança e retenção.
Caso de RH	Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH.
Limpeza em espera	Limpar o status de espera de um documento. ◦ Autorização de limpeza pendente: aguardando autorização para limpeza de documento. ◦ Limpeza aprovada: o documento tem autorização para programar a limpeza. ◦ Limpeza rejeitada: o documento não recebeu autorização de limpeza. **Importante:** A política de segurança do tipo de documento determina a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza: ▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager]

4. Clique em **Salvar** para criar o registro de documento do funcionário.
   A guia **Trilha de auditoria** é exibida.

   Fornece a exibição de todas as ações de um documento de funcionário desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

Mover documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Mova documentos do funcionário de um caso em Prestação de serviços de RH Espaço do agente para o repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil de documentos usando diferentes recursos de classificação.

Antes de Iniciar

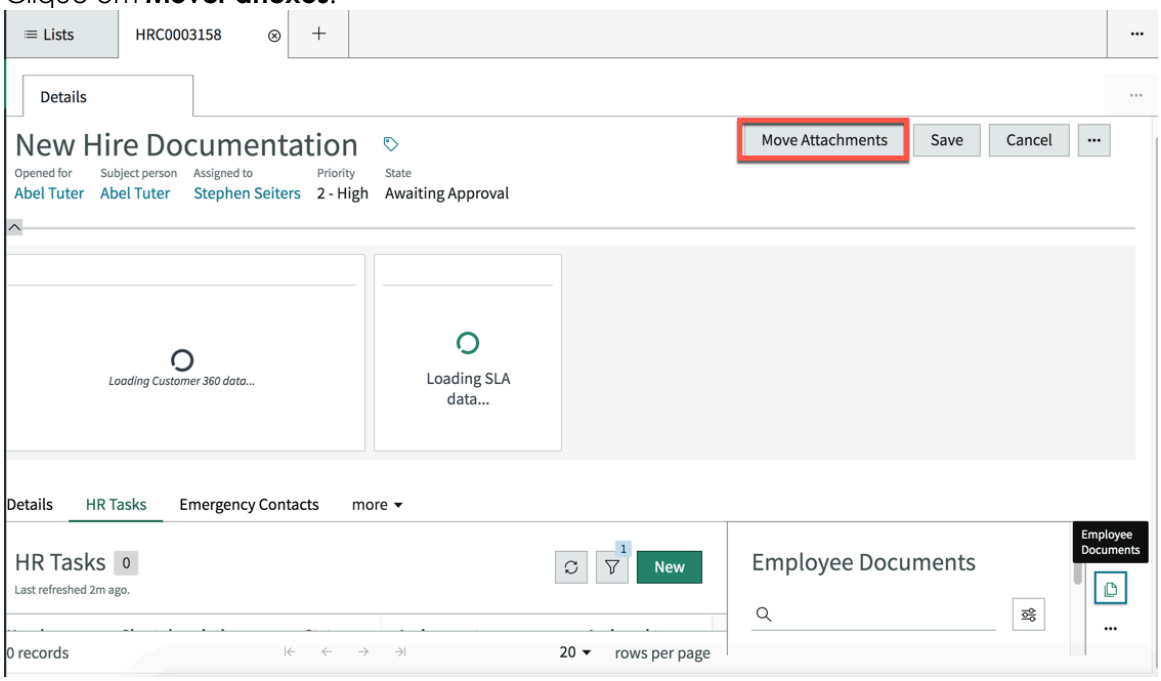
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Todos os casos de RH** > **Tudo**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.

   Nota: Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos de funcionários anexados. Para localizar um caso de RH, você precisa do número do caso de RH ou da pessoa Aberto para.

3. Clique em **Mover anexos**.

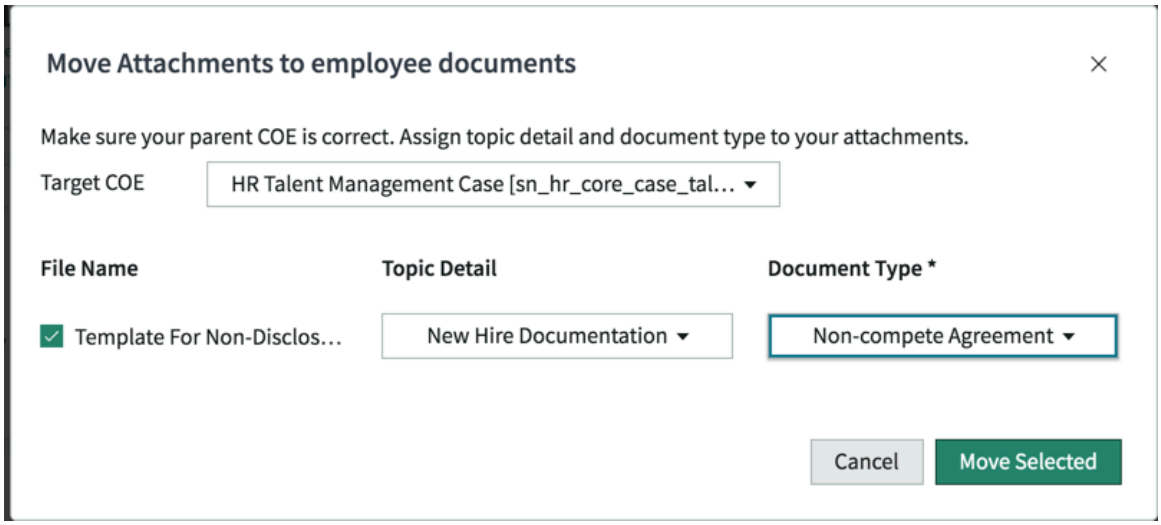


4. Na janela Mover anexos para documentos do funcionário:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   b. Selecione o **Tipo de documento** para cada documento. O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Crie um tipo de documento se nenhum for exibido para o detalhe do tópico associado. Criar um tipo de documento garante a categorização correta.
   c. Clique em **Mover selecionado**.

Tradução automática

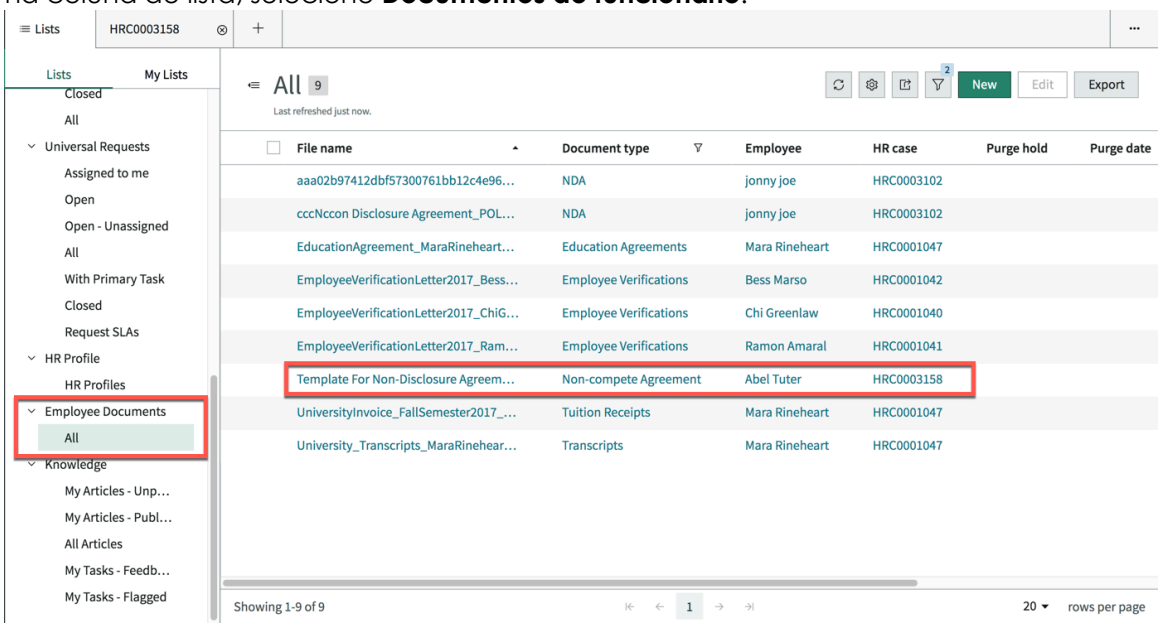
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os campos **CoE de destino** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.



Resultados

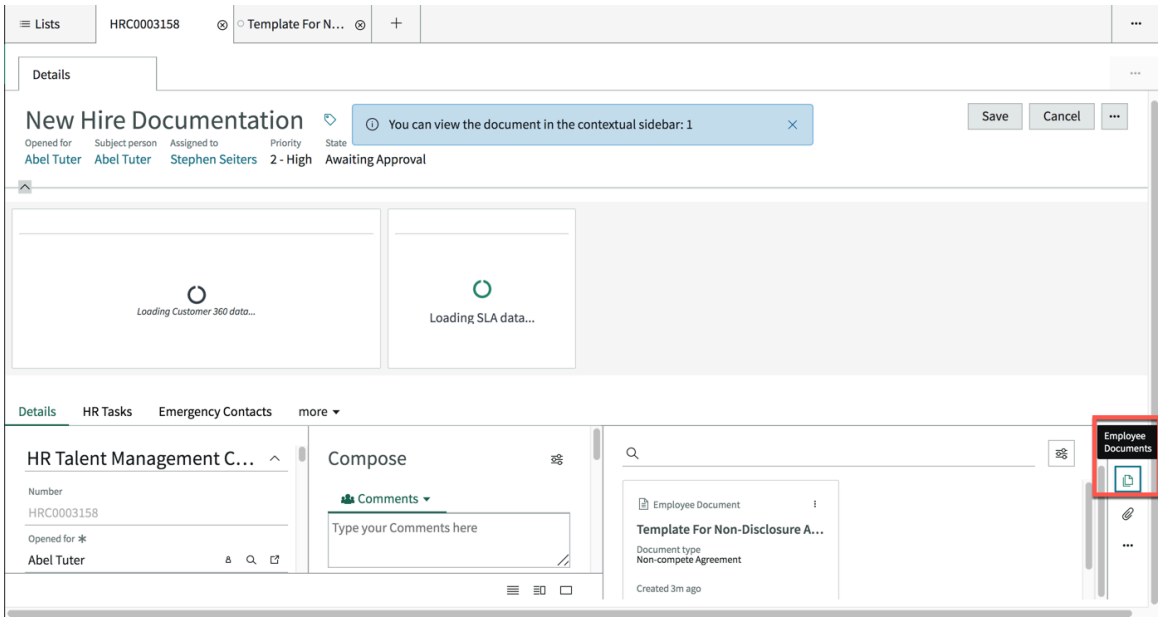
- Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário.
- Para exibir uma lista de todos os documentos do funcionário na coluna de lista, selecione **Documentos do funcionário**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os anexos movidos aparecem no painel lateral contextual sob o ícone Documentos do funcionário no caso.



Soluções de aprendizado de máquina para o Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Use soluções de aprendizado de máquina para determinar automaticamente o serviço de RH e o grupo de atribuição corretos para casos no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH.

Determinação automática do serviço de RH em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Determine automaticamente o serviço de RH correto para um caso em Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH Espaço do agente e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Depois de criar o caso, a definição automática da solução de Classificação de casos de RH determina o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu o caso manualmente ou automaticamente
- caso não está no estado pronto ou rascunho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Treinamento automático do modelo preditivo

A definição da solução de classificação de casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente somente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontecerá se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treinar manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro de Classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

Determinação automática do grupo de atribuição no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Determinar automaticamente o grupo de atribuição para um caso no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente os grupos para os casos de RH.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH Espaço do agente e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Depois que um caso é criado, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição da Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local, serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
- O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
- O caso não está no estado pronto ou de rascunho.

Treinamento automático do modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontecerá se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, treine manualmente o modelo preditivo de RH . Navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de casos e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

Casos semelhantes encerrados no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH Espaço do agente e Inteligência preditiva.

Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) estão configurados e o modelo preditivo é treinado:

- Casos encerrados semelhantes são exibidos em **Casos de RH encerrados semelhantes** na seção Resultados da pesquisa relacionada. Se houver três ou mais casos de RH semelhantes encerrados cujo COE corresponda ao do caso atual, o caso com a maior confiança será exibido como um caso de RH recomendado.
- Se não houver Caso de RH recomendado, o artigo de conhecimento anexado a mais de três casos encerrados semelhantes será exibido como um artigo recomendado. O artigo recomendado pode ser anexado ao caso de RH atual.

Treinamento automático do modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Como usar o recurso de link profundo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Links profundos são uma maneira de acessar informações fora de Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Use links profundos para acessar informações que não estão prontamente disponíveis em Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Por exemplo, use links profundos para acessar uma aplicação de terceiros que você usa com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para Prestação de serviços de RH.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura eletrônica no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Ao trabalhar em um caso de RH ou tarefa de RH, você pode usar a assinatura eletrônica para assinar documentos que exigem assinaturas.

Quando um funcionário cria um caso solicitando uma carta de verificação de emprego, você pode:

- Visualize o documento.
- Use a assinatura eletrônica para assiná-la.
- Gere o documento.

A visualização de um documento garante que você assine o documento correto. Esta etapa é útil se você tiver várias cartas de verificação de emprego.

A assinatura eletrônica fornece vários métodos para assinar. Você pode digitar seu nome ou usar o mouse para desenhar sua assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar e gerar um documento no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Opcionalmente, você pode exigir que um usuário marque uma caixa de confirmação antes que a assinatura seja aceita.

A geração do documento combina o modelo de documento com sua assinatura e cria um anexo para o caso. Se você usar Gestão de documentos de funcionários, poderá mover o anexo para o repositório de documentos para armazenamento.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de assinatura eletrônica .

Assinar e gerar um documento no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Dependendo do caso ou da situação, você pode assinar eletronicamente um documento.

Antes de Iniciar

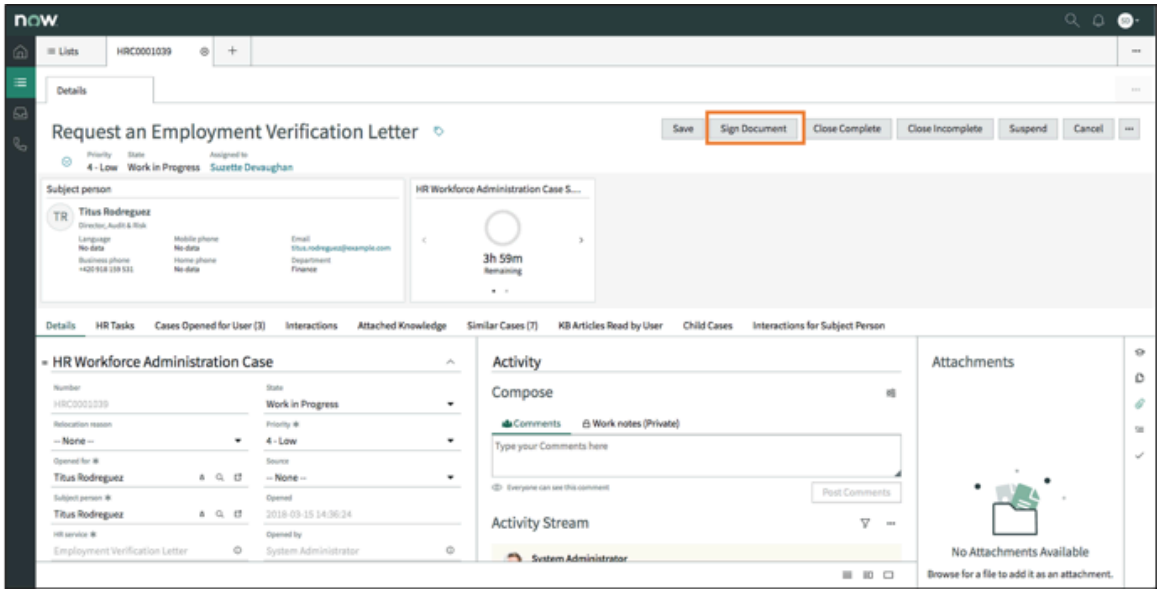
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

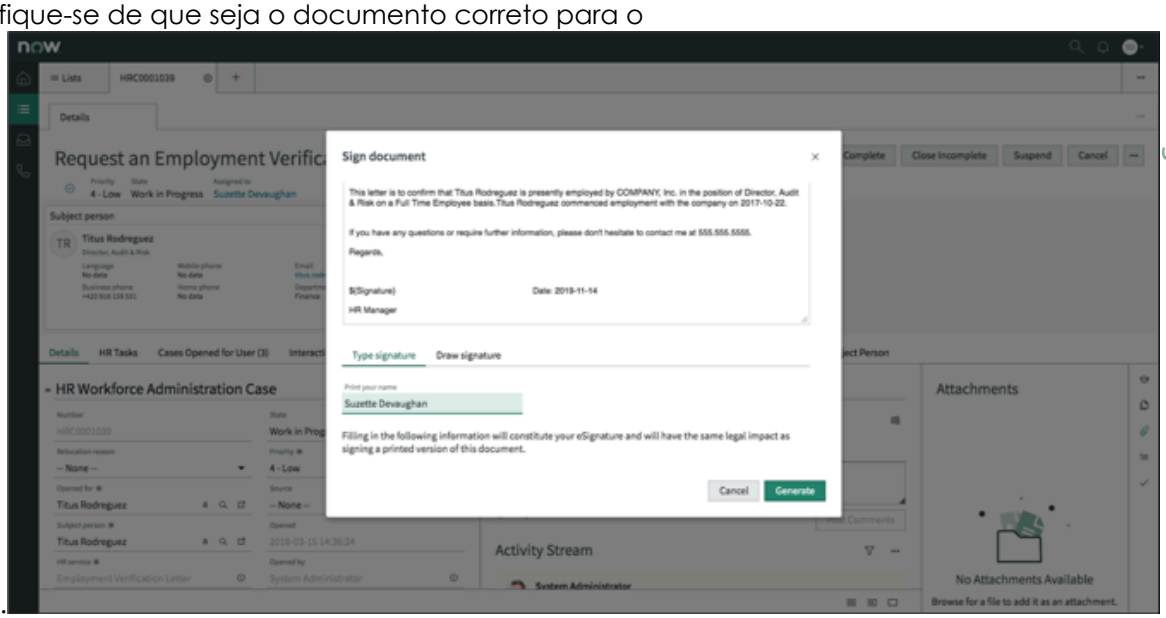
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH.
   Certifique-se de que o estado do caso seja **Trabalho em andamento**.
3. Selecione o botão **Assinar documento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



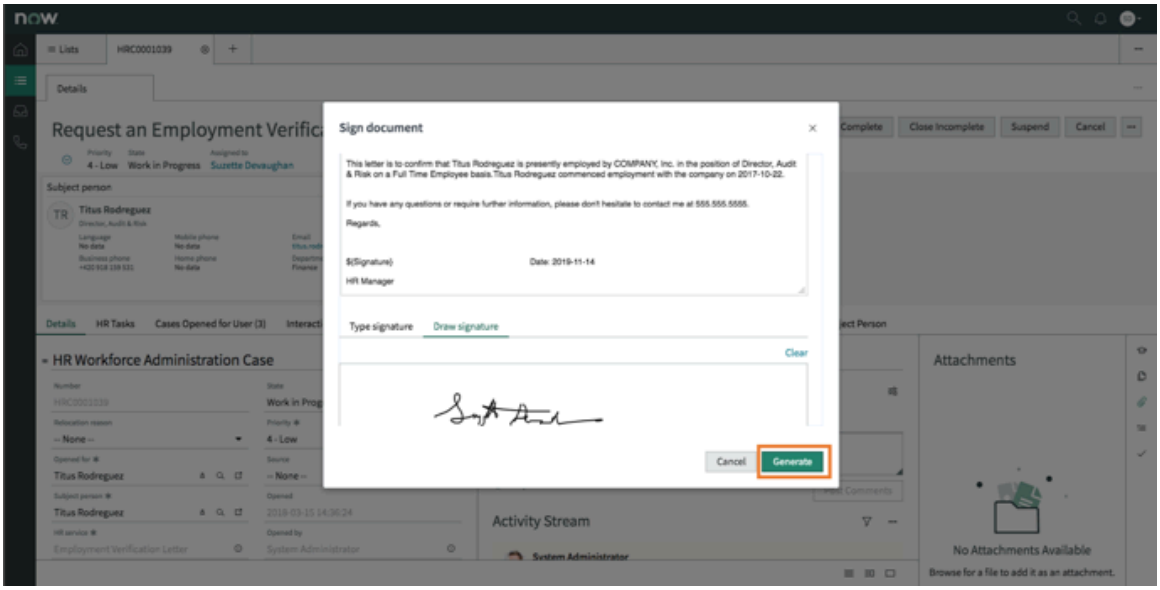
4. Visualize o documento.
   Certifique-se de que seja o documento correto para o caso.



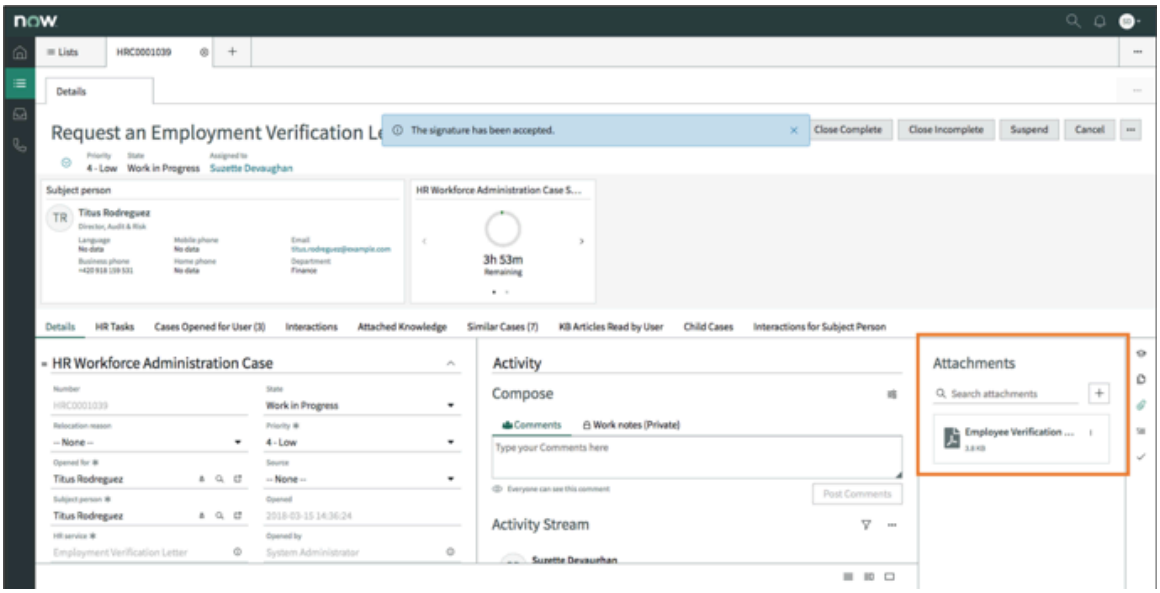
5. Você tem duas opções para assinar o documento.
   a. Selecione **Tipo de assinatura** para digitar sua assinatura.
   b. Ou selecione **Desenhar assinatura** para desenhar sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione Gerar para anexar sua assinatura ao documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione o ícone de anexos.



O documento é movido para Anexos no painel lateral contextual. Se sua empresa usa Gestão de documentos de funcionários (EDM), você pode mover o documento para o repositório do EDM. Para obter mais informações sobre EDM, consulte Criar ou carregar documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Como usar o bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

O Bate-papo do agente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente permite que você faça perguntas e receba informações por meio do bate-papo com o agente virtual ou ao vivo.

Ativação

Certifique-se de ter ativado o plug-in do Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Bate-papo do Espaço do agente .

Grupos de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que seus agentes de RH façam parte de um grupo ou subgrupo de RH. Ter subgrupos ajuda a garantir que os agentes de RH com as habilidades e conhecimentos corretos se emparelhem quando um funcionário iniciar um bate-papo.

Por exemplo, um funcionário inicia um bate-papo solicitando informações sobre os benefícios da sua empresa. Ter um subgrupo de benefícios com agentes especializados nos benefícios da sua empresa garante que o bate-papo do funcionário seja direcionado para os agentes corretos.

Para obter mais informações sobre grupos de RH, consulte Gerenciar Grupos de RH.

Registros de interação

O bate-papo do agente cria automaticamente registros de interação. Quando um funcionário inicia um bate-papo com um agente de RH, um caso de interação é criado automaticamente.

Ações rápidas

Usando ações rápidas, você pode:

- Crie um caso de RH.
- Mostrar modelos de resposta aplicáveis.
- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.

Virtual Agent

A automação do bate-papo pode aprimorar a experiência do funcionário, abordando as consultas imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH ao vivo.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Como trabalhar na caixa de entrada do agente no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seu trabalho de entrada, como bate-papos, casos de RH e interações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone da caixa de entrada.
3. Em **Status**, selecione **Disponível**.
4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.
5. No painel de bate-papo ativo, você pode começar a conversar.
6. Selecione o ícone de ação rápida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo.

7. Selecione uma ação rápida para criar rapidamente um caso de RH, mostrar modelos de resposta relacionados, transferir o bate-papo para outro agente ou transferir o bate-papo para outra fila.

Conversas por SMS no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Usando o aplicativo Canal de serviço de SMS conversacional, disponível no ServiceNow Store, os agentes de RH podem fornecer suporte para conversas por SMS de longa duração por meio de Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte de RH por meio de SMS.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Conversas de suporte por SMS

As conversas de suporte por SMS podem ser demoradas. Por esse motivo, os agentes do espaço Prestação de serviços de RH precisam da capacidade de rastrear conversas em andamento no canal de serviço de SMS de RH. Prestação de serviços de RH agentes de espaço podem iniciar ou continuar conversas por SMS e também aceitar itens de trabalho por SMS da caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Para conversas de suporte por SMS, no Espaço painel de bate-papo, quando o tipo de interação é **Envio de mensagens**, um subtipo de interação de **SMS** é indicado como **SMS ativo**.

Para obter detalhes completos sobre conversas de suporte por SMS, canais de serviço associados, conversas por SMS iniciadas pelo solicitante e conversas por SMS iniciadas pelo agente, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Conversas de suporte por SMS para Prestação de serviços de RH agentes

Os agentes de RH podem acessar novas interações de mensagens SMS, bem como acessar conversas de mensagens SMS em andamento. Os agentes podem alternar de uma interação de mensagens em andamento, como um bate-papo, para uma nova interação de mensagens SMS.

Atribuição avançada de trabalho Os agentes e gerentes de RH podem encerrar uma conversa por mensagens SMS. Os agentes de RH com a função awa_agent podem encerrar uma conversa ativa de mensagens SMS atribuída a eles usando o botão de ação **Encerrar conversa**. Usuários com a função awa_manager podem encerrar a conversa mesmo quando ela não está atribuída a eles na interação. Quando um agente encerra a conversa, uma confirmação para encerrar a interação é exibida.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem alternar de uma interação de mensagens em andamento para uma nova conversa de mensagens. Alternar para uma nova interação de mensagens não encerra a interação de mensagens original, mas permite que os agentes tenham várias conversas de mensagens. Os agentes do AWA podem acessar conversas de mensagens em andamento quando os agentes e gerentes do AWA de RH têm acesso a conversas de mensagens em andamento e são notificados quando há uma nova mensagem em qualquer interação atribuída de longa duração. Quando uma conversa de mensagens em andamento tem uma nova mensagem que precisa de atenção, um ícone é exibido após o ícone da Caixa de entrada em Prestação de serviços de RH Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma nova guia carrega um crachá de contador que indica o número de conversas de mensagens que têm mensagens não lidas. Os agentes e gerentes do AWA podem exibir cartões para conversas de mensagens.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem exibir uma lista de todos os itens de trabalho de envio de mensagens **em andamento** ou **em espera** atribuídos a outros agentes. A lista indica o canal de serviço, o número de interação e a data da última atualização. Os agentes podem clicar no item de lista para abri-lo em uma guia Espaço. Os agentes podem abrir uma interação de mensagens em uma subguia e, se a interação estiver ativa, exibir o painel de bate-papo no registro de interação. Os agentes podem digitar mensagens no painel de bate-papo para ter uma conversa por SMS com um funcionário.

Ações rápidas para agentes

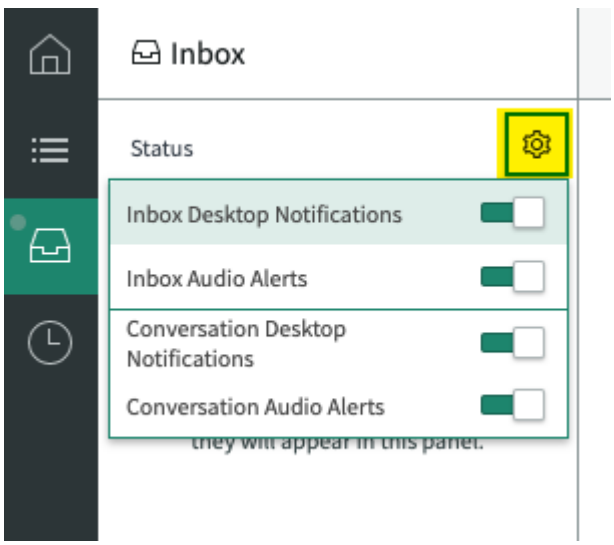
Acesse as ações rápidas baseadas em bate-papo existentes para envio de mensagens SMS. Para obter detalhes, consulte Bate-papo do agente .

Notificações de conversa na área de trabalho

Os agentes de RH podem definir preferências para receber notificações de conversa na área de trabalho, alertas de áudio e notificações do navegador Google Chrome. Os alertas de áudio e as notificações da área de trabalho ocorrem quando os agentes optam por receber **alertas de áudio de conversa** e **notificações da área de trabalho de conversa** por meio das configurações da caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Depois de aceitar, os agentes ouvem um alerta de áudio quando ocorre uma nova mensagem em uma conversa que está aberta em uma guia do espaço, mas não em foco. Os alertas de áudio também notificam quando uma conversa de longa duração é atribuída a um agente, mas não está aberta no momento em uma guia do espaço. Os agentes decidem se desejam habilitar esses alertas e notificações.

Use o menu de edição na caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente para habilitar alertas e notificações.



Os agentes podem receber Google Chrome notificações do navegador quando os seguintes critérios são atendidos:

- O agente optou por receber **notificações de conversa na área de trabalho**.
- O agente está usando o navegador Google Chrome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A guia do navegador Espaço não está em foco.
- Uma nova mensagem em uma conversa existente, atribuída ao agente, está em um dos seguintes locais:
  - Uma guia Espaço aberta no momento.
  - Não em uma guia Espaço aberta no momento, mas em uma conversa de longa duração em uma seção contínua de Espaço.

Conversas por SMS iniciadas pelo funcionário

Os funcionários podem iniciar conversas de suporte de RH por meio de SMS. Os agentes podem esperar que o sistema associe automaticamente o número de telefone do remetente ao perfil de usuário do canal. Se uma mensagem SMS for recebida para um perfil de usuário do canal não existente, um novo perfil de usuário do canal será criado automaticamente pelo sistema. O sistema consulta o campo **Telefone celular** no perfil de RH do funcionário em busca de uma correspondência. Quando uma correspondência é encontrada, o sistema associa o funcionário ao perfil de usuário do canal recém-criado. Se mais de uma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal. Se nenhuma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal.

Quando um funcionário adiciona um número de telefone a uma interação de mensagens SMS ou atualiza um número de telefone na interação, o campo Número na interação é atualizado de nulo para o nome do funcionário. O perfil de RH desse funcionário está associado ao número de telefone. Somente um perfil de usuário de canal ativo pode existir para um determinado número de telefone a qualquer momento.

Configurar Prestação de serviços de RH canal de serviço de SMS conversacional

Configure a aplicação da loja Canal de serviço de SMS conversacional para Prestação de serviços de RH.

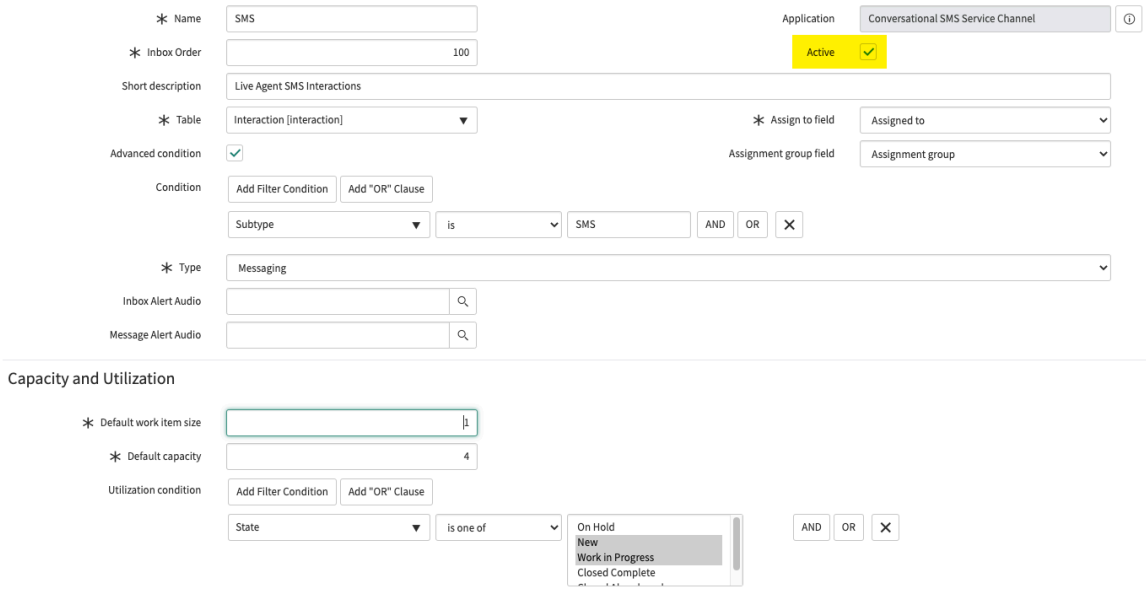
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema base Prestação de serviços de RH inclui a fila do canal de serviço de **SMS de RH** com o grupo de atribuição padrão **do Grupo de suporte de SMS de RH**. A **regra de atribuição de agentes** é baseada na capacidade por padrão. Para Prestação de serviços de RH, configure o canal de serviço de SMS para a fila de SMS de RH.

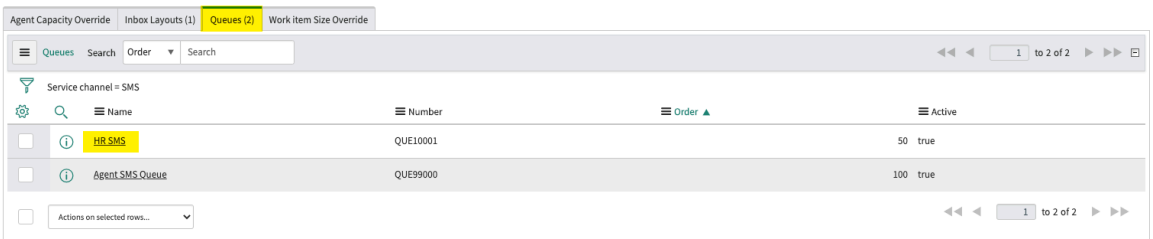
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço **de SMS**.
3. No formulário SMS do Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.

> **Nota:** Por padrão, a maior parte do formulário é preenchida para você. Os campos**Capacidade e Utilização** são definidos como 1 para **Tamanho de item de trabalho padrão** e 4 para **Capacidade padrão**. Você pode alterar esses e quaisquer valores de formulário, se desejar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

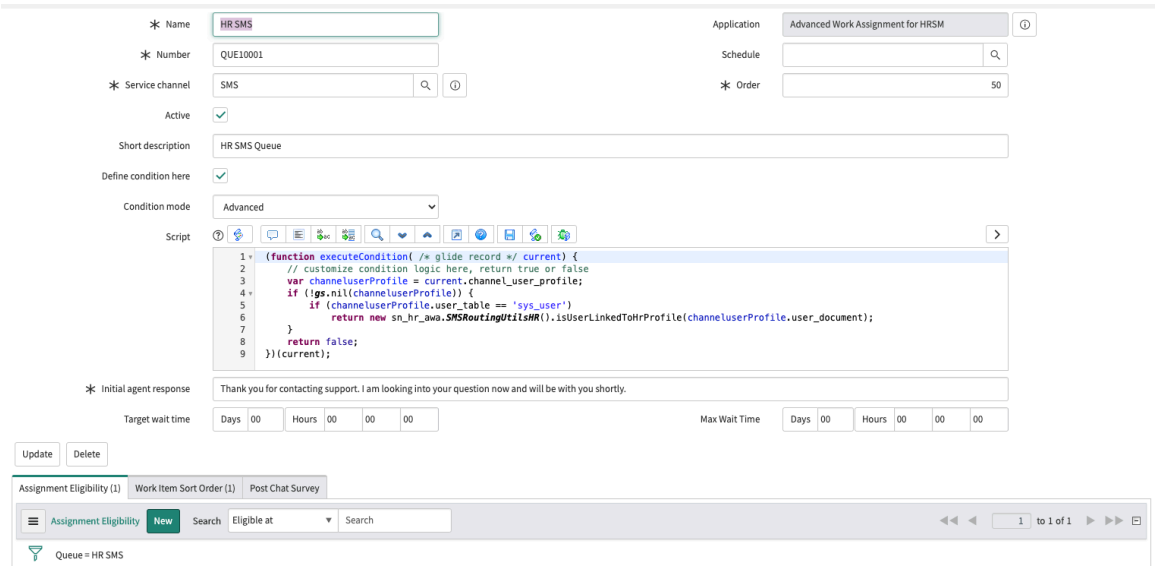


4. Clique na lista relacionada Filas para exibir e configurar a fila de SMS de RH.



5. Exiba as configurações padrão no formulário SMS de RH da fila, garantindo que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.

6. Modifique os valores conforme desejar.



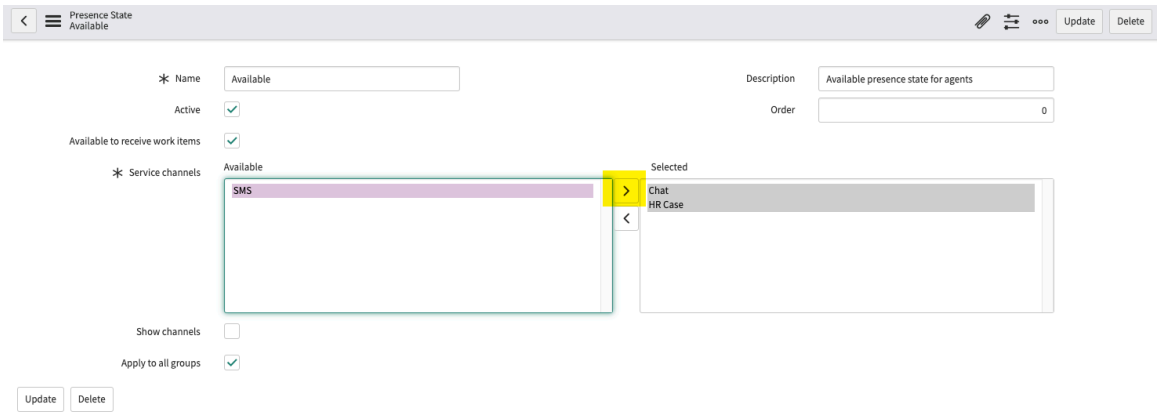
7. Clique em qualquer uma das listas relacionadas para exibir ou modificar os valores configurados padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Observe que a lista relacionada Qualificação de atribuição tem como padrão o **Grupo de suporte de SMS de RH**. Adicione usuários manualmente a este grupo para rotear atribuições. Consulte Adicionar um usuário a um grupo para saber como adicionar usuários a este grupo.

8. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças feitas.
9. Atualize os Atribuição avançada de trabalho Estados de presença navegando até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
10. Clique em **Disponível** na lista Estados de presença.
11. No formulário Estado de presença disponível, selecione **SMS** na coluna **Canais de serviço disponíveis** e mova-o para a coluna **Selecionado** usando a seta que aponta para a direita.



12. Clique em **Atualizar**.

Nota: Para obter informações completas sobre canais de serviço de SMS conversacionais e orientações de configuração, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Redigir uma mensagem SMS a partir de um bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie e envie uma mensagem SMS de saída para um destinatário diretamente de uma interação de bate-papo. Acesse interações atribuídas a você para acompanhar via mensagem SMS quando precisar de mais detalhes do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.
A opção **Compor SMS** só está habilitada para interações de bate-papo ativas. Para obter mais informações sobre interações em Prestação de serviços de RH, consulte Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone de lista de casos de RH e navegue até **Interações** > **Atribuídas a mim**.
3. Selecione uma interação de bate-papo ativa para a qual você deseja responder ao destinatário por meio de uma mensagem SMS.
4. No modal de interação de bate-papo, clique no ícone de mais opções e selecione **Compor SMS** para iniciar uma conversa por SMS com o destinatário.
   O modal **Enviar via SMS** é iniciado com os campos **Enviar de** e **Enviar para**.
5. Use o campo **Enviar para** suspenso para selecionar o destinatário do SMS.
   Você pode escolher um número de telefone preenchido automaticamente ou escolher **Outro** para inserir o número de telefone manualmente no campo **Outro número**. Os números de telefone preenchidos automaticamente são exibidos com base nos seguintes critérios:

   O campo **Aberto para** é preenchido na interação com o número de telefone.

   Os números de telefone especificados no registro de Perfil de RH. O rótulo de cada número de telefone no modal **Enviar via SMS** corresponderá ao rótulo do campo **Número de telefone** no registro de Perfil de RH.

   Se um número de telefone adicionado manualmente não estiver associado a um registro de perfil de usuário do canal ativo existente, o registro será criado automaticamente quando você enviar a mensagem SMS.

   Nota: Quando uma interação é criada com o número de telefone p1, não associado a um perfil de RH existente, um perfil de usuário do canal é criado como um convidado. Quando o usuário atualiza um perfil de RH, HRP1, com um número de telefone p1, o usuário é tratado como HRP1.

6. Componha a mensagem SMS, adicione um anexo se necessário e envie para o funcionário.
   Você também pode selecionar o ícone de ação rápida ou inserir uma barra invertida (/) na área de bate-papo para usar ações rápidas para mensagens SMS. Consulte Bate-papo do agente para obter mais informações.
   Você receberá uma confirmação quando a mensagem SMS for enviada. Clique na confirmação para exibir os detalhes da interação, se desejar.

   Nota: Para obter detalhes completos sobre como iniciar conversas por SMS em Espaço do agente, consulte Conversa por SMS iniciada pelo agente . Para obter detalhes sobre como usar Espaço do agente com Prestação de serviços de RH, consulte Usando o Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use registros de interação para criar um caso de RH ou consulte as informações do funcionário para decidir criar um caso ou solicitação de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Você pode rotear interações por habilidade, grupo ou diretamente para um agente de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode criar uma interação para solicitações simples em que decide que talvez não queira criar um caso de RH ou tarefas associadas.

Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

Nota: A Assistência do agente está disponível para interações.

Para obter mais informações sobre interações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Criar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

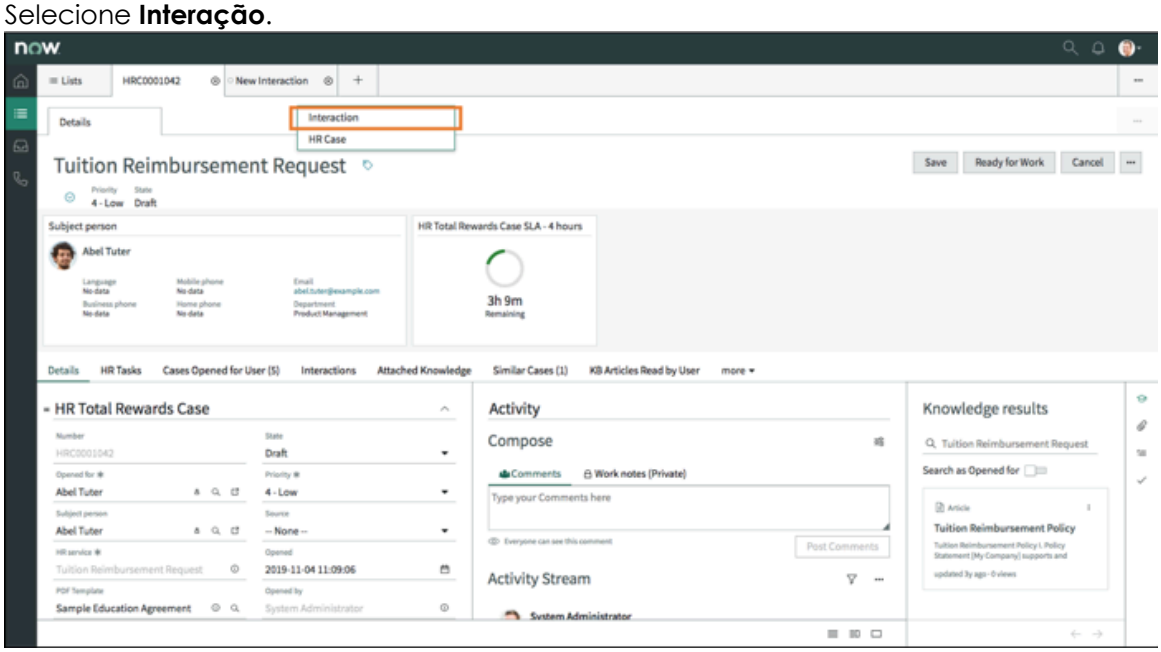
Você pode criar registros de interação a partir do formulário Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

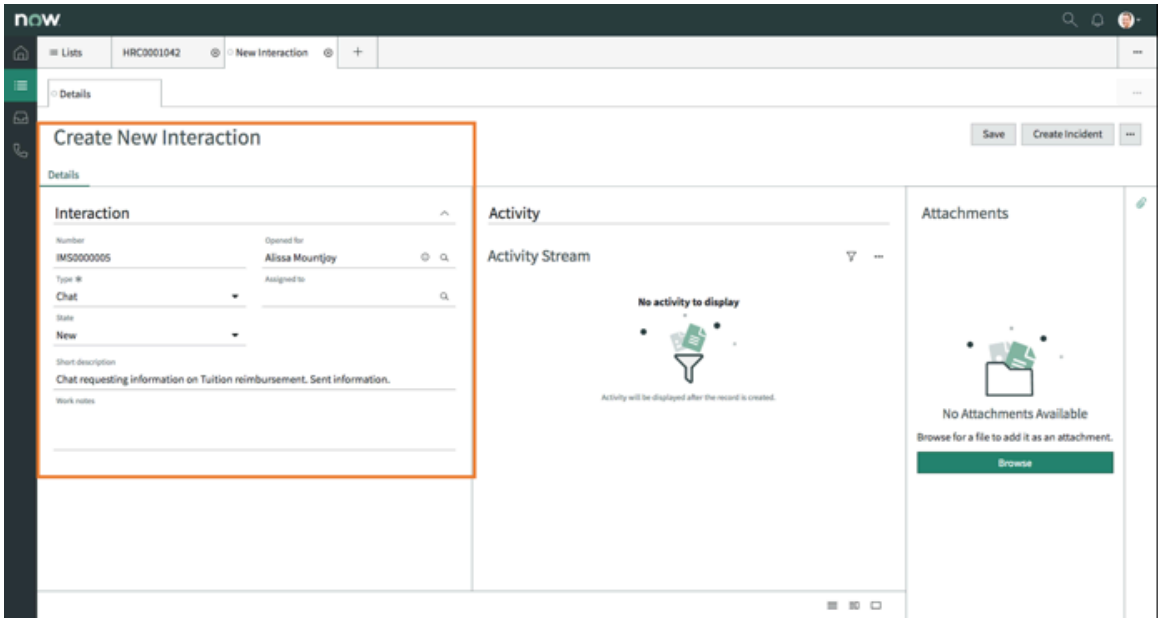
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Para criar uma interação, selecione o ícone Criar caso.
3. Selecione **Interação**.



4. Na seção de detalhes, insira informações sobre a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Preencha os campos.

Campos de interação

Campo	Descrição
Detalhes	Cada registro de interação é padronizado para o formulário Detalhes, mostrando informações do registro de interação inicial.
Número	O número atribuído ao registro de interação.
Tipo	O tipo de comunicação responsável pelo registro de interação. Os valores são: ◦ Nenhum(a) ◦ Bate-papo
Estado	O status do registro de interação. ◦ Novo ◦ Trabalho em andamento ◦ Encerrado concluído ◦ Encerrado abandonado
Aberto(a) para	O funcionário sobre o qual a interação se trata.
Atribuído a	O agente de RH responsável pela interação.
Descrição resumida	Uma descrição resumida sobre a interação.
Anotações de trabalho	Informações específicas para a interação e que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não estão visíveis para a pessoa Aberto para.

Tradução automática

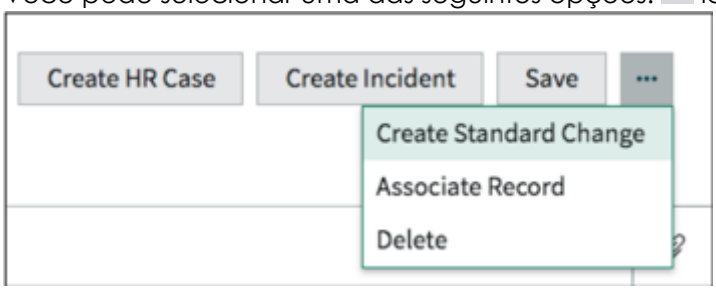
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Guias de interação

Aba	Descrição
Tarefas relacionadas	Todas as tarefas ou casos abertos a partir da interação, por exemplo, um novo incidente ou novo caso.
Tarefas do usuário	Incidentes relacionados à interação.
Interações do usuário	Registra em log todas as interações vinculadas a cada usuário específico.
Casos em aberto para "Abertos para"	Mostra todos os casos de RH relacionados à pessoa Aberto para.

7. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ••• ícone mais.



8. Selecione **Criar caso de RH** para criar um caso com base na interação.
Criar incidente faz parte dos dados de demonstração e não está disponível para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
9. Selecione o ••• ícone mais para exibir as ações adicionais que você pode realizar.

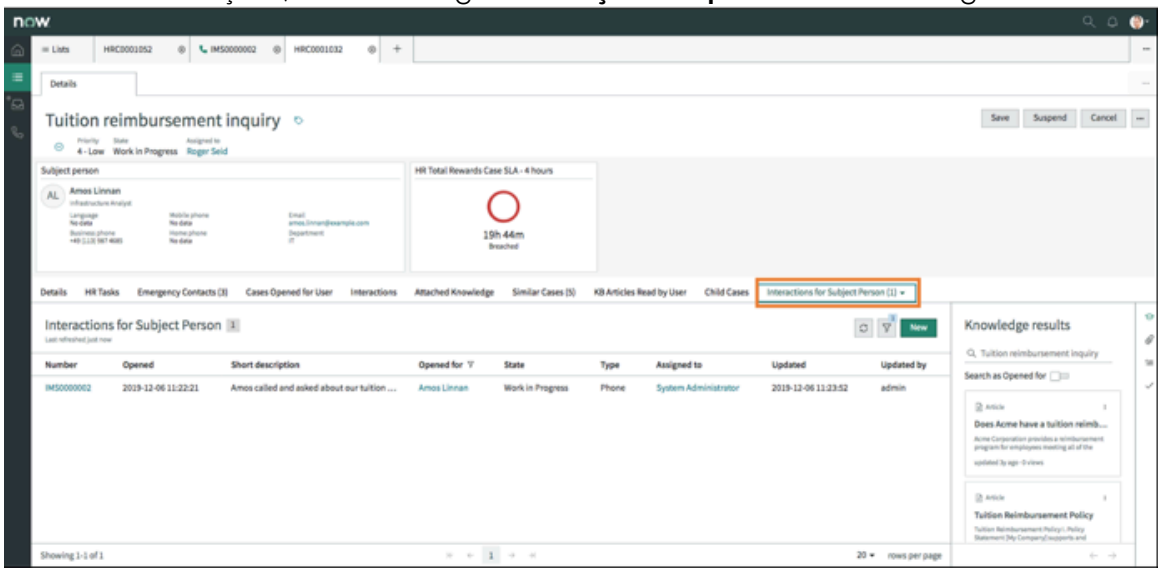
mais opções de ícone

Escolha	Descrição
Criar Mudança padrão	Parte dos dados de demonstração e não está disponível para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Registro Associado	Use para associar uma interação a um caso de RH. Após a vinculação, a interação aparece na guia **Interações** de um caso de RH. Selecione **Tarefa** em **Tipo de registro** e, opcionalmente, selecione um registro de tarefa. Você também pode associar um registro de interação que contém um artigo de conhecimento. Em **Tipo de registro**, selecione **Conhecimento** e selecione um artigo de conhecimento.
Excluir	Selecione para excluir o registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Salvar** para salvar o trabalho inserido para uma interação.
11. Para exibir interações, selecione a guia **Interações da pessoa afetada** na guia secundária.



Casos de evento de ciclo de vida de trabalho no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Gerencie casos de eventos de ciclo de vida usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados atende ao evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

Nota: Esta seção pressupõe que a integração e as transições empresariais estejam ativadas. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Listar casos de evento de ciclo de vida usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Você pode mostrar todos os casos de evento de ciclo de vida usando listas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

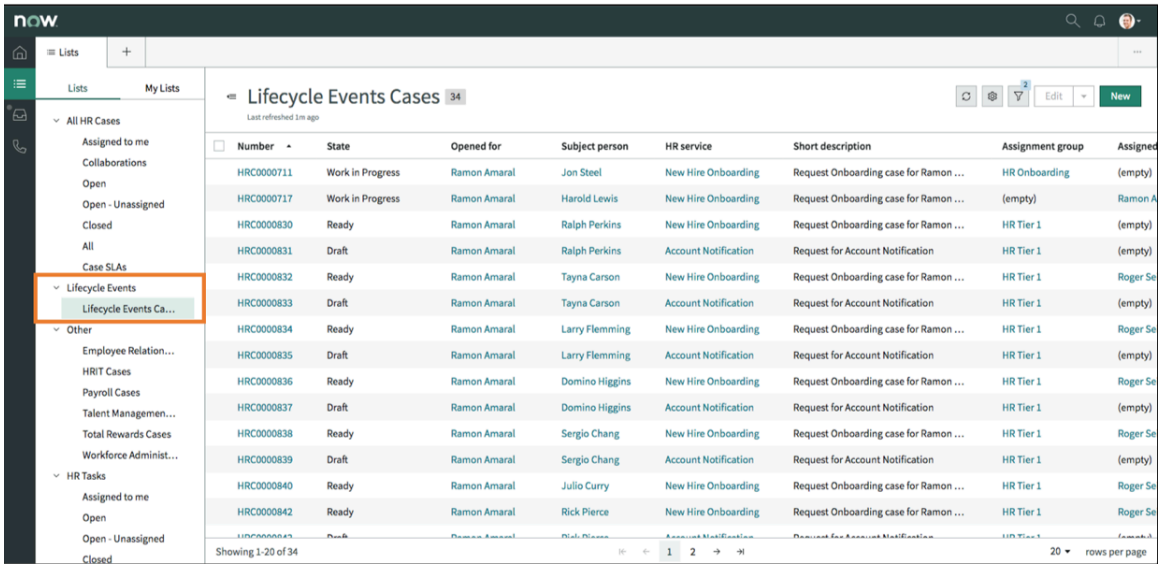
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Selecione **Eventos de ciclo de vida**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Casos de eventos de ciclo de vida**.



Criar um caso de evento de ciclo de vida usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente

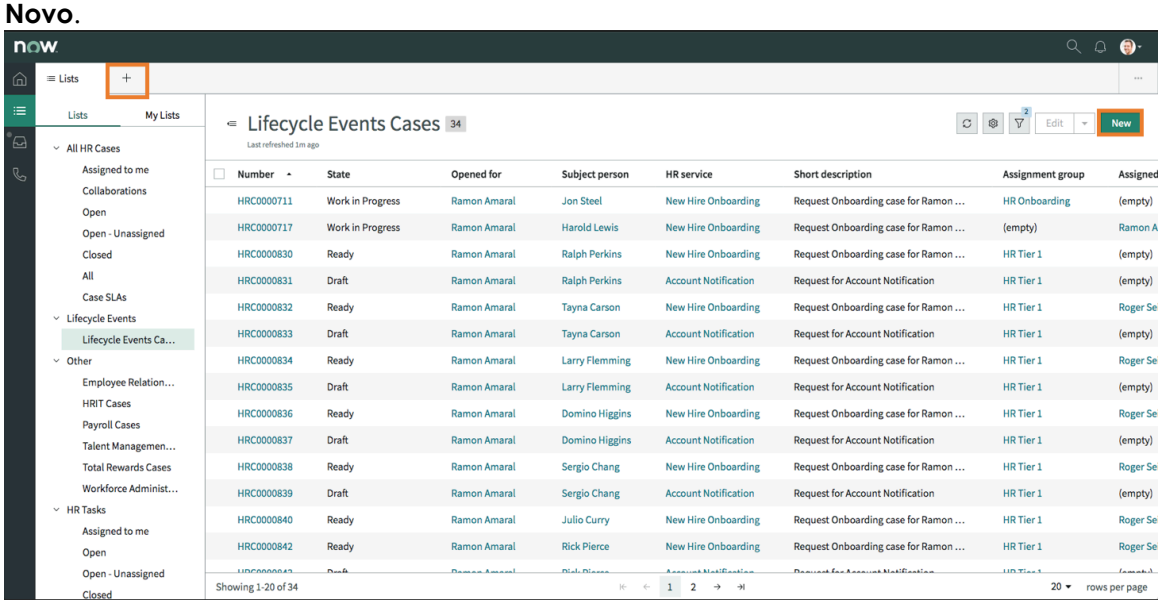
Existem várias maneiras de criar um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

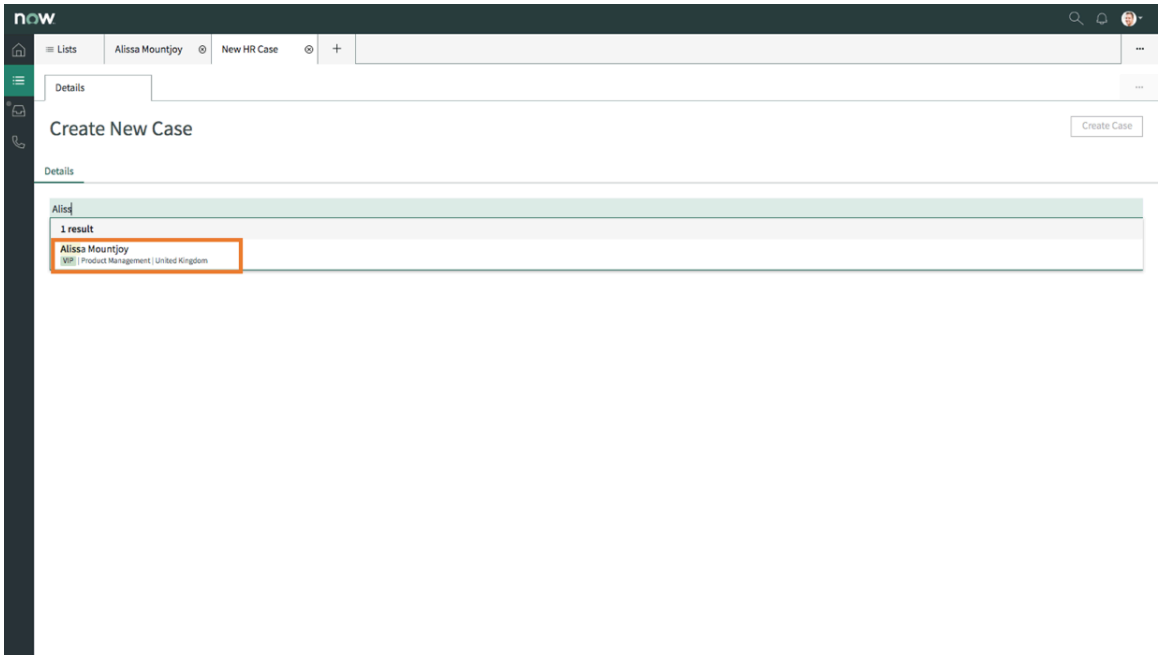
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Na página principal Prestação de serviços de RH Espaço do agente, selecione o ícone Adicionar novo.
3. Selecione **Caso de RH**.
4. Na lista Casos de eventos de ciclo de vida, selecione o Adicionar novo ou o botão **Novo**.



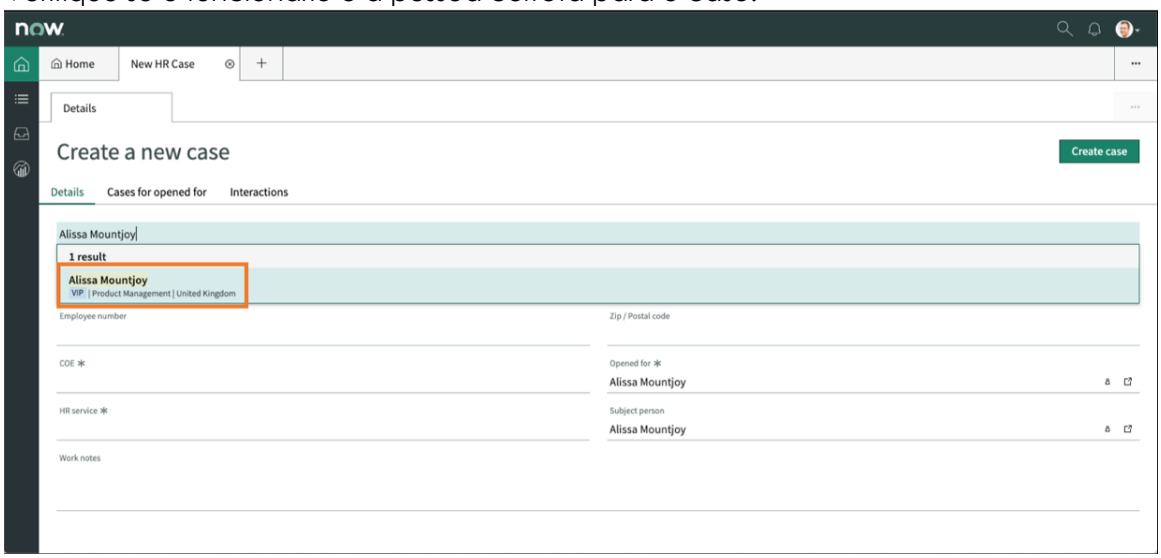
5. Insira o nome de um funcionário ou o número do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.



7. Insira **Integração de recém-contratados** no campo **de serviço de RH**.
8. Selecione **Criar caso**.
9. Selecione **Pronto para trabalho**.
   O **Estado** muda para **Pronto**. Na seção Detalhes, os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** são preenchidos com base nas regras de atribuição de caso ou no modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Modelos de RH.

Exibir status do conjunto de atividades em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida com a guia **Status do conjunto de atividades**. Você também pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades e atividades em um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

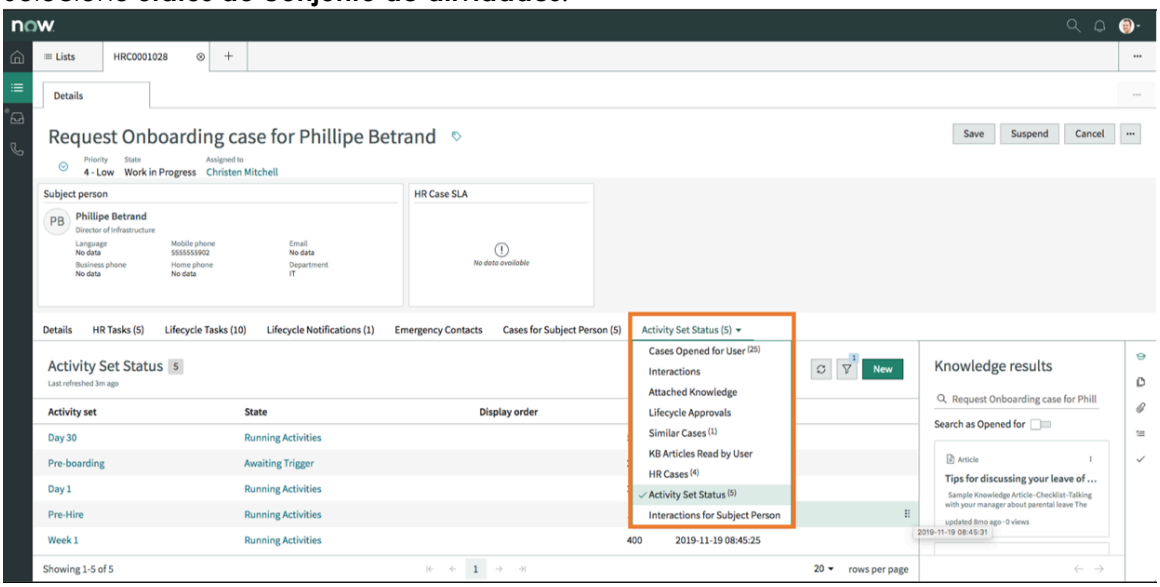
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e exiba um caso de evento de ciclo de vida que está em andamento.
   Para obter mais informações, consulte Listar casos de evento de ciclo de vida usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
3. Selecione a guia **Status do conjunto de atividades**.
4. Selecione **Status do conjunto de atividades**.



Exibir uma anotação de tratamento especial em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Quando configurado, informações de tratamento especial são exibidas para casos de RH que exigem atenção especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

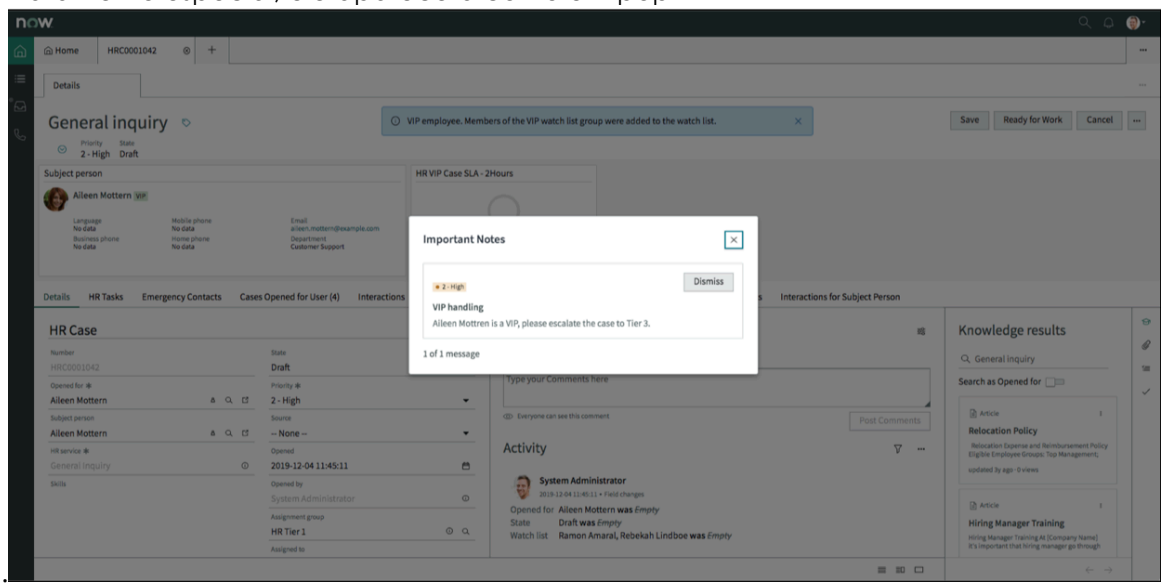
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localizar e exibir um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o caso de RH estiver configurado para mostrar uma observação de tratamento especial, ele aparecerá como um pop-up.



3. Leia a anotação e selecione **Ignorar**.

Como usar o fluxo de atividades no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Use a seção de fluxo de atividades de Prestação de serviços de RH Espaço do agente para documentar anotações de trabalho (privadas) ou comentários, responder a e-mails ou exibir o estado do caso de RH.

Criar anotação de trabalho ou comentário no RH Espaço do agente

Você pode adicionar uma anotação de trabalho (privada) ou comentário a uma atividade.

Antes de Iniciar

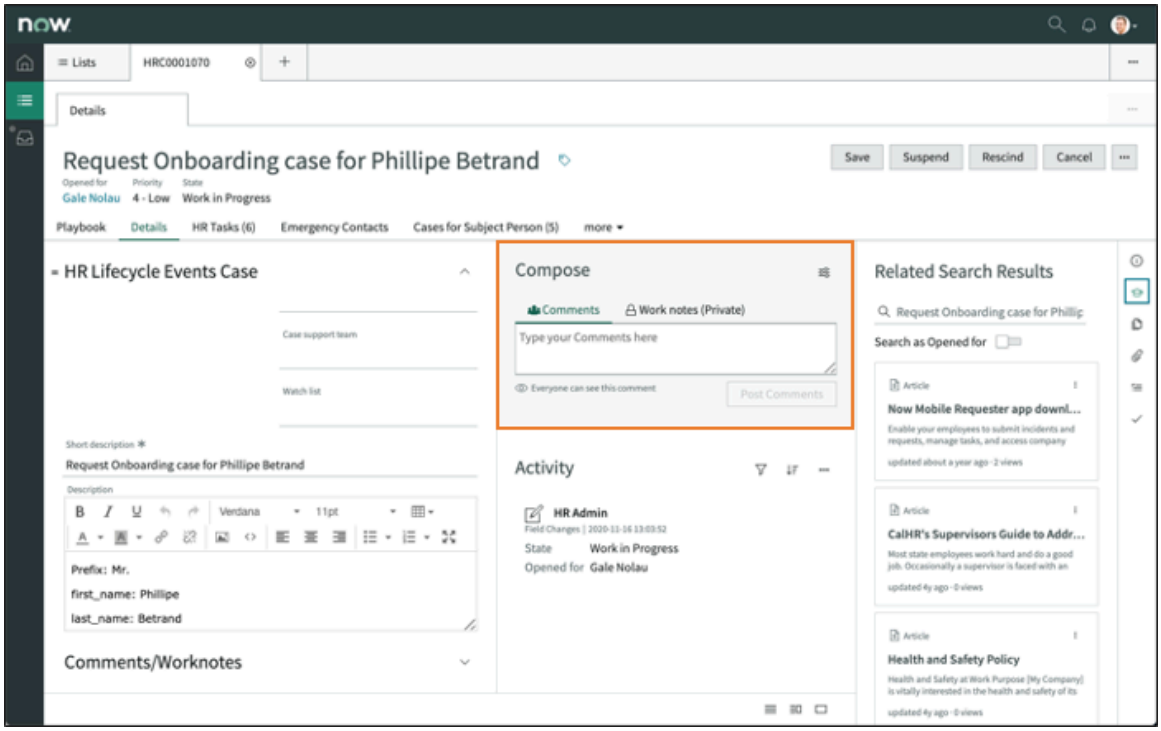
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Na seção Compor, selecione **Comentários** (visíveis para a pessoa afetada) ou Anotações de trabalho (não visíveis para a pessoa afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Publicar comentários**.

> **Nota:** Há também uma seção de **Anotações de trabalho/Comentários** na parte inferior, do lado esquerdo do formulário. Esta seção está desativada por padrão, mas pode ser usada para inserir texto clicando no ícone do acordeão ( ). Depois de inserir o texto, clique em **Salvar**.

Criar um lembrete no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Você pode criar lembretes vinculados a casos ou tarefas de RH para fornecer comunicação oportuna e ações são realizadas. Use lembretes para garantir que você faça o acompanhamento até uma data específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone Listas (List) no lado esquerdo.
3. Navegue até e abra um caso ao qual você deseja adicionar um lembrete.
4. Clique no ícone **Mais ações** (•••), role para baixo e clique em **Definir lembrete**.
5. Preencha os campos.

Criar novo lembrete

Campo	Descrição
Descrição resumida	Texto que descreve o lembrete.
Data e hora	A data e a hora em que você deseja receber o lembrete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tarefa	A tarefa ou caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou na tarefa que você exibiu ao criar o lembrete.
Usuário	O nome do usuário conectado que criou o lembrete.
Lembrete	Status do lembrete.

6. Clique em **Salvar**.

Nota: Para exibir lembretes, clique em **mais** no menu Itens relacionados, role para baixo e selecione **Lembretes**. Quando um alerta é ativado, um número aparece dentro do ícone de Notificações ( ) e a mensagem de notificações rola pela tela.

Prestação de serviços de RH Playbook

Atualmente, o Prestação de serviços de RH Playbook oferece um único painel para exibir e trabalhar em todas as tarefas e etapas necessárias para resolver um caso de evento de ciclo de vida.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Nota: Somente casos de evento de ciclo de vida são compatíveis no momento.

Ter todas as informações de caso em um único painel permite que você decida rápida e facilmente quais são suas principais prioridades. Ter as principais prioridades permite que você:

- Exiba todas as etapas em andamento em diferentes departamentos para não perder tempo pesquisando e abrindo formulários diferentes.
- Exibir todas as ações concluídas.
- Veja com facilidade e rapidez o que você deve fazer em seguida.

Casos de evento de ciclo de vida

Como pode haver vários conjuntos de atividades em um caso de evento de ciclo de vida que também contém várias atividades, ser capaz de exibir todos os aspectos é crucial para um agente de RH.

Usando um botão de acordeão, você pode expandir ou recolher conjuntos de atividades para exibir as atividades em.

Em um conjunto de atividades, você pode exibir todas as tarefas, estados, proprietários e ter a capacidade de agir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

Explorando Prestação de serviços de RH playbook

Use Prestação de serviços de RH Espaço do agente para gerenciar casos de eventos de ciclo de vida.

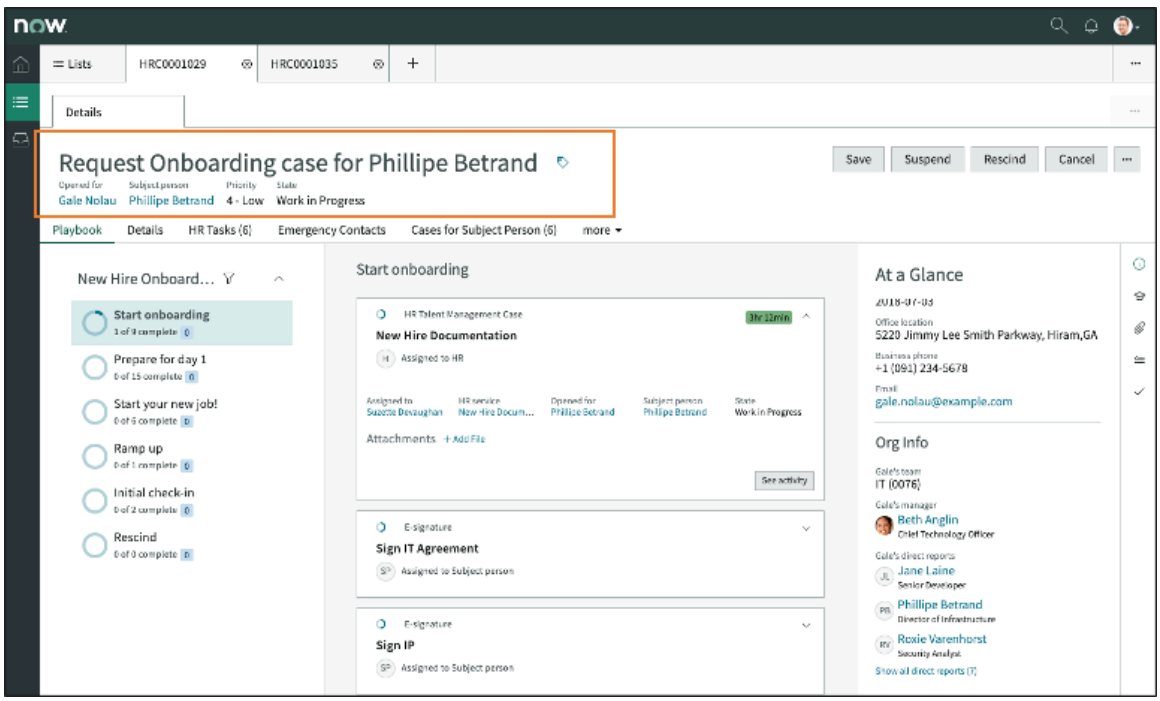
Formulário de caso do Espaço do agente de RH com playbook

Quando o Playbook é ativado com Prestação de serviços de RH Espaço do agente, a guia **Playbook** aparece no menu Itens relacionados.

Cabeçalho do playbook

O cabeçalho do Playbook mostra o título de um conjunto de atividades.

Nota: Para obter mais informações sobre a estrutura de eventos de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida.



Painel Fase

No lado esquerdo do formulário do Playbook, você verá o painel de fases que mostra o evento de ciclo de vida e cada conjunto de atividades. Abaixo de cada conjunto de atividades é mostrado o número de atividades concluídas e um círculo de status. Uma marca de verificação dentro do círculo indica um conjunto de atividades concluído.

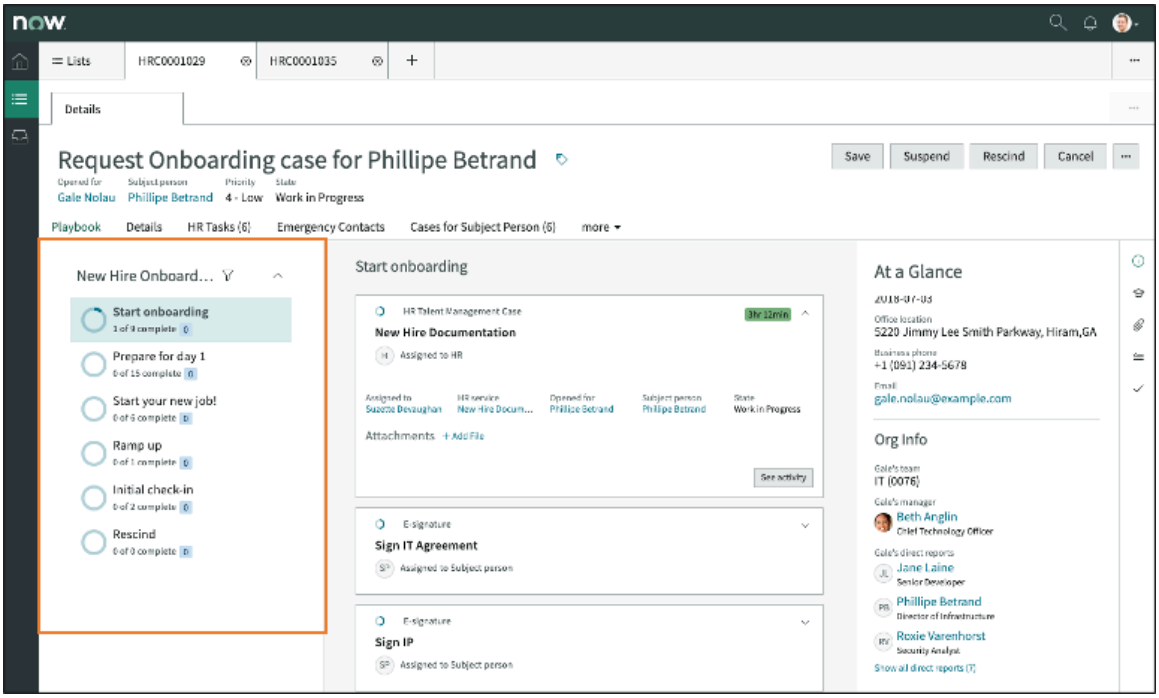
Uma marca de seleção dentro do cabeçalho do playbook indica que o conjunto de atividades está concluído.

Você pode ver rapidamente quantas atividades existem para um conjunto de atividades e quantas foram concluídas.

No exemplo, o conjunto de atividades Iniciar integração tem um total de nove atividades com uma concluída (1 de 9).

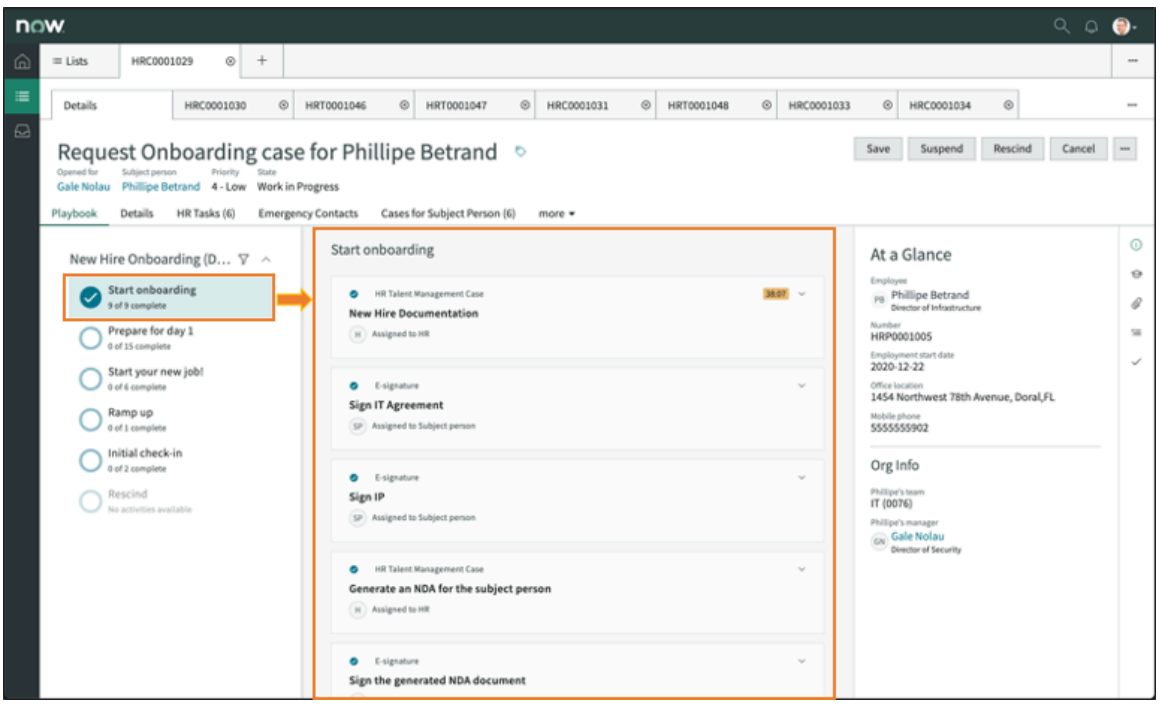
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de atividades

Clique em um conjunto de atividades no painel de fases para exibir todas as atividades no conjunto de atividades.

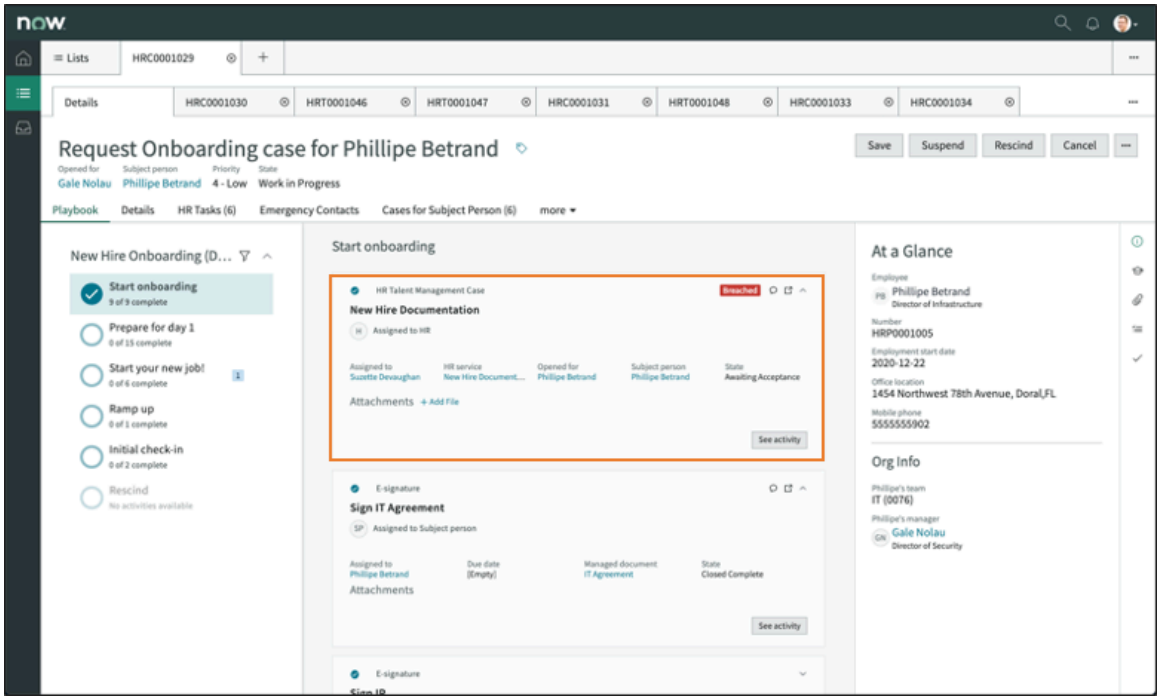


Cartão de RH

Você pode detalhar uma atividade do fluxo de atividades clicando em uma atividade para exibir detalhes sobre o caso ou a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

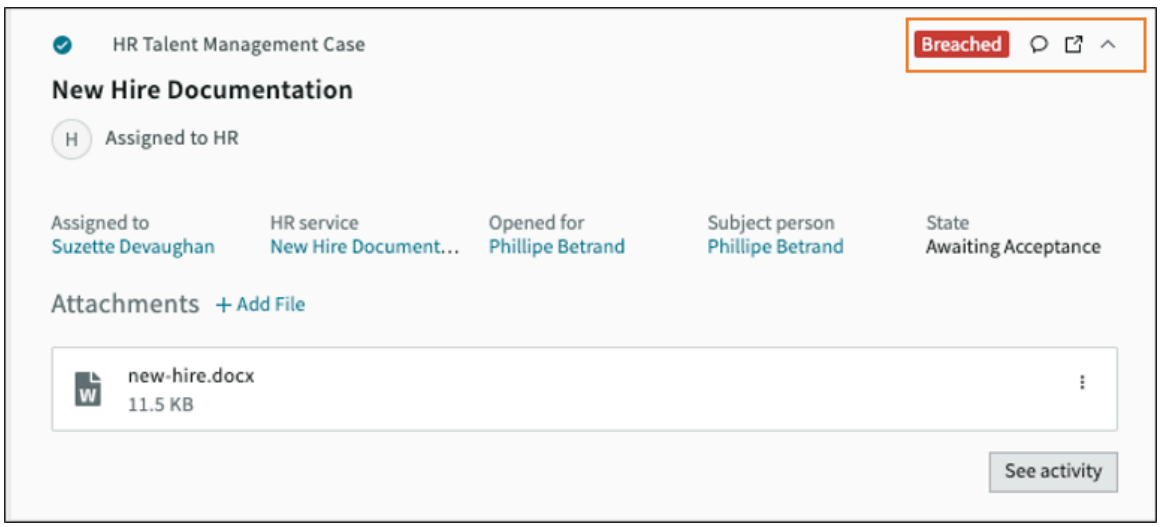


O caso de RH é aberto em uma janela e guia separadas.

Detalhes do cartão de RH

Clique na atividade e os anexos **Atribuído a**, **Serviço de RH**, **Aberto para**, **Pessoa afetada**, **Estado**e anexos serão exibidos.

Na parte superior, à direita de um cartão do Playbook de RH, há uma série de ícones.



O primeiro ícone à esquerda fornece o estado do caso ou tarefa de RH. Passar o mouse sobre mostra os detalhes do ANS.

Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** ( ) para adicionar comentários ou anotações relacionadas à atividade.

Para exibir comentários ou anotações, clique no botão **Ver atividade**.

Clique no ícone Abrir tarefa ( ) para exibir os detalhes do caso ou da tarefa de RH. Uma nova guia com o caso ou guia de RH é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique no ícone Minimizar tarefa () para fechar os detalhes do caso ou da tarefa de RH.

As outras áreas do Playbook são abordadas em Como explorar Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Configurando Prestação de serviços de RH Playbook

Configure Prestação de serviços de RH o Playbook para que seus agentes possam gerenciar, rastrear e criar casos de eventos de ciclo de vida com facilidade.

Ativação

Para ativar o Playbook para RH, você deve acessar ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

Ative os seguintes plug-ins:

Base para Playbook Experience [com.glide.playbook_experience.config].

As próximas duas (2) aplicações são obtidas na loja:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Componentes da Playbook Experience [now_playbook_exp]

Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Cartões de RH

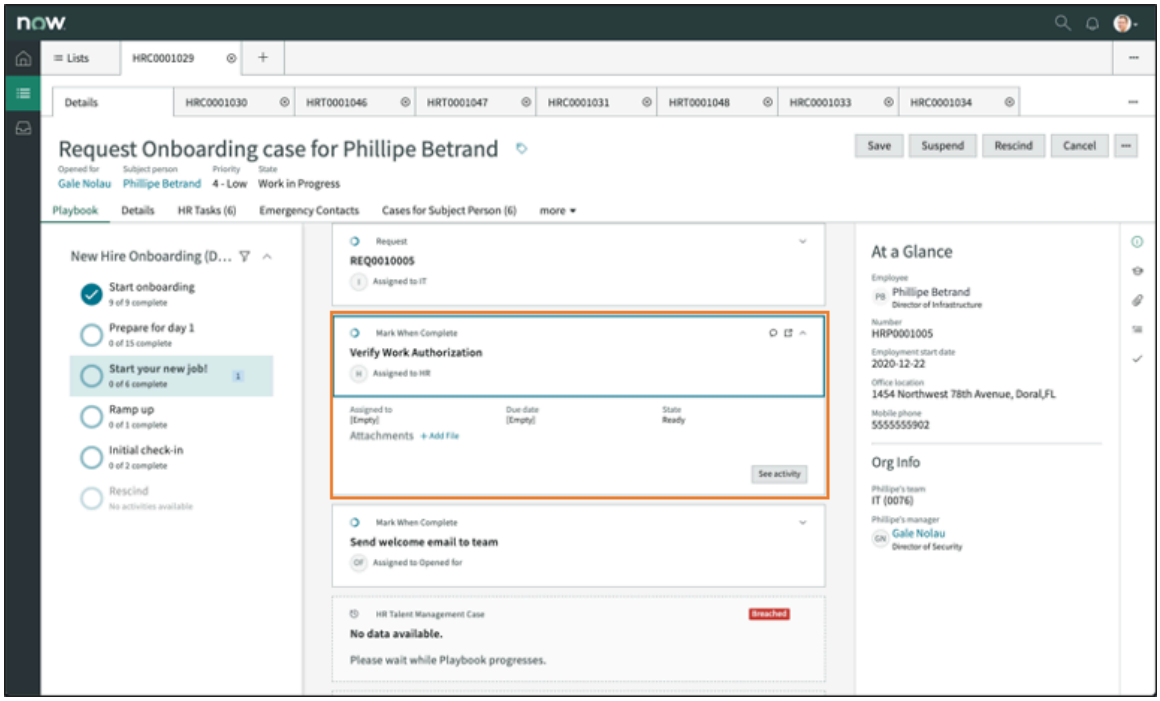
A guia Playbook em Prestação de serviços de RH Espaço do agente tem cartões de RH.

Os cartões de RH representam cada atividade no conjunto de atividades que pode representar vários registros, como tarefas de RH, casos de RH, solicitações, incidentes, aprovações e muito mais.

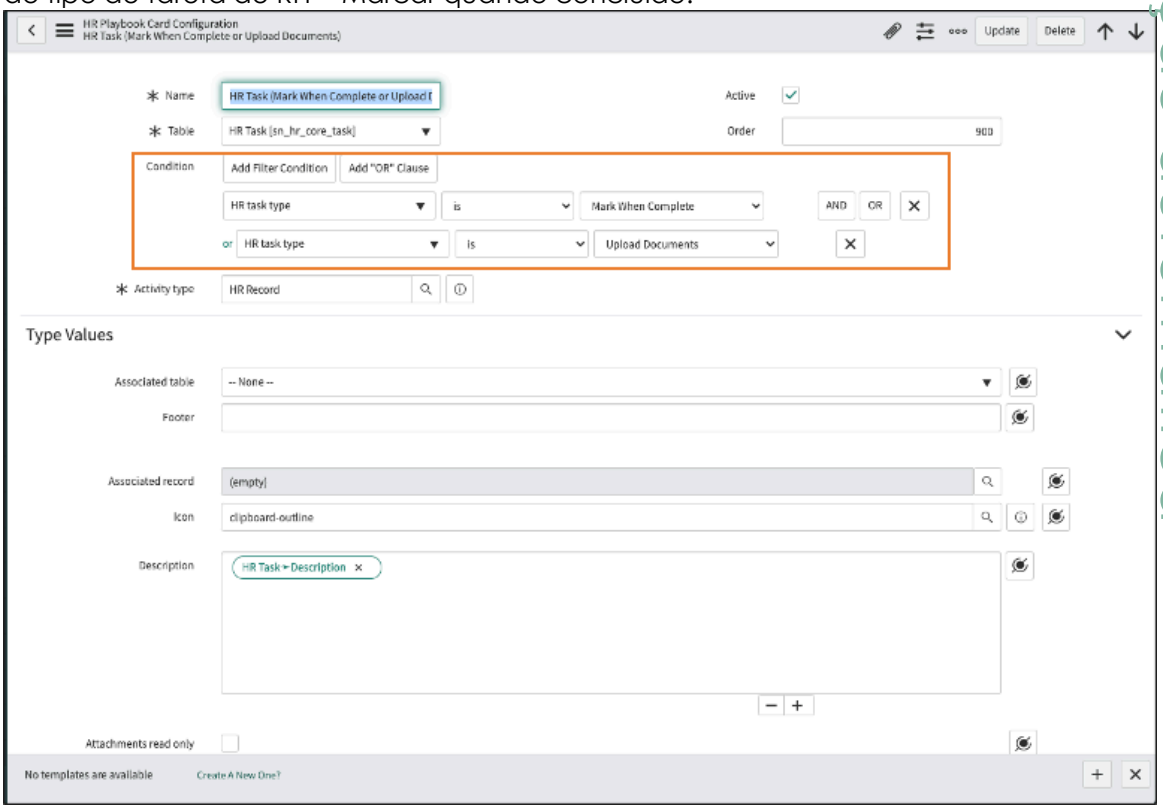
Abaixo está um exemplo de um cartão de RH mostrando um registro de tarefa de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- O cartão Verificar autorização de trabalho tem uma condição do tipo de tarefa de RH = Marcar quando concluído.



- Cada atividade mostra uma tarefa de RH, caso, solicitação e outros. As atividades analisam a tabela de configuração do cartão do playbook de RH para corresponder ao registro de ordem mais baixo.
- A configuração do cartão do Playbook de RH pode ter filtros para determinar quais valores serão renderizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use a Configuração de Cartão do Playbook de RH para configurar os cartões.
- Para obter mais informações, consulte Configurar cartão de playbook Prestação de serviços de RH.

Como administrador de RH, use esta opção para configurar a aparência de cada playbook no Prestação de serviços de RH Playbook para diferentes tipos de registros (caso de RH, tarefa e outros). Diferentes tipos de registro têm informações relevantes diferentes para mostrar.

O sistema de base fornece 19 registros.

Nota: Para obter mais informações sobre a configuração do playbook, consulte Configuração de um playbook .

Configurar cartão de playbook Prestação de serviços de RH

Use a Configuração de cartão do Playbook para exibir e gerenciar o que aparece para cada cartão em um conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin
Cada atividade tenta mostrar um registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante), passa pela configuração do cartão e tenta corresponder ao registro com a ordem mais baixa na tabela. Por exemplo, "Verificar autorização de trabalho" é um cartão "marcar quando concluído" fornecido pelo sistema de base.

As propriedades do registro de configuração do cartão são preenchidas a partir do registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante).

Nota: Para Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente e Espaço do agente para Gestão de casos de RH, há duas configurações de cartão padrão separadas e substituições de atividade. A propriedade *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (valor padrão = falso) decide qual configuração de cartão será usada para Prestação de serviços de RH Playbook quando você tiver cada Espaço do agente instalado. Por padrão, a configuração de cartão Clássica será selecionada na configuração de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração do Cartão do Playbook**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do cartão do playbook de RH

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a configuração do cartão do Playbook de RH.
Tabela	O tipo de registro da configuração. Determina qual cartão aparece para cada atividade em um conjunto de atividades (raia). Também determina quais propriedades o cartão usa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	As condições que determinam se os valores de tipo são renderizados para um cartão do Playbook de RH. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Tipo de atividade	O tipo de atividade de uma atividade de evento de ciclo de vida. Os tipos de atividade podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida.
Ativo	Indica se o registro está ativo e disponível para uso.
Pedido	A ordem na qual a atividade tenta corresponder a este registro. Os valores mais baixos são avaliados primeiro.

A seção Valores de tipo determina o que aparece em cada cartão.

Valores de Tipo

Campo	Descrição
Tabela associada	Não aplicável no momento.
Rodapé	Informações que você deseja que apareçam no rodapé de um cartão do Playbook de RH. Insira o texto ou clique no ícone do seletor de cápsula para exibir referências que você pode selecionar para automatizar o posicionamento de informações.
Registro associado	Não aplicável no momento.
Ícone	Exibe um ícone que aparece no lado superior esquerdo do cartão. Clique no ícone Pesquisar usando lista para selecionar o ícone que você deseja que apareça.
Descrição	Selecione o ícone do seletor de cápsula para exibir uma descrição no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este não é um campo de forma livre, você deve selecionar entre os disponíveis
Somente leitura de anexos	Marque para indicar que os anexos existentes só podem ser lidos. **Nota:** Este é um campo somente leitura e não para adicionar anexos à atividade. Consulte o campo **Origem do anexo**.
Título	O título do cartão. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar na lista depois de clicar no ícone do seletor de cápsula  .
Campos de formulário	Exibe uma coluna vertical de campos que são renderizados abaixo da linha de campos de registro. **Nota:** Os campos são editáveis quando pelo menos um botão no cartão diz **Campos de formulário obrigatórios**. Você pode inserir texto separado por vírgulas ou selecionar campos clicando no ícone do seletor de cápsula  . Os campos selecionados aparecem como uma coluna no lado esquerdo do cartão.
Mostrar ANS	Marque para indicar que você deseja que o ícone de ANS apareça na parte superior, do lado direito do cartão. O ícone mostra o estado do ANS.
Slogan	Insira ou selecione as informações que aparecem na parte superior do cartão acima do título.
Origem do anexo	Use para permitir o carregamento de anexos. A seleção de related_record permite que o usuário carregue um anexo do cartão.
Campos do registro	Campos que você deseja que apareçam na seção superior do cartão. Insira a lista separada por vírgulas de campos que você deseja que apareça

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	no cartão ou clique no ícone xx para selecionar referências.
Mostrar check-list	Marque para exibir a check-list da atividade. Os usuários podem marcar tarefas da mesma forma que fazem no formulário de caso.
Atribuído a	Identifica o agente **Atribuído a**. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar nas referências depois de clicar no ícone do seletor de cápsula  . O nome aparece ao lado do título.
Visualização do formulário	Funciona com os **campos de formulário** e permite que você defina uma seção inteira que deseja que apareça no cartão.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Playbook Experience de RH

Use as Playbook Experiences para selecionar o playbook que sua empresa usa.

O Playbook base Prestação de serviços de RH contém uma experiência de playbook pré-configurada.

Uma Playbook Experience está vinculada às configurações do Playbook e às substituições de atividade do Playbook.

Configuração do Playbook

- Decida se deseja o ícone de estado da atividade no cartão.
- Determine quais campos usar no filtro do Playbook.
- Determine o número máximo de campos de formulário permitidos em um cartão antes que um modelo seja usado.
- Defina as condições a serem exibidas no cartão para o ícone de tempo de ANS.

Playbook Experience

Controla a experiência do usuário do playbook.

- Configura filtros de exibição e de atividade.
- Fornece integração de ANS.
- Fornece controle de acesso.

Substituições de Atividades

O sistema base usa substituições de atividade para mostrar o cartão de lista para solicitações e o cartão de registro padrão para tarefas de recolhimento e expansão. As substituições de atividade também são para cartões de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

expansão atribuídos ao usuário, atrasados, ANS violados e assim por diante que os agentes veem por padrão.

As substituições de atividade controlam a lógica e as condições dos cartões expandidos e dos cartões recolhidos.

Permite que você substitua três (3) padrões para cada cartão (na guia **O que substituir**):

- O tipo de cartão usado (cartão padrão, cartão de lista, cartão de criação de registro, cartão de conhecimento e assim por diante).
- Expandir estado (este cartão deve ser aberto por padrão quando o playbook é carregado).
- Funções necessárias (você deve limitar este cartão a funções específicas).

Ações de Atividade

Define ações do playbook, como adicionar usando formulários, condições e scripts, e quais botões aparecem em um cartão. Você pode configurar estes botões:

- Local onde os botões aparecem.
- Tipo e cor do botão.
- Como o botão é implementado (script do servidor, ação do cliente ou um modal de componente de IU).

As ações de atividade também funcionam com botões e ícones de exibição que podem:

- Renderizar um componente (Adicionar Aprovadores ou Encerrar Concluído).
- Atualize o registro (mude seu estado).

Para fazer mudanças nas configurações padrão, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience .

Configurar Playbook Experiences de RH

Use as Playbook Experiences para modificar as configurações padrão da Playbook Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: Para fazer mudanças, primeiro clone o registro da Playbook Experience de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione **Playbook de RH**.
3. Selecione a guia **Configurações do Playbook** e selecione **verdadeiro**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience .
4. Selecione a guia **Substituições de atividade do Playbook** e uma substituição de atividade.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
5. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar substituições de atividade do Playbook de RH

Crie substituições de atividade opcionais para o comportamento padrão das atividades no seu playbook de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: As substituições de atividade são afetadas pela propriedade do sistema *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Se esta propriedade do sistema for verdadeira, Espaço do agente para as configurações do cartão do Playbook da Gestão de casos de RH serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas. Se esta propriedade do sistema for falsa, que é o valor padrão, as configurações de cartão do Playbook clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas.

Você também pode acessar as Substituições de atividade do Playbook nas Playbook Experiences. Consulte Configurar Playbook Experiences de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Substituições de Atividades**.
2. Selecione uma substituição de atividade ou **Novo**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

Configurar ações de atividade do Playbook de RH

Use ações de playbook para permitir que os usuários concluam (adicionem botões e listas) e pulem atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Ações de Atividade**.
2. Insira ou edite os campos do formulário.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Personalizar ações do Playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

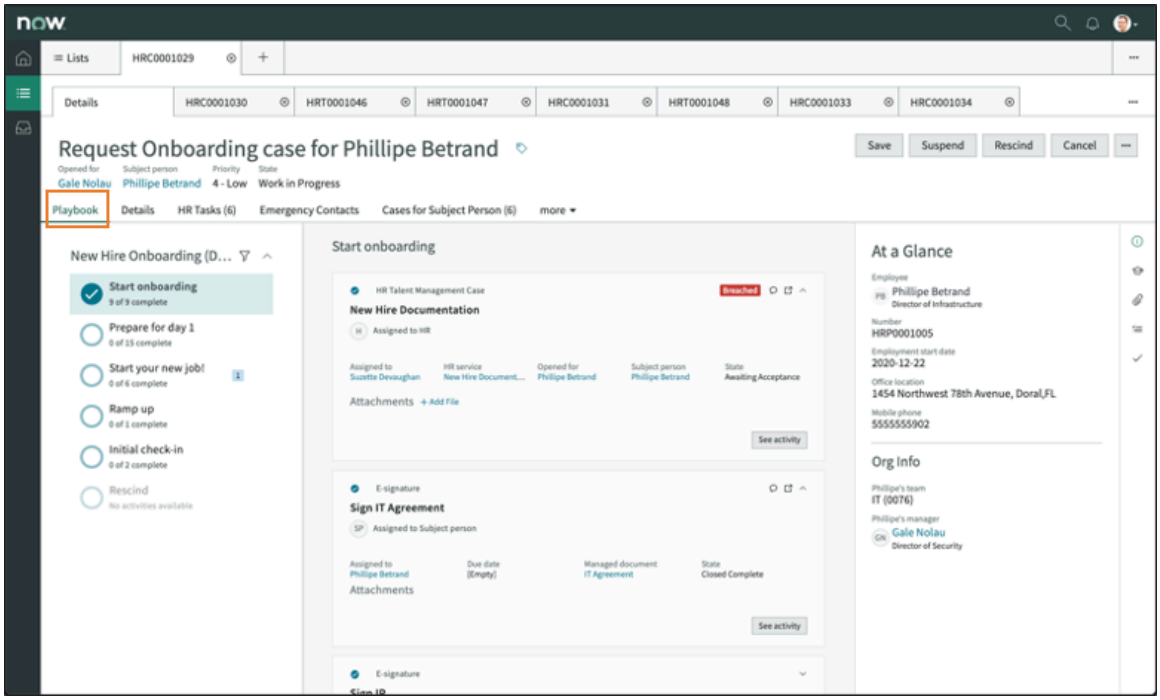
Usando Prestação de serviços de RH Playbook

Atualmente, o Prestação de serviços de RH Playbook só está disponível para uso com casos de RH de evento de ciclo de vida.

O playbook é exibido como uma guia no formulário do Espaço do agente de RH após a exibição de um caso de LE.

Nota: A guia Playbook só aparece depois que o caso de RH é movido para **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. Isso aciona o evento de ciclo de vida e os dados aparecem para todas as atividades iniciadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecionar a guia Playbook permite que você exiba e trabalhe todas as atividades de evento de ciclo de vida e suas tarefas secundárias em um único painel.

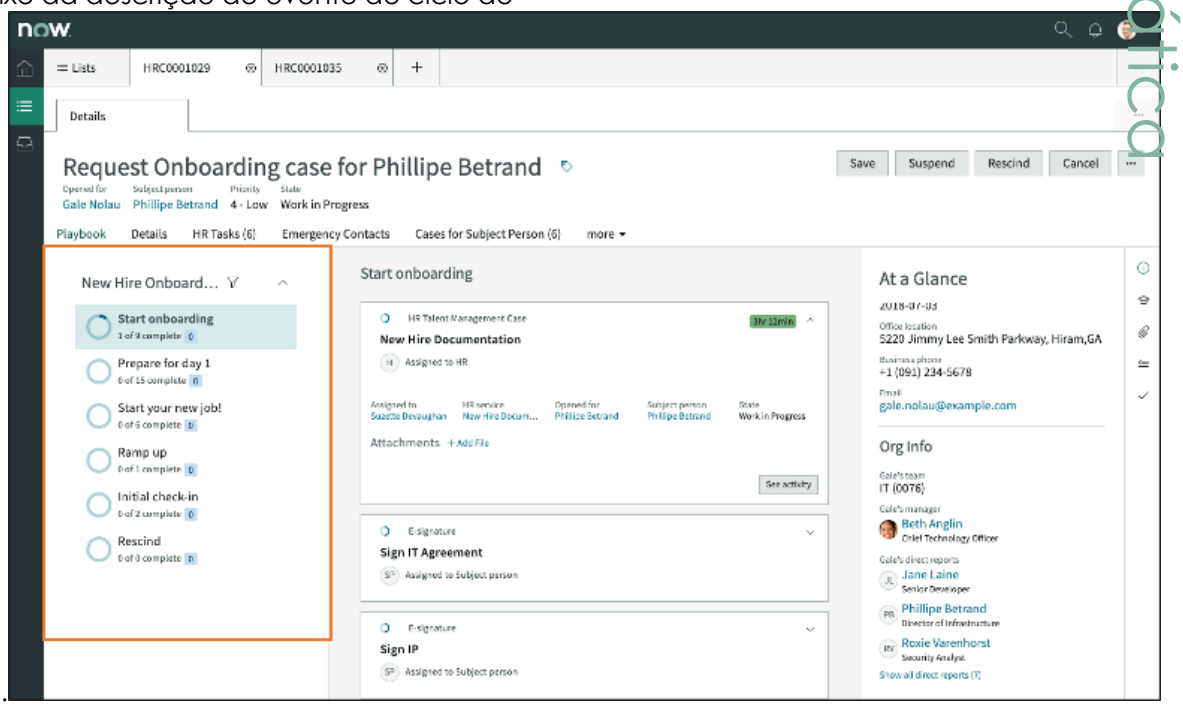
Nota: As tarefas criadas ad-hoc e que não fazem parte do fluxo de trabalho não são exibidas na guia, mas podem ser acessadas em listas relacionadas regulares.

Evento de ciclo de vida

O título do evento de ciclo de vida está na parte superior, abaixo da guia **Playbook** no painel de fases.

Conjuntos de atividades

A lista de raias junto com o ícone de status aparece abaixo da descrição do evento de ciclo de vida.



Tradução automática

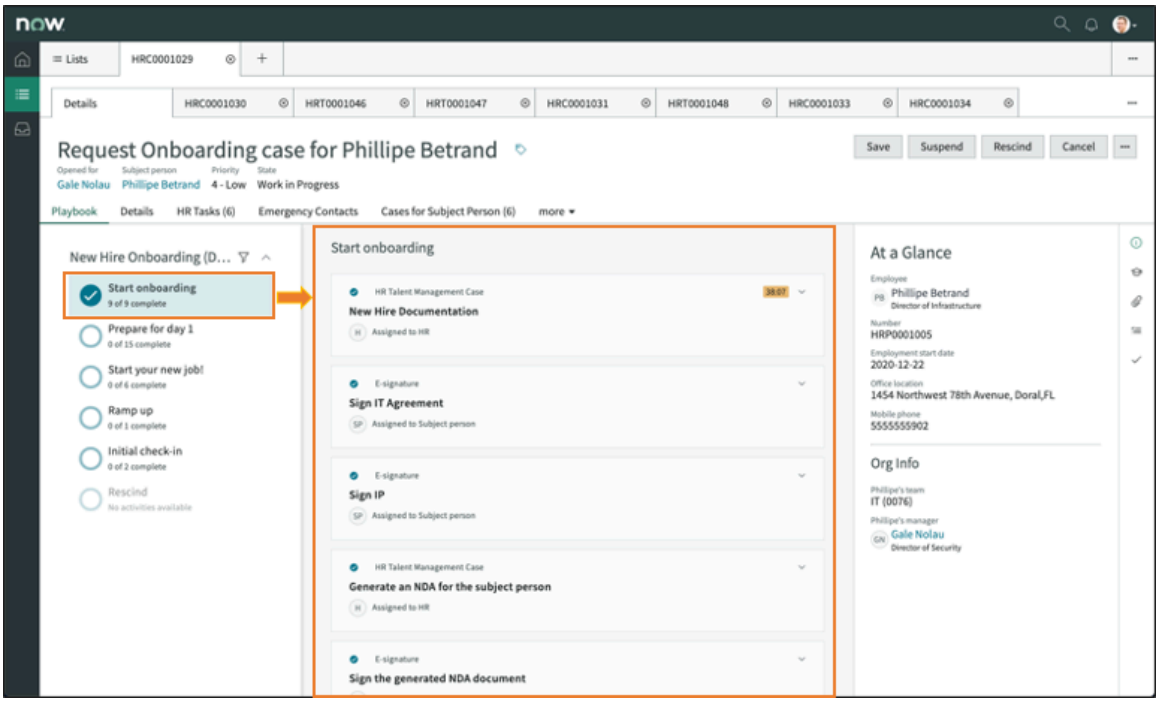
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Demonstração), há cinco (5) conjuntos de atividades:

- Iniciar integração
- Preparar para o dia 1
- Comece seu novo trabalho!
- Rampa para cima
- Check-in inicial

Atividades

Clique em um conjunto de atividades para exibir as atividades associadas.



Playbook de RH adicionar uma anotação ou comentário

Você pode adicionar uma anotação de trabalho ou comentário a um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

Antes de Iniciar

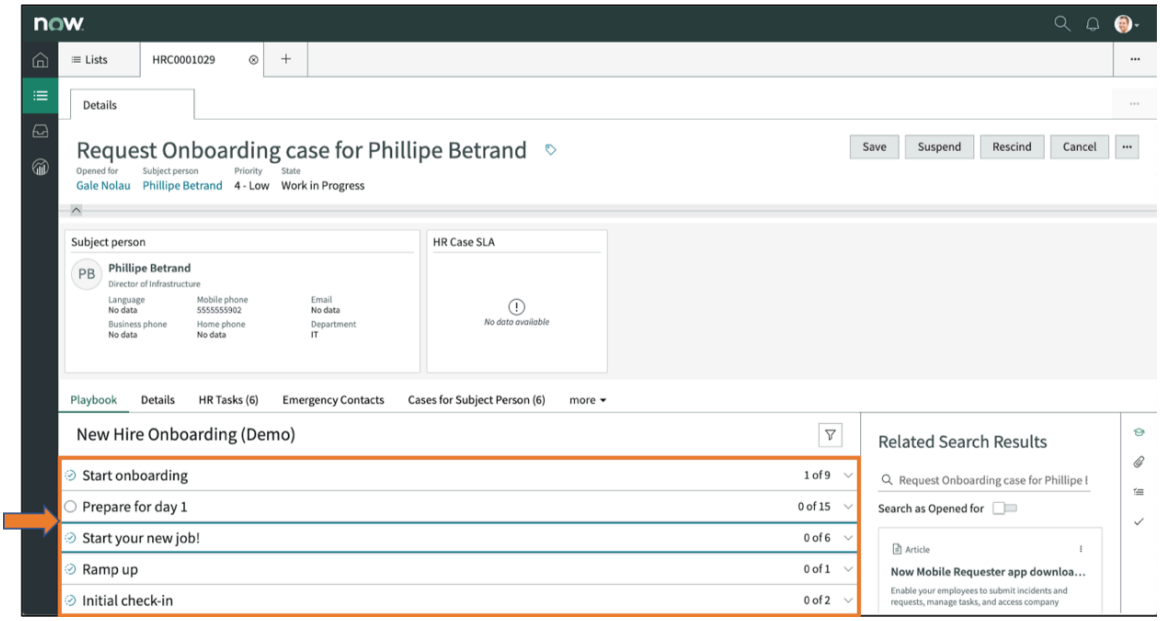
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

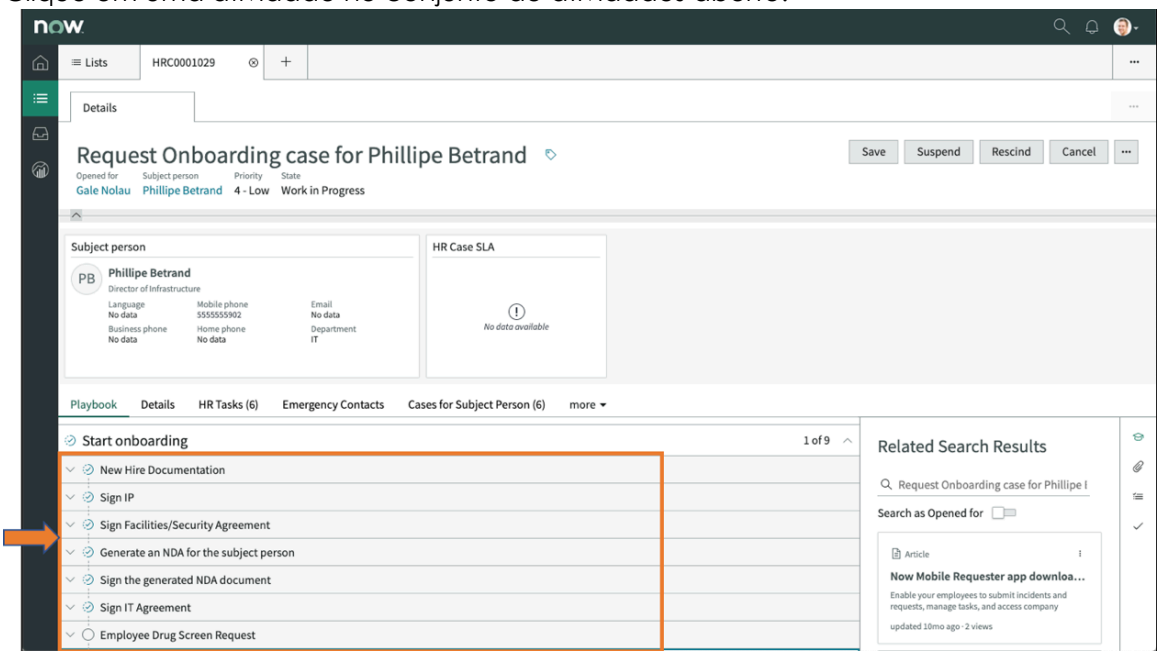
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



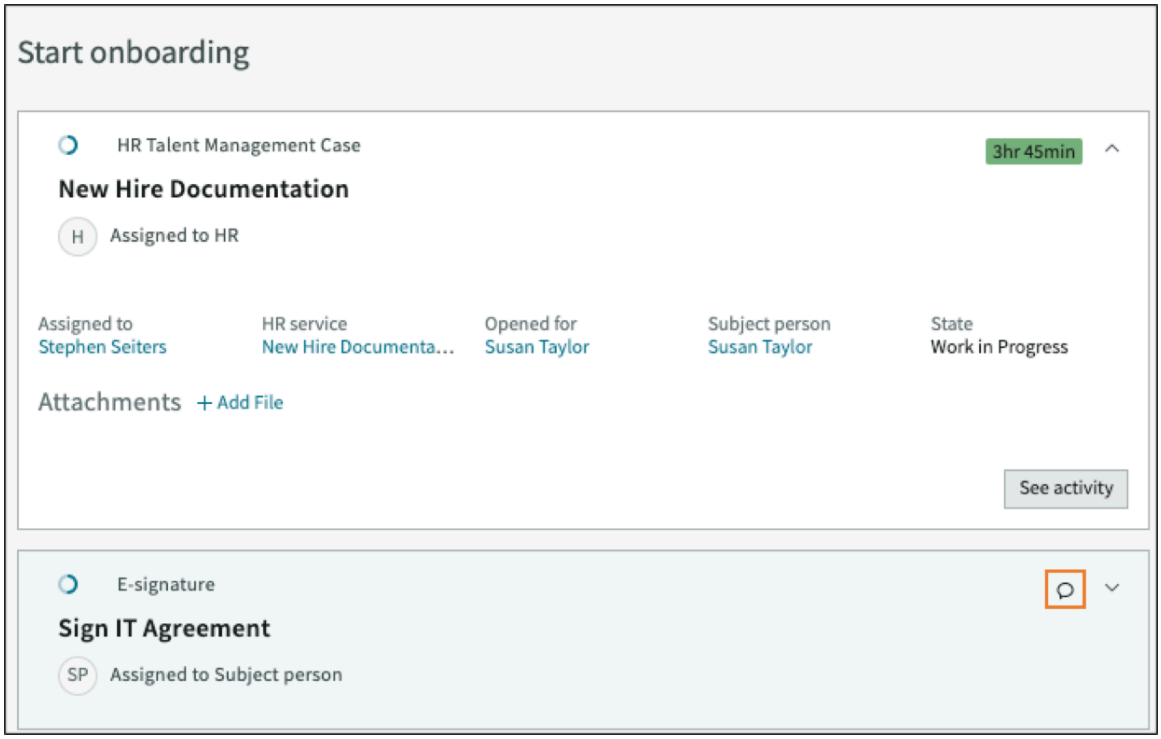
4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



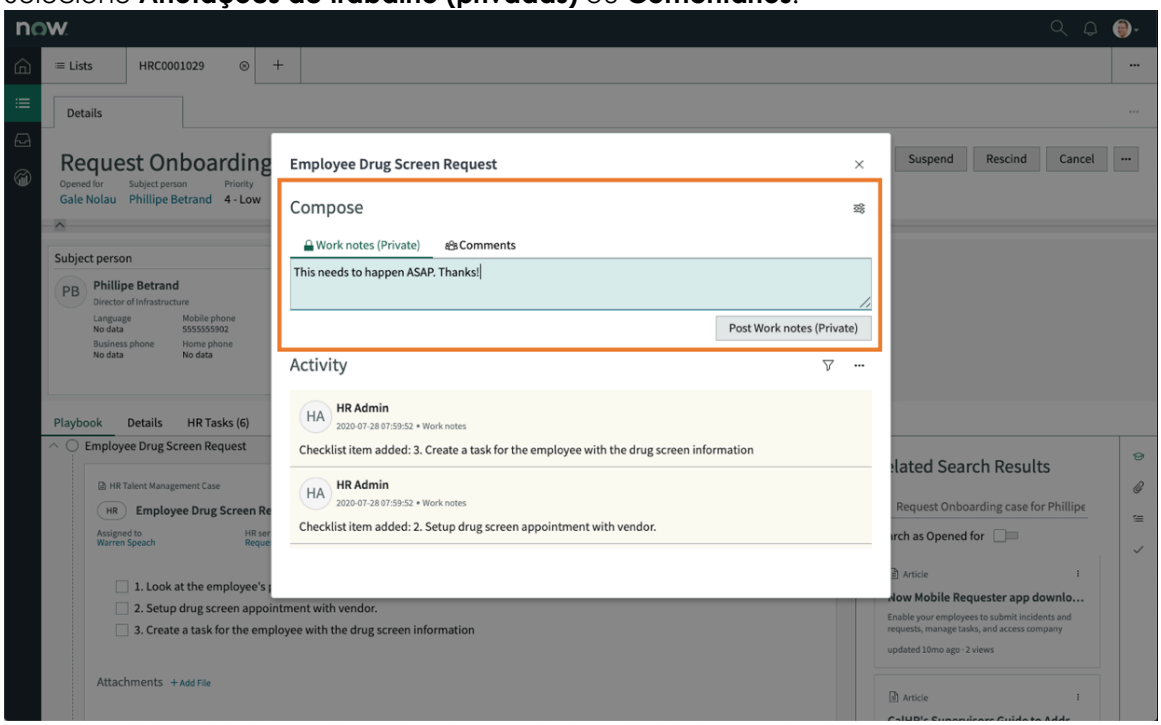
5. Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Anotações de trabalho (privadas)** ou **Comentários**.

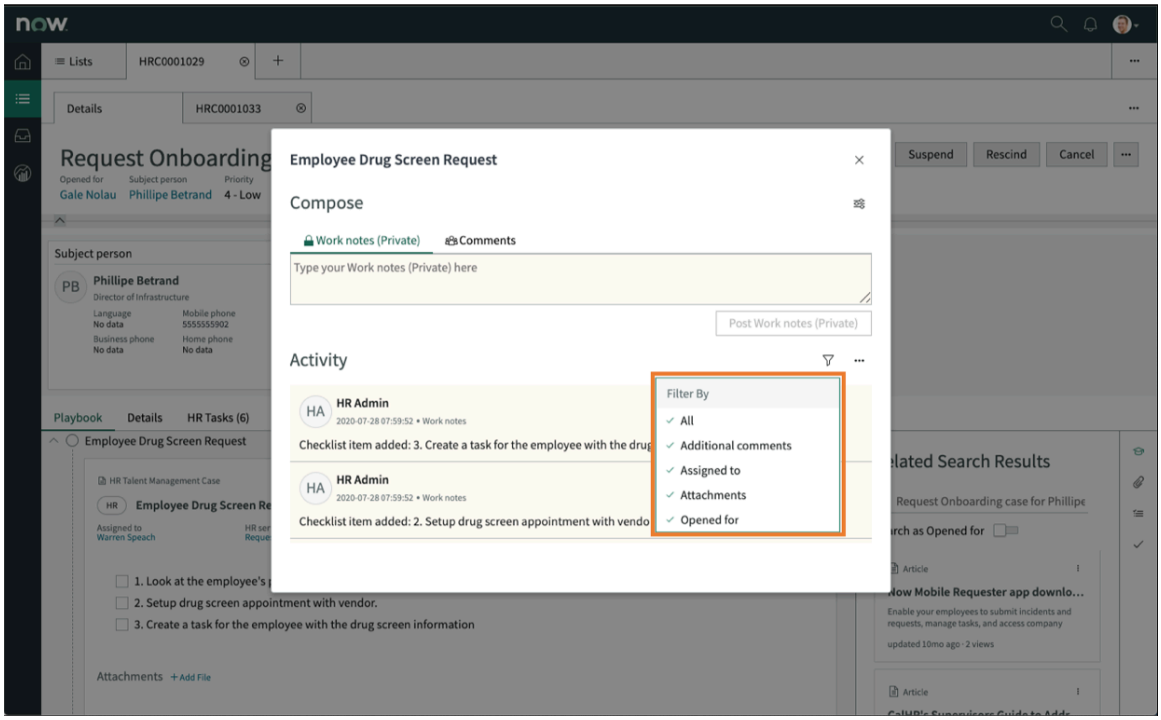


7. Insira o texto e clique em **Publicar anotações de trabalho (privado)** ou **Publicar comentários**.

8. Clique no ícone **Filtrar por** Ícone  para filtrar por atividades.

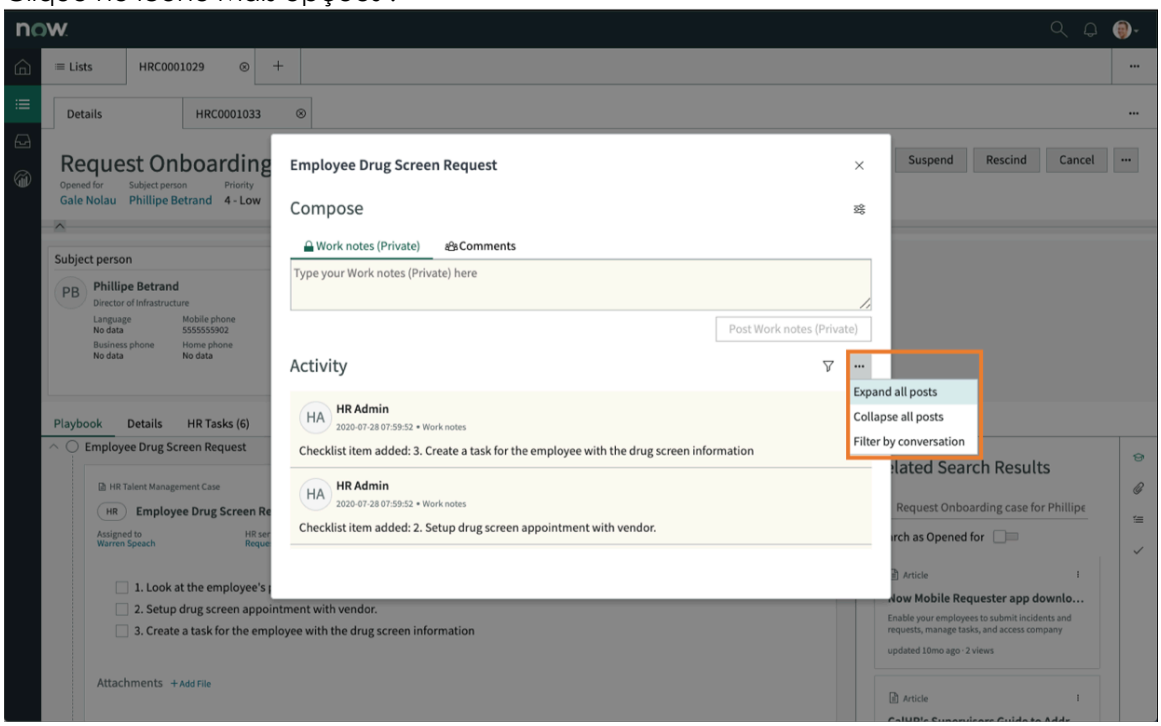
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Marque os filtros em que você deseja mostrar as atividades.

10. Clique no ícone Mais opções .



11. Selecione os filtros que você deseja usar para mostrar as atividades.

Playbook de RH abrir um caso ou uma tarefa

Você pode abrir um subcaso ou tarefa em um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

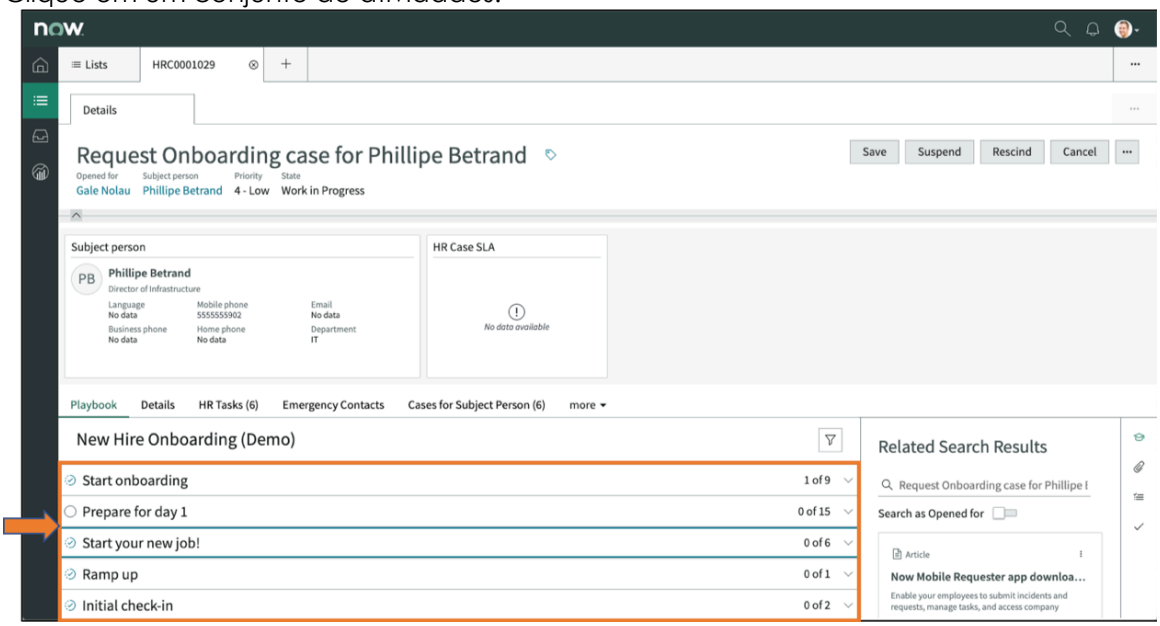
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

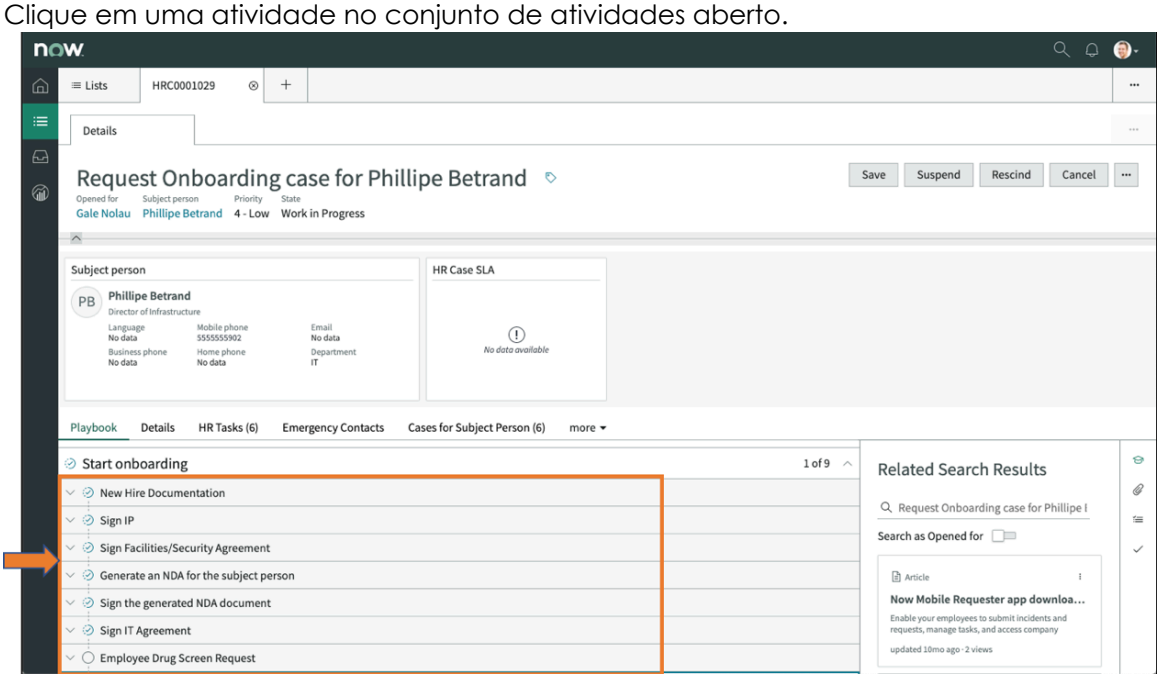
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



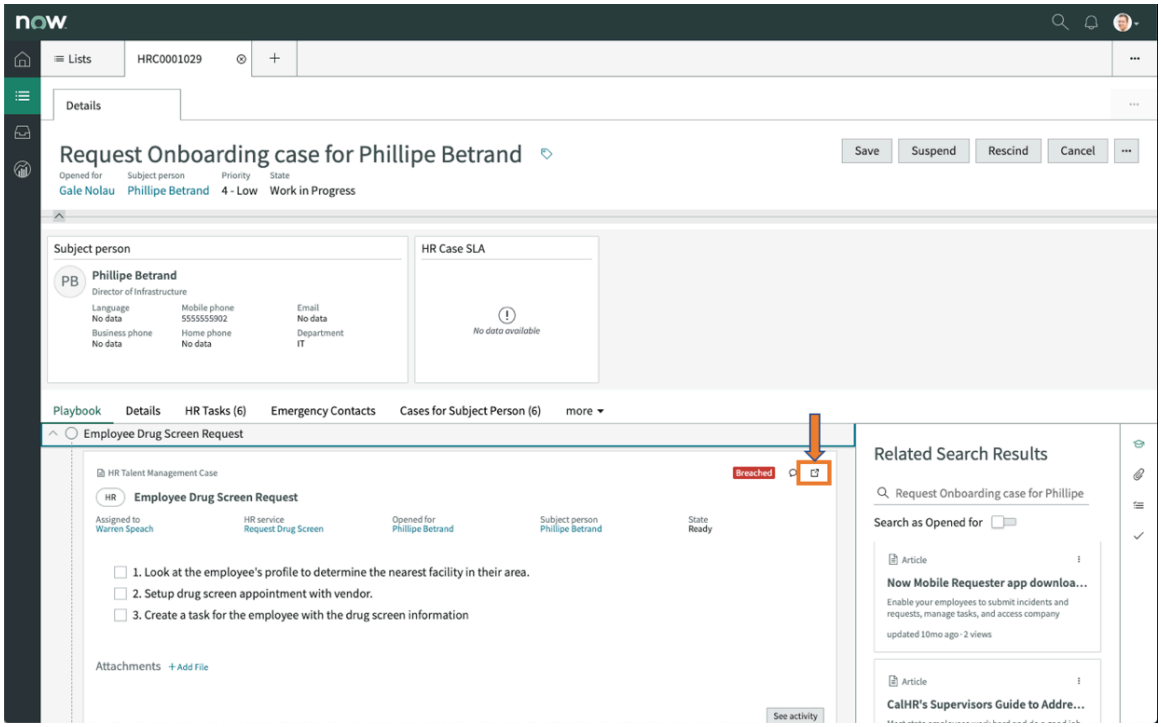
4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



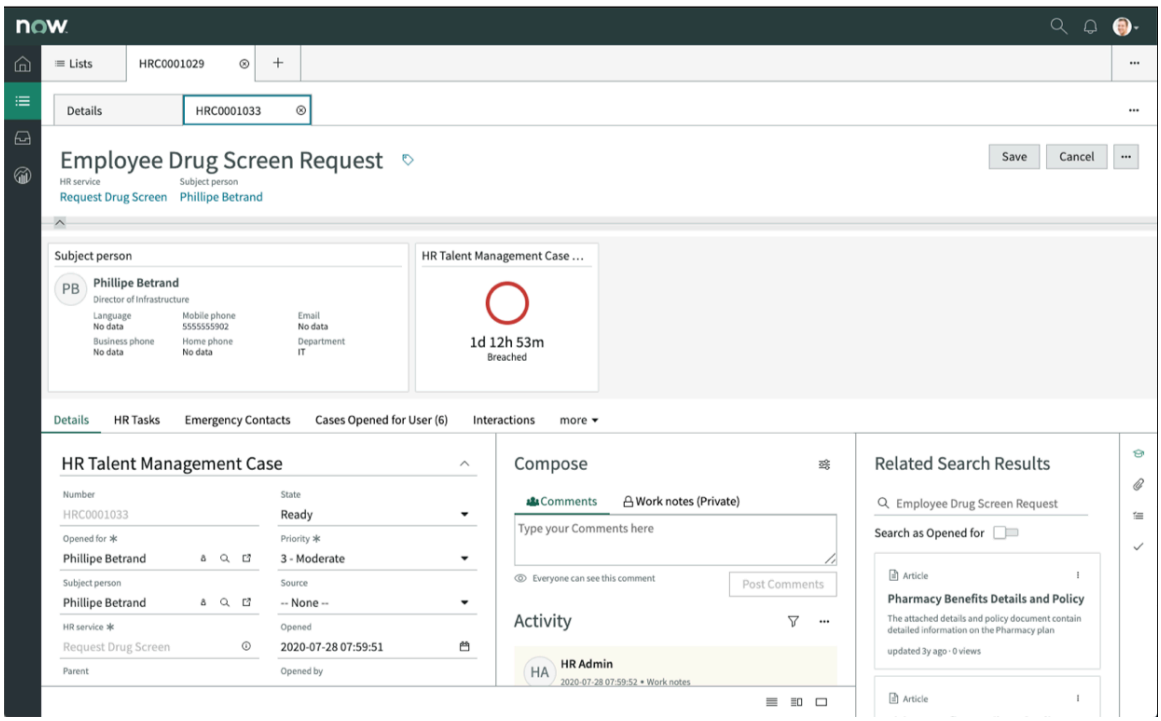
5. Clique no ícone **Abrir tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Os detalhes de um subcaso ou tarefa são abertos.



7. Você pode fazer edições e clicar em **Salvar**.

8. Para retornar ao Playbook, clique na guia **Detalhes**.

Atividade de ver playbook de RH

Você pode exibir o fluxo de atividades em um modal do Playbook de RH.

Antes de Iniciar

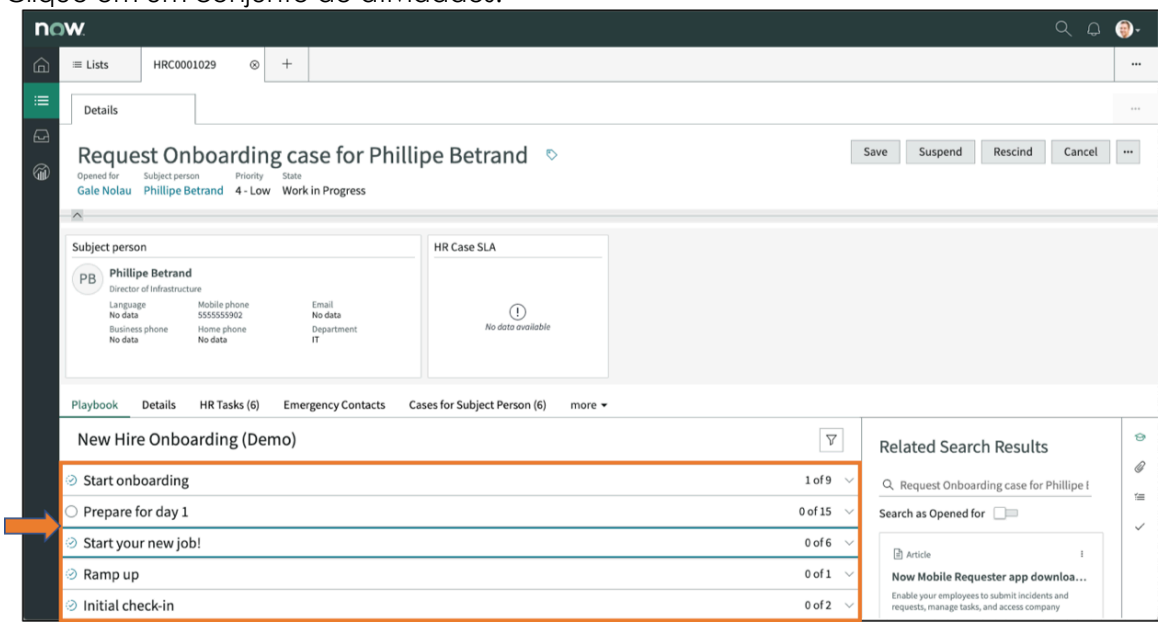
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

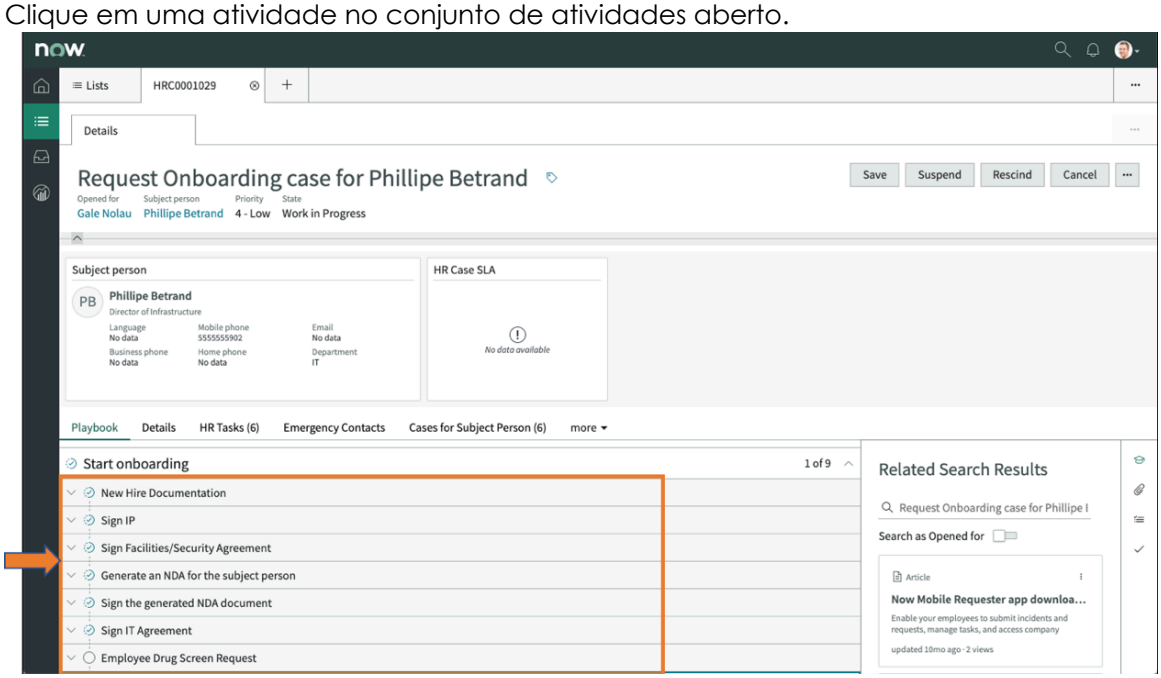
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.

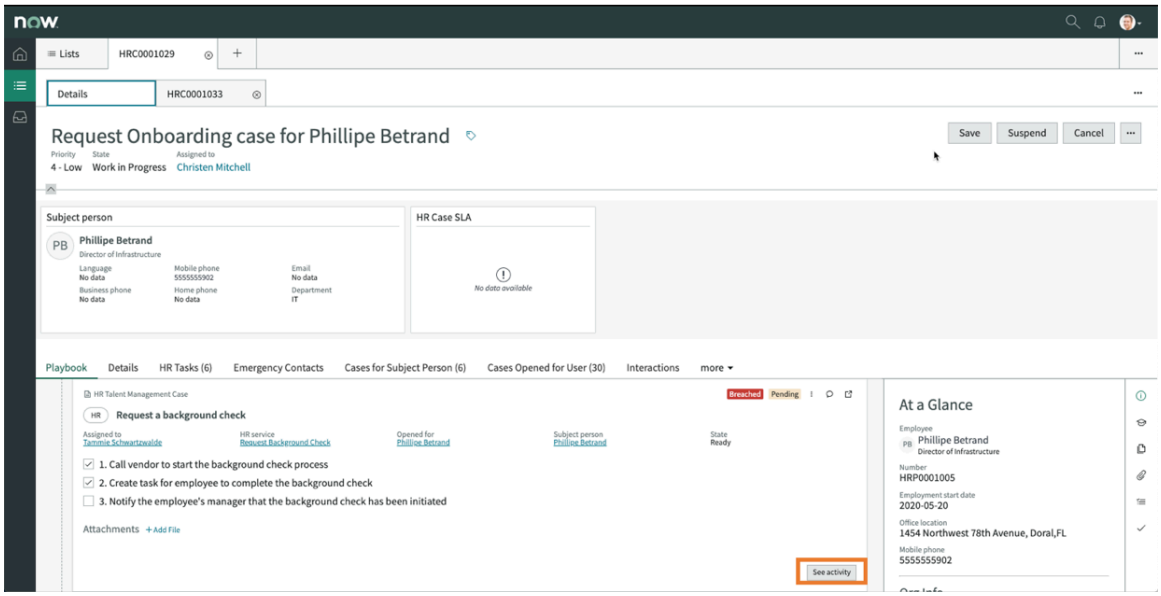


5. Clique no botão **Ver atividade**.

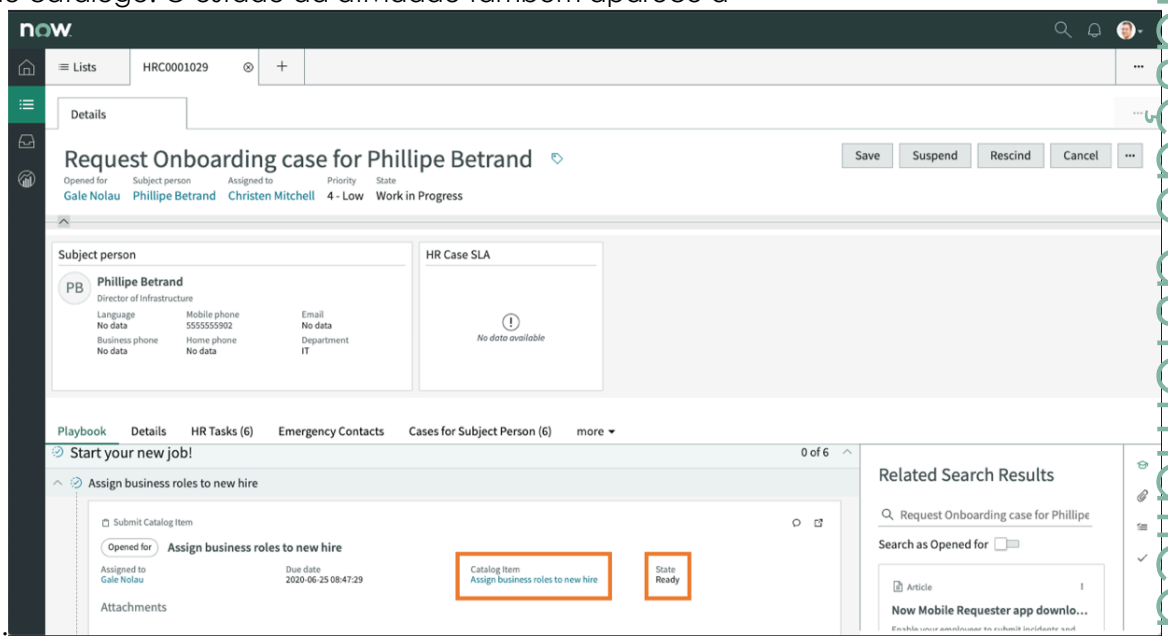
> **Nota:** Somente agentes com acesso ao cartão do caso e não atribuídos ao caso podem ver este botão. O agente Atribuído a não vê este botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As atividades podem ter links para treinamento, vídeos ou itens do catálogo. O estado da atividade também aparece à direita.



Nota: Clicar no link Item do catálogo abre a página do catálogo geral.

Adicionar anexo ao Playbook de RH

Dependendo da atividade, você pode adicionar anexos do Playbook.

Antes de Iniciar

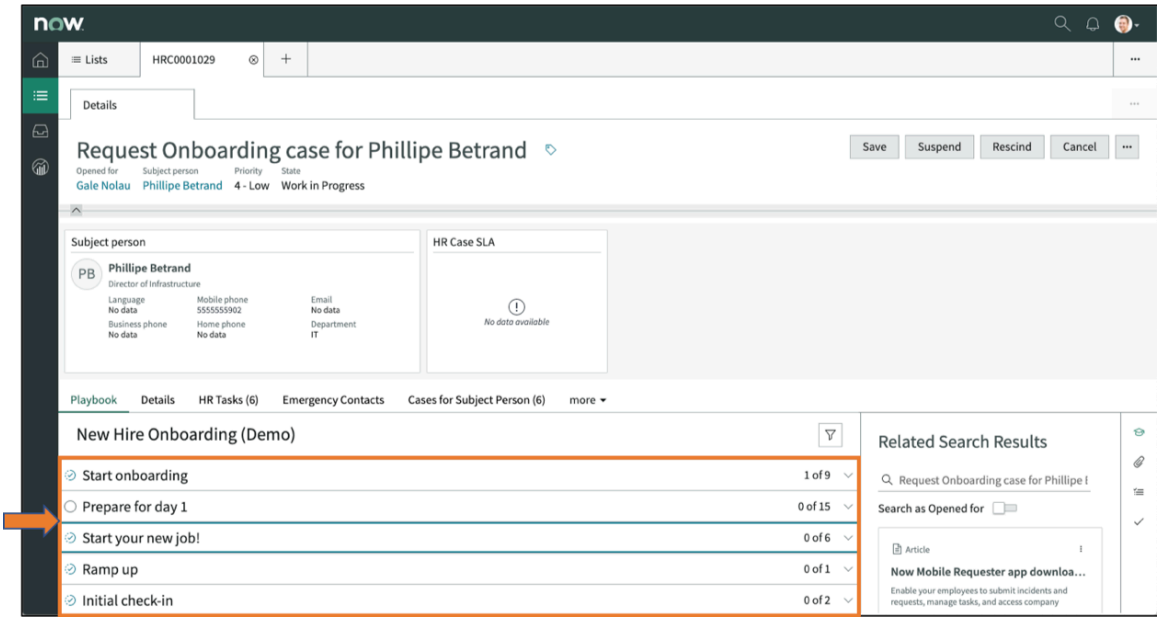
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

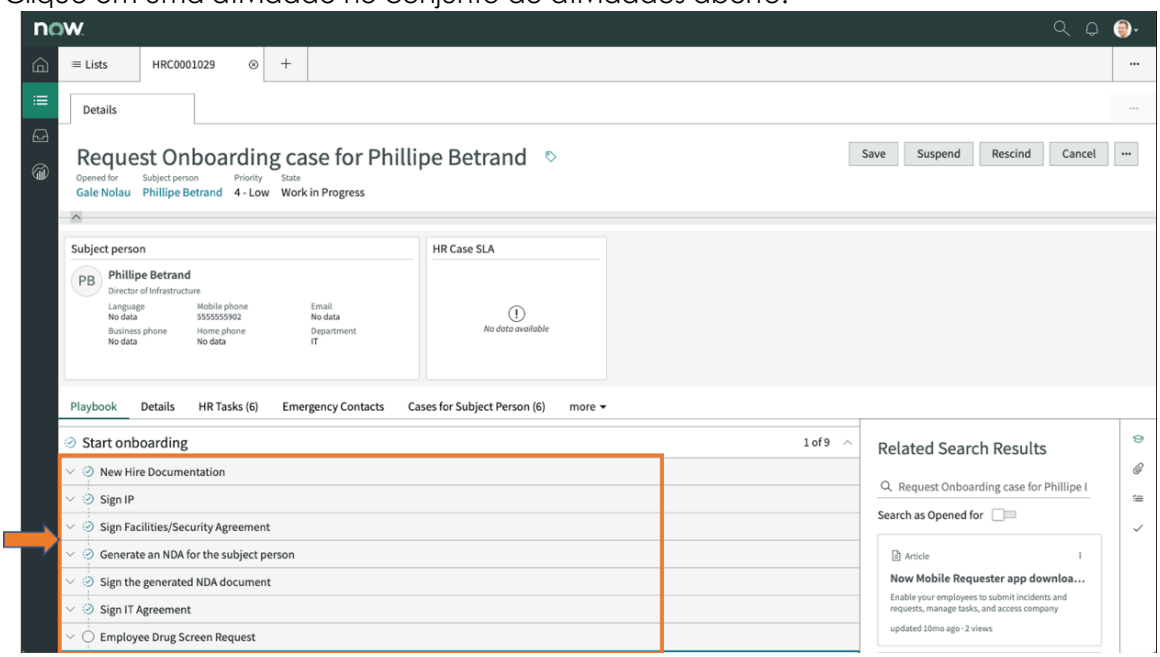
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



5. Clique em **+Adicionar arquivo**.

6. Selecione o arquivo que você deseja carregar e clique em **Abrir**.

Playbook de RH rescindir uma atividade

Você pode cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida usando o processo de rescisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Para obter mais informações, consulte Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida.

Procedimento

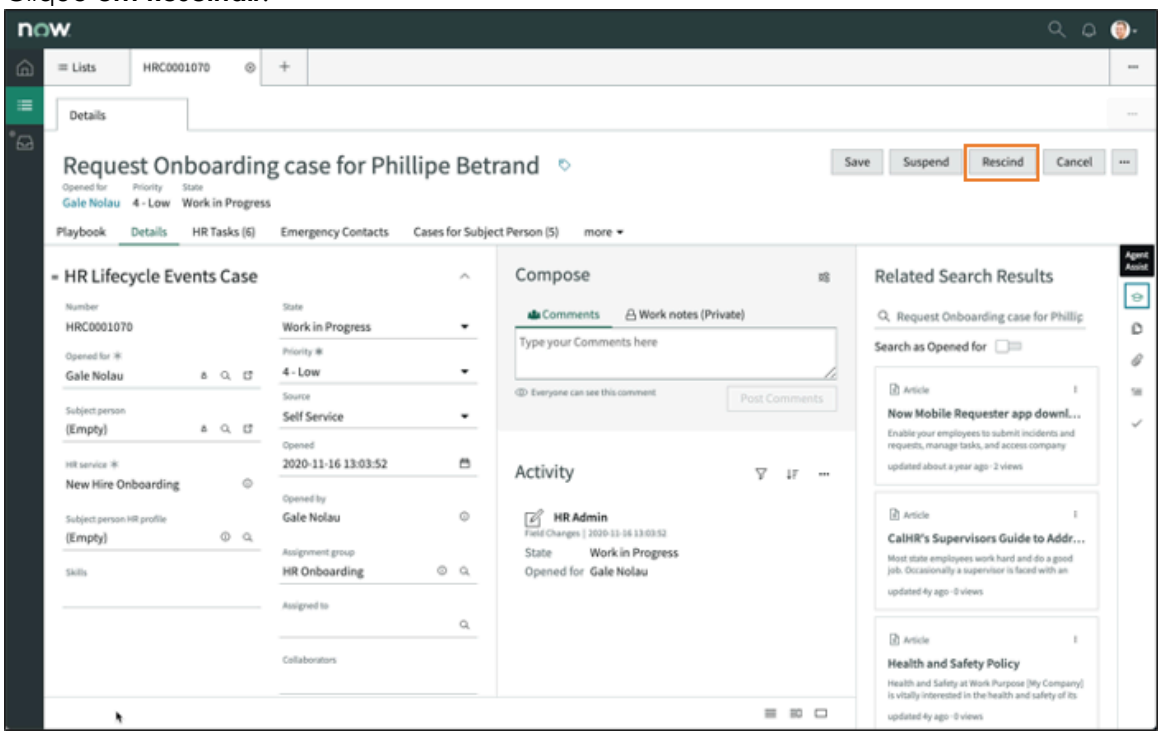
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **em Rescindir**.



4. Insira um motivo para rescindir o caso.

Nota: Você não pode desfazer uma rescisão, portanto, prossiga com cuidado.

5. Clique em **OK**.
As atividades de rescisão aparecem e os conjuntos de atividades futuras são cancelados.

Exibir e-mail enviado para aberto para ou pessoa afetada

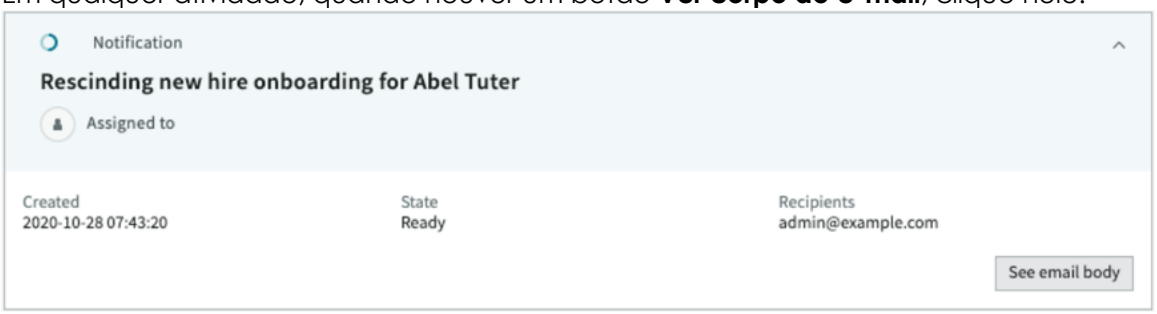
Como agente de RH, você pode exibir e-mails para a pessoa afetada ou aberta em um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Selecione um conjunto de atividades.
4. Em qualquer atividade, quando houver um botão **Ver corpo do e-mail**, clique nele.



5. Clique no **X** no canto superior direito do e-mail para fechá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH - Espaço do agente com Solicitação universal

Com a integração das aplicações Espaço do agente de Prestação de serviços de RH e Solicitação universal, você pode fornecer uma experiência de usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode encaminhar o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa ao funcionário que criou a solicitação.

Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) e Solicitação universal (com.snc.universal_request), você notará que:

- O formulário Solicitação universal tem a ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Solicitação universal** aparece no formulário de caso de RH somente quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH encaminhe um caso de RH de volta para a Solicitação universal, outro departamento ou serviço.

Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Crie um caso de RH a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço a um cliente assim que possível. Depois de criar o registro de caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
3. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
4. Clique em **Criar caso de RH**.
5. Preencha os campos obrigatórios no formulário de caso de RH.

Nota: Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

Criar um novo formulário de caso

Campo	Descrição
COE	O Centro de Excelência
Serviço de RH	O tipo de serviço de RH
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o tíquete foi aberto
Pessoa afetada	A pessoa afetada
Anotações de trabalho	Outras anotações, se houver

6. Clique em **Enviar**.
   O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e o tíquete é listado na lista relacionada **Tíquetes associados**. Além disso, o número de solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo **Solicitação universal** no formulário de caso de RH.

Como trabalhar em um caso de RH de Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal

Procedimento
1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Solicitação universal.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.
3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta**. No Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Closed**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
- Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

Importante: Se, por algum motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem encaminhar o caso de RH de volta para a solicitação universal, o comportamento será o seguinte:

- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

Transferir um caso de RH para a Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Transfira um caso de RH de volta para a fila de Solicitação universal ou para outro departamento com ou sem resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal.

Procedimento
1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   Nota: A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso estiver atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo de transferência, forneça os detalhes a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Solicitação universal.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Resultados

- No formulário de caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência e as anotações de transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Encerrado incompleto** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

Nota: As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurable) é um dos dois espaços disponíveis para a aplicação Prestação de serviços de RH e usa a interface do usuário do Next Experience. Ele foi criado em uma versão Construtor de IU configurável, o que facilita a configuração e a extensão de acordo com as necessidades de negócio.

Comparação entre Prestação de serviços de RH IU principal, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Os agentes de RH podem trabalhar em casos de RH usando Prestação de serviços de RH IU principal, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável). Revise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

- A IU principal Prestação de serviços de RH permite criar, exibir ou trabalhar em um caso de RH em uma exibição de formulário.
- O Prestação de serviços de RH Espaço do agente (Clássico) permite criar espaços personalizados a partir da estrutura Espaço do agente.

Nota:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) é uma versão refatorada da experiência clássica do Espaço do agente criada em uma versão Construtor de IU configurável. Esta aplicação coloca todas as ferramentas necessárias em um só lugar

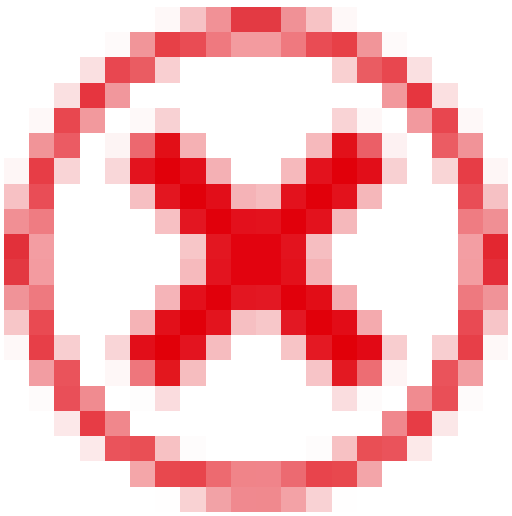
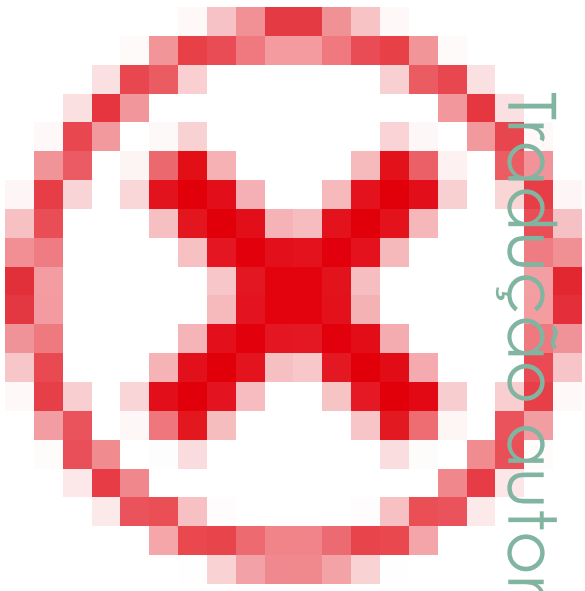
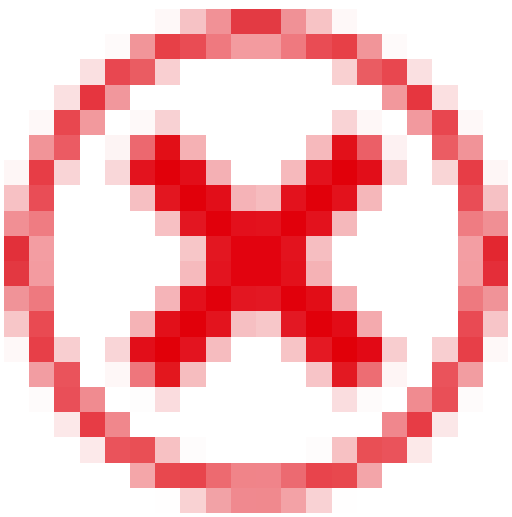
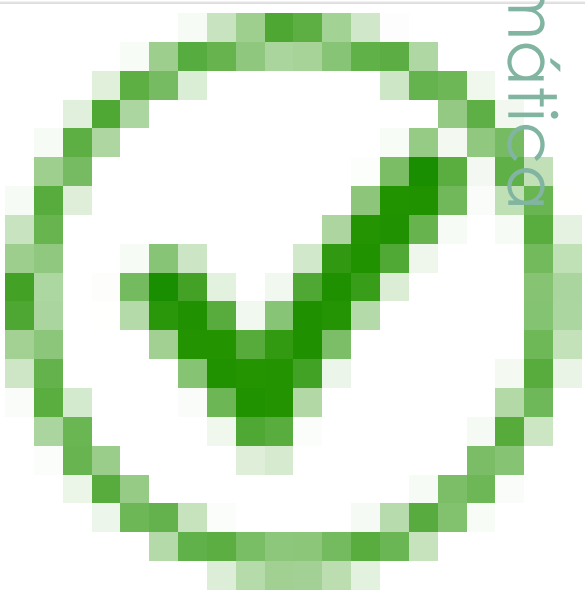
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para que você possa interagir com os funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.

Nota: Se você for um novo cliente da Prestação de serviços de RH, ative a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) em ServiceNow® Store.

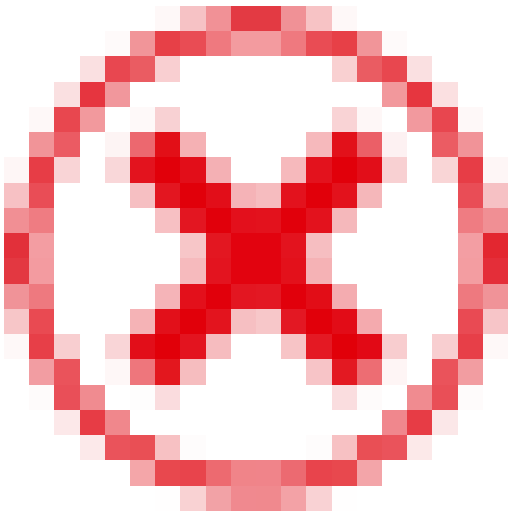
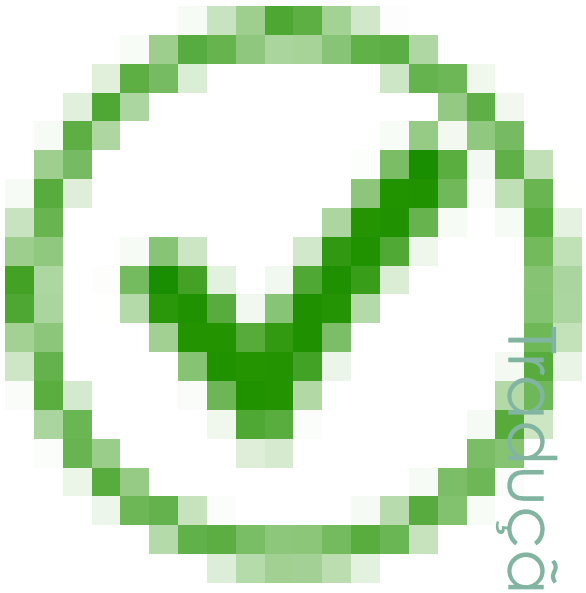
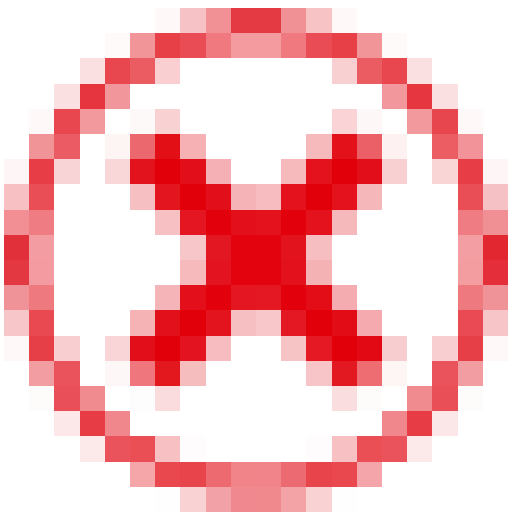
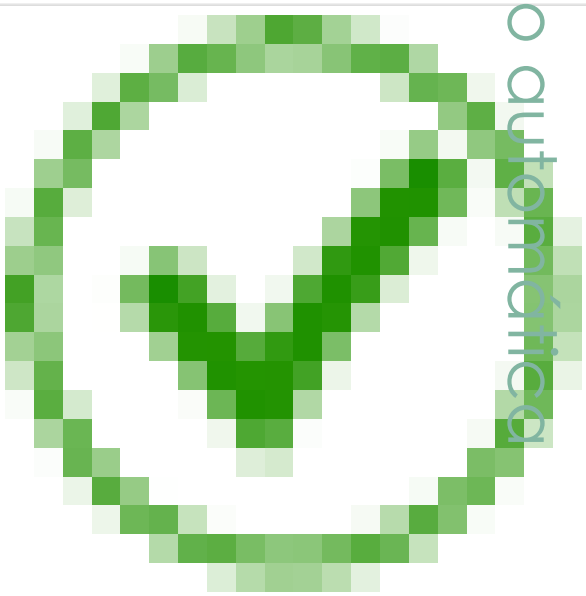
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Personalizar páginas principais, de registro, de lista e de criação de casos			
Exibição de painel único			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

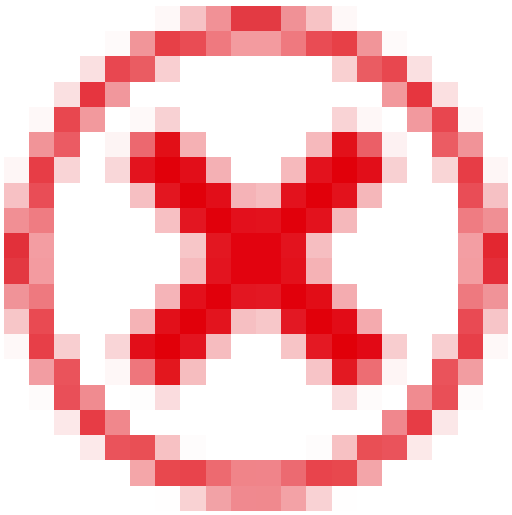
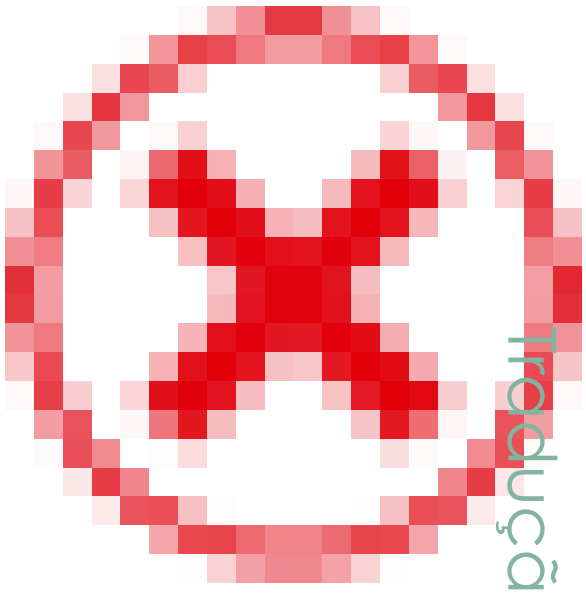
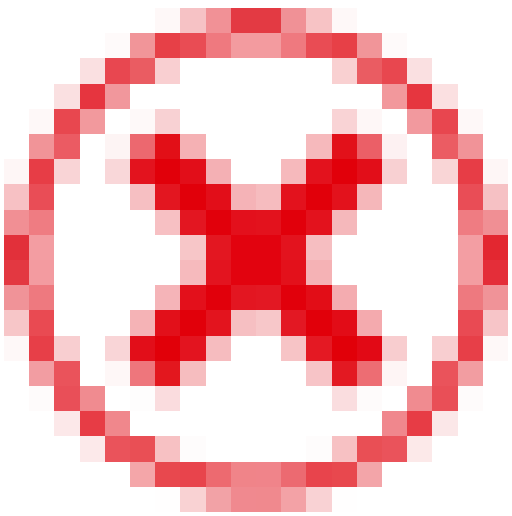
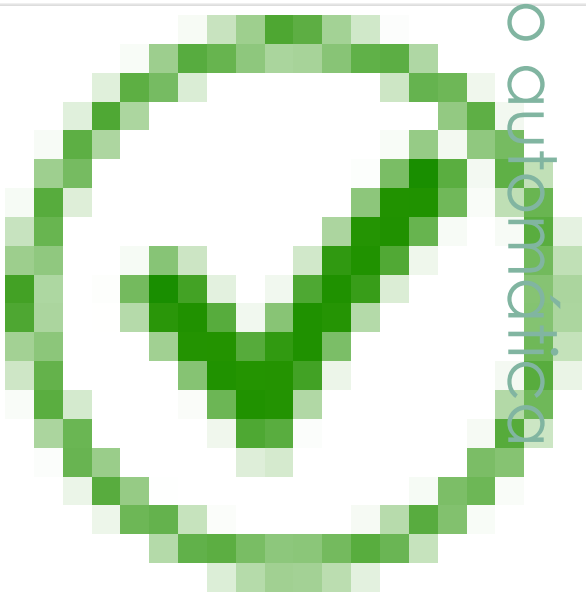
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Integrar canais de comunicação			
Assistência do agente			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

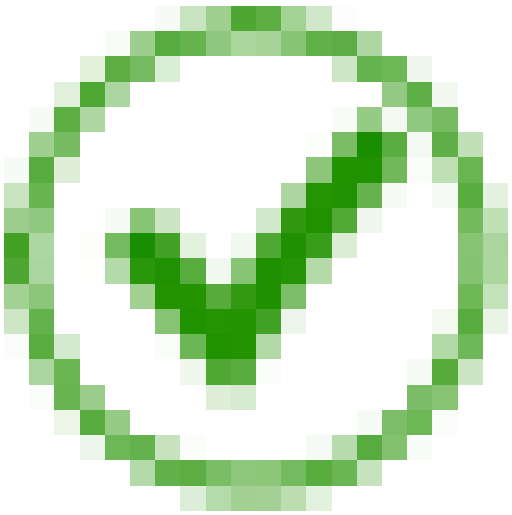
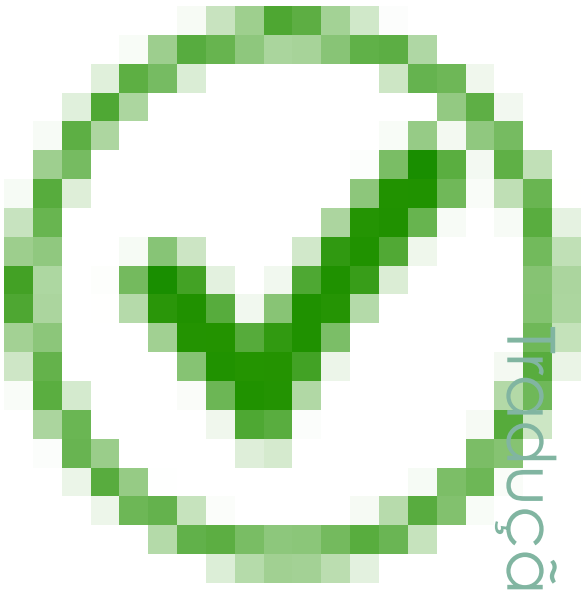
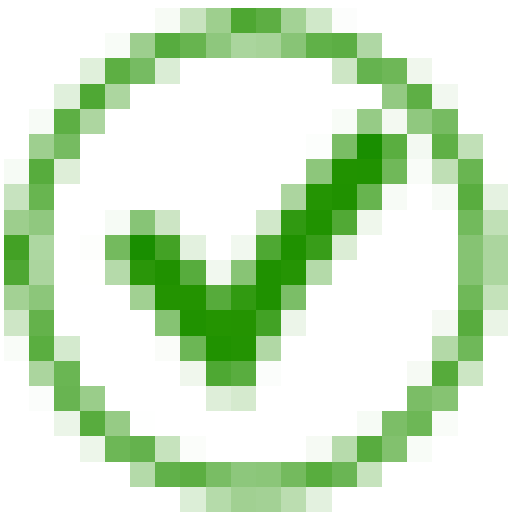
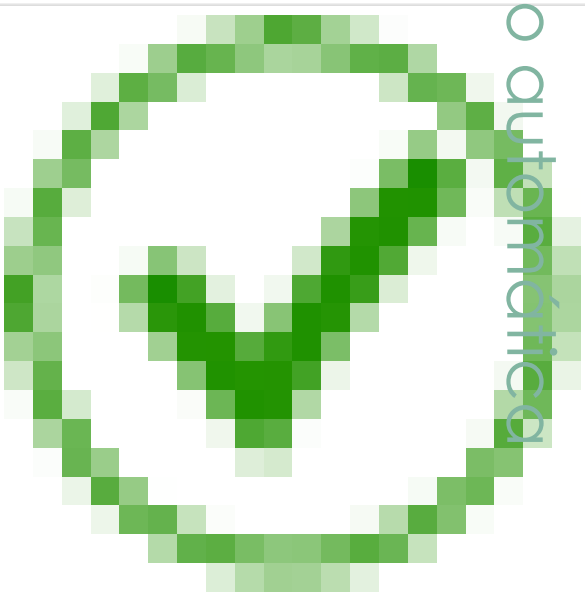
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Aproveite o Construtor de IU • Editar propriedades do componente • Usar variantes e públicos • Identidade visual da IU da Próxima experiência • Configuração de estilo			
Exibição de várias guias			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

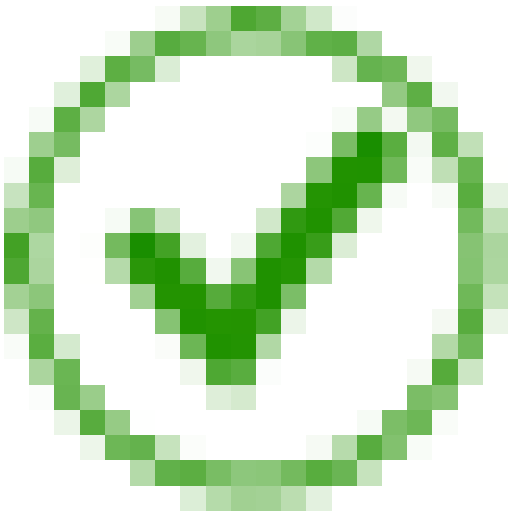
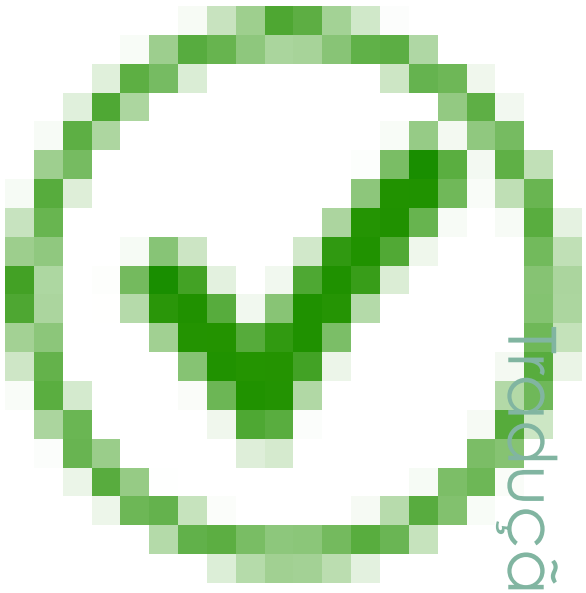
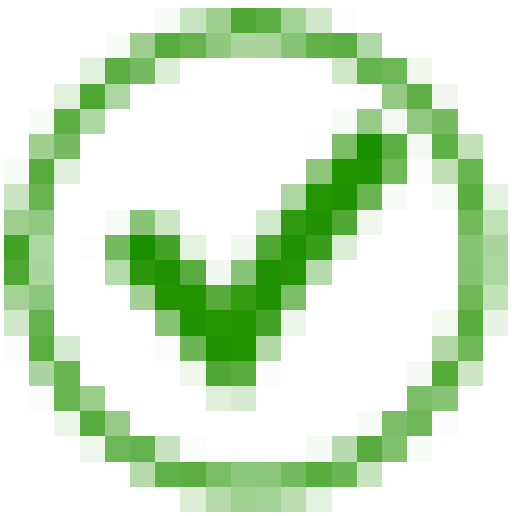
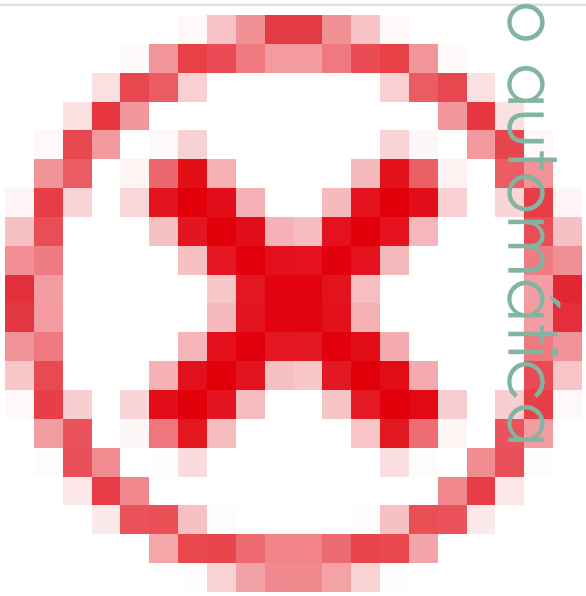
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Exibição em lista			
Exibição do registro			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

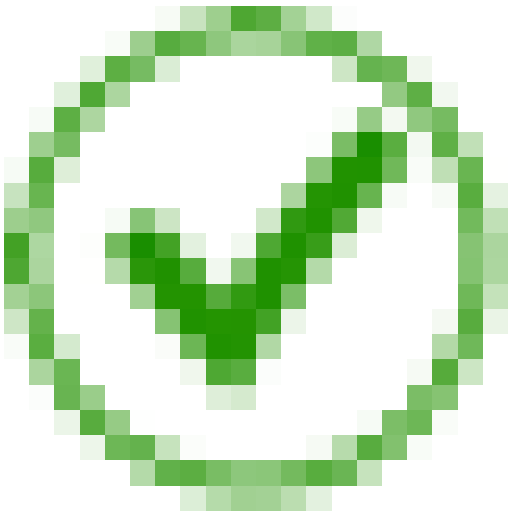
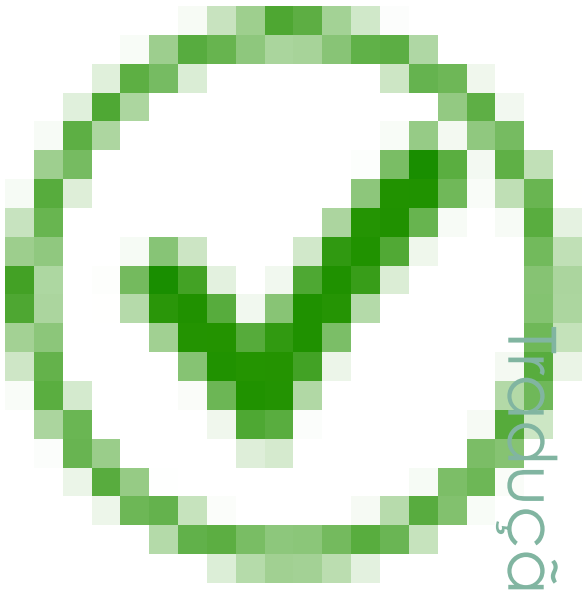
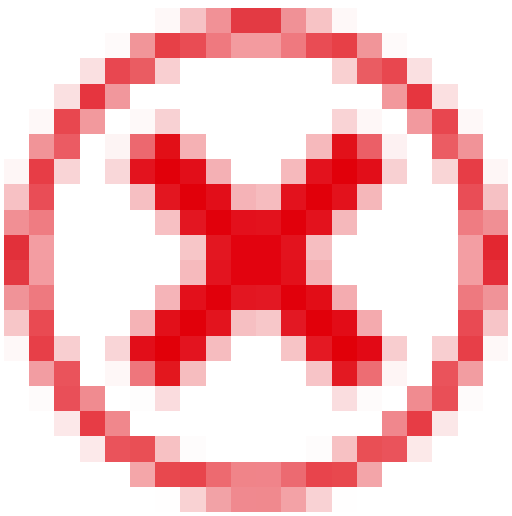
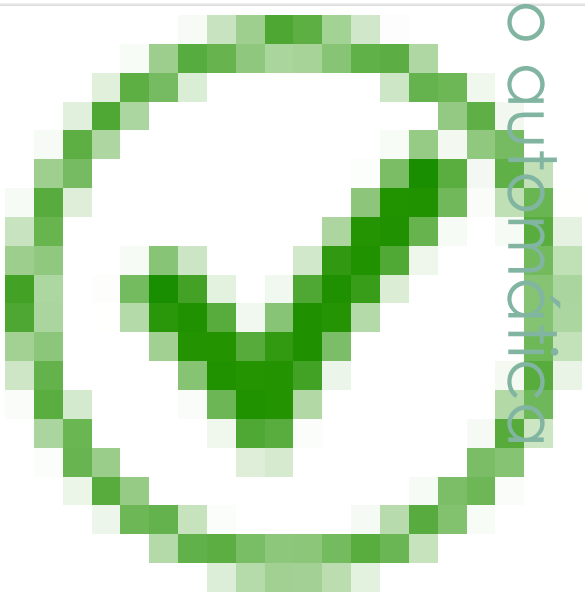
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Criação de caso			
Criação de casos em massa			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

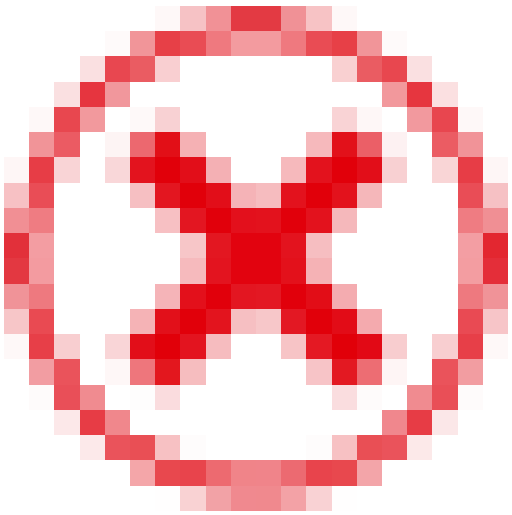
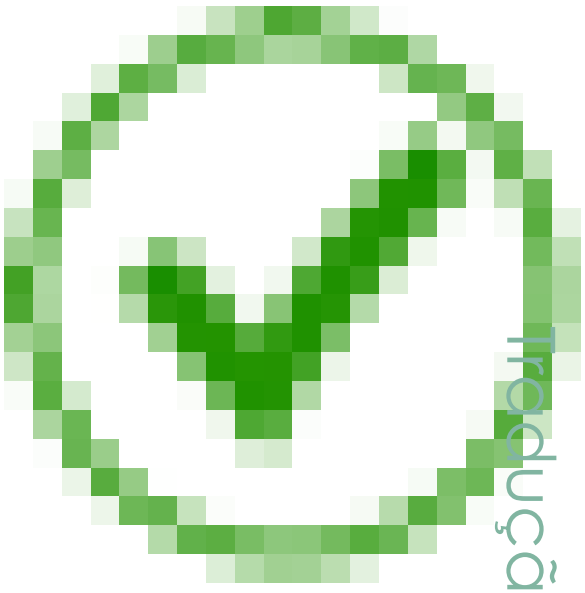
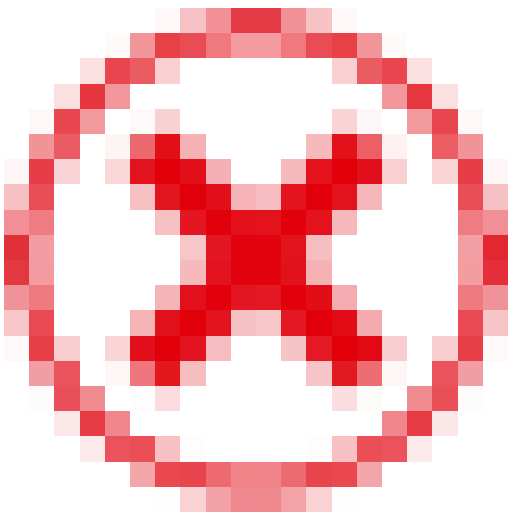
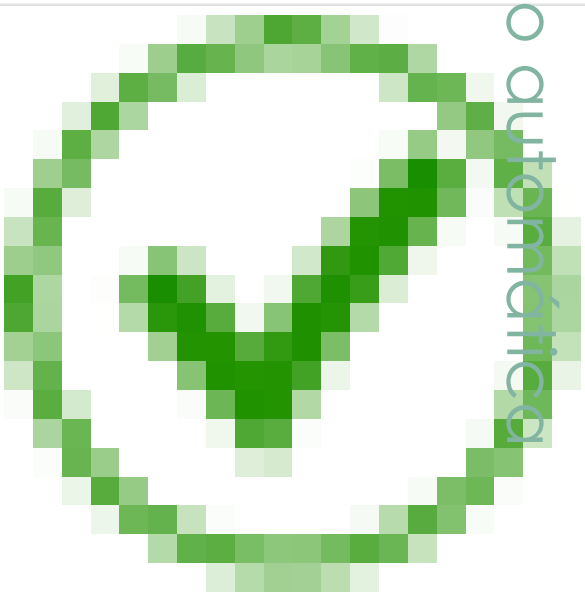
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Adicionar check-lists para casos de RH			
Painel lateral contextual		 **Nota:** Somente alguns recursos estão disponíveis no painel lateral contextual. Para um novo conjunto de recursos introduzidos no painel, migre para Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável).	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

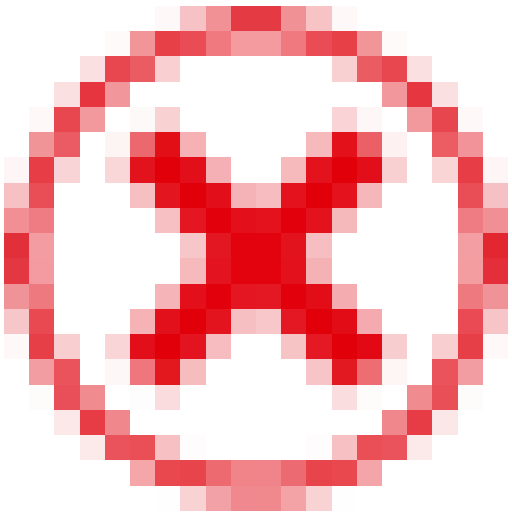
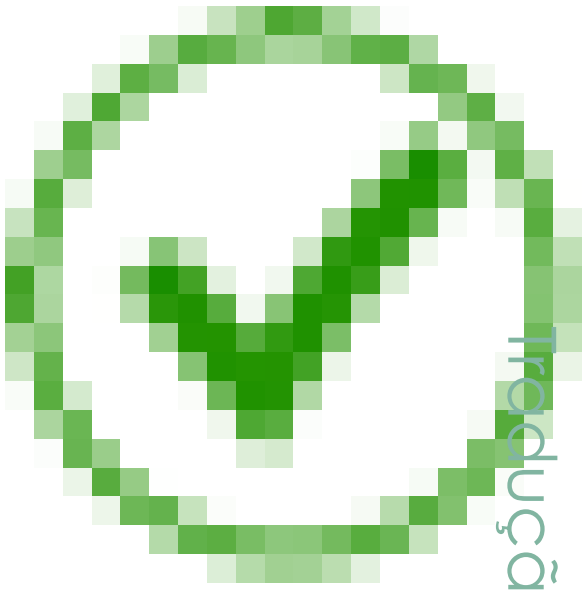
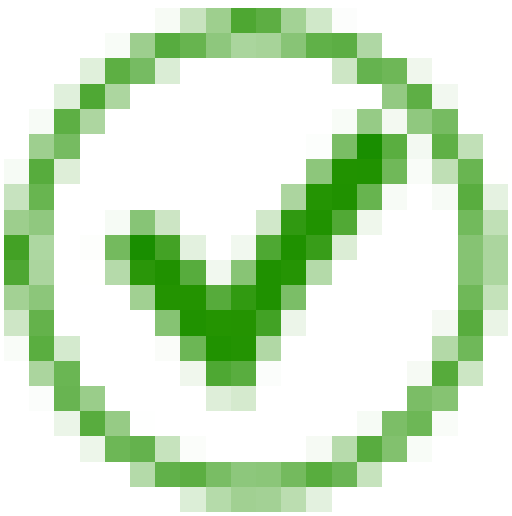
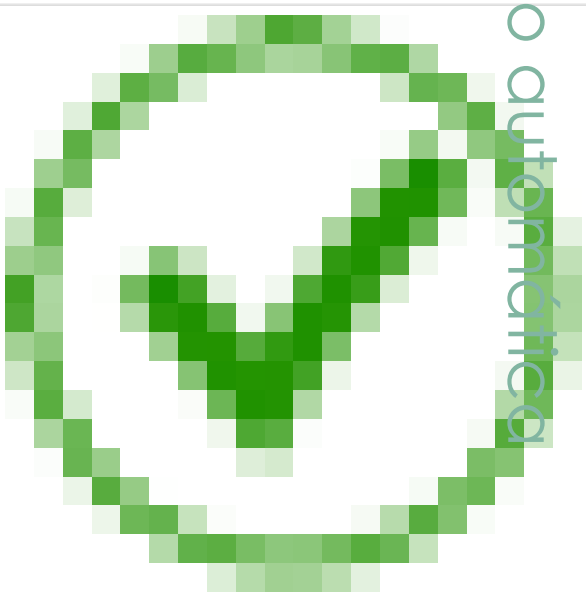
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Criar lembretes para habilitar a comunicação oportuna			
Criar casos adicionais enquanto trabalha em um caso de RH			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

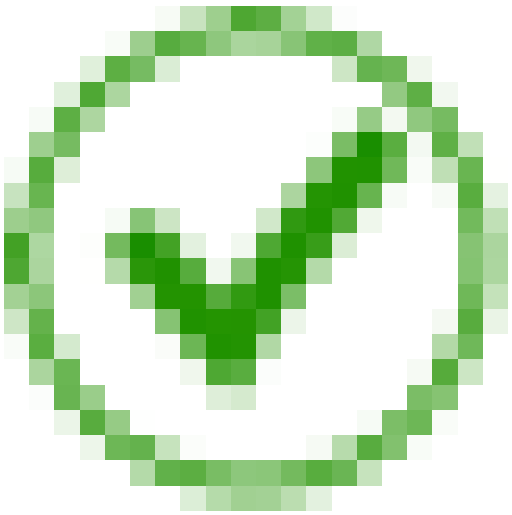
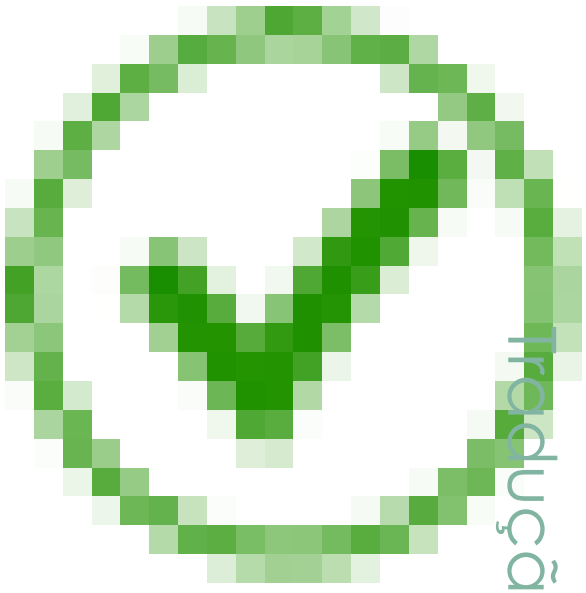
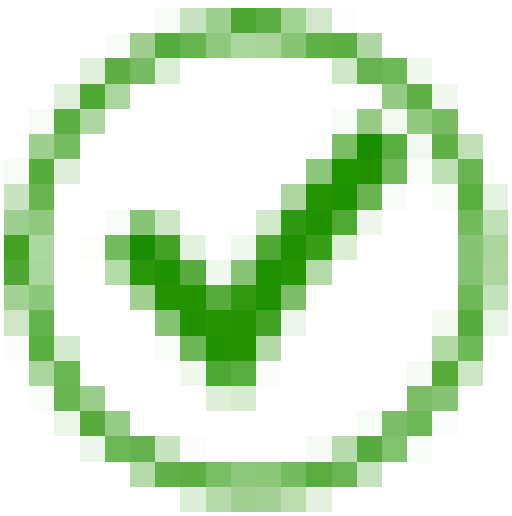
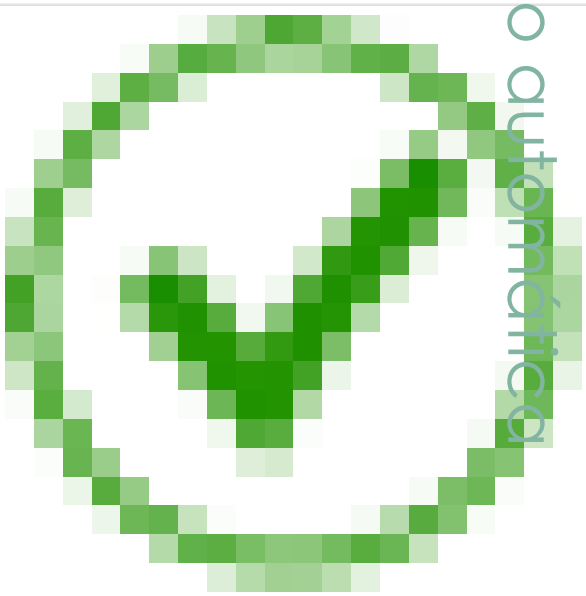
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Recurso Enviar e-mail			
Criar e usar registros de interação			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

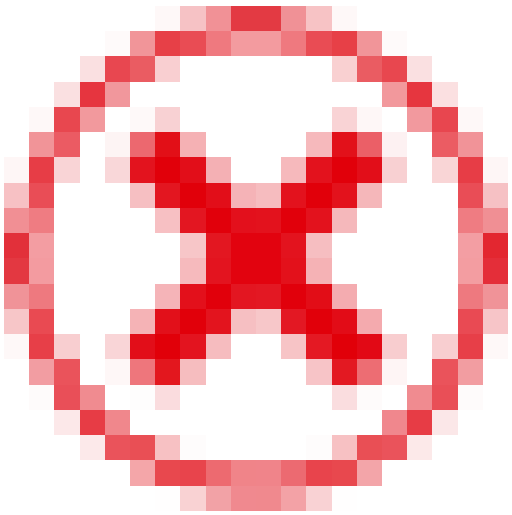
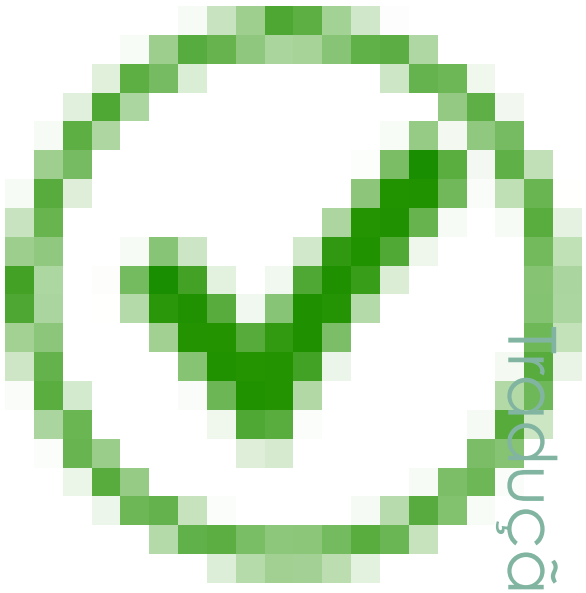
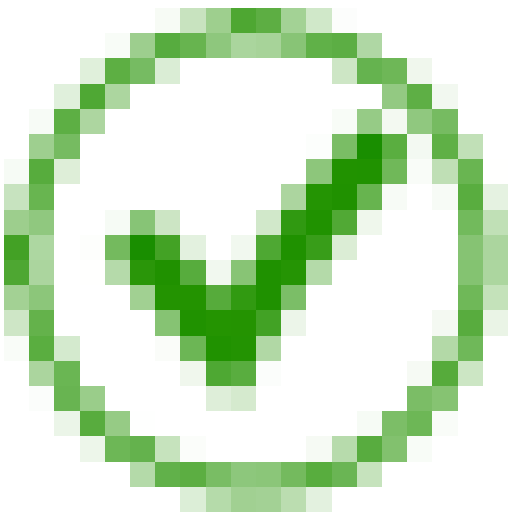
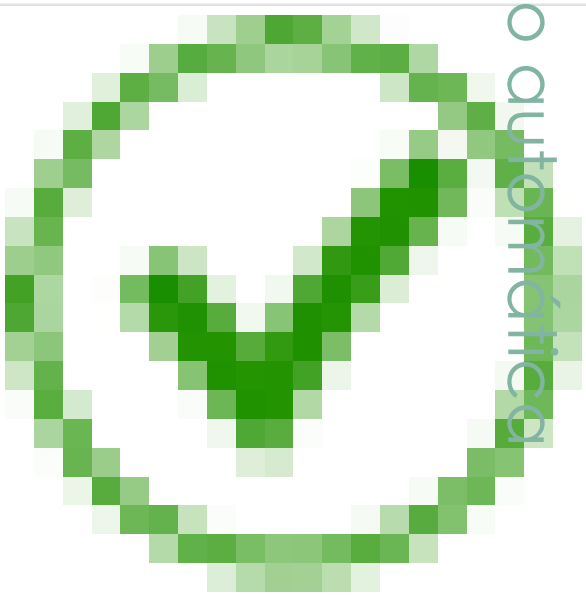
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Personalizações orientadas por ML			
Oferece suporte à gestão de documentos de funcionários			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

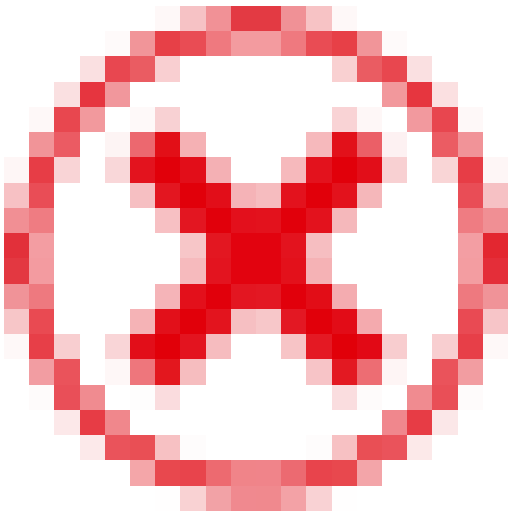
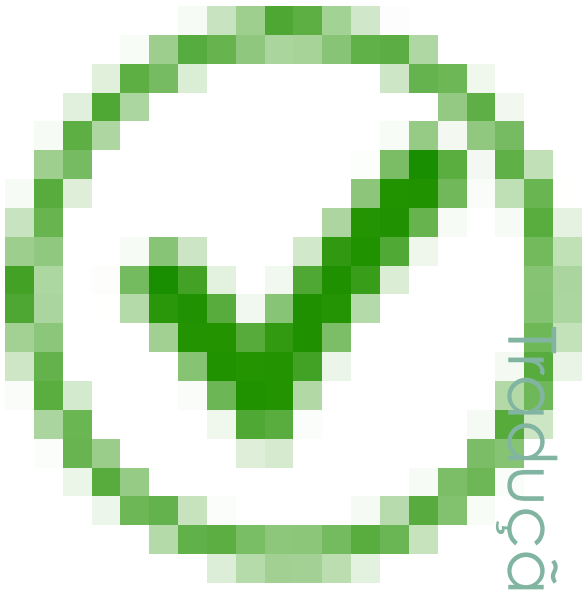
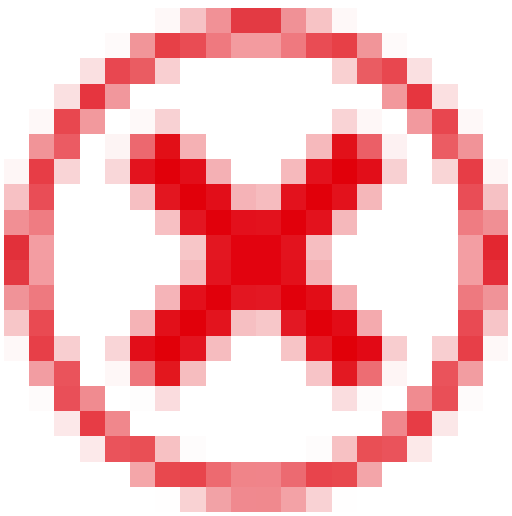
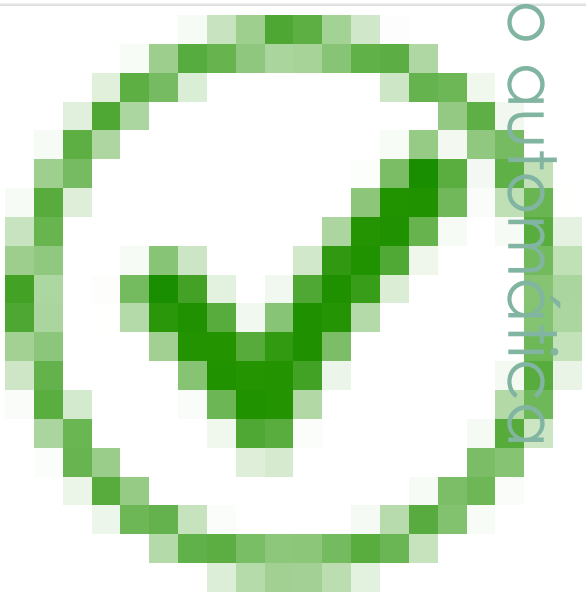
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Bate-papo do agente			
Exibir acordos de nível de serviço (ANS)			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

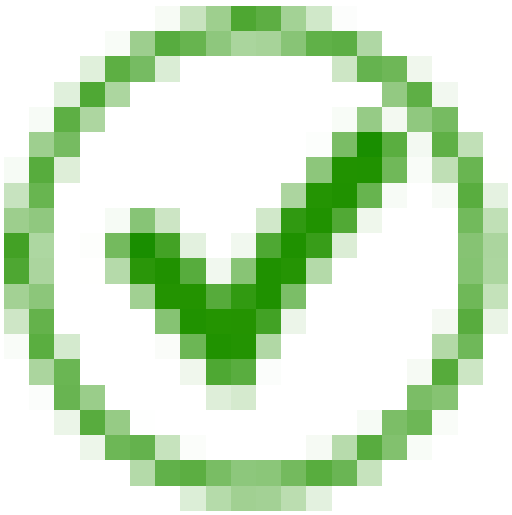
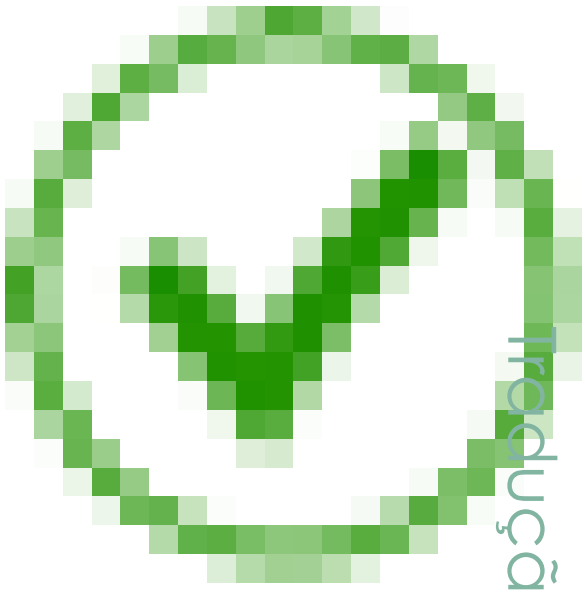
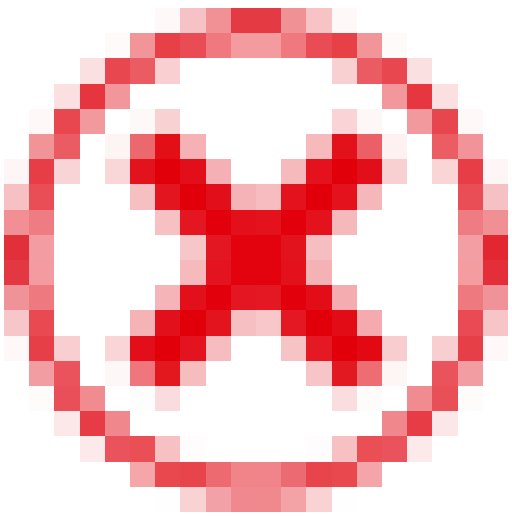
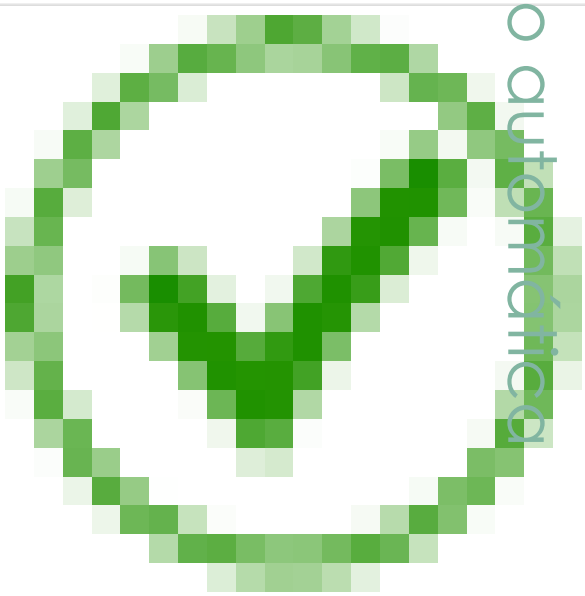
Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Compatível com a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional			
Minhas listas personalizadas			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidade: IU principal da Prestação de serviços de RH, Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico)	Esp (Co
Modelos de documento			
Modelos de resposta			

Tradução automática

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Configurar

Planeje e configure sua implementação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
Saiba como usar o Espaço do agente de RH.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

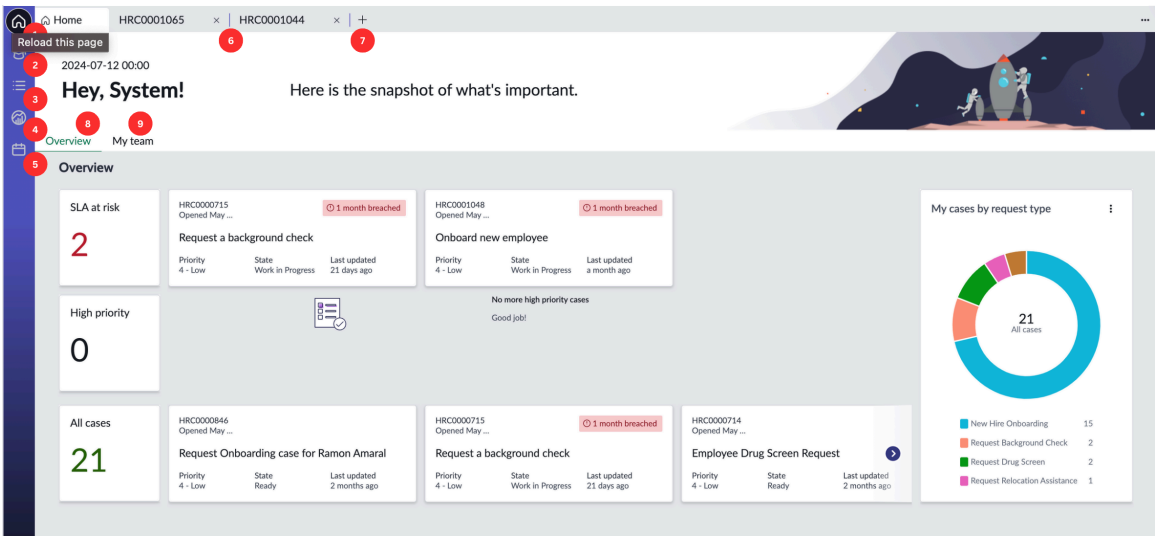
Explorando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use Espaço do agente para Gestão de casos de RH para gerenciar as solicitações de RH de seus funcionários em um só lugar.

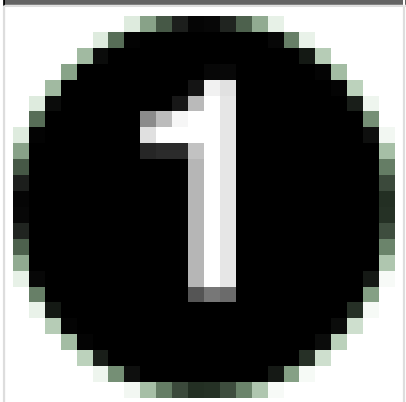
Página inicial do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

A página inicial é o ponto de partida para explorar Espaço do agente para Gestão de casos de RH. No lado esquerdo, você verá uma lista de ícones. Você pode acessar esses ícones em qualquer tela.

A página inicial mostra casos de alta prioridade, casos em risco de violação de acordos de nível de serviço (ANS) e casos com mudanças recentes.



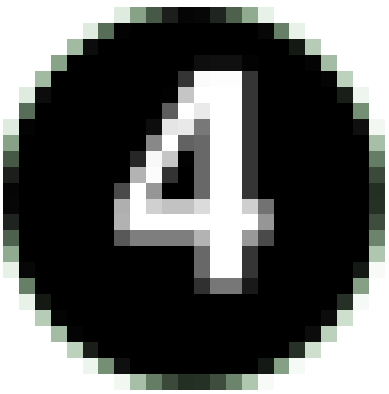
Espaço do agente descrições de texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
	Ícone de página inicial	A página inicial do fornece uma visão geral do seu trabalho. Ele fornece informações que podem ajudá-lo a decidir no que você deve agir primeiro, como casos de RH e itens que afetam sua equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

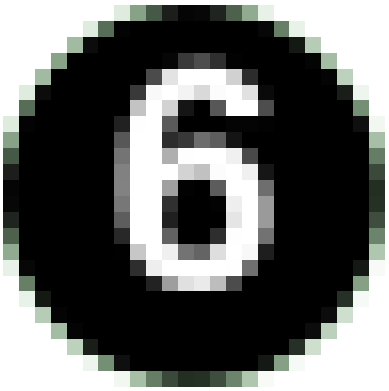
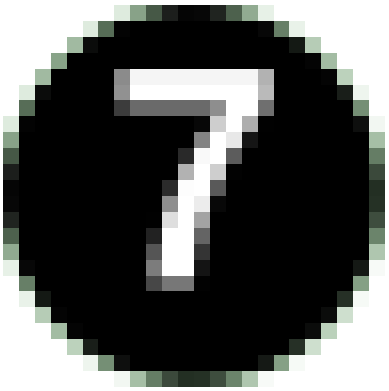
Espaço do agente descrições de texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
	Ícone de aprendizado	O aprendizado ajuda a explorar e gerenciar cursos, exibir a atividade e o histórico do curso e se envolver com o conteúdo de desenvolvimento de carreira por meio de catálogos personalizáveis de várias fontes.
	Ícone Listas	As listas fornecem uma exibição de todos os casos de RH. Você pode filtrar e classificar pelo que é relevante para você. Selecione para exibir uma lista de casos de RH, interações, tarefas de RH e muito mais. Para obter mais informações, consulte Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
	Centro de Análise	O Centro de análise fornece uma visão geral dos painéis e visualizações de dados mais importantes, além de um local para você fazer perguntas sobre análises. Para obter mais informações, consulte Centro de análise .
	Ícone de calendário	Use o Calendário para ver cronogramas de trabalho e atribuições, adicionar eventos pessoais ou solicitações ou aprovações de troca de turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente descrições de texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
	Guias	As guias exibem listas, números de casos de RH e o ícone Adicionar. Se você passar o mouse sobre um número de caso de RH, poderá ver rapidamente mais detalhes relacionados a um caso, por exemplo, a descrição do caso, o serviço de RH e a pessoa afetada. Quando você tem várias guias abertas, só pode ver o número do caso na guia por padrão. No entanto, você também pode configurar as informações que deseja exibir na guia. Para obter mais informações, consulte Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
	Adicionar ícone	Selecione para criar instantaneamente um dos seguintes: • **Criar caso de RH**. Para obter mais informações, consulteCriar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. • **Criar interação**. Uma interação ocorre quando um funcionário contata um agente de RH e você deseja garantir que a interação seja documentada e capturada. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

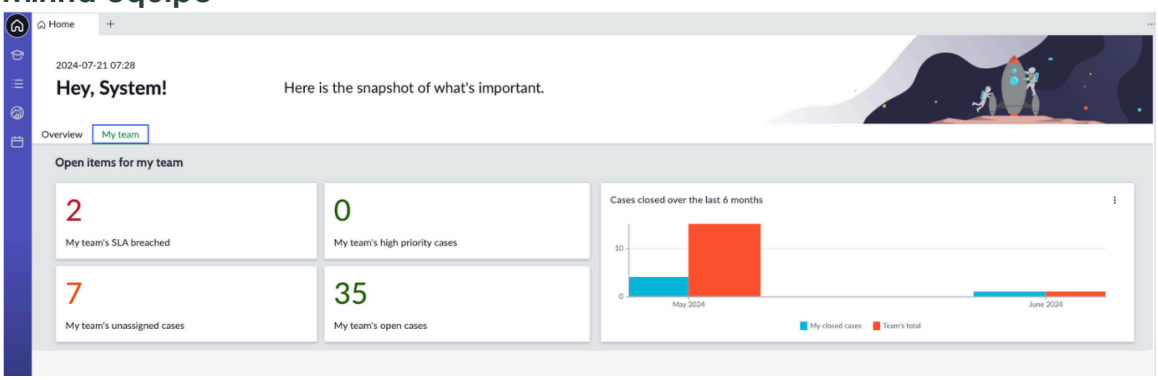
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente descrições de texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
8	Visão geral	Exibe uma representação gráfica dos dados com base nos casos gerais de RH. Use este painel para entender os casos que precisam de prioridade ou o status do ANS (Acordo de nível de serviço), informações gerais e comunicados etc.
9	Minha equipe	Exibe uma representação gráfica dos dados relacionados às equipes às quais você pertence. Use esta guia para entender os casos atribuídos à equipe que precisam de prioridade ou do status do ANS.

Minha equipe



As informações relacionadas às equipes às quais seus agentes de RH pertencem são exibidas na seção **Minha equipe**.

A parte inferior da página principal fornece informações da empresa, links e ferramentas disponíveis. Esta seção faz parte da Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.

Usar tours guiados no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use Tours guiados em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para obter instruções sobre como executar uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour foi projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorá-lo. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Navegue até uma das seguintes páginas:
   - Página inicial
   - Página da lista
3. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ).
4. Opcional: Selecione o ícone **Fixar menu da Central de Ajuda** para fixar o painel lateral da Central de Ajuda na página.
5. Selecione **Fazer um tour**.
6. Execute a ação necessária e selecione **Avançar** para avançar no tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar tour** no painel lateral ou selecionar o botão **Fechar** na janela pop-up e confirmar para encerrar o tour.
7. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Configuração do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configure Espaço do agente para Gestão de casos de RH para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

- Instale a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH [com.sn_hr_agent_ws].
- Configure estes componentes:
  - Canais de comunicação e roteamento.
  - Componentes e configurações adicionais que são específicos para Prestação de serviços de RH.
  - Formulários no espaço. Consulte Personalizar campos em um formulário no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
  - Configuração do espaço. Consulte Configurando seu Espaço configurável .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Ao instalar o Prestação de serviços de RH Espaço configurável [com.sn_hr_agent_ws], você instala as seguintes funções:

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
Gerente de RH [sn_hr_core.manager]	Concede acesso a todos os casos, perfis e informações seguras de RH. Com esta função, você pode gerenciar Espaço do agente para Gestão de casos de RH listas e categorias. Esta função contém o administrador da lista do espaço, que é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Funções de privilégio elevado . A função Usuário do espaço [workspace_user] permite que você acesse Espaço do agente para Gestão de casos de RH e crie e acesse interações.	Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin] Usuário do espaço [workspace_user]
Redator de casos de RH [sn_hr_core.case_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH. Com esta função, você pode acessar Espaço do agente para Gestão de casos de RH e exibir, criar e trabalhar em casos existentes. Você também pode acessar todas as áreas de Case and Knowledge Management. Esta função contém a função do usuário do espaço, que permite executar transferências de fila de interação e agente de interação.	Usuário do espaço [workspace_user] Agente de interação [interaction_agent]
Agente de RH [sn_hr_core.basic]	Concede acesso a agentes de RH básicos para módulos Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Esta função contém a função de Agente do Advanced Work	• Agente do Advanced Work Assignment [awa_agent] • Para ver todas as funções contidas na função de agente de RH [sn_hr_core.basic], consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	Assignment [awa_agent], que permite que um agente de RH trabalhe nas interações com o cliente e gerencie a carga de trabalho em vários canais de serviço.	Componentes instalados com a Gestão de casos e de conhecimento.
Gerenciador de conteúdo do espaço [sn_cd.workspace_content_manager]	Permite programar conteúdo para o espaço. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_cd.content_manager concede acesso a Publicação de conteúdo. ◦ A função sn_esign.config_manager pode gerenciar as configurações de assinatura eletrônica. ◦ A função sn_cd.content_approver pode aprovar o conteúdo que está programado para aparecer no Central do funcionário.	• Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Gerenciador de conteúdo de entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager] ◦ Gerenciador de configuração de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager] ◦ Aprovador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_approver]
Administrador do espaço de RH [sn_hr_agent_ws.admin]	Permite que você configure todos os aspectos de Espaço do agente para Gestão de casos de RH. A função workspace_admin permite que você configure Espaço do agente • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo. • A função uxframework_designer tem acesso de gravação aos registros de elemento de	Administrador de espaço [workspace_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] • Designer de estrutura de UX [uxframework_designer] • Usuário do Espaço do agente [agent_workspace_user] • Administrador de recomendação de agente [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • Administrador de interações [interaction_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	página de UX para projetar IUs. • A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de fila de interação e agente de interação. • A função sn_agent_recommend.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do agente. • A função interaction_admin permite que você administre o sistema de gestão de interações. • A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias de espaço. • A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU. • A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin permite que você administre o analisador de semelhanças. O Analisador de semelhanças define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro.	• Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin] • Administrador de ação de IU [ui_action_admin] • Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Analisador de semelhanças [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Administrador de formulário [form_admin] • Personalizar formulário [personalize_form] • Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Cargo da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	• A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • A função personalize_form permite que você personalize formulários. • A função ui_notification_admin permite configurar gatilhos de notificação.	

Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida

A Configuração assistida permite que você configure Espaço do agente para Gestão de casos de RH para seus agentes para que eles possam acessar casos, tarefas e comunicações de RH em um só local.

Espaço do agente para Gestão de casos de RH A Configuração assistida fornece uma introdução para iniciar sua configuração. Ele também organiza as atividades de configuração em categorias. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço da sua organização de recursos humanos. Cada categoria fornece informações como orientação de planejamento, etapas de pré-configuração e links para informações úteis. Cada categoria também fornece links para as páginas em sua instância em que você executa a configuração.

Para acessar Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida, navegue até **Gestão de casos de RH** e selecione Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida. Selecione o botão **Iniciar** na página principal para iniciar a configuração.

Na página Espaço do agente para Gestão de casos de RH da Configuração assistida, você verá uma lista de diferentes categorias. Selecione o botão **Iniciar** em cada categoria para iniciar a configuração.

Para obter mais informações sobre **a Configuração assistida**, consulte Como usar a configuração assistida .

Instalar Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Instale Espaço do agente para Gestão de casos de RH da ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Ir para ServiceNow Armazenamento e baixe o aplicativo Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

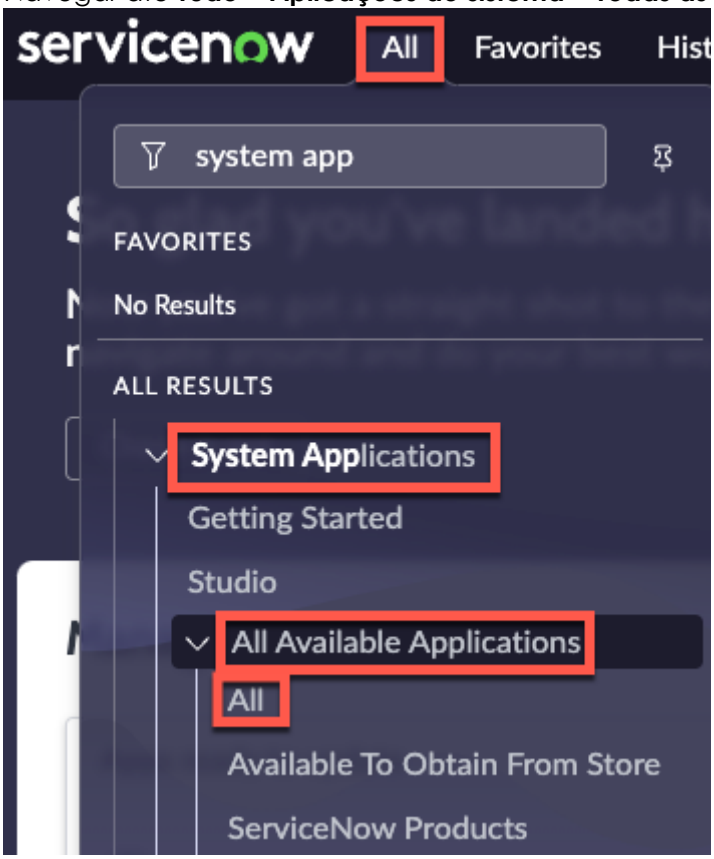
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Ir para **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Configuração assistida do Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço da sua organização.

Aprovações de RCA no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Depois de instalar ou fazer upgrade para a versão mais recente Espaço do agente para Gestão de casos de RH de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso de chamador restrito) no Espaço do agente de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instale a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Os RCAs gerados após a instalação estão no estado Solicitado e você deve marcar manualmente os RCAs como permitidos, o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa de WS do Agente de RH em que o escopo de origem é a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa de WS do Agente de RH em ServiceNow Store.

Execute as seguintes ações:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro de script de aprovação de RCAs em massa de WS do Agente de RH.
5. Clique em **Executar script** para aprovar todos os RCAs solicitados.

> **Nota:** O script de correção de RCA pode aprovar os RCAs que existem no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os modelos de documento de ServiceNow Store, plug-ins Human Resources Scoped App: Lifecycle Events e Human Resources Scoped App: Employee Relations), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use Construtor de IU para criar páginas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH usando a Próxima experiência e componentes da web personalizados.

Para obter mais informações sobre Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Criar uma variante da página principal

Crie uma variante da sua página principal para criar uma experiência de portal personalizada para seus usuários.

Antes de Iniciar

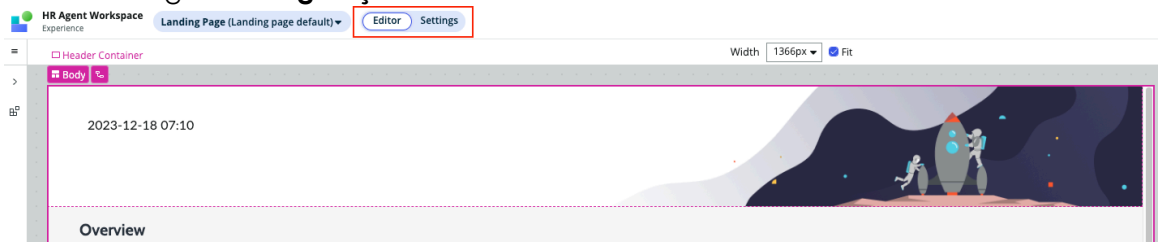
Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **o padrão de Página principal**.
3. Selecione a guia **Configurações**.



4. Selecione **Duplicar**.

   Se a ação **Duplicar** na coluna **Ações** não for selecionável e uma mensagem sobre um escopo da aplicação diferente for exibida, selecione o botão **Editar no escopo original**.

5. Insira o nome da sua variante.
6. Opcional: Defina quem pode exibir sua página selecionando **Adicionar um público** e selecionando ou definindo o público.
   Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .
7. Selecione **Criar**.
8. No campo **Ordem**, defina a ordem da variante com um valor mais baixo do que o padrão da Página principal.
   A ordem da variante define a cópia a ser usada.

Exemplo de configuração da página principal

Aprenda a configurar uma página principal por meio de um processo de configuração de exemplo.

Antes de Iniciar

Crie uma variante da sua página principal. Para obter mais informações, consulte Criar uma variante da página principal.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo de configuração mostra como você configuraria um relatório **Casos de RH encerrados na última semana** ao lado do relatório **Casos encerrados nos últimos 6 meses** em uma página principal.

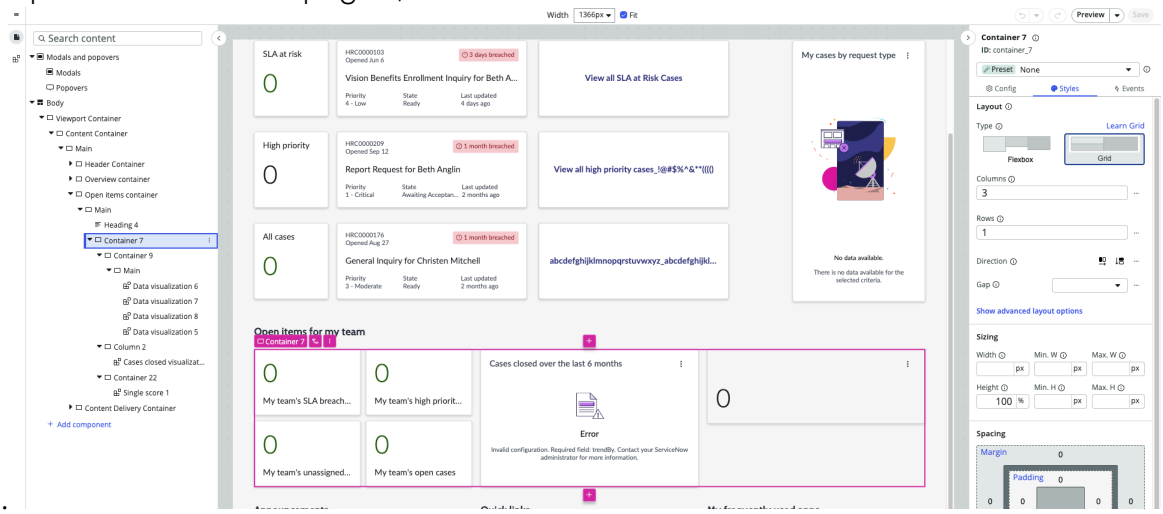
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione sua variante.
3. Selecione a guia **Editor** se ela ainda não estiver selecionada.

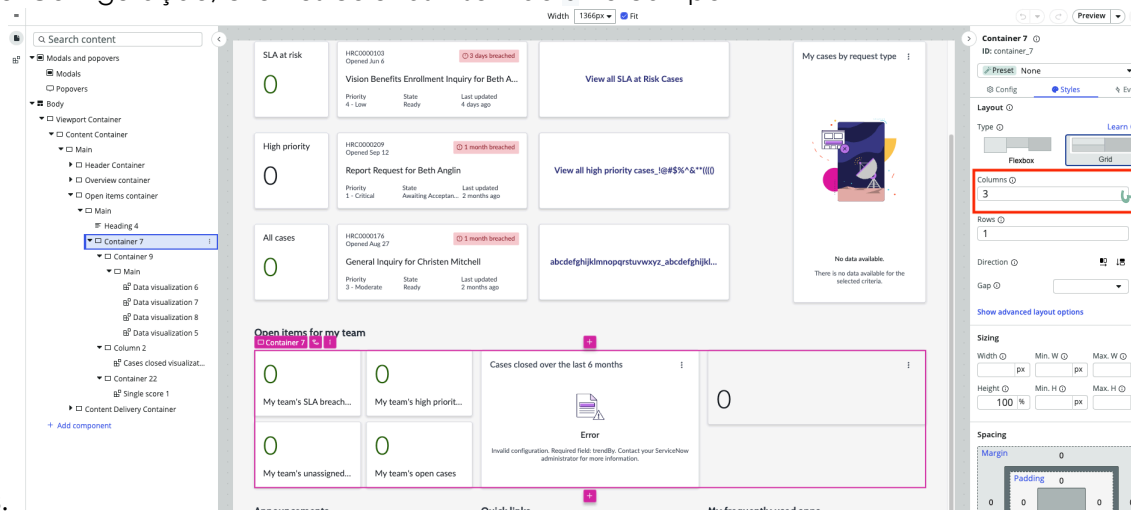
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No painel Conteúdo da página, selecione **Contêiner**

7. 

5. No painel Configuração, crie três colunas inserindo `3` no campo **Colunas**.



6. Selecione o ícone mais (⋮) ao lado **da Coluna 2**.

7. Selecione **Adicionar após**.

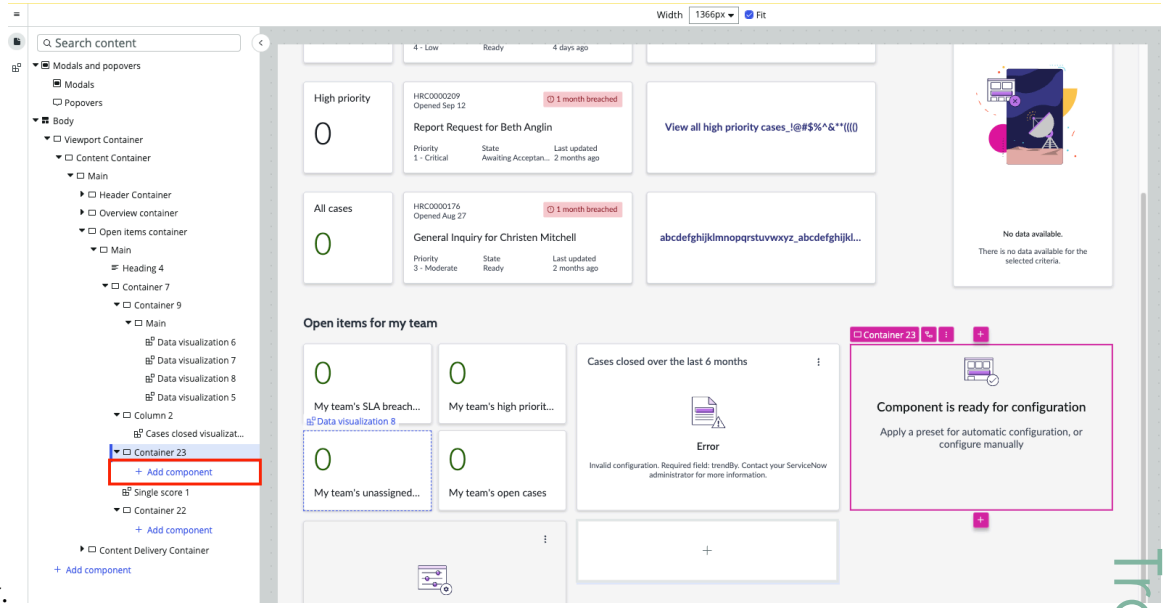
8. Selecione a guia **Componentes** e selecione **Contêiner**.

   Um contêiner é uma área da página onde você adiciona informações, imagens ou funcionalidade (seus componentes). Você pode ter vários contêineres em uma página, aninhar contêineres em contêineres e incluir vários componentes nos contêineres.

Tradução automática

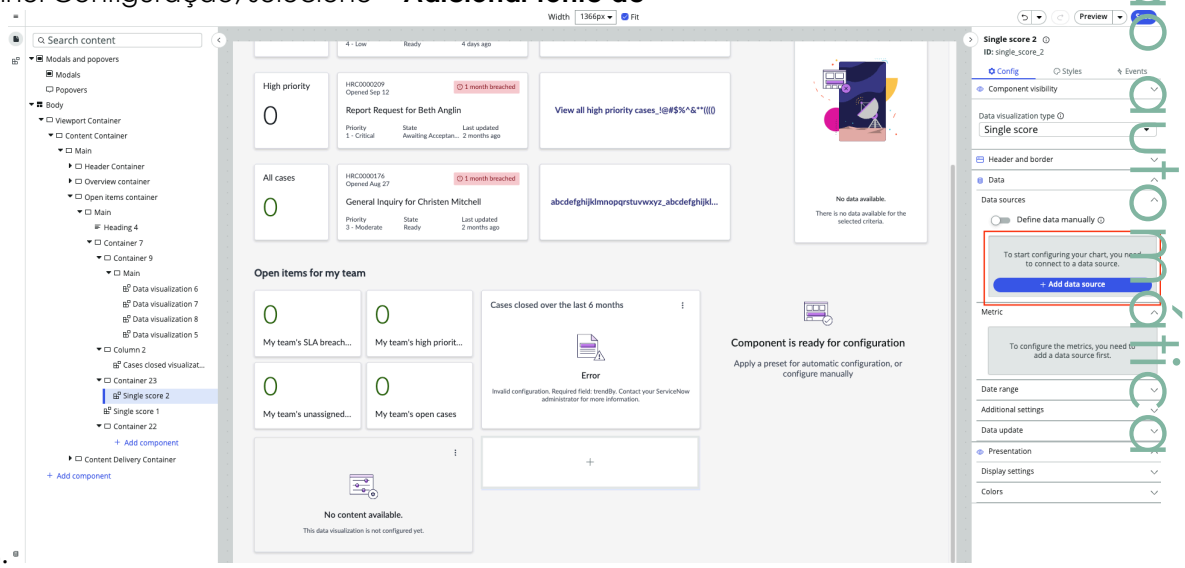
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Adicione um componente selecionando **+Adicionar componente** no contêiner.
Este exemplo usa **o Contêiner 23**.



10. Selecione o componente **Visualização de dados**.
11. Adicione uma fonte de dados.

    a. No painel Configuração, selecione **+ Adicionar fonte de dados**.



    b. No campo **Selecionar uma origem**, insira `Caso de RH`.

    c. Selecione a tabela **sn_hr_core_case**.

    d. Selecione **+Adicionar condições personalizadas**.

    e. Adicione uma condição com os seguintes valores:

    - Selecionar campo: `grupo de atribuição`
    - Selecionar operador: `is(dynamic)`
    - Inserir valor: `um dos meus grupos`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

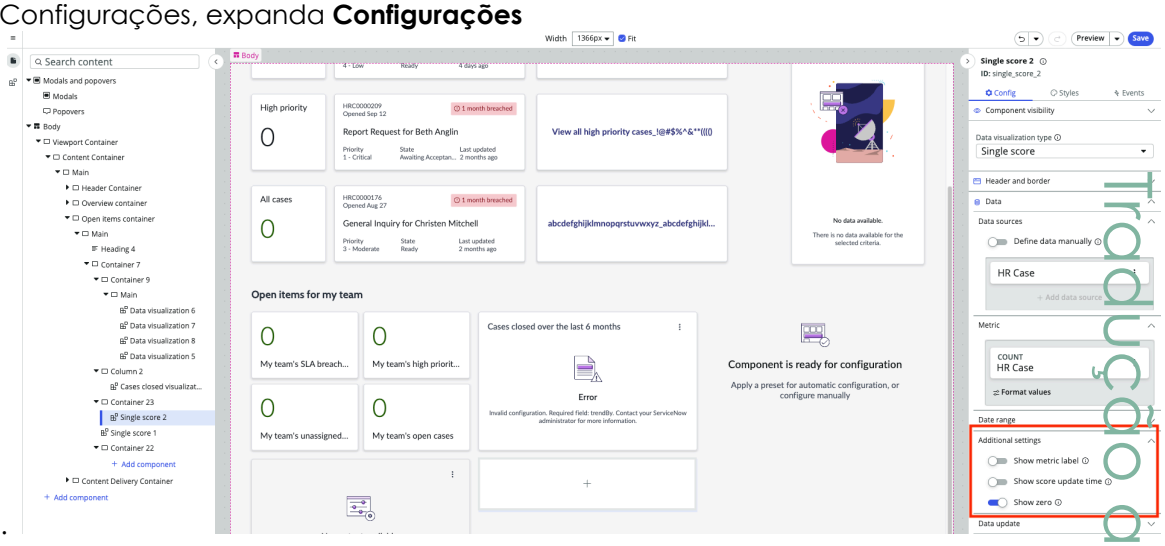
f. Refine a condição selecionando **E**.
Você pode criar condições dependentes selecionando **E** ou **OU**.

g. Adicione uma condição com os seguintes valores:

- Selecionar campo: `encerrado`
- Selecionar operador: `em ou após`
- Inserir valor: `semana passada`

h. Selecione **Adicionar esta fonte**.

12. No painel Configurações, expanda **Configurações adicionais**.



13. Adicione mais dados a serem exibidos habilitando **Mostrar rótulo de métrica** e **Mostrar tempo de atualização de pontuação**.

14. Selecione **Save** (Salvar).

15. Torne a variante a página principal padrão, alterando a ordem da página principal original.

a. Selecione **Página principal padrão** na lista suspensa.

b. Selecione a guia **Configurações**.

c. Insira um número maior que 0 no campo **Ordem**.

d. Selecione **Save** (Salvar).

Habilitar uma exibição de dados detalhados em um relatório

Permita que os usuários visualizem um subconjunto de dados de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.

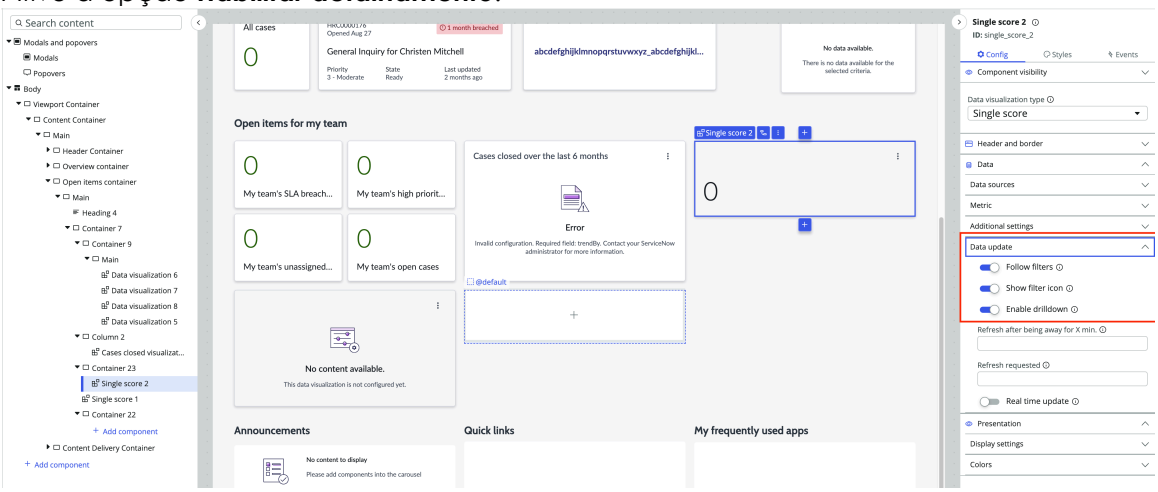
2. Selecione sua variante.

3. Selecione o contêiner que contém seu relatório.

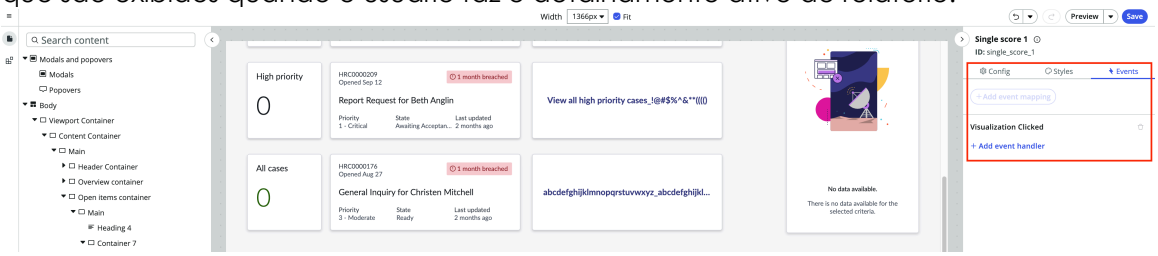
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No painel Configuração, selecione **Atualização de dados**.
5. Ative a opção **Habilitar detalhamento**.



6. No painel Eventos, selecione **+Adicionar manipulador de eventos** para mapear os dados que são exibidos quando o usuário faz o detalhamento ativo do relatório.



7. No campo **Item de pesquisa**, insira `Casos em aberto - página de lista simples`.
8. Selecione **Casos em aberto - página de lista simples**.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar links rápidos no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configure links rápidos para acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

A Central do funcionário - Pro deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do link**.
2. Crie o link.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Link de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome do link para o conteúdo.
Tipo	O tipo de conteúdo que, para um link rápido, é **Link**.
URL	O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços.

c. Para o campo **Carregar link em**, selecione **Página atual** para carregar o link na página atual do portal.

d. Selecione **Enviar**.

3. Defina quando e onde você deseja que seu conteúdo esteja disponível.

a. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Descrição
Conteúdo	O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar conforme definido na definição do link.
Ativo	Opção para habilitar o formulário.
Título	Nome do registro de conteúdo da programação.
Público	Público do conteúdo.
Local de conteúdo	Local onde o conteúdo que você está programando aparece.
Aprovadores	Usuários que podem aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado.
Tipo de componente	Deve ser definido como **Links rápidos**.
Data de início da disponibilidade	Data em que o conteúdo deve estar disponível pela primeira vez para o público.
Data de término da disponibilidade	Data final em que o conteúdo é válido.

d. Insira ou verifique os valores de campo na tabela a seguir.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Valor
Conteúdo	O registro recém-criado
Local de conteúdo	Espaço do UIB

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tipo de componente	Links rápidos

e. Selecione **Enviar**.

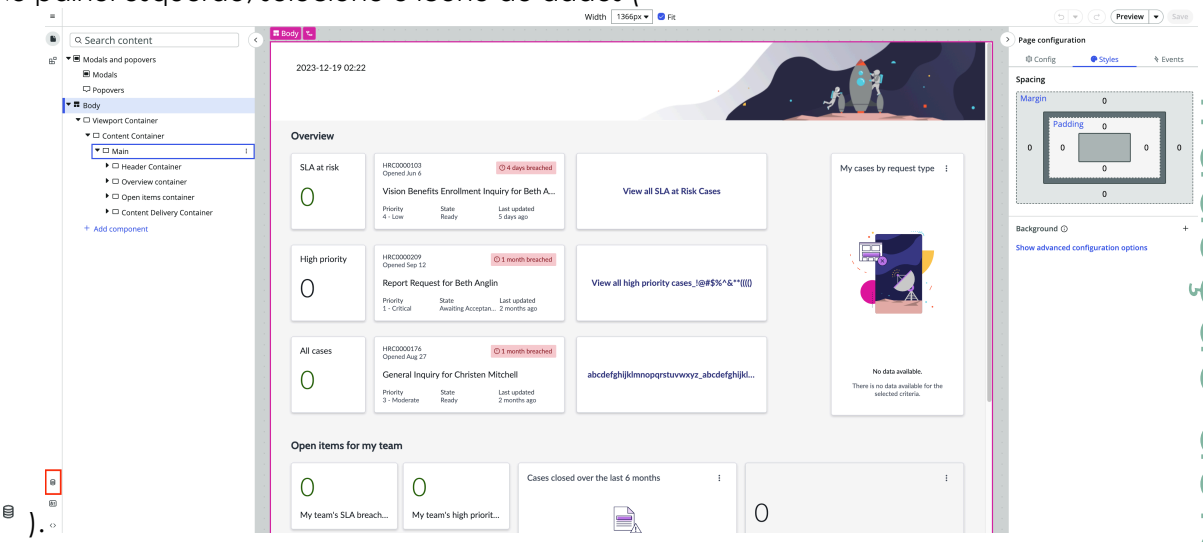
4. Mapeie o link criado acima para o componente de link rápido no Construtor de IU.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.

b. Opcional: Selecione **Padrão da página principal** se você não tiver configurado uma variante da página principal.

c. Opcional: Selecione sua variante da página principal.

d. No painel esquerdo, selecione o ícone de dados (

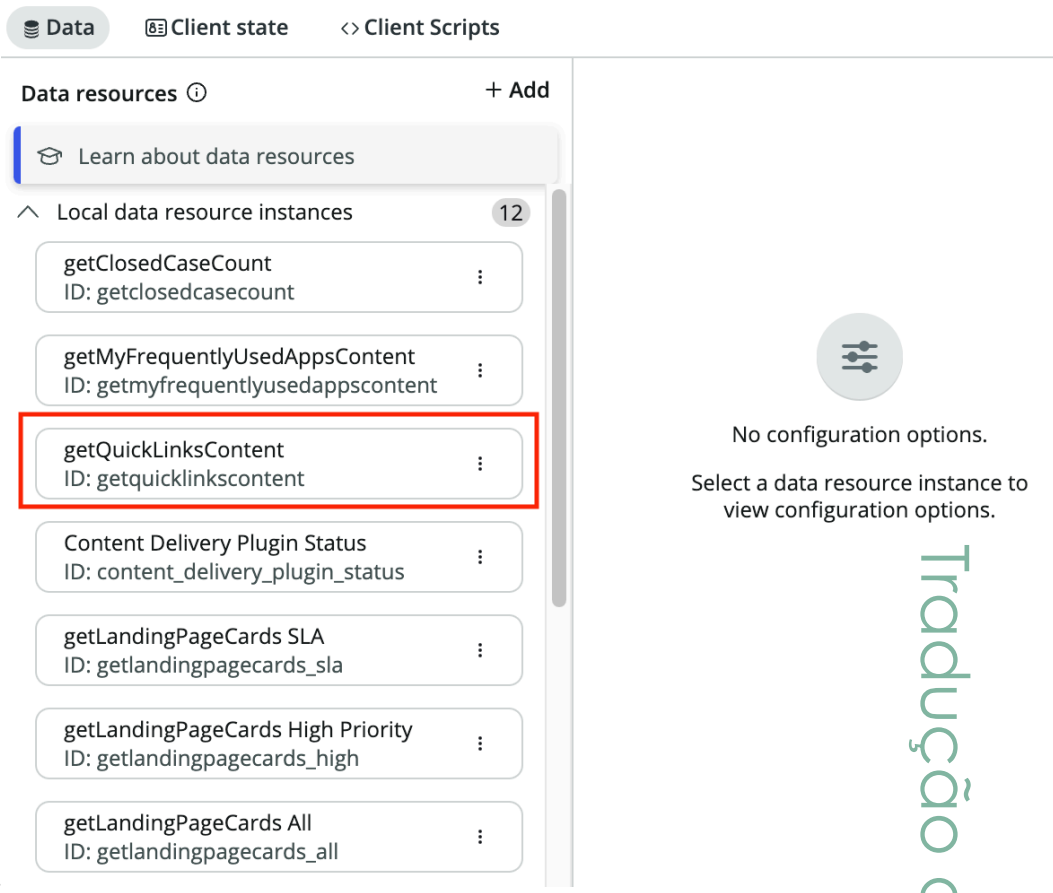


).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **getQuickLinksContent**.



f. No campo **content_id**, insira o nome fornecido ao grupo de conteúdo.

g. Selecione **Save** (Salvar).

Reordenar os módulos do painel de navegação no Espaço do agente de RH

Acesse rapidamente os módulos do painel de navegação no Espaço do agente de RH. Por exemplo, página inicial, lista, caixa de entrada e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Experiências**, selecione **Espaço do agente de RH**.
3. Selecione **Abrir no Construtor de IU**.
4. Na página Experiência do Espaço do agente de RH, navegue até a seção Navegação lateral.
   Esta seção exibe todos os módulos no painel de navegação esquerdo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
5. Arraste os módulos na ordem exigida.

Configurações de página

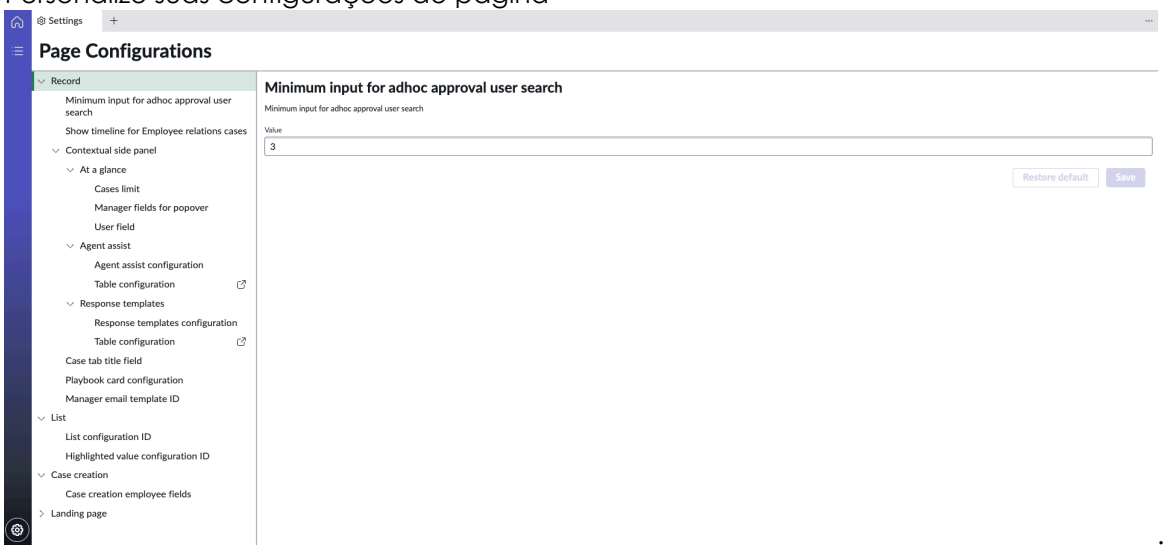
Use as configurações de página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para fornecer uma experiência personalizada para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone de configurações ( ).
3. Personalize suas configurações de página



Para obter uma descrição dos campos, consulte Referência de configurações de página.

Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Como agente de RH, use o Espaço do agente para Gestão de casos de RH para interagir com funcionários, responder a perguntas e resolver problemas.

Nota: Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada apenas para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados dos Centros de Excelência de RH (COEs).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. A criação de um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode começar a trabalhar em Espaço do agente para Gestão de casos de RH em uma destas áreas:

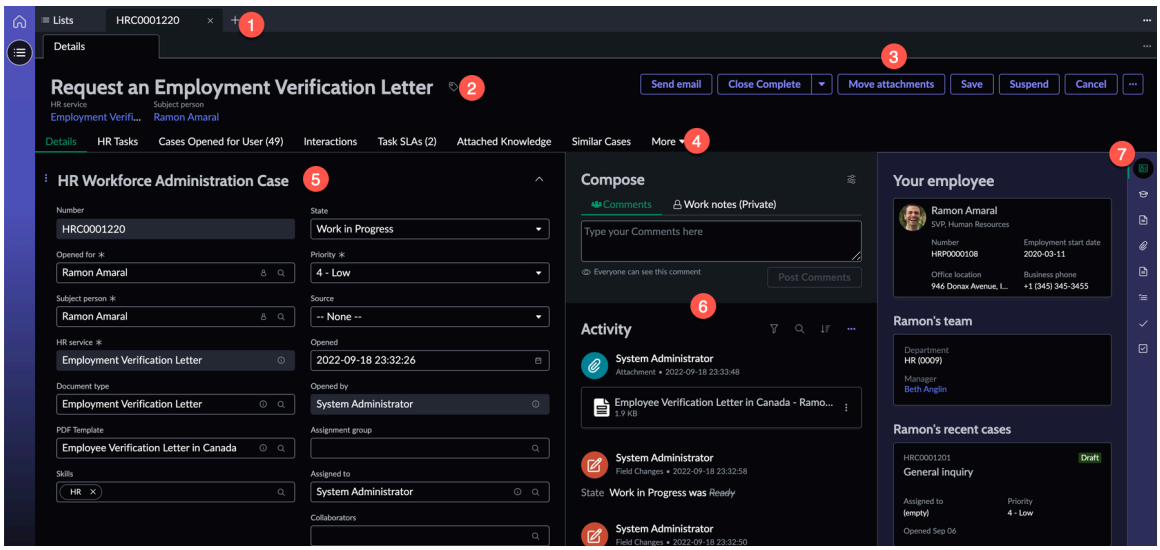
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página principal
- Fila de lista
- Caixa de entrada do agente
- Bate-papo
- Telefone
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Uso do espaço .

O formulário de caso de RH permite que você gerencie vários casos, exiba informações relacionadas a um caso e use artigos de conhecimento ou casos semelhantes para gerenciar o caso.



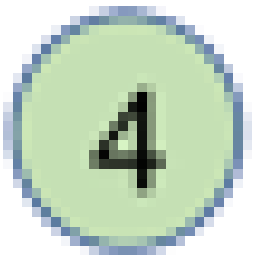
Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
	Guias	Use guias para exibir os registros associados a um caso de RH, como detalhes do caso e tarefas. Você pode selecionar uma guia e ir direto para as informações. As guias secundárias aparecem abaixo das guias superiores e exibem detalhes do caso, informações de perfil de RH e tarefas. **Nota:** Qualquer referência selecionada em uma guia primária é aberta como uma guia secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

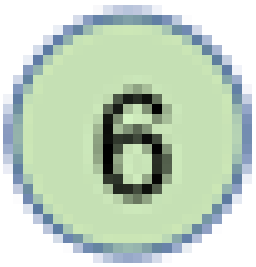
Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
	Cabeçalho do formulário	Exibe detalhes resumidos de um caso de RH, como serviço de RH, prioridade, estado e agente atribuído.
	Ações de IU	Botão Ação que permite salvar mudanças feitas, mudar o status, cancelar ou outras ações relevantes para um caso. **Nota:** Os botões que aparecem são semelhantes à IU da plataforma nativa. Os tipos de botão que aparecem dependem do tipo e do status do caso de RH.
	Itens relacionados	Use o menu Itens relacionados para ver informações sobre detalhes, tarefas e outras informações associadas a um caso. Também mostra detalhes dos registros de outras tabelas que têm um relacionamento com o caso de RH. Este menu fornece uma maneira rápida e fácil de pesquisar informações sobre um caso e a pessoa afetada. **Nota:** O tipo de caso de RH determina as guias que aparecem neste menu. Quando um caso aparece no Playbook, essas guias mudam. Para obter mais informações, consulte Explorando Prestação de serviços de RH playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente descrições de texto explicativo do formulário de caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
	Detalhes do caso	Informações sobre o caso: • Pessoa afetada • Serviço de RH solicitado • Prioridade atribuída • Grupo de atribuição • Agente atribuído • Descrição • Comentários e anotações de trabalho
	Fluxo de atividades	Comentários, anotações de trabalho e estados atuais e anteriores do caso.
	Painel lateral contextual	Gerencie e trabalhe no caso usando vários ícones orientados por tarefa. Os ícones que aparecem no painel contextual lateral dependem do tipo de caso em que você está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Prestação de serviços de RH Espaço do agente painel lateral contextual.

Ícones de perfil de RH

Ícones que permitem que você obtenha acesso rápido a informações sobre a abertura para e a pessoa afetada.

- : selecione o ícone **Abrir perfil de RH** para acessar informações detalhadas relacionadas à pessoa no caso de RH. Você verá detalhes como perfil de RH, informações do funcionário, informações de contato, casos abertos para a pessoa etc. As mesmas informações são exibidas resumidamente no painel lateral Visão geral.
- : selecione o ícone **Pesquisar registro** para acessar uma lista de todos os registros relacionados em sua empresa. A lista é exibida relevante para o campo no qual você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

está pesquisando. Você pode filtrar ou classificar na lista para refinar os resultados da pesquisa.

- : selecione o ícone Abrir link profundo para acessar informações fora da aplicação para ajudar a resolver o caso. Para obter informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para Prestação de serviços de RH.

Nota: Para obter informações sobre como configurar ações personalizadas em campos de registro, consulte Configuração de ações personalizadas em campos de registro no espaço .

Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

As listas são uma maneira fácil de acessar casos em várias categorias. Por exemplo, você pode obter rapidamente uma lista de casos de RH em eventos de ciclo de vida ou casos relacionados à folha de pagamento.

As **listas** padrão mostram casos de RH categorizados da seguinte forma:

Listas de casos de RH

Tipos de listas	Descrição
Todos os casos de RH	As seguintes categorias de casos de RH são exibidas: • **Atribuído a mim**: lista de casos atribuídos a você. • **Colaborações**: lista de casos com colaborações ativas. • **Em aberto**: lista de todos os casos em aberto. • **Em aberto - não atribuídos**: lista de todos os casos em aberto não atribuídos. • **Encerrado**: lista de todos os casos encerrados. • **Atualizado recentemente**: lista de casos atualizados por um agente ou funcionário que não seja o agente Atribuído a. • **ANS de caso**: detalhes do acordo de nível de serviço de casos de RH.
Manual	Um tipo de execução simples sem configurações associadas. Por exemplo, para uma consulta de benefícios médicos, o agente de RH atenderia à solicitação do funcionário respondendo à pergunta dele.
Atividade de Serviço	As atividades de serviço atendem ao serviço de RH. Na seção **Atividades de serviço** na parte inferior do formulário Serviço de RH, adicione uma ou mais atividades de serviço para atender ao serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas de casos de RH

Tipos de listas	Descrição
	Nota: As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH.
Eventos de ciclo de vida	Casos de RH atendidos por eventos de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Casos de evento de ciclo de vida no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Outro	Casos de RH nas seguintes categorias: • Casos de RHTI • Casos de folha de pagamento • Casos de gestão de talentos • Total de casos de gratificações • Casos de administração de força de trabalho • Casos de relacionamentos do funcionário
Tarefas de RH	Todas as tarefas de RH nas categorias Aberto, Encerrado, Atribuído a mim ou Aberto - não atribuído. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Perfil de RH	Vários tipos de perfis de RH.
Documentos de funcionário	Documentos pertencentes a funcionários.
Conhecimento	Artigos de conhecimento usados e publicados pela equipe de RH.
Lembretes	Lembretes criados pelos agentes de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Delegação	Casos delegados a você ou que você delegou a outros agentes de RH. A lista de delegação aparece somente quando você ativou o plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation).

Você pode criar suas próprias listas para mostrar casos específicos que são relevantes para você na guia **Minhas listas**. Ter **Minhas listas** personalizadas ajuda você a trabalhar com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Criar Minhas Listas. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

obter informações gerais sobre como usar listas, consulte Como usar listas para encontrar trabalho a fazer .

Criar Minhas Listas

Use **Minhas listas** para criar uma lista personalizada de casos de RH que você pode acessar imediatamente e começar a trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ( ).
3. Clique em **Minhas listas**.
4. Clique em **Adicionar nova lista**.
5. Clique em **Iniciar a partir de existente** ou **Criar o seu próprio**.
   Clicar em **Iniciar a partir de existente** fornece listas de casos de RH existentes que você pode selecionar para criar **Minhas listas**personalizadas. Clicar em **Criar o seu próprio** fornece uma lista de todas as tabelas a partir das quais você pode criar uma lista.
6. Selecione como você deseja criar sua **Minha lista** e preencha os campos.

Iniciar a partir de existente

Campo	Descrição
Lista	Selecione as categorias de caso de RH nas quais você deseja basear suas **Minhas listas**.
Nome da Lista	Preenche com base no que você seleciona em **Lista**. Você pode mudar o nome digitando sobre o que é exibido.
Selecionar colunas	As colunas são pré-exibidas para você. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**. **Nota:** Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

Crie o seu próprio

Campo	Descrição
Nome da lista	O nome que identifica suas **Minhas listas**. Insira um nome para sua lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Selecionar uma fonte	A tabela na qual suas **Minhas listas** se baseiam. Insira letras ou o nome da tabela para iniciar uma pesquisa e selecione a tabela q.
Selecionar colunas	As colunas que você deseja que apareçam em **Minhas listas**. Uma lista de colunas aparece com base na tabela selecionada. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**. **Nota:** Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

7. Clique em **Criar**.

Resultados
Uma nova lista foi criada para você. Altere a ordem das listas usando o botão **Reordenar**. Para obter mais informações, consulte Criar minhas listas no espaço . Você também pode usar este atalho do teclado **Ctrl + Shift + Seta para a esquerda/direita** para reordenar as guias nas listas.

Nota: Alguns usuários (principalmente não administradores) podem não ter acesso/visibilidade às listas nos espaços. Para obter informações sobre como solucionar problemas, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie um novo caso de RH em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar um caso de RH, selecione o ícone **Adicionar** (sinal de adição).
3. No campo de pesquisa, insira um nome, nome parcial ou número de caso.

   Pesquisar um funcionário ajuda a verificar se você está criando um caso para a pessoa correta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Ao contrário da IU baseada na web da plataforma, você não pode pesquisar ou criar casos para usuários inativos.
- Se sua empresa usa **Relacionamentos do funcionário**, você pode selecionar o link **Ignorar verificação** para criar um caso de ER sem identificar uma pessoa Aberto para. Para obter mais informações sobre Relacionamentos do funcionário, consulte Criar um Prestação de serviços de RH caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

4. Selecione **Avançar**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um novo formulário de caso.
6. Selecione **Criar caso**.
   Se o caso que está sendo criado tiver a mesma pessoa afetada, o serviço de RH, e se o caso for criado dentro de três dias (configurável em Administração/Propriedades de RH), será exibido um aviso de que já pode existir um caso semelhante. Você pode optar por **Criar novo caso** ou **Cancelar**.

Nota: Para obter informações sobre a propriedade sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consulte Propriedades de RH.

Aprimorar critérios de pesquisa

Restrinja os critérios de pesquisa especificando a coluna na qual você deseja que os usuários sejam pesquisados. Quando um agente de RH pesquisar um usuário ao criar um caso, forneça resultados de pesquisa mais precisos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.
2. Habilite a opção **Forçar pesquisa parcial**.
3. Em nome da tabela de prioridade, selecione uma tabela.
4. Na coluna de prioridade, selecione uma coluna na qual você deseja aplicar a pesquisa primeiro.
   Por exemplo, suponha que você tenha selecionado o sobrenome na coluna de prioridade. Quando um agente de RH pesquisa um funcionário, a pesquisa é realizada primeiro no sobrenome e, em seguida, nas outras colunas.

Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escolha um tipo de tarefa ao criar uma tarefa em um caso. Ao atribuir a tarefa a um funcionário em Central do funcionário, você também pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão dessa tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH** e selecione um caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa.
2. Nas guias secundárias acima da seção Detalhes do caso, selecione a guia **Tarefas de RH**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione um **tipo de tarefa de RH**.

   Os diferentes tipos de tarefa que você pode selecionar são:

Tipos de tarefa de RH

Tipo de tarefa	Descrição
Serviço de RH:	Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH. **Nota:** **Caso primário em massa** só aparece como uma seleção ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de casos em massa.
Enviar item do catálogo:	Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo.
Enviar Guia de pedido:	Um guia de pedido preenche a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido.
Coletar entrada do funcionário:	Coleta informações de funcionários. No campo **Formulário do funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
Check-list:	No campo **Itens de check-list**, forneça os itens da check-list. As check-lists são instruções ou etapas sobre como concluir a tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Como usar check-lists no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Credencial:	Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto de confirmação** e **Documento de confirmação** são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que você deseja que o usuário leia. **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.
Assinatura eletrônica:	O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura eletrônica**, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado. **Nota:** ◦ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ◦ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
Marcar quando concluído:	Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparecerá no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
Assinar documento:	Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para assinatura em um reembolso de taxa de matrícula. O campo **de texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e o texto acima da assinatura. **Nota:** ◦ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. ◦ Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é fechada e o documento é anexado ao caso.
Agendar uma reunião	Permite que você crie um convite de reunião para um funcionário enquanto trabalha em um caso de RH. Por exemplo, você pode programar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração. ◦ Você pode exibir os slots disponíveis de um funcionário e agendar uma reunião. O funcionário receberá um convite para reunião no Microsoft Outlook. ◦ Você também pode enviar o convite da reunião para participantes externos. **Nota:** Para a capacidade de convite e agendamento de reunião, você deve instalar o ServiceNow Spoke do Microsoft Exchange Online.
Responder pesquisa:	No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder.
Carregar documentos:	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Os exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	Nota: A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.
URL:	O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado.
Exibir vídeo:	O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa assista a um vídeo.

Nota: Para obter informações sobre todos os campos, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

5. Selecione **Save** (Salvar).

   Você também pode adicionar uma tarefa selecionando **Adicionar tarefa** no ... em **Detalhes**.

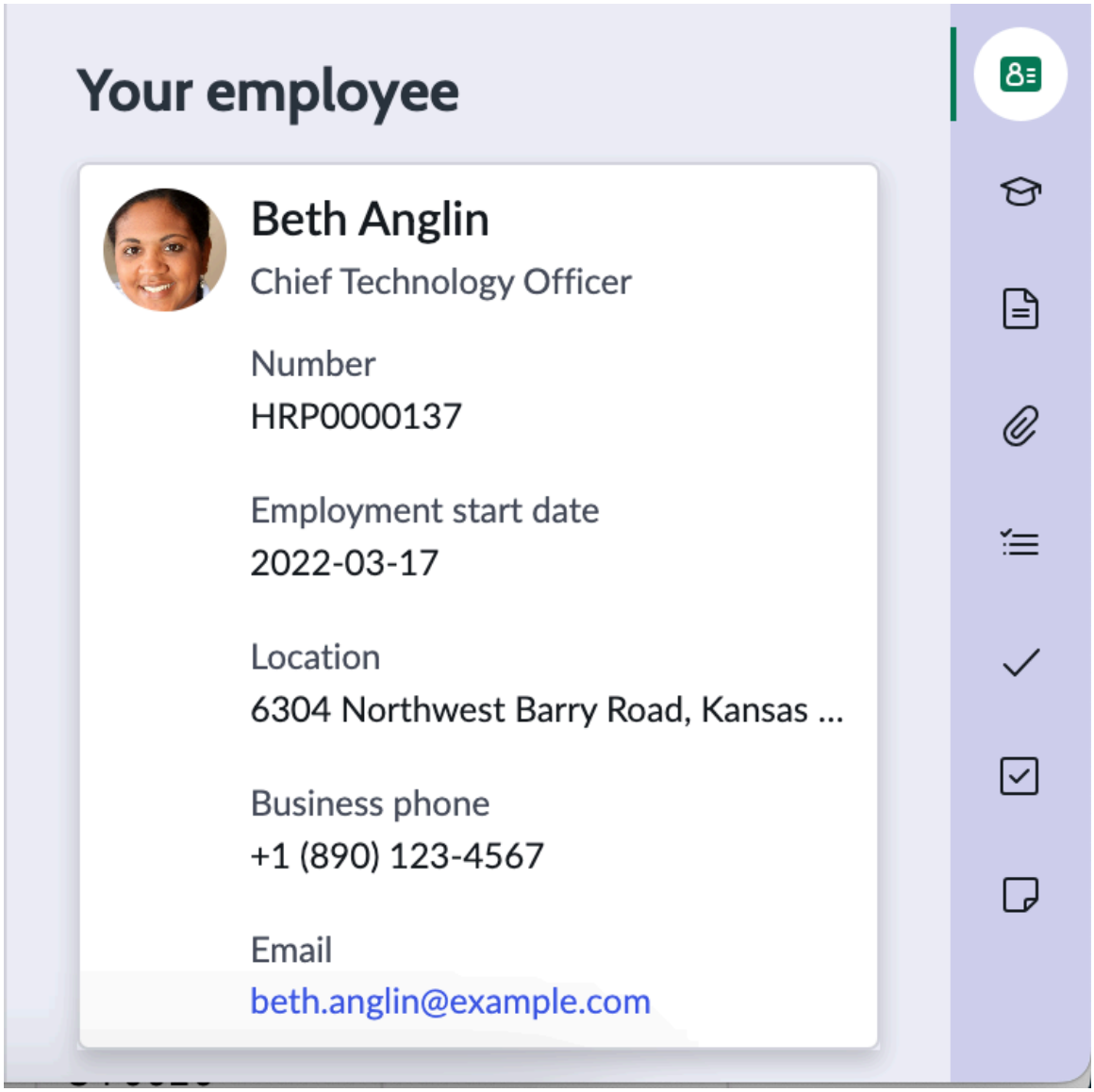
Espaço do agente para Gestão de casos de RH painel lateral contextual

O painel lateral contextual em Espaço do agente para Gestão de casos de RH fornece informações projetadas para ajudá-lo a trabalhar em um caso de RH e interagir com seus funcionários.

O painel lateral contextual fornece uma coluna de ícones que fornece informações. Use as informações ao interagir com seus funcionários ou para concluir o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os ícones que aparecem dependem do tipo de caso de RH que você está vendo.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Resumo: fornece os principais detalhes do perfil de RH para recall rápido. Ter essas informações prontamente disponíveis ajuda os agentes a entender quem eles estão tentando ajudar ao se comunicar com um funcionário.
	Assistência do agente: fornece artigos de conhecimento relevantes sobre o caso. Você também pode fornecer comentários (visíveis para o funcionário) ou anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou exibir todas as atividades relacionadas ao caso. **Nota:** A Assistência do agente também está disponível para interações de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Documentos do funcionário: lista os documentos relacionados ao caso em que você está. Selecione o documento para baixá-lo ou renomeá-lo. **Nota:** O painel lateral contextual requer o plug-in Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management] para exibir os documentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Gestão de documentos de funcionários.
	Anexos: documentos relevantes ou relacionados ao caso de RH são exibidos como anexos. Esses documentos podem ser movidos para a Gestão de documentos de funcionários (EDM) para fins de arquivamento e histórico. Por exemplo, recibos de reembolso de taxa de matrícula são anexos a um caso de RH. Depois de mover anexos para a Gestão de documentos de funcionários, eles se tornarão documentos de funcionários. Consulte Mover documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente. • Para adicionar anexos a um caso, clique em **Selecionar arquivo**. • Para baixar todos os anexos de uma vez, selecione e selecione **Baixar tudo**. • Para baixar somente um anexo específico, selecione um anexo específico, selecione e selecione **Download**. • Para excluir somente um anexo específico, selecione um anexo específico, selecione e selecione **Excluir**. **Nota:** Um pequeno ponto verde indica que há anexos .
	Modelos: exibe modelos reutilizáveis que você pode usar para preencher automaticamente determinados campos de um caso. Selecione o modelo necessário para que os valores do modelo sejam preenchidos automaticamente no caso.
	Modelos de resposta: exibe mensagens reutilizáveis que você pode usar ao responder a um funcionário que tem uma pergunta sobre o caso. Copie o texto do modelo de resposta que você deseja usar e cole-o na seção Comentários ou Anotações de trabalho do caso de RH. Um serviço de RH configura modelos de resposta que são uma maneira rápida, consistente e eficiente de responder a perguntas comuns relacionadas a casos de RH. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições dos ícones do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Instruções de execução: fornece informações focadas e direcionadas sobre como concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência. Pode incluir instruções específicas, artigos da base de conhecimento ou uma check-list do que fazer no caso. Para obter mais informações, consulte Instruções de execução de RH.
	Check-list: fornece uma lista de coisas que precisam ser verificadas ou feitas. A check-list ajuda a resolver um problema de forma eficiente e rápida. Para obter mais informações, consulte Como usar check-lists no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
	Use anotações pessoais para adicionar informações que não estão finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso. Para obter mais informações, consulte Adicionar anotações pessoais.

Como usar o Resumo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use o recurso **Resumo** no painel lateral contextual para exibir rapidamente as informações de perfil de RH da **pessoa Aberto** para em um caso de RH, permitindo que os agentes de RH ajudem e resolvam melhor as solicitações do funcionário.

O painel Resumo exibe os principais detalhes do perfil de RH sobre o funcionário, como cargo, data de início do emprego, local do escritório, informações de contato e detalhes organizacionais. Os agentes podem acessar rapidamente essas informações para entender melhor os funcionários que estão tentando ajudar.

Perfil de RH

O que aparece na seção **Seu funcionário** depende do que você configura no perfil de RH. Você pode abrir qualquer perfil de RH e editar os campos que deseja exibir, adicionando ou removendo-os. Os campos selecionados são exibidos para todos os perfis de RH, mas os campos com dados são exibidos somente na seção **Seu funcionário**. Para obter mais informações, consulte Configurar o painel Resumo.

Nota: Se a pessoa afetada em um caso de RH não tiver um registro de perfil de RH, o ícone de Resumo não aparecerá no painel lateral contextual.

Se você alterar a pessoa afetada, as informações de perfil dessa pessoa também serão atualizadas imediatamente na seção **Seu funcionário**, permitindo que você verifique a pessoa certa antes mesmo de salvar a mudança.

Para obter mais informações, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH.

Configurar o painel Resumo

Você pode configurar o painel Resumo adicionando ou removendo campos de perfil de RH das seções Detalhes do funcionário e Contatos.

Tradução automática

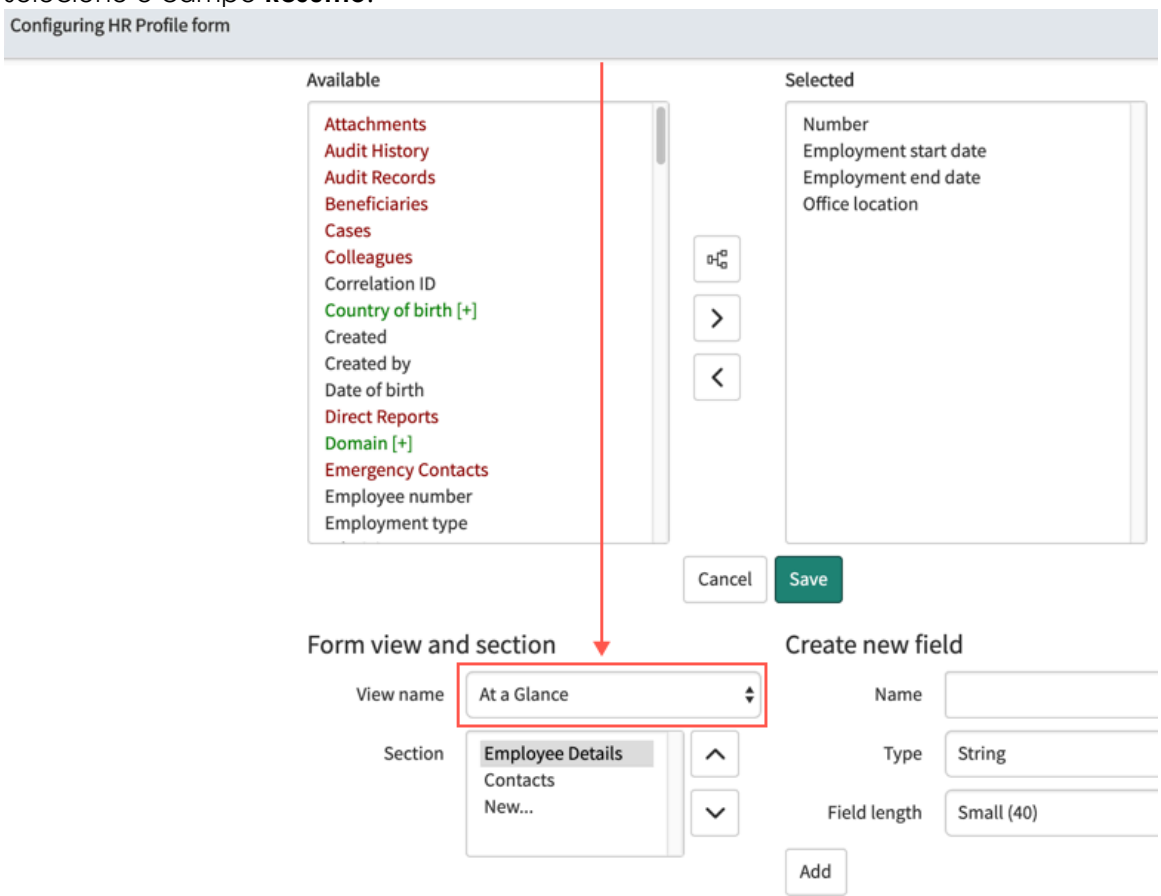
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Abra qualquer registro de perfil de RH.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Na **exibição de formulário e na seção**, clique no menu suspenso **Nome de exibição** e selecione o campo **Resumo**.



5. Selecione os campos que você deseja configurar nas seções Detalhes do funcionário e Contatos.
   Por padrão, o painel Resumo é configurado para exibir detalhes básicos do funcionário. Você pode selecionar campos nas seções Detalhes do funcionário e Contatos para adicionar ou remover campos do painel Resumo.

   Nota: O painel Resumo substitui o componente da faixa de opções do Cliente 360.

6. Adicione ou remova campos dessa seção.

   Se um campo não tiver um valor correspondente, ele não aparecerá no painel.

7. Clique em **Salvar**.

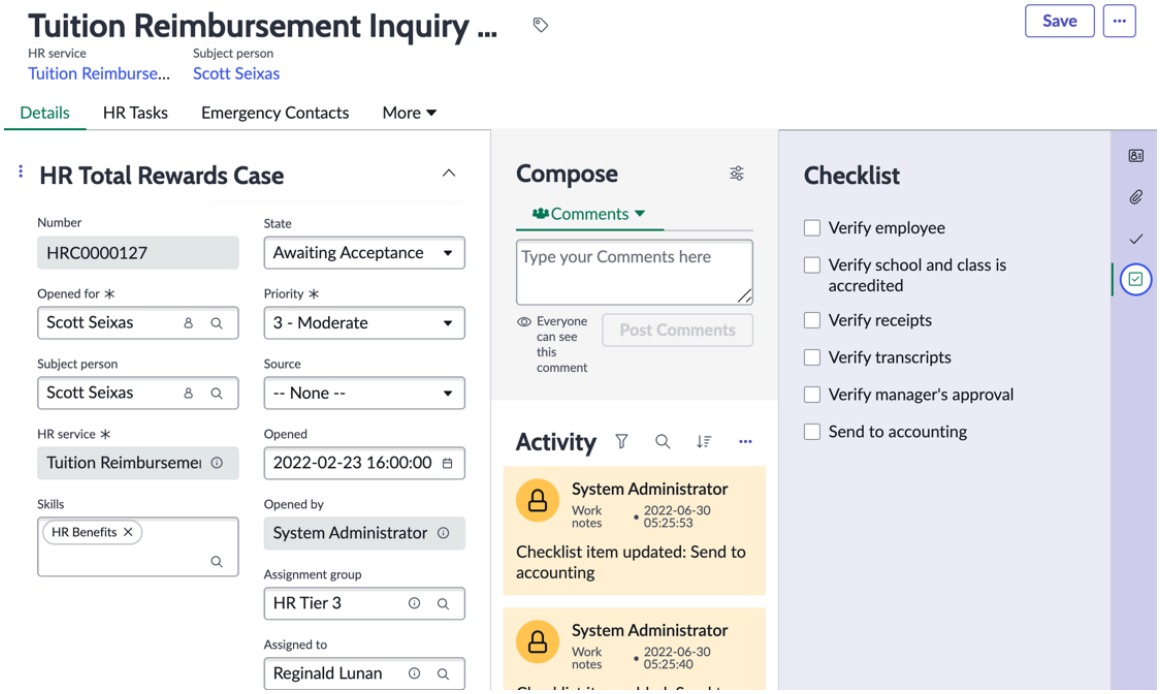
Como usar check-lists no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e com menos erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.



Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e Configurar um modelo de tarefa de RH.

Como criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list diretamente em um caso de RH, selecione **Check-lists**.

1. Clique em **Adicionar item**.
   a. Em **Texto da caixa de seleção**, adicione instruções.
   b. Selecione **Adicionar link** para adicionar o texto do link e o link.
   c. Selecione **Aplicar** e **Salvar**.
2. Para renomear um item da check-list, selecione **Editar**. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.
3. Para reordenar um item da check-list, selecione **Editar**.
   a. Selecione **Reordenar item** .
   b. Arraste e coloque o item na posição necessária.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
4. Para excluir um item da check-list, selecione **Remover item** .

Como criar uma check-list diretamente em uma tarefa de RH

Crie uma tarefa de RH com **check-list** para o **tipo de tarefa de RH**. Consulte Criar uma tarefa para um caso usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Acesse a Gestão de casos de RH legada e abra a tarefa que você criou.

Na guia **Instruções de execução**, crie sua check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esses tipos de check-lists são de uso único e aparecem somente para o caso ou a tarefa específica.

Modelos de resposta no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os modelos de resposta fornecem informações sobre como resolver um caso de RH ou tarefa de RH ou como ajudar um funcionário a fazer uma consulta.

Os modelos de resposta ajudam você a ser eficiente e consistente ao trabalhar em casos de RH semelhantes.

Os modelos de resposta fornecem mensagens reutilizáveis. Copie e cole essas mensagens em um e-mail, bate-papo, comentários, anotações de trabalho ou use como pontos de conversa ao telefone.

Canais de modelo de resposta

Os canais de modelo de resposta separam seus modelos de resposta em categorias de mídia. Você pode querer que as respostas tenham um texto um pouco diferente em uma resposta de bate-papo em comparação com uma resposta de e-mail. Ou você não deseja que um modelo específico apareça no bate-papo. O sistema de base fornece os seguintes canais:

- Bate-papo
- E-mail
- Formulário

Nota: O formulário fornece o texto que você pode usar nos comentários ou anotações de trabalho em um caso de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar um canal de modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta.

Para obter mais informações sobre como configurar modelos de resposta, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Como usar um modelo de resposta em um caso de RH ou registro de tarefa de RH

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos comentários ou anotações de trabalho de um caso ou tarefa de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione um caso ou tarefa de RH.

Item	Etapas
Caso de RH	**a.** Selecionar **Todos os casos de RH** > **Atribuídas a mim**. **b.** Selecione o caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Etapas
Tarefa de RH	**a.** Selecionar **Tarefas de RH** > **Atribuídas a mim**. **b.** Selecione a tarefa de RH.

4. No painel lateral contextual, selecione o ícone Modelos de resposta ( ).
5. Selecione o ícone Exibir modelos de resposta ( ) para exibir modelos com base na preferência de idioma do usuário selecionado.
   Por exemplo, somente modelos de resposta no idioma francês são exibidos para o usuário **atribuído** a porque o francês foi selecionado no campo **Idioma** no perfil de usuário de **atribuído a**.
6. Selecione o modelo de resposta.
7. Selecione o botão **Copiar para a área de transferência** e cole o texto na área **Comentários/Anotações de trabalho**.
8. Selecione **Publicar comentários**.
   A mensagem reutilizada fica visível na seção **Comentários/anotações de trabalho** para a pessoa afetada.

Como usar um modelo de resposta no bate-papo

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Nota: Atualmente, o bate-papo só está disponível para interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Certifique-se de que o status **da caixa de entrada** esteja definido como **Disponível**.
3. Quando um bate-papo for direcionado para você, selecione Aceitar.
4. Um registro de interação é criado automaticamente e você pode começar a conversar com o funcionário.
   Para exibir modelos de resposta, insira um / na área de bate-papo e uma lista de modelos de resposta será exibida.
5. Selecione o modelo de resposta e o texto aparecerá na janela de bate-papo.
6. Selecione o botão Enviar para transmitir a mensagem.

Como usar um modelo de resposta em um e-mail

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

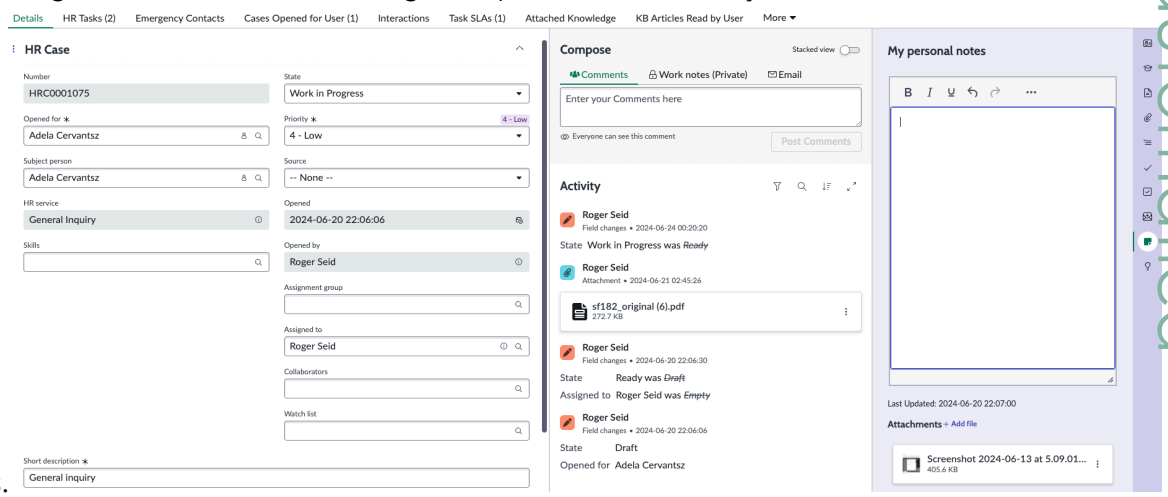
1. Na guia **Detalhes** de um caso de RH, selecione o botão **Mais ações** e selecione **Compor e-mail**.
2. Na guia Novo rascunho de e-mail, clique no ícone Modelos de resposta ( ).
3. Abra o modelo de resposta, copie e cole o texto no corpo do e-mail.
   O campo **Para** é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o endereço de e-mail para enviar o e-mail para uma pessoa diferente.
4. Clique em **Enviar e-mail**.

Adicionar anotações pessoais

Use anotações pessoais para adicionar informações que não estão finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações de trabalho podem ser acessadas por todos os agentes que estão trabalhando em um caso. Em alguns casos, os agentes podem não querer que anotações privadas ou partes móveis das informações de um caso (por exemplo, caso de Relacionamentos do funcionário) sejam exibidas por outros agentes. Nesse cenário, os agentes podem usar anotações pessoais.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. No Painel lateral contextual, selecione o ícone **Anotações pessoais** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente o agente a quem o caso está atribuído terá acesso para editar as anotações pessoais. Em caso de transferência de caso, o último agente terá acesso somente leitura às anotações pessoais.

5. Insira suas anotações.
6. Opcional: Selecione **+Adicionar arquivo** para adicionar um anexo.

Resolver casos de RH usando árvores de decisão orientadas no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Resolva rapidamente casos de RH usando árvores de decisão guiadas que fornecem uma sequência predeterminada de perguntas para triar casos de funcionários.

Antes de Iniciar

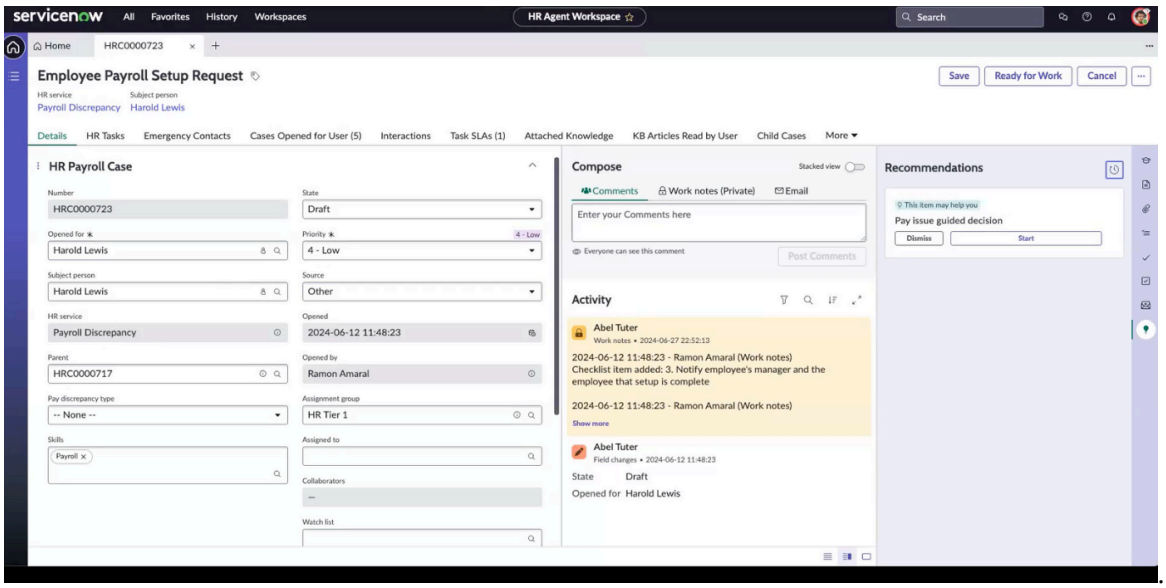
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre árvores de decisão guiada, consulte Configuração da Decisões guiadas .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. No painel lateral contextual, selecione o ícone Recomendações ( ).
5. Selecione **Iniciar**

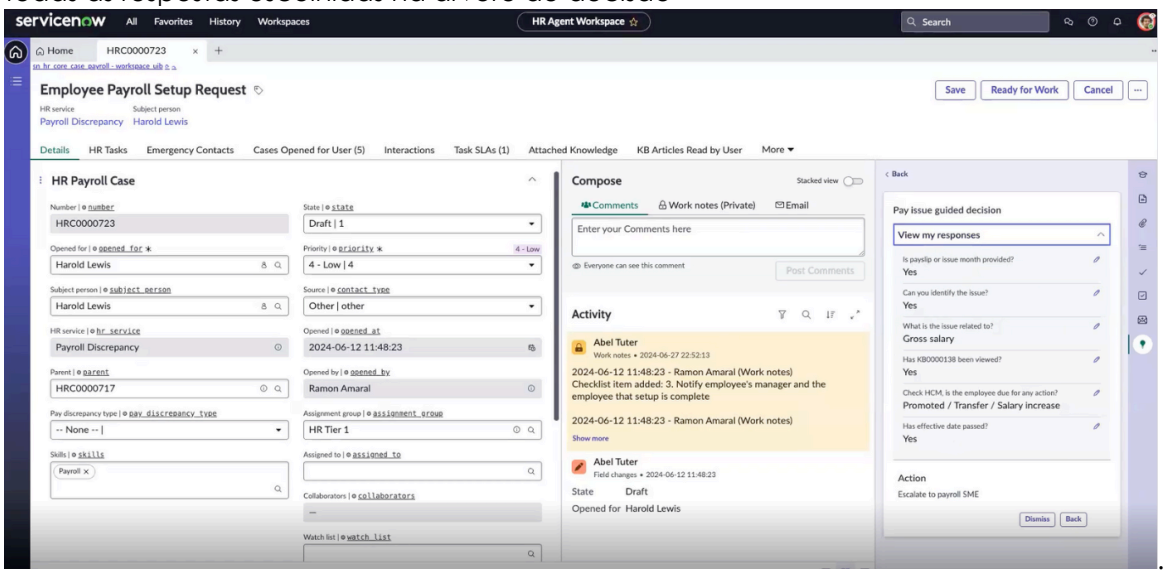


6. Selecione sua resposta e selecione **Avançar** para avançar na árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Quando quiser encerrar a árvore de decisão, selecione **Ignorar**.
8. Opcional: Selecione **Exibir minhas respostas** para exibir todas as respostas escolhidas na árvore de decisão



Exibir um exemplo de árvore de decisão no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Veja exemplos de árvores que fazem a triagem de casos de folha de pagamento ou de consulta geral em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - **Árvore de benefícios gerais**
   - **Decisão orientada por problema de pagamento**
3. Selecione **Abrir no Construtor** para exibir a árvore no **Construtor de árvore de decisão**. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão .

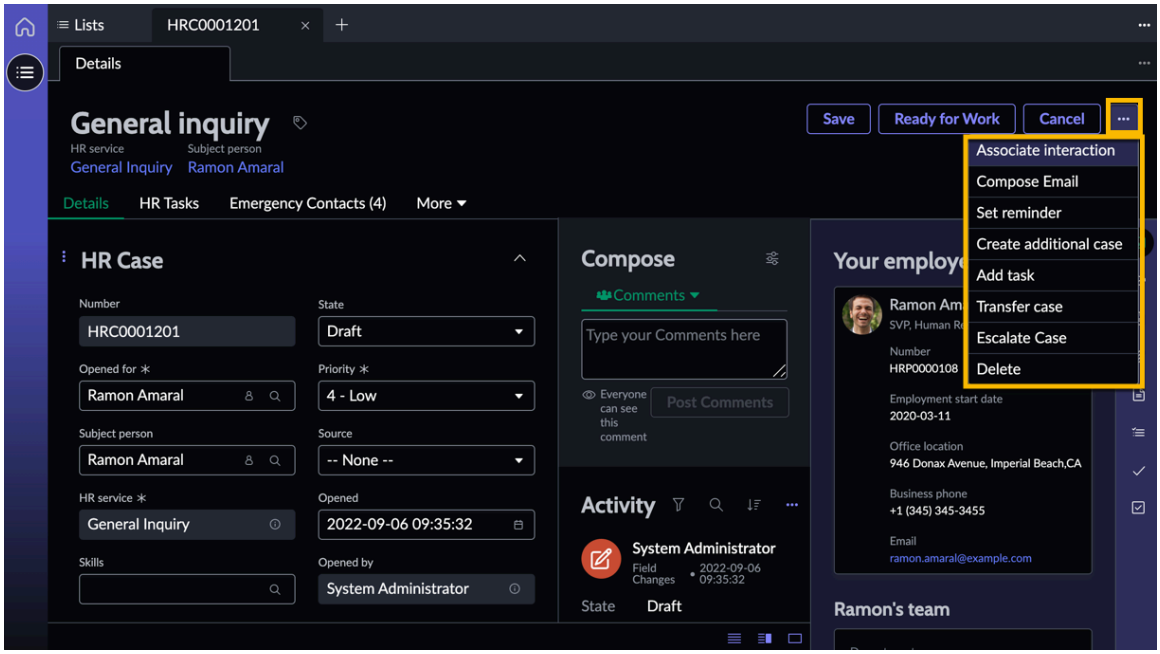
Como usar o ícone Mais no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode usar o ícone mais de Espaço do agente para Gestão de casos de RH para executar muitas tarefas relacionadas ao trabalho em um caso de RH.

O ícone Mais é exibido no canto superior direito da guia Detalhes ao trabalhar em um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A partir daqui, você pode:

- Associar interação: associe o caso exibido a uma interação. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
- Compor e-mail: envie um e-mail de um caso de RH. A guia **Novo rascunho de e-mail** é aberta para compor e enviar o e-mail. O campo **Para** é atualizado automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. O agente pode reter o e-mail ou adicionar um novo. Para obter mais informações, consulte Como enviar um e-mail no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Definir lembrete: crie um lembrete para garantir o acompanhamento até uma data específica. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Criar caso adicional: crie outro caso de RH sem sair do caso que você está exibindo ou no qual está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Criação de um caso a partir de um caso de RH.
- Adicionar tarefa: adicione uma tarefa de RH ao caso. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Caso de transferência: reclassifique um caso para outro serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Transferir um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Escalar caso: atribua casos importantes a outro nível ou agente com mais experiência. Para obter mais informações, consulte Como escalar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Excluir: exclua o caso em que você está trabalhando.

Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode criar lembretes a partir de um caso ou tarefa de RH para receber uma notificação que permitirá o acompanhamento até uma data específica. Os lembretes permitem a comunicação oportuna e garantem que as ações sejam realizadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso ao qual você deseja adicionar um lembrete.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o ••• ícone mais.
4. Selecione **Definir lembrete**.
5. Preencha os campos.

Criar novo lembrete

Campo	Descrição
Descrição resumida	Texto que descreve o lembrete.
Data e hora	A data e a hora em que você deseja receber o lembrete.
Tarefa	A tarefa ou caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou na tarefa que você exibiu ao criar o lembrete.
Usuário	O nome do usuário conectado que criou o lembrete.
Lembrete	Status do lembrete.

6. Clique em **Salvar**.
   Você pode exibir seus lembretes na lista de casos de RH rolando para baixo e selecionando **Lembretes**.

Nota:

- Quando o alerta é ativado, um número aparece dentro do ícone de Notificações ( ) e a mensagem de notificações rola pela tela para lembrá-lo.
- As notificações de lembrete aparecem somente para o usuário que definiu os lembretes.

Criação de um caso a partir de um caso de RH

Crie casos adicionais diretamente do caso de RH em que você está trabalhando no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Um recurso conveniente e que economiza tempo do Espaço do agente para Gestão de casos de RH é ter tudo o que você precisa como agente de RH em um só lugar.

Para criar um caso, você não precisa sair de um caso em que está trabalhando e tentar localizá-lo mais tarde. Crie outro caso de RH a partir de:

- um caso de RH que você está exibindo.
- um perfil de RH que é exibido no caso que você está exibindo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso a partir do qual você deseja criar um caso adicional.
3. Clique no ícone  no canto superior direito da guia Detalhes.
4. Selecione **Criar caso adicional**.
5. Na nova guia, pesquise por nome ou número de caso para verificar o funcionário que está solicitando este caso.
6. Clique em **Avançar**.
7. Insira os detalhes como COE, Serviço de RH e Aberto para.
8. Clique em **Criar caso**.

Transferir um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Muitos casos são criados como um caso de consulta geral. Depois de pesquisar as necessidades do funcionário, você pode transferir um caso existente para um serviço de RH diferente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer
Para obter informações sobre como configurar as propriedades de transferência ou classificação de casos de RH, consulte Transferir um caso de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o ícone mais.
4. Selecione **Caso de transferência**.
5. Selecione uma das duas opções em **Tipo de transferência**.
   - **Transferir com número de caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não são redirecionados e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. O estado do caso original é alterado para **Encerrado concluído** e é cancelado.
6. Selecione um COE apropriado.
7. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso.
8. Clique em **OK**.

   Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campo não são transferidos para o novo caso. O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A prioridade é transferida do caso original e não substitui o modelo de RH para o novo caso de RH.

A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

Nota: Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for falsa, o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal. Falso é a propriedade padrão.

Consulte Configuração de e-mail .

Copiar um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie uma cópia de um caso para preencher automaticamente os valores do caso sem precisar preencher os campos manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso a partir do qual você deseja criar uma cópia.
3. Selecione o ícone no canto superior direito da guia **Detalhes**.
4. Selecione **Copiar caso**.
   - Uma cópia do caso é criada no estado **Rascunho.O** fluxo de atividades exibe informações sobre o caso anterior a partir do qual este caso foi criado.
   - Por padrão, opened_for, subject_person, hr_service, habilidades, prioridade, assign_group, assigned_to e short_description são copiados para o novo caso. Você pode configurar os campos que deseja copiar para o novo caso na configuração Copiar atributos de caso em Configurações de página.

Como escalar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escale um caso de RH quando você não conseguir resolver um problema e precisar ampliar a importância de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As regras de correspondência que você implementou determinarão o grupo e o agente para os quais o caso será escalado. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Adicionar ou modificar regras de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o ícone mais.
4. Selecione **Escalar caso**.
5. Em Anotações de trabalho, insira um motivo para escalar o caso.
6. Clique em **OK**.
   O formulário é atualizado e agora está atribuído ao próximo grupo de atribuição de nível.

Documentos seguros

Adicione uma camada extra de segurança aos documentos vinculados a um caso. Conceda acesso a documentos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Em Listas, selecione um caso de RH.
3. Navegar até **Mais** > **Documentos**.
4. Selecione o documento necessário.
5. Revise as seguintes guias para executar as ações necessárias.

Descrições da guia do documento

Aba	Etapas
Detalhes	Altere as configurações de acesso de **Por registros referenciados** para **Permissões de compartilhamento**. **Nota:** Esta é uma etapa obrigatória.
Permissão da função	Para conceder acesso a um documento com base em uma função: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto. **b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **c.** No campo **Função do usuário**, selecione um valor. **d.** Clique em **Salvar**.
Permissões pelos critérios do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto. **b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **c.** No campo **Critérios do usuário**, selecione um valor. **d.** Clique em **Salvar**.
Permissões do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aba	Etapas
	a. Clique **em Mais**. **b.** Selecione **Permissões do usuário**. **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto. **d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **e.** No campo **Usuário**, selecione um valor. **f.** Clique em **Salvar**.
Permissões de Grupos	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do grupo: **a.** Clique **em Mais**. **b.** Selecione **Permissões do grupo**. **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do grupo é aberto. **d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. **e.** No campo **Grupo de usuários**, selecione um valor. **f.** Clique em **Salvar**.

Relatar uma lacuna de conhecimento de um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Relate uma lacuna de conhecimento de um caso para obter uma resolução documentada para casos comuns de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. Selecione o ícone M e selecione **Relatar lacuna de conhecimento** na lista suspensa.
5. No formulário de tarefa de feedback de conhecimento, insira uma descrição no campo **Descrição**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Opcional: Solicite notificações de atualizações de um artigo da base de conhecimento existente selecionando um artigo da base de conhecimento no campo **Resultado**.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Uma lacuna de conhecimento é criada e é listado em na lista relacionada **Tarefas de feedback de conhecimento** na página de registro de caso.

Exibir tarefas de conhecimento atribuídas no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Exiba suas tarefas de conhecimento atribuídas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH quando uma lacuna de conhecimento for relatada em um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.kb_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione **Minhas tarefas - feedback** em **Conhecimento**.
4. Selecione a tarefa de conhecimento na qual você deseja trabalhar.

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso de RH no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Forneça aos seus agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Antes de Iniciar
Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa obter uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com seu cumprimento.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Espaço** > **Espaço do agente de RH**.
2. Abra o caso atribuído a você.
3. Clique em **Mais ações** e selecione **Adicionar uma aprovação**.

Nota:
- O administrador deve ter configurado a opção O **agente pode adicionar uma aprovação** no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.
- Esta opção aparece somente para o usuário **Atribuído** a quando o caso está no estado **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.

4. Preencha os campos obrigatórios na janela **Adicionar uma aprovação**.

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ◦ **Qualquer pessoa para aprovar**: se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ◦ **Todos devem aprovar**: somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Primeira resposta de qualquer pessoa**: a primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-las como encerradas incompletas.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.
Comentários adicionais	Outras informações que você deseja compartilhar com os aprovadores.

5. Clique em **Enviar**.

Modelos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie documentos recorrentes consistentes desenvolvendo modelos usando Modelos de documentos e use-os em um fluxo de trabalho genérico em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Instale o plug-in Modelos de documentos para usar este recurso.

Use modelos para cartas de comunicação para funcionários, como cartas de verificação ou cartas de oferta. Associar modelos a um caso de RH e movê-lo para um status de trabalho apropriado, como Trabalho em andamento, recupera os dados do caso e os integra ao modelo. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de documento HTML.

Os agentes podem usar modelos para gerar tarefas de documento e obter aprovações das partes interessadas. Depois que todos os participantes assinarem o modelo, o documento será criado. Para obter mais informações, consulte Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente.

Nota: Modelos do tipo HTML só são compatíveis com o uso dos modelos de documento.

Criar e assinar tarefas de documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie tarefas de documento diretamente no Espaço do agente para Gestão de casos de RH usando modelos de documento e assine-as em Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso de RH para a tarefa de documento.
   No campo **Serviço de RH**, certifique-se de selecionar um serviço de RH que tenha um modelo de documento. Por exemplo, solicite uma carta de verificação de emprego ou gere uma carta de oferta. Para obter mais informações, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Clique no botão **Iniciar trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a opção **Visualizar documento**.
   O documento é exibido com opções para cancelar, editar, gerar ou iniciar a tarefa de documento. Para obter mais informações, consulteGeração de tarefas de documento em Modelos de documento.
5. Selecione o botão **Iniciar tarefa de documento**.
   As tarefas de documento que fazem parte do caso de RH selecionado são geradas e listadas na guia **Tarefas de documento**. Os participantes receberão tarefas de documento conforme configurado no modelo
6. Selecione a tarefa de documento.
7. No registro da tarefa de documento, assine o documento.

   a. Selecione o botão **Assinar documento**.

   b. Na caixa de diálogo que aparece, assine o documento.

      Nota: Se o **Tipo de assinatura** no modelo for Adobe Sign ou DocuSign, depois de clicar em **Assinar documento**, o documento será aberto em uma nova guia para permitir que você use o tipo de assinatura associado.

   c. Clique em **Assinar** para concluir o processo de assinatura.
      O status da tarefa de documento é definido automaticamente como **Encerrado**.

Resultados
Depois que todos os documentos associados ao caso forem encerrados, o documento será gerado e listado em **Anexos**.

Editar um documento gerado no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Compatível com valores de renderização de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou blocos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Document Template.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique em **Listas**.
3. Abra um caso de RH atribuído a você.
4. Clique em **Visualizar documento**.
5. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique em **Editar**. Exceto para tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, quaisquer tokens válidos ou tokens de assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Tokens inválidos serão removidos ao salvar.

c. Clique em **Salvar**.
O documento é salvo e enviado como um anexo em tarefas de documento criadas para os participantes.

Gerar um relatório resumido

Crie e salve quantos modelos forem necessários usando a aplicação ServiceNow Modelos de documentos. Crie um relatório resumido selecionando um modelo de documento para o relatório. Exporte os detalhes do caso, em formato PDF, para fins de documentação e compartilhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos**.
2. Crie um caso de RH no COE de Relacionamentos do funcionário selecionando o ícone **Adicionar** (sinal de mais).
   Para obter instruções detalhadas, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
   Um caso de relacionamentos do funcionário é criado.
3. Selecione **Relatório resumido**.
4. Na janela Relatório resumido, selecione um formato de modelo de documento predefinido no qual os detalhes do caso sejam capturados.
   Para obter detalhes sobre como criar e usar modelos de documento, consulte Modelos de documentos.
5. Selecione **Gerar**.
   O relatório resumido é gerado com detalhes do caso, incluindo anotações de trabalho e adicionado como um anexo ao caso.

Como enviar um e-mail no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de RH com documentos anexados usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.

   Nota: Se você quiser enviar diretamente o documento em um caso como um e-mail, clique no botão **Enviar e-mail** na guia do caso.

3. Clique no ícone  no canto superior direito da guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o serviço de RH **do serviço Verificação de emprego**, preencha os campos **Categoria de modelo de documento**, **Modelo de documento**, **Pessoa afetada**.
- Para o serviço de RH **da Carta de verificação do funcionário**, preencha os campos **Tipo de documento**, **Modelo em PDF**, **Pessoa afetada**.

Clique em **Visualizar documento**. Na janela, clique em **Gerar**. Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.

4. Selecione **Compor e-mail**.
   O Novo rascunho de e-mail é aberto em outra guia.
   O campo **Para** será preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o destinatário do e-mail.
5. O campo **Assunto** no e-mail será atualizado com o título do caso.
6. Escreva seu e-mail no espaço fornecido.
   Você pode usar o modelo de resposta para o conteúdo do e-mail.
7. Clique em **Enviar e-mail**.
   Um e-mail com o documento gerado é enviado ao destinatário pretendido.

   Clique em **Salvar como rascunho**se você ainda não estiver pronto para enviar o e-mail.

Enviar uma notificação por e-mail após a reatribuição

Depois de reatribuir um agente a um caso de RH, você pode enviar um e-mail para notificar o agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.
3. Selecione ao lado do campo **Atribuído a**.
4. Selecione um agente.
5. Clique no ícone Abrir registro ( ) ao lado do nome do agente.
   Os detalhes do agente são abertos em uma nova guia.
6. No campo E-mail, clique no ícone E-mail ( ).
7. Adicione uma linha **de assunto** e componha o e-mail no espaço fornecido.
8. Clique em **Enviar**.

Como usar interações no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use registros de interação para criar um caso de RH ou consulte as informações do funcionário para decidir criar um caso ou solicitação de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Você pode rotear interações por habilidade, grupo ou diretamente para um agente de RH.

Você também pode criar uma interação para solicitações simples em que decide que talvez não queira criar um caso de RH ou tarefas associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

Nota: A Assistência do agente está disponível para interações.

Para obter mais informações sobre interações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Criar interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie registros de interação a partir do formulário configurável Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar uma interação, selecione o ícone **Adicionar** (sinal de mais) e selecione **Criar interação**.
3. Digite um nome ou número de caso para verificar o funcionário nesta interação e selecione **Avançar**
4. Na seção de detalhes, insira informações sobre a interação.

Campos de detalhes da interação

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de comunicação que iniciou a criação da interação: ◦ Nenhum(a) ◦ Bate-papo ◦ Envio de mensagens ◦ Telefone
Aberto(a) para	O funcionário de quem se trata a interação.
Descrição resumida	Uma descrição resumida sobre a interação.
Atribuído a	O agente de RH responsável pela interação.
Anotações de trabalho	Informações relacionadas à interação que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não estão visíveis para a pessoa Aberto para.

5. Selecione **Criar interação**.

O que Fazer Depois

Os agentes usam uma interação para ajudar a concluir e criar tarefas e casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de registro de interação

Aba	Descrição
Tarefas relacionadas	Todas as tarefas ou casos abertos a partir da interação, por exemplo, um novo incidente ou novo caso.
Tarefas do usuário	Incidentes relacionados à interação.
Interações do usuário	Registra em log todas as interações vinculadas ao funcionário para o qual a interação foi aberta.
Casos em aberto para "Abertos para"	Mostra todos os casos de RH relacionados à pessoa Aberto para.

Botão

Botão	Descrição
Criar caso de RH	Cria um caso de RH a partir da interação e copia discussões e documentos da interação para o caso de RH. Os documentos da interação são exibidos na seção **Anexos** do registro de caso.

Casos de evento de ciclo de vida no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gerencie casos de eventos de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados atende ao evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

Nota: Esta seção pressupõe que a integração e as transições empresariais estejam ativadas. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Você pode ver todos os casos de evento de ciclo de vida no Listas na seção **Eventos de ciclo de vida**.

Criar um caso de evento de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Existem várias maneiras de criar um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na lista Casos de eventos de ciclo de vida, selecione o botão **Novo**.
   Como alternativa, clique no ícone Adicionar novo e selecione **Caso de RH**.
3. Insira o nome de um funcionário ou o número do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.
5. Insira **Integração de recém-contratados** no campo **de serviço de RH**.
6. Selecione **Criar caso**.
7. Selecione **Pronto para trabalho**.
   O **Estado** muda para **Pronto**. Na seção Detalhes, os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** são preenchidos com base nas regras de atribuição de caso ou no modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Modelos de RH.

Como usar o fluxo de atividades no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a seção de fluxo de atividades de Espaço do agente para Gestão de casos de RH para documentar anotações de trabalho (privadas) ou comentários, responder a e-mails ou exibir o estado do caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na seção Compor, selecione **Comentários** (visíveis para a pessoa afetada) ou **Anotações de trabalho** (não visíveis para a pessoa afetada).
3. Digite suas entradas no espaço fornecido.
4. Clique em **Publicar comentários**.

> **Nota:** Há também uma seção de **Anotações de trabalho/Comentários** na parte inferior, do lado esquerdo do formulário. Esta seção está desativada por padrão, mas pode ser usada para inserir texto clicando no ícone do acordeão ( ). Depois de inserir o texto, clique em **Salvar**.

Soluções de aprendizado de máquina no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use soluções de aprendizado de máquina para determinar automaticamente o serviço de RH e o grupo de atribuição corretos para casos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Determinação automática de serviço de RH no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determine automaticamente o serviço de RH correto para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

> **Importante:** Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Depois de criar o caso, a definição automática da solução de Classificação de casos de RH determina o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A faixa não será exibida se:

- você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu o caso manualmente ou automaticamente
- caso não está no estado pronto ou rascunho

Treinamento automático do modelo preditivo

A definição da solução de classificação de casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente somente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontecerá se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treinar manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro de Classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

Determinação automática de grupo de atribuição no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determinar automaticamente o grupo de atribuição para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente os grupos para os casos de RH.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Depois que um caso é criado, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição da Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local, serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
- O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
- O caso não está no estado pronto ou de rascunho.

Treinamento automático do modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontecerá se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, treine manualmente o modelo preditivo de RH . Navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de casos e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

Exibir casos encerrados semelhantes em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva.

Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) estão configurados e o modelo preditivo é treinado:

- Casos encerrados semelhantes são exibidos em **Casos de RH encerrados semelhantes** na seção Resultados da pesquisa relacionada. Se houver três ou mais casos de RH semelhantes encerrados cujo COE corresponda ao do caso atual, o caso com a maior confiança será exibido como um caso de RH recomendado.
- Se não houver Caso de RH recomendado, o artigo de conhecimento anexado a mais de três casos encerrados semelhantes será exibido como um artigo recomendado. O artigo recomendado pode ser anexado ao caso de RH atual.

Treinamento automático do modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Espaço do agente para Gestão de casos de RH está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Como trabalhar com aprovadores para um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os casos de RH podem ser configurados para exigir aprovações antes que possam progredir para a conclusão.

O serviço de RH configura ações relacionadas a aprovações. Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Quando um caso requer um aprovador, a solicitação de aprovação aparece no Central do funcionário do aprovador ou no portal em Tarefas pendentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, a guia secundária **Aprovadores** lista todos os aprovadores solicitados.

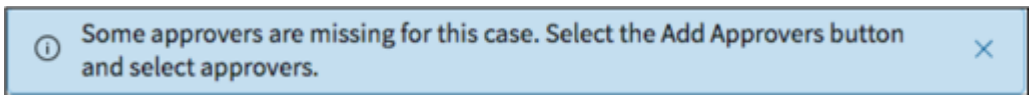
Vários aprovadores

Os serviços de RH também podem ter vários aprovadores. Ao configurar um serviço de RH, uma configuração opcional permite selecionar aprovadores nos campos do caso de RH. Por exemplo, o gerente da pessoa afetada pode ser selecionado como um aprovador. O uso de campos de um caso fornece flexibilidade máxima ao atribuir um aprovador. . Por exemplo:

Quando um aprovador é atribuído a partir do caso, é possível que o aprovador não seja encontrado. A seguir estão algumas circunstâncias em que o aprovador pode estar ausente:

- o gerente da pessoa afetada é o aprovador.
- o perfil de RH da pessoa afetada não contém um gerente.
- o gerente da pessoa afetada saiu recentemente da empresa.

Quando um aprovador está ausente, a seguinte mensagem é exibida:



Adicionar ou substituir um aprovador em um caso

Usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH, você pode adicionar um aprovador ou substituir aprovadores ausentes para casos que exigem aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH que requer aprovadores.
3. Selecione **Adicionar aprovadores** na lista de ações de IU (guias na parte superior do formulário).
4. Selecione aprovadores de substituição ou adicione novos.
5. Selecione **OK**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso de RH

Forneça aos seus agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Antes de Iniciar
Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa obter uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com seu cumprimento.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra o caso atribuído a você.
3. Clique em **Mais ações** e selecione **Adicionar uma aprovação**.

Nota:

- O administrador deve ter configurado a opção O **agente pode adicionar uma aprovação** no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.
- Esta opção aparece somente para o usuário **Atribuído a**, quando o caso está no estado **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.

4. Preencha os campos obrigatórios no formulário **Adicionar uma aprovação**.

Adicionar um formulário de aprovação

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ◦ **Qualquer pessoa para aprovar**: se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ◦ **Todos devem aprovar**: somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ◦ **Primeira resposta de qualquer pessoa**: a primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-las como encerradas incompletas.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.
Comentários adicionais	Outras informações que você deseja compartilhar com os aprovadores.

5. Clique em **Enviar**.

Exibir histórico de aprovação em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Revise o histórico de aprovação no fluxo de atividades. Entenda melhor quando a solicitação de aprovação foi criada, quem eram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.case_writer
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam instalados: App com escopo de Recursos Humanos: Core, App com escopo de Recursos Humanos:Eventos de ciclo de vida, App com escopo de Recursos Humanos:Eventos de ciclo de vida para empresas, Espaço configurável de RHSD e Espaço do app com escopo de Recursos Humanos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra um caso que esteja no estado Pronto.
3. O fluxo de atividades contém o histórico de aprovação, por exemplo, quando a solicitação de aprovação foi criada, quem eram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

Nota:

- O histórico de aprovação aparece no fluxo de atividades somente quando a propriedade **glide.workflow.user_approval_history** em **sys_properties.list** está definida como verdadeira.
- Se esta propriedade estiver definida como verdadeira no espaço Prestação de serviços de RH, ela também será verdadeira para todas as outras instalações em Now Platform.

Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Altere o título da guia dos Casos de RH, em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, com base em qualquer um dos valores de campo de caso, permitindo que você veja mais detalhes sobre a guia quando várias guias estiverem abertas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione Espaço do agente de RH.
3. Na guia Propriedades da página de UX, selecione a propriedade **caseTabTitleField**.

   O valor do campo a ser exibido no título da guia pode ser configurado aqui.

4. No campo **Valor**, forneça o par de valores de chave.

   A chave sendo o nome da tabela e o valor sendo o valor do campo. Por exemplo, "sn_hr_core_case": "opened_for". O campo de valor deve ser um JSON válido.

   Os títulos das guias também podem conter vários campos. O valor da chave continua sendo o nome da tabela, mas o valor pode ser uma lista de cadeias de caracteres. Por exemplo: "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].

5. Clique em **Atualizar**.

Personalizar listas relacionadas no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize quais listas relacionadas ficam visíveis para os usuários no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Tudo**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar as listas relacionadas.
3. Selecione o ícone de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. Selecione as listas relacionadas e a ordem desejada.
6. Em **Exibir nome**, selecione **Espaço UIB**.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Personalizar Fluxo de atividades no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize o Fluxo de atividades para reduzir o esforço do agente em entender o contexto do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione um caso para personalizar o Fluxo de atividades.
3. Selecione o ícone de fluxo de atividades .
4. Selecione o ícone de atividade de filtro .
5. Selecione as atividades necessárias e a ordem desejada.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Personalizar campos em um formulário no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Adicione e organize campos em um layout de formulário para corresponder aos requisitos do formulário usando o Construtor de formulários em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

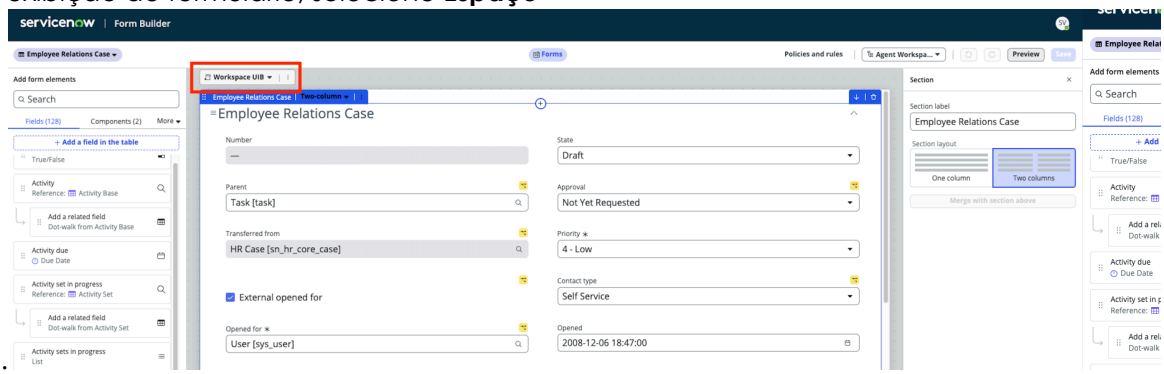
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Tudo**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar os campos de formulário.
3. Selecione o ícone de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Construtor de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na exibição de formulário, selecione **Espaço UIB**.



6. Personalize os campos executando uma das ações a seguir.

Opção	Ação
Adicionar um campo existente a um formulário	**a.** Selecione um campo na lista **Campos**. **b.** No editor de formulário, arraste o campo selecionado para o local desejado e mova-o conforme necessário. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar um novo campo a um formulário	**a.** Selecione **+Adicionar um campo na tabela**. **b.** No campo **Rótulo da coluna**, insira um rótulo. **c.** No campo **Nome da coluna**, insira o nome interno do campo. **d.** Selecione o tipo de campo na lista **Tipo**. Para definir propriedades adicionais para o campo que você está criando, clique em **Configurações avançadas**. **e.** Para adicionar o novo campo à tabela, clique em **Adicionar**. Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Você pode clicar em **Concluído** para fechá-la ou clicar em **Adicionar outro** para adicionar mais campos à tabela. **f.** No editor de formulário, arraste o novo campo que você acabou de criar para o local desejado e mova-o conforme necessário. **g.** Selecione **Save** (Salvar).
Excluir um campo no formulário	**a.** No editor de formulário, selecione um campo na lista **Campos**. **b.** Selecione o ícone x ao lado do campo. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Realçar campos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Destaque os campos no espaço para chamar a atenção de um agente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Valor realçado

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar.
Campo	Nome do campo que você deseja destacar se as condições de acionamento forem atendidas.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce pertence.
Espaço	O espaço ao qual este realce se aplica. Selecionar **espaço do agente**

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Em **Condições de valor realçado**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de condição de valor realçado.
7. Selecione **Enviar**.

Gestão de documentos de funcionários para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Para obter mais informações sobre Gestão de documentos de funcionários, consulte Gestão de documentos de funcionários.

Criar ou carregar documentos de funcionários usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie ou carregue documentos de funcionário em um caso de RH usando o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ( ).
3. Clique em **Documentos do funcionário**.
4. Clique em **"Tudo"**.
5. Clique em **Nova**.
   Como alternativa, você também pode criar um documento de funcionário a partir de **Perfis de RH**. Selecione um Perfil de RH e, no menu Mais ações, clique em **Novo documento**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de documento do funcionário

Campo	Descrição
Documento de funcionário	Documento do funcionário a ser carregado. Clique em **Procurar** para carregar um documento do funcionário. Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo**Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos de funcionários. Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho do arquivo, o formato do arquivo, criado em e criado por. O visualizador na IU só oferece suporte à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos. Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hifens (-) no nome do documento. O uso de palavras inteiras separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa. Marque **Sim** em **Habilitar Visualizador de documentos para visualizar documentos em PDF** na propriedade Documentos do funcionário para exibir documentos em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam Edge Encryption ou suporte de criptografia não oferecem suporte à exibição de documentos.
Descrição	Descrição do documento do funcionário.
Funcionário	Nome do funcionário ao qual o documento está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento associado ao documento do funcionário. Os tipos de documento fornecem políticas de categorização, segurança e retenção.
Caso de RH	Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH.
Limpeza em espera	Limpar o status de espera de um documento. ◦ Autorização de limpeza pendente: aguardando autorização para limpeza de documento. ◦ Limpeza aprovada: o documento tem autorização para programar a limpeza. ◦ Limpeza rejeitada: o documento não recebeu autorização de limpeza. **Importante:** A política de segurança do tipo de documento determina a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza: ▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager]

7. Clique em **Salvar** para criar o registro de documento do funcionário.
   A guia **Trilha de auditoria** é exibida.

   Fornece a exibição de todas as ações de um documento de funcionário desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

Mover documentos do funcionário para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Mova documentos do funcionário de um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para o repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil de documentos usando diferentes recursos de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

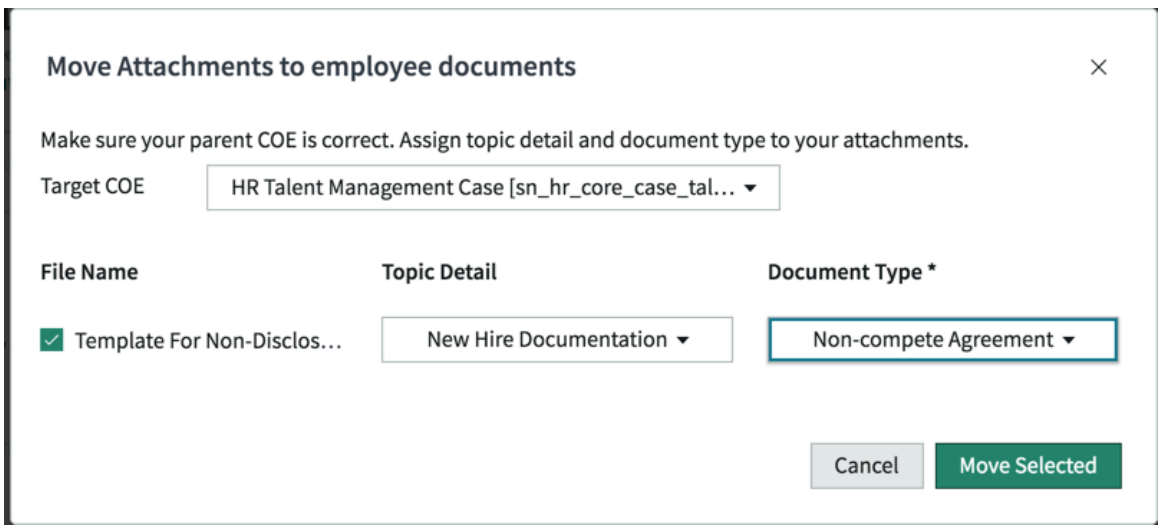
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.

   Nota: Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos de funcionários anexados. Para localizar um caso de RH, você precisa do número do caso de RH ou da pessoa Aberto para.

3. Clique em **Mover anexos**.
4. Na janela Mover anexos para documentos do funcionário:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   b. Selecione o **Tipo de documento** para cada documento. O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Crie um tipo de documento se nenhum for exibido para o detalhe do tópico associado. Criar um tipo de documento garante a categorização correta.
   c. Clique em **Mover selecionado**.

   Nota: Os campos **CoE de destino** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.



Resultados

- Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário.
- Para exibir uma lista de todos os documentos do funcionário na coluna de lista, selecione **Documentos do funcionário**.
- Os anexos movidos aparecem no painel lateral contextual sob o ícone de documentos do funcionário no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura eletrônica no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ao trabalhar em um caso ou tarefa de RH, você pode usar a assinatura eletrônica para assinar documentos que exigem assinaturas.

Quando um funcionário cria um caso solicitando uma carta de verificação de emprego, você pode:

- Visualizar o documento - Garante que você assine o documento correto. Esta etapa é útil se você tiver várias cartas de verificação de emprego.
- Usar assinatura eletrônica para assinar - Você tem vários métodos para assinar. Escolha digitar seu nome ou usar o mouse para desenhar sua assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar e gerar um documento no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

  Opcionalmente, você pode exigir que um usuário marque uma caixa de confirmação antes que a assinatura seja aceita.

- Gerar o documento — Combine o modelo de documento com sua assinatura e crie um anexo para o caso. Se você usar Gestão de documentos de funcionários, poderá mover o anexo para o repositório de documentos para armazenamento.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de assinatura eletrônica .

Assinar e gerar um documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Dependendo do caso ou da situação, você pode assinar eletronicamente um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH.
   Certifique-se de que o estado do caso seja **Trabalho em andamento**.
3. Selecione o botão **Assinar documento**.
4. Visualize o documento.
   Certifique-se de que seja o documento correto para o caso.
5. Selecione **Tipo de assinatura** para digitar sua assinatura ou selecione **Desenhar assinatura** para desenhar sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione Gerar para anexar sua assinatura ao documento.
   O documento gerado é exibido em Anexos no painel lateral contextual. Se sua empresa usa Gestão de documentos de funcionários (EDM), você pode mover o documento para o repositório do EDM. Para obter mais informações sobre EDM, consulte Criar ou carregar documentos de funcionários usando Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Como usar o recurso de link profundo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Links profundos são uma maneira de acessar informações fora de Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Use links profundos para acessar informações ou aplicações que não estão prontamente disponíveis em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Por exemplo, use links profundos para acessar uma aplicação de terceiros que você usa com frequência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para Prestação de serviços de RH.

Como usar o bate-papo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

O Bate-papo do agente para Espaço do agente para Gestão de casos de RH permite que você faça perguntas e receba informações por meio do bate-papo com o agente virtual ou ao vivo.

Ativação

Certifique-se de ter ativado o plug-in do Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Bate-papo do Espaço do agente .

Grupos de RH

Certifique-se de que seus agentes de RH façam parte de um grupo ou subgrupo de RH. Ter subgrupos ajuda a garantir que os agentes de RH com as habilidades e conhecimentos corretos se emparelhem quando um funcionário iniciar um bate-papo.

Por exemplo, um funcionário inicia um bate-papo solicitando informações sobre os benefícios da sua empresa. Ter um subgrupo de benefícios com agentes especializados nos benefícios da sua empresa garante que o bate-papo do funcionário seja direcionado para os agentes corretos.

Para obter mais informações sobre grupos de RH, consulte Gerenciar Grupos de RH.

Registros de interação

O bate-papo do agente cria automaticamente registros de interação. Quando um funcionário inicia um bate-papo com um agente de RH, um caso de interação é criado automaticamente.

Ações rápidas

Usando ações rápidas, você pode:

- Crie um caso de RH.
- Mostrar modelos de resposta aplicáveis.
- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.

Virtual Agent

A automação do bate-papo pode aprimorar a experiência do funcionário, abordando as consultas imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH ao vivo.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Como trabalhar na caixa de entrada do agente no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seu trabalho de entrada, como bate-papos, casos de RH e interações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

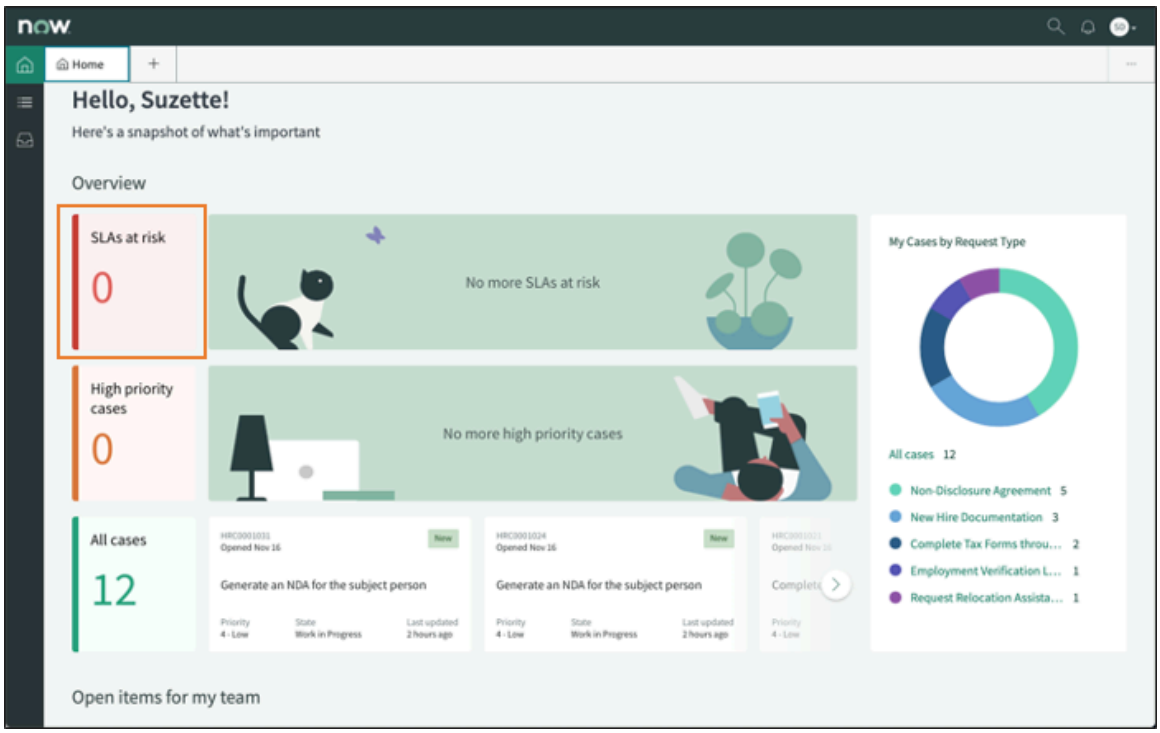
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone da caixa de entrada.
3. Em **Status**, selecione **Disponível**.
4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.
5. No painel de bate-papo ativo, você pode começar a conversar.
6. Selecione o ícone de ação rápida ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo.
7. Selecione uma ação rápida para criar rapidamente um caso de RH, mostrar modelos de resposta relacionados, transferir o bate-papo para outro agente ou transferir o bate-papo para outra fila.

Exibição de ANS para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Os acordos de nível de serviço (ANS) podem ser exibidos para casos ou tarefas e fornecem informações de andamento.

ANS do Espaço do agente de RH

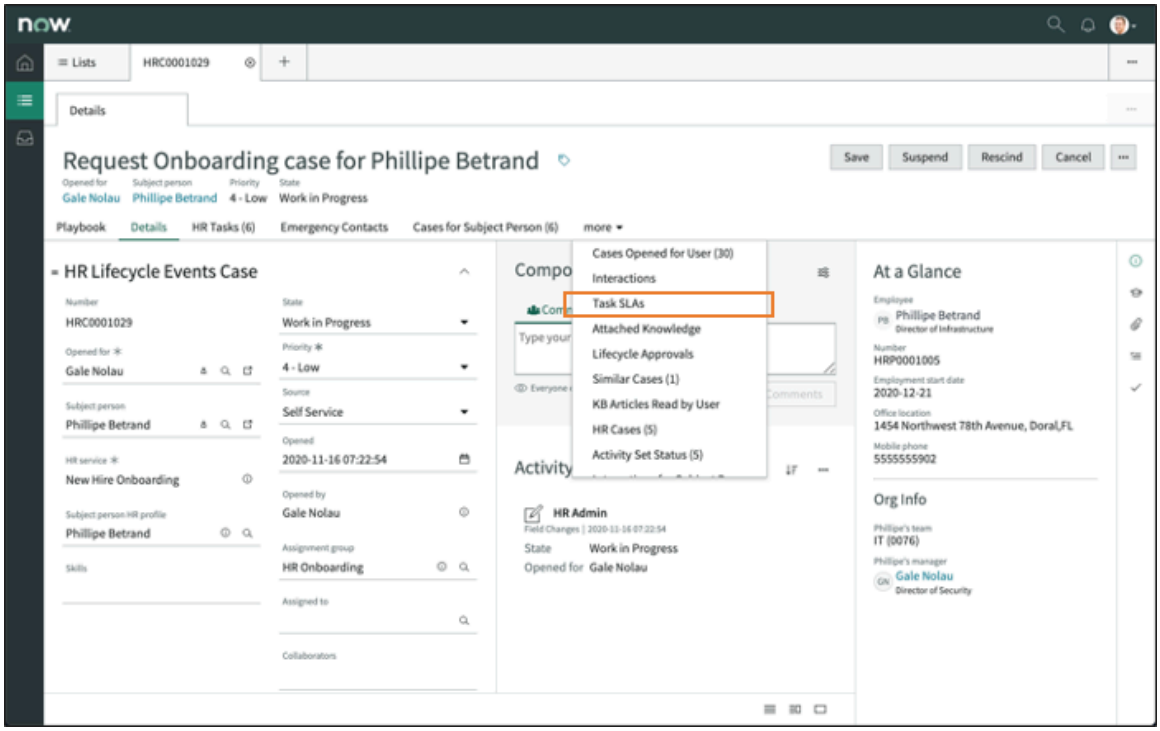
Exibir ANS para casos de RH na página inicial do Espaço do agente:



Exiba ANS para tarefas de RH no menu Itens relacionados.

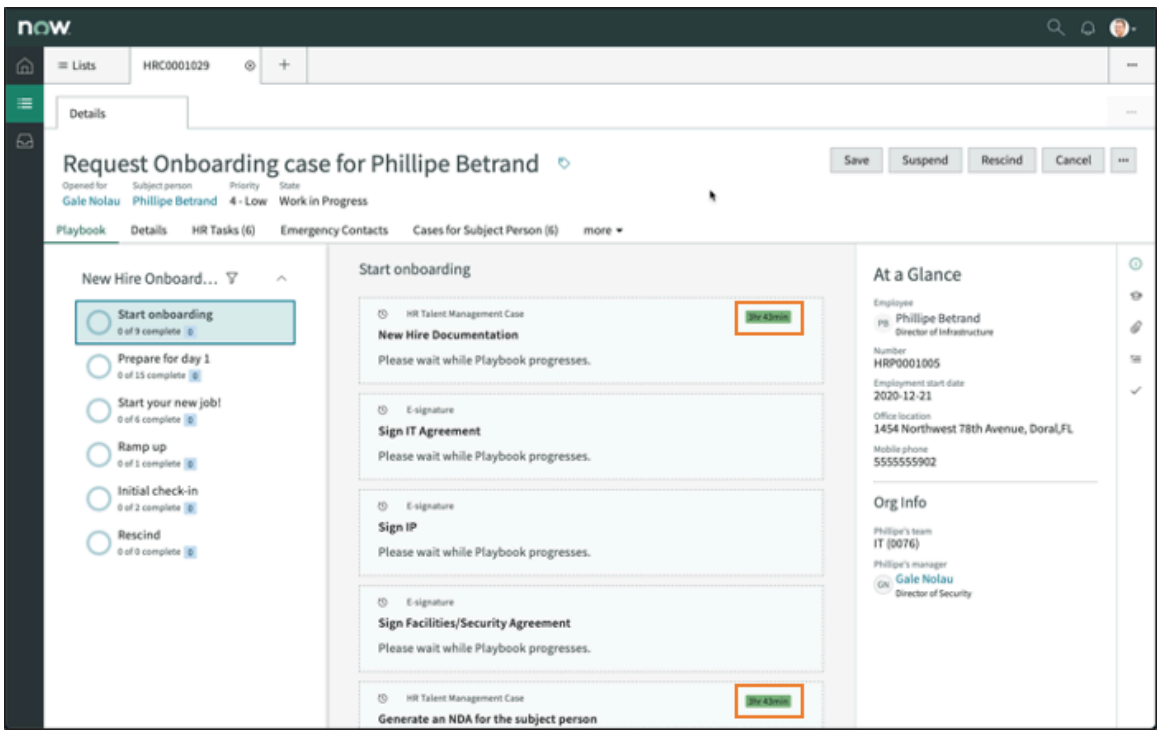
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



ANS do Playbook de RH

Exibir ANS do Playbook de RH no cartão do caso.



Nota: Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Gestão de nível de serviço .

Conversas por SMS no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Usando o aplicativo Canal de serviço de SMS conversacional, disponível no ServiceNow Store, os agentes de RH podem fornecer suporte para conversas por SMS de longa duração por meio de Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte de RH por meio de SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Conversas de suporte por SMS

As conversas de suporte por SMS podem ser demoradas. Por esse motivo, os agentes do espaço Prestação de serviços de RH precisam da capacidade de rastrear conversas em andamento no canal de serviço de SMS de RH. Prestação de serviços de RH agentes de espaço podem iniciar ou continuar conversas por SMS e também aceitar itens de trabalho por SMS da caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Para conversas de suporte por SMS, no Espaço painel de bate-papo, quando o tipo de interação é **Envio de mensagens**, um subtipo de interação de **SMS** é indicado como **SMS ativo**.

Para obter detalhes completos sobre conversas de suporte por SMS, canais de serviço associados, conversas por SMS iniciadas pelo solicitante e conversas por SMS iniciadas pelo agente, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Conversas de suporte por SMS para Prestação de serviços de RH agentes

Os agentes de RH podem acessar novas interações de mensagens SMS, bem como acessar conversas de mensagens SMS em andamento. Os agentes podem alternar de uma interação de mensagens em andamento, como um bate-papo, para uma nova interação de mensagens SMS.

Atribuição avançada de trabalho Os agentes e gerentes de RH podem encerrar uma conversa por mensagens SMS. Os agentes de RH com a função awa_agent podem encerrar uma conversa ativa de mensagens SMS atribuída a eles usando o botão de ação **Encerrar conversa**. Usuários com a função awa_manager podem encerrar a conversa mesmo quando ela não está atribuída a eles na interação. Quando um agente encerra a conversa, uma confirmação para encerrar a interação é exibida.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem alternar de uma interação de mensagens em andamento para uma nova conversa de mensagens. Alternar para uma nova interação de mensagens não encerra a interação de mensagens original, mas permite que os agentes tenham várias conversas de mensagens. Os agentes do AWA podem acessar conversas de mensagens em andamento quando os agentes e gerentes do AWA de RH têm acesso a conversas de mensagens em andamento e são notificados quando há uma nova mensagem em qualquer interação atribuída de longa duração. Quando uma conversa de mensagens em andamento tem uma nova mensagem que precisa de atenção, um ícone é exibido após o ícone da Caixa de entrada em Prestação de serviços de RH Espaço. Uma nova guia carrega um crachá de contador que indica o número de conversas de mensagens que têm mensagens não lidas. Os agentes e gerentes do AWA podem exibir cartões para conversas de mensagens.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem exibir uma lista de todos os itens de trabalho de envio de mensagens **em andamento** ou **em espera** atribuídos a outros agentes. A lista indica o canal de serviço, o número de interação e a data da última atualização. Os agentes podem clicar no item de lista para abri-lo em uma guia Espaço. Os agentes podem abrir uma interação de mensagens em uma subguia e, se a interação estiver ativa, exibir o painel de bate-papo no registro de interação. Os agentes podem digitar mensagens no painel de bate-papo para ter uma conversa por SMS com um funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações rápidas para agentes

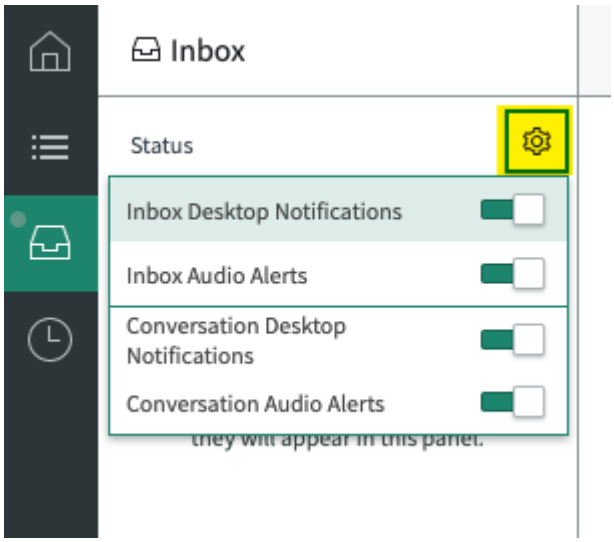
Acesse as ações rápidas baseadas em bate-papo existentes para envio de mensagens SMS. Para obter detalhes, consulte Bate-papo do agente .

Notificações de conversa na área de trabalho

Os agentes de RH podem definir preferências para receber notificações de conversa na área de trabalho, alertas de áudio e notificações do navegador Google Chrome. Os alertas de áudio e as notificações da área de trabalho ocorrem quando os agentes optam por receber **alertas de áudio de conversa** e **notificações da área de trabalho de conversa** por meio das configurações da caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Depois de aceitar, os agentes ouvem um alerta de áudio quando ocorre uma nova mensagem em uma conversa que está aberta em uma guia do espaço, mas não em foco. Os alertas de áudio também notificam quando uma conversa de longa duração é atribuída a um agente, mas não está aberta no momento em uma guia do espaço. Os agentes decidem se desejam habilitar esses alertas e notificações.

Use o menu de edição na caixa de entrada Prestação de serviços de RH Espaço do agente para habilitar alertas e notificações.



Os agentes podem receber Google Chrome notificações do navegador quando os seguintes critérios são atendidos:

- O agente optou por receber **notificações de conversa na área de trabalho**.
- O agente está usando o navegador Google Chrome.
- A guia do navegador Espaço não está em foco.
- Uma nova mensagem em uma conversa existente, atribuída ao agente, está em um dos seguintes locais:
  - Uma guia Espaço aberta no momento.
  - Não em uma guia Espaço aberta no momento, mas em uma conversa de longa duração em uma seção contínua de Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversas por SMS iniciadas pelo funcionário

Os funcionários podem iniciar conversas de suporte de RH por meio de SMS. Os agentes podem esperar que o sistema associe automaticamente o número de telefone do remetente ao perfil de usuário do canal. Se uma mensagem SMS for recebida para um perfil de usuário do canal não existente, um novo perfil de usuário do canal será criado automaticamente pelo sistema. O sistema consulta o campo **Telefone celular** no perfil de RH do funcionário em busca de uma correspondência. Quando uma correspondência é encontrada, o sistema associa o funcionário ao perfil de usuário do canal recém-criado. Se mais de uma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal. Se nenhuma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal.

Quando um funcionário adiciona um número de telefone a uma interação de mensagens SMS ou atualiza um número de telefone na interação, o campo Número na interação é atualizado de nulo para o nome do funcionário. O perfil de RH desse funcionário está associado ao número de telefone. Somente um perfil de usuário de canal ativo pode existir para um determinado número de telefone a qualquer momento.

Configurar Prestação de serviços de RH canal de serviço de SMS conversacional

Configure a aplicação da loja Canal de serviço de SMS conversacional para Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema base Prestação de serviços de RH inclui a fila do canal de serviço de **SMS de RH** com o grupo de atribuição padrão **do Grupo de suporte de SMS de RH**. A **regra de atribuição de agentes** é baseada na capacidade por padrão. Para Prestação de serviços de RH, configure o canal de serviço de SMS para a fila de SMS de RH.

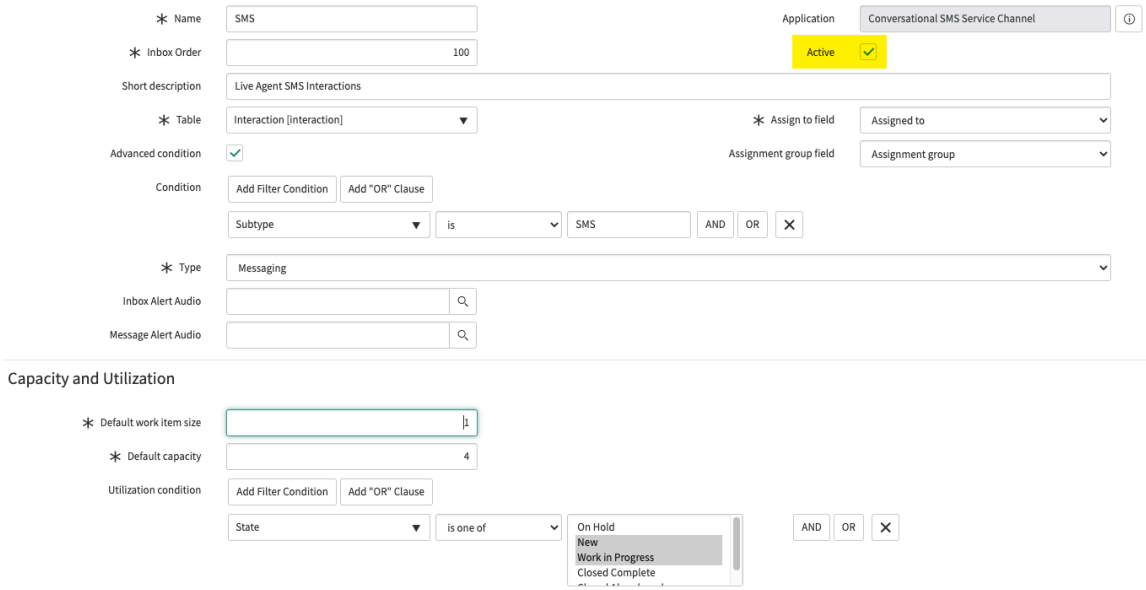
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço **de SMS**.
3. No formulário SMS do Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.

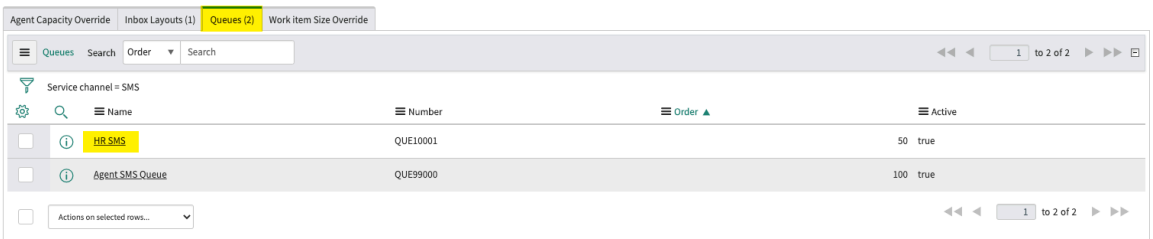
> **Nota:** Por padrão, a maior parte do formulário é preenchida para você. Os campos**Capacidade e Utilização** são definidos como 1 para **Tamanho de item de trabalho padrão** e 4 para **Capacidade padrão**. Você pode alterar esses e quaisquer valores de formulário, se desejar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

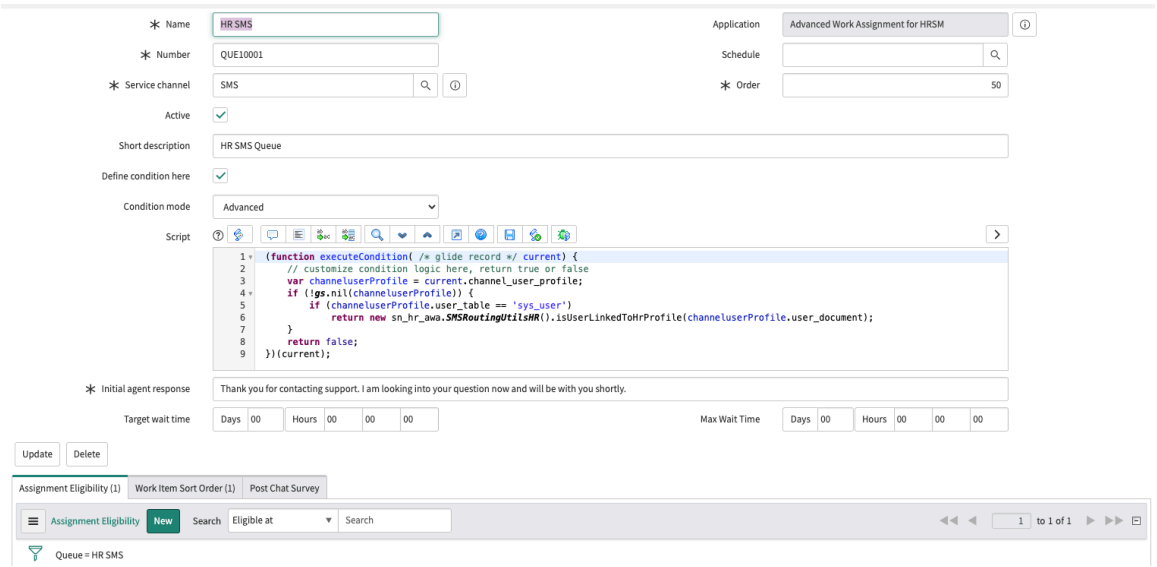


4. Clique na lista relacionada Filas para exibir e configurar a fila de SMS de RH.



5. Exiba as configurações padrão no formulário SMS de RH da fila, garantindo que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.

6. Modifique os valores conforme desejar.



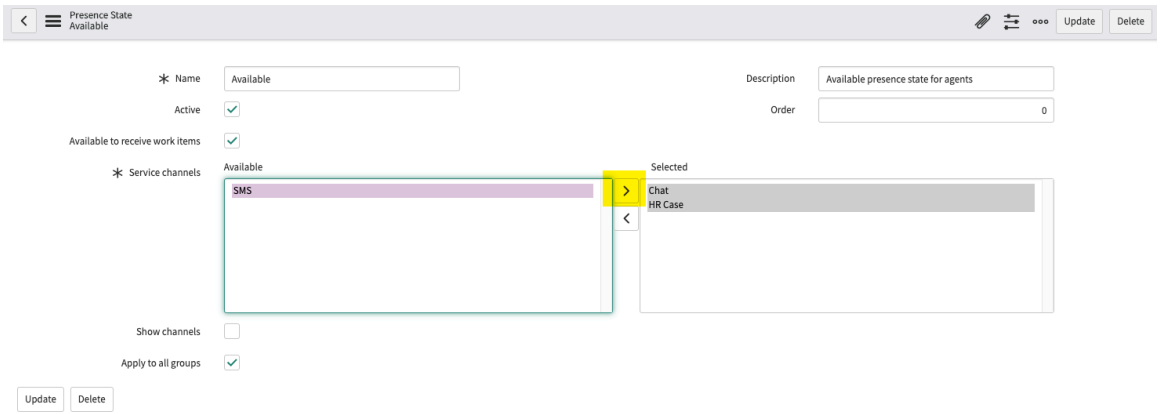
7. Clique em qualquer uma das listas relacionadas para exibir ou modificar os valores configurados padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Observe que a lista relacionada Qualificação de atribuição tem como padrão o **Grupo de suporte de SMS de RH**. Adicione usuários manualmente a este grupo para rotear atribuições. Consulte Adicionar um usuário a um grupo para saber como adicionar usuários a este grupo.

8. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças feitas.
9. Atualize os Atribuição avançada de trabalho Estados de presença navegando até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
10. Clique em **Disponível** na lista Estados de presença.
11. No formulário Estado de presença disponível, selecione **SMS** na coluna **Canais de serviço disponíveis** e mova-o para a coluna **Selecionado** usando a seta que aponta para a direita.



12. Clique em **Atualizar**.

Nota: Para obter informações completas sobre canais de serviço de SMS conversacionais e orientações de configuração, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Redigir uma mensagem SMS a partir de um bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie e envie uma mensagem SMS de saída para um destinatário diretamente de uma interação de bate-papo. Acesse interações atribuídas a você para acompanhar via mensagem SMS quando precisar de mais detalhes do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.
A opção **Compor SMS** só está habilitada para interações de bate-papo ativas. Para obter mais informações sobre interações em Prestação de serviços de RH, consulte Como usar interações no Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone de lista de casos de RH e navegue até **Interações** > **Atribuídas a mim**.
3. Selecione uma interação de bate-papo ativa para a qual você deseja responder ao destinatário por meio de uma mensagem SMS.
4. No modal de interação de bate-papo, clique no ícone de mais opções e selecione **Compor SMS** para iniciar uma conversa por SMS com o destinatário.
   O modal **Enviar via SMS** é iniciado com os campos **Enviar de** e **Enviar para**.
5. Use o campo **Enviar para** suspenso para selecionar o destinatário do SMS.
   Você pode escolher um número de telefone preenchido automaticamente ou escolher **Outro** para inserir o número de telefone manualmente no campo **Outro número**. Os números de telefone preenchidos automaticamente são exibidos com base nos seguintes critérios:

   O campo **Aberto para** é preenchido na interação com o número de telefone.

   Os números de telefone especificados no registro de Perfil de RH. O rótulo de cada número de telefone no modal **Enviar via SMS** corresponderá ao rótulo do campo **Número de telefone** no registro de Perfil de RH.

   Se um número de telefone adicionado manualmente não estiver associado a um registro de perfil de usuário do canal ativo existente, o registro será criado automaticamente quando você enviar a mensagem SMS.

   Nota: Quando uma interação é criada com o número de telefone p1, não associado a um perfil de RH existente, um perfil de usuário do canal é criado como um convidado. Quando o usuário atualiza um perfil de RH, HRP1, com um número de telefone p1, o usuário é tratado como HRP1.

6. Componha a mensagem SMS, adicione um anexo se necessário e envie para o funcionário.
   Você também pode selecionar o ícone de ação rápida ou inserir uma barra invertida (/) na área de bate-papo para usar ações rápidas para mensagens SMS. Consulte Bate-papo do agente para obter mais informações.
   Você receberá uma confirmação quando a mensagem SMS for enviada. Clique na confirmação para exibir os detalhes da interação, se desejar.

   Nota: Para obter detalhes completos sobre como iniciar conversas por SMS em Espaço do agente, consulte Conversa por SMS iniciada pelo agente . Para obter detalhes sobre como usar Espaço do agente com Prestação de serviços de RH, consulte Usando o Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Exibir uma anotação de tratamento especial em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Quando configurado, informações de tratamento especial são exibidas para casos de RH que exigem atenção especial.

Antes de Iniciar

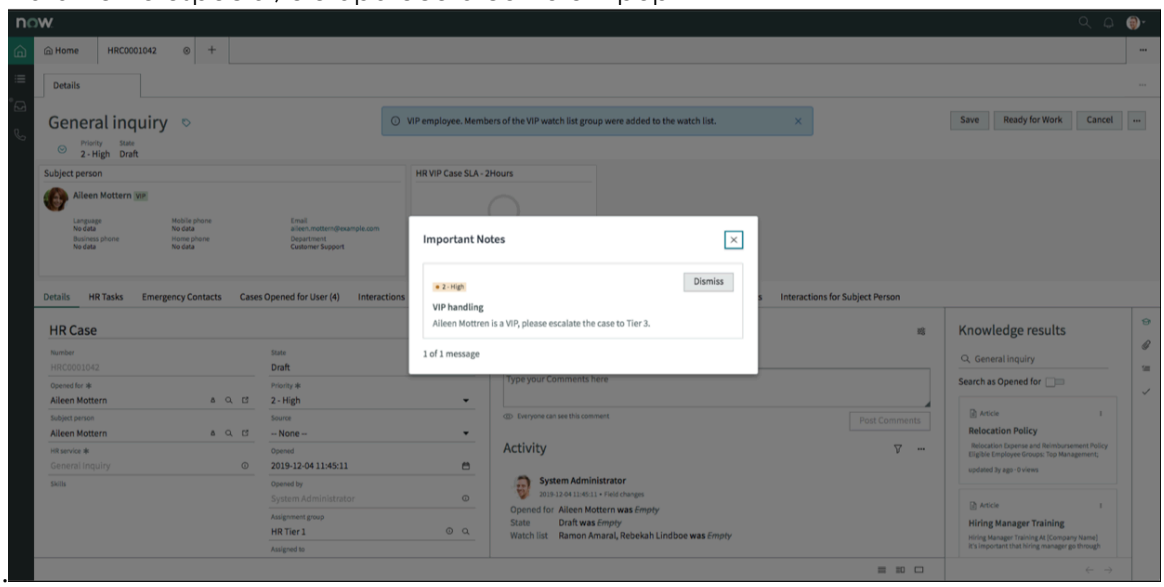
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localizar e exibir um caso de RH.
   Se o caso de RH estiver configurado para mostrar uma observação de tratamento especial, ele aparecerá como um pop-up.



3. Leia a anotação e selecione **Ignorar**.

Criar uma solicitação de casos em massa usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie solicitações de casos em massa por meio de Espaço do agente para Gestão de casos de RH para criar o mesmo tipo de caso de RH para vários funcionários sem precisar criar o mesmo caso várias vezes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione **Solicitações de casos em massa**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de solicitação de casos em massa.
6. Selecione **Save** (Salvar).

   As **guias Detalhes**, **Grupos de segmentos de usuário** e **Casos criados** são exibidas.
7. Crie um grupo de segmentos de usuário.
   Para obter mais informações, consulte Especifique um grupo de segmentos de usuário para uma solicitação de casos em massa no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você também pode configurar os campos que deseja exibir no formulário Grupo de segmentos de usuário configurando os campos no formulário Configuração de criação de caso. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.

8. Opcional: Exiba detalhes da sua solicitação de casos em massa selecionando a guia **Detalhes** quando o status do segmento mudar para **Processado**.
9. Crie casos para todos os usuários com status Incluído que atendam aos critérios de filtro selecionando *Criar casos*.

Nota: Depois de selecionar o botão **Criar casos**, todos os usuários com status **Incluído** são verificados novamente em relação aos critérios de filtro usados. Casos não são criados para usuários que não correspondem mais aos critérios de filtro. Os casos também não são criados para usuários que correspondem aos critérios depois que o segmento de usuário foi criado.

10. Opcional: Selecione a guia **Casos criados** para exibir uma lista de casos criados.

Especifique um grupo de segmentos de usuário para uma solicitação de casos em massa no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie um grupo de segmentos de usuário para especificar em uma solicitação de casos em massa os usuários para os quais um caso será criado. Você pode especificar valores para um grupo de usuários ou especificar vários segmentos com valores diferentes para diferentes grupos de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione **Solicitações de casos em massa**.
4. Selecione a solicitação de casos em massa.
5. Selecione **Criar grupo de segmentos**.
6. No formulário, preencha os campos.

Criar grupo de segmentos de usuário: tabela de detalhes

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo que descreve o grupo de segmentos de usuário.
Aberto(a) para	Funcionário a ser atribuído como a pessoa Aberto para em cada caso. Por exemplo, para uma solicitação de casos em massa de integração, você selecionaria o gerente de contratação.
Anotações de trabalho	Mais detalhes sobre o segmento de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Avançar**.
8. Indique como você indicará para quais usuários a solicitação de casos em massa criará casos no campo **Filtrar por**.

Fonte de dados	Descrição
Arquivo	Carregue um arquivo com nomes de usuário ou endereços de e-mail. **a.** Selecione o tipo de arquivo em **Tipo de arquivo de modelo** ou, para uma planilha do Excel pré-formatada, selecione **Baixar modelo**. ▪ **Modelo de nome de usuário** - Um arquivo que contém nomes de usuário. ▪ **Modelo de e-mail** - Um arquivo que contém endereços de e-mail. **b.** Encontre e selecione o arquivo que você está carregando selecionando **+Adicionar arquivo**. **c.** Selecione **Carregar**. **d.** Selecione **Processar arquivo**.
Critérios do RH	Critérios baseados em condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].
Critérios do usuário	Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa.
Perfil de RH	Condição com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Usuários	Condições baseadas na tabela Usuário [sys_user].

9. Selecione **Criar grupo de segmentos**.
O formulário **Solicitação de casos em massa** é exibido com o grupo de segmentos de usuário que você criou.

> **Nota:** Você ainda pode revisar e editar seu grupo de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Revisar usuários em um grupo de segmentos de usuário.

Revisar usuários em um grupo de segmentos de usuário

Depois de criar um segmento de grupo de usuários, revise e edite os usuários antes de criar casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Selecione a guia **Solicitações de casos em massa**.
4. Selecione a solicitação de casos em massa.
5. Selecione a guia **Grupo de segmentos de usuário**.
6. Selecione o grupo de segmentos de usuário.
7. Selecione a guia **Segmentos de usuário**.
8. Revise a lista de usuários que atendem aos critérios.
   Os status de criação de caso são:
   - Incluído: o usuário corresponde aos critérios de filtro e um caso será criado para o usuário.
   - Excluído: o usuário não corresponde aos critérios e um caso não será criado.
   - Duplicado: o usuário é listado várias vezes.

Analisar resultados	Ação
Alguns status de usuário precisam ser modificados	**a.** Na coluna **Status** do usuário cujo status você deseja mudar, selecione o valor Status. **b.** Selecione o novo status. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Balcão de serviços de RH

O recurso de balcão de serviços de RH oferece uma maneira conveniente e eficiente para os usuários buscarem assistência e suporte imediatos para seus problemas relacionados ao RH. Com centros de balcão de serviços designados, os usuários podem buscar assistência presencial ou remota, relatar problemas e receber orientação de agentes de RH.

Nota: O recurso Balcão de serviços de RH está disponível quando os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup) e Employee Center Pro (sn_ex_sp_pro) estão instalados.

Walk-up Experience

O Walk-up Experience aumenta a satisfação e a produtividade do usuário, fornecendo suporte imediato e personalizado para necessidades relacionadas a TI.

Cada funcionário ou convidado pode fazer check-in e obter suporte em um centro de balcão de serviços estabelecido.

Central do funcionário - Pro Quiosque

O quiosque profissional da Central do funcionário permite que todos os trabalhadores sem mesa tenham acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento e maior produtividade.

- Acessar informações e usar serviços.
- Forneça opções de autoatendimento, como gerar e rastrear solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas de balcão de serviços de RH

As listas de balcão de serviços de RH consistem nas seguintes categorias:

Categorias da lista de balcão de serviços de RH

Nome	Descrição
Locais com balcão de serviços	Os agentes de RH podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços para as quais foram atribuídos. As filas de locais revelam todas as informações que um agente de RH deve saber para operar a fila com eficiência. Selecione um local na lista para ver os detalhes, como interações, compromissos e motivos das visitas.
Quiosques do local	Os quiosques do local oferecem assistência imediata aos solicitantes, dando suporte a problemas técnicos, perguntas ou solicitações. Os solicitantes podem receber orientação ou resolução no local para seus problemas relacionados ao RH.
Seus balcões de serviços atribuídos	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes de RH atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação em fila. Os gerentes podem atribuir interações a agentes de RH específicos.
Balcões de serviços em aberto não atribuídos	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído ao registro.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes de RH podem abandonar uma interação quando um solicitante sai da fila antes de receber suporte.
Consultas	Registro de compromisso de balcão de serviços criado quando um solicitante gera uma solicitação de compromisso na Central do funcionário.

Usar balcão de serviços de RH

Use o balcão de serviços de RH para oferecer suporte a solicitações de RH feitas por trabalhadores sem mesa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.case_writer
- Verifique se os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup) e Employee Center Pro (sn_ex_sp_pro) estão instalados.
- O funcionário deve fazer uma solicitação de agendamento de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário . Com base no serviço e no local, o compromisso é atribuído a um agente de RH.

Procedimento

1. Abra o Espaço do agente de RH.
2. Em Listas, navegue até RH Balcões de serviços.
3. Em Compromissos de balcão de serviços de RH, selecione um registro de compromisso de balcão de serviços.
   Uma exibição somente leitura do compromisso de balcão de serviços é exibida. Em Anexos, você pode baixar o convite do Outlook para o calendário do Outlook.
4. Selecione **Abrir interação**.
   O registro de interação permite que você se comunique com o solicitante. Você pode criar ainda mais um caso a partir da interação com base no seu caso de uso.
5. Para começar a trabalhar na interação, selecione **Aceitar**.
6. Para colocar a interação em espera enquanto você obtém informações adicionais sobre a solicitação, selecione **Colocar em espera**.
7. Para cancelar a interação ou o compromisso quando um solicitante sai da fila antes de receber suporte, selecione **Abandonar**.

> **Nota:** A interação e os registros de balcão de serviços de RH são encerrados automaticamente quando o solicitante cancela a solicitação da Central do funcionário.

Painel de triagem de RH

O Painel de Triagem de RH permite que você revise as atribuições de caso de suas equipes em um layout em que os casos são exibidos como cartões. Este layout permite a fácil movimentação de cartões de caso entre raias, permitindo que você revise e reatribua casos atualizando automaticamente o serviço de RH, o usuário ou a prioridade.

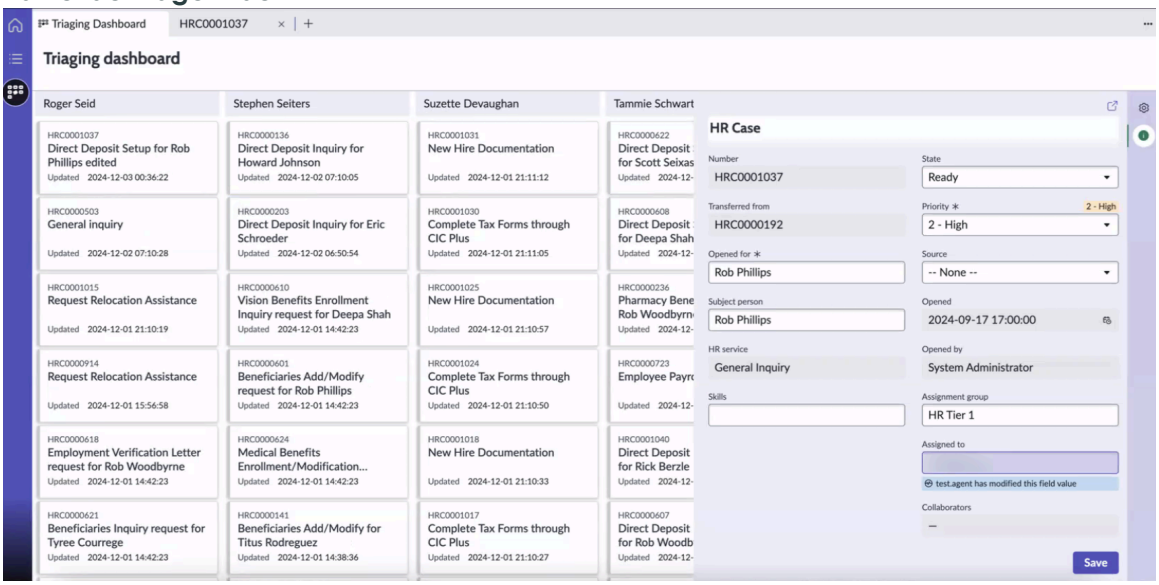
Principais recursos

- Capacidade de configurar raia (prioridade, grupo de atribuição ou serviço de RH) pela qual você deseja exibir os casos de RH de suas equipes.
- Capacidade de configurar campos de caso e a ordem pela qual você deseja que os campos de caso apareçam no cartão de caso.
- Atualize automaticamente a prioridade, a atribuição ou o serviço de RH de um caso de RH movendo um cartão de caso de uma raia para outra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de triagem de RH



Configurar o Painel de triagem de RH

Defina as configurações no Painel de triagem para que você possa exibir as atribuições de caso da sua equipe categorizadas por serviço de RH, prioridade ou grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Abra o Espaço do agente de RH.

2. Selecione o ícone do Painel de triagem .

3. Selecione o ícone Configurações .

4. Na seção Configurações, execute as seguintes etapas:

- Selecione um COE (Centro de Excelência) para exibir somente os casos de RH específicos para esse COE. Os Centros de Excelência de RH categorizam os casos com base em função ou disciplina exclusiva, como folha de pagamento ou relacionamentos com funcionários.
- Especifique critérios de filtro para selecionar os campos que você deseja exibir no cartão de caso de RH. Use os critérios **de filtro** ou selecione os campos manualmente expandindo os **Campos para mostrar no cartão do caso**.
- Escolha uma raia selecionando um valor na lista **de raias verticais** : serviço de RH, prioridade ou grupo de atribuição de RH.

  a. Selecione **Serviço de RH** na lista **de raias verticais**.

  b. Selecione os serviços de RH que você deseja exibir como raias verticais no painel Triagem de RH.

  c. Selecione o valor necessário no campo **Método de transferência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores do campo de método de transferência

Valor do campo	Descrição
Sempre perguntar	A janela de caso de transferência aparece quando você move um cartão de caso para outra raia.
Transferir com o número do caso existente	Quando você move um cartão de caso para outra raia, o caso é atribuído ao novo serviço de RH com o número de caso existente.
Transferir com o novo número de caso.	Quando você move um cartão de caso para outra raia, o caso é atribuído ao novo serviço de RH com um novo número de caso.

d. Selecione **Aplicar**.

ou

a. Selecione **Grupo de atribuição** na lista de **raias verticais**.

b. Selecione usuários.

c. Selecione **Aplicar**.

ou

a. Selecione **Prioridade** na lista **de raias verticais**.

b. Selecione **Aplicar**.

O que Fazer Depois

1. Exiba casos de RH com base nas configurações definidas.
2. Arraste e mova um cartão para a respectiva raia.
   a. **Serviço de RH** como título da raia: quando você arrasta um caso de uma raia para outra, a transferência de caso é feita com base no valor selecionado no campo **Método de transferência**.
   b. **Prioridade** como título da raia: quando você arrasta um caso de uma raia para outra, a prioridade do caso é atualizada para o respectivo valor da raia.
   c. **Grupo de atribuição** como título da raia: quando você arrasta um caso de uma raia para outra, o caso é atribuído ao respectivo usuário da raia.

Referência do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre Espaço do agente para Gestão de casos de RH componentes e formulários.

Criar um novo formulário de caso

O formulário Criar um novo caso permite criar um novo caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Criar um novo formulário de caso

Campo	Descrição
COE	Selecione o **Centro de excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um novo formulário de caso

Campo	Descrição
	informações, consulte Modelo de dados dos Centros de Excelência de RH. **Nota:** Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado é preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH com base no COE selecionado ou no que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por: • COE selecionado. • Critérios de RH para a **pessoa afetada** com base na configuração do serviço de RH. Filtro de limite de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não ter removido o campo Aberto para.
Descrição do serviço de RH	Descrição do serviço de RH selecionado no campo **Serviço de RH**. Para obter mais informações sobre como configurar a descrição do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.
Aberto(a) para	O funcionário para o qual o caso foi criado. Essa pessoa pode ser diferente da pessoa afetada. Por exemplo, pode ser o gerente da pessoa afetada.
Pessoa afetada	O funcionário para o qual o caso foi criado. A pessoa que precisa de algum tipo de serviço de RH. **Nota:** Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de pesquisa de limite de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa afetada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um novo formulário de caso

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Informações relacionadas ao caso que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não estão visíveis para a pessoa Aberto para.

Referência de configurações de página

Uma descrição das definições de configuração da página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
Registro	
Entrada mínima para pesquisa do usuário de aprovação adhoc	Número mínimo de valores alfanuméricos necessários para iniciar uma pesquisa no pop-up **Adicionar uma aprovação**.
Linha do tempo para casos de ER	Opção para configurar a exibição da linha do tempo do caso na página de registro. Os agentes de ER (Relacionamentos do funcionário) usam linhas do tempo de caso para rastrear casos de ER. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la ao caso, selecione **Visualizar**.
Campo de título da guia do caso	Título da guia exibido para cada caso de RH. **Nota:** Se o **campo Título da guia Caso** não for especificado, a propriedade sn_hr_core_case será aplicada a todas as extensões associadas. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la ao caso, clique em **Visualizar**.
Configuração do cartão do playbook	Alternar para determinar a tabela de configuração do cartão do playbook, dependendo das versões instaladas. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la ao caso, selecione **Visualizar**.
ID do modelo de e-mail do gerente	Sys_id do modelo de e-mail exibido, quando o ID de e-mail do gerente é selecionado no pop-up do nome do gerente na barra lateral **Resumo**.
Copiar atributos de caso	Opção para editar atributos que são preenchidos automaticamente ao copiar um caso.
Painel lateral contextual	
Visibilidade das guias da barra lateral	Lista de tabelas associadas às guias da barra lateral no Painel lateral contextual. Para ocultar uma guia da barra lateral do Painel lateral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
	contextual, remova a entrada de tabela correspondente do arquivo JSON.
Resumo	
Limite de casos	Número máximo de casos recentes exibidos no painel **Resumo**. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, selecione **Visualizar**.
Campos de gerente para popover	Campos exibidos no popover quando o nome do gerente é selecionado na barra lateral **Visão geral**. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, clique em **Visualizar**.
Campo de usuário	Pares de campo-valor que determinam qual usuário é exibido no painel **Resumo**. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, selecione **Visualizar**.
Atualizar informações do funcionário	Opção para navegar para definir as configurações no formulário de perfil de RH. Esta opção contém informações relacionadas ao funcionário no painel **Resumo**. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, selecione **Visualizar**.
Assistência do agente	
Configuração da Assistência do agente	Lista de nomes de tabelas e sys_id do registro de configuração de assistência do agente associado. **Nota:** Um sys_id é um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID exclusivo globalmente) que identifica cada registro em uma instância. Para obter mais informações, consulte Identificador de registro exclusivo (sys_id) . Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, selecione **Visualizar**.
Configuração de tabela	Opção para configurar os resultados da pesquisa relacionada à assistência do agente no formulário Configurações de tabela.
Modelos de resposta	
Configuração de modelos de resposta	Lista de nomes de tabelas e sys_id do registro de configuração do modelo de resposta associado. Para visualizar a configuração definida antes de aplicá-la no formulário de caso, selecione **Visualizar**.
Configuração de tabela	Opção para definir as configurações de modelos de resposta no formulário Configurações de tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
Instruções de execução	
Configuração de instruções de execução	Opção para navegar até o formulário Instruções de execução de RH para configurar a seção Instruções de execução no caso de RH.
Modelos de cliente de e-mail	
Configuração de modelos do cliente de e-mail	Opção para navegar até o formulário Modelos do cliente de e-mail para configurar a seção Modelos de e-mail em um caso de RH.
Lista	
ID da configuração da lista	O sys_id do registro de configuração de lista [sys_ux_list_menu_config] na tabela Configuração do menu de lista da UX.
ID da configuração do valor destacado	Sys_id do registro de configuração do valor realçado [sys_ux_highlighted_value_config] na tabela Configuração de valor do Marcador de UX.
Criação de caso	
Campos de funcionário de criação de caso	Campos de funcionário exibidos na página de criação de caso.
Página inicial	
Configurações do cartão de caso de RH	
Casos de RH de alta prioridade	Filtrar para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal. Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
Casos de RH atualizados recentemente	Filtrar para determinar quais casos de RH atualizados recentemente são exibidos na página principal. Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
ANS do caso de RH em risco	Filtrar para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal. Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
Comunicados	Opção para navegar até a página Conteúdo da programação para configurar a seção Comunicados na página principal.
Links rápidos	Opção para navegar até a página Conteúdo da programação para configurar a seção Links rápidos na página principal.
Minhas aplicações usadas com frequência	Opção para navegar até a página Conteúdo da programação para configurar a seção Meus apps usados com frequência na página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de condição de valor realçado

Use o formulário de condição de valor realçado para criar condições para realçar um campo.

Formulário de condição de valor realçado

Campo	Descrição
Condições	Condições que acionam o realce de um campo.
Cor	Cor do campo realçado.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce pertence.
Pedido	A ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas em ordem, da mais baixa para a mais alta.
Ocultar rótulo	Alternar para ocultar o nome do rótulo.
Rótulo	Nome do campo realçado que aparece quando a condição é atendida.
Mostrar Ícone	Alternar para exibir o marcador inicial quando um campo estiver realçado. Exemplo - 
Substituição de Valor	Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer uma substituição de valor, o espaço realçará o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, o espaço substituirá o valor do campo pelo seu texto e o destacará. Exemplo - 

Formulário de solicitação de casos em massa

O formulário de solicitação de casos em massa fornece informações para criar uma solicitação de casos em massa para habilitar a criação do mesmo tipo de casos de RH.

Formulário de solicitação de casos em massa

Campo	Descrição
Número	Número de solicitação de casos em massa gerado automaticamente.
Nome	Nome que descreve a solicitação de casos em massa.
Serviço de RH	Serviço de RH associado à solicitação de casos em massa.
Status	Status da solicitação de casos em massa. Os status da solicitação de casos em massa são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de casos em massa

Campo	Descrição
	• Rascunho - O status padrão. • Pronto - Um grupo de segmentos de usuário foi criado para a solicitação de casos em massa. • Em andamento - a solicitação está no processo de criação de solicitações de casos em massa.
Criar um caso principal	Opção para criar um caso primário que está associado aos casos em massa.
Aberto por	Nome do usuário que cria a solicitação de casos em massa.
Contagem de usuários selecionados	Número de usuários selecionados para a solicitação de casos em massa. O valor deste campo é obtido do campo de seleção de usuário ao criar um segmento de grupo de usuários.
Hora da solicitação	Data e hora em que sua solicitação de casos em massa foi enviada para criar casos. O valor deste campo é preenchido automaticamente após a criação do grupo de segmentos de usuário.

Prestação de serviços de RH Playbook

Atualmente, o Prestação de serviços de RH Playbook oferece um único painel para exibir e trabalhar em todas as tarefas e etapas necessárias para resolver um caso de evento de ciclo de vida.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Nota: Somente casos de evento de ciclo de vida são compatíveis no momento.

Ter todas as informações de caso em um único painel permite que você decida rápida e facilmente quais são suas principais prioridades. Ter as principais prioridades permite que você:

- Exiba todas as etapas em andamento em diferentes departamentos para não perder tempo pesquisando e abrindo formulários diferentes.
- Exibir todas as ações concluídas.
- Veja com facilidade e rapidez o que você deve fazer em seguida.

Casos de evento de ciclo de vida

Como pode haver vários conjuntos de atividades em um caso de evento de ciclo de vida que também contém várias atividades, ser capaz de exibir todos os aspectos é crucial para um agente de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando um botão de acordeão, você pode expandir ou recolher conjuntos de atividades para exibir as atividades em.

Em um conjunto de atividades, você pode exibir todas as tarefas, estados, proprietários e ter a capacidade de agir.

Nota: Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

Explorando Prestação de serviços de RH playbook

Use Prestação de serviços de RH Espaço do agente para gerenciar casos de eventos de ciclo de vida.

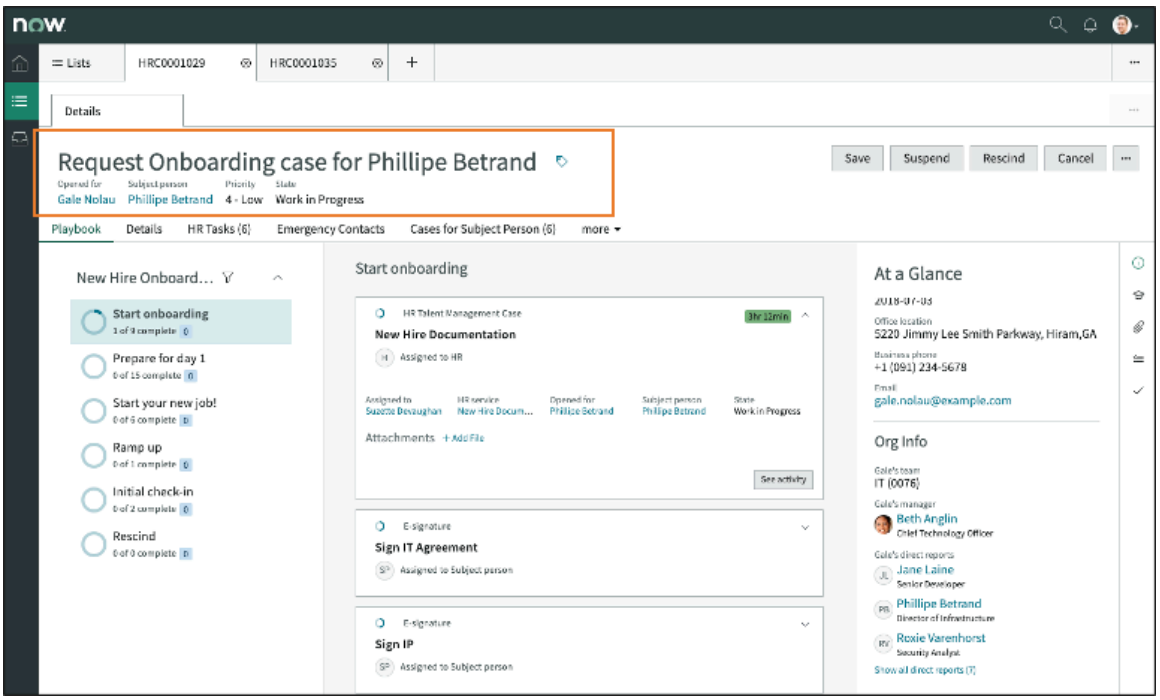
Formulário de caso do Espaço do agente de RH com playbook

Quando o Playbook é ativado com Prestação de serviços de RH Espaço do agente, a guia **Playbook** aparece no menu Itens relacionados.

Cabeçalho do playbook

O cabeçalho do Playbook mostra o título de um conjunto de atividades.

Nota: Para obter mais informações sobre a estrutura de eventos de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida.



Painel Fase

No lado esquerdo do formulário do Playbook, você verá o painel de fases que mostra o evento de ciclo de vida e cada conjunto de atividades. Abaixo de cada conjunto de atividades é mostrado o número de atividades concluídas e um círculo de status. Uma marca de verificação dentro do círculo indica um conjunto de atividades concluído.

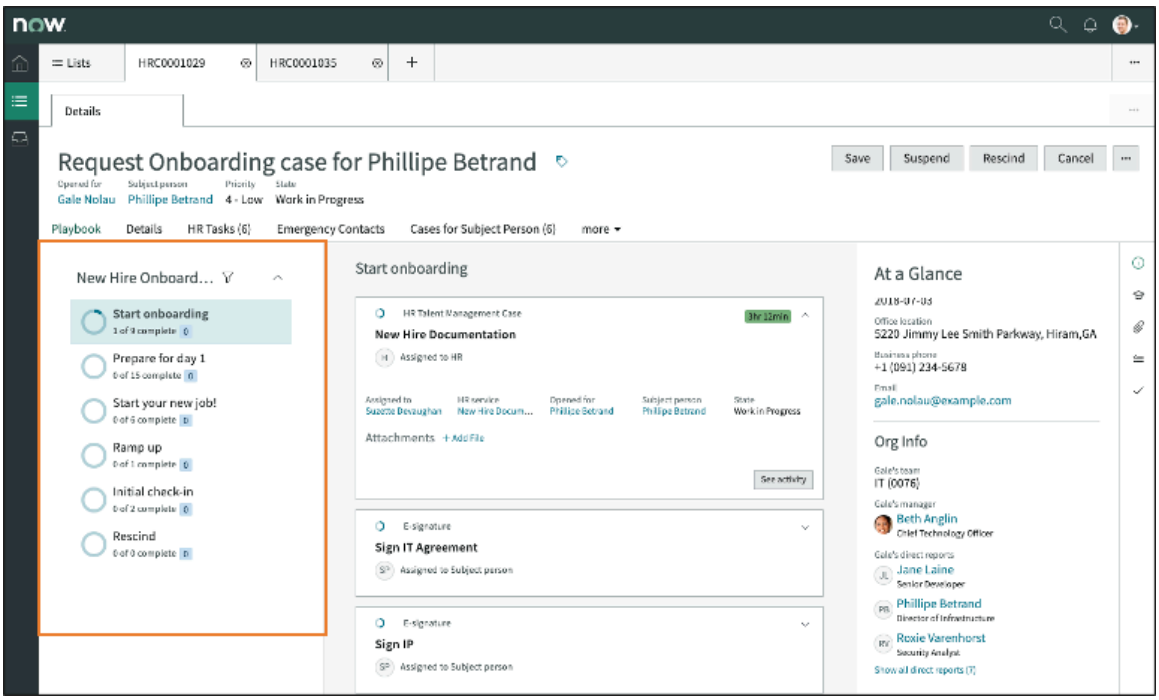
Uma marca de seleção dentro do cabeçalho do playbook indica que o conjunto de atividades está concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

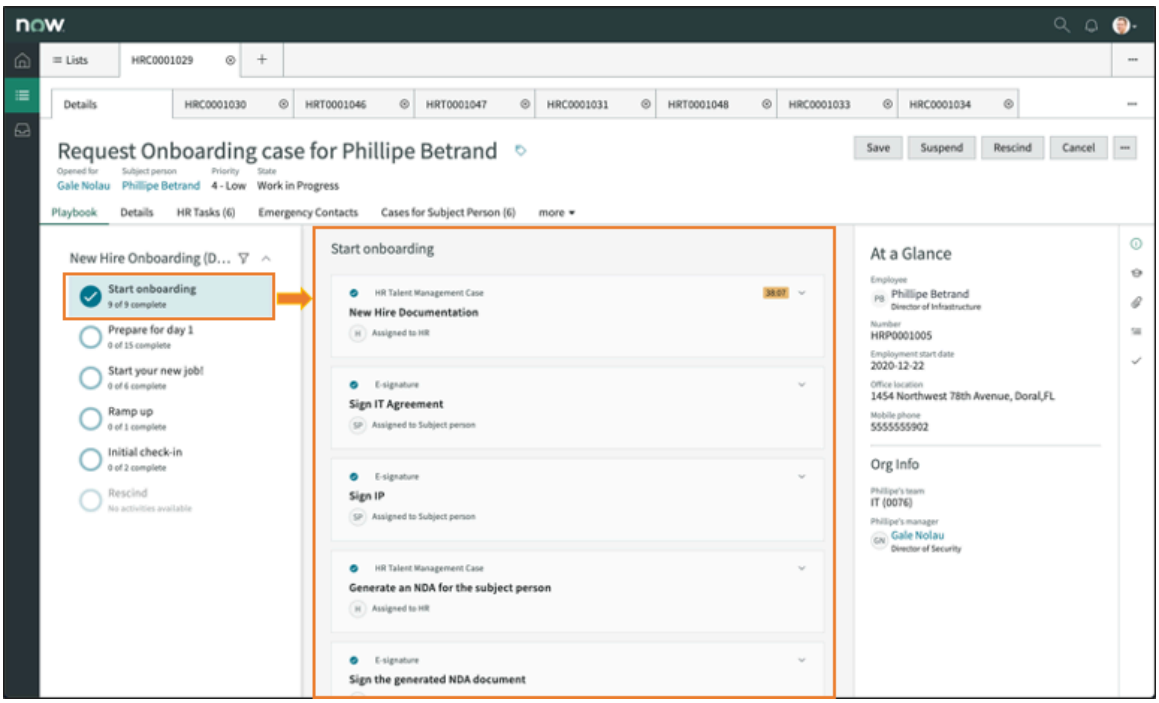
Você pode ver rapidamente quantas atividades existem para um conjunto de atividades e quantas foram concluídas.

No exemplo, o conjunto de atividades Iniciar integração tem um total de nove atividades com uma concluída (1 de 9).



Fluxo de atividades

Clique em um conjunto de atividades no painel de fases para exibir todas as atividades no conjunto de atividades.

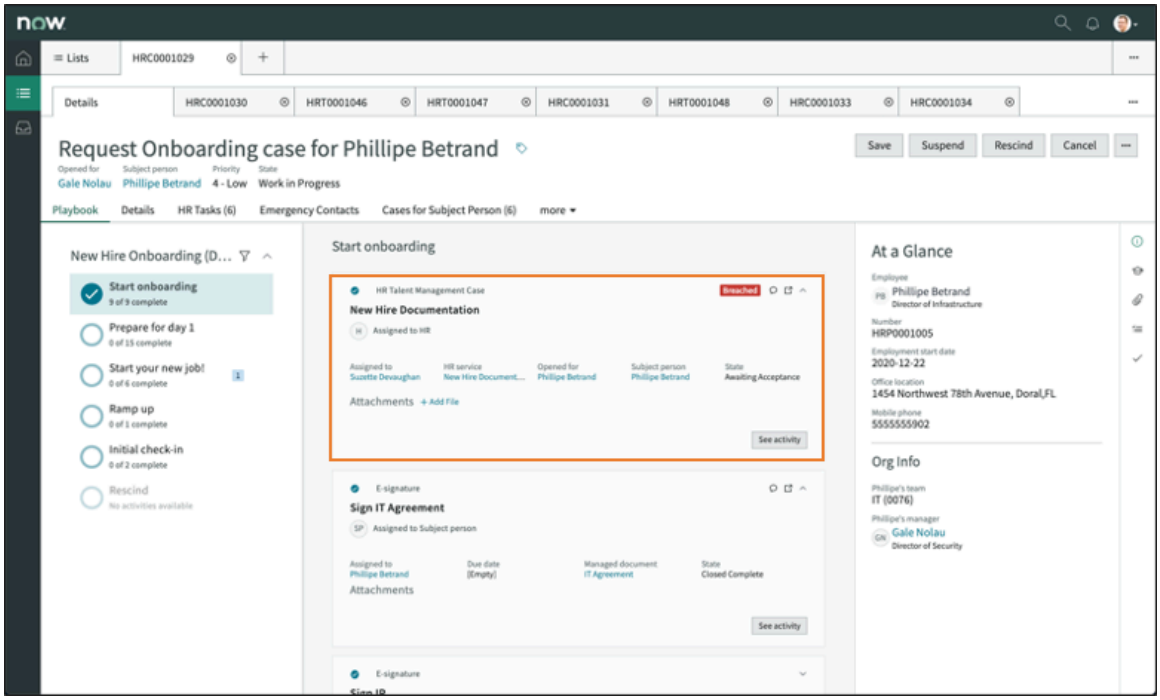


Cartão de RH

Você pode detalhar uma atividade do fluxo de atividades clicando em uma atividade para exibir detalhes sobre o caso ou a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

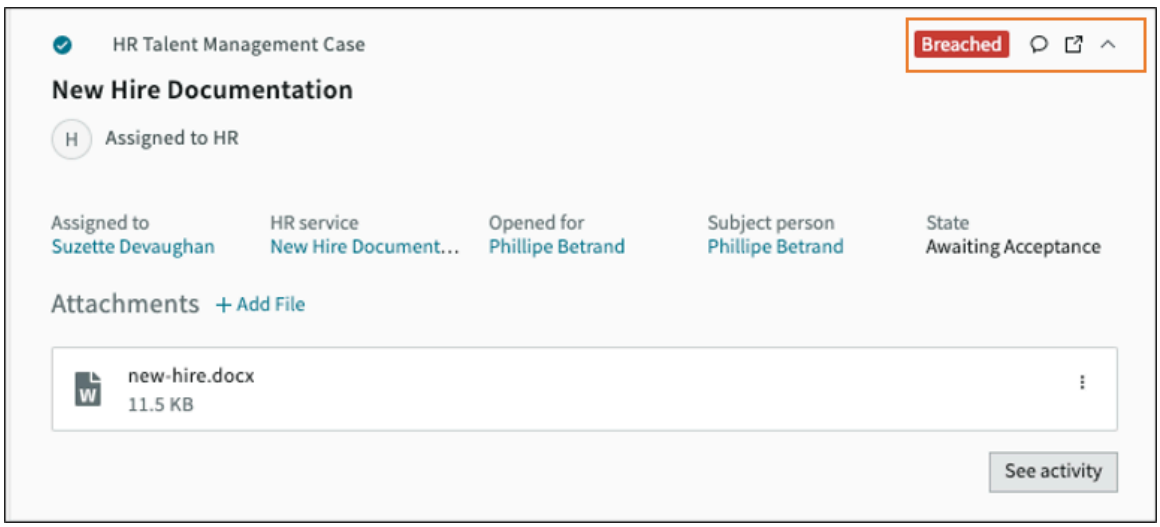


O caso de RH é aberto em uma janela e guia separadas.

Detalhes do cartão de RH

Clique na atividade e os anexos **Atribuído a**, **Serviço de RH**, **Aberto para**, **Pessoa afetada**, **Estado**e anexos serão exibidos.

Na parte superior, à direita de um cartão do Playbook de RH, há uma série de ícones.



O primeiro ícone à esquerda fornece o estado do caso ou tarefa de RH. Passar o mouse sobre mostra os detalhes do ANS.

Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** ( ) para adicionar comentários ou anotações relacionadas à atividade.

Para exibir comentários ou anotações, clique no botão **Ver atividade**.

Clique no ícone Abrir tarefa ( ) para exibir os detalhes do caso ou da tarefa de RH. Uma nova guia com o caso ou guia de RH é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique no ícone Minimizar tarefa ( ) para fechar os detalhes do caso ou da tarefa de RH.

As outras áreas do Playbook são abordadas em Como explorar Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Configurando Prestação de serviços de RH Playbook

Configure Prestação de serviços de RH o Playbook para que seus agentes possam gerenciar, rastrear e criar casos de eventos de ciclo de vida com facilidade.

Ativação

Para ativar o Playbook para RH, você deve acessar ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

Ative os seguintes plug-ins:

Base para Playbook Experience [com.glide.playbook_experience.config].

As próximas duas (2) aplicações são obtidas na loja:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Componentes da Playbook Experience [now_playbook_exp]

Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Cartões de RH

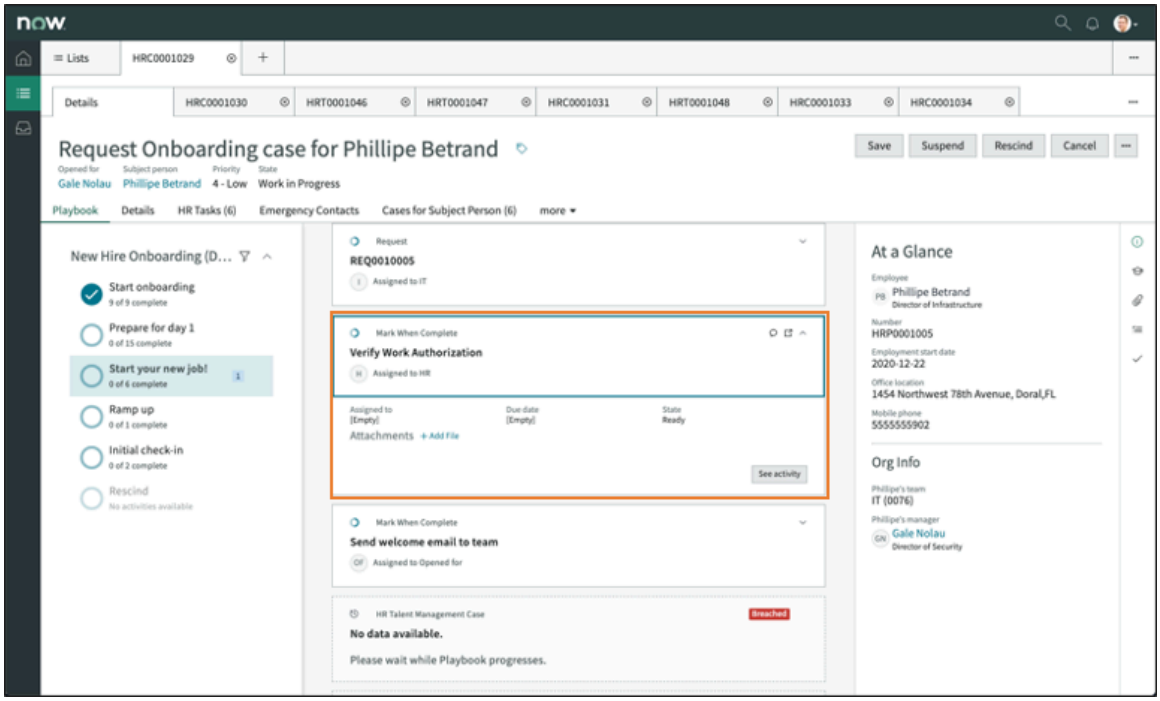
A guia Playbook em Prestação de serviços de RH Espaço do agente tem cartões de RH.

Os cartões de RH representam cada atividade no conjunto de atividades que pode representar vários registros, como tarefas de RH, casos de RH, solicitações, incidentes, aprovações e muito mais.

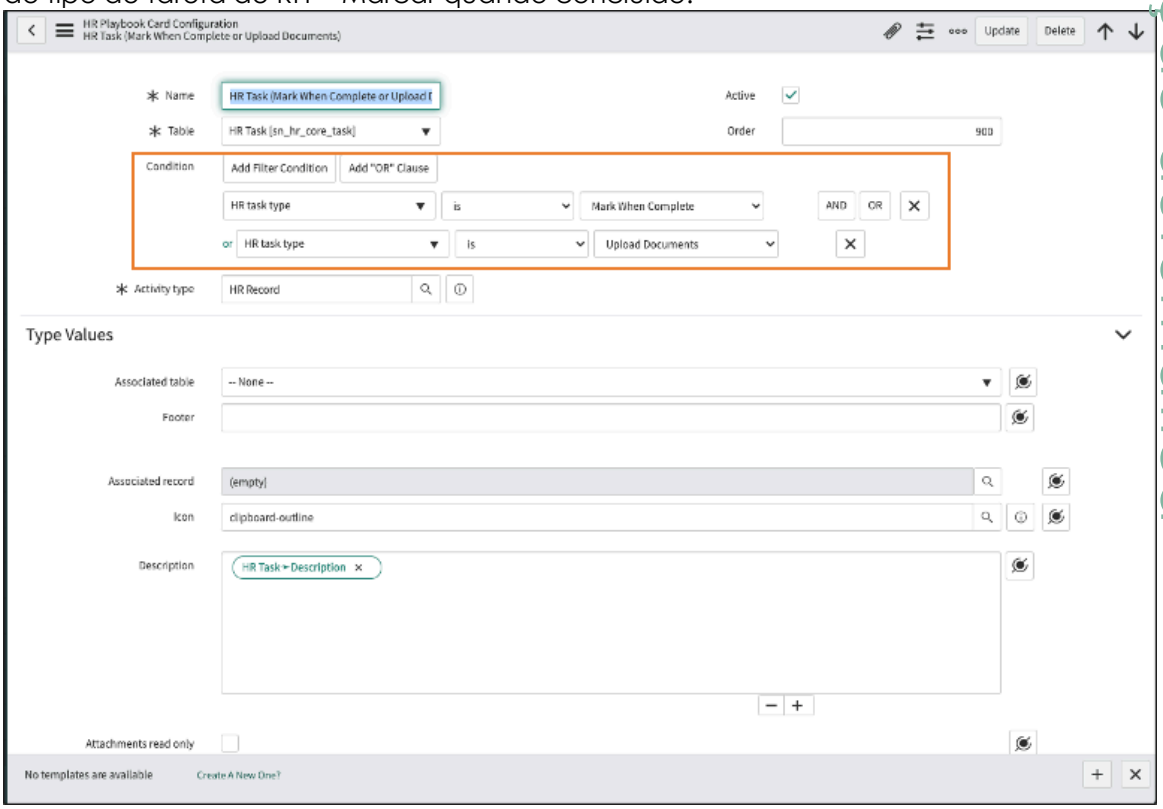
Abaixo está um exemplo de um cartão de RH mostrando um registro de tarefa de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- O cartão Verificar autorização de trabalho tem uma condição do tipo de tarefa de RH = Marcar quando concluído.



- Cada atividade mostra uma tarefa de RH, caso, solicitação e outros. As atividades analisam a tabela de configuração do cartão do playbook de RH para corresponder ao registro de ordem mais baixo.
- A configuração do cartão do Playbook de RH pode ter filtros para determinar quais valores serão renderizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use a Configuração de Cartão do Playbook de RH para configurar os cartões.
- Para obter mais informações, consulte Configurar cartão de playbook Prestação de serviços de RH.

Como administrador de RH, use esta opção para configurar a aparência de cada playbook no Prestação de serviços de RH Playbook para diferentes tipos de registros (caso de RH, tarefa e outros). Diferentes tipos de registro têm informações relevantes diferentes para mostrar.

O sistema de base fornece 19 registros.

Nota: Para obter mais informações sobre a configuração do playbook, consulte Configuração de um playbook .

Configurar cartão de playbook Prestação de serviços de RH

Use a Configuração de cartão do Playbook para exibir e gerenciar o que aparece para cada cartão em um conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin
Cada atividade tenta mostrar um registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante), passa pela configuração do cartão e tenta corresponder ao registro com a ordem mais baixa na tabela. Por exemplo, "Verificar autorização de trabalho" é um cartão "marcar quando concluído" fornecido pelo sistema de base.

As propriedades do registro de configuração do cartão são preenchidas a partir do registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante).

Nota: Para Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente e Espaço do agente para Gestão de casos de RH, há duas configurações de cartão padrão separadas e substituições de atividade. A propriedade *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (valor padrão = falso) decide qual configuração de cartão será usada para Prestação de serviços de RH Playbook quando você tiver cada Espaço do agente instalado. Por padrão, a configuração de cartão Clássica será selecionada na configuração de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração do Cartão do Playbook**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do cartão do playbook de RH

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a configuração do cartão do Playbook de RH.
Tabela	O tipo de registro da configuração. Determina qual cartão aparece para cada atividade em um conjunto de atividades (raia). Também determina quais propriedades o cartão usa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	As condições que determinam se os valores de tipo são renderizados para um cartão do Playbook de RH. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Tipo de atividade	O tipo de atividade de uma atividade de evento de ciclo de vida. Os tipos de atividade podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida.
Ativo	Indica se o registro está ativo e disponível para uso.
Pedido	A ordem na qual a atividade tenta corresponder a este registro. Os valores mais baixos são avaliados primeiro.

A seção Valores de tipo determina o que aparece em cada cartão.

Valores de Tipo

Campo	Descrição
Tabela associada	Não aplicável no momento.
Rodapé	Informações que você deseja que apareçam no rodapé de um cartão do Playbook de RH. Insira o texto ou clique no ícone do seletor de cápsula para exibir referências que você pode selecionar para automatizar o posicionamento de informações.
Registro associado	Não aplicável no momento.
Ícone	Exibe um ícone que aparece no lado superior esquerdo do cartão. Clique no ícone Pesquisar usando lista para selecionar o ícone que você deseja que apareça.
Descrição	Selecione o ícone do seletor de cápsula para exibir uma descrição no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este não é um campo de forma livre, você deve selecionar entre os disponíveis
Somente leitura de anexos	Marque para indicar que os anexos existentes só podem ser lidos. **Nota:** Este é um campo somente leitura e não para adicionar anexos à atividade. Consulte o campo **Origem do anexo**.
Título	O título do cartão. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar na lista depois de clicar no ícone do seletor de cápsula  .
Campos de formulário	Exibe uma coluna vertical de campos que são renderizados abaixo da linha de campos de registro. **Nota:** Os campos são editáveis quando pelo menos um botão no cartão diz **Campos de formulário obrigatórios**. Você pode inserir texto separado por vírgulas ou selecionar campos clicando no ícone do seletor de cápsula  . Os campos selecionados aparecem como uma coluna no lado esquerdo do cartão.
Mostrar ANS	Marque para indicar que você deseja que o ícone de ANS apareça na parte superior, do lado direito do cartão. O ícone mostra o estado do ANS.
Slogan	Insira ou selecione as informações que aparecem na parte superior do cartão acima do título.
Origem do anexo	Use para permitir o carregamento de anexos. A seleção de related_record permite que o usuário carregue um anexo do cartão.
Campos do registro	Campos que você deseja que apareçam na seção superior do cartão. Insira a lista separada por vírgulas de campos que você deseja que apareça

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	no cartão ou clique no ícone xx para selecionar referências.
Mostrar check-list	Marque para exibir a check-list da atividade. Os usuários podem marcar tarefas da mesma forma que fazem no formulário de caso.
Atribuído a	Identifica o agente **Atribuído a**. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar nas referências depois de clicar no ícone do seletor de cápsula  . O nome aparece ao lado do título.
Visualização do formulário	Funciona com os **campos de formulário** e permite que você defina uma seção inteira que deseja que apareça no cartão.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Playbook Experience de RH

Use as Playbook Experiences para selecionar o playbook que sua empresa usa.

O Playbook base Prestação de serviços de RH contém uma experiência de playbook pré-configurada.

Uma Playbook Experience está vinculada às configurações do Playbook e às substituições de atividade do Playbook.

Configuração do Playbook

- Decida se deseja o ícone de estado da atividade no cartão.
- Determine quais campos usar no filtro do Playbook.
- Determine o número máximo de campos de formulário permitidos em um cartão antes que um modelo seja usado.
- Defina as condições a serem exibidas no cartão para o ícone de tempo de ANS.

Playbook Experience

Controla a experiência do usuário do playbook.

- Configura filtros de exibição e de atividade.
- Fornece integração de ANS.
- Fornece controle de acesso.

Substituições de Atividades

O sistema base usa substituições de atividade para mostrar o cartão de lista para solicitações e o cartão de registro padrão para tarefas de recolhimento e expansão. As substituições de atividade também são para cartões de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

expansão atribuídos ao usuário, atrasados, ANS violados e assim por diante que os agentes veem por padrão.

As substituições de atividade controlam a lógica e as condições dos cartões expandidos e dos cartões recolhidos.

Permite que você substitua três (3) padrões para cada cartão (na guia **O que substituir**):

- O tipo de cartão usado (cartão padrão, cartão de lista, cartão de criação de registro, cartão de conhecimento e assim por diante).
- Expandir estado (este cartão deve ser aberto por padrão quando o playbook é carregado).
- Funções necessárias (você deve limitar este cartão a funções específicas).

Ações de Atividade

Define ações do playbook, como adicionar usando formulários, condições e scripts, e quais botões aparecem em um cartão. Você pode configurar estes botões:

- Local onde os botões aparecem.
- Tipo e cor do botão.
- Como o botão é implementado (script do servidor, ação do cliente ou um modal de componente de IU).

As ações de atividade também funcionam com botões e ícones de exibição que podem:

- Renderizar um componente (Adicionar Aprovadores ou Encerrar Concluído).
- Atualize o registro (mude seu estado).

Para fazer mudanças nas configurações padrão, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience .

Configurar Playbook Experiences de RH

Use as Playbook Experiences para modificar as configurações padrão da Playbook Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: Para fazer mudanças, primeiro clone o registro da Playbook Experience de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione **Playbook de RH**.
3. Selecione a guia **Configurações do Playbook** e selecione **verdadeiro**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience .
4. Selecione a guia **Substituições de atividade do Playbook** e uma substituição de atividade.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
5. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar substituições de atividade do Playbook de RH

Crie substituições de atividade opcionais para o comportamento padrão das atividades no seu playbook de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: As substituições de atividade são afetadas pela propriedade do sistema *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Se esta propriedade do sistema for verdadeira, Espaço do agente para as configurações do cartão do Playbook da Gestão de casos de RH serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas. Se esta propriedade do sistema for falsa, que é o valor padrão, as configurações de cartão do Playbook clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas.

Você também pode acessar as Substituições de atividade do Playbook nas Playbook Experiences. Consulte Configurar Playbook Experiences de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Substituições de Atividades**.
2. Selecione uma substituição de atividade ou **Novo**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

Configurar ações de atividade do Playbook de RH

Use ações de playbook para permitir que os usuários concluam (adicionem botões e listas) e pulem atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Ações de Atividade**.
2. Insira ou edite os campos do formulário.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Personalizar ações do Playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

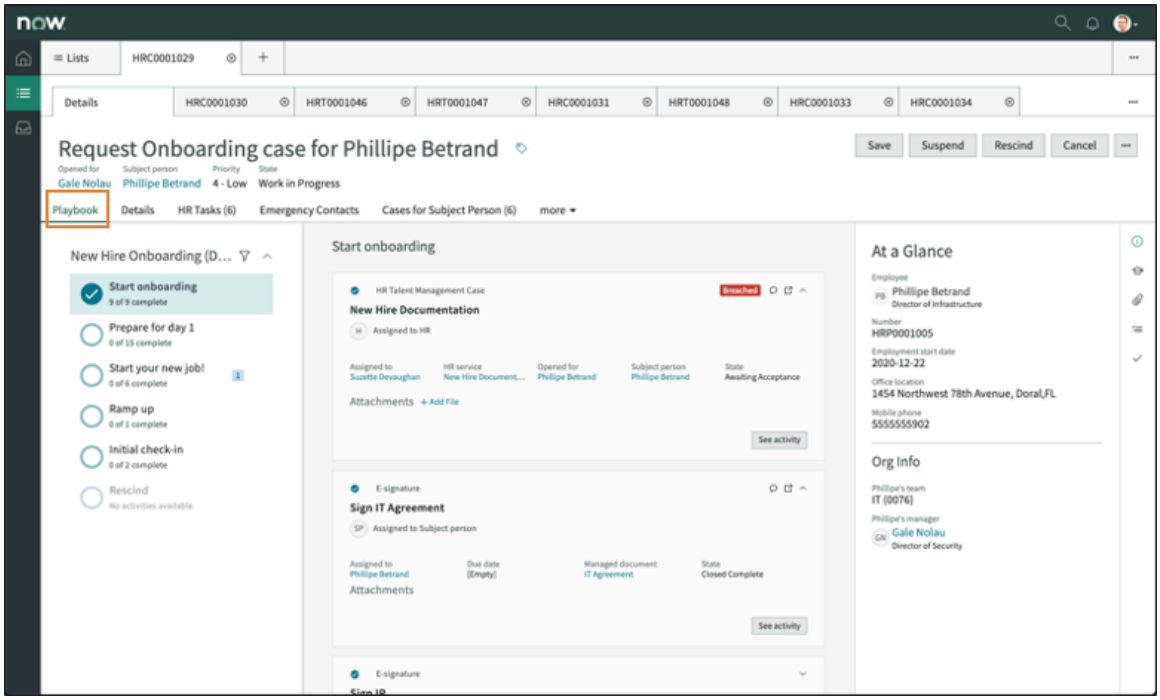
Usando Prestação de serviços de RH Playbook

Atualmente, o Prestação de serviços de RH Playbook só está disponível para uso com casos de RH de evento de ciclo de vida.

O playbook é exibido como uma guia no formulário do Espaço do agente de RH após a exibição de um caso de LE.

Nota: A guia Playbook só aparece depois que o caso de RH é movido para **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. Isso aciona o evento de ciclo de vida e os dados aparecem para todas as atividades iniciadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecionar a guia Playbook permite que você exiba e trabalhe todas as atividades de evento de ciclo de vida e suas tarefas secundárias em um único painel.

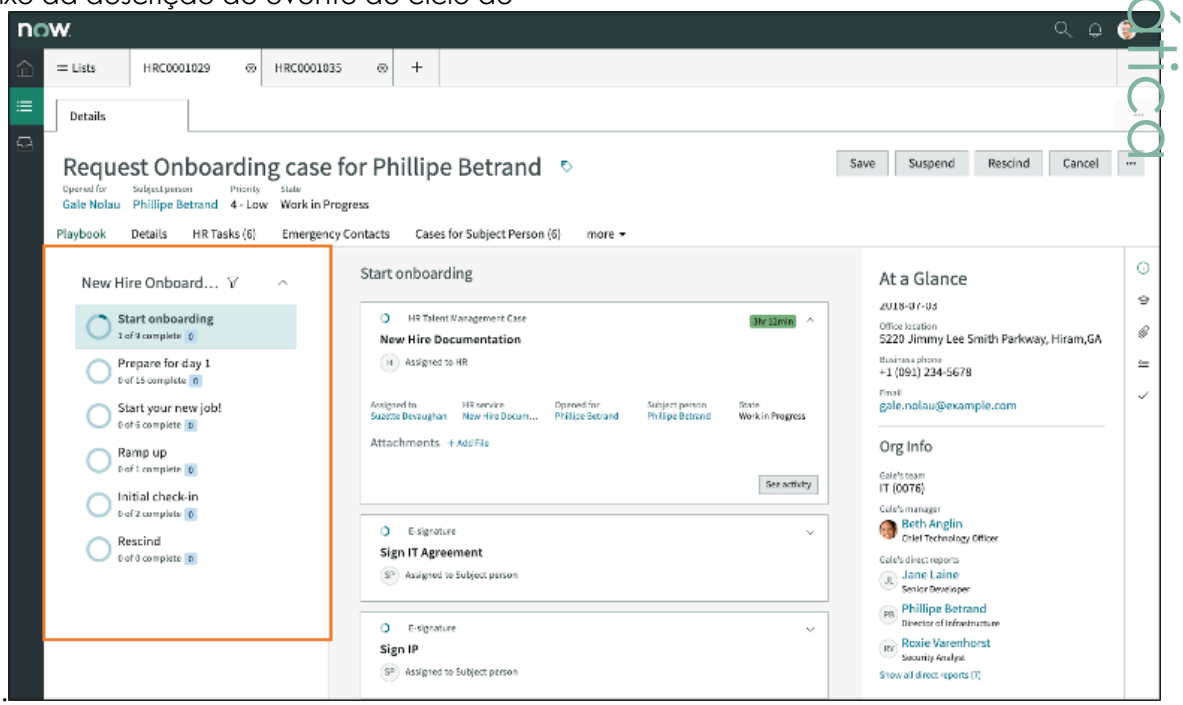
Nota: As tarefas criadas ad-hoc e que não fazem parte do fluxo de trabalho não são exibidas na guia, mas podem ser acessadas em listas relacionadas regulares.

Evento de ciclo de vida

O título do evento de ciclo de vida está na parte superior, abaixo da guia **Playbook** no painel de fases.

Conjuntos de atividades

A lista de raias junto com o ícone de status aparece abaixo da descrição do evento de ciclo de vida.



Tradução automática

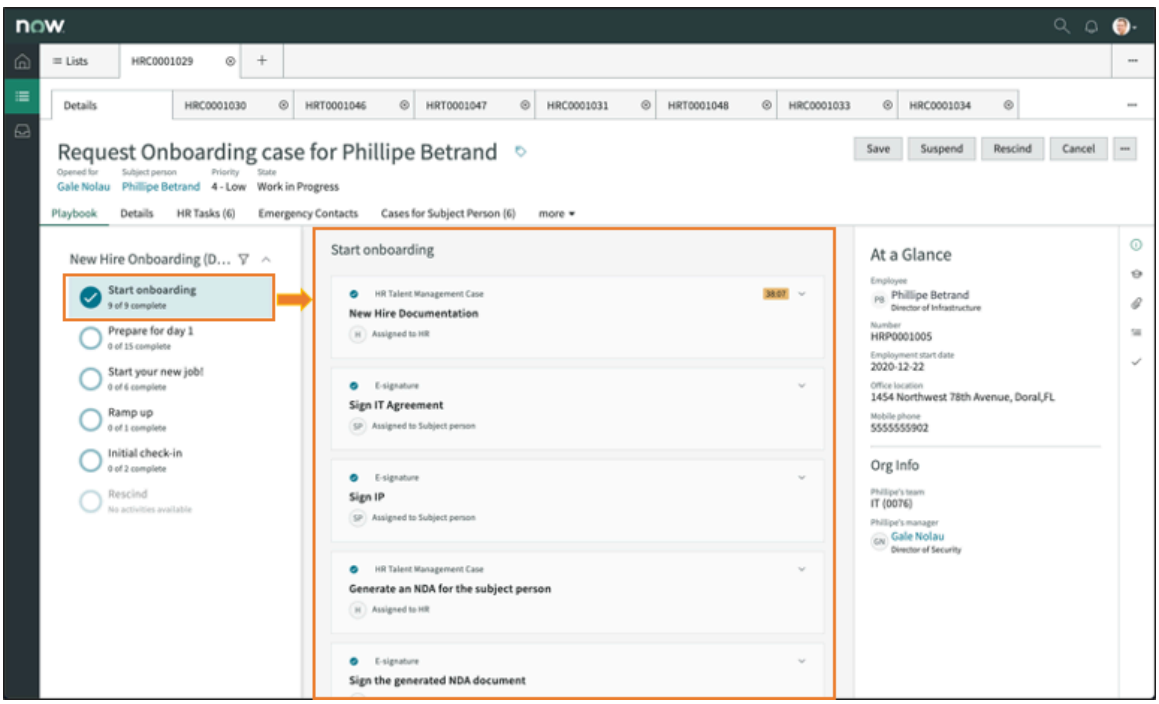
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Demonstração), há cinco (5) conjuntos de atividades:

- Iniciar integração
- Preparar para o dia 1
- Comece seu novo trabalho!
- Rampa para cima
- Check-in inicial

Atividades

Clique em um conjunto de atividades para exibir as atividades associadas.



Playbook de RH adicionar uma anotação ou comentário

Você pode adicionar uma anotação de trabalho ou comentário a um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

Antes de Iniciar

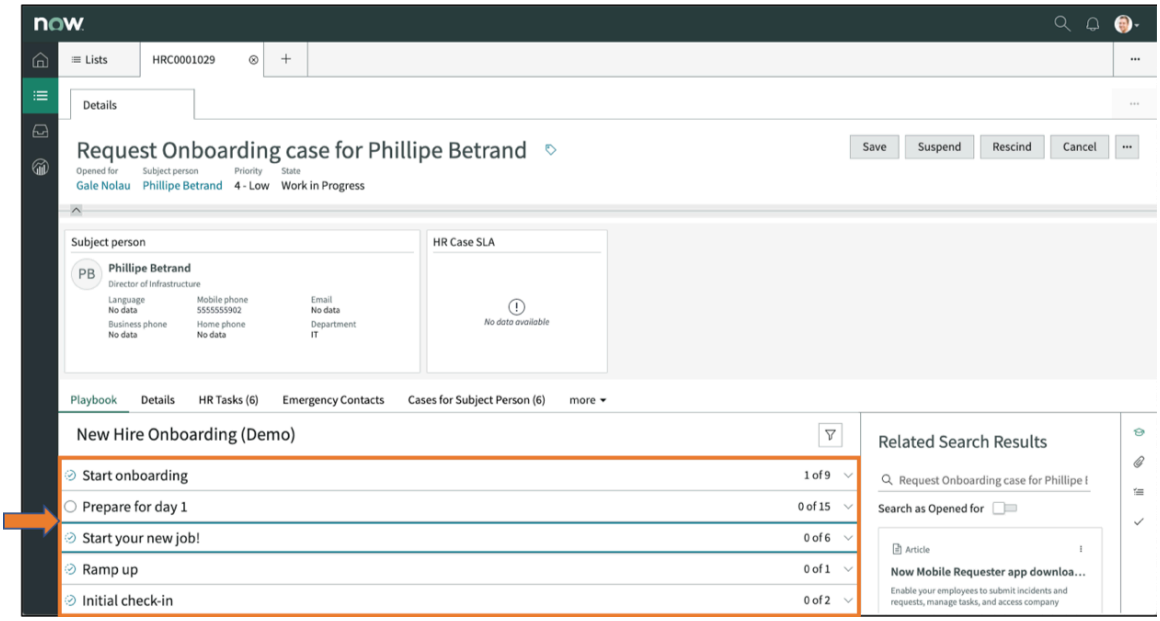
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

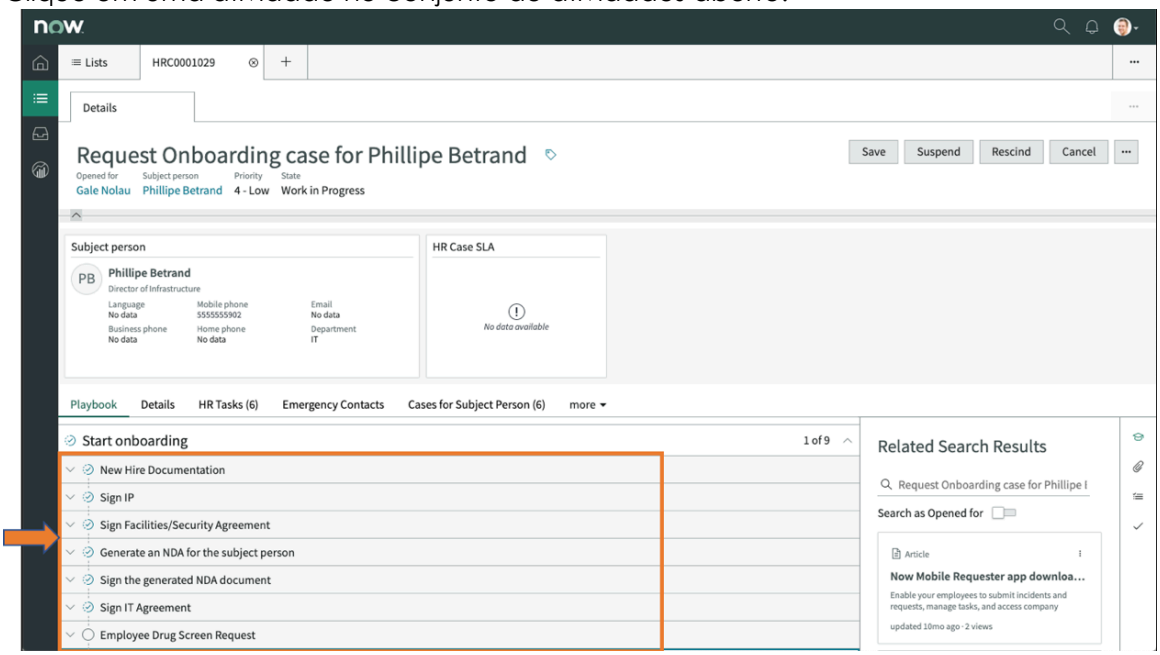
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



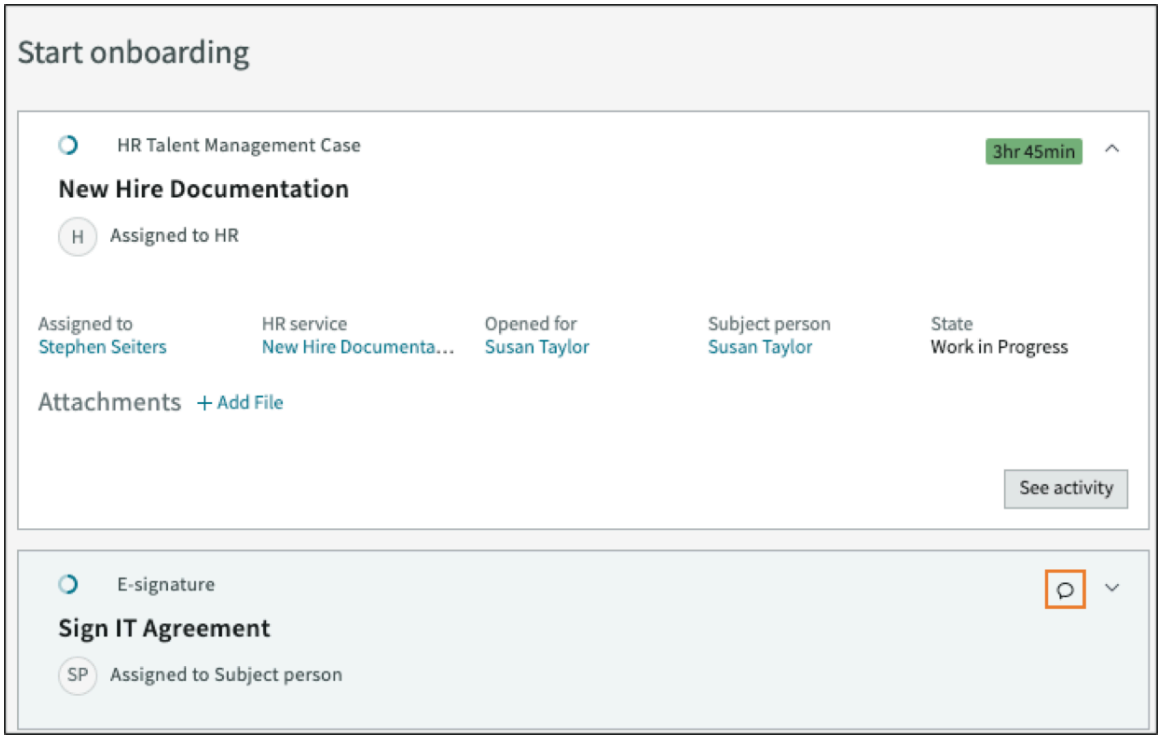
4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



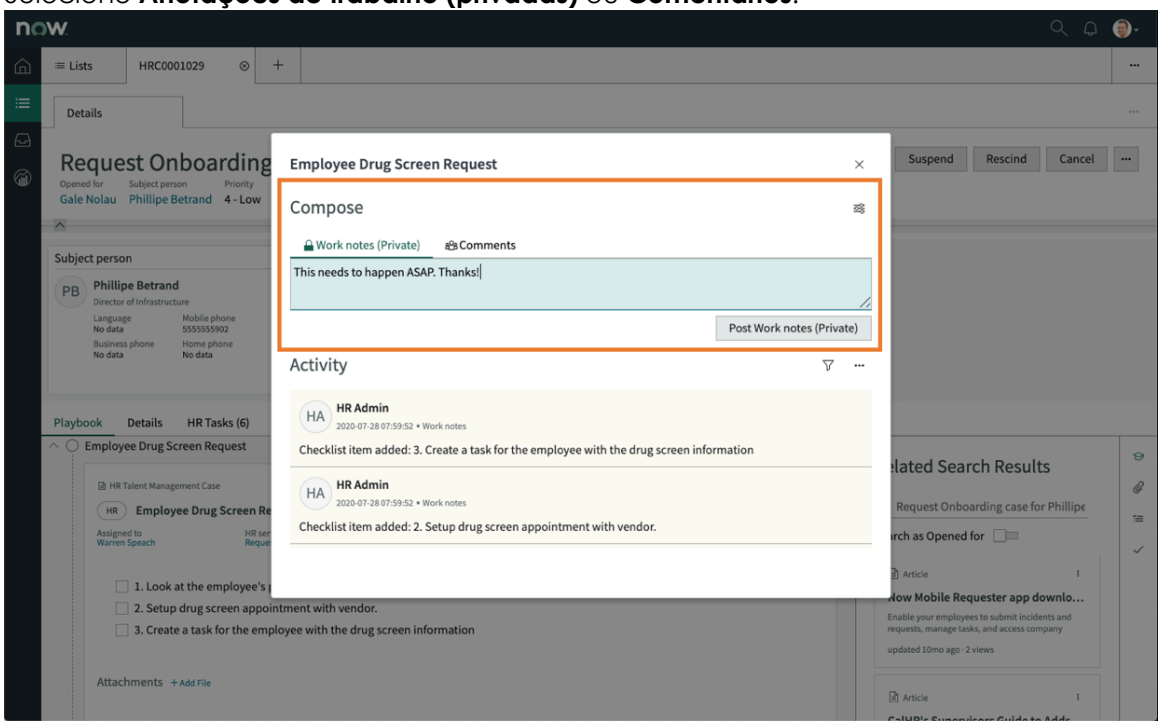
5. Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



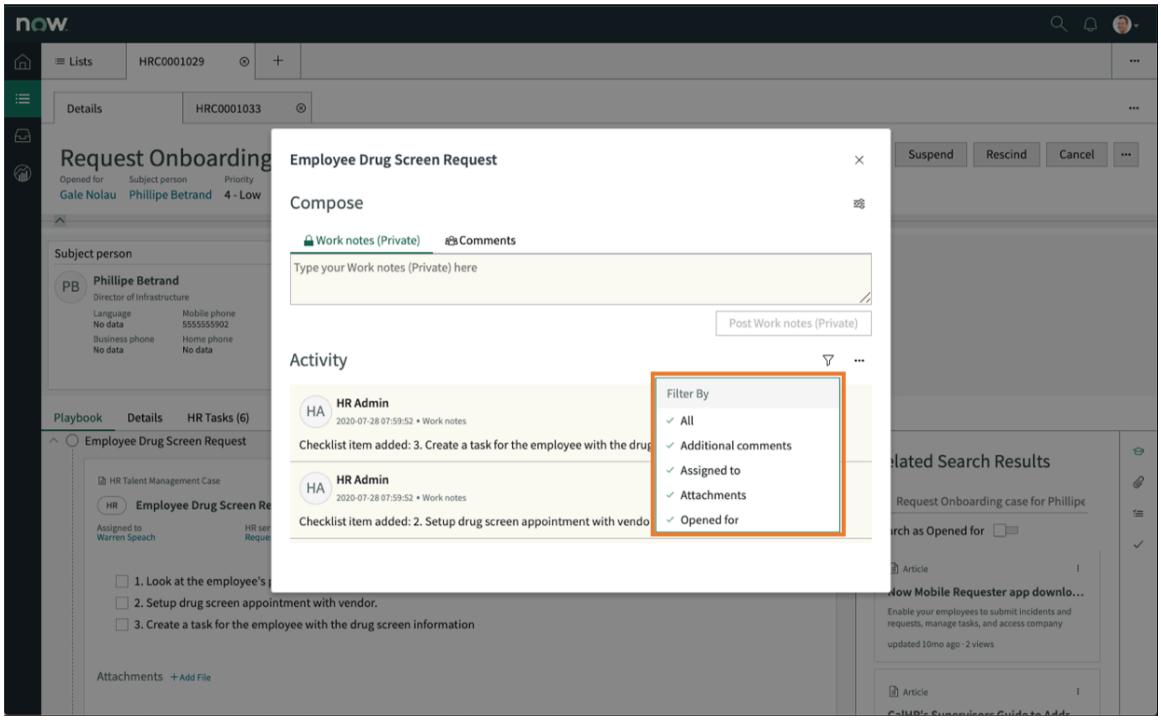
6. Selecione **Anotações de trabalho (privadas)** ou **Comentários**.



7. Insira o texto e clique em **Publicar anotações de trabalho (privado)** ou **Publicar comentários**.

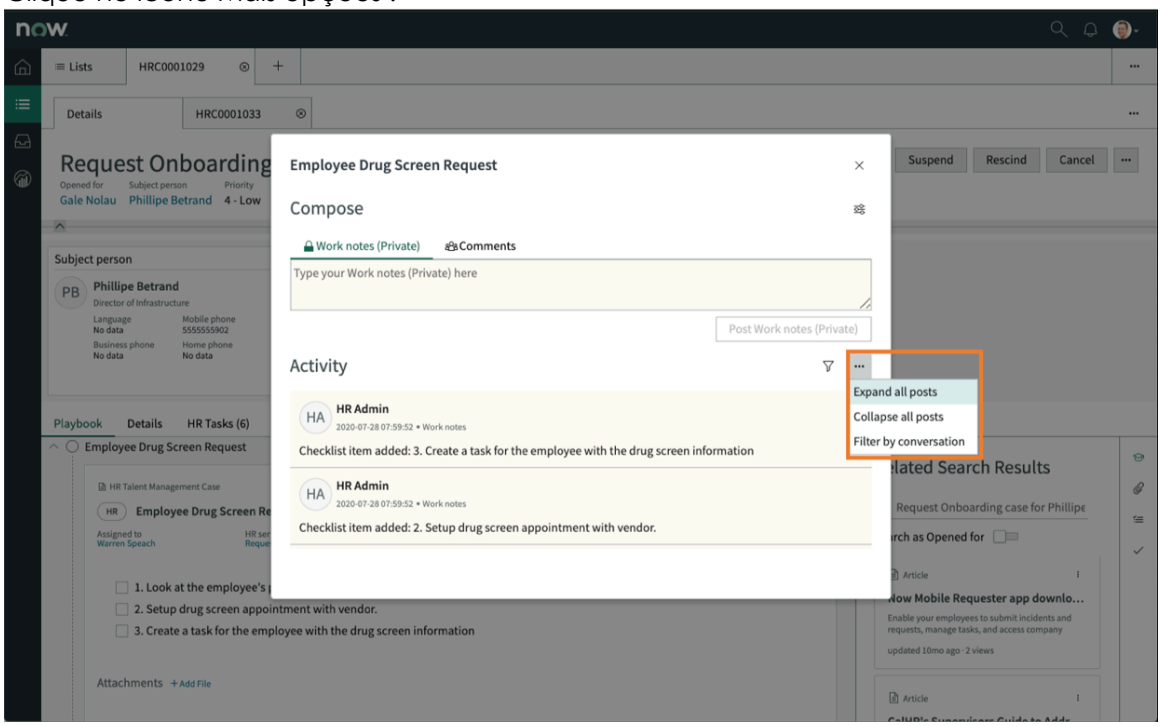
8. Clique no ícone **Filtrar por** Ícone  para filtrar por atividades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Marque os filtros em que você deseja mostrar as atividades.

10. Clique no ícone Mais opções .



11. Selecione os filtros que você deseja usar para mostrar as atividades.

Playbook de RH abrir um caso ou uma tarefa

Você pode abrir um subcaso ou tarefa em um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

Antes de Iniciar

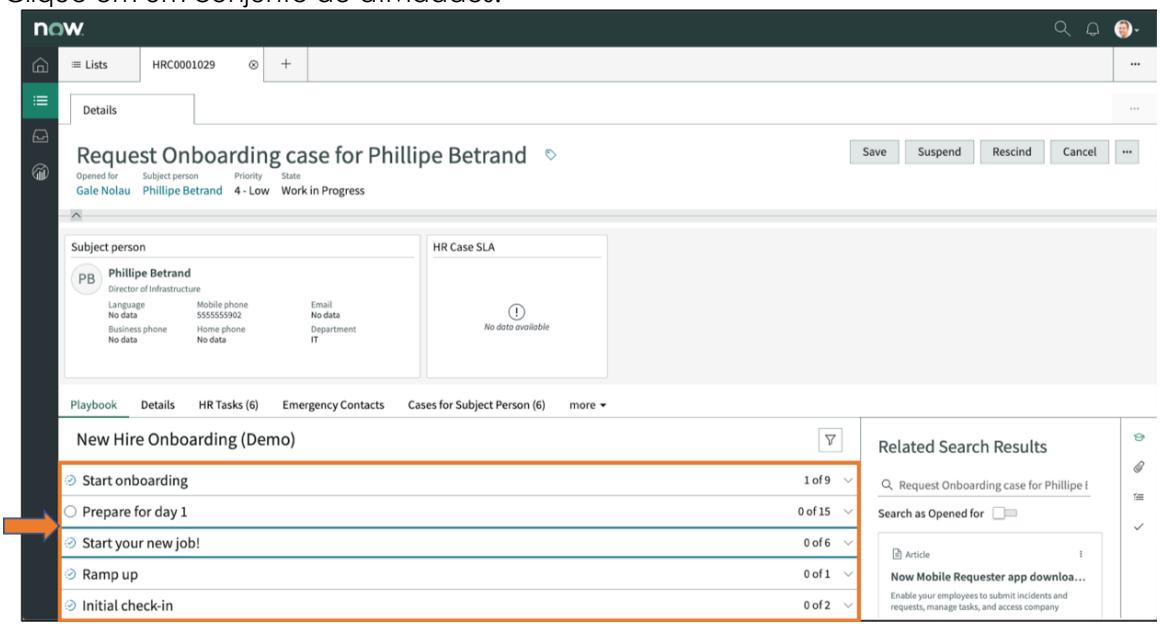
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

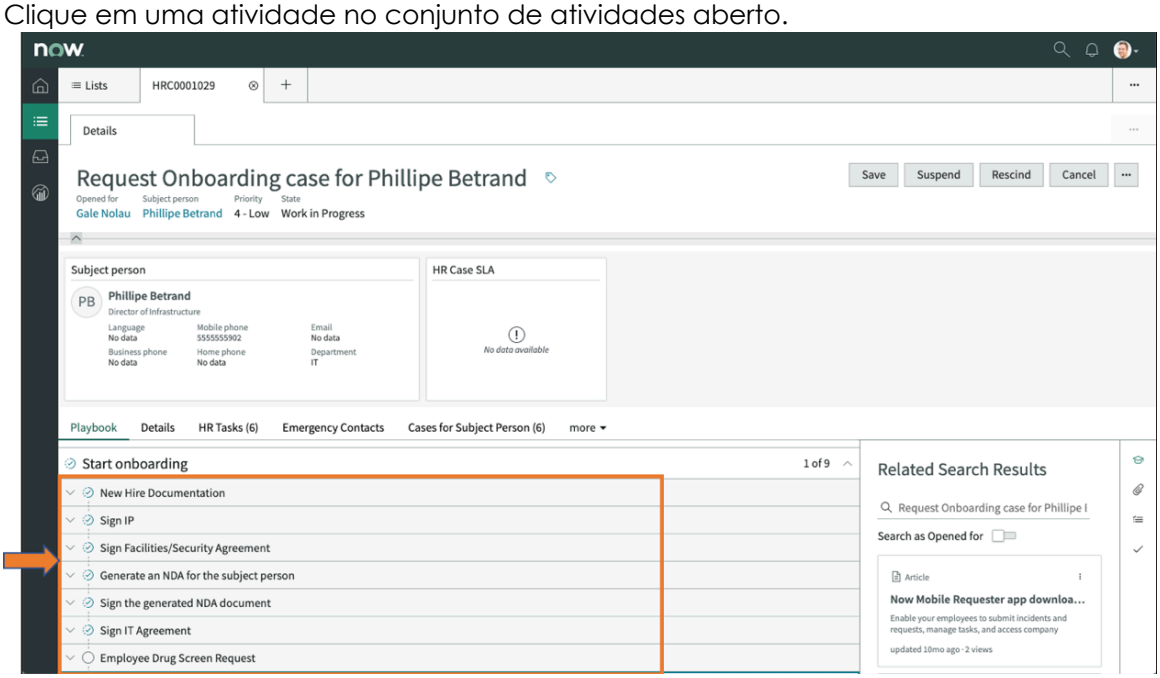
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



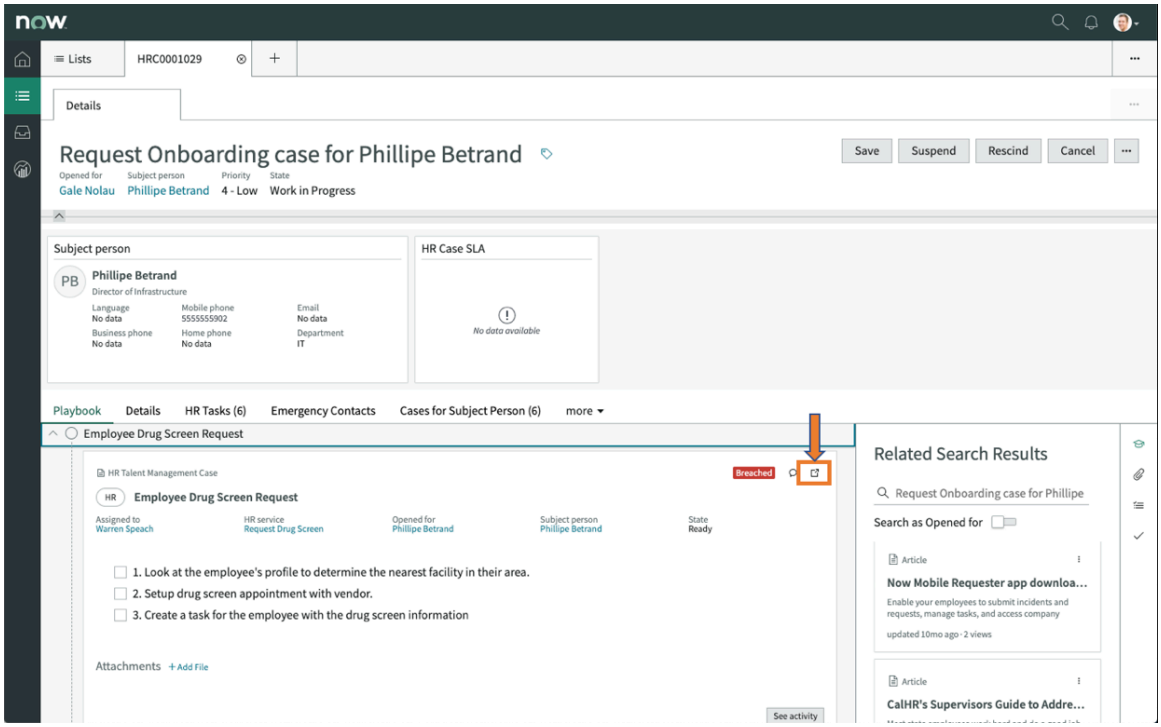
4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



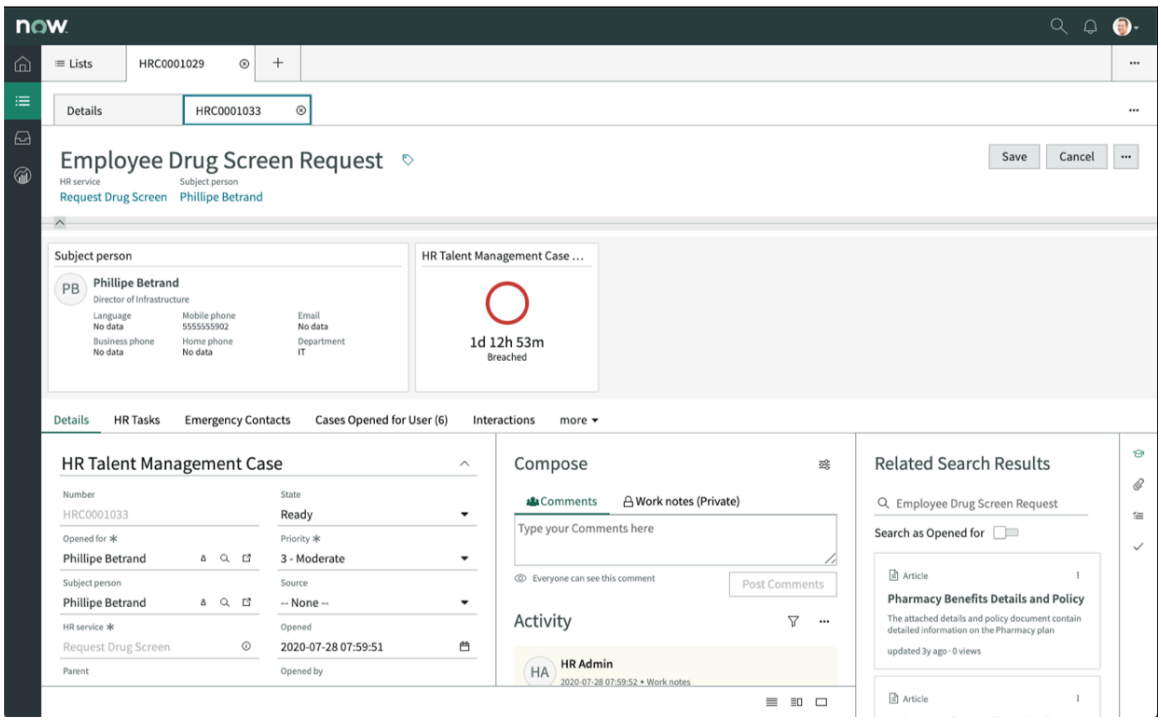
5. Clique no ícone **Abrir tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Os detalhes de um subcaso ou tarefa são abertos.



7. Você pode fazer edições e clicar em **Salvar**.

8. Para retornar ao Playbook, clique na guia **Detalhes**.

Atividade de ver playbook de RH

Você pode exibir o fluxo de atividades em um modal do Playbook de RH.

Antes de Iniciar

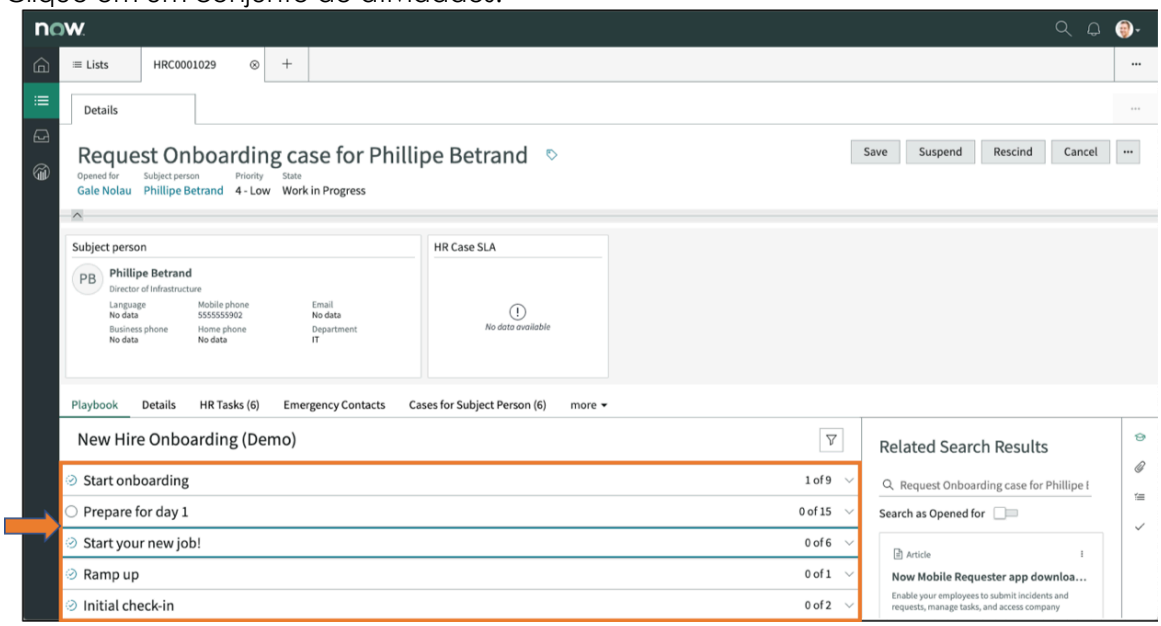
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

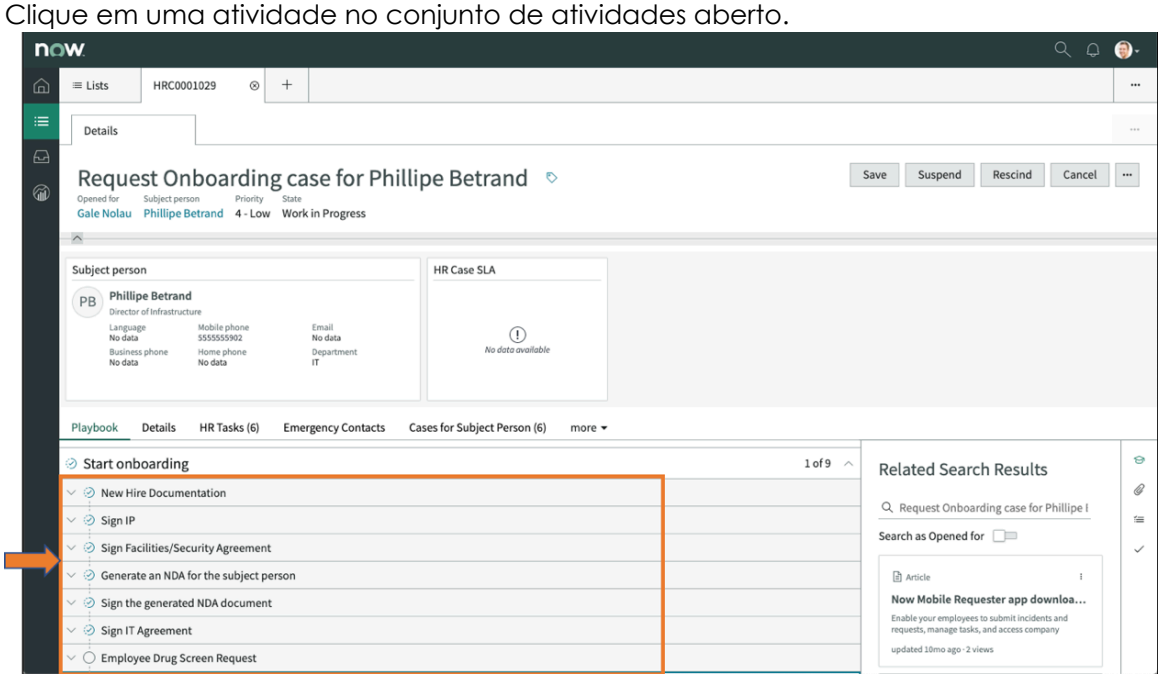
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.

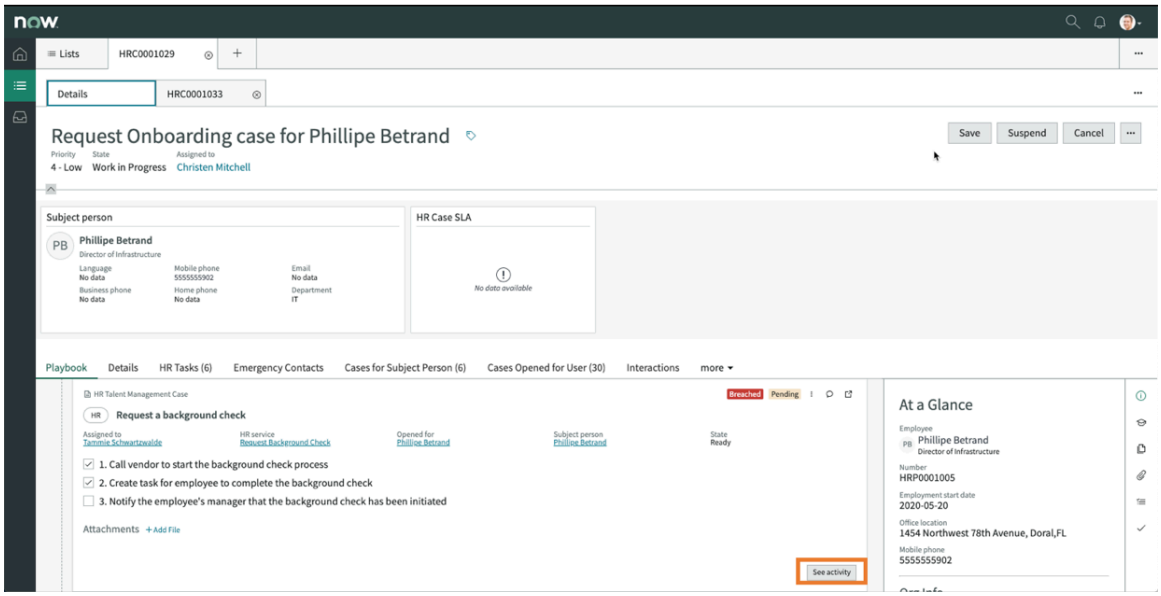


5. Clique no botão **Ver atividade**.

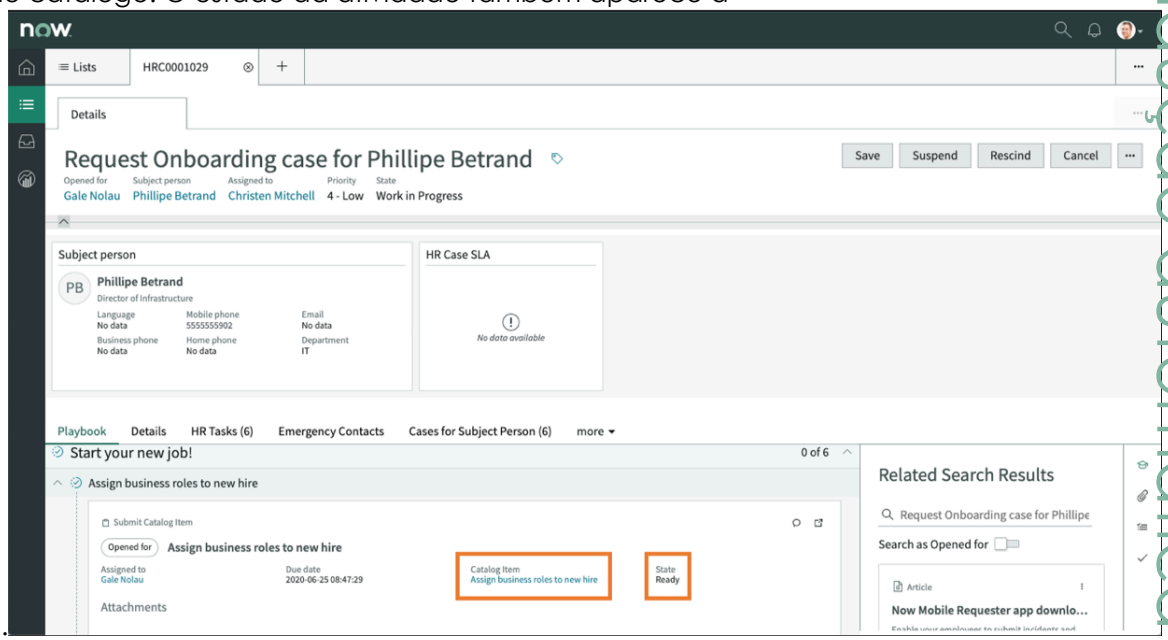
> **Nota:** Somente agentes com acesso ao cartão do caso e não atribuídos ao caso podem ver este botão. O agente Atribuído a não vê este botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As atividades podem ter links para treinamento, vídeos ou itens do catálogo. O estado da atividade também aparece à direita.



Nota: Clicar no link Item do catálogo abre a página do catálogo geral.

Adicionar anexo ao Playbook de RH

Dependendo da atividade, você pode adicionar anexos do Playbook.

Antes de Iniciar

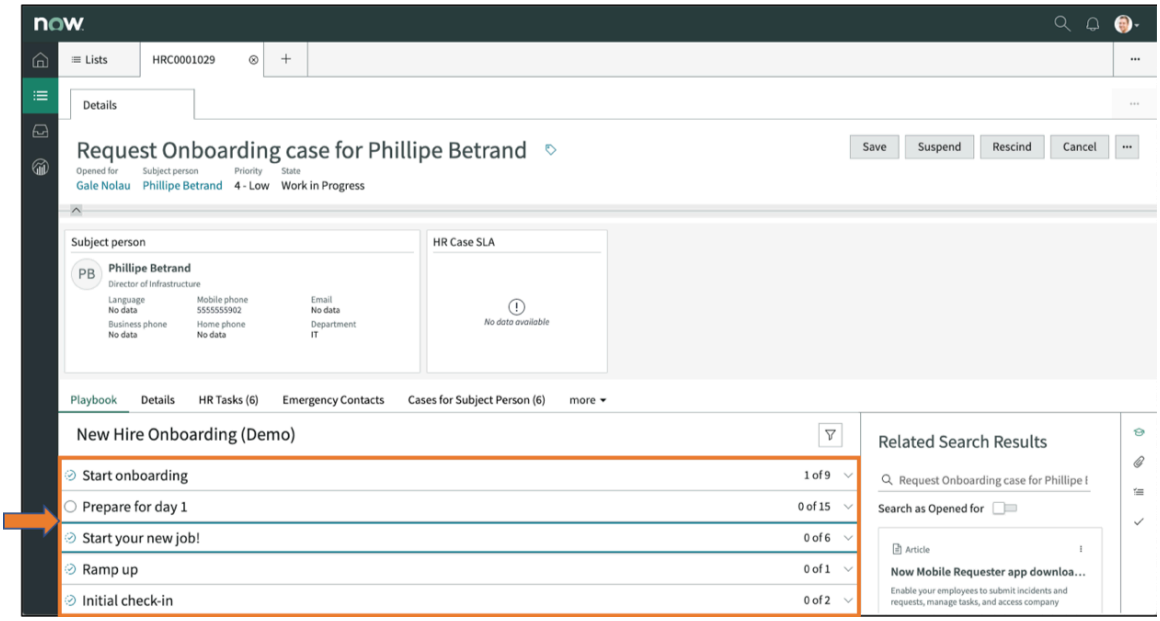
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

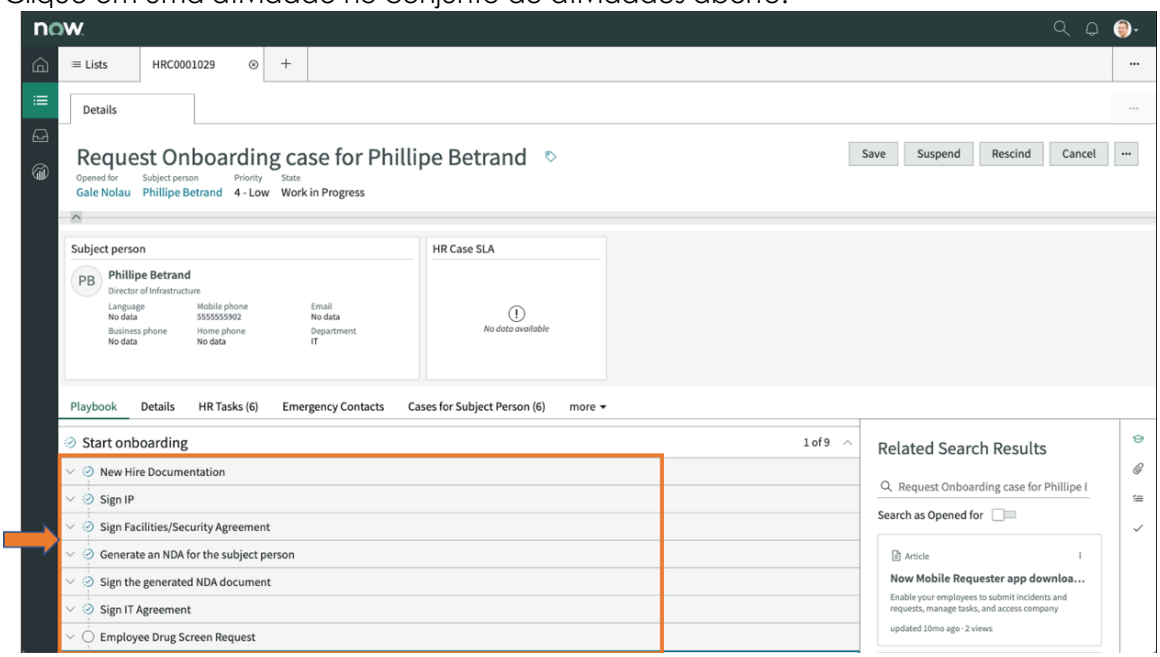
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



5. Clique em **+Adicionar arquivo**.

6. Selecione o arquivo que você deseja carregar e clique em **Abrir**.

Playbook de RH rescindir uma atividade

Você pode cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida usando o processo de rescisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Para obter mais informações, consulte Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida.

Procedimento

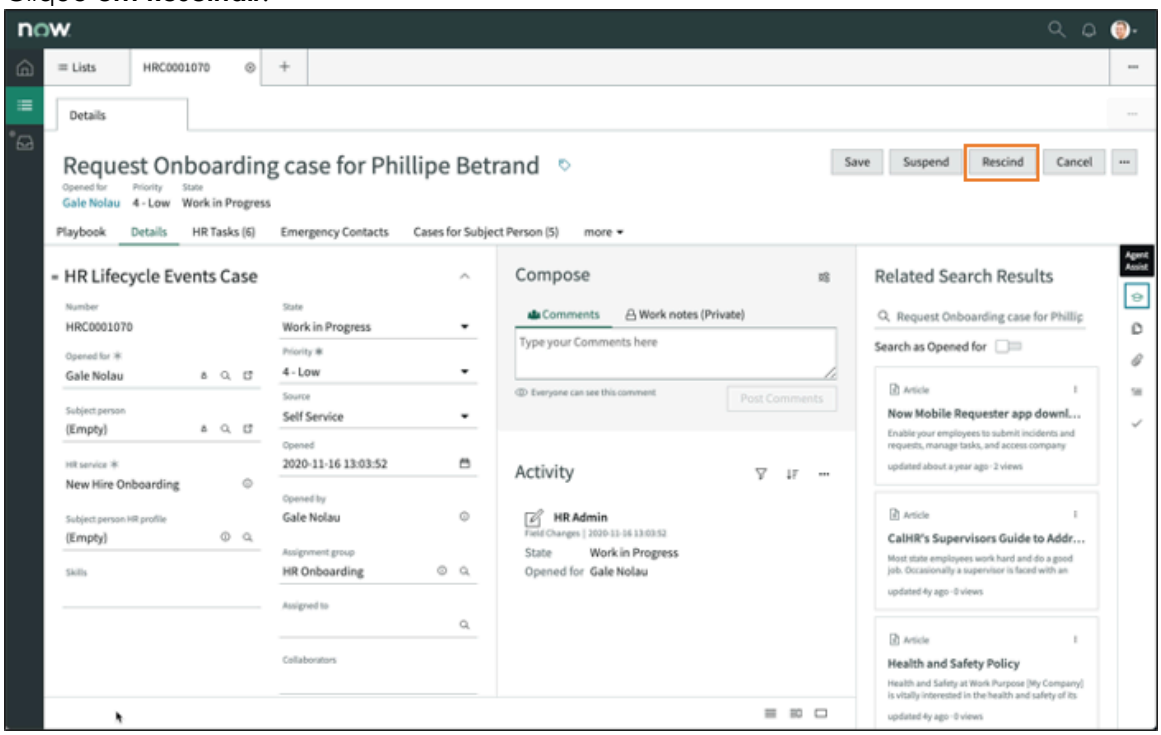
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **em Rescindir**.



4. Insira um motivo para rescindir o caso.

> **Nota:** Você não pode desfazer uma rescisão, portanto, prossiga com cuidado.

5. Clique em **OK**.
   As atividades de rescisão aparecem e os conjuntos de atividades futuras são cancelados.

Exibir e-mail enviado para aberto para ou pessoa afetada

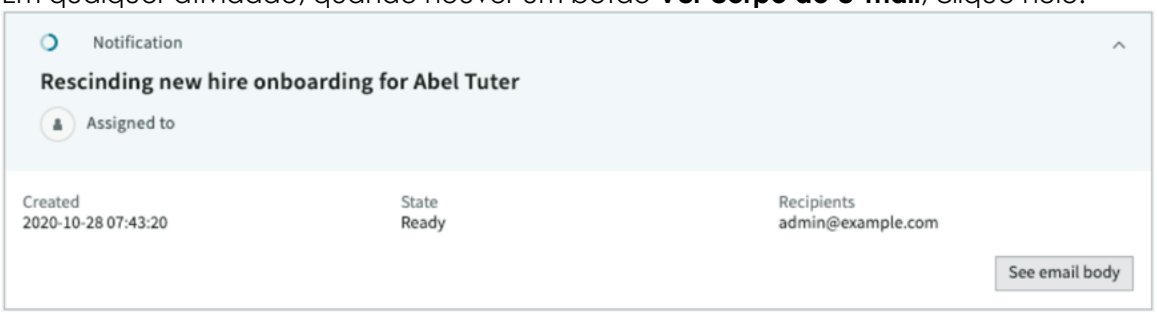
Como agente de RH, você pode exibir e-mails para a pessoa afetada ou aberta em um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Selecione um conjunto de atividades.
4. Em qualquer atividade, quando houver um botão **Ver corpo do e-mail**, clique nele.



5. Clique no **X** no canto superior direito do e-mail para fechá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH - Espaço do agente com Solicitação universal

Com a integração das aplicações Espaço do agente de Prestação de serviços de RH e Solicitação universal, você pode fornecer uma experiência de usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço.

Importante:

- O Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você já é um usuário do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH (Clássico), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode encaminhar o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa ao funcionário que criou a solicitação.

Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) e Solicitação universal (com.snc.universal_request), você notará que:

- O formulário Solicitação universal tem a ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Solicitação universal** aparece no formulário de caso de RH somente quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH encaminhe um caso de RH de volta para a Solicitação universal, outro departamento ou serviço.

Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Crie um caso de RH a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço a um cliente assim que possível. Depois de criar o registro de caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
3. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
4. Clique em **Criar caso de RH**.
5. Preencha os campos obrigatórios no formulário de caso de RH.

   Nota: Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

   Criar um novo formulário de caso

Campo	Descrição
COE	O Centro de Excelência
Serviço de RH	O tipo de serviço de RH
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o tíquete foi aberto
Pessoa afetada	A pessoa afetada
Anotações de trabalho	Outras anotações, se houver

6. Clique em **Enviar**.
   O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e o tíquete é listado na lista relacionada **Tíquetes associados**. Além disso, o número de solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo **Solicitação universal** no formulário de caso de RH.

Como trabalhar em um caso de RH de Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal

Procedimento
1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Solicitação universal.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.
3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta**. No Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Closed**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
- Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

Importante: Se, por algum motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem encaminhar o caso de RH de volta para a solicitação universal, o comportamento será o seguinte:

- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

Transferir um caso de RH para a Solicitação universal no Espaço do agente de Prestação de serviços de RH

Transfira um caso de RH de volta para a fila de Solicitação universal ou para outro departamento com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal.

Procedimento

1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   Nota: A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso estiver atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo de transferência, forneça os detalhes a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Solicitação universal.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Resultados

- No formulário de caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência e as anotações de transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Encerrado incompleto** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

Nota: As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Experiências baseadas na persona

Desbloqueie o potencial de liderança e fortaleça as conexões da força de trabalho com ServiceNow® experiências baseadas na persona. Melhore o engajamento da equipe, desenvolva a excelência na liderança e promova relacionamentos duradouros para impulsionar o sucesso organizacional. Ao simplificar as complexidades de gestão, alinhando os pontos fortes da força de trabalho com os objetivos de negócios e mantendo conexões com os principais públicos externos, você tem uma força de trabalho dinâmica e pronta para o futuro.

Capacite a liderança, otimize o sucesso da equipe e fortaleça os relacionamentos da força de trabalho

Os gerentes enfrentam o duplo desafio de gerar resultados de negócios e, ao mesmo tempo, apoiar o crescimento e o desenvolvimento de suas equipes. Capacite os gerentes a simplificar seus processos, alinhar os pontos fortes da equipe com os objetivos organizacionais e criar relacionamentos significativos com os funcionários atuais e partes interessadas externas com ServiceNow® Experiências Baseadas na Persona.Ao equipar os líderes com as ferramentas para melhorar o sucesso da equipe e promover o engajamento, as organizações podem desbloquear a liderança potencial e criar uma força de trabalho conectada.

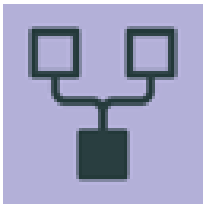


Equipe os líderes com ferramentas para entender e apoiar suas equipes

Forneça aos gerentes e líderes informações práticas, visualizações de dados e recursos personalizados para aprimorar a tomada de decisão e impulsionar o sucesso da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Alinhe as habilidades da força de trabalho com os objetivos de negócios Obtenha visibilidade das capacidades da equipe, identifique lacunas de habilidades e implemente planos para garantir que o talento certo esteja disponível para as necessidades atuais e futuras.
	Criar e manter relacionamentos fortes com funcionários e ex-funcionários Crie um senso de comunidade fornecendo serviços personalizados, oportunidades de rede de contatos e acesso a recursos para membros ativos e antigos da equipe.
	Simplificar fluxos de trabalho para melhorar o engajamento e a eficiência Automatize processos de integração, desenvolvimento de carreira e transições de ex-funcionários e reduza o esforço manual e a sobrecarga administrativa.
	Aproveite as informações baseadas em dados para apoiar o crescimento e a produtividade Use análises e recursos personalizáveis para otimizar o engajamento da força de trabalho e criar uma organização sustentável e pronta para o futuro.

Equipe os líderes com ferramentas para entender e apoiar suas equipes

Os gerentes podem impulsionar o sucesso da equipe com informações acionáveis, visualizações de dados e recursos personalizados. Essas ferramentas ajudam os líderes a tomar decisões fundamentadas, oferecer suporte às jornadas dos funcionários e aprimorar o engajamento. Ao entender a dinâmica da equipe, os líderes podem criar um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo.

Alinhe as habilidades da força de trabalho com os objetivos de negócios

Os líderes podem identificar lacunas de habilidades, acessar informações detalhadas e implementar planos de desenvolvimento direcionados. O alinhamento das capacidades da força de trabalho com os objetivos organizacionais garante que os funcionários possam enfrentar os desafios em constante evolução, fomentando a inovação e melhorando a produtividade.

Criar e manter relacionamentos fortes com funcionários e ex-funcionários

O reforço das conexões com funcionários e ex-funcionários promove a cultura organizacional e reduz os custos de recontratação e treinamento. Serviços personalizados, oportunidades de rede de contatos e portais de ex-funcionários promovem o engajamento contínuo e criam uma valiosa comunidade de talentos.

Simplificar fluxos de trabalho para melhorar o engajamento e a eficiência

Automatizar processos como integração e gestão de ex-funcionários economiza tempo e reduz a carga administrativa. Fluxos de trabalho simplificados aprimoram a experiência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do funcionário, melhoram o engajamento e permitem que os líderes se concentrem nas prioridades estratégicas.

Aproveite as informações baseadas em dados para apoiar o crescimento e a produtividade

A análise de dados fornece aos líderes informações acionáveis para otimizar o desempenho da equipe. Painéis e tendências personalizáveis ajudam a descobrir oportunidades e adaptar estratégias para manter o crescimento e a resiliência a longo prazo.

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Leia a documentação do produto, começando com a Visão geral das experiências baseadas na persona.

Produtos

- Central de gerentes
- Central de líderes
- Central de serviços para ex-funcionários

Central de gerentes

O ServiceNow® Central de gerentes aumenta o autoatendimento dos gerentes e o envolvimento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes evoluam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Os gerentes têm um trabalho complexo que é se concentrar em alcançar resultados de negócios e também ajudar seus funcionários a se desenvolver e crescer. Central de gerentes ajuda a reduzir o tempo, a energia e as ações dos gerentes, além de ajudá-los a se concentrar em coisas que manterão a equipe unida e engajada.

A seguir estão alguns recursos principais do Central de gerentes:

Envolva-se com sua equipe

Aprove as solicitações da equipe e aja imediatamente em todas as tarefas que precisam de sua atenção.

Tenha um compromisso melhor com sua equipe, mantendo-se informado sobre os próximos eventos da equipe, como aniversários de funcionários, aniversários de trabalho ou lembretes sobre datas de ingresso de recém-contratados.

Veja os fusos horários de funcionários em todo o mundo. Esteja mais consciente do horário em que as reuniões são programadas ou quando determinadas solicitações são enviadas para a equipe.

Concentre-se nas necessidades da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe desembolsada globalmente com uma combinação de subordinados diretos e gerentes que têm seus próprios subordinados diretos. Tenha uma visão dos dados de todos os trabalhadores, incluindo funcionários, estagiários e trabalhadores temporários e as várias transições que eles podem ter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie e publique planos personalizados para as principais transições de funcionários, como crescimento na carreira, mobilidade interna e promoções, usando os modelos do Acelerador de jornada. Automatize o processo de integração de recém-contratados usando o Designer de jornadas.

Entenda onde os funcionários estão no processo de suas jornadas. Identifique se alguma solicitação de equipe multifuncional está bloqueando a produtividade de seus funcionários.

Obter informações da sua equipe

Exiba tendências e estatísticas históricas sobre sua equipe e organização. Receba sugestões baseadas em informações sobre como melhorar processos com dicas e ferramentas, ou próximos prazos, ou oferecer melhor suporte às jornadas dos funcionários.

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

Crescer como líder de pessoas

Aprimorar suas habilidades e crescer como líder de pessoas por meio de materiais e recursos fornecidos na Biblioteca do gerente.

Use recursos para desenvolvimento de carreira, capacitação de líderes, contratações e transições, avaliação de desempenho de funcionários, eventos gerenciais futuros, artigos da base de conhecimento e ferramentas gerenciais que ajudam você a trabalhar com eficiência.

Personalize a experiência do usuário

Um administrador da Central de gerentes pode configurar campos, personalizar o texto de exibição e os ícones de acordo com os requisitos dos gerentes da sua organização. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Central de gerentes.

Um conjunto predefinido de configurações também está disponível para uso depois que você ativou a Central de gerentes de ServiceNow Store.

Iniciar

Explorar Informações detalhadas sobre a central de gerentes	Configurar Configure a aplicação para começar	Usar Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líderes
Integrar Amplie as capacidades da Central de gerentes integrando com outras aplicações	Referência Veja detalhes sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão na Central de gerentes	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Central de gerentes

Saiba como configurar e começar a usar Central de gerentes.

1. Ativação da aplicação

Ative ServiceNow Central de gerentes de ServiceNow Store.

Nota: Central de gerentes está disponível com a aplicação Central do funcionário - Pro. Alguns dos recursos do Central de gerentes funcionam somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão de jornada do funcionário estão ativadas.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

2. Configuração de dados

Configure funções, dados da equipe, solicitações da equipe, datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros da equipe, estatísticas diárias e Central do funcionário e outros portais de serviço. Exiba dados selecionados e personalizados para gerentes em Central de gerentes.

Para saber mais sobre isso, consulte Como configurar o Central de gerentes e Referência para Central de gerentes.

3. Usando Central de gerentes em Central do funcionário

Tenha um envolvimento melhor com sua equipe - atue em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos eventos da equipe e transições de funcionários e aprimore suas habilidades de liderança.

Para saber mais sobre isso, consulte Usar a central de gerentes.

Como configurar o Central de gerentes

Configure Central de gerentes configurando dados adequados às necessidades dos gerentes de pessoas em sua organização.

Aprovações de RCA para Central de gerentes

Depois de instalar a Central de gerentes, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso de chamador restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script **de aprovação de RCAs em massa do MH** em que o escopo de origem é a Central de gerentes. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa do MH na seção **Links**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e documentos de suporte na ServiceNow Store . Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro de script **de aprovação de RCAs em massa do MH**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

Nota: O script de correção pode aprovar os RCAs que existem no momento da execução. Depois de executar o script RCA, se você instalar novos plug-ins, como Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core], Human Resources: Integrations [sb_hr_integration], Journey Accelerator [sn_ja], Journey Designer [sn_jny] e Document Template [sn_doc]), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Ativação de um trabalho agendado

Ative e execute o trabalho agendado Adicionar função do usuário da central de gerentes para atribuir a função do usuário da central de gerentes a novos gerentes de pessoas. Quando o trabalho agendado é executado, ele considera as mudanças delta e atribui a função de usuário da Central de gerentes somente a novos gerentes.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Um administrador deve revisar os critérios antes de atribuir a função de usuário da Central de gerentes a gerentes. Critérios padrão: o campo de gerente da tabela sys_user é considerado para atribuir a função de usuário da central de gerentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho agendado Adicionar função do usuário da central de gerentes.
3. Configure a hora e a programação em que você deseja executar o trabalho agendado.
4. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
5. Clique em **Atualizar**.

Configurar datas importantes

Configure datas importantes, como licenças de funcionários, aniversários de funcionários ou datas especiais, que você deseja exibir no widget **de eventos futuros da equipe** em Central de gerentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração de datas importantes

Campo	Descrição
Tabela	Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro.
Condição	Condições que você deseja aplicar à tabela selecionada.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de datas importantes.
Campo de usuário	Campo da tabela na qual o filtro de gerente é aplicado para buscar os detalhes do funcionário subordinado, como nome ou e-mail.
Exibir detalhes	
É evento anual recorrente	Habilite a caixa de seleção se o evento ocorrer todos os anos, por exemplo, aniversários ou datas especiais. **Nota:** Para um evento recorrente anual, o intervalo de datas de deslocamento deve ser inferior a 365 dias.
Unidade de compensação de data	Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento. Por exemplo, semana, dia ou mês.
Compensação de data antes da quantidade	Deseja que o deslocamento seja anterior ao campo de data de início que você selecionou, por exemplo, 1.
Compensação de data após quantidade	Deseja que o deslocamento seja posterior ao campo de data de início que você especificou, por exemplo, 1.
Campo de data de início	Indica a data de início a partir da qual você deseja extrair datas importantes. Por exemplo: suponha que o registro de configuração de datas importantes esteja sendo criado para exibir os aniversários dos membros da equipe. A unidade de compensação de dados é a compensação de **semana** e data antes da quantidade e a compensação de data após a quantidade ser **1**. Todos os aniversários antes e depois de uma semana da data de início são extraídos e exibidos no widget Datas importantes em Central de gerentes em Central do funcionário.
Campo de data de término	Indica a data de término até a qual você deseja extrair datas importantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir fonte de dados	Origem de exibição para agrupamento com base no campo selecionado. Por exemplo, as descanso remuneradas podem ser agrupadas por tipo de descanso remunerado.
Pedido	Ordem na qual os registros de configuração de datas importantes devem ser exibidos na Central do gerente na Central do funcionário. O registro de configuração de datas importantes com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de datas importantes com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário.
Tipo de ação	Tipo de ação exibida em relação ao registro de data importante na Central do gerente em Central do funcionário, como URL ou e-mail.
URL	URL a ser exibida em relação ao registro de data importante na Central de gerentes em Central do funcionário.
Ícone de ação	Ícone de exibição a ser exibido no registro de data importante na Central de gerentes em Central do funcionário.
Dica de ferramentas de ação	Texto que aparece quando você aponta para o ícone de ação em relação ao registro de data importante na Central de gerentes em Central do funcionário.
Rótulo de exibição de registro único	Texto que deve aparecer somente se um único registro de configuração de data importante for exibido em Central de gerentes em Central do funcionário. Por exemplo: aniversário de ${employee_name}. **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${employee_name}, ${display_data}
Rótulo de exibição de vários registros	Texto que deve aparecer quando vários registros de configuração de data importantes são exibidos em Central de gerentes em Central do funcionário. Por exemplo: ${count} funcionário faz aniversário. **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${display_data}, ${count}

4. Clique em **Enviar**.

Configurar solicitações da equipe

Configure o tipo de solicitações da equipe que você deseja exibir no widget **Solicitações abertas pela sua equipe**em Central de gerentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Isso permite que os gerentes sejam informados sobre todas as solicitações de suporte que sua equipe tenha e das quais eles possam querer estar cientes, mesmo que nenhuma aprovação ou tarefa específica tenha sido atribuída a eles.

Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações da equipe. Por exemplo, se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração de solicitações da equipe

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela na qual as condições são aplicadas. Por exemplo: item solicitado
Tipo de solicitação	Campo da tabela na qual as condições são aplicadas. Por exemplo: cat_item Este campo pode ser usado para agrupar as solicitações e exibir ${request_type} em rótulos de registros únicos e múltiplos.
Status da solicitação	Estado da solicitação.
Campo de usuário	Usuário para quem a solicitação é feita. Por exemplo: Solicitado para
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de solicitação da equipe.
Exibir detalhes	
Tipo de ação	Tipo de ação exibida em relação à solicitação da equipe na central de gerentes em Central do funcionário, como URL ou e-mail.
URL	URL a ser exibida em relação à solicitação da equipe na Central de gerentes em Central do funcionário.
Ícone de ação	Ícone de exibição a ser exibido na solicitação da equipe na Central de gerentes em Central do funcionário.
Pedido	Ordem na qual os registros de configuração de solicitação da equipe devem ser exibidos na central de gerentes em Central do funcionário. O registro de configuração de solicitação da equipe com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de solicitação da equipe com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário.
Rótulo de exibição de registro único	Texto que deve aparecer quando uma única solicitação é exibida na Central de gerentes em Central do funcionário. Por exemplo: ${employee_name} solicitado para ${request_type} **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${employee_name}, ${request_type}
Rótulo de exibição	Texto que deve aparecer quando várias solicitações são exibidas na Central de gerentes em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
de vários registros	Por exemplo: ${count} funcionário solicitado para ${request_type} **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${request_type}, ${count}

4. Clique em **Enviar**.

Configurar dados da equipe

Configure os dados da equipe que você deseja exibir nos cartões de funcionário e no modal na guia Membros da equipe no menu [Sua equipe] em em Central do funcionário. As configurações de dados da equipe são necessárias para oferecer suporte a configurações de coluna e configurações de filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração de dados da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de dados da equipe. Por exemplo, o registro de configuração de dados da equipe está sendo criado para **Licença**.
Tabela	Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro. Por exemplo, a tabela pode ser **Licença de dispensa**.
Campo de usuário	Campo da tabela ao qual você deseja aplicar condições. Por exemplo, o campo de usuário pode ser funcionário.
Condições	Condições aplicadas à tabela selecionada para exibir os valores necessários. Por exemplo, as condições estão sendo aplicadas na tabela **Licença de dispensa** para extrair os detalhes necessários. Posteriormente, os sys_IDs dos funcionários são extraídos.
Usar rótulo alternativo	Opção para exibir um texto quando os registros correspondem ou não à configuração de dados da equipe. Por exemplo: ◦ **Use rótulo alternativo** para exibir folhas. ◦ **Use o rótulo alternativo** para exibir o número de incidentes gerados por qualquer funcionário.
Rótulo alternativo	Valor exibido quando um ou mais registros correspondem às condições definidas. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **O rótulo alternativo** pode ser: De licença ◦ **O rótulo alternativo** pode ser: $ {count} incidentes encontrados
Nenhum rótulo alternativo de dados	Valor exibido quando nenhum registro corresponde às condições definidas. Por exemplo, **Nenhum rótulo alternativo de dados** pode ser: Nenhum incidente encontrado
Avançado	Opção para adicionar um script para recuperar os registros preferenciais. Esta opção permite configurar valores de exibição de várias fontes de dados, controlar os valores e fornecer um hiperlink para os valores de exibição.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar dados da coluna da equipe

Configure os títulos das colunas que você deseja exibir na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. Por exemplo, configure um título de coluna para denotar o status atual de um funcionário, como recém-contratado ou de licença.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração da coluna da equipe

Campo	Descrição
Título da coluna	Nome do registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local.
Pedido	Ordem na qual a coluna deve aparecer na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a configuração da coluna da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associe o registro a uma configuração de dados de coluna de equipe.

1. Na lista relacionada Configuração de dados da coluna da equipe, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de dados da coluna da equipe

Campo	Descrição
Configuração da coluna da equipe	Nome do registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local.
Configuração de dados da equipe	Configuração de dados da equipe à qual você deseja associar o registro de configuração da coluna Equipe. Por exemplo, Usuário.
Tabela	Tabela associada à configuração de dados da equipe. Este campo é preenchido automaticamente ao selecionar a configuração de dados da equipe. Por exemplo, sys_user
Campos de exibição de coluna	Campos da tabela que você deseja exibir na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário Por exemplo, você deseja exibir os campos de fuso horário, cidade, estado e país (de funcionários) da tabela sys_user na coluna Local na guia Membros da equipe [] no menu Sua equipe em Central do funcionário
Pedido	Ordem na qual você deseja exibir os campos de exibição da coluna na guia Membros da equipe no menu [Sua equipe em Central do funcionário. O campo de exibição de coluna com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o campo de exibição de coluna com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário. **Nota:** Nos cartões compactos (exibição de lista ou grade), há um limite do que é exibido, mas no modal do funcionário todos os dados são exibidos. Além disso, se nenhum dado estiver disponível para um funcionário de um dos registros de dados da equipe, o próximo que estiver disponível na ordem será exibido.

3. Clique em **Enviar**

Configurar filtros de equipe

Configure os filtros de equipe que você deseja exibir na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. Por exemplo, um filtro de equipe pode ser Tipo de funcionário, que por sua vez contém outros filtros, como posição e tipo de local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Grupos de filtros da equipe

Campo	Descrição
Título do filtro	Título exclusivo para o registro do grupo de filtros. Por exemplo, Tipo de funcionário.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o filtro de grupo apareça na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Agrupar todos os filtros	Opção para filtrar por grupo. Por exemplo, você pode agrupar filtros como posição e tipo de local em um filtro chamado Tipo de funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro do grupo de filtros. Quando você desativa um registro de grupo de filtros, o registro não aparece na interface do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associe o filtro a uma configuração de dados de equipe. O grupo de filtros é um shell de IU, onde você pode configurar valores de exibição e ordenar itens relacionados. Os dados exibidos no grupo de filtros são obtidos de uma configuração de dados da equipe.

1. Na lista relacionada **Dados do grupo de filtro da equipe**, clique em **Novo**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Dados do grupo de filtros da equipe

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo do grupo de filtros.
Grupo de filtros da equipe	Nome do grupo de filtros da equipe, por exemplo, Tipo de funcionário.
Configuração de dados da equipe	Contém configurações aplicadas na tabela e nos campos da tabela e assim por diante. Por exemplo, para Tipo de funcionário, a configuração dos dados da equipe é Perfil de RH e Perfil do funcionário.
Tabela	Tabela associada à configuração de dados da equipe. Ele é selecionado por padrão depois que você seleciona a configuração de dados da equipe.
Coluna	Coluna a ser exibida na guia Sua equipe.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o filtro apareça na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Mostrar selecionar todas as opções	Opção para exibir **Selecionar tudo em {}** no filtro na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. Suponha que haja 10 cidades em um filtro e, se você quiser fornecer uma opção ao usuário para selecionar todas as cidades com um único link, habilite **Mostrar opção de selecionar tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ocultar se todos tiverem o mesmo valor	Opção para ocultar os mesmos valores de filtro na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. Suponha que a opção **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** esteja selecionada e a opção **Mostrar opção de filtro vazio** esteja desmarcada; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres. Nesse caso, o filtro London não aparecerá na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Mostrar opção de filtro vazio	Opção para exibir **Sem dados** como um valor de filtro para que os gerentes possam filtrar sua lista de funcionários por usuários que não têm dados disponíveis. Suponha que as opções **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** e **Mostrar filtro vazio** estejam selecionadas; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres. Nesse caso, os valores Londres e Sem dados aparecem no filtro Local na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. **Nota:** **A opção Mostrar filtro vazio** não deve ser selecionada se você quiser que os gerentes filtrem somente por valores de dados que estão disponíveis para seus funcionários. Por exemplo, se esta opção não estiver selecionada e a maioria dos funcionários residir em Londres, mas alguns não tiverem um local definido no registro de usuário, o gerente só terá a opção Londres para selecionar.

3. Clique em **Enviar**.

Configurar exibição como subordinados diretos

Configure Exibir como subordinados diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros da equipe exibindo artigos como vistos por seus subordinados diretos no Central de gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

- Altere o valor padrão *glide.knowman.enable_view_as_user* para **Verdadeiro** para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão para esta propriedade do sistema é **Falso**.
- Atualize o ID do sistema do portal para a propriedade do sistema *ec_portal_viewas_association*, caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para o ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões posteriores da família.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Exibir como subordinado direto é útil para gerentes que têm subordinados diretos. Frequentemente, os gerentes não têm acesso a determinados artigos específicos do local ou da designação Base de conhecimento. Portanto, para ajudar os respectivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

membros da equipe, os gerentes podem exibir os artigos Base de conhecimento como seus respectivos subordinados diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a experiência Exibir como para seus funcionários com subordinados diretos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Central de gerentes no canto superior esquerdo da tela e selecione **Sua equipe** na lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para alterar a exibição da página para **Primária** ou **Secundária**, dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione as **opções de instância**.
4. Opcional: Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e **Salvar**.

Opção de exibição primária em Exibir artigos como página



5. Opcional: Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e **Salvar**.

Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página



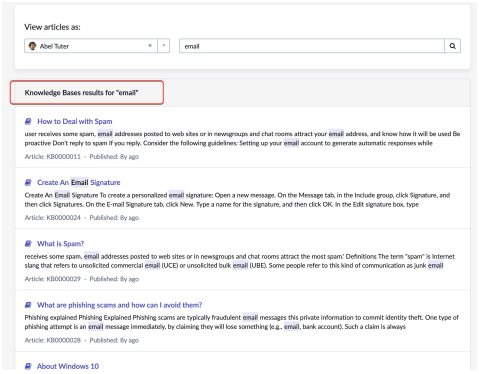
6. Opcional: Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como resultado de pesquisa ou adicione **Paginação** por meio das **opções de Instância**de resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resultado padrão é 15 artigos.

Resultados da pesquisa para Exibir como recurso



Resultados

Configure a experiência Exibir como página, adicione paginação e ajuste o número de artigos exibidos como um resultado de pesquisa para fornecer a experiência do usuário ideal para um gerente que está pesquisando Knowledge artigos usando o recurso.

Configurar estatísticas diárias

Configure os registros de estatísticas diários que você deseja exibir na Central de gerentes e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário. As estatísticas diárias podem ser informações relacionadas ao descanso remunerado do funcionário, local do funcionário e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de Estatística Diária da Equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de estatística diária.
Rótulo de exibição	Nome de exibição do registro de estatística diário na Central do gerente e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de estatística diária.
Pedido	Ordem em que você deseja que o registro de estatística diária apareça na Central de gerentes e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário. O registro de configuração de estatística diária com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de estatística diária com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

1. Na lista relacionada **Origens de filtro**, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fontes de filtro

Campo	Descrição
Origem do filtro	Filtrar o registro de configuração ao qual você deseja associar o filtro de estatísticas diárias.
Ativo	Opção para ativar ou desativar um registro de grupo de filtros.
Tudo	Opção para selecionar todos os valores de filtro na origem de uma só vez. Por exemplo, Cidade é a origem do filtro. Ele contém cidades como Chicago, Hyderabad, Madinose Nova York. Se você quiser selecionar todas as cidades de uma vez, selecione **Todas**. Se você quiser selecionar apenas algumas cidades, selecione **Opções**.
Opções	Opção para selecionar somente valores de filtros específicos na origem.

3. Clique em **Enviar**.

Configurar para fazer mapeamentos

Crie condições ou mapeamentos adicionais para exibir tarefas e solicitações gerenciais em Central de gerentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Nota:

- Antes desta versão Utah, era possível criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas pendentes usando o formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário. Começando com a versão Utah, você pode criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas pendentes usando o módulo de mapeamento de tarefas pendentes em Central de gerentes.
- Se você estiver atualizando para a versão Utah, as condições adicionais que foram criadas para mapeamentos de tarefas pendentes no formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário deverão ser criadas novamente no módulo de mapeamento de tarefas pendentes em Central de gerentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Mapeamentos de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de mapeamento de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Condição de filtro	Condição de filtro de tarefas pendentes na qual condições adicionais são aplicadas. Para obter mais informações sobre a condição de filtro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
de tarefas pendentes	de tarefas pendentes, consulte Criação ou modificação de um filtro de tarefas pendentes.
Tabela	Campo somente leitura selecionado na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, Tarefa de RH [sn_hr_core_task].
Primário do mapa	Opção para habilitar a seleção de campos de relator na tabela de configuração de tarefas pendentes ou na tabela primária.
Campo de referência do mapeamento primário	Opção para selecionar um campo de referência na tabela primária. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o campo **Mapear primário** está habilitado.
Campos de relator primário	Opção para selecionar campos de relator na tabela primária. Por exemplo, selecione campos de relator na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o campo **Mapear primário** está habilitado.
Campos de relator	Opção para selecionar campos de relator na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, selecione campos de relator na Tarefa de RH [sn_hr_core_task].
Ativo	Opção para ativar o uso de condições de filtro adicionais.
Pedido	Ordem na qual as condições de filtro adicionais são aplicadas.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar widgets

Configure os widgets na Central de gerentes e na página Informações da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário de acordo com seus requisitos de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin, sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Central de gerentes** > **Informações da equipe**.
3. **CTRL+clique com o botão direito do mouse** em qualquer widget e selecione **Página no Designer**.
   A página do Designer do Portal de serviços é aberta.
   a. No widget de avisos da Central de gerentes, clique no ícone **Editar** :
      - Em **Título**, forneça um título adequado para o widget.
      - Em **Categorias de sugestão**, especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
      - Em **Apresentação**, **Sugestão por linha**, especifique o número de avisos que você deseja exibir em uma linha no widget.
      - Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Em Sobre a equipe ou Jornadas de funcionários, clique no ícone **Editar** :

- Em **Título da seção**, forneça um título adequado para o widget.
- Em **Relatórios**, selecione os relatórios que você deseja exibir no widget. Especifique a ordem em que você deseja que os relatórios apareçam no widget.
- Em **Widgets do PA**, selecione os relatórios do PA que você deseja exibir no widget.

  Nota: Para configurações avançadas de gráfico, use sysIDs das tabelas de widgets Relatório e PA.

- Em **Categorias de sugestão**, especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
- Em **Layout do gráfico**, especifique o número de gráficos em uma linha. O valor padrão é dois gráficos por linha.
- Em **Altura do gráfico**, indique a altura do gráfico.
- Em **Avançado**, adicione um script para personalizar e exibir o conteúdo no widget.
- Clique em **Salvar**.

Usar a central de gerentes

Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líderes usando a aplicação Central de gerentes.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Ative a Central de gerentes de ServiceNow Store. Central de gerentes está disponível com a aplicação Central do funcionário - Pro. Alguns dos recursos do Central de gerentes funcionam somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão de jornada do funcionário estão ativadas.
- Como configurar o Central de gerentes.

Procedimento

1. Obtenha o resumo da sua equipe.
2. Conheça os membros da sua equipe.
3. Obter informações da equipe.
4. Usar biblioteca do gerente.
5. Exibir e editar planos de crescimento de funcionários

Obtenha o resumo da sua equipe

Resume as informações e ações mais importantes para você se concentrar. Exibe itens que precisam de sua atenção, eventos futuros da equipe e solicitações abertas por membros da sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegar até **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
3. Veja os fusos horários de funcionários em todo o mundo.
   Esteja mais consciente do horário em que as reuniões são programadas ou as solicitações são enviadas para a equipe.
4. No widget **Suas tarefas de gestão**, exiba o número total de tarefas que exigem sua aprovação.
   Selecionar **Todas as tarefas** direcionará você para a página de tarefas pendentes na Central do funcionário. Conclua as ações necessárias.
5. No widget **de eventos futuros da equipe**, exiba os próximos eventos, como aniversários de funcionários, aniversários de funcionários ou ingresso de recém-contratados.
   Selecionar o ícone E **-mail** abre um link de envio com e-mails comerciais dos relatórios pretendidos no campo Para (cliente de e-mail padrão) com uma linha de assunto em branco.
6. No widget **Solicitações abertas pela sua equipe**, exiba todas as solicitações abertas pelos membros da sua equipe.
   Preste mais atenção às solicitações que são sensíveis ao tempo e exigem colaboração em toda a empresa.

   Nota: Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações da equipe. Por exemplo, se houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

7. No widget **Sugestão para você e sua equipe**, atue nos itens que requerem sua atenção. Este widget aparecerá somente se os avisos forem gerados para você. Para obter mais informações, consulte Avisos proativos para gerentes.
8. Revise as estatísticas diárias da sua equipe, como número de funcionários de licença, número de funcionários em integração e assim por diante.
   Para obter mais detalhes, selecione **Todos os membros da equipe**. Você será direcionado para a guia **Membros da equipe**.

Avisos proativos para gerentes

Recomende ações aos gerentes com base nos dados coletados e nas práticas recomendadas, ajude os gerentes a entender as informações da equipe e oriente-os nas próximas etapas. Permita que os gerentes atuem proativamente em possíveis problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Certifique-se de ativar a aplicação Sugestões proativas de ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
2. No widget Sugestões para você e sua equipe, trabalhe em seus itens acionáveis:

Sugestões com base em informações

Sugestão	Descrição
Apoie sua nova contratação	Exibe funcionários recém-contratados. Apoie-os melhor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestão	Descrição
	◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔. ◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖. ◦ Para enviar um e-mail para os recém-contratados do seu Outlook, selecione **Enviar e-mail para o funcionário**.
Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional	Exibe funcionários que não tiraram folga. Incentive o equilíbrio entre vida pessoal e profissional para seus funcionários. ◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔. ◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖. ◦ Para enviar um e-mail para os funcionários do seu Outlook, selecione **Enviar lembrete**. ◦ Para abrir um artigo da base de conhecimento que contém detalhes sobre como incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, selecione **Saiba por que é importante**.
Apoie seus funcionários com o aprendizado	Exibe funcionários que não fizeram os aprendizados atribuídos. Verifique se eles precisam de tempo para se concentrar. ◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔. ◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖. ◦ Para enviar um e-mail aos funcionários do seu Outlook, selecione **Perguntar se eles precisam de ajuda**.
Ajude seu funcionário a progredir na carreira	Exibe funcionários que não mudaram de emprego há algum tempo. ◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔. ◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖. ◦ Para saber mais sobre conversas sobre carreira, selecione **Saiba mais sobre conversas sobre carreira**.

3. Para definir suas preferências na exibição de avisos:

a. Selecione o ícone Menu no widget **Sugestões para você e sua equipe**.

b. Selecione **Gerenciar preferências**.

c. Desative os avisos que você não deseja exibir no widget.
Suas preferências serão salvas e os avisos que foram desativados não serão exibidos no widget na próxima vez que você fizer login na página da Central de gerentes. Você pode mudar suas preferências a qualquer momento.

Conheça os membros da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe desembolsada globalmente. Entenda as necessidades e as atividades da sua equipe para oferecer um melhor suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Na lista suspensa **Sua equipe**, selecione **Membros da equipe**.
3. Opcional: Selecione a guia **Equipe direta** para exibir detalhes dos funcionários subordinados a você.
4. Opcional: Selecione a guia **Equipe indireta** para exibir detalhes dos funcionários que não fazem parte da sua linha de subordinação direta.
5. Exibir detalhes de seus funcionários.
   - Concentre-se no que a equipe está fazendo em várias atividades, como jornadas e crescimento e desenvolvimento (se Desenvolvimento de talentos estiver instalado).
   - Use o filtro **Classificar por** para filtrar dados por nome de funcionário, tipo, local ou atenção necessária. Se Desenvolvimento de talentos estiver instalado, os filtros poderão ser aplicados no tipo de resultado dos planos de crescimento e nos aprendizados que os membros da equipe estão buscando no momento.
   - Pesquise um funcionário específico inserindo pelo menos dois caracteres no campo **Pesquisar**.
   - Selecione o ícone de exibição de cartão ( ) para exibir os detalhes do funcionário em uma exibição de cartão.
   - Selecione o ícone de exibição de lista ( ) para exibir os detalhes do funcionário em uma exibição de lista.
6. Forneça assistência aos seus funcionários com relatórios ignorados quando o gerente de subordinação direta não estiver disponível, por exemplo, de licença.
   Para exibir detalhes de seus funcionários que ignoram níveis junto com seus funcionários subordinados diretos, selecione o ícone Configurações ( ) na guia **Equipe direta** e habilite a opção **Mostrar relatórios de níveis ignorados**.

   Você não pode exibir relatórios de nível ignorado de funcionários que não fazem parte de sua linha de subordinação direta.
7. Selecione **Exibir organograma** na guia **Equipe direta** para exibir a estrutura de relatórios de seus funcionários.
8. Selecione o nome de um funcionário no cartão do funcionário para exibir o modal de detalhes do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do funcionário.
9. Selecione o ícone do menu Exibir ( ) em um cartão de funcionário ou modal de funcionário para programar conversas, atribuir aprendizado e assim por diante.
   Para obter mais informações, consulte Use o ícone do menu Exibir no Central de gerentes.

Nota: As ações no cartão do funcionário são configuráveis. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação na Central do funcionário

Configurar exibição como subordinados diretos
Configure Exibir como subordinados diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros da equipe exibindo artigos como vistos por seus subordinados diretos no Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

- Altere o valor padrão *glide.knowman.enable_view_as_user* para **Verdadeiro** para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão para esta propriedade do sistema é **Falso**.
- Atualize o ID do sistema do portal para a propriedade do sistema *ec_portal_viewas_association*, caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para o ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões posteriores da família.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Exibir como subordinado direto é útil para gerentes que têm subordinados diretos. Frequentemente, os gerentes não têm acesso a determinados artigos específicos do local ou da designação Base de conhecimento. Portanto, para ajudar os respectivos membros da equipe, os gerentes podem exibir os artigos Base de conhecimento como seus respectivos subordinados diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a experiência Exibir como para seus funcionários com subordinados diretos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Central de gerentes no canto superior esquerdo da tela e selecione **Sua equipe** na lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para alterar a exibição da página para **Primária** ou **Secundária**, dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione as **opções de instância**.
4. Opcional: Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e **Salvar**.

Opção de exibição primária em Exibir artigos como página

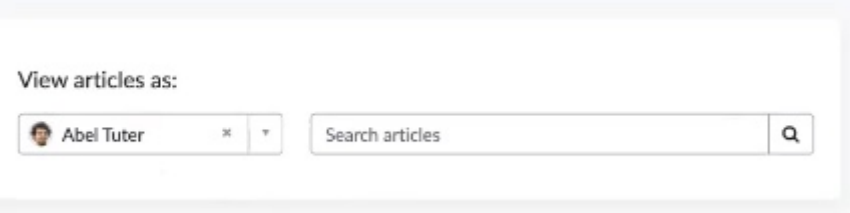


5. Opcional: Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e **Salvar**.

Tradução automática

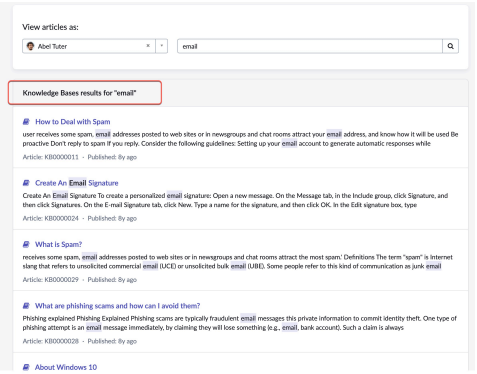
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página



6. Opcional: Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como resultado de pesquisa ou adicione **Paginação** por meio das **opções de Instância**de resultados de pesquisa.
   O resultado padrão é 15 artigos.

Resultados da pesquisa para Exibir como recurso



Resultados

Configure a experiência Exibir como página, adicione paginação e ajuste o número de artigos exibidos como um resultado de pesquisa para fornecer a experiência do usuário ideal para um gerente que está pesquisando Knowledge artigos usando o recurso.

Exibir detalhes do funcionário

Use o modal de funcionário para obter uma visão geral rápida dos detalhes do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Na lista suspensa **Sua equipe**, selecione **Membros da equipe**.
3. Selecione um funcionário na lista de funcionários.
4. Exibir os detalhes no cartão.

Modal de detalhes do funcionário

Campo	Descrição
Local	Hora local e local em que seu funcionário está atribuído para relatar.
Status	Status do seu funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contato	Informações de contato do seu funcionário.
Relatórios	Número de subordinados diretos e indiretos que se reportam ao seu funcionário.
Em andamento	Aprendizados compartilhados, conversas e planos de crescimento do seu funcionário que estão em andamento.
Eventos futuros	Lista de eventos programados.
Solicitações	Lista de solicitações que foram enviadas para revisão ou ação. Isso inclui o estado atual de cada solicitação, como Aprovado, em andamento ou aguardando.
Coisas que podem precisar de sua atenção	Lista de aprendizados, planos de crescimento e jornadas que requerem atenção imediata.
Tarefas em aberto	Lista de tarefas e solicitações no estado Aberto.

Obter informações da equipe

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Informações da equipe**.
3. No widget **Sobre a equipe**, exiba os relatórios diretos e de nível superior de: funcionários saem (descanso remunerado usado e não usado), funcionários estão na organização e o tempo gasto pelos funcionários em suas funções atuais.
4. No widget **de Serviço e suporte**, exiba relatórios sobre o tipo e o número de solicitações geradas por sua equipe (solicitações de TI, solicitações de RH, exceto solicitações de ciclo de vida), tempo necessário para resolver as solicitações, solicitações em aberto no nível da organização e solicitações que foram atribuídos a você e por você.
5. No widget **Jornadas do funcionário**, exiba relatórios de nível ignorado e relatórios diretos de: Status atual das jornadas dos funcionários (em risco, rascunho ou em andamento) e das jornadas iniciadas este ano.
   Veja um detalhamento das jornadas por tipo: crescimento profissional ou integração.

   Nota: Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Designer de jornadas.

6. No widget **Noções básicas sobre jornadas de funcionários**, clique em **Iniciar uma jornada**.
   Usando um modelo, você pode personalizar a experiência específica dos membros da sua equipe para ajudá-los em transições, crescimento, eventos pessoais e de carreira.

   Nota: Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Designer de jornadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conheça as habilidades da sua equipe

Entenda as habilidades atuais e as habilidades direcionadas da equipe para que você tenha a capacidade de desenvolver o conjunto de habilidades certo na equipe para os requisitos de negócios atuais e futuros. Ajude seus funcionários a utilizar diferentes ferramentas de Desenvolvimento de talentos, como aprendizado e planos de crescimento , mentoria para desenvolver novas habilidades ou preencher lacunas de habilidades existentes.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Certifique-se de que a aplicação Inteligência de habilidades esteja instalada.
- A implementação de habilidades ou função de trabalho é obrigatória. Isso é orientado por uma propriedade do sistema. Se estiver definido como falso, a guia Habilidades não aparecerá na Central de gerentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Resumo de habilidades, exiba todas as habilidades, os principais pontos fortes e as áreas de crescimento da sua equipe.
   Para obter mais informações, consulte Resumo de habilidades da sua equipe.
4. Na seção Distribuição de habilidades, exiba as habilidades possuídas por sua equipe, em todos os níveis de proficiência, por funções de trabalho.
   Obtenha uma compreensão profunda das habilidades na página de Distribuição de habilidades. Para obter mais informações, consulte Exibir a distribuição de habilidades da sua equipe.
5. Na seção Expectativas de habilidades, exiba as porcentagens de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário em comparação com os requisitos de habilidade com base na função.
   Para obter mais informações, consulte Exibir cartões de funcionários na seção Expectativas de habilidades.
6. Na seção Habilidades sendo aprendidas, exiba os funcionários que estão buscando uma habilidade específica.
   Para obter mais informações sobre uma habilidade que está sendo aprendida, selecione e **Exibir detalhes da habilidade**. Para exibir todos os cartões de aprendizado de habilidades, selecione **Exibir tudo**.

   Nota: Para que a seção Habilidades sendo aprendidas exiba dados, você deve instalar as aplicações Aprendizado e Desenvolvimento de talentos e associá-las a habilidades.

Resumo de habilidades da sua equipe

Faça uma análise mais profunda das habilidades da sua equipe. Entenda os principais pontos fortes e áreas de crescimento da sua equipe.

Os detalhes a seguir são exibidos na seção Resumo de habilidades na página Habilidades:

Todas as habilidades

Tradução automática

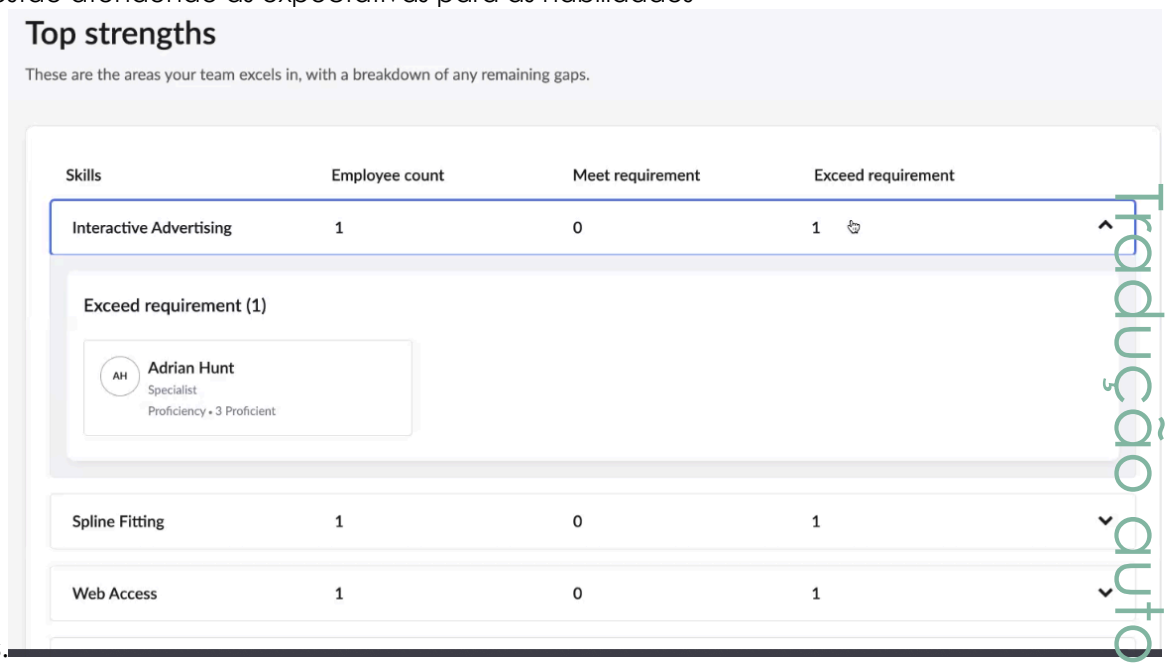
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajuda a entender o número total de habilidades em sua equipe junto com a divisão do total de habilidades necessárias para os membros da equipe e o total de habilidades adicionais dos membros da equipe.

Pontos fortes principais

Destaca as habilidades fortes da sua equipe e fornece os detalhes dos membros da equipe que possuem essas habilidades fortes.

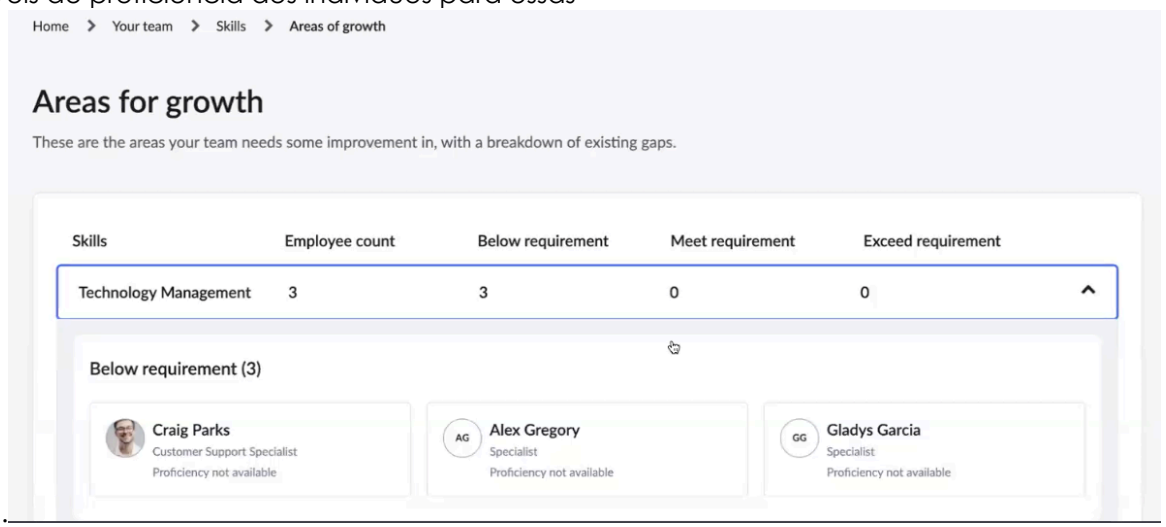
Selecionar a opção **Exibir tudo** fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para as habilidades fortes. Os gerentes também podem obter uma compreensão dos membros que estão excedendo as expectativas e daqueles que estão atendendo às expectativas para as habilidades fortes.



Áreas para crescimento

Ajuda a entender as habilidades da equipe que precisam de atenção junto com os detalhes dos membros da equipe que podem precisar de aprimoramento de habilidades.

Selecionar a opção **Exibir tudo** fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para essas habilidades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam a calcular os principais pontos fortes e as áreas de crescimento.

Exibir a distribuição de habilidades da sua equipe

Obtenha uma compreensão profunda das habilidades da sua equipe. Obtenha uma visão geral das diferentes habilidades que os membros da equipe possuem junto com a contagem de pessoas em cada habilidade na equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Nota: Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam a exibir detalhes da distribuição de habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Distribuição de habilidades, selecione **Exibir tudo**.
   A página Distribuição de habilidades é aberta.
4. Se você tiver membros da equipe relatando de diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades para cada função de trabalho na lista Exibir.
5. Na guia **Exibição de habilidades**, você pode executar as seguintes ações:

Recursos da guia de exibição de habilidades

Nome do cartão	Etapas
Cartão do funcionário	Em um cartão de funcionário, selecione ⋮. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Validar habilidades**: a página Validar habilidades do funcionário é exibida: **a.** Revise as proficiências de habilidade atuais do funcionário e selecione as habilidades que você deseja validar. **b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas**. ◦ **Exibir habilidades**: a página de detalhes da habilidade é exibida. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário. ◦ **Exibir perfil**: a página de perfil do funcionário aparece com detalhes como estrutura de subordinação, colegas de trabalho e designação do funcionário.
Cartão de habilidade	Em um cartão de habilidades, selecione ⋮ e selecione **Exibir detalhes da habilidade**. Um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade.

6. Na guia **Exibição de funcionário**, você pode executar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da guia Exibição do funcionário

Nome do cartão	Etapas
Cartão do funcionário	Em um cartão de funcionário, selecione ⋮. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Exibir detalhes da habilidade**: a página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades, níveis de proficiência e lacunas do funcionário. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário. ◦ **Validar para funcionários**: a página Validar habilidades é exibida: **a.** Selecione os funcionários para os quais você deseja validar esta habilidade e revise suas classificações de proficiência. **b.** Selecione **Validar funcionários selecionados**.
Cartão de habilidade	Em um cartão de habilidades, selecione ⋮ e selecione **Exibir detalhes da habilidade**. Um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade.

Exibir cartões de funcionários na seção Expectativas de habilidades

Exiba as porcentagens de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário, em comparação com os requisitos de habilidade com base na função.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Expectativas de habilidades, selecione ⋮ em um cartão de funcionário e selecione uma das seguintes opções:

Exibir opções de menu

Opção	Etapas
Validar habilidades	**a.** Revise as proficiências de habilidade atuais de um funcionário e selecione as habilidades que você deseja validar. **b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas**. **Nota:** Para a análise de Pontuação, você deve validar as habilidades.
Exibir habilidades	A página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades, níveis de proficiência e lacunas do funcionário. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Exibir perfil	A página de perfil do funcionário aparece com detalhes como estrutura de subordinação, colegas de trabalho e designação do funcionário.

4. Na seção Expectativas de habilidades, selecione **Análise de pontuação** no cartão de um funcionário para exibir a porcentagem de pontuação das habilidades validadas do funcionário.

   a. Opcional: Passe o mouse sobre a dica da ferramenta no menu suspenso para ver os critérios para níveis de proficiência na habilidade.

   b. Selecione **Atribuir aprendizado** na seção Habilidades **validadas** para exibir as barras de andamento das habilidades que atendem e não aos níveis de proficiência esperados.

   c. Selecione o ícone de cápsula de habilidade ( ) em uma habilidade para executar uma das seguintes ações:

      - **Exibir detalhes da habilidade**: exiba uma descrição detalhada da habilidade.
      - **Atribuir aprendizado**: atribua um curso de aprendizado a um funcionário. Para obter mais informações, consulte Atribuir formulário de aprendizado.

5. Para exibir todos os cartões de funcionário, selecione **Exibir tudo**.
6. Se você tiver membros da equipe relatando de diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades por função de trabalho.

Detalhes da habilidade de um funcionário

Obtenha uma compreensão mais profunda dos detalhes da habilidade de um funcionário, dos níveis de proficiência e das lacunas.

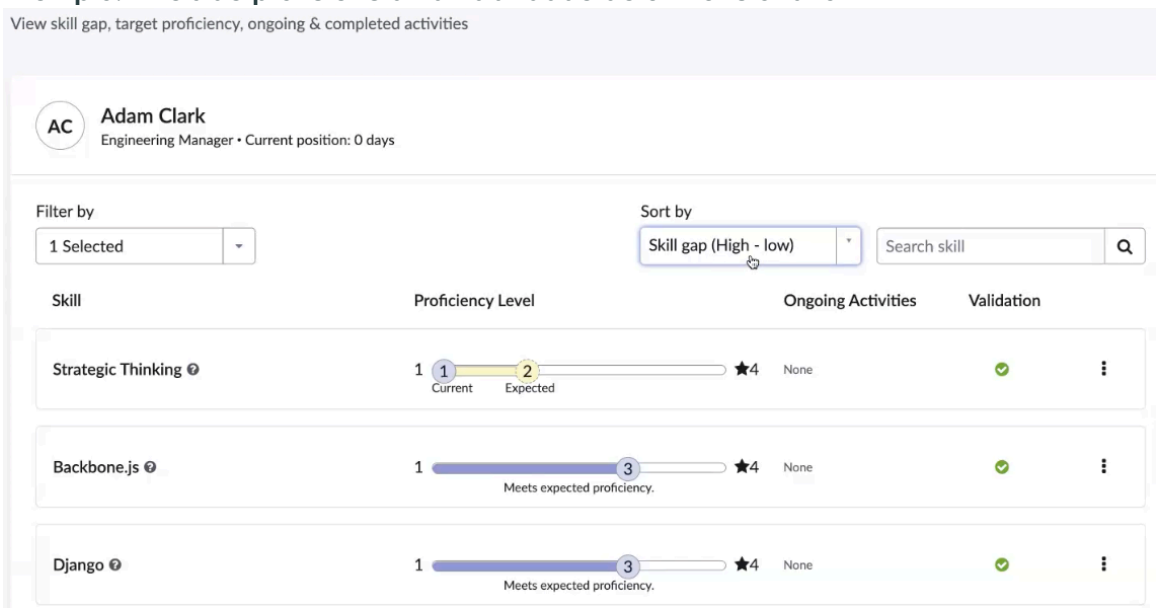
Em um cartão de funcionário, quando você seleciona e seleciona a opção **Exibir habilidades**, a página Detalhes da habilidade é exibida. Nesta página, você pode:

- Exibir as habilidades possuídas por um funcionário e os níveis de proficiência de cada habilidade.
- Filtrar habilidades por habilidades validadas versus não validadas.
- Classifique as habilidades por nome ou lacuna de habilidade (alta para baixa) ou (baixa para alta).
- Atribua um curso de aprendizado ao funcionário quando o nível de proficiência de uma habilidade estiver baixo. Selecione e **Atribuir aprendizado**. Somente os cursos relacionados a essa habilidade são exibidos para seleção.
- Selecione uma habilidade para exibir as atividades de habilidade suspensas. A janela suspensa de atividades de habilidades permite revisar atividades como cursos, aspirações e planos de crescimento que contribuem para a proficiência em habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: níveis de proficiência na habilidade de um funcionário



Usar biblioteca do gerente

Descubra recursos de liderança selecionados e personalizados para vários departamentos e sistemas. Obtenha ferramentas e recursos para gerenciar com eficiência sua equipe e a si mesmo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, itens de conhecimento ou do catálogo (ServiceNow), sites de ponto de compartilhamento ou outras aplicações de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerente. As configurações necessárias podem ser feitas por um usuário com a função sn_mh.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Biblioteca do gerente**.
3. Encontre informações sobre iniciativas corporativas nas quais se concentrar no trimestre, como objetivos anuais e feedback.
4. Use recursos para desenvolvimento de carreira, capacitação de líderes, contratações e transições, eventos gerenciais, avaliação de desempenho de funcionários ou outras ferramentas gerenciais para ajudá-lo a trabalhar com eficiência.
5. Clique nos links rápidos para navegar por ServiceNow aplicações que estão integradas com Central de gerentes.
   Para obter mais informações, consulte Integrar Central de gerentes.

Integrar Central de gerentes

Estenda Central de gerentes capacidades integrando com outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com o Acelerador de jornada

Use os modelos do Acelerador de jornada para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Crie e acesse os planos de jornada na Central do gerente na Central do funcionário.

Para que essa integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Journey Accelerator e Employee Center Pro.

Integração com o Designer de jornadas

Facilite as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais e automatize processos como a integração de recém-contratados.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Journey Designer e Employee Center Pro.

Integração com Enterprise Employee Experience Pack

Administre e coordene o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de uma maneira que promova os requisitos de segurança da sua empresa. Clique no link Gerenciar retorno ao escritório na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack e Employee Center Pro.

Integração com COE de Relacionamentos do funcionário

Relate qualquer má conduta ou problemas confidenciais por meio do aplicativo Relacionamentos do funcionário, que fornece uma segurança mais rígida para proteger a privacidade do funcionário. Clique no link rápido Denunciar funcionário com má conduta na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Employee Relations e Employee Center Pro.

Integração com o app com escopo de Recursos Humanos

Entre em contato com uma equipe de RH clicando no link rápido Perguntar ao RH na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar a central de gerentes, a aplicação com escopo de Recursos Humanos e os plug-ins do Employee Center Pro.

Integração com experiências de conteúdo

Encontre artigos e recursos úteis que ajudam a expandir suas habilidades como líder de pessoas. Use a guia Biblioteca do gerente na Central do gerente na Central do funcionário.

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, itens de conhecimento ou do catálogo (ServiceNow), sites de ponto de compartilhamento ou outras aplicações de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerente.

A Biblioteca do gerente está disponível com a aplicação Experiências de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com o Core da Central do funcionário

Conclua suas tarefas e aprove todas as solicitações da equipe na guia Visão geral na Central de gerentes da Central do funcionário.

As tarefas e solicitações da equipe aparecem somente quando a aplicação Core da Central do funcionário está instalada.

Integração com avisos proativos

Forneça avisos na página Informações da equipe na Central de gerentes. Incentive os gerentes ou funcionários a agir rapidamente.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Proactive Prompts e Employee Center Pro.

Referência para Central de gerentes

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão na Central de gerentes.

Componentes instalados com a Central de gerentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Manager Hub [sn_mh], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Central de gerentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da central de gerentes [sn_mh.admin]	Concede acesso de gravação ao conteúdo da central de gerentes. Um administrador da Central de gerentes pode: • Ative e execute o trabalho agendado Adicionar função do usuário da central de gerentes para atribuir a função do usuário da central de gerentes a novos gerentes de pessoas. • Atribua manualmente a função de usuário da Central de gerentes a novos gerentes de pessoas. • Configure dados da equipe, solicitação da equipe, registros de datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros da equipe e	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Central de gerentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	registros de estatísticas diárias para exibir dados em Central de gerentes.	
Gerenciador de conteúdo da central de gerentes [sn_mh.content_manager]	Concede acesso de leitura ao conteúdo da central de gerentes. Um gerente de conteúdo da central de gerentes pode exibir dados da equipe, solicitações da equipe, datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros da equipe e registros de configuração de estatísticas diárias.	
Usuário da central de gerentes [sn_mh.manager_hub_user]	Pode exibir informações sobre seus funcionários subordinados em Central de gerentes.	Função de exibição de conhecimento

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Central de gerentes

Tabela	Descrição
Configuração de datas importantes [sn_mh_important_dates_config]	Armazena registros de configuração de datas importantes.
Configuração da coluna da equipe [sn_mh_team_column_config]	Armazena registros de configuração de colunas de equipe.
Estatística diária da equipe [sn_mh_team_daily_stat]	Armazena registros de configuração de estatísticas diárias da equipe.
Configuração de dados da equipe [sn_mh_team_data_config]	Armazena registros de configuração de dados da equipe.
Configuração de dados da coluna da equipe [sn_mh_team_data_m2m_column]	Armazena mapeamentos de colunas e dados da equipe.
Dados do grupo de filtros da equipe [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Armazena registros de configuração de dados do grupo de filtros da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Central de gerentes

Tabela	Descrição
Grupo de filtros da equipe [sn_mh_team_filter_group]	Armazena registros de configuração de grupos de filtros de equipe.
Fontes do filtro [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Armazena registros de configuração de origens de filtro.
Configuração de solicitações da equipe [sn_mh_team_requests_config]	Armazena registros de configuração de solicitações da equipe.

Configurações de campanha para a Central de gerentes

As configurações de campanha padrão estão disponíveis para uso depois que você ativou a Central de gerentes. As campanhas exibem conteúdo predefinido em Central de gerentes.

A campanha da Biblioteca do gerente é publicada por padrão. Ele exibe uma faixa com o seguinte conteúdo na guia Biblioteca do gerente no menu Sua equipe em Central do funcionário.

Campanha da Biblioteca do gerente

Conteúdo da campanha	Descrição
Voz dos funcionários	Exiba informações sobre a Pesquisa de voz do funcionário (EVS). Revise os resultados de EVS de sua equipe e concentre-se nas áreas que receberam pontuação menor.
Objetivos anuais	Use o guia ou uma ferramenta que ajuda a definir suas metas anuais.
Coaching e feedback	Aprenda as práticas recomendadas para dar feedback e aprimorar seu estilo de coaching.

Nota: A campanha de exemplo da central de gerentes também está disponível para uso. Você deve publicar a campanha para exibir uma faixa na página da Central de gerentes no menu Sua equipe em Central do funcionário.

Para obter mais detalhes sobre essas campanhas, navegue até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**.

Configurações padrão para datas importantes

O conjunto predefinido de configurações de datas importantes está disponível para uso depois que você ativou Central de gerentes de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de datas importantes

Nome	Descrição
Aniversário do funcionário	Configuração para exibir aniversários de funcionários em Central de gerentes.
Aniversário do funcionário	Configuração para exibir aniversários de funcionários em Central de gerentes.
Folga do funcionário	Configuração para exibir folgas de funcionários em Central de gerentes.
Licença do funcionário	Configuração para exibir licenças longas de funcionários, como licenças maternidade/paternidade em Central de gerentes.
Data de ingresso do funcionário	Configuração para exibir as datas de ingresso de funcionários em Central de gerentes.
Data de saída do funcionário	Configuração para exibir as datas de saída dos funcionários em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.

Configurações padrão para solicitações da equipe

O conjunto predefinido de configurações de solicitação de equipe estará disponível para uso depois que você ativar a Central de gerentes de ServiceNow Store.

Configurações de solicitações da equipe OOB

Tipo de solicitação	Descrição
cat_item	Configuração para exibir itens (do tipo hardware e software) que são solicitados por um funcionário em Central de gerentes
hr_service	Configuração para exibir casos (exceto para casos de relacionamentos do funcionário) abertos por um funcionário em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.

Configurações padrão para dados da equipe

O conjunto predefinido de configurações de dados da equipe está disponível para uso depois que você ativou a Central de gerentes de ServiceNow Store.

As configurações de dados da equipe a seguir são compatíveis com configurações de coluna e de filtro: Jornada, E-mail, Jornadas de funcionários, Perfil do funcionário, Perfil de RH, Jornadas, Licença, Saindo em breve, Nova contratação, descanso remunerado, Licença futura, Usuário e Telefone comercial.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.

Configurações padrão para dados da coluna da equipe

O conjunto predefinido de configurações de dados da equipe está disponível para uso depois que você ativou Central de gerentes de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações da coluna da equipe

Nome	Descrição
Status	Configuração para exibir o status de um funcionário na guia Membros da equipe no menu Sua equipe na Central do funcionário. Por exemplo, o status de um funcionário pode ser recém-contratado ou saindo da organização.
Local	Configuração para exibir detalhes do local do funcionário com base no fuso horário, cidade, estado ou país.
Jornada ativa	Configuração para exibir jornadas ativas de funcionários, como integração ou crescimento na carreira.
Contato	Configuração para exibir detalhes de contato do funcionário, como e-mail e telefone comercial.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.

Configurações padrão para grupos de filtros

O conjunto predefinido de configurações de grupo de filtros está disponível para uso depois que você ativou Central de gerentes de ServiceNow Store.

Configurações de grupos de filtros da equipe

Nome	Descrição
Jornada	Configuração para agrupar jornadas de crescimento de carreira e integração de funcionários em Filtro de jornada na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Tipo de funcionário	Configuração para agrupar tipo de funcionário, posição e tipo de local no grupo de filtro Tipo de funcionário na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Local	Configuração para agrupar cidades no grupo de filtro Local na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.
Status	Configuração para exibir o descanso remunerado ou a licença do funcionário no grupo de filtros de status em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.

Configurações padrão para estatísticas diárias

O conjunto predefinido de configurações de estatísticas diárias está disponível para uso depois que você ativou Central de gerentes de ServiceNow Store.

Configurações de estatísticas diárias da equipe

Nome	Descrição
Em jornadas	Configuração para exibir o número total de jornadas ativas de funcionários em Central de gerentes.
Integração	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão integrando em Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de estatísticas diárias da equipe

Nome	Descrição
Em descanso remunerado	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão no descanso remunerado em Central de gerentes.
De licença	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão em licença longa, como licença maternidade/paternidade em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.

Configurações padrão para tarefas pendentes

O conjunto padrão de configurações de tarefas pendentes está disponível para uso depois que você ativou a Central do funcionário Core. Essas configurações exibem tarefas e solicitações gerenciais em Central de gerentes.

Filtros de tarefas pendentes é um módulo da Central do funcionário. Para obter mais detalhes sobre como configurar os filtros, consulte Criar ou modificar um filtro de tarefas pendentes

Filtro de tarefas pendentes

Nome	Descrição
Aprovações	Filtros para exibir solicitações que exigem a aprovação de um gerente na Central de gerentes.
Tarefas da minha equipe	Filtrar para exibir tarefas da equipe para um gerente na Central de gerentes.

As seguintes condições de filtro também estão disponíveis: aprovações de RH, tarefas de RH, tarefas de RH para UR, tarefas pendentes do Acelerador de jornada, tarefas pendentes do Acelerador de jornada - Adhoc, aprovações de solicitação, tarefa universal e aprovações de UR.

Para obter mais informações sobre os filtros, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Filtros de tarefas pendentes**.

Para obter mais informações sobre as condições do filtro, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.

Avisos proativos padrão para Central de gerentes

Configurações de sinal padrão, categorias de sinal e um URL de ação estão disponíveis para uso na ativação de Central de gerentes e Sugestões proativas.

Para saber como usar Sugestões proativas, consulte a documentação de Sugestões proativas.

Configurações de sinal

Para obter informações detalhadas sobre como configurar sinais em Prompts proativos, consulte Configuração da Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de sinal padrão

Campo	Descrição
Aprendizado atribuído - falta de compromisso	Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Suporte aos funcionários com aprendizado** na página da Central de gerentes. Esta configuração está disponível somente quando a aplicação Núcleo de aprendizado está instalada. Um trabalho agendado é executado a cada duas semanas e identifica os usuários com base nos critérios a seguir. Esses usuários são exibidos para o gerente no widget **Suporte aos funcionários com aprendizado**. • curso ou caminho de aprendizado foi atribuído pelo gerente • a data de atribuição está um mês ou mais no passado • curso de aprendizado em não está no estado Trabalho em andamento ou concluído
Tempo desde a mudança de trabalho	Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Ajude seu funcionário a crescer na carreira** na página da Central de gerentes. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada seis meses e identifica os usuários com base neste critério: 36 meses ou mais desde a data de início da função de trabalho atual.
O funcionário não assumiu o descanso remunerado	Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional** na página da Central de gerentes. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada três meses e identifica os usuários usando um dos seguintes critérios: • o saldo de licenças é 50% ou mais do total disponível e é 1º de outubro ou posterior no ano civil atual • última data em que a licença foi tirada foi de 6 meses ou mais no passado e o saldo de licenças é maior que zero
Solicitações de recém-contratados acima da média	Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Apoie sua nova contratação** na página da Central de gerentes. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada 14 dias para identificar usuários com base nos seguintes critérios: • A data de início do funcionário está há 30 dias ou menos no passado • funcionário abriu seis ou mais solicitações nos últimos 14 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de sinal padrão

Campo	Descrição
	• solicitações são caso de RH (exceto caso de evento de ciclo de vida), ou item do catálogo é solicitação de software ou hardware, ou uma única solicitação de alta prioridade • solicitações não estão encerradas concluídas

Categorias de sinal

As categorias de sinal são os grupos lógicos para dividir os sinais. As categorias de sinal permitem que você extraia prompts específicos da categoria no widget de prompt.

Carreira, Atendimento ao funcionário, recém-contratados, informações da equipe e bem-estar são as categorias de sinal padrão que estão disponíveis para Central de gerentes. Para obter mais informações sobre essas categorias de sinal, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.

Ações de sinal

As ações de sinal permitem que os usuários finais que recebem o prompt ajam sobre eles. **Abrir uma URL** é a ação de sinal padrão que está disponível para Central de gerentes.

Para obter mais informações sobre ações de sinal, consulte Configurar ações de sinal para Sugestões proativas.

Use o ícone do menu Exibir no Central de gerentes

Use o ícone do menu Exibir ( ) para exibir o menu da organização, interagir com um funcionário ou atribuir um curso de aprendizado.

Exibir ações do menu

Ação	Descrição
Exibir organograma	Exiba a estrutura de subordinação de um funcionário.
Programar conversa	Programe uma conversa com um funcionário. Se você tiver a integração Microsoft Outlook para Central de gerentes, o formulário Programar uma conversa será aberto. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa. Se você não tiver a integração Microsoft Outlook para Central de gerentes, o formulário Criar uma conversa será aberto. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.
Exibir perfil	Exibir o perfil de um funcionário.
Enviar e-mail	Envie um e-mail para um funcionário. Esta ação abre um link com o e-mail comercial do seu funcionário no campo Para (cliente de e-mail padrão) e uma linha de assunto vazia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir ações do menu

Ação	Descrição
Ligar	Ligue para um funcionário.
Atribuir aprendizado	Atribua um curso de aprendizado a um funcionário. Para obter mais informações, consulte Atribuir formulário de aprendizado. **Nota:** Você só pode atribuir aprendizado para subordinados diretos.
Exibir artigos como funcionário	Exibir artigos visíveis para um funcionário. **Nota:** Você só pode exibir artigos visíveis para seus subordinados diretos.

Atribuir formulário de aprendizado

Use o formulário Atribuir aprendizado para atribuir um curso de aprendizado a um funcionário.

Atribuir formulário de aprendizado

Campo	Descrição
Atribuir este aprendizado a	Funcionário a quem você deseja atribuir o curso de aprendizado.
Material atribuído	Curso de aprendizado que você deseja atribuir ao funcionário.
Descrição da atribuição	Informações adicionais sobre o curso de aprendizado.
Esta tarefa é opcional	Opção para indicar que a atribuição de aprendizado é opcional.
Vencem em	Data em que você deseja que o funcionário conclua o curso.

Criar um formulário de conversa

Use o formulário Criar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando a integração Microsoft Outlook não estiver habilitada para Central de gerentes.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que está programando a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
	O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

Formulário Programar uma conversa

Use o formulário Programar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando a integração Microsoft Outlook estiver habilitada para Central de gerentes.

Formulário Programar uma conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que está programando a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.
Selecione uma data e hora disponíveis	Representação visual do seu calendário e do de seus funcionários para programar reuniões com base nos intervalos de tempo disponíveis.
Detalhes adicionais	Forneça ao destinatário mais informações sobre a conversa agendada, incluindo detalhes adicionais.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

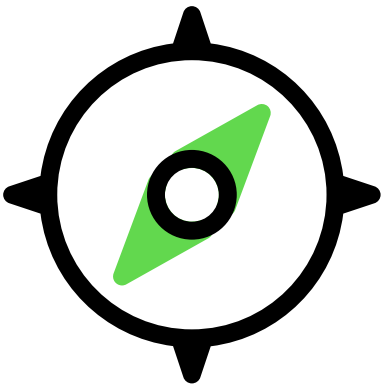
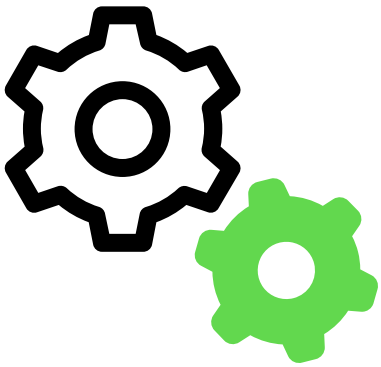
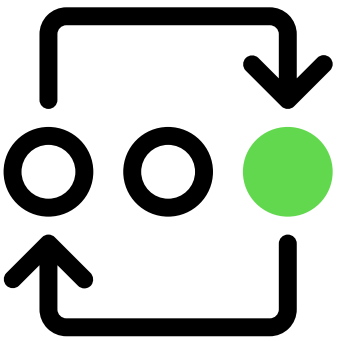
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de líderes

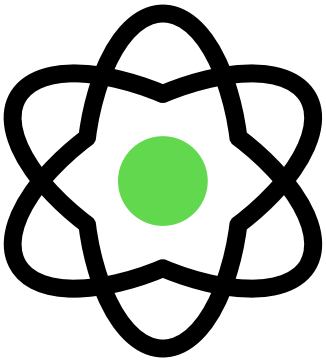
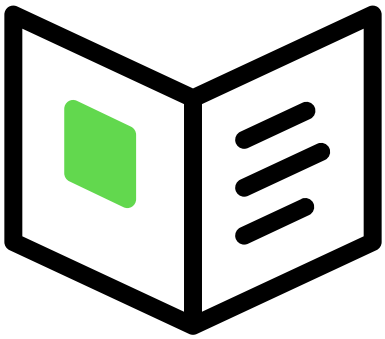
Central de líderes capacita os líderes organizacionais a entender os pontos fortes de suas equipes, identificar lacunas nas habilidades e facilitar mudanças que sejam simultaneamente propícias à força de trabalho e à obtenção dos resultados de negócios desejados.

Iniciar

Explorar	Instalar e configurar	Integrar
		
Saiba como líderes e apoiadores usam a Central do líder.	Instale o app Hub do líder a partir do ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar recursos da aplicação com base nas especificações definidas pela sua organização.	Amplie as capacidades do app Hub do líder integrando com aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando	Referência	
		
Exiba e analise dados sobre o talento da sua organização para impulsionar o desempenho e promover o crescimento.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Central de líderes no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Central de líderes

O aplicativo Central de líderes fornece aos líderes organizacionais e de RH visibilidade dos talentos da organização para que eles possam entender de forma abrangente o cenário de sua força de trabalho. Esta aplicação ajuda os líderes a avaliar os pontos fortes e as deficiências de sua equipe para confirmar que seus funcionários têm as habilidades e os conhecimentos apropriados para ter sucesso no presente e no futuro.

Visão geral Central de líderes

Central de líderes oferece aos líderes organizacionais as ferramentas para compreender as capacidades de suas equipes, reconhecer lacunas de habilidades e implementar mudanças que ofereçam suporte à força de trabalho enquanto avançam nos principais objetivos de negócios.

Central de líderes usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Líderes organizacionais ou de RH	Os líderes organizacionais e de RH usam Central de líderes para analisar dados associados ao talento da organização. Com esses dados, eles podem tomar decisões informadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
	que moldam a cultura, a produtividade e o sucesso geral da organização.
Apoiador organizacional	Apoiadores organizacionais encarregados de tarefas e responsabilidades usam Central de líderes para exibir a organização do líder designado. Com acesso a Central de líderes, eles podem fornecer suporte na capacidade necessária para o sucesso da organização.

Benefícios do Central de líderes

Benefícios do Central de líderes

Benefício	Recurso	Usuários
Obtenha acesso rápido a uma visão geral abrangente dos talentos da sua organização. Esses dados encapsulados incluem métricas de competência de habilidades em diferentes equipes, identificando lacunas de habilidades significativas e o envolvimento dos funcionários com as ferramentas de crescimento fornecidas no pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.	Resumo	Líderes organizacionais ou de RH
Obtenha visibilidade sobre as habilidades e a composição de talentos de cada equipe existente em sua organização. Exiba dados de talentos em qualquer nível de granularidade por meio de um organograma que ilustra os relacionamentos de subordinação entre as diferentes equipes da sua organização.	Talento da organização	Líderes organizacionais ou de RH
Obtenha uma exibição holística da composição de habilidades associada à sua organização. Exiba as habilidades relevantes para sua organização e as métricas que você pode usar para identificar lacunas de habilidades críticas. Esses dados podem ser usados para responsabilizar os gerentes pelo desenvolvimento de talentos em suas equipes.	Habilidades da org	Líderes organizacionais ou de RH
Conceda aos apoiadores organizacionais a quem o líder delegou responsabilidades acesso a Central de líderes. Os apoiadores podem exibir a organização do líder designado e fornecer suporte de acordo.	Organizações que você apoia	Apoiador organizacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central de líderes, consulte:

- Instalando e configurando Central de líderes
- Como usar o Central de líderes
- Referência Central de líderes

Página de visão geral

A página Resumo fornece aos líderes organizacionais e de RH acesso instantâneo a uma visão geral abrangente dos talentos da organização. Esta página oferece uma visão geral dos dados que medem o engajamento dos funcionários e a proficiência em habilidades, além de uma visão geral das equipes que compõem sua organização.

A página Resumo é a página inicial de Central de líderes e oferece aos líderes acesso rápido e fácil às seguintes informações sobre as equipes em sua organização:

- Pontuações de habilidade
- Lacunas de habilidades significativas
- Compromisso dos funcionários com as ferramentas de crescimento disponíveis no pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.

Para acessar a página Visão geral, navegue até Central do funcionário e selecione **Visão geral** na lista suspensa do Hub do líder.

Widgets de visão geral

Widgets de página de visão geral

Widget	Descrição
Sugestões com base em informações	O widget contém avisos proativos para permitir o envolvimento proativo dos líderes, fornecendo informações acionáveis como avisos em seu fluxo de trabalho. Por padrão, um sinal é configurado para solicitar que os líderes revisem lacunas de habilidades significativas.
Talento da organização	Fornece uma visão geral dos dados que aparecem na página de talentos da org. O widget contém uma lista resumida de cartões que fornecem dados sobre o talento associado à equipe de um funcionário. É fornecido um link para exibir todas as equipes na página de talentos da organização para acesso rápido a todo o conjunto de dados de composição de talentos.
Área de desenvolvimento de habilidade	Fornece uma visão geral dos dados que aparecem na página de habilidades da org. O widget contém as cinco principais habilidades com as maiores lacunas de habilidades. É fornecido um link para exibir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de página de visão geral

Widget	Descrição
	todas as habilidades na página Habilidades da organização para acesso rápido a todo o conjunto de dados de composição de habilidades.
Compromisso de crescimento	O widget contém métricas de orientação e de detalhamento que medem o engajamento dos funcionários com as ferramentas de crescimento fornecidas no pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.

Página de talentos da org.

A página de talentos da organização fornece aos líderes organizacionais um local centralizado para exibir os talentos de cada equipe existente na organização.

Os líderes podem exibir dados de talentos em qualquer nível de granularidade por meio de um organograma interativo. Este organograma ilustra a estrutura da organização do líder e os relacionamentos de subordinação entre as diferentes equipes da organização.

O organograma exibe um cartão para cada funcionário na organização do líder. Para melhorar a experiência de travessia, os cartões de cada funcionário aparecem em uma hierarquia organizacional. Os cartões de funcionário no organograma aparecem na seguinte ordem de cima para baixo:

1. Líder organizacional
2. Funcionários que lideram uma equipe na organização do líder
3. Funcionários que são colaboradores individuais

Os líderes podem usar o organograma ou o campo **Pesquisar funcionários na sua organização** para localizar e selecionar funcionários que trabalham para a organização.

Para acessar a página de talentos da organização, navegue até Central do funcionário e selecione **o talento da organização** na lista suspensa do hub do líder.

Widgets de talento da organização

Widgets da página de talentos da organização

Widget	Descrição
Pesquisar funcionários em sua organização	Widget é uma barra de pesquisa que aparece acima do organograma. Os resultados da pesquisa aparecem depois que você insere três ou mais caracteres. Os resultados da pesquisa incluem as seguintes informações sobre o funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de talentos da organização

Widget	Descrição
	• Nome • Cargo • Departamento

Página de detalhes da equipe

A página Detalhes da equipe fornece aos líderes organizacionais visibilidade sobre as habilidades e a composição de talentos de uma equipe que existe na organização do líder.

A página de detalhes da equipe está incorporada à página de talentos da organização. Para acessar a página de detalhes da equipe, execute as seguintes etapas depois de navegar até Central do funcionário e selecionar **o talento da org.** na lista suspensa do hub do líder:

1. Selecione um cartão para um funcionário que lidera uma equipe na organização do líder.
2. Selecione o botão **Exibir detalhes da equipe** no cartão do funcionário selecionado.

Widgets de detalhes da equipe

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
Compromisso de crescimento	O widget contém métricas que medem o engajamento dos funcionários com as ferramentas de crescimento fornecidas no pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.
Pontuação de habilidade da equipe	O widget exibe uma pontuação de habilidade associada a uma equipe na organização do líder. Esta pontuação mede o número de pessoas, em uma equipe específica, que alcançaram os níveis de proficiência necessários para cada habilidade exigida pelas funções nessa equipe. Uma pontuação de 100 significa que os requisitos foram atendidos. Este widget também reflete uma lista de habilidades nas quais a equipe deve melhorar mais.
Acordo de trabalho do funcionário	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por acordos de trabalho (por exemplo, no local, remoto, híbrido).
Intervalo de anos passados na empresa	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por permanência na empresa. Os administradores podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
	configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem neste widget: • Até seis segmentos • O intervalo de tempo para cada segmento **Dica:** Para obter mais informações sobre o processo de configuração, consulte Configurar dados de intervalo de tempo em widgets de estabilidade. Os seguintes intervalos de tempo são fornecidos por padrão: • > 6 anos • 2 a 6 anos • 1–2 anos • < 1 ano Um trabalho agendado que é executado semanalmente usa a data no campo **Data de início do emprego** no registro de Perfil do funcionário para calcular os dados de permanência que aparecem neste widget.
Tempo gasto nos cargos atuais	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por permanência em sua posição atual. Os administradores podem configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem neste widget: • Até seis segmentos • O intervalo de tempo para cada segmento **Dica:** Para obter mais informações sobre o processo de configuração, consulte Configurar dados de intervalo de tempo em widgets de estabilidade. Os seguintes intervalos de tempo são fornecidos por padrão: • > 6 anos • 2 a 6 anos • 1–2 anos • < 1 ano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
	Um trabalho agendado que é executado semanalmente usa a data no campo **Data de início** no registro de perfil do trabalho do funcionário para calcular os dados de permanência que aparecem neste widget.
Extensão da experiência do funcionário	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por níveis de experiência. O gráfico de barras exibe o número de funcionários de uma equipe específica, em cada nível de experiência, incluindo o gerente da equipe. O eixo horizontal representa o nível de experiência e o eixo vertical representa o número de funcionários em cada nível de experiência. Central de líderes usa o campo de nível de trabalho no registro de perfil de trabalho da tabela Perfis de trabalho do funcionário [sn_employee_position] para recuperar os dados que aparecem neste widget.

Instalando e configurando Central de líderes

Instale a aplicação Central de líderes para conceder aos líderes organizacionais e seus apoiadores acesso a recursos que os ajudam a orientar, influenciar e motivar equipes em sua organização. Os administradores podem configurar componentes da aplicação para atender às especificações da sua organização.

Visão geral da instalação e configuração

Instalar a aplicação Central de líderes

Instale a aplicação Central de líderes para equipar seus líderes organizacionais e de RH com as ferramentas necessárias para promover o crescimento, desenvolver talentos e tomar decisões críticas que orientam a organização em direção à riqueza a longo prazo. O app Central de líderes concede aos líderes acesso a dados sobre o talento da organização do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

O app Central de líderes tem uma dependência nos seguintes aplicativos:

- Base para desenvolvimento de talentos
- Inteligência de habilidades
- Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro

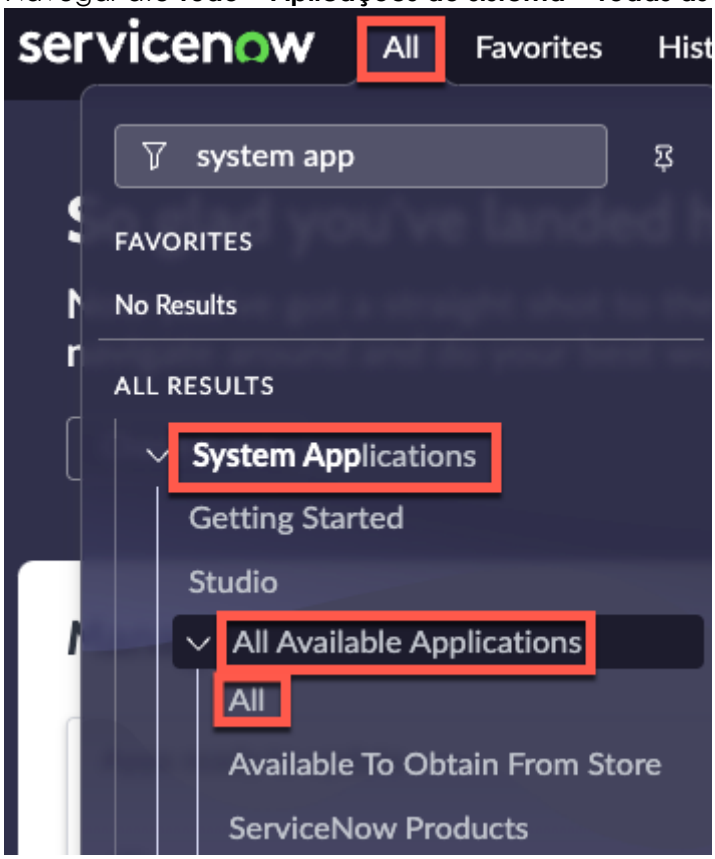
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar métricas de engajamento de funcionários

Use a tabela Configurações de métrica do hub do líder para configurar métricas de engajamento de funcionários com determinadas aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos. As opções configuráveis são aplicáveis às métricas que aparecem no widget de Compromisso de crescimento e aos cartões de funcionário na página de talentos da org.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de líderes** > **Configuração de métrica da Central de líderes**.
2. Selecione um registro na lista para revisar uma configuração existente ou selecione **Novo** para criar uma configuração.
3. Especifique o nome da aplicação para a qual você está criando métricas no campo **Nome**.

   Dica: Consulte as opções no campo **Métrica** para determinar a aplicação para a qual você deseja criar métricas.

4. Disponibilize sua métrica de compromisso do funcionário para os líderes marcando a caixa de seleção associada ao campo **Ativo**.
5. Indique a ordem sequencial na qual sua métrica de engajamento do funcionário aparece inserindo um valor numérico no campo **Pedido**.

   Dica: A métrica de engajamento do funcionário que você configura para a aplicação especificada no campo **Métrica** aparece no widget de Compromisso de crescimento na seguinte ordem: do menor valor do campo **Pedido** para o maior.

6. Adicione uma imagem para a métrica de compromisso do funcionário que você cria selecionando o ícone **Pesquisar usando lista** no campo **Ícone**.
7. Selecione uma aplicação na lista suspensa associada ao campo **Métrica** que corresponda à aplicação que você especificou no campo **Nome**.
8. Selecione uma opção na lista suspensa associada ao campo **Base de cálculo da métrica** para especificar a base do cálculo da métrica.

Opção	Descrição
Contagem de funcionários	As métricas de compromisso do funcionário são calculadas com base no número de funcionários que usam a aplicação especificada no campo **Métrica**.
Contagem de gerentes	As métricas de compromisso do funcionário são calculadas com base no número de gerentes que usam a aplicação especificada no campo **Métrica**.
Contagem de ICs	As métricas de compromisso do funcionário são calculadas com base no número de colaboradores individuais que usam a aplicação especificada no campo **Métrica**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Insira uma descrição no campo **Descrição** para descrever a métrica que você está configurando para a aplicação especificada no campo **Métrica**.

Aplicação	Descrição
Aspirações	de<personnel> têm aspirações ativas
Planos de crescimento	de<personnel> têm planos de crescimento ativos
Conversas	de<personnel> tiveram conversas
Aprendizado	de<personnel> concluíram cursos
Mentoria	de<personnel> estão envolvidos em mentorias

Dica: <personnel>representa a função que você especificou no campo **Base de cálculo da métrica** (ou seja, funcionário, gerente ou colaborador individual). A descrição inserida aparece abaixo da porcentagem calculada para a métrica de compromisso do funcionário que você cria. Usando a descrição fornecida para o app Aspirações, o widget de compromisso de crescimento exibe a seguinte mensagem:<percentage> de<personnel> têm aspirações ativas.

10. Insira um texto alternativo no campo Dica **da ferramenta** para fornecer mais detalhes sobre a métrica de compromisso do funcionário que você está configurando.

Dica: Use a dica da ferramenta para exibir o texto sobre o cálculo da métrica que você está configurando. Por exemplo, se você estiver configurando métricas para o app Aspirações e as métricas forem calculadas com base no número de funcionários com no mínimo uma aspiração em andamento, insira `Funcionários com pelo menos uma aspiração em andamento` no campo **Dica da ferramenta**. Este texto aparece quando você passa o cursor sobre o ícone anexado ao final da descrição.

11. Insira `now/leader-hub-analytics/` <UIB page> no campo **URL de análise**.

Dica: <UIB page>representa o nome da página do construtor de interface do usuário (UIB). O nome da aplicação para a qual você está configurando métricas é o nome da página do UIB por padrão. Por exemplo, se você estiver configurando métricas para o app Aspirações e estiver usando a página UIB padrão, insira `now/leader-hub-analytics/aspirations`.

12. Marque a caixa de seleção associada ao campo **Habilitar na visibilidade do talento** para tornar a métrica de engajamento do funcionário visível na página de talentos da organização quando você exibir um cartão que contém informações sobre um funcionário.
13. Use o campo **Domínio** para especificar o domínio no qual os dados de configuração de métrica estão disponíveis.

Resultados
A métrica de compromisso do funcionário que você configurou aparece no widget de compromisso de crescimento. O widget de Compromisso de crescimento aparece na página Visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar dados de intervalo de tempo em widgets de estabilidade

Use a tabela Configuração de composição da equipe do hub do líder para configurar os dados de intervalo de tempo que aparecem nos seguintes widgets: Intervalo de anos gastos na empresa e Tempo gasto nos cargos atuais. Esses widgets aparecem na página de detalhes da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin [sn_egd_lh.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem nos widgets mencionados anteriormente:

- Até seis segmentos para cada widget
- O intervalo de tempo para cada segmento

Procedimento

1. Navegue até o menu **Todos** e insira `sn_egd_lh_team_composition_config.list` no filtro de navegação.
   A tabela Configurações de composição da equipe do hub do líder [sn_egd_lh_team_composition_config] é exibida.
2. Selecione um registro na lista para revisar uma configuração existente ou selecione **Novo** para criar uma configuração.
3. Selecione uma opção na lista suspensa associada ao campo **Tipo de permanência** para especificar se o segmento é aplicável à permanência no cargo ou na empresa.

   Dica: A opção selecionada neste campo determina o widget no qual o segmento aparece. Selecione **Empresa** para criar um segmento que aparece no widget Intervalo de anos passados na empresa. Por outro lado, selecione **Posição** para criar um segmento que aparece no widget Tempo gasto nas posições atuais.

4. Selecione uma unidade de tempo na lista suspensa associada ao campo **Unidade de início** para definir se o início do intervalo de tempo será em meses ou anos.
5. Selecione uma unidade de tempo na lista suspensa associada ao campo **Unidade final** para definir se o fim do intervalo de tempo será em meses ou anos.
6. Insira o número de meses ou anos em que o intervalo de tempo começa no campo **Início do intervalo**.
7. Insira o número de meses ou anos em que o intervalo de tempo termina no campo **Término do intervalo**.
8. Indique a ordem sequencial na qual seu segmento aparece dentro do widget inserindo um valor numérico no campo **Ordem de exibição**.

   Dica: O segmento configurado aparece no widget na seguinte ordem: do menor valor do campo **Ordem de exibição** para o maior.

9. Torne seu segmento de intervalo de tempo visível para os líderes marcando a caixa de seleção associada ao campo **Ativo**.
10. Selecione **Enviar**.

Resultados
O segmento que você configurou aparece em um dos seguintes widgets após a execução do trabalho agendado *`LH get team composition tenure counts`*:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Intervalo de anos passados na empresa
- Tempo gasto nos cargos atuais

O que Fazer Depois

1. Repita as etapas nesta tarefa para criar segmentos adicionais nos widgets mencionados anteriormente.
2. Verifique se o trabalho agendado *LH get team composition tenure counts* é executado semanalmente para atualizar os dados nos widgets mencionados anteriormente. Os valores calculados que são gerados por este trabalho agendado também são armazenados na tabela Valores agregados do líder [sn_egd_lh_aggregate_values].

Atribuir uma função de líder ou apoiador a um registro de usuário

Forneça aos líderes e apoiadores organizacionais acesso a Central de líderes, atribuindo as funções necessárias ao registro de usuário.

Antes de Iniciar

Você deve criar uma definição de funcionário ativa para gerar perfis de funcionário. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Criar uma definição de funcionário ativa.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença para permitir o acesso a Central de líderes. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: admin [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
   A tabela Usuários [sys_user] é exibida.
2. Selecione um registro na lista associada a um funcionário que é um líder ou apoiador organizacional.
   O formulário para um registro de usuário é exibido.
3. Na guia **Funções**, selecione **Editar**.
4. Insira `sn_egd` no campo **Coleção**.
   Uma lista de funções que começa com "sn_egd" é exibida.
5. Clique duas vezes na função que corresponde à ocupação do funcionário na sua organização.

Função	Ocupação
sn_egd_lh.leader	Líder organizacional
sn_egd_lh.suporte	Apoiador organizacional

   A função aparece na Lista de funções.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Os líderes e apoiadores organizacionais têm a função necessária atribuída ao registro de usuário para acessar Central de líderes. Use o caminho de navegação que corresponde

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

à função do funcionário para exibir uma lista de funcionários com a função de líder ou apoiador atribuída ao registro do usuário:

Tabela de opções

Função	Caminho
Líder organizacional	**Tudo** > **Central de líderes** > **Líderes**
Apoiador organizacional	**Tudo** > **Central de líderes** > **Patrocinadores**

Criar relacionamentos de suporte

Use a tabela Relacionamentos de suporte organizacional para criar um relacionamento entre um líder organizacional e um suporte organizacional. Depois que o relacionamento é estabelecido, os apoiadores podem usar Central de líderes para exibir a organização do líder designado e fornecer suporte de acordo.

Antes de Iniciar

Um líder organizacional pode receber suporte de vários suportes organizacionais e um suporte organizacional pode oferecer suporte a vários líderes organizacionais. Você deve criar um registro separado para cada relacionamento organizacional.

Função necessária: admin [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de líderes** > **Relacionamentos de suporte da organização**.
   A tabela Relacionamentos de suporte da org. é exibida.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome de um líder organizacional no campo **Líder**.
4. Insira o nome de um suporte organizacional no campo **Apoiador**.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

O suporte organizacional que você especificou no campo **Apoiador** pode exibir a organização associada ao líder que você especificou no campo **Líder** quando acessar Central de líderes.

Testes de início rápido para Central de líderes

Valide se Central de líderes ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

PERIGO: Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para evitar que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Consulte Habilitar ou desabilitar a execução de testes do Automated Test Framework .

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

Central de líderes

Central de líderes Os testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Central de líderes (sn_egd_lh) e o carregamento de dados de demonstração.

Testes de início rápido Central de líderes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
[Hub do líder] - Validar fluxos de LH	• Verifica se os seguintes widgets estão presentes na página Visão geral da usuário Maria Davides: ◦ Talento da organização ◦ Área de desenvolvimento de habilidade ◦ Compromisso de crescimento • Verifica se o cartão do funcionário do líder que acessou Central de líderes aparece na parte superior do organograma na página de talentos da org. • Verifica se a seleção do botão **Exibir detalhes da equipe** em um cartão de um funcionário leva o líder para a página Detalhes da equipe. • Verifica se o widget de habilidades está presente na página Habilidades da organização.	Xanadu

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central de líderes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer dados de demonstração.	

Para saber mais sobre Central de líderes, consulte Central de líderes.

Informações relacionadas

Testes de início rápido

Executar testes de início rápido para Central de líderes

Execute testes de início rápido para verificar se o app Central de líderes ainda funciona após cada upgrade e implantação de novas aplicações ou integrações. Se você personalizou Central de líderes, deverá configurar os testes de início rápido para garantir que eles sejam compatíveis com suas personalizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre os testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido para Central de líderes.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Depois que os testes são executados, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Integrações para Central de líderes

Amplie os recursos da aplicação Central de líderes integrando-os ao pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos para adquirir dados pertinentes sobre o talento da sua organização.

Central de líderes se integra a determinadas aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos para gerar métricas de engajamento de funcionários. Os líderes organizacionais usam os dados gerados pelo Hub do líder para impulsionar o desempenho, promover o crescimento e aproveitar o potencial de suas equipes com eficácia. Os líderes podem exibir e analisar os dados associados ao talento da organização no Central do funcionário.

Central de líderes fornece uma integração com as seguintes aplicações:

Base para desenvolvimento de talentos

Base para desenvolvimento de talentos (sn_egd_core) inclui o plug-in Inteligência de habilidades (sn_skills_int), que deve ser habilitado para usar Central de líderes. Base para desenvolvimento de talentos também fornece os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seguintes módulos, que são ferramentas de crescimento usadas nas métricas que o Hub do líder gera para medir o engajamento dos funcionários:

- Aspirações
- Planos de crescimento

Inteligência de habilidades

Central de líderes usa os dados de habilidades de Inteligência de habilidades nas métricas que produz para pontuações de competência e lacunas de habilidades críticas.

Conversas sobre carreira

Quando você instala opcionalmente o plug-in Conversas sobre carreira (sn_egd_act), Central de líderes gera métricas para o engajamento dos funcionários com o aplicativo Conversas sobre carreira, como a porcentagem de gerentes em sua organização que conversaram com seus funcionários nos últimos 30 dias.

Mentoria

Quando você instala opcionalmente o plug-in Conexões de funcionários (sn_ecn), Central de líderes gera métricas para o engajamento de funcionários com o aplicativo Mentoria, como a porcentagem de funcionários em sua organização atualmente envolvidos em mentoria.

Aprendizado

Quando você instala opcionalmente o plug-in Aprendizado (sn_lep), Central de líderes gera métricas para o engajamento dos funcionários com o aplicativo Aprendizado, como a porcentagem de funcionários da sua organização que concluíram cursos nos últimos 30 dias.

Como usar o Central de líderes

Use o app Central de líderes para acessar dados pertinentes sobre o talento em sua organização para que você possa aprimorar o engajamento dos funcionários, adaptar-se às mudanças nas circunstâncias e tomar decisões baseadas em dados que orientam sua organização para o sucesso.

Exibir métricas de orientação e detalhamento

Exiba as métricas de orientação e de detalhamento que aparecem no widget de compromisso de crescimento. Use esses dados para avaliar o nível de compromisso dos funcionários com as ferramentas de crescimento fornecidas no pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Hub do líder, selecione **Visão geral**.
3. No widget de Compromisso de crescimento, selecione uma métrica de orientação associada a uma aplicação no pacote Desenvolvimento de talentos que você deseja exibir e analisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Dica:** As métricas de norte-estrela exibem uma porcentagem que é calculada para o envolvimento do funcionário com determinadas aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos. As métricas de orientação são a primeira linha de métricas que aparecem no widget de engajamento de crescimento.

As métricas de detalhamento da aplicação selecionada são exibidas.

4. Exiba os dados nas métricas de detalhamento para obter mais informações sobre o compromisso do funcionário com a aplicação selecionada.

> **Dica:** As métricas de detalhamento são gráficos que exibem mais detalhes sobre a métrica de estrela do norte correspondente. As métricas de detalhamento aparecem abaixo das métricas de orientação.

Ver detalhes da equipe

Obtenha visibilidade sobre as habilidades e a composição de talentos de cada equipe da sua organização. Use esses dados para determinar os pontos fortes e as deficiências de cada equipe para que você possa conduzir mudanças que orientem seus funcionários para o sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Central de líderes, selecione **Talento da org**.
   A página de talentos da organização é exibida.
3. Use o organograma ou o campo **Pesquisar funcionários em sua organização** para selecionar um funcionário que lidera uma equipe em sua organização.

> **Dica:** O cartão de cada funcionário reflete se eles têm indivíduos que se reportam a eles. Você pode determinar se um funcionário lidera uma equipe exibindo o número de subordinados diretos e o total de subordinados que eles têm no cartão do funcionário.

4. Selecione **Exibir detalhes da equipe** no cartão do funcionário selecionado.
   A página de detalhes da equipe é exibida.
5. Exiba os dados na página Detalhes da equipe para avaliar o crescimento e o desenvolvimento da sua equipe.

> **Dica:** A página Detalhes da equipe reflete as seguintes informações da equipe selecionada:
>
> - Pontuação de habilidade da equipe
> - Habilidades que exigem mais melhorias
> - Compromisso do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos

Use o ícone do menu Exibir no Central de líderes

Use o ícone do menu Exibir ( ) para exibir o perfil da carreira de um funcionário, programar ou criar uma conversa ou enviar e-mails.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Hub do líder, selecione **Talento org**.
   A página de talentos da organização é exibida.
3. Use o organograma ou o campo **Pesquisar funcionários em sua organização** para selecionar um funcionário em sua organização.

   Dica: O cartão de cada funcionário reflete se eles têm indivíduos que se reportam a eles. Você pode determinar se um funcionário lidera uma equipe exibindo o número de subordinados diretos e totais que ele tem no cartão do funcionário.

4. Selecione o ícone do menu Exibir ( ) para executar uma das etapas a seguir.

Ação	Descrição
Ver perfil da carreira	Veja um perfil de carreira abrangente de um funcionário.
Criar uma conversa	Crie uma conversa com um funcionário. Esta opção só ficará visível se a integração Microsoft Outlook não estiver habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.
Programar conversa	Programe uma conversa com um funcionário. Esta opção só ficará visível se a integração Microsoft Outlook estiver habilitada para o hub do Líder. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa.
Enviar e-mail	Envie um e-mail para um funcionário. Esta ação abre um link com o e-mail comercial do seu funcionário no campo Para (cliente de e-mail padrão) e uma linha de assunto vazia.

Tradução automática

Exibir detalhes da habilidade

Exiba as habilidades relevantes para sua organização e as métricas que você pode usar para identificar lacunas de habilidades críticas. Esses dados podem ser usados para responsabilizar os gerentes pelo desenvolvimento de talentos em suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Central de líderes, selecione **Habilidades da org**.
   A página Habilidades da organização é exibida. Por padrão, as habilidades são listadas da pontuação de habilidade mais baixa para a mais alta. Use a barra **de pesquisa** e os filtros **Exibir** e **Classificar por** para classificar as habilidades com base nos critérios escolhidos. Passe o mouse sobre a dica da ferramenta para obter uma descrição da coluna.
3. Selecione uma habilidade que você deseja revisar.
4. Exiba os dados na página Detalhes da habilidade para obter mais informações sobre a habilidade selecionada.

   Dica: A página Detalhes da habilidade reflete as seguintes informações sobre a habilidade selecionada:

   - Descrição da habilidade
   - Tipo de habilidade
   - Tendência na empresa (aumento ou declínio)
   - Funções que exigem a habilidade
   - Pontuação de habilidade
   - Taxa de conformidade de habilidades
   - Relevância da habilidade para a organização
   - Média de nível de proficiência
   - Equipes com a pontuação de habilidade mais baixa e mais alta
   - Principais especialistas (indivíduos com o nível de proficiência mais alto)

5. Opcional: Selecione **Programar conversa** para programar uma conversa com o líder da equipe para as equipes que precisam de atenção ou têm a pontuação mais alta.

   Nota: Esta opção só ficará visível se a integração Microsoft Outlook estiver habilitada para o hub do Líder. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa.

6. Opcional: Selecione **Criar uma conversa** para criar uma conversa com o líder da equipe para as equipes que precisam de atenção ou têm a pontuação mais alta.

   Nota: Esta opção só ficará visível se a integração Microsoft Outlook não estiver habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.

Exibir organizações que você apoia

Visualize a organização do seu líder designado para que você possa fornecer suporte na capacidade necessária para o sucesso da organização. Os apoiadores a quem o líder delegou tarefas e responsabilidades podem acessar Central de líderes para fornecer suporte adequado.

Antes de Iniciar

Função necessária: suporte organizacional [sn_egd_lh.supporter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No mega menu, selecione **Organizações às quais você oferece suporte**.
   A página Organizações às quais você oferece suporte é exibida.
3. No widget Organizações para as quais você oferece suporte, selecione o líder para o qual você está fornecendo suporte.
4. Selecione a guia **Talento da org**.
5. Use o organograma ou o campo **Pesquisar funcionários na sua organização** para selecionar um funcionário com quem você deve entrar em contato em nome do seu líder.
6. Selecione o ícone **do menu Exibir** no cartão do funcionário que você selecionou.
7. Selecione **Enviar e-mail** para enviar uma mensagem ao funcionário com quem você foi solicitado a entrar em contato.

Referência Central de líderes

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Central de líderes.

Tabela de configurações de métrica do hub do líder

O formulário associado a um registro na tabela Configurações de métrica do hub do líder permite que você configure métricas para o envolvimento do funcionário com determinadas aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos. As opções configuráveis são aplicáveis às métricas que aparecem no widget de Compromisso de crescimento e aos cartões de funcionário que aparecem na página de talentos da org.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Configurações de métrica do hub do líder contém os seguintes campos:

Formulário de configuração de métrica do hub do líder

Campo	Descrição
Nome	O nome da aplicação para a qual você está criando métricas. Este valor de campo deve corresponder ao valor selecionado no campo **Métrica**.
URL de análise	O URL da página do construtor de interface do usuário (UIB) que contém os gráficos da aplicação selecionada no campo **Métrica**.
Base de cálculo da métrica	A base para o cálculo da métrica para a aplicação selecionada no campo **Métrica**. As opções são as seguintes: • Selecione **Contagem de funcionários** para que as métricas sejam calculadas com base no número de funcionários que usam a aplicação especificada no campo **Métrica**. • Selecione **Contagem de gerentes** para que as métricas sejam calculadas com base no número de gerentes que usam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de métrica do hub do líder

Campo	Descrição
	a aplicação especificada no campo **Métrica**. • Selecione **Contagem de ICs** para que as métricas sejam calculadas com base no número de colaboradores individuais que usam a aplicação especificada no campo **Métrica**.
Dica da ferramenta	Texto alternativo para fornecer mais detalhes sobre a métrica de compromisso do funcionário que você está configurando.
Ícone	Imagem da métrica de compromisso do funcionário que você cria. Esta imagem está associada à aplicação selecionada no campo **Métrica**.
Aplicação	O valor do campo é definido como **Hub do líder** por padrão.
Domínio	O domínio no qual os dados de configuração de métrica estão disponíveis.
Descrição	Uma descrição para descrever a métrica que você está configurando para a aplicação selecionada no campo **Métrica**.
Ativo	Opção para indicar se a métrica de engajamento do funcionário está disponível para os líderes quando eles acessam Central de líderes.
Ativar na visibilidade do talento	Opção para indicar se a métrica de compromisso do funcionário está visível na página de talentos da organização quando você exibe um cartão que contém informações sobre um funcionário. Os administradores podem selecionar essa opção para até três métricas de engajamento de funcionários configuradas por eles. O sistema gera a seguinte mensagem de erro quando você excede o número máximo de métricas permitidas para ter esta opção: `Você só pode escolher até três métricas para exibir no cartão de visibilidade de talento.`
Métrica	Uma aplicação do pacote Desenvolvimento de talentos para a qual você deseja configurar métricas. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de métrica do hub do líder

Campo	Descrição
	• **Aspirações** • **Conversas** • **Planos de crescimento** • **Aprendizagem** • **Mentoria**
Ordem	A ordem sequencial em que sua métrica de compromisso com o funcionário aparece no widget de compromisso com o crescimento.

Tabela de relacionamentos de suporte da org.

O formulário associado a um registro na tabela Relacionamentos de suporte da organização permite criar um relacionamento entre um líder organizacional e um suporte organizacional. Depois que o relacionamento é estabelecido, os apoiadores podem usar Central de líderes para exibir a organização do líder designado e fornecer suporte de acordo.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Relacionamentos de suporte da organização contém os seguintes campos:

Formulário Relacionamento de suporte da org.

Campo	Descrição
Líder	Selecione um líder organizacional na lista de usuários da sua organização.
Apoiador	Selecione um suporte organizacional na lista de usuários da sua organização.

Criar um formulário de conversa

Use o formulário Criar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando a integração Microsoft Outlook não estiver habilitada para Central de líderes.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que está programando a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
	O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

Formulário Programar uma conversa

Use o formulário Programar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando a integração Microsoft Outlook estiver habilitada para Central de líderes.

Formulário Programar uma conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que está programando a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.
Selecione uma data e hora disponíveis	Representação visual do seu calendário e do de seus funcionários para programar reuniões com base nos intervalos de tempo disponíveis.
Detalhes adicionais	Forneça aos destinatários mais informações sobre a conversa agendada, incluindo detalhes adicionais.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de serviços para ex-funcionários

O Central de serviços para ex-funcionários (ASC) fornece uma maneira de permanecer conectado com ex-funcionários e não funcionários, como funcionários e prestadores de serviços.

O ASC atua como um portal para fornecer conteúdo, serviços e comunidade exclusivos.

Manter relacionamentos com ex-funcionários e outros públicos externos ajuda o moral, a produtividade e reduz os custos de treinamento e contratação.

Benefícios de ASC

Ter um portal que ex-funcionários podem acessar tem muitos benefícios:

- Os ex-funcionários podem fazer solicitações de serviço ou catálogo como:
  - Solicitação de informações de contracheque
  - Como solicitar documentação fiscal
  - Como acessar informações sobre benefícios COBRA
- Os ex-funcionários também podem:
  - Mantenha as informações de contato pessoal atualizadas
  - Conectar-se à comunidade para oportunidades de rede
  - Mantenha-se informado sobre as notícias e comunicados da empresa
  - Acessar listas de trabalhos
- Os administradores podem:
  - Atribuir funcionários para gerenciar solicitações de ex-funcionários
  - Atribuir tarefas a ex-funcionários

Análise de conteúdo

O ASC fornece um perfil de acompanhamento de análise de conteúdo separado. Para obter mais informações, consulte Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

Transição de funcionário para ex-funcionário

Um e-mail pessoal é necessário para fazer a transição de um funcionário para um ex-funcionário.

Você pode executar essa transição para indivíduos ou em massa. Para acessar o ASC, os usuários devem ter uma das seguintes funções:

- [sn_hr_core.hrsm_alumni]
- [sn_hr_sp.hrsp_alumni]

Nota: Você pode adicionar as funções de ex-funcionários (sn_hr_core.hrsm_alumni) e (sn_hr_sp.hrsp_alumni) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que os ex-funcionários não estejam incluídos em suas contagens de licenciamento UU

Quando um funcionário faz a transição para um ex-funcionário e você estiver usando o licenciamento de Usuário irrestrito (UU), convém evitar o aumento das contagens de usuários ao fornecer serviços para seus ex-funcionários. Certifique-se de que os parâmetros a seguir estejam atualizados na tabela [sys_user].

- Se você tiver o HRSD Enterprise, com RH ou usuários irrestritos, e usar o ASC, precisará tornar os usuários inativos na tabela [sys_user] como parte do processo de desligamento. Depois que o registro for desativado, ele não será contado na contagem de UU.

  Nota: O fluxo de trabalho de desligamento do ASC cria um novo registro de ex-funcionários na tabela Usuários de ex-funcionários [sn_asc_user] que fornece acesso de ex-funcionários aos serviços e recursos do ASC quando o perfil de usuário [sys_user] está inativo.

- Se você tiver o HRSD Professional, com RH ou usuários irrestritos, e estiver fornecendo serviços de ex-funcionários fora do ASC, para impedir que ex-funcionários sejam incluídos na contagem de UU, será necessário criar uma tabela de ex-funcionários personalizada. A tabela de ex-funcionários personalizada estenderá a tabela [sys_user]. Quando um funcionário sai da organização, você pode alterar a classe de usuário do funcionário na tabela [sys_user] de **Usuário** para o nome da classe sys que corresponde à tabela de ex-funcionários personalizada.

  Nota: Criar uma tabela de ex-funcionários personalizada para atender ex-funcionários fora do ASC é considerado uma implementação personalizada. Consulte Criar uma tabela para obter mais informações.

Para obter informações adicionais, consulte DEF1000205 | Artigo Usuário de RH [KB1125071] na Base de conhecimento do Now Support.

Explorar o Central de serviços para ex-funcionários

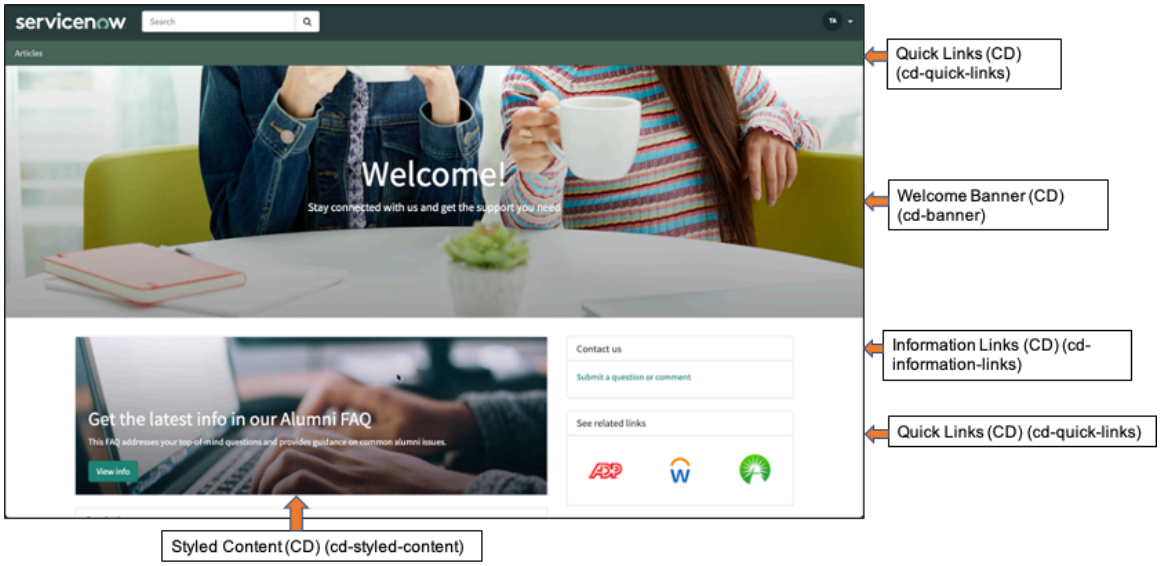
Use o Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários para promover futuras oportunidades de emprego.

O sistema base usa alguns dos widgets da **Entrega de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo.

Um exemplo do ASC fornecido com o sistema de base:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre o portal de serviços, consulte Portal de serviços .

Para obter mais informações sobre o Central do funcionário, consulte Central do funcionário.

Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários

Configure seu Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para que você possa se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários.

Os plug-ins a seguir devem ser ativados antes de ativar o plug-in Central de serviços para ex-funcionários (sn_asc):

- App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)

Para obter mais informações sobre como solicitar a ativação de um plug-in, consulte Solicitar um plug-in .

Para configurar o ASC, você deve solicitar a ativação do seguinte: Funções explícitas (com.glide.explicit_roles). O ASC usa este plug-in para ajudar a separar usuários externos de usuários internos.

Nota: O plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) deve ser ativado antes de ativar o Central de serviços para ex-funcionários (sn_asc). Para obter informações sobre como instalar uma aplicação ServiceNow Store, consulte Instalação de uma aplicação da ServiceNow Store .

Funções instaladas

Ao ativar o plug-in Central de serviços para ex-funcionários [sn_asc], as seguintes funções são instaladas e são necessárias para configurar seu Central de serviços para ex-funcionários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Central de serviços para ex-funcionários

Função de ASC	Descrição	Contém as funções
Central de serviços para ex-funcionários administrador [sn_asc.admin]	Permite configurar todos os aspectos do ASC.	• Delegador de função [role_delegator] • Usuário de habilidade [skill_user] • Gerente de ASC [sn_asc.manager] • Administrador do Feed de atividades [live_feed_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin} • Administrador do Portal de Serviços [sp_admin] • Administrador do Catálogo de serviços [catalog_admin]
Central de serviços para ex-funcionários Ex-funcionários [sn_asc.alumni]	Permite que você acesse o ASC como ex-funcionário.	Usuário Central de serviços para ex-funcionários externo [snc_external]
Gerente de ex-funcionários [sn_asc.manager]	Permite que você gerencie o ASC, que inclui registros de ex-funcionários e parte do processo de importação.	Gerenciador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager]

Como adicionar a função de ex-funcionário a um usuário

Você pode adicionar as funções de ex-funcionários ([sn_hr_core.hrsm_alumni] e [sn_hr_sp.hrsp_alumni]) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Itens do catálogo

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo:

- Discrepância na folha de pagamento - Ex-funcionários
- Carta de verificação de emprego - Ex-funcionários
- Consulta geral - Ex-funcionários

Tipos de tarefa compatíveis

O sistema de base é compatível com os seguintes tipos de tarefa:

- Coletar entrada do funcionário
- Check-list
- Assinatura eletrônica (somente núcleo de RH)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcar quando concluído
- Responder uma pesquisa
- Carregar documentos
- URL
- Exibir vídeo

Adição de conteúdo

O ASC usa os mesmos widgets que o Prestação de serviços de RH Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Opções de instância de widget da Central do funcionário.

Use Publicação de conteúdo para adicionar e exibir conteúdo ao seu ASC. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo.

Para adicionar conteúdo como parte de uma campanha, use **a Automação de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em campanhas.

Carregar dados

Para adicionar usuários ex-funcionários em massa, use **Conjuntos para importação do sistema**. Para obter mais informações, consulte Conceitos-chave de conjuntos de importação .

No mínimo, o arquivo carregado deve ter um cabeçalho e o e-mail pessoal de cada ex-funcionário.

Nota: Use a tabela de ex-funcionários importados [sn_asc_user_imp] ao importar usuários.

Transformar e editar

Depois de carregar o arquivo:

- Transforme seu conjunto de importação para que ele seja movido para a preparação.
- Vá para **Ex-funcionários em fases** para exibir o que foi carregado do seu arquivo.
- Você pode editar os usuários carregados, garantir IDs de usuário exclusivos ou aprovar se eles parecerem válidos.
- Na exibição de lista de ex-funcionários em fases, clique em **Importar todos os aprovados** para iniciar o trabalho agendado Importar fases aprovadas para ex-funcionários.

Configurar as Central de serviços para ex-funcionários propriedades

Use as propriedades para controlar o comportamento do Central de serviços para ex-funcionários (ASC).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades do ASC.

Propriedades da Central de serviços para ex-funcionários

Propriedade	Descrição
sn_asc.import.default.state	O estado padrão dos registros de ex-funcionários em fases quando criados por um conjunto para importação e o mapa de transformação pronto para uso. Aprovado é o estado padrão.
sn_asc.import.alumni.suffix	Sufixo adicionado ao final dos nomes de usuário para registros de ex-funcionários. Ter um sufixo distingue entre seus ex-funcionários e a força de trabalho atual. **Nota:** O sufixo padrão fornecido é .alum. Este sufixo ajuda a identificar e classificar usuários que são ex-funcionários quando aparecem em uma lista. Você também pode personalizar o sufixo para corresponder aos seus requisitos.
sn_asc.import.user_name.max.tries	O número de vezes que a aplicação tenta adicionar um dígito a um ID de usuário de ex-funcionários para criar um ID exclusivo. Por exemplo, quando você tem várias pessoas com o mesmo nome, o sistema adiciona um número exclusivo ao final de cada nome de usuário. Este número o distingue entre os outros. Esta propriedade determina quantas vezes o sistema adiciona um número exclusivo a IDs de usuário semelhantes. **Nota:** O valor padrão é 50. Se zero (0) for inserido, somente o sufixo será usado para distinguir entre usuários com o mesmo nome.

3. Clique em **Salvar**.

Adicionar um conjunto de importação de ex-funcionários para Central de serviços para ex-funcionários

Use **os Conjuntos para importação do sistema** para carregar seu arquivo de ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: import_set_loader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Selecione **Tabela existente** em **Tabela de conjunto de importação**.
3. Selecione a tabela **de ex-funcionários importados [sn_asc_user-imp]** na **tabela Conjunto de importação**.
4. Verifique **o arquivo** na **origem do campo de importação**.
5. Clique em **Escolher arquivo**.
6. Encontre o arquivo que contém sua lista de ex-funcionários e selecione-o.
7. Clique em **Abrir**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Executar transformação**.
10. Clique em **Transformar**.
11. Para exibir o conjunto de importação, clique no link do número do conjunto de importação (ISET).
    Para exibir uma lista de ex-funcionários em fases, consulte Editar usuários preparados para Central de serviços para ex-funcionários

Editar usuários preparados para Central de serviços para ex-funcionários

Use **ex-funcionários em fases** para garantir que o processo de carregamento e transformação do conjunto de importação seja executado corretamente. Ele também garante que os ex-funcionários carregados estejam configurados com o ID de usuário correto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Ex-funcionários em estágios**.
2. Revise a lista de ex-funcionários em fases.
3. Procure e corrija nomes duplicados e IDs de usuário duplicados.
4. Clique no número associado a um usuário para editá-lo.
5. Insira ou edite os campos no formulário para o usuário.

Formulário de ex-funcionários em fases

Campo	Descrição
Número	O número de preparação atribuído automaticamente ao usuário.
Estado	O status do usuário. ◦ Requer Aprovação ◦ Aprovada ◦ Ex-funcionários criados ◦ Duplicar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Inválido ◦ Negado
E-mail pessoal	O e-mail pessoal do usuário. Como sua empresa contata o usuário.
Usuário interno	O registro de usuário encontrado na tabela Usuário [sys_user] para o ex-funcionário.
Perfil interno	O perfil de RH do usuário.
Ex-funcionários	O nome do usuário encontrado na tabela Alumni [sn_asc_user].
Nome	Nome do usuário.
Sobrenome	Sobrenome do usuário.
Formato de data	Formato de data para substituir o formato de data do sistema.
Fuso horário	O fuso horário em que o usuário reside.
ID de usuário proposto	O ID do usuário criado depois que você preenche os campos e clica em **Gerar ID de usuário proposto**. O ID do usuário é criado com base no endereço de e-mail pessoal fornecido com um sufixo das propriedades. Para obter mais informações sobre o sufixo, consulte Configurar as Central de serviços para ex-funcionários propriedades.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Gerar ID de usuário proposto**.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Depois de fazer edições, certifique-se de que usuários válidos estejam no estado **Aprovado**.
10. Retorne à exibição de lista de **ex-funcionários em fases**.
11. Selecione **Importar** ou na lista de **ex-funcionários em fases**, selecione **Importar todos os aprovados** na parte inferior.
12. Selecione **Importar tudo**.
    Para obter mais informações sobre o estado padrão de ex-funcionários em fases, consulte Configurar as Central de serviços para ex-funcionários propriedades.
    O trabalho agendado Importar fases aprovadas para ex-funcionários é executado.

Notificações do sistema para Central de serviços para ex-funcionários

O Central de serviços para ex-funcionários (ASC) usa notificações do sistema para alertar ex-funcionários com um e-mail fornecendo seu ID de usuário e um e-mail separado com uma senha.

Quando um ex-funcionário faz login pela primeira vez, ele é solicitado a mudar a senha fornecida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema de base fornece as seguintes notificações por e-mail:

- E-mail de convite de ex-funcionários – Nome de usuário
- E-mail de convite de ex-funcionários – Senha temporária

Você pode personalizar a mensagem para atender aos requisitos da sua empresa.

Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail e SMS .

Configurar redefinições de e-mail e senha para o Central de serviços para ex-funcionários

Use **Notificações**para configurar os e-mails que enviam a redefinição de ID de usuário e senha para seus ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **E-mail para convidar ex-funcionários - Nome de usuário** e edite o **HTML da mensagem** para refletir a mensagem da sua empresa sobre como fornecer um ID de usuário a um ex-funcionário.
3. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em **E-mail para convidar ex-funcionários - Senha temporária** e edite o **HTML da mensagem** para refletir a mensagem da sua empresa sobre o fornecimento de uma senha temporária para seus ex-funcionários.
6. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
7. Clique em **Atualizar**.

Usando seu Central de serviços para ex-funcionários

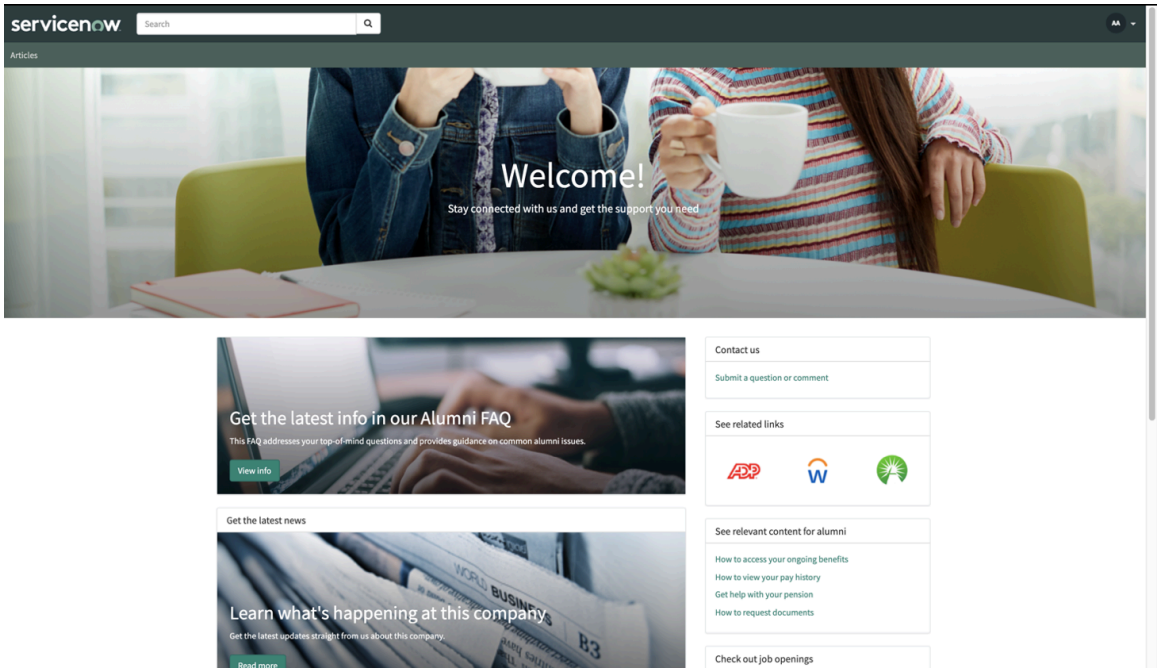
Ex-funcionários ou ex-funcionários da empresa usam o Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para obter informações ou manter comunicação com sua antiga empresa.

Como acessar o ASC

Os usuários devem ter a seguinte função: alumni (sn_asc.alumni).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Artigos

A guia **Artigos** na barra de menus superior à esquerda fornece perguntas frequentes e artigos da Base de conhecimento (KB). Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Serviços

Quando a guia **Serviços** aparece na barra de menus superior à esquerda, os ex-funcionários podem fazer solicitações de serviço. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH e a página Solicitações do funcionário.

Tarefas pendentes

Use a guia **Tarefas pendentes** para responder às solicitações. Para obter mais informações, consulte Página de tarefas pendentes do funcionário.

Solicitações

Use a guia **Solicitações** para exibir todas as solicitações feitas no passado. Para obter mais informações, consulte Página de solicitações do funcionário.

Perfil

Selecione Perfil na lista e edite suas informações de contato. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH.

HR Success Dashboard indicators

RH Os indicadores do Painel de sucesso fornecem informações de serviço e desempenho para a equipe de liderança de RH e os responsáveis pelo processo. Você pode medir o desempenho da implementação RH usando os diferentes KPIs.

O Painel de sucesso está disponível para RH Service Delivery e Gestão de serviços de TI por meio das seguintes aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- HR Success Dashboard indicators
- Indicadores do Painel de sucesso do ITSM

  Para obter mais informações sobre o painel ITSM, consulte Indicadores do Painel de sucesso do ITSM .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre RH conceitos e recursos dos indicadores do Painel de sucesso.

Configurar



Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso



Saiba como você pode usar RH indicadores do Painel de sucesso.

Referência



Veja detalhes sobre Painel de sucesso do ITSM os RH componentes dos indicadores do Painel de sucesso, como funções e aplicações dependentes.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explore os RH indicadores do Painel de sucesso

Obtenha uma visão geral dos indicadores do Painel de sucesso RH para entender os diferentes componentes do painel e como você pode usar o painel para sua organização.

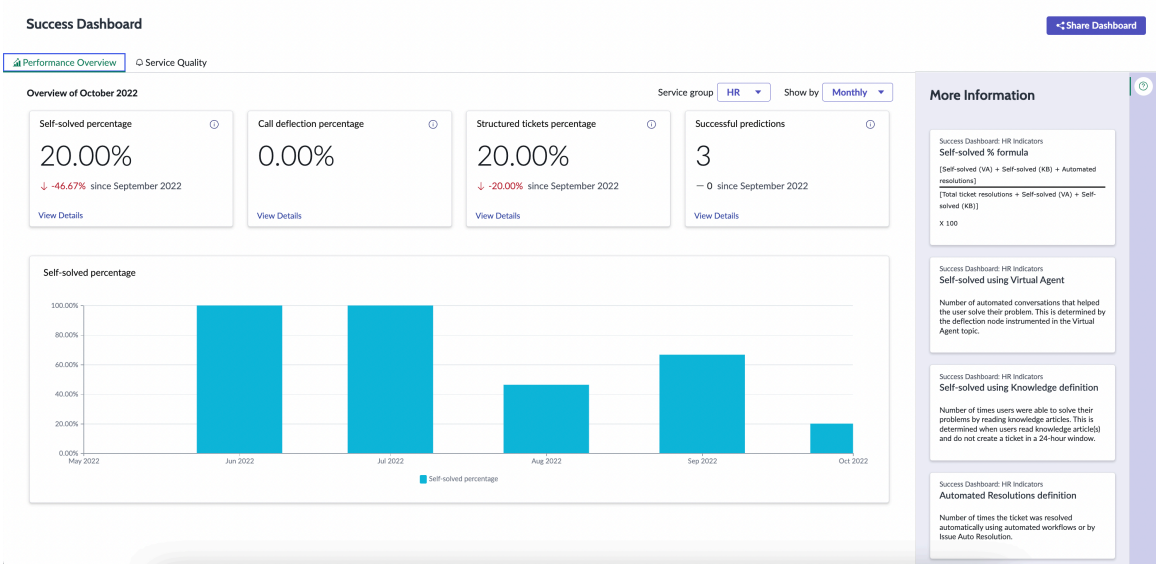
A equipe RH pode analisar e entender as principais métricas, como desvios de chamadas e autoatendimento, para medir o sucesso da implementação de RH. A equipe de liderança pode exibir as seguintes informações:

- O número de vezes que os usuários conseguem resolver seus problemas por conta própria.
- O número de vezes que os usuários podem enviar suas solicitações e problemas sem a ajuda de agentes de nível 1.
- Os canais (Base de conhecimento artigos, Virtual Agent conversas, envios de catálogo) que estão contribuindo para a resolução automática e o desvio de chamada.
- O número de vezes que a Inteligência preditiva previu com sucesso um campo de tíquete de RH que tem um impacto descendente no tempo de resolução.
- As fórmulas e definições dos dados.
- A tendência dos dados mês a mês, trimestre a trimestre ou ano a ano.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, os responsáveis pelos processos podem exibir os registros que contribuem para essas informações, fazer uma análise profunda e gerar planos de melhoria.

RH Visão geral do Painel de sucesso



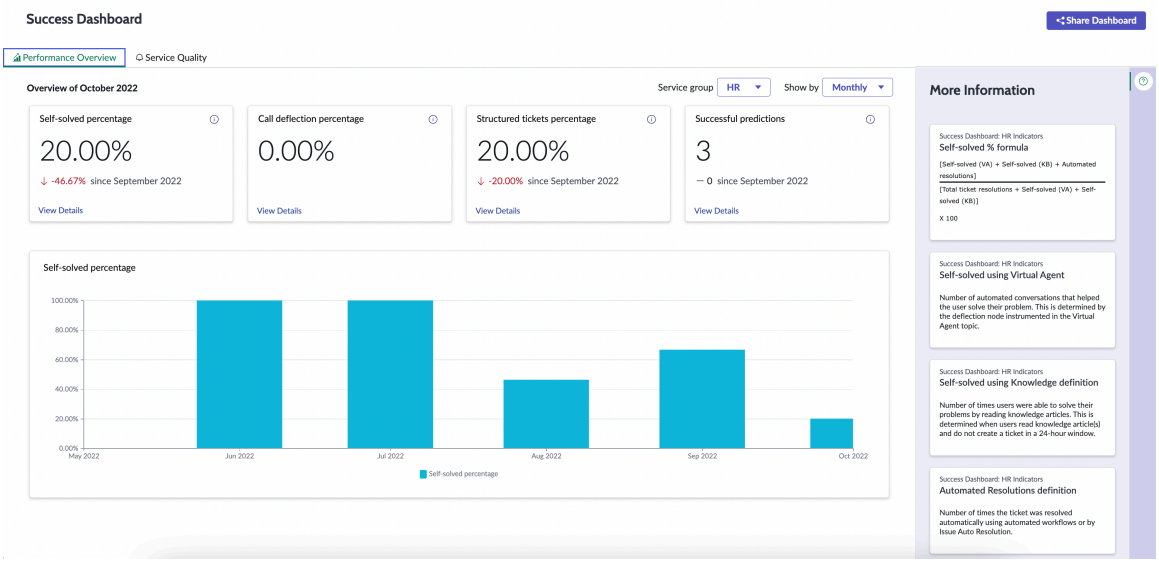
Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso

Analise visualmente os dados de desempenho e resolução automática e gere resultados de negócios com a ajuda dos componentes do painel.

Visão geral do desempenho em RH indicadores do Painel de sucesso

Meça os principais indicadores de desempenho (KPIs), como percentual de autorresolução, percentual de desvio de chamada, percentual de tíquetes estruturados e previsões bem-sucedidas na guia Visão geral do desempenho. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso.

Visão geral dos indicadores do Painel de sucesso de RH



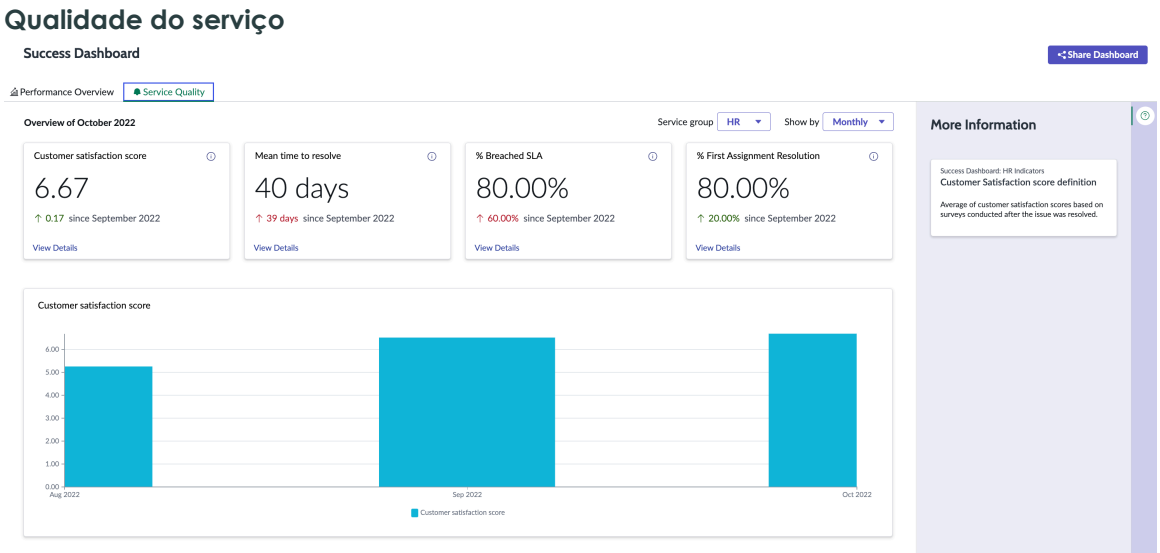
Qualidade de serviço em RH indicadores do Painel de sucesso

Meça os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como pontuação de satisfação do cliente, tempo médio de resolução, % de ANSs violados e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

% de resolução na primeira atribuição na guia Qualidade de serviço. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso



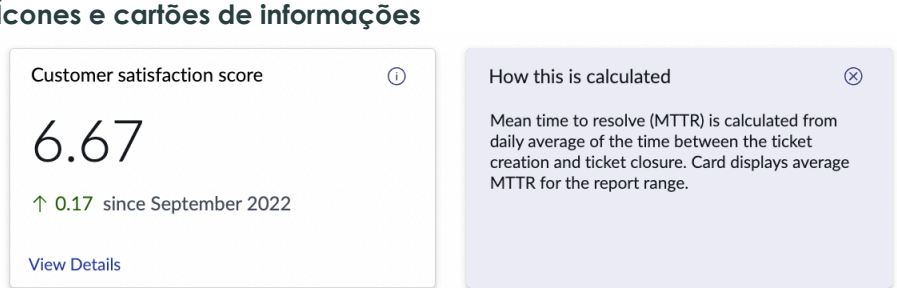
Cartões de pontuação em RH indicadores do Painel de sucesso

Exiba a agregação dos valores diários de KPIs no período selecionado nos cartões de pontuação.

- **Pontuação do período atual**: exibe a pontuação agregada do período atual. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Mensal:** exibe os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
  - **Trimestral:** exibe os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
  - **Anual:** exibe os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.
- **Comparação com o período anterior**: exibe a variação percentual em relação à agregação do período anterior. Os dados são exibidos em uma comparação mês a mês, trimestre a trimestre e ano a ano com base na disponibilidade dos dados.

Ícones de informações nos indicadores do Painel de sucesso RH

Exiba a descrição resumida do indicador e entenda como o valor do indicador é calculado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tendências em RH indicadores do Painel de sucesso

Selecione e exiba a tendência das pontuações agregadas do cartão de pontuação de métrica:

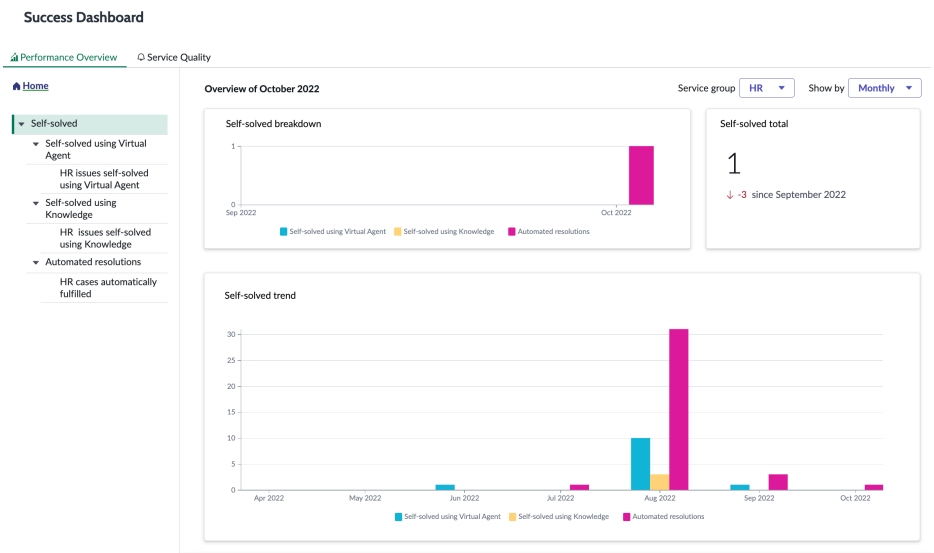
- Tendência de desvio de chamadas
- Tendência de tíquetes estruturados

Exibir detalhes nos indicadores do Painel de sucesso RH

Veja as exibições de detalhamento constituintes e suas descrições contextuais para os KPIs. As informações detalhadas podem ser exibidas selecionando **Exibir detalhes**.

- Veja os indicadores primários.

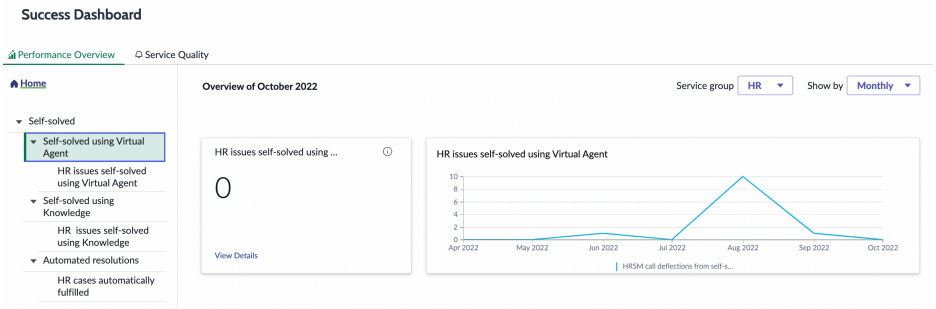
Indicadores primários



Você pode substituir ou adicionar novos indicadores para se adequar à sua implementação, além dos indicadores do sistema de base. Para obter mais detalhes, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso.

- Veja os indicadores contribuintes.

Indicadores secundários



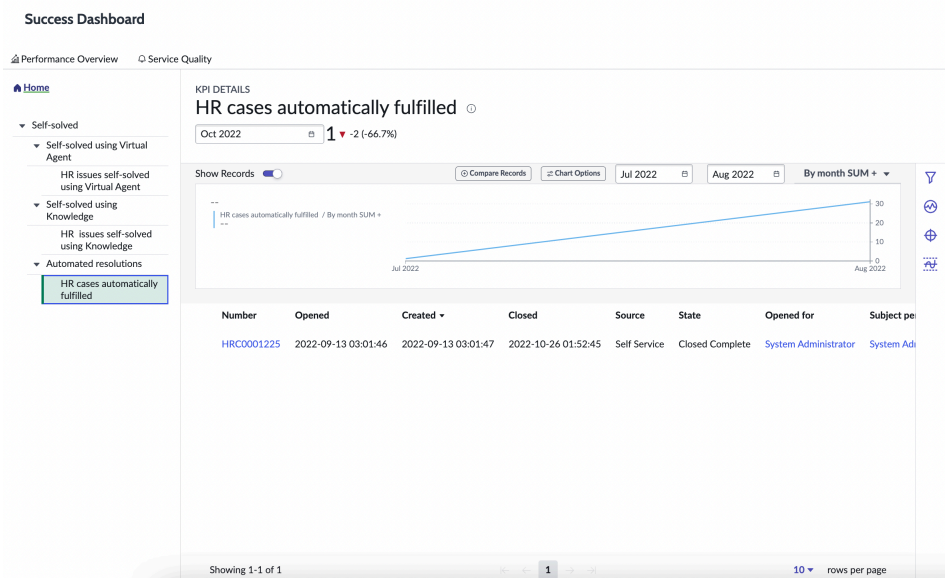
Você pode exibir um gráfico das pontuações dos indicadores contribuintes ao longo do tempo junto com o valor do KPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como exibir o detalhamento em nível do registro

Indicadores de detalhamento de terceiro nível

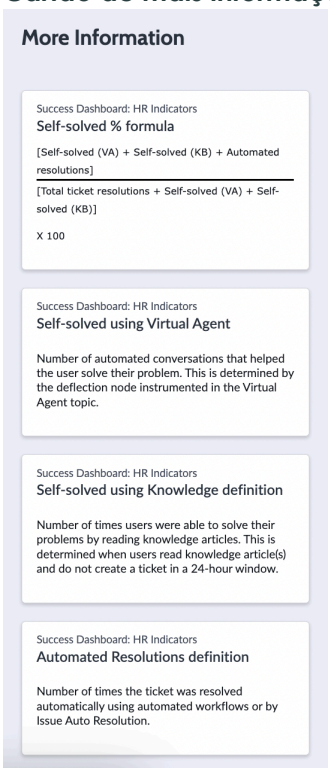


Esse detalhamento de nível ajuda a exibir os detalhes em nível de registro do indicador quando você tem as permissões de usuário `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Consulte Detalhes de KPI para obter mais informações.

Painel Mais informações em RH Indicadores do Painel de sucesso

Exiba a fórmula contextual, as definições ou qualquer outra informação sobre a métrica ou o KPI selecionado.

Cartão de mais informações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar RH indicadores do Painel de sucesso

Configure o painel de sucesso RH para que as equipes de liderança de TI e os responsáveis pelo processo possam começar a usar o painel.

Comece com RH indicadores do Painel de sucesso

1. Obtenha a licença do HRSM Pro para aplicações ServiceNow Prestação de serviços de RH.
2. Instale a aplicação RH de indicadores do Painel de sucesso (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Configure o Base de conhecimento para Prestação de serviços de RH.
4. Configurar o Virtual Agent tópicos com nós de desvio do VA.
5. Defina o nível de automação de execução para o item do catálogo RH.
6. Configure os KPIs (principais indicadores de desempenho) nos indicadores do Painel de sucesso RH.
7. Execute o script `UpdateFormulasSD` para recalcular as fórmulas.
8. Ative os trabalhos do Performance Analytics.

Instalar os indicadores do Painel de sucesso RH

Instale a aplicação RH de indicadores do Painel de sucesso para obter informações de desempenho e serviço para sua organização. A aplicação instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados, caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale os plug-ins a seguir antes de instalar a aplicação RH de indicadores do Painel de sucesso.
  - Performance Analytics - Pacote de conteúdo para RH
  - Performance Analytics - Premium
  - Núcleo de análise de autoatendimento
- RH RH Success Dashboard tem uma dependência na aplicação Success Dashboard Core. Isso deve ser adquirido separadamente.

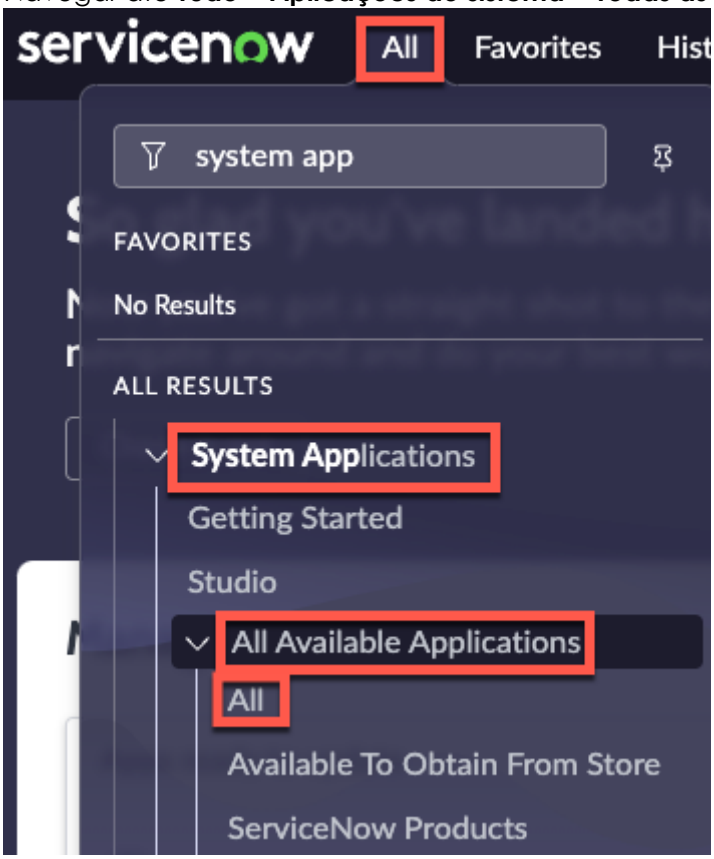
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação de indicadores RH do Painel de sucesso (sn_sd_hrsm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configurar os artigos Base de conhecimento

Inclua somente artigos de RH Base de conhecimento ao determinar o KPI **de autorresolução usando conhecimento** nos indicadores do Painel de sucesso RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

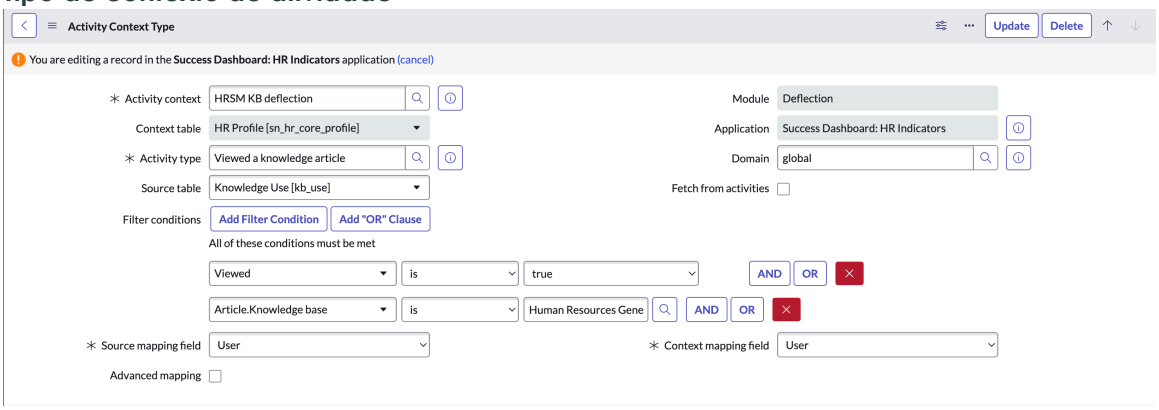
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Contexto de Atividades**.
2. Selecione **o desvio da base de conhecimento de HRSM** na lista.
3. Na guia **Tipos de contexto da atividade**, selecione o ícone de visualização correspondente a um tipo de atividade Exibiu um artigo de conhecimento.
4. Selecione **Abrir registro**.
5. No formulário Tipo de contexto da atividade, mude a condição do filtro para incluir as bases de conhecimento relevantes.

Tipo de contexto de atividade



6. Selecione **Atualizar**.

Configurar os tópicos Virtual Agent

Configure os tópicos Virtual Agent (VA) dos indicadores do Painel de sucesso RH para exibir os dados corretamente, caso você tenha tópicos diferentes dos tópicos do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeie os tópicos com padrões de desvio do rastreador de desvio **padrão do VA de RH**. O rastreador de desvio ajuda a analisar o desempenho de uma conversa e a utilidade dos tópicos do Virtual Agent para os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Virtual Agent > Designer**.
2. Selecione o tópico RH ao qual você deseja adicionar o rastreador de desvio.
3. Habilite a exibição do fluxograma desabilitando o comutador de alternância **Exibição de tabela**.
4. Arraste e solte o nó de **desvio** da seção **Utilitários** para o local do fluxograma onde você deseja adicionar o padrão de desvio.
5. Insira os seguintes detalhes no painel Propriedades do desvio à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada do desvio

Campo	Valor
Configuração de Desvio	Padrão de VA de RH
Padrão de Desvio	**Autorresolução pelo VA de RH:** quando o nó no tópico indica que o Virtual Agent é capaz de resolver o problema do usuário completamente sem criar um tíquete de TI (incidente ou solicitação) e, consequentemente, contribuir para os KPIs de autorresolução.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio .
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Configure o nível de automação de execução dos itens do catálogo de RH, consulte Definir nível de automação de execução do item do catálogo .

Você também pode configurar os KPIs de indicadores do painel, adicionar indicadores de contribuição ou atualizar o cartão Mais informações, conforme necessário.

1. Para obter mais informações sobre como configurar os KPIs de indicadores do Painel de sucesso, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
2. Para obter mais informações sobre como adicionar indicadores de contribuição, consulte Adicionar indicadores de contribuição .
3. Para obter mais informações sobre como atualizar o cartão Mais informações, consulte Atualizar cartões de mais informações .

Informações relacionadas

Acompanhamento de desvios usando blocos de tópico de desvio

Como criar configurações e padrões de desvio

Executar script de atualização de fórmula para RH indicadores do Painel de sucesso

Execute o script de fórmula de atualização para recalcular todas as fórmulas nos indicadores do RH Painel de sucesso, caso haja dados desatualizados no painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Esta ação só é necessária para mudanças personalizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Execuções de script agendadas**.
2. Abra `UpdateFormulasSD` na lista.
3. Selecione **Executar agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar trabalhos do Performance Analytics

Ative os trabalhos do Performance Analytics (PA) para os indicadores do Painel de sucesso RH para coletar dados diários e históricos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos > Performance Analytics > Coletor de dados > Trabalhos** .
2. Para executar os trabalhos diários:
   a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
   [SD HRSM] Coleta diária de dados
   b. Ative os trabalhos agendados marcando a caixa de seleção **Ativo** correspondente ao trabalho.
3. Para executar os trabalhos agendados para a coleta de dados históricos:
   a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
   [SD HRSM] Coleta de dados históricos
   b. Selecione **Executar agora** para ver os dados dos últimos 60 dias no painel.

Medir o desempenho da implementação RH

Use os indicadores do Painel de sucesso RH para medir o desempenho da sua implementação RH usando KPIs diferentes.

Para obter mais informações sobre como compartilhar o Painel com sua liderança, consulte Compartilhar os indicadores do Painel de sucesso .

Para obter mais informações sobre como exibir os KPIs de parâmetro de comparação dos indicadores do Painel de sucesso, consulte Benchmark de indicadores do Painel de sucesso .

Monitorar os KPIs da implementação de RH

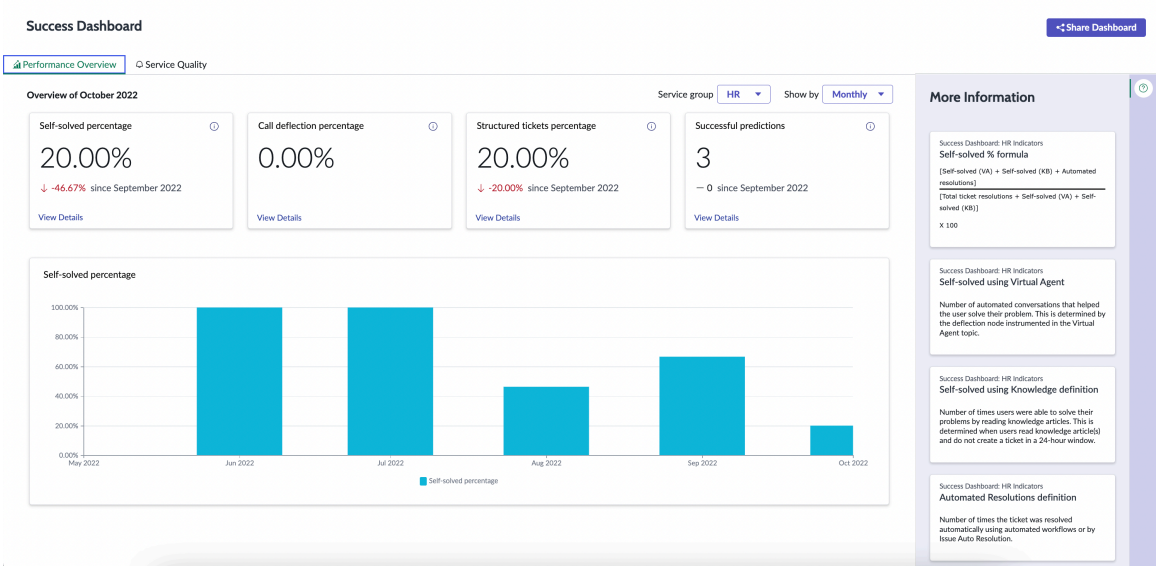
Exiba e monitore os indicadores do Painel de sucesso RH para medir o desempenho da sua implementação RH usando diferentes KPIs.

Acesse os dados de KPIs agregados nos indicadores do Painel de sucesso RH. Ao navegar até **Todos>** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso** se você tiver a função sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

HR Success Dashboard indicators



Você pode monitorar os dados em agregações de tempo **Mensal**, **Trimestral**ou **Anual**.

- **Mensal**: mostra os dados agregados mensalmente. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
- **Trimestralmente**: mostra os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
- **Anual**: mostra os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.

Uma vez definida a agregação de tempo, todos os cartões de pontuação mostram os dados desse período.

Para obter mais informações sobre os componentes do painel, consulte Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre as definições e fórmulas de KPI, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso.

RH Referência dos indicadores do Painel de sucesso

Consulte informações adicionais sobre os componentes instalados com os RH indicadores do Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre as funções e responsabilidades necessárias para executar diferentes tarefas, consulte Funções e responsabilidades do usuário .

Nota:

As funções são universais para ITSM e RH, ou seja, todos os grupos de serviço dos indicadores do Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre como determinar a configuração do painel para usar o KPI e as fórmulas, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso

Habilite RH indicadores do Painel de sucesso e configure para determinar e usar os principais indicadores de desempenho (KPIs) e fórmulas.

Visão geral do desempenho

RH Os indicadores do Painel de sucesso usam os seguintes KPIs e definições:

- **Autorresolução:** calculado a partir do número médio diário de vezes que seus usuários alcançaram uma resolução sem intervenção de agentes de nível 1 no intervalo do relatório. Inclui números de resolução automática usando o Virtual Agent, resolução automática usando conhecimento e resoluções automatizadas (por exemplo, resolução automática de tíquetes de RH por meio do Virtual Agent). Veja a fórmula:

```
[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge +
 Automated resolutions] / [Total ticket resolutions + Self-solved (VA)
 + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Resolução automática usando o Virtual Agent:** número de conversas automatizadas que ajudaram o usuário a resolver seu problema. No sistema de base. Isso é determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do VA.
    - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo padrão de desvio de **resolução automática do VA de RH** instrumentado na conversa.
    - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar este KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
  - **Autorresolução usando conhecimento:** número de vezes que os usuários conseguem resolver problemas lendo Knowledge artigos. Isso é determinado quando os usuários leem Knowledge artigos e não criam um tíquete em uma janela de 24 horas.
    - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Conhecimento:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu os artigos fornecidos e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com o **desvio de caso de RH usando o padrão de desvio de conhecimento**.
    - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar este KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
  - **Definição de resoluções automatizadas:** número de vezes que o tíquete é resolvido automaticamente usando fluxos de trabalho automatizados ou por resolução automática de problemas.
    - O valor de Resolução automática de problemas é determinado pelo nó de desvio configurado no tópico Resolução automática de problemas do Virtual Agent.
    - O valor Solicitação atendida automaticamente é o número de itens solicitados que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item de catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo **Nível de automação de execução** do item do catálogo deve ser definido como **Totalmente automatizado** para que seja incluído nessa métrica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

        - **Casos de RH atendidos automaticamente:** casos de RH que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item do catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo de nível de automação de execução do item de nível de produtor de registro deve ser definido como Totalmente automatizado. Depois que esse item é enviado, o nível de automação é registrado.

        - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar este KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

    - **Total de resoluções de tíquete:** o número de problemas de RH resolvidos.

- **Desvio de chamadas:** calculado a partir do número de vezes por dia que os solicitantes executaram as ações, envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços, envios de tíquetes usando o Virtual Agent, resoluções automáticas usando o Virtual Agent e resoluções automáticas usando artigos de conhecimento sem intervenção do agente de nível 1. Veja a fórmula:

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA)
 + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) +
 Self-solved (KB)] x 100
```

    - **Envios de tíquetes do catálogo:** casos de RH enviados usando o Catálogo de serviços no Portal de serviços ou o App Now Mobile.

        - **Casos de RH enviados usando o Catálogo de serviços:** número de envios de casos de RH de Portal de serviços ou App Now Mobile, conforme registrado na tabela de casos de RH com origem como autoatendimento.

        - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar este KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

    - **Envios de tíquetes do VA:** número de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.

        - **Casos de RH enviados usando VA:** número de envios de casos de RH de Portal de serviços ou App Now Mobile, conforme registrado na tabela de casos de RH com a origem como Virtual Agent.

        - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar este KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

    - **Desvios resolvidos automaticamente:** número de problemas ou solicitações que os usuários resolveram por conta própria usando os artigos Virtual Agent e Base de conhecimento.

```
[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge
 Articles]
```

        - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** número de vezes que os usuários resolveram problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo padrão de desvio de **resolução automática do VA** de RH instrumentado na conversa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando conhecimento:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu os artigos fornecidos e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com o **desvio de caso de RH usando o padrão de desvio de conhecimento**.

- **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar este KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Tíquetes estruturados concluídos:** número total de casos de RH concluídos com sucesso no intervalo do relatório.
  - **Casos de RH estruturados encerrados:** número de casos de RH com um estado de **Encerrado concluído** em que o serviço RH associado tem qualquer Tipo de execução diferente de **Manual**.

  - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar este KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Previsões bem-sucedidas:** as previsões bem-sucedidas funcionam por soluções de Inteligência preditiva, contadas quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final. No sistema de base, esse valor é determinado quando o sistema usa a classificação para prever e o valor final na tabela de casos é igual ao valor previsto.
  - **Previsões bem-sucedidas:** total de previsões bem-sucedidas das soluções Inteligência preditiva e Compreensão da linguagem natural (NLU).
  - **Previsões de NLU bem-sucedidas:** previsão bem-sucedida do número de vezes em que o modelo de previsão de NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou automaticamente um tópico.
    - **Previsões de casos de RH bem-sucedidos:** número de vezes que as soluções da Inteligência preditiva fizeram previsões bem-sucedidas. É contado quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final do campo na tabela de casos RH.

    - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar este KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

Qualidade do serviço

- **Pontuação de satisfação do cliente:** é a média das pontuações de satisfação do cliente com base nas pesquisas realizadas depois que o problema foi resolvido.

  Índice de satisfação**do cliente médio de RH:** pontuação de satisfação normalizada de caso de RH ou Prestação de serviços de RH instâncias de pesquisa.

- **Tempo médio de resolução:** é a média do tempo entre a criação do tíquete e o fechamento do tíquete.

  MTTR do caso de RH: a soma da duração dos casos de RH encerrados ou o número de casos de RH encerrados.

- **% de ANS violados:** é a porcentagem de problemas que foram resolvidos depois que os Acordos de nível de serviço (ANS) foram violados.

  % de casos de RH com ANS violado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR
 cases) * 100
```

- **Percentual de tíquetes resolvidos sem reatribuição:** é a porcentagem de tíquetes que são resolvidos sem reatribuição do tíquete a um usuário diferente.

  Percentual de casos de RH encerrados sem reatribuição: mostra os casos de RH que foram encerrados e têm a contagem de reatribuição como zero.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

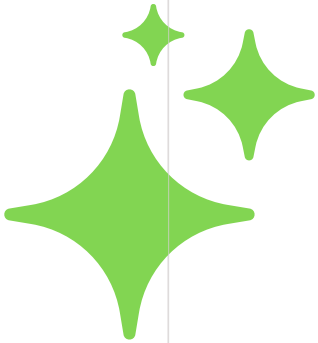
Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) para resumir as informações do caso, gerar anotações de resolução e resumir as informações de bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor resoluções mais rápidas aos solicitantes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre as habilidades e capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para HRSD	Configure a aplicação para começar	Forneça níveis mais altos de serviço usando as habilidades e capacidades de IA generativa que são oferecidos por Now Assist para HRSD

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usar coleção de agentes de IA de Prestação de serviços de RH

Use os casos de uso do agente de IA no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Importante: Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Importante: No momento, alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações sobre dados de caso de RH (Assistência de caso e Geração de base de conhecimento) e transcrições de bate-papo (Assistência de bate-papo), incluindo comentários relacionados e anotações de trabalho. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Com a aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD), seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo do cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso, gerar anotações de resolução de caso e encerrar casos com mais rapidez.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo de caso fornece ao agente um resumo conciso de um caso. Ele permite que um agente obtenha o contexto coletando informações sobre um problema e agindo com mais rapidez. Também permite que um agente atualize e publique o resumo nas anotações de trabalho.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução de caso para outros agentes que possam encontrar casos semelhantes.
- Um histórico de bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e solicitantes em diferentes pontos da transferência, como quando o Virtual Agent histórico de bate-papo é entregue a um atendente.

As seguintes capacidades de IA generativa estão disponíveis para funcionários ou administradores:

- Obtenha respostas diretas e acionáveis em conteúdo específico do cliente usando IA generativa na pesquisa.
- Aprimore o autoatendimento usando a nova experiência Serviço Now LLM com tecnologia Virtual Agent com uma experiência de configuração simplificada.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Habilidades

A aplicação Now Assist para HRSD inclui as habilidades e recursos de IA generativos que permitem que seus agentes entendam o contexto do bate-papo e do caso para que possam propor resoluções ao solicitante com mais rapidez.

Resumo do bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

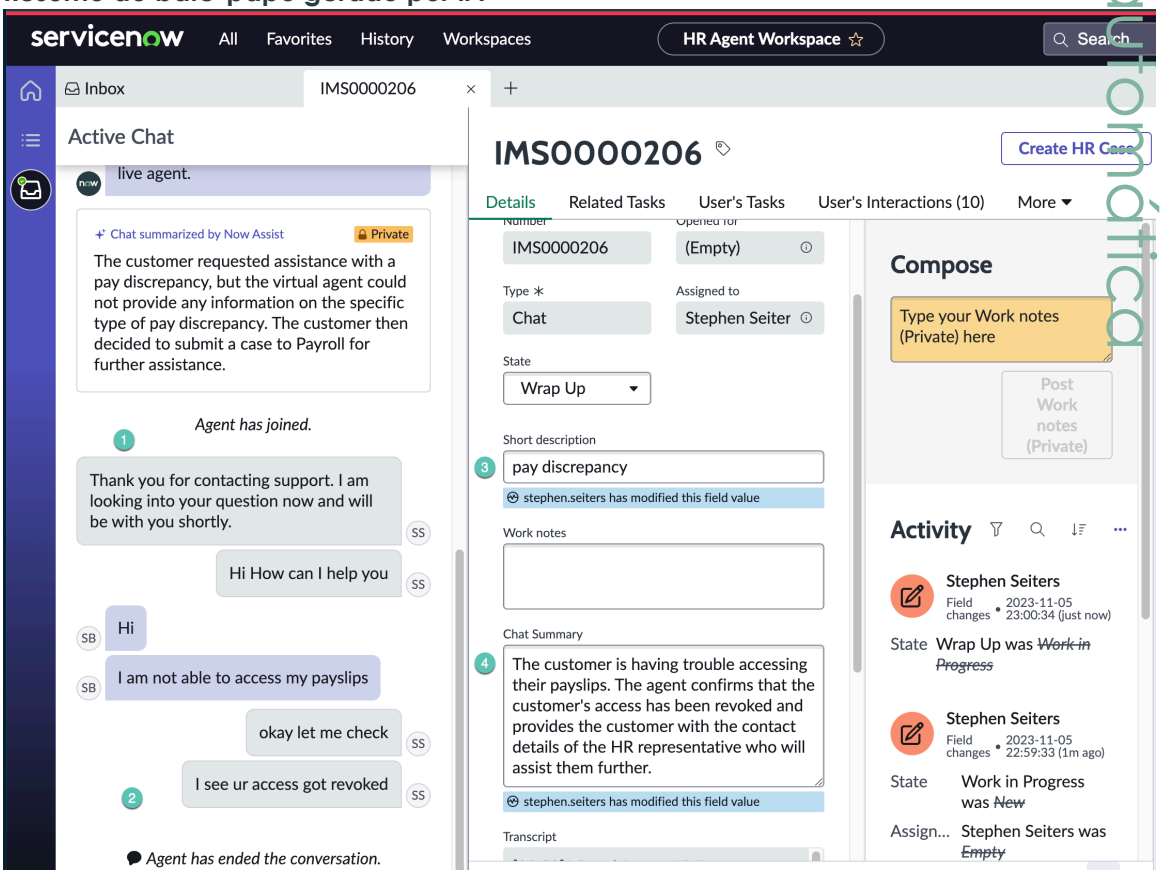
Fornece a um agente um resumo do bate-papo de todos os pontos da transferência, incluindo a conversa Virtual Agent e a conversa do atendente:

- Resumo da ação rápida: fornece um resumo conciso das interações com as ações rápidas que o agente realizou.
- Virtual Agent resumo de transferência: resume o bate-papo quando Virtual Agent passa o bate-papo para um atendente.
- Resumo de transferência de atendente para atendente: resume a conversa quando um atendente passa um bate-papo para outro atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de passar para outro atendente.
- Resumo de encerramento do bate-papo: acelera o tempo de encerramento preenchendo o resumo completo do bate-papo quando uma conversa termina.
- Descrição resumida do encerramento do bate-papo: acelera o tempo de encerramento preenchendo a descrição resumida que resume os problemas do solicitante quando a conversa termina..

Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de bate-papo, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

O exemplo a seguir mostra um resumo do bate-papo gerado por IA.

Resumo do bate-papo gerado por IA



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 1: o agente aceita o bate-papo com o solicitante e obtém todos os detalhes adicionais.
- 2: o agente fornece os detalhes e encerra a conversa.
- 3: a habilidade de resumo do bate-papo atualiza automaticamente a descrição resumida no campo **Descrição resumida**.
- 4: a habilidade de resumo do bate-papo atualiza automaticamente o resumo do bate-papo no campo **Resumo do bate-papo**.

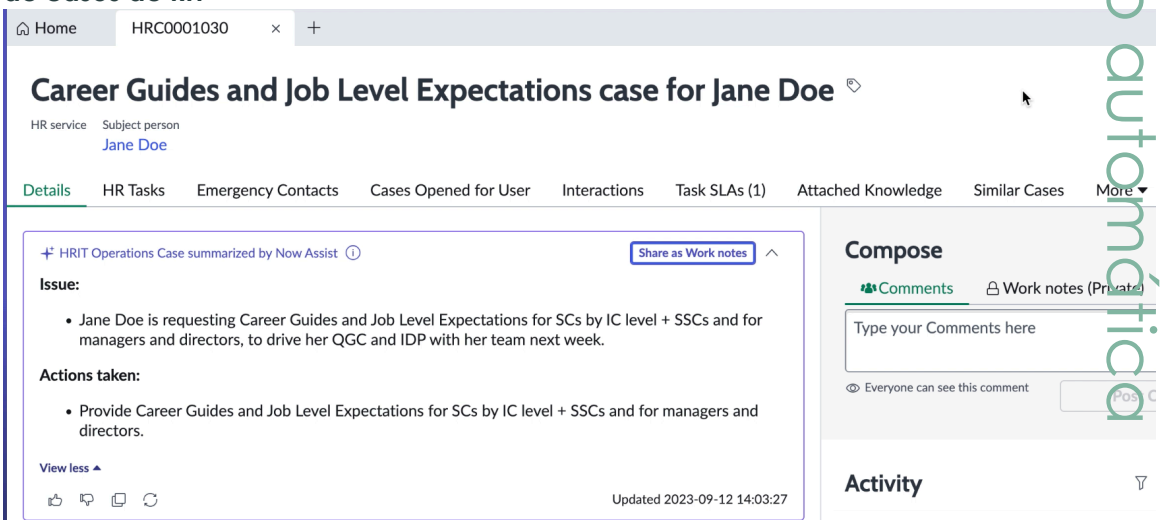
Resumo do caso

Fornece ao agente um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações que foram realizadas e as informações de resolução, dependendo do estado do caso. Um agente pode exibir um resumo do caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho do caso.

Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de casos, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal, consulte Resumir um caso usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

O exemplo a seguir mostra um resumo de caso gerado por IA.

Resumo de caso gerado por IA em Espaço do agente para Gestão de casos de RH



Geração de anotações de resolução

Gera automaticamente as anotações de resolução para um agente quando o estado de um caso é alterado para Encerrado concluído. Um agente pode aceitar as anotações geradas por IA ou editar as anotações antes de salvá-las no caso.

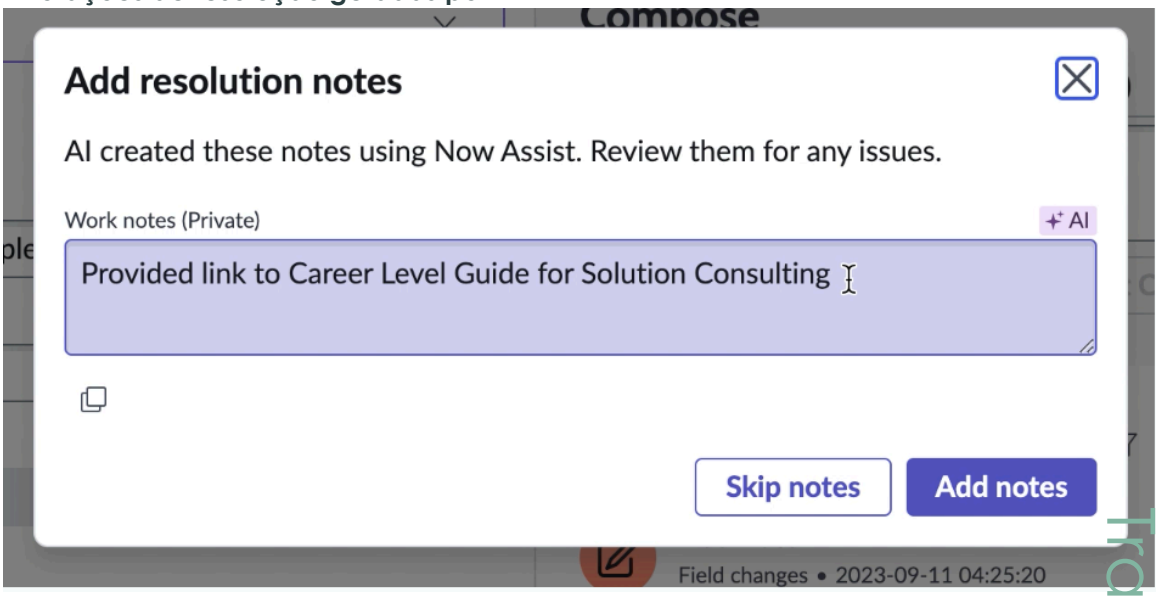
Para obter informações sobre como ativar a habilidade de anotações de resolução, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Gerar as anotações de resolução para um caso usando o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra as anotações de resolução geradas por IA.

Anotações de resolução geradas por IA



Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

A habilidade de geração de conhecimento abre uma janela pop-up que um agente pode usar para criar um artigo de conhecimento e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

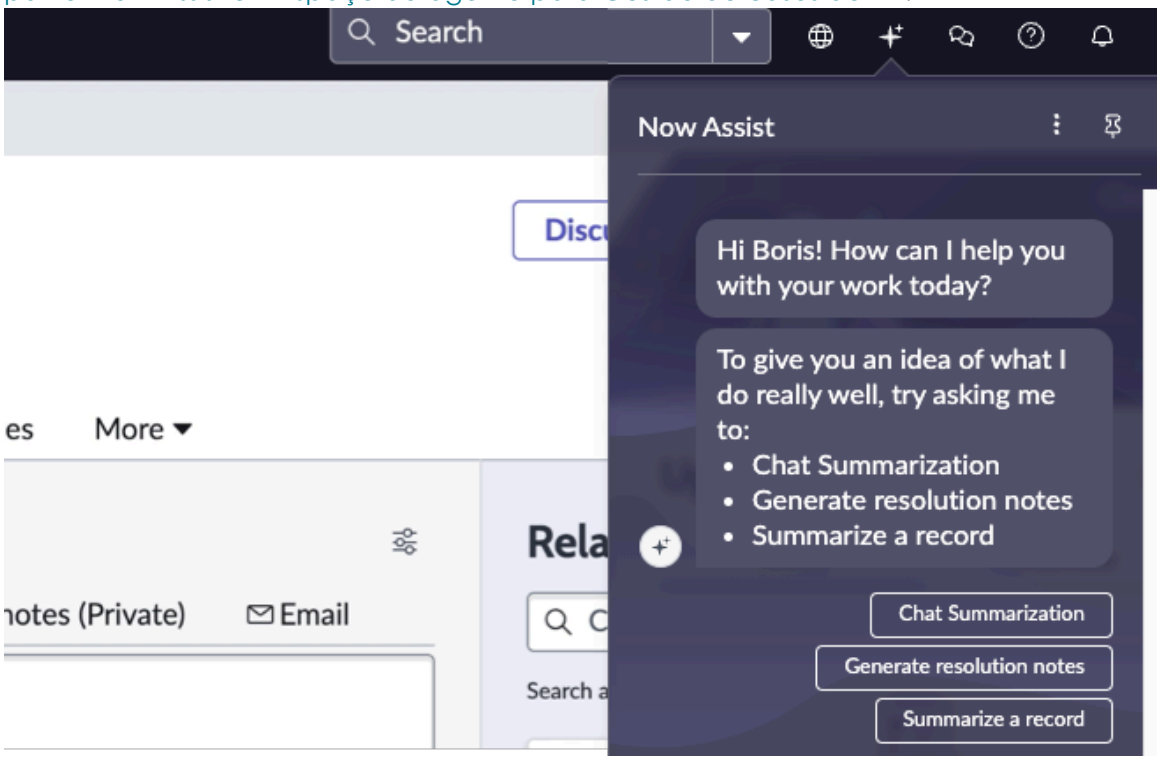
Now Assist painel no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

O painel Now Assist fornece aos agentes uma interface de conversa que eles podem usar para solicitar o bate-papo e os resumos de caso sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Use o painel Now Assist em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.



Informações de suporte para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Versões com suporte

Now Assist para HRSD é compatível a partir do Patch 2 do Vancouver.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para HRSD inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para HRSD

Interface	Habilidade
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	• Resumo do caso • Resumo do bate-papo • Anotações de resolução geração • Geração de artigo de conhecimento • Detecção de confidencialidade • Recomendação de resposta de e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces do usuário Now Assist para HRSD

Interface	Habilidade
IU principal	• Resumo do caso • Geração de artigo de conhecimento • Detecção de confidencialidade

Informações da aplicação

Ative o aplicativo da loja Now Assist para HRSD (sn_hr_gen_ai) para usar as habilidades de bate-papo, caso e resolução.

A aplicação Now Assist para HRSD tem as seguintes dependências:

- App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Plataforma Now Assist (com.sn.now.platform)
- NA-TD e NA-TA são apps dependentes do NA-HR e devem ser instalados para cada instalação do NA-HR (talent-core: sn_egd_core e agendamento de entrevista sn_int_schedule)

Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) para que seus agentes possam usar as capacidades de IA generativa em Espaço do agente para Gestão de casos de RH e IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Now Assist para HRSD recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos de RH	Habilidades
Assistência de bate-papo	• Resumo do bate-papo • Resumo da discussão da barra lateral • Recomendação de resposta na conversa
Conhecimento	Geração de artigo de conhecimento
Assistência de caso	• Recomendação de e-mail • Resumo do caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist para HRSD recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos de RH	Habilidades
	• Geração de anotações de resolução • Detecção de confidencialidade
Jornadas	Geração de jornada para gerentes

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho **Funcionário**. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
7. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Defina a disponibilidade da habilidade.

   Nota: Esta etapa se aplica às habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso. Isso não se aplica à habilidade de resumo de bate-papo. Se você estiver configurando a habilidade de resumo de bate-papo, vá para a Etapa 10.

9. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
10. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

  Para as habilidades que aparecem no **No produto**, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. A função sn_hr_core.basic está disponível por padrão.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

11. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.

Informações relacionadas

Administrador do Now Assist console

Definição de Now Assist configurações e recursos

Resumo do registro

Resumo do bate-papo

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Obtenha uma descrição geral rápida das entradas de habilidade e dos gatilhos do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Ao configurar as entradas ou os gatilhos de uma habilidade, você pode determinar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar as entradas ou os gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado e como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso de Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada.
Criação de tarefa	Campos **Descrição resumida** e **Descrição**, preenchidos automaticamente quando uma tarefa é criada.

Habilidade de resumo de caso

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição • Prioridade • Descrição resumida • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigo de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um artigo de conhecimento é gerado para um caso.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Fechar anotações (para casos de RH) • Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Aprovações de RCA para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Depois de instalar Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)o , você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito de solicitante), solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações de RCA de qualquer registro, você pode executar o script **de aprovação RCA em massa do Now Assist para HRSD** em que o escopo de origem é Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Baixe o **Now Assist para arquivo de aprovação RCA em massa de HRSD** na seção **Links e documentos de suporte** na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) em ServiceNow Store. Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o **Now Assist para registro de script de aprovação RCA em massa de HRSD**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

Restringir Now Assist capacidades para relacionamentos do funcionário cases

Rrestrinja as Now Assist capacidades para seus casos de relações de funcionário e defina a disponibilidade.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionário**.
2. Selecione o recurso **de IA generativa** para o qual você deseja restringir o comportamento.
3. Na guia **Definir disponibilidade** , modifica a condição e adiciona **o tipo de tarefa não é Caso de Relacionamentos do funcionário**.

Configurar Virtual Agent de IA generativa para HRSD

Permita que os solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada, baseada na IA generativa, ao enviarem uma solicitação de item do catálogo no Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir os custos operacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As capacidades de IA generativa podem fornecer uma experiência de solicitação de catálogo eficiente e semelhante à humana na interface de conversação do Virtual Agent. Ao usar as capacidades de IA generativa com o Virtual Agent, sua organização pode reduzir o tempo de resposta para o envio da solicitação.

Quando a experiência de IA generativa é configurada para envios de solicitação de item do catálogo, a seguinte experiência está disponível para um solicitante:

- Perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana com base nas respostas às perguntas já realizadas.
- Preenchimento de slot que reconhece respostas para uma ou mais perguntas na entrada do solicitante. Por exemplo, perguntando sobre benefícios de RH ou solicitando licença.
- Capacidade de responder a perguntas de itens do catálogo.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Embora os tipos de pergunta de item do catálogo a seguir sejam compatíveis com o modo de conversa, as respostas de linguagem natural não são compatíveis:
  - Referência
  - Caixa de seleção de pesquisa
  - Múltipla Escolha de Pesquisa
  - Solicitado para
  - Anexo
  - Pergunta de múltipla escolha com mais de 10 opções

Procedimento

1. Ative as habilidades necessárias do Virtual Agent: **Ordenação de catálogos de vários turnos de assistência múltipla** e/ou **Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now-Assist**.
2. Configure o Now Assist no Virtual Agent.
   Para obter detalhes completos sobre como ativar as habilidades e configurar o Gen AI Virtual Agent, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent .

Nota:

- Configure as condições necessárias para as habilidades do Virtual Agent.
- O Virtual Agent de Prestação de serviços de RH será substituído pelo Virtual Agent de IA generativa.

Configurar os tópicos Now Assist para HRSD Virtual Agent

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações ao sistema Gestão de capital humano (HCM) usando os tópicos Now Assist para HRSD Virtual Agent em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer, Decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale as aplicações Now Assist para HRSD e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais (v3.6) de ServiceNow Store.
2. Configure os ServiceNow spokes necessários ou personalize os spokes para extrair dados de sistemas HCM.
3. Crie subfluxos para o provedor alinhando com o Gateway de integração do modelo. Consulte Criar um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

Nota:

- Subfluxos foram criados para o Oracle HCM, exceto para os tópicos Solicitar licença e Adicionar despesa Virtual Agent. A experiência Virtual Agent foi fornecida para os tópicos Solicitar licença e Adicionar despesa, mas sem o suporte de back-end por meio de subfluxos. Para obter mais informações sobre os tópicos Virtual Agent padrão, consulte Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos.
- Os subfluxos do Oracle HCM podem ser usados como referência para criar subfluxos para qualquer outro sistema HCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada, configurando condições nas escolhas de entrada e resultados.
5. Crie um bloco de tópico Virtual Agent :
   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Na lista **Assistente do LLM**, selecione **Now Assist no Virtual Agent**.
   c. Filtre os tópicos definindo a categoria como **Now Assist para Prestação de serviços de RH**.
   d. Selecione um tópico Virtual Agent.
      i. Edite as propriedades do tópico e faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.
      ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

> **Nota:** Para publicar os tópicos do Virtual Agent em Now Assist para HRSD, publique estes blocos de tópico: **Obtererros de autenticação e integração de processos**.

O que Fazer Depois
Quando um tópico Virtual Agent invoca o subfluxo do Gateway de integração, o subfluxo revisa os valores de entrada no mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) para executar os resultados.

Configurar detecção de sensibilidade no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Configure a detecção de sensibilidade na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_hr_gen_ai.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essa capacidade ajuda a configurar a detecção de confidencialidade e os filtros para os tipos de casos confidenciais, como reclamações de assédio, alegações de discriminação, violência no local de trabalho, segurança, comportamento de funcionários e problemas pessoais de funcionários. Você também pode impedir que o Now LLM Service se envolva com esses tipos de casos confidenciais para permitir que os agentes criem casos para esses tipos de casos confidenciais.

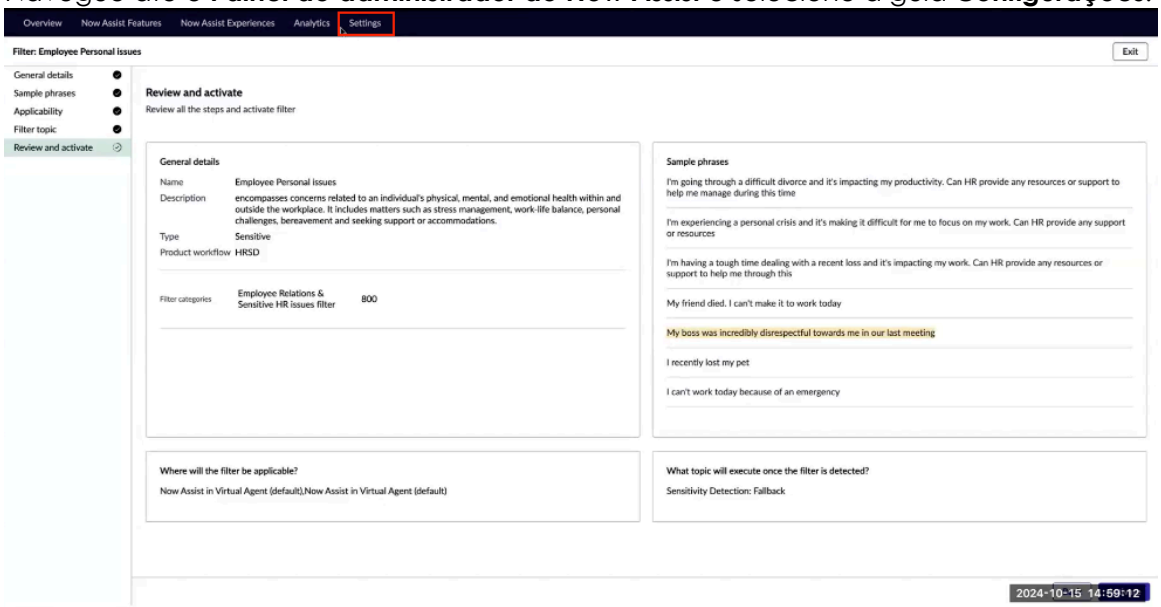
> **Nota:**
>
> As configurações estão disponíveis nas configurações do painel do administrador do Now Assist como parte do guardião do Now Assist. A função **sn_hr_gen_ai.admin** só pode **Editar**, **Ativar** e **Desativar** habilidades somente na exibição Configuração **assistida**.

Tradução automática

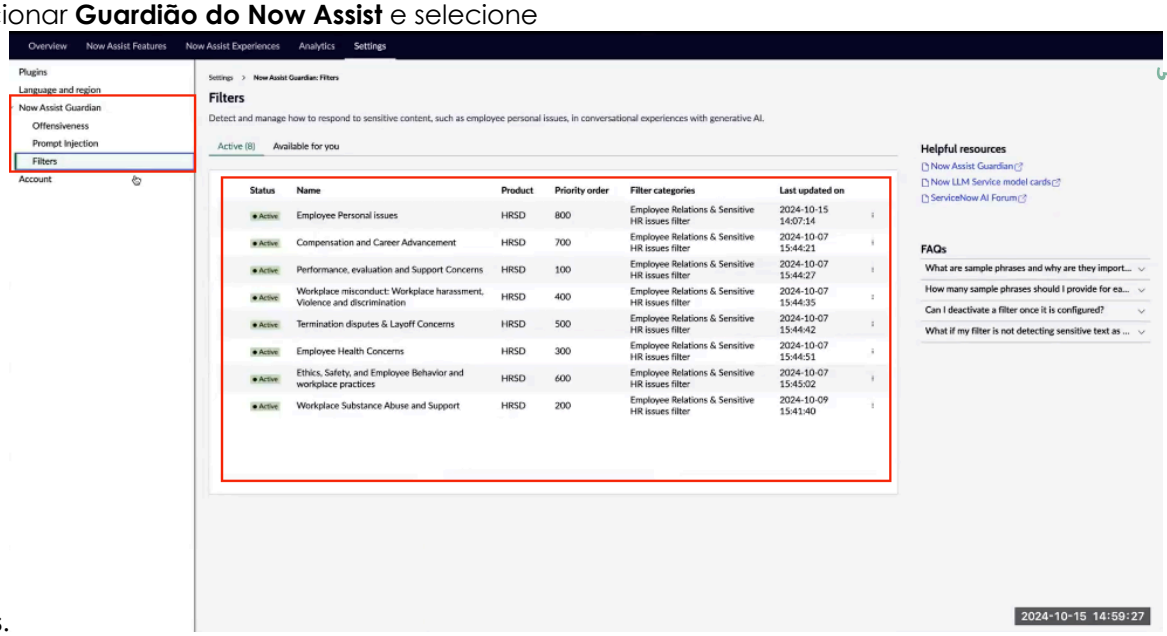
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o **Painel do administrador do Now Assist** e selecione a guia **Configurações**.



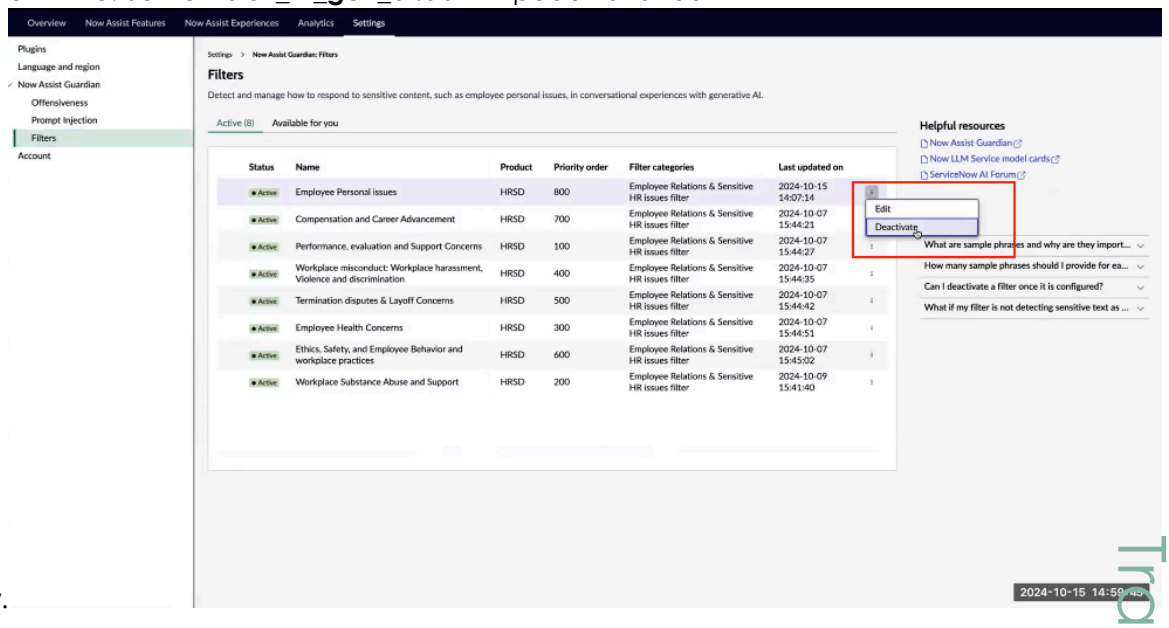
2. Selecionar **Guardião do Now Assist** e selecione **Filtros**.



Tradução automática

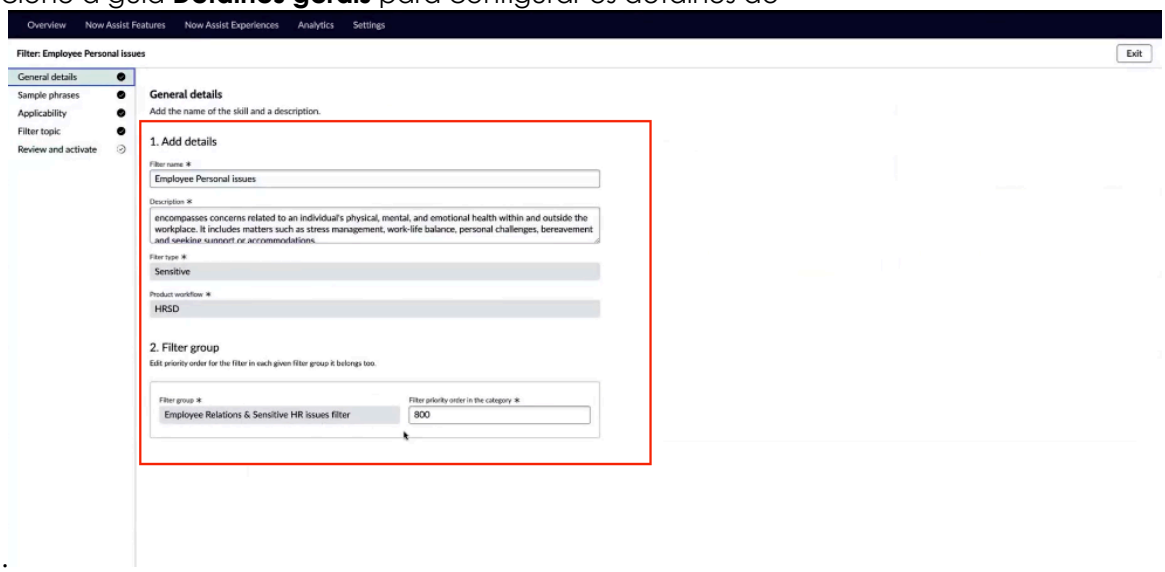
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As configurações de filtro incluem a capacidade de **Editar** ou **Desativar** um filtro. Somente **sn_hr_gen_ai.admin** pode **Editar** ou



Desativar.

3. Selecione a guia **Detalhes gerais** para configurar os detalhes do

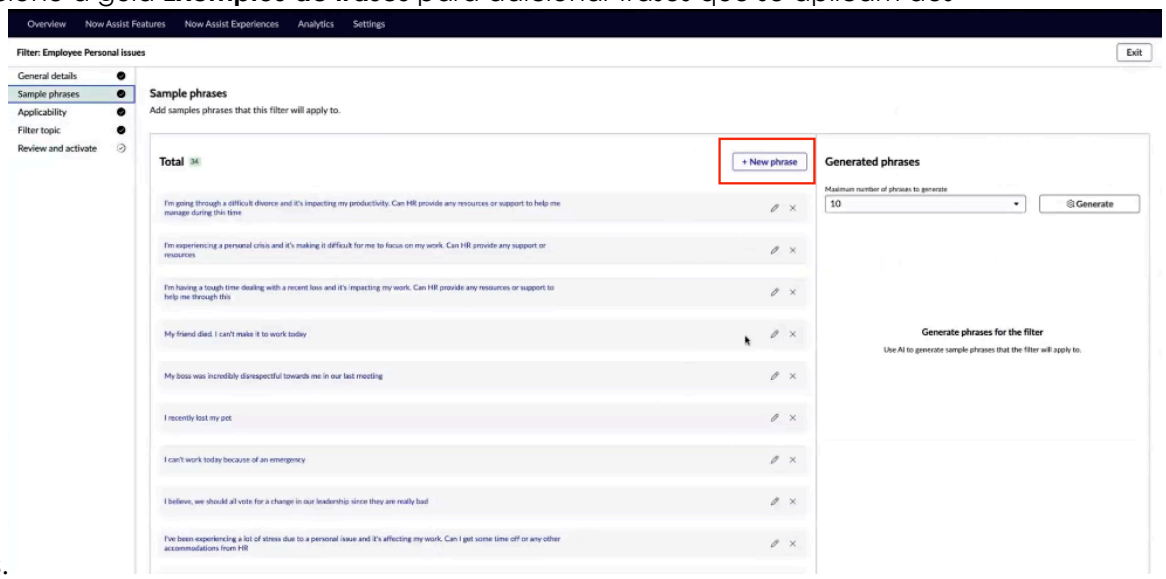


filtro.

Tradução automática

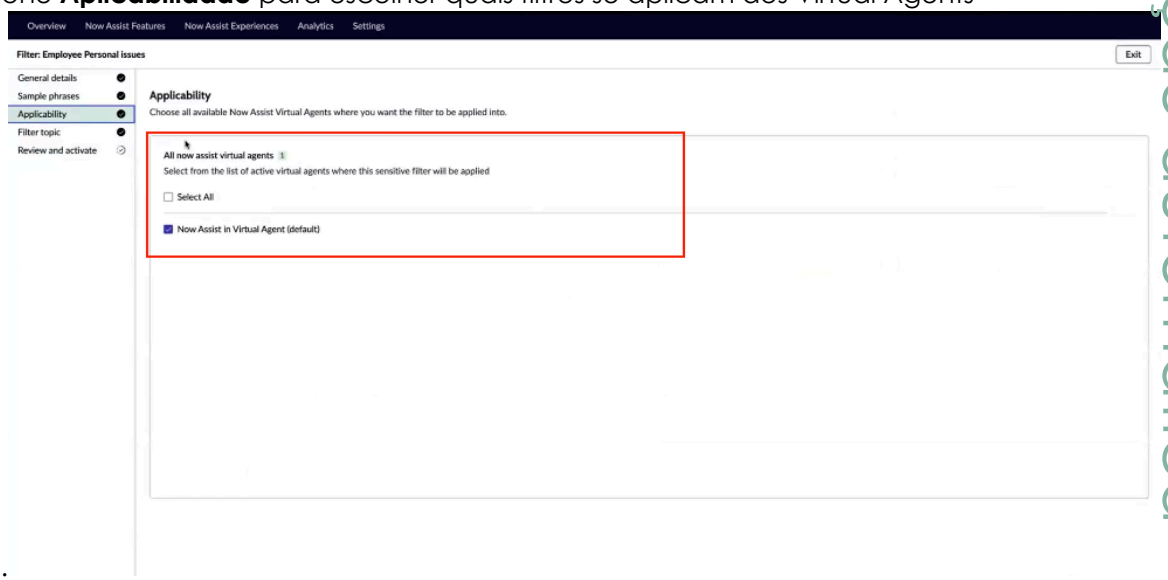
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a guia **Exemplos de frases** para adicionar frases que se aplicam aos filtros.



Nota: A capacidade de editar e atualizar os filtros existentes está disponível. É possível gerar no máximo 10 frases.

5. Selecione **Aplicabilidade** para escolher quais filtros se aplicam aos Virtual Agents ativos.



Resultados

Os filtros e a configuração de detecção de confidencialidade estão definidos corretamente para lidar com casos confidenciais.

Nota: Quando `frases confidenciais` são inseridas no painel do Now Assist, elas devem ser detectadas como confidenciais e o LLM não deve responder e deve ter a opção de redirecionar para um atendente ou criar um caso.

Informações relacionadas

#unique_1057

Detectar tópicos confidenciais usando a detecção de sensibilidade no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Tabelas de configuração de detecção de confidencialidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros da tabela de configuração de detecção de confidencialidade

Tipos de valor de recursos humanos de detecção de confidencialidade

Como usar casos de uso de agente de IA no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Use o caso de uso de política Resolver para concluir tarefas Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD), como reembolso de mensalidade, de forma autônoma.

Tabela 1. Casos de uso disponíveis para coleta de agente de IA de Prestação de serviços de RH

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Resolver política para reembolso de taxa de matrícula	Os agentes de IA resolvem solicitações de reembolso de taxas de matrícula conectando-se a várias partes (por exemplo, o gerente para aprovação) e resolvendo o caso, enquanto mantêm o agente humano no loop.	• Total de gratificações de RH • Agente de leitura de informações do usuário • Obter agente de apólice de reembolso educacional • Agente de aprovação do gerente de reembolso da taxa de matrícula • Agente do verificador de qualificação para reembolso da taxa de matrícula • Fechar agente de caso de gratificações totais

Importante: Todos os registros de caso de uso e agente de IA são somente leitura por padrão.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplicar o caso de uso e, em seguida, executar as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, não será necessário ativar o gatilho.

Prestação de serviços de RH Caso de uso de política de resolução de coleção de agentes de IA

Use o caso de uso de política Resolver para casos de tempo médio de reparo (MTTR) mais rápido que exigem validação com base em políticas criadas para reembolso de taxa de matrícula.

Resolver visão geral da política

O caso de uso Resolver política pode ajudar a coletar informações solicitadas, verificar todo o conteúdo da política e avaliar as informações para resolver um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve ter o HRSD Pro plus para Now Assist instalado para a Coleção de agentes de IA para Prestação de serviços de RH. Ao modificar um caso de uso, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Resolver caso de uso de política

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Em testes**.
2. Selecionar **Agente de IA** > **Resolução do caso de reembolso da taxa de matrícula**.

Agentes de IA usados no caso de uso da política Resolver

O log de decisão do agente de IA exibe os agentes de IA que estão trabalhando para resolver o caso e você pode observar suas interações, decisões e processos de raciocínio conforme eles acontecem em tempo real.

Importante: Na tela Definir cenário de teste para o agente de IA, certifique-se de que **o agente de IA** esteja selecionado para ativar o agente de IA. O campo de tarefa também exibe os detalhes do caso de uso que você deseja resolver.

Ferramentas mapeadas para agentes de IA para o caso de uso de política Resolver

Todas as ferramentas são do tipo script e operam no modo autônomo. A tabela a seguir lista as ferramentas que são usadas no caso de uso Resolver política.

Ferramentas usadas no caso de uso Resolver política

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Agente de detalhes do caso de total de gratificações de RH	Busca os detalhes de um caso de gratificações totais de RH.
Agente de leitura de informações do usuário	Busca as informações sobre um usuário, como datas de emprego, gerente, tipo de emprego ou local.
Obter agente de apólice de reembolso da taxa de matrícula	Busca as apólices relacionadas ao reembolso da taxa de matrícula.
Agente de pré-aprovação do gerente de reembolso da taxa de matrícula	Verifica se o gerente aprovou uma solicitação de pré-aprovação ou cria uma nova solicitação de pré-aprovação.
Agente do verificador de qualificação para reembolso da taxa de matrícula	Verifica a qualificação de uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula.
Encerrar agente de caso de total de gratificações	Adiciona anotações de trabalho com as etapas de resolução executadas e move o caso para aguardar aprovação/encerramento concluído.

Gatilhos para o caso de uso de política Resolver

O gatilho predefinido para o caso de uso de política de resolução é que o caso precisa estar no estado Pronto ou TEA para ser ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

- Now Assist Agentes de IA
- Instalar Now Assist Agentes de IA
- AI Agent Studio

Como usar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Se você tiver uma função sn_hr_core.case_writer, poderá resumir um caso, gerar anotações de resolução, resumir as interações de bate-papo com um solicitante e propor resoluções mais rapidamente com a aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Resuma um histórico de bate-papo Virtual Agent na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da transferência, incluindo a conversa Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar a um atendente, uma interação de bate-papo aparece na caixa de entrada de um agente. Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da transferência, incluindo a conversa Virtual Agent.

Nota:

A configuração do administrador de resumo de bate-papo para ITSM e RH é semelhante. Se pelo menos um deles estiver habilitado, você poderá gerar um resumo do bate-papo em ambos os espaços.

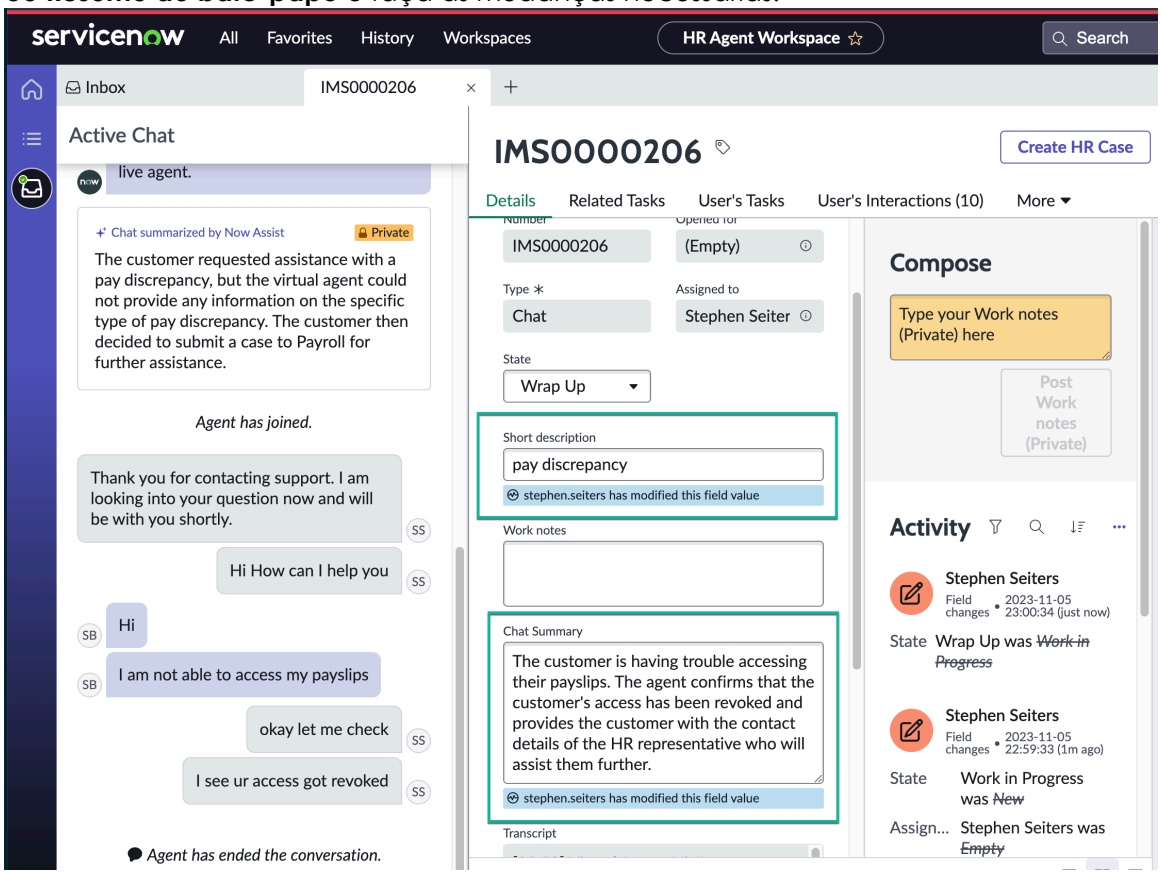
Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço, abra a caixa de entrada.
3. Aceite a interação de bate-papo.
   Na janela Bate-papo ativo, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes que o solicitante interagisse com o atendente.
4. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais.
5. Na janela de bate-papo ativo, use a ação rápida `/summarize` para resumir o bate-papo durante a conversa com o solicitante.
6. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.
   O resumo do bate-papo atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** quando você encerra o bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Opcional: Revise o texto nos campos **Descrição** resumida ou **Resumo do bate-papo** e faça as mudanças necessárias.



Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele está preciso.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Opcional: Se você achar que precisa de mais ajuda após a solução de problemas inicial antes ou depois de encerrar o bate-papo, crie um caso a partir da interação selecionando **Criar caso de RH**.
10. Opcional: Quando você cria um caso antes ou depois de encerrar o bate-papo, os campos **Descrição Resumida** e **Descrição** do caso são atualizados com o resumo da interação.

> **Nota:** A IA generativa não substitui uma descrição resumida existente que está no modelo de caso de RH.

Resumir uma conversa na Barra lateral usando o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Gere um resumo das Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de bate-papo na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode realizar essas ações usando Barra lateral resumo de discussão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resuma a Barra lateral discussão a qualquer momento durante a discussão usando a ação rápida `/Resumir`.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Nota: A habilidade de resumo de discussão Barra lateral está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Funcionários. Para obter mais informações, consulte Resumo da discussão da barra lateral .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD** e abra um caso de RH que ofereça suporte a Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

   Inicie uma nova discussão executando estas ações:

   a. Selecione **Discutir**.

   b. No modal de discussão Iniciar uma barra lateral, adicione participantes.

   c. Selecione **Iniciar Discussão**.
3. Gere um resumo da discussão Barra lateral durante a conversa usando a ação rápida Resumir (inserir `/Resumir` na janela de discussão da barra lateral Ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida .
4. Depois de resumir a Barra lateral discussão, você pode adicioná-la às anotações de trabalho do caso e fornecer feedback sobre ela.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho do caso	a. Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. b. Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como Anotações de trabalho, edite o resumo. c. Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Fornecer feedback para o resumo	Se você quiser fornecer feedback, selecione o ícone útil ( ) ou o ícone não útil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).

Gerar uma recomendação de resposta de conversa usando o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando o ícone Now Assist. As recomendações de resposta de bate-papo podem ajudar a fornecer aos agentes respostas rápidas para perguntas comuns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist :

- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo de funcionários. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de bate-papo .

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção Bate-papo ativo da interação, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes que o solicitante interagisse com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele, se necessário.
   Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o ícone Now Assist

Janela de mensagem da conversa	Ícone de Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ◦ Elaborar ◦ Encurtar
Em branco	Gera uma resposta recomendada que se baseia no contexto da conversa até este ponto.

   A resposta de resposta aparece no modal de ícone Now Assist.
5. Releia a resposta gerada e selecione **Ajustar** para alterar a resposta ou **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens da conversa.
   Se o texto da resposta foi ajustado, você pode alternar entre as versões.
6. Na janela de mensagens da conversa, selecione **Enviar**.
7. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Gerar um artigo de conhecimento do RH Espaço do agente com Now Assist

Crie rascunhos de artigos de conhecimento baseados nas descrições de caso com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). A geração de conteúdo de artigo com IA generativa permite que você escreva com eficiência ao lidar com as preocupações do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Instale os seguintes plug-ins:
  - Plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Este não é um plug-in obrigatório e não pode ser desinstalado.
  - Now Assist na Gestão de conhecimento [sn_km_gen_ai]
  - Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
  - Versão mais recente do Espaço do agente para Gestão de casos de RH [sn_hr_agent_ws]
  - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - App com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations]
- Ative a habilidade Knowledge Assist no console Administrador do Now Assist.

Função necessária:

- Funções sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Criar conhecimento** no caso de RH [sn_hr_core_case] e suas tabelas estendidas.
- As funções sn_hr_le.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Criar conhecimento** em casos de eventos de ciclo de vida de RH.
- Funções sn_hr_er.case_reader, sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Criar conhecimento** em casos de relacionamentos do funcionário.
- Você também deve ter a função necessária para a base de conhecimento selecionada na configuração Administrador do Now Assist.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de geração da base de conhecimento em IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Os campos usados como entradas para gerar um artigo de conhecimento são os campos Descrição resumida, descrição, anotações de encerramento, anotações de trabalho e comentários adicionais.

Nota: A habilidade de geração de base de conhecimento é compatível com o painel Now Assist da tabela Registros de caso de RH [sn_hr_core_case], mas não com os registros da tabela estendida.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ).
3. Abra um caso de RH no estado **Encerrado concluído**.
4. Selecione o ícone Mais ações ( )
5. Selecione **Criar conhecimento**.
6. Selecione uma base de conhecimento e um modelo de artigo no modal e selecione **Criar artigo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer] estiver instalado e pelo menos um modelo de artigo estiver habilitado, um modal será exibido para que você possa selecionar uma base de conhecimento e um modelo de artigo. Caso contrário, o artigo será criado com o modelo padrão.

7. Selecione uma das seguintes opções em **Usar IA para rascunhar este artigo?** modal.

Opção	Descrição
Sim, escrever com o Now Assist	Use o Now Assist para escrever um artigo com base nos detalhes da tarefa. Você pode revisar e editar o artigo antes que ele seja publicado.
Não, quero escrever	Esboce o artigo manualmente.

8. Revise o **corpo do artigo**.
9. Selecione **Save** (Salvar).
   O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento.
10. Exiba, salve ou publique o artigo usando as ações de IU na tela.

Informações relacionadas

Now Assist no Gestão de conhecimento

Gerar um artigo de conhecimento de vários casos com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Crie rascunhos de artigos de conhecimento a partir de vários casos com a aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Use a IA generativa para coletar e criar o conteúdo de vários casos para que você possa reduzir o tempo que teria gasto manualmente para obter as mesmas informações.

Antes de Iniciar

- Instale os seguintes plug-ins:
  - Plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Este não é um plug-in obrigatório e não pode ser desinstalado.
  - Now Assist na Gestão de conhecimento [sn_km_gen_ai]
  - Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
  - Versão mais recente do Espaço do agente para Gestão de casos de RH [sn_hr_agent_ws]
  - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - App com escopo de Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations]
- Ative a habilidade Knowledge Assist no console Administrador do Now Assist.

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As funções sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Gerar artigo** no Caso de RH [sn_hr_core_case] e suas tabelas estendidas.
- As funções sn_hr_le.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Gerar artigo** em Casos de eventos de ciclo de vida de RH.
- Funções sn_hr_er.case_reader, sn_hr_core.kb_writer para exibir a opção **Gerar artigo** nos casos de relacionamentos do funcionário.
- Você deve ter a função necessária para a base de conhecimento que você selecionou na configuração Administrador do Now Assist.

Nota: Para IU principal usuários, nas **origens indexadas da Pesquisa com IA**, você deve definir o estado **Ativo** como **verdadeiro** para a tabela Caso de RH (origem: Caso de RH sn_hr_core_case). As funções necessárias para fazer essa mudança são as funções **de Administrador de RH** e **Agente**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de geração da base de conhecimento em IU principal ou Espaço do agente. Os campos usados como entradas para gerar artigos de conhecimento são os campos Descrição resumida, Descrição, Anotações de encerramento, Anotações de trabalho e Comentários adicionais. Você também pode usar até cinco tarefas relevantes adicionais para ajudar a criare artigos de conhecimento.

Nota: A habilidade de geração da base de conhecimento é compatível com o painel Now Assist da tabela Registros de casos de RH [sn_hr_core_case], mas não com os registros da tabela estendida.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente de RH**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Defina o caso de RH para o estado **Encerrado concluído**.
4. Seleger **Criar conhecimento**.

   Nota: Você agora pode selecionar o tipo de artigo que deseja criar.

5. Se exibido, selege uma **base de conhecimento** e um **modelo de artigo** .

   Nota:

   - Se seu administrador instalou o plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer] e habilitou pelo menos um modelo de artigo, um modal será exibido para que você possa selecione a base de conhecimento e o modelo de artigo. Caso contrário, o artigo será criado com o modelo padrão.
   - Desabilite a alternância Use o Now Assist para rascunhar um artigo se vocênão quiser que a IA gere um artigo de conhecimento.
   - Tarefas adicionais relevantes ao seu caso podem ser usadas para rascunhar seu artigo. Você pode selecionar até cinco tarefas relevantes para ajudar a criar seu artigo.

6. Selecione **Criar artigo**.
7. Selecione **Rascunhar artigo** com **o Now Assist**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você vê a mensagem "Encontramos tarefas relevantes adicionais - selecione até 5 para ajudar na criação do artigo." Você também vê uma lista de tarefas relevantes que você pode selecionar de.

8. Selecione até cinco tarefass para ajudar você a criare seu artigo.
9. Se você não precisar de nenhuma outra tarefa para ajudá-lo a criar seu artigo, sselecione **Continuar sem mais tarefas**.

Nota: Now Assist começa a gerar um rascunho de um um artigo de conhecimento e você vê a caixa de mensagem "Esboçando artigo" . Depois que Now Assist terminars o rascunho e carregarsing o artigo com sucesso, o artigo obtém um número de ID exclusivo.

10. Exiba, edite, ou publique o artigo usando as ações de IU na tela.
Now Assist gerou seu umartigo de vários casos.

Gerar uma recomendação de resposta de e-mail usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Gere uma resposta de e-mail baseada no caso e no contexto do e-mail usando o ícone Now Assist. Com as recomendações de resposta de e-mail, os agentes podem criar e-mails ou respostas rápidas, ajudando a minimizar erros e aumentar a produtividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist :

- Gere uma resposta de e-mail recomendada com base no caso e no contexto do e-mail.
- Gere e-mails recomendados para e-mails novos, encaminhados e de rascunho de conclusão.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Disponibilidade de recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de e-mail está no cartão de habilidade Caso no grupo de Funcionários. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de e-mail .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD** e abra um caso de RH que ofereça suporte à recomendação de resposta de e-mail.
2. Escolha como compor um e-mail.

Método	Descrição
Compor e-mail a partir de Mais ações	**a.** Selecione **Compor e-mail**. **b.** Escreva seis ou mais palavras e selecione as palavras que você acabou de escrever para ver o ícone Now Assist

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Descrição
	c. Selecione o ícone Now Assist para gerar uma resposta. **d.** Selecione **Refinar** para encurtar ou elaborar o conteúdo. **e.** Obtenha uma recomendação baseada no contexto existente.
Redigir um e-mail a partir do Fluxo de atividades	**a.** No fluxo de atividades, selecione um e-mail existente ao qual você deseja responder. **b.** Posicione o cursor na janela de mensagem de e-mail para ver o ícone do Now Assist . **c.** Selecione o ícone do Now Assist para receber uma recomendação baseada no contexto existente.

3. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o Now Assist .

Janela de mensagem de e-mail	**Ícone de** Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ◦ Elaborar ◦ Encurtar
Em branco	Gera uma resposta de e-mail recomendada que se baseia no contexto do e-mail até este ponto.
Usar modelo	Mostra recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

4. Atualize o texto selecionado com texto refinado selecionando **Substituir**.

5. Revise a resposta de e-mail gerada e selecione **Refinar** para modificar a resposta ou selecione **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens de bate-papo.

6. Selecione **Enviar e-mail** ou descarte o rascunho se não gostar da recomendação.

Resumir um caso usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Entenda rapidamente o contexto do caso e responda às consultas de um solicitante usando a habilidade de resumo de caso na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de resumo de caso em IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

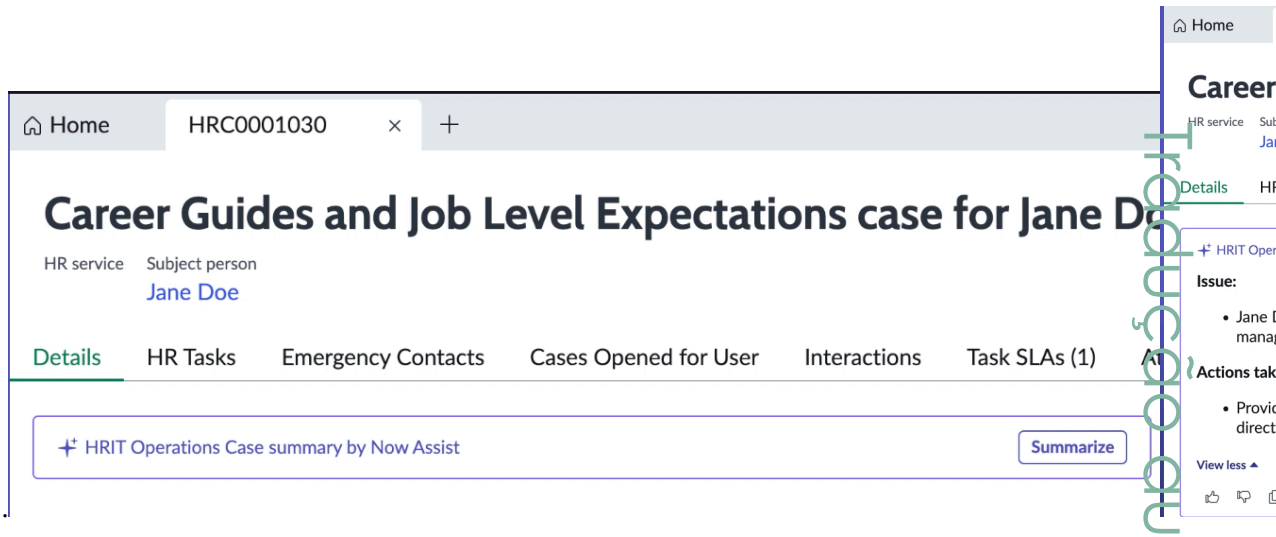
- Em IU principal, o resumo aparece em uma faixa no registro do caso.
- Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, o resumo é gerado na guia **Detalhes**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço, abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecionar **Resumir**

> **Nota:** Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Revise os detalhes do resumo.



É exibido um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações realizadas e as informações de resolução. As informações exibidas são baseadas no estado do caso:

- Rascunho ou pronto: problema
- Trabalho em andamento: problema e ações realizadas
- Aguardando aceitação, Aguardando aprovação, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto: Problema, Ações realizadas e Resolução
- Cancelado ou suspenso: o resumo não está visível

> **Nota:** Um resumo de caso é gerado somente quando há um mínimo de 200 palavras em um caso.

5. Opcional: Ao terminar de resumir um caso, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como Anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone de cartão de expansão ( ) ou o ícone de cartão de recolhimento ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes de resumo.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade.
Copiar o resumo do caso	Selecione o ícone copiar para área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exibir as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Gerar as anotações de resolução para um caso usando o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Atualize automaticamente as anotações de resolução de caso na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Você pode melhorar a qualidade das anotações de resolução fornecendo um resumo das etapas que foram realizadas para resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

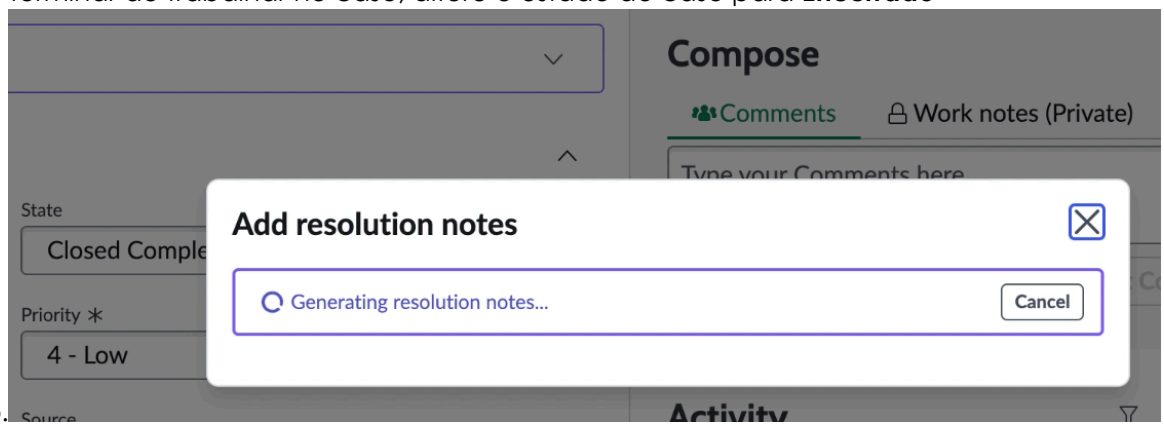
1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço, abra um caso de RH atribuído a você.
3. Escreva um mínimo de 200 palavras no caso para que a IA generativa possa gerar as anotações de resolução automaticamente.

Nota: Para revisar os campos de entradas das habilidades Anotações de resolução no console do Administrador do Now Assist, consulte Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

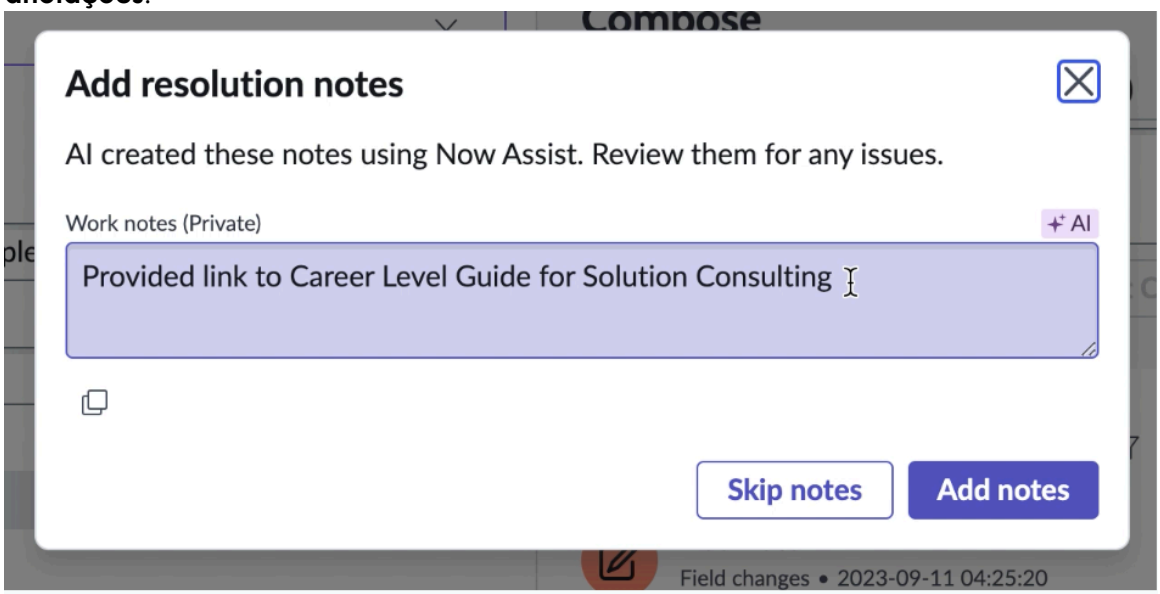
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Depois de terminar de trabalhar no caso, altere o estado do caso para **Encerrado concluído**.



5. Adicione as anotações de resolução geradas por IA ao caso selecionando **Adicionar anotações**.



   - Quando você seleciona **Ignorar anotações**, o campo de estado permanece como **Encerrado concluído**.

     Nota: O caso ainda não foi salvo. Além disso, você pode descartar suas mudanças saindo do formulário.

   - Selecione **Adicionar anotações**.

     Nota: Você pode copiar as anotações de resolução selecionando **Copiar para a área de transferência**.

Resultados
As anotações de resolução geradas por IA são exibidas. Você pode editar, copiar, ignorar ou adicioná-los ao caso. A janela Adicionar anotações de resolução também aparecerá se você fechar o caso selecionando o botão **Encerrado concluído**.

Detectar tópicos confidenciais usando a detecção de sensibilidade no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Ddetecte e corrija tópicos confidenciais relacionados aos casos de relacionamento do funcionário usando a capacidade de detecção de confidencialidade na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_hr_gen_ai.admin
  - sn_hr_core.case_writer
  - sn_hr_core.case_reader
  - sn_hr_er.case_reader
  - sn_hr_er.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa capacidade ajuda a detectar casos confidenciais, como reclamações de assédio, alegações de discriminação, violência no local de trabalho, segurança, comportamento de funcionários e problemas pessoais de funcionários. Você também pode impedir que Serviço Now LLM interaja com esses tipos de casos confidenciais.

Nota:

A loja ou o cliente da aplicação deve cuidar automaticamente de todas as dependências quando você instala Now Assist para HRSDo . Você deve instalar Now Assist para HRSD versão 5.0.7.

Procedimento

1. Navegue até a tabela **sys_gen_ai_filter** e defina Ativo como **verdadeiro** para os filtros.

Nota: sn_hr_gen_ai.admin é necessário para executar a primeira etapa de definição de ativo como **verdadeiro** para os filtros.

Filtros da IA generativa

Generative AI Filters | Order | Search

All

Active	Description	Filter Configurations	Filter Error Topic	Filter Group	Order	Name	Filter Thre
Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
false	The prompt "performance evaluation conce...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	100	Performance, evaluation and Support Conc...	
false	"Workplace Substance Abuse and Support" ...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	200	Workplace Substance Abuse and Support	
false	This category focuses on various aspects...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	300	Employee Health Concerns	
false	Workplace harassment and discrimination ...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	400	Workplace misconduct: Workplace harassme...	
false	"Termination disputes & Layoff questions...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	500	Termination disputes & Layoff Concerns	
false	This category encompasses various workpl...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	600	Ethics, Safety, and Employee Behavior an...	
false	This category focuses on matters related...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	700	Compensation and Career Advancement	
false	encompasses concerns related to an indiv...	{"portal":"sp,esc,mesp"}	Sensitivity Detection: Fallback	Employee Relations & Sensitive HR issues...	800	Employee Personal issues	

2. Verifique se as seguintes propriedades do sistema estão definidas como verdadeiras.
   - com.glide.genai.semantic_filter.enabled
   - com.glide.cs.semantic_search.enabled
3. Navegue até o **Tabela sys_one_extend_capability** e selecione a capacidade **de pesquisa de habilidades do VA**.
   Nos atributos de capacidade, defina o campo **de filtro de aplicação** do enunciado como verdadeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Repita esta etapa para o atributo *user_message* na capacidade de forma livre Virtual Agent e o atributo *search_text* na Pesquisa semântica Virtual Agent.

4. Navegar até **Console de administração do Now Assist > Recursos > Plataforma > Interfaces de conversa**.
5. Configure *Serviço Now LLM*.
6. Navegar até *Virtual Agent* em um dos portais e insira **Frases confidenciais**.

Nota: Você insere `frases confidenciais` no início de uma conversa. Esta ação deve acionar o tópico de fallback de detecção de confidencialidade. Quando frases confidenciais são inseridas no painel do Now Assist, elas devem ser detectadas como confidenciais e o LLM não deve responder e deve permitir que você redirecione para um atendente ou crie um caso.

Resultados
As Sensitive Frases são detectadas automaticamente para que seu grupo possa lidar corretamente com casos confidenciais.

Informações relacionadas

- Configurar detecção de sensibilidade no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
- Tabelas de configuração de detecção de confidencialidade
- Filtros da tabela de configuração de detecção de confidencialidade
- Tipos de valor de recursos humanos de detecção de confidencialidade

Resumir ações ao transferir um caso de RH

Transfira um caso de RH para outro agente ou grupo de atribuição resumindo as ações até a entrega. Por exemplo, um agente pode transferir o caso para outro agente se o caso estiver atribuído incorretamente ou precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição.

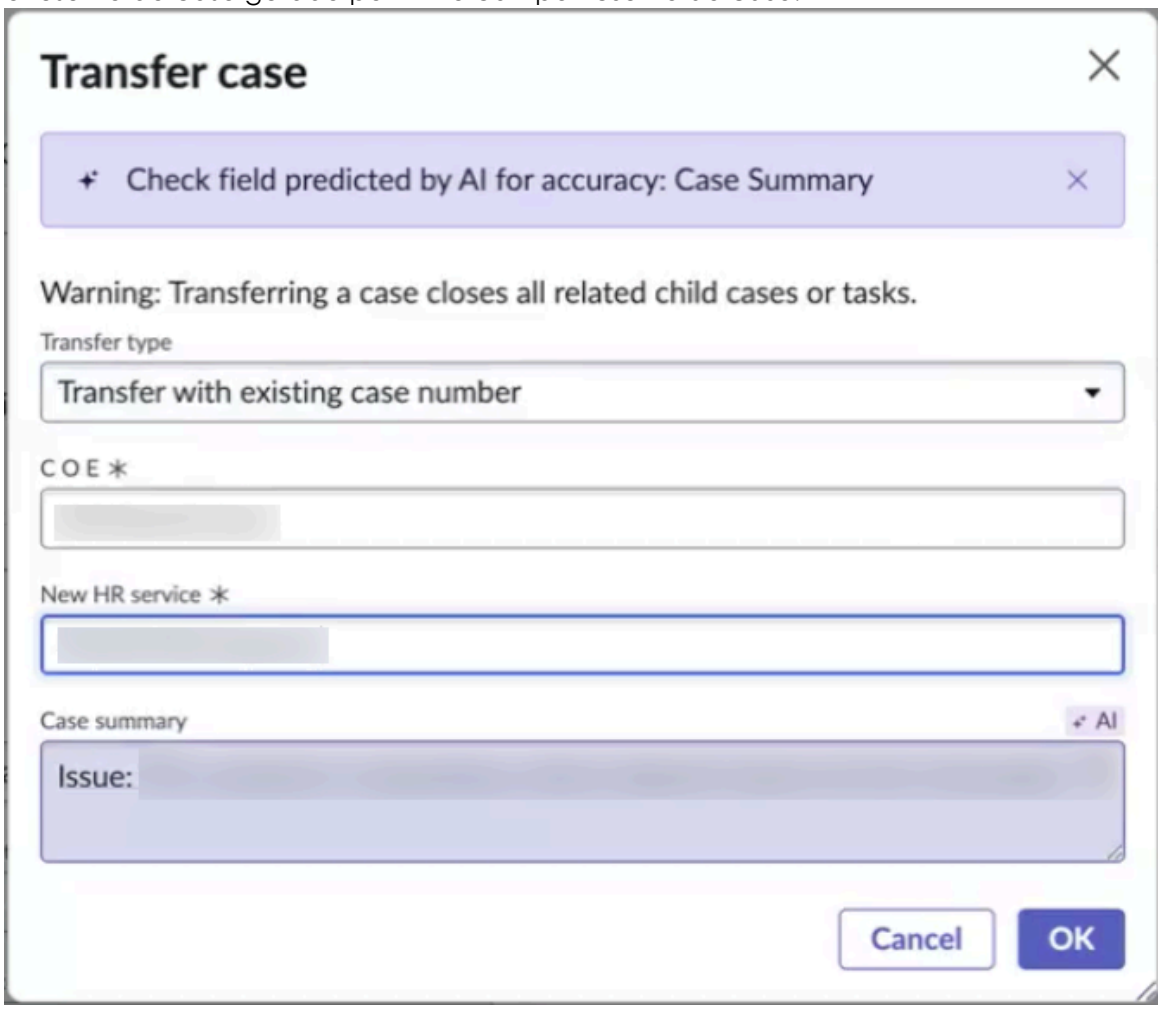
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. No Espaço do agente de RH, abra um caso de RH atribuído a você.
2. Clique no ícone  no canto superior direito da página.
3. Selecione **Caso de transferência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A caixa de diálogo de caso de transferência aparece com o resumo do caso gerado por IA no campo **Resumo do caso**.



a. No campo **Tipo de transferência**, selecione se deseja transferir o caso com o mesmo número de caso ou com um novo número de caso.

b. No campo **COE**, especifique o Centro de excelência de RH (por exemplo, Folha de pagamento) para o qual você deseja transferir o caso.

c. No campo **Novo serviço de RH**, especifique o serviço de RH (por exemplo, Discrepância no contracheque) para o qual você deseja transferir o caso.

d. Revise e faça edições no resumo gerado por IA no campo **Resumo do caso**.

> **Nota:** A IA generativa requer um mínimo de 200 palavras no caso para gerar um resumo.

e. Clique em **OK**.

Use Gráfico de conhecimento em Now Assist para HRSD

Crie um modelo de conhecimento personalizado como um esquema Gráfico de conhecimento.

Antes de Iniciar

Um funcionário usa Now Assist em Virtual Agent para solicitar um visto de funcionário. O Virtual Agent usa o esquema Gráfico de conhecimento atribuído para resolver a consulta e criar uma solicitação de visto de viagem do funcionário. Veja um exemplo de como um esquema Gráfico de conhecimento auxilia um usuário Now Assist em Virtual Agent. Veja um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo de como um esquema Gráfico de conhecimento auxilia um usuário Now Assist em Virtual Agent.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Abrir janela de bate-papo**.
3. Consulte o seguinte: `Precisa fazer uma solicitação de visto de viagem`.
4. Selecione **Iniciar** abaixo **de Solicitação de visto de viagem pelo funcionário**.
5. A consulta é processada por Gráfico de conhecimento e gera os seguintes campos:
   - Nome do funcionário
   - País de naturalidade
   - País para onde viajará
   - Data de início da viagem
   - Duração da viagem
   - Justificativa empresarial
6. Preencha os campos obrigatórios.
   Com base no esquema Gráfico de conhecimento selecionado, o Gráfico de conhecimento pesquisa todas as bordas e nós para fornecer saídas disponíveis, como **Nome do funcionário** e **País de nascimento.**
7. Edite as informações fornecidas antes da confirmação, se necessário.
   Quando confirmada, a solicitação é processada com o mínimo de esforço do usuário.

Resultados

Gráfico de conhecimento aproveita as informações existentes que estão disponíveis nos bancos de dados internos e as preenche automaticamente para reduzir esforços e tornar toda a experiência perfeita.

Use o painel Now Assist em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gere resumos de bate-papo e caso e anotações de resolução usando o painel Now Assist em Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_hr_core.case_writer: Espaço do agente para Gestão de casos de RH
- sn_hr_core.basic: IU principal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

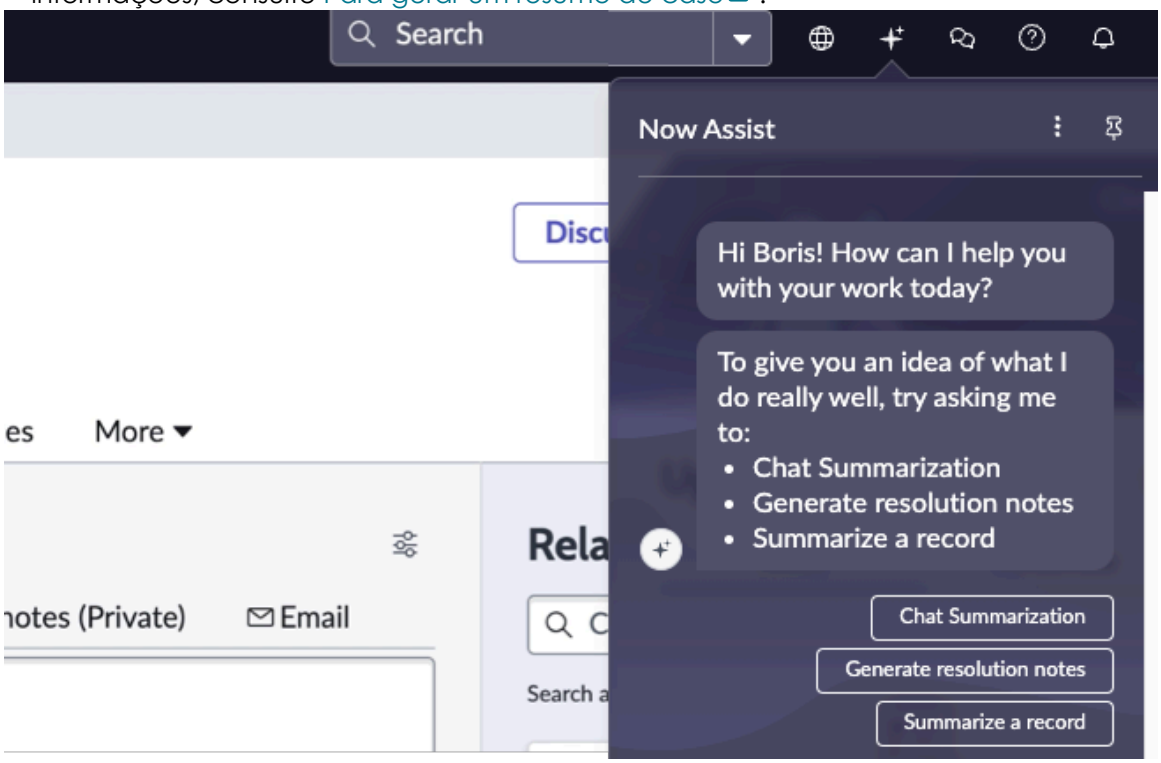
Procedimento

1. Abra um caso de RH atribuído a você.
2. Selecione o ícone Now Assist ícone .
3. Selecione uma habilidade no menu:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para gerar um resumo do bate-papo, selecione **Resumo do bate-papo**. Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo do bate-papo .
- Para gerar anotações de resolução, selecione **Gerar anotações de resolução**. Para obter mais informações, consulte Para gerar anotações de resolução .
- Para gerar um resumo de caso, selecione **Resumir um registro**. Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo de caso .



Como enviar uma solicitação de RH com o Gen AI Virtual Agent

Faça uma solicitação de RH usando a experiência conversacional e simplificada oferecida pelo Gen AI Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

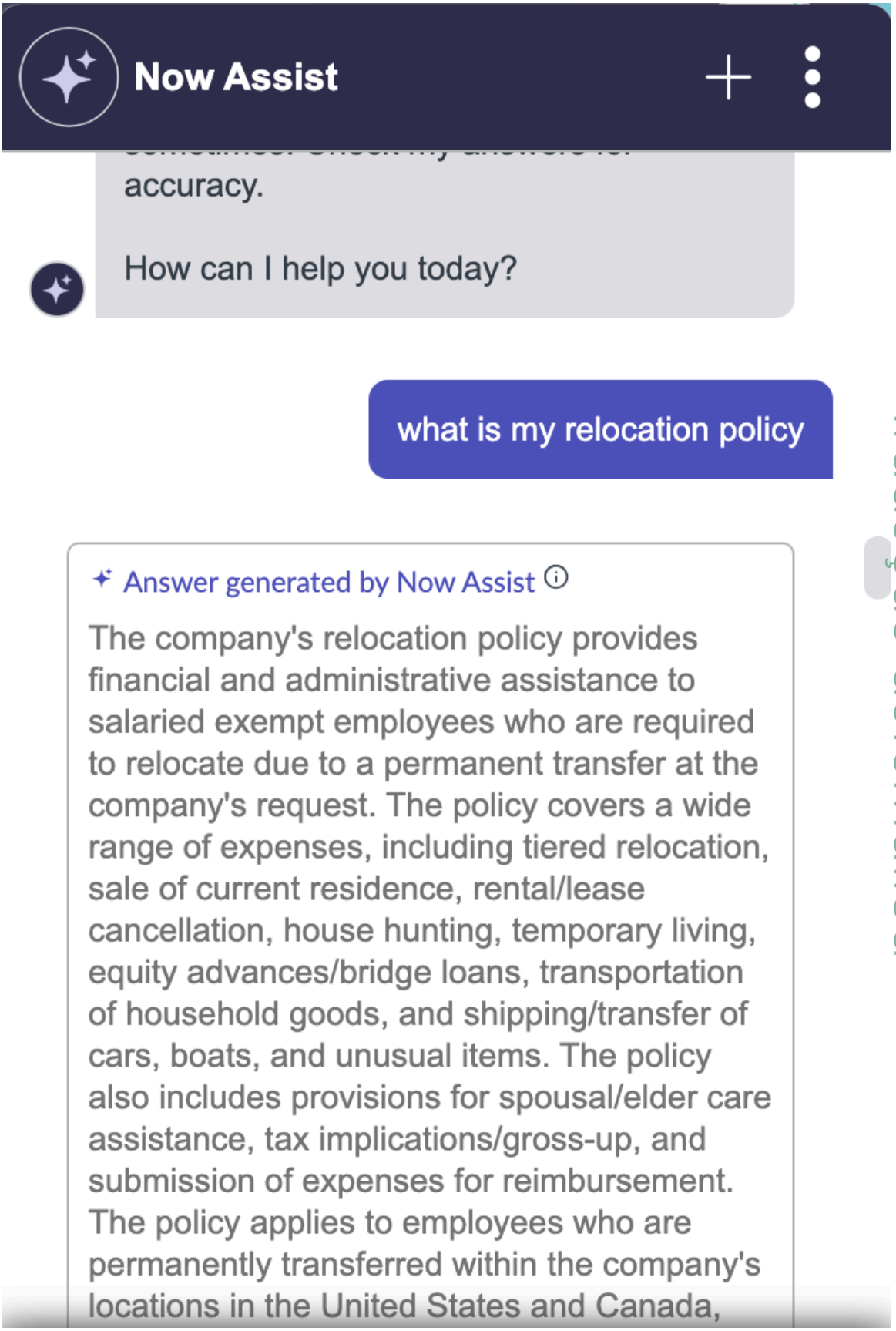
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Clique em **Abrir bate-papo**.
   O Virtual Agent de IA generativa é exibido.
3. Insira sua consulta e selecione o item do catálogo necessário.
   Para determinados itens do catálogo, os artigos da base de conhecimento são fornecidos para assistência. Para alguns itens do catálogo, você será direcionado para uma página diferente para fazer a solicitação e, para determinados itens do catálogo, o Virtual Agent de IA generativa cria um caso de RH para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

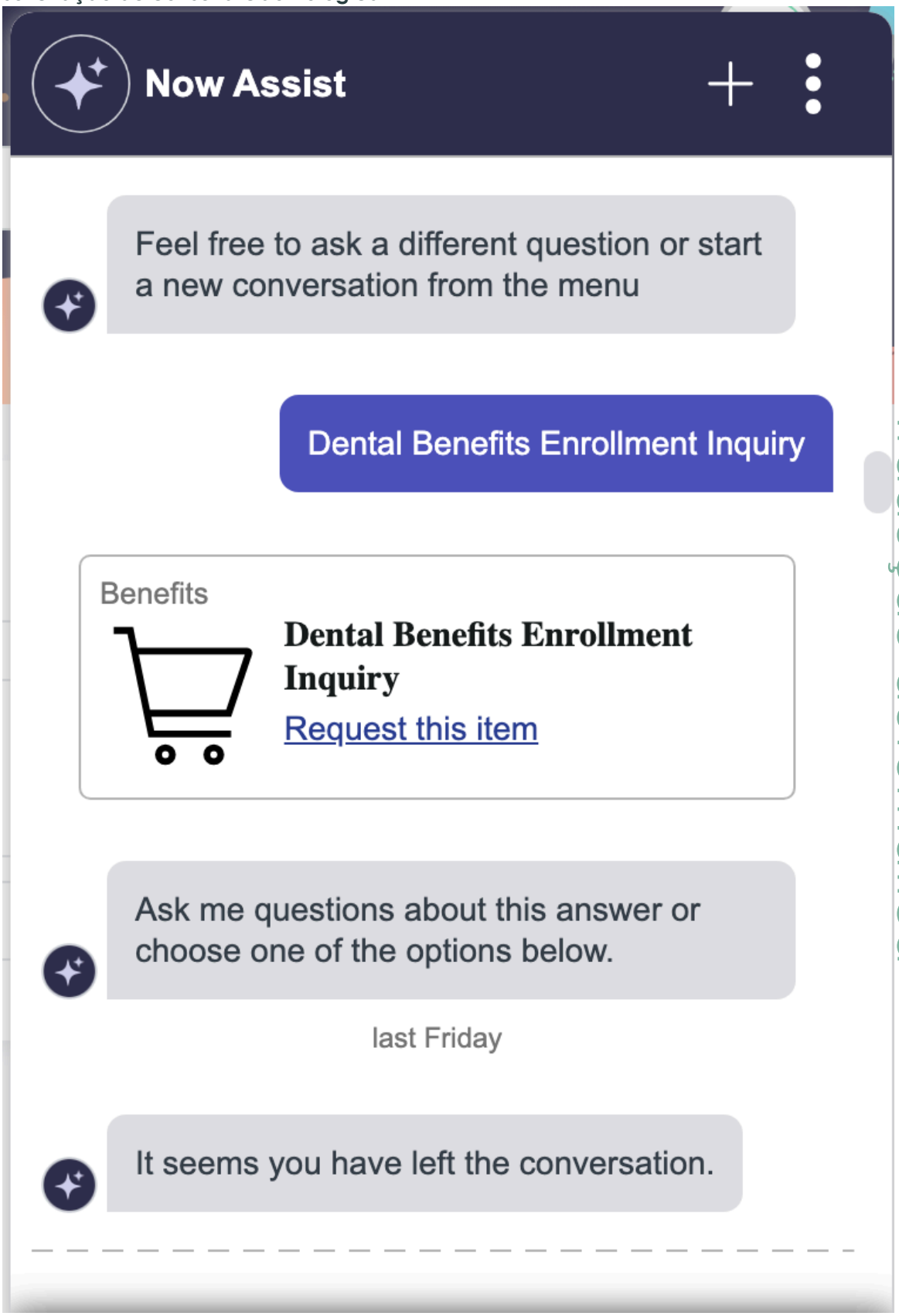
Exemplo: assistência do Virtual Agent com IA generativa com um artigo da base de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

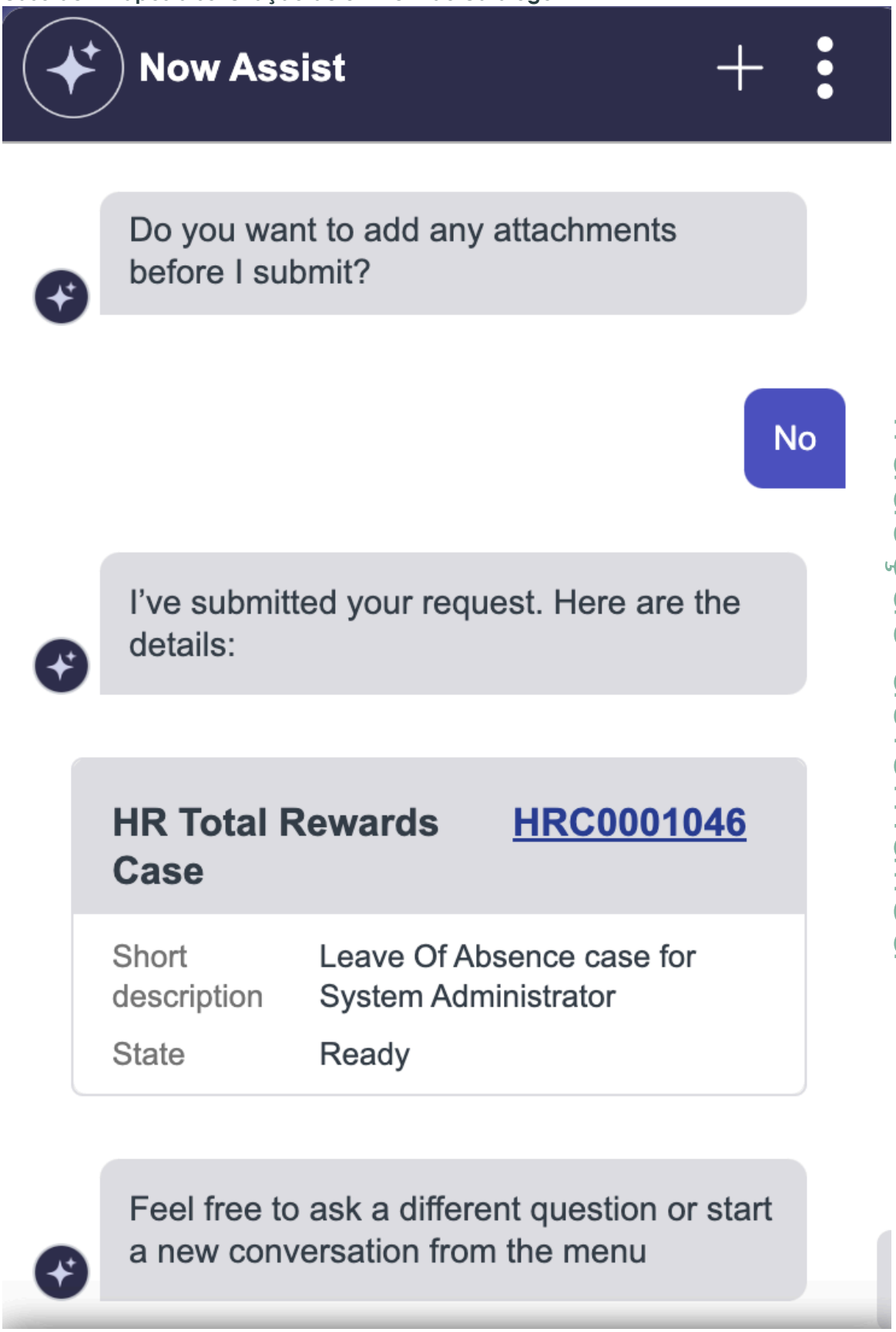
Exemplo: assistência do Virtual Agent de IA generativa ao fazer uma solicitação de consulta Odontológica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: assistência do Virtual Agent de IA generativa na criação de um caso de RH após a solicitação de um item do catálogo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) integração com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Permita que os funcionários concluam ações em sistemas de gestão de capital humano (HCM) de terceiros com Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Now Assist para HRSD integração com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornece:

- Conexão com sistemas HCM externos, como Oracle ou Workday, com fluxo de dados bidirecional. Por exemplo, quando um funcionário aplica licença por meio de Now Assist em Virtual Agent, a licença é refletida no sistema HCM configurado.
- Camada de abstração independente de provedor para facilitar a configuração e a manutenção de integrações existentes do iHub, quando o ecossistema do provedor provavelmente mudará.
  - Maneira mais fácil de trocar de provedor de serviço. Por exemplo, a folha de pagamento de uma empresa foi alterada de um sistema para outro. Embora o sistema subjacente tenha sido modificado, o tópico Virtual Agent relacionado à folha de pagamento funciona como está.
  - Permita diferentes aplicações de provedor para o mesmo caso de uso com base no país do usuário. Por exemplo, com o mesmo tópico Virtual Agent, um funcionário de um país envia uma solicitação de licença para o Oracle HCM, enquanto um funcionário de outro país envia uma solicitação de licença para o Workday.
- Interface gráfica do usuário (mapeamento do provedor de integração) para serviços de integração de plug-in, local único para descobrir serviços de integração e agrupamento de serviços de integração relacionados.

Configurar

Verifique se as etapas de configuração estão concluídas para usar os tópicos Now Assist para HRSD Virtual Agent em Central do funcionário. Para mais detalhes, consulte Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos.

Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos

Use os tópicos Now Assist Virtual Agent em Central do funcionário para fazer solicitações ao sistema HCM configurado, por exemplo, exibir detalhes do seu saldo de licenças.

Obter saldo de folgas

O tópico Obter saldo de licenças Virtual Agent permite que você exiba seu saldo de licenças do sistema HCM configurado em Central do funcionário.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, deixar saldo. A IA generativa Now Assist recupera detalhes do sistema HCM e exibe seu saldo de folgas.

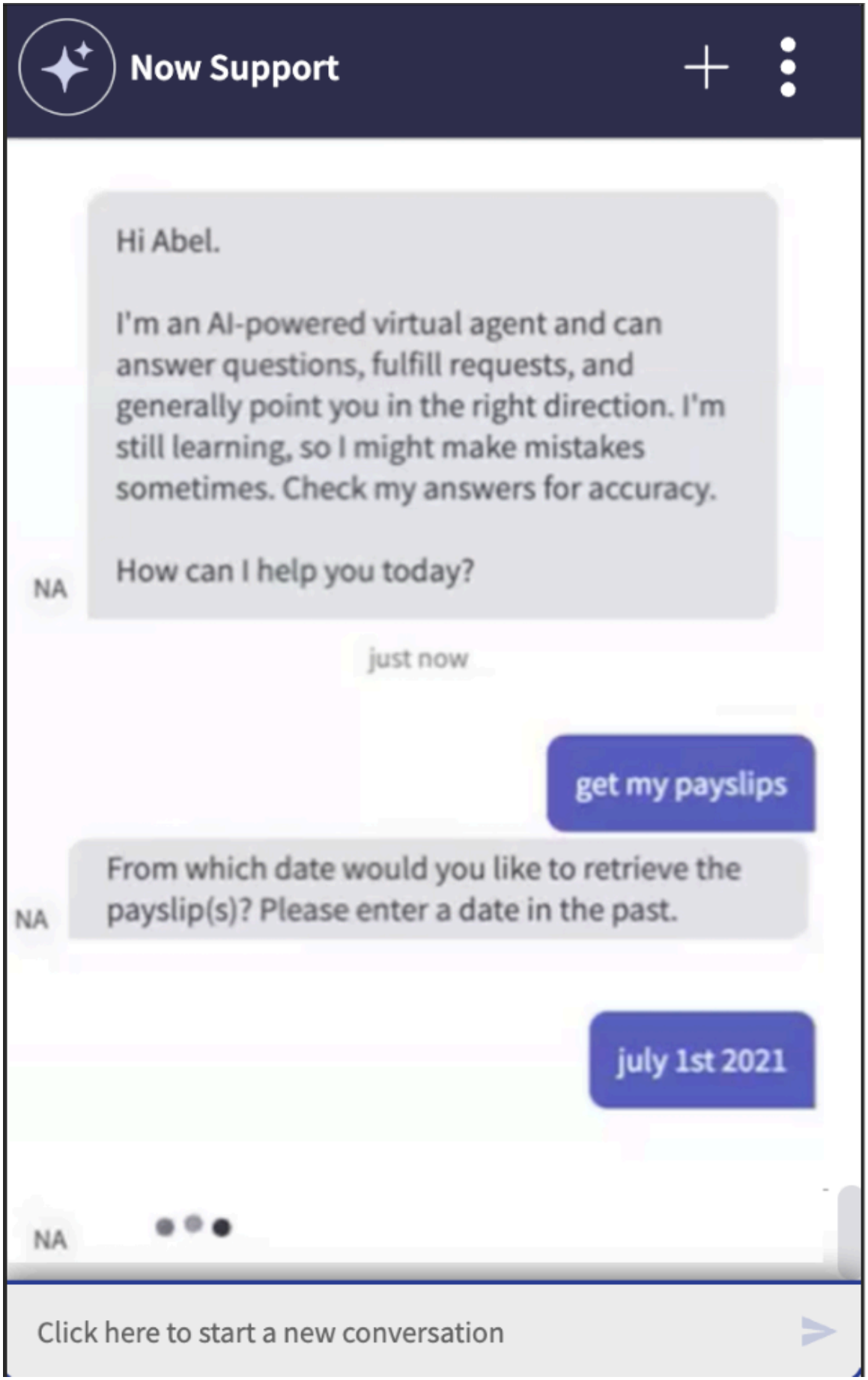
Obter contracheques do usuário

O tópico Obter contracheques do usuário Virtual Agent permite que você exiba os detalhes do contracheque em Central do funcionário.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.

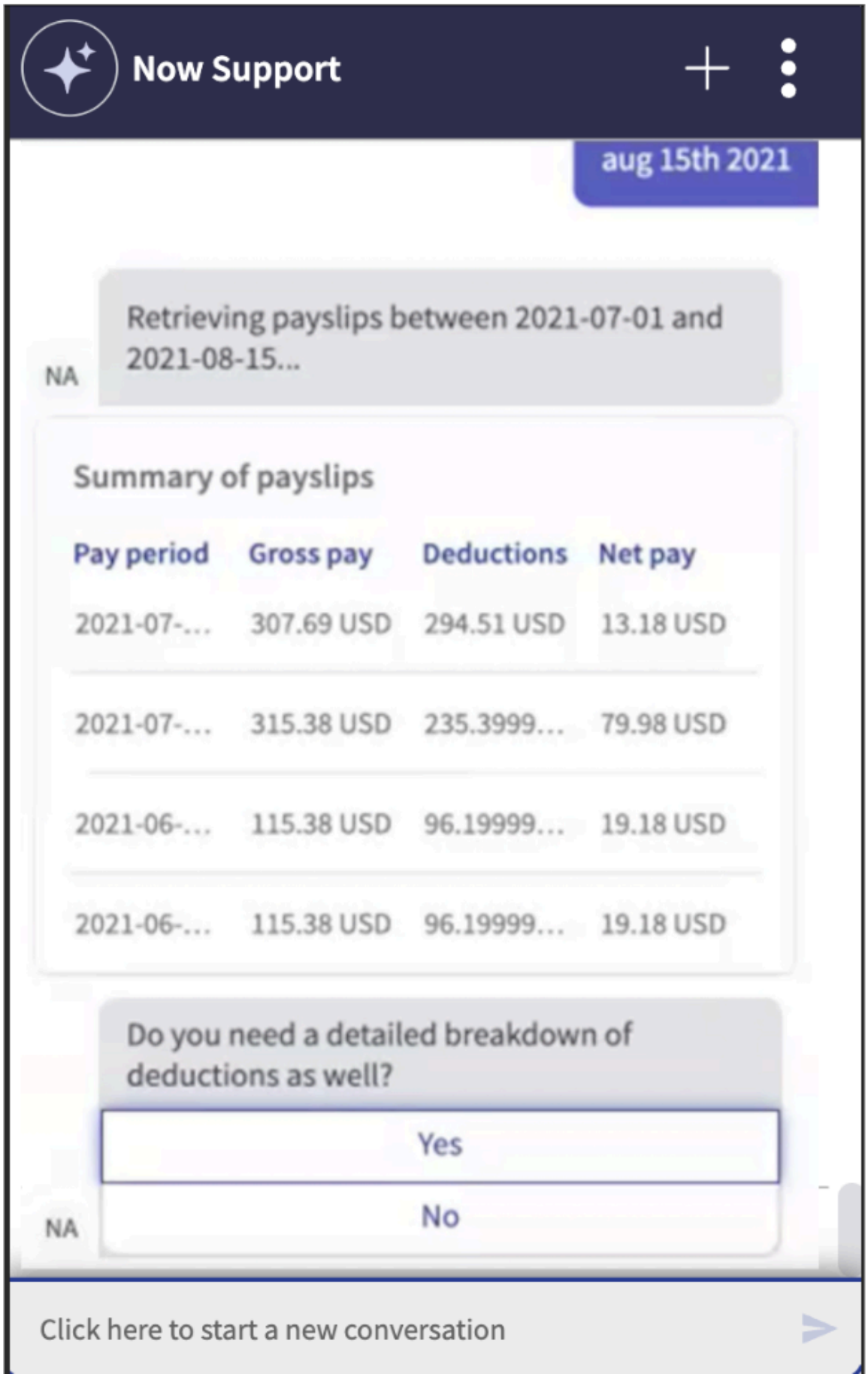
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

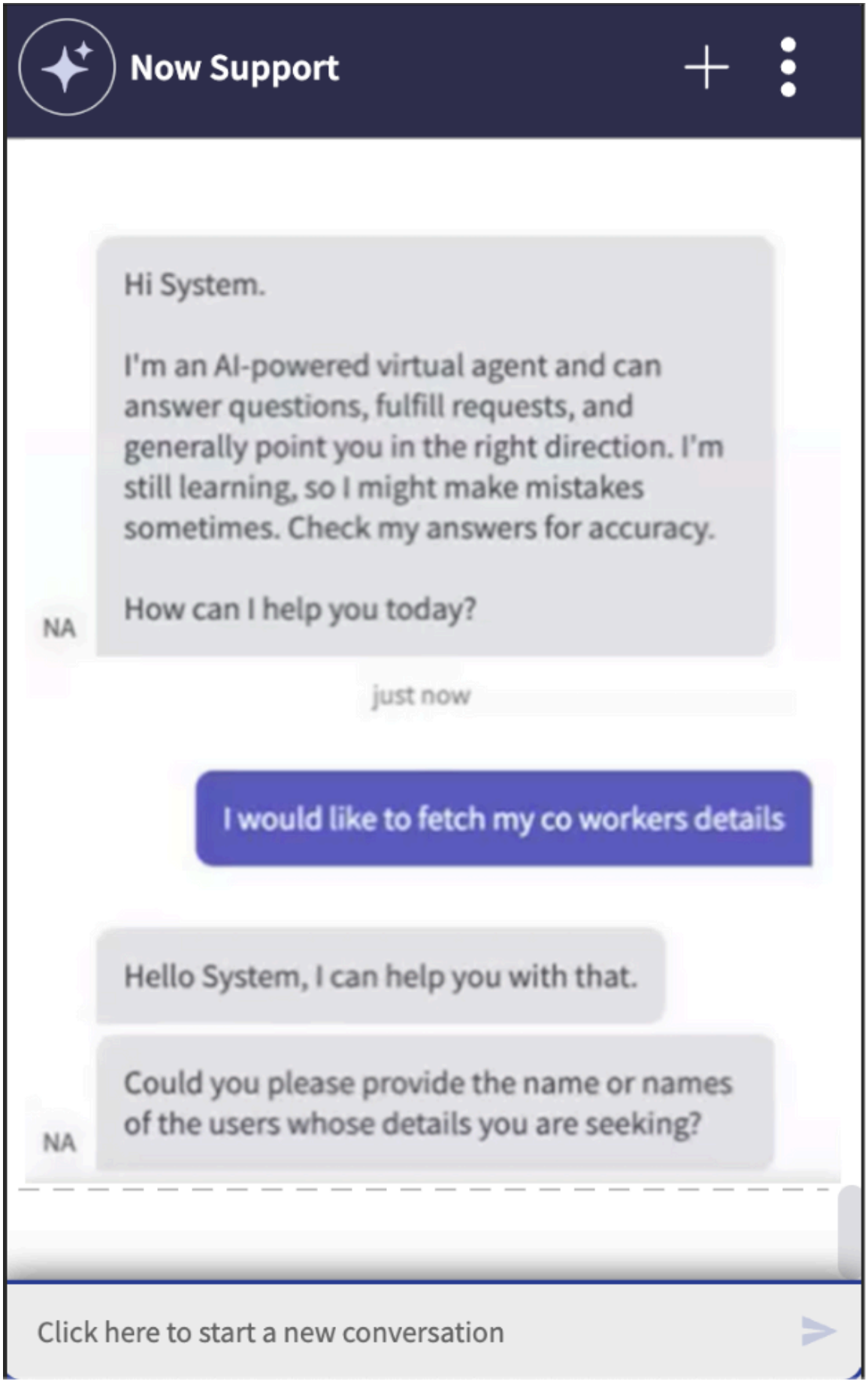
Pesquisar perfil do trabalhador

O tópico Pesquisar perfil do trabalhador Virtual Agent permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil do trabalhador. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil do trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

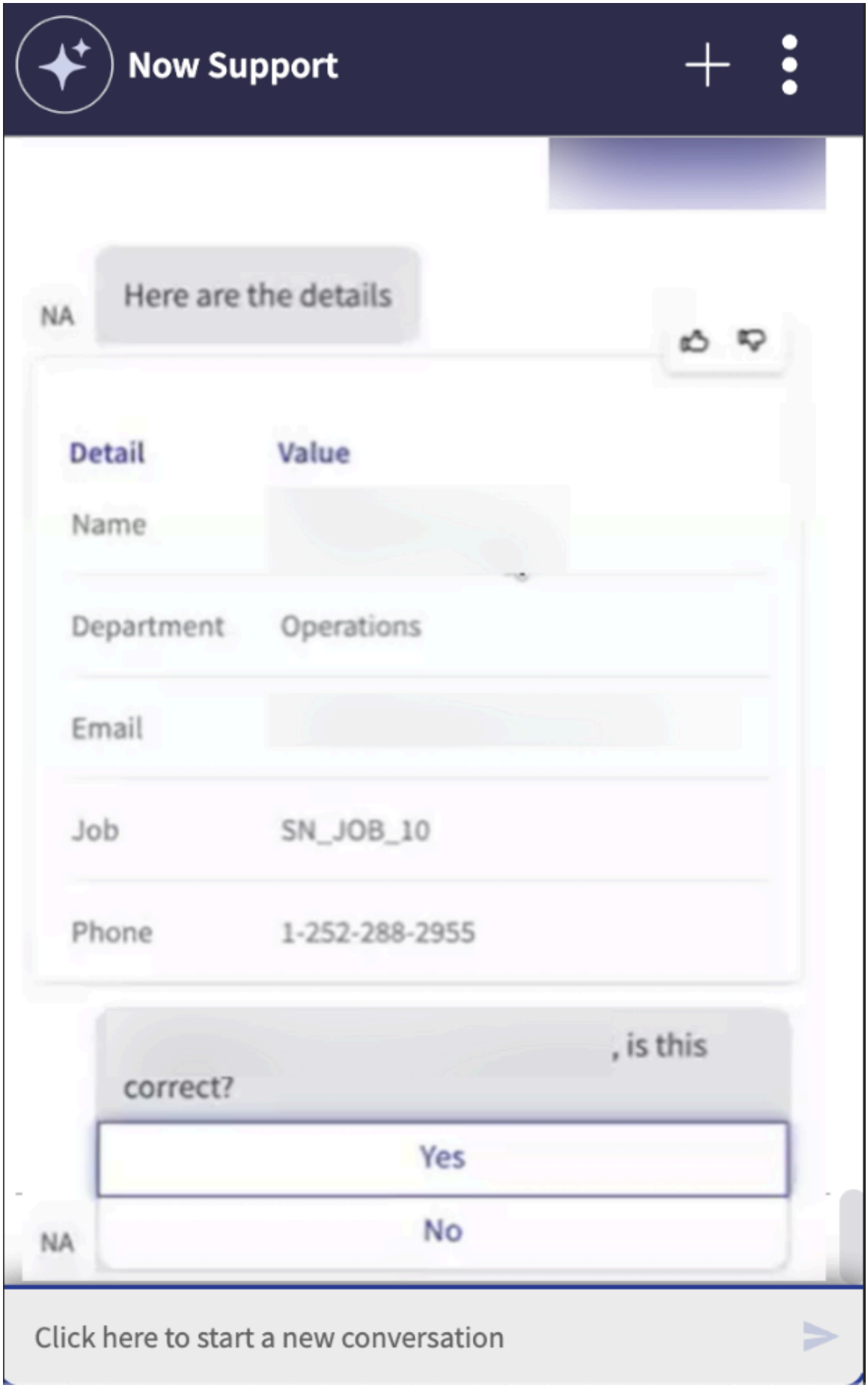
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

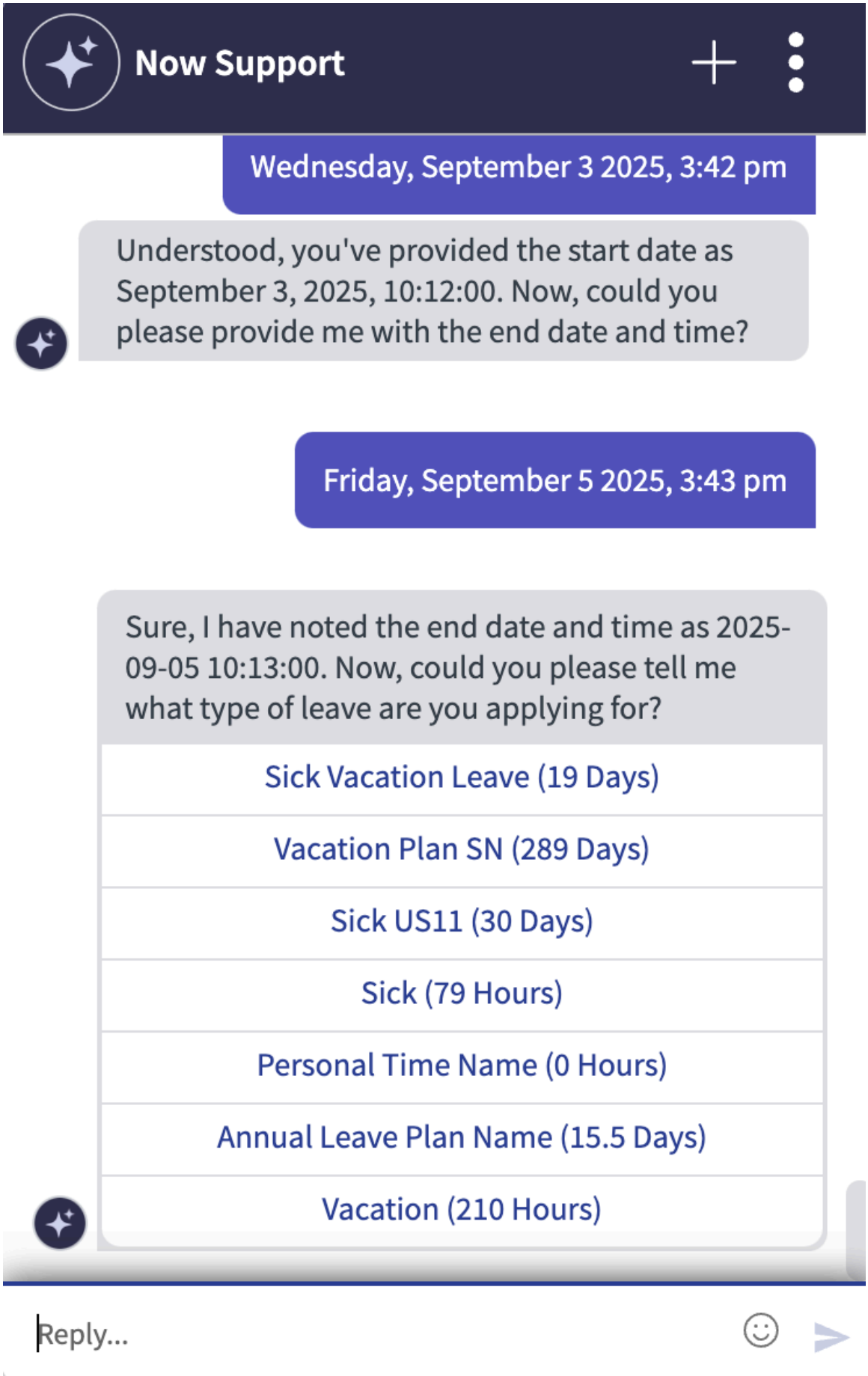
Solicitar licença

O tópico Solicitar licença Virtual Agent permite que você aplique uma licença de Central do funcionário ao sistema HCM configurado.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar licença. Depois de especificar os detalhes necessários, como data de início e data de término, a solicitação de licença será enviada para o sistema HCM configurado.

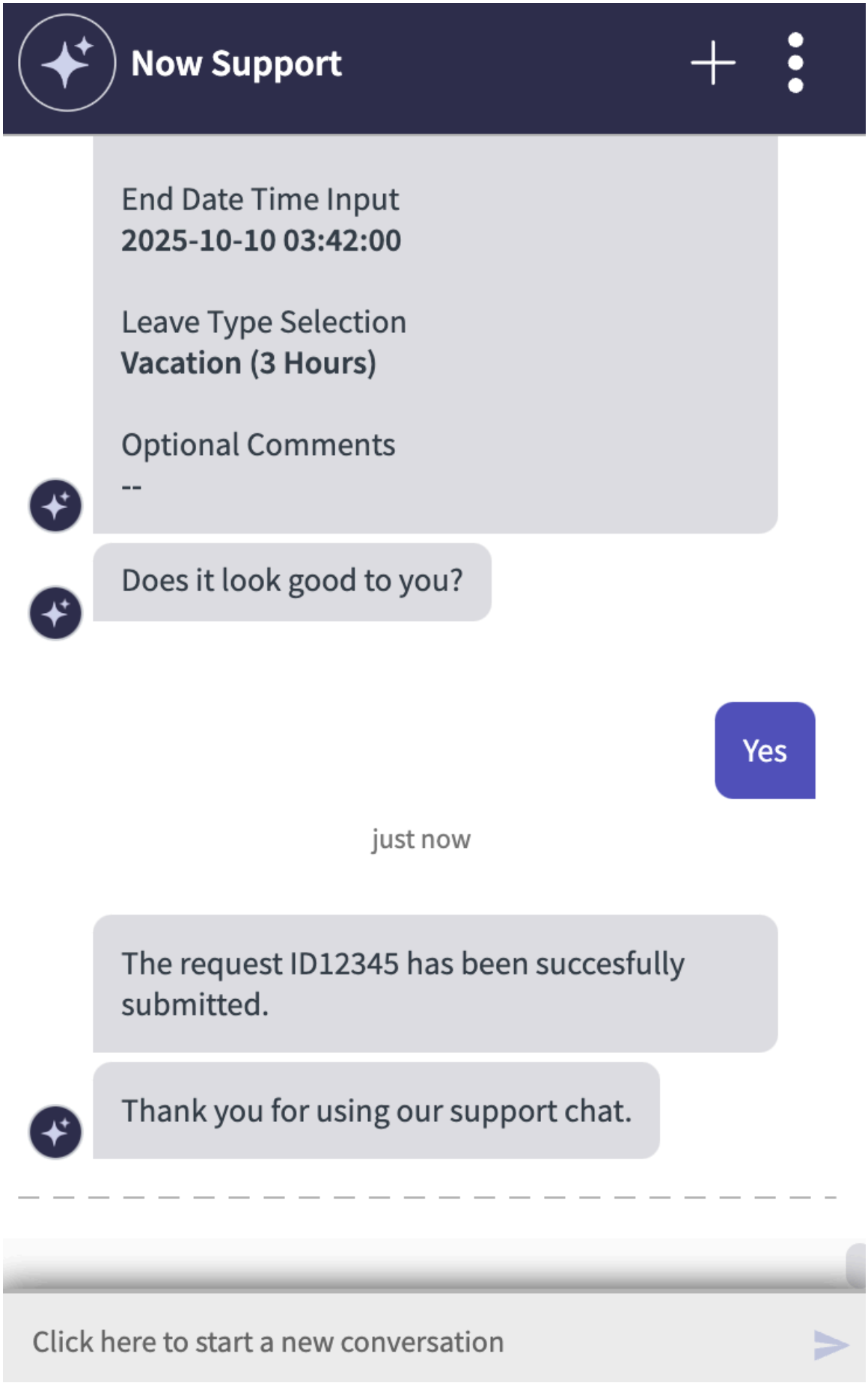
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

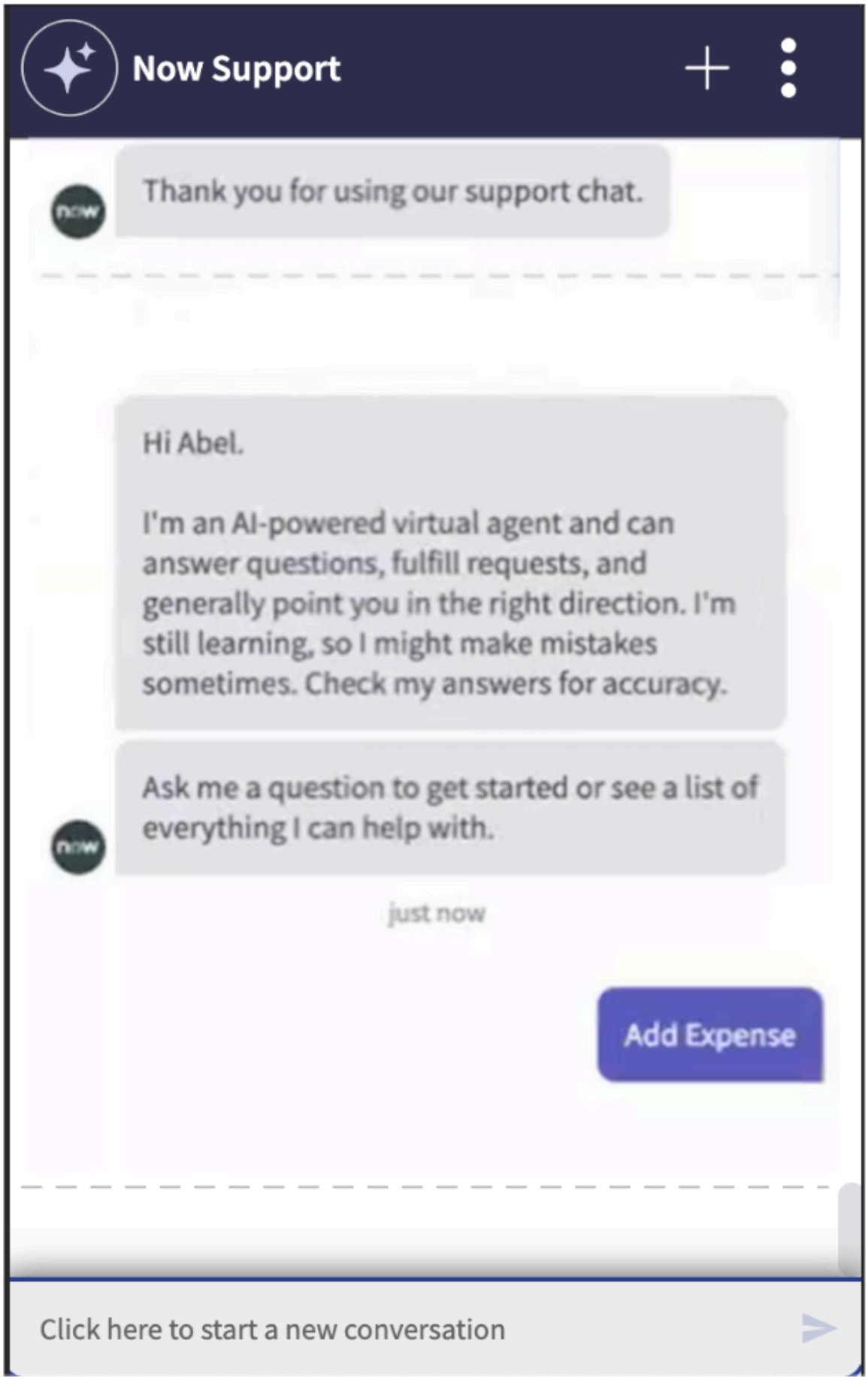
Adicionar despesa

O tópico Adicionar despesa Virtual Agent permite que você envie um relatório de despesas de Central do funcionário para o sistema HCM configurado.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, adicionar despesa. Depois de especificar os detalhes necessários, como tipo de despesa, moeda da despesa, valor da despesa, o relatório de despesas é enviado para o sistema HCM configurado.

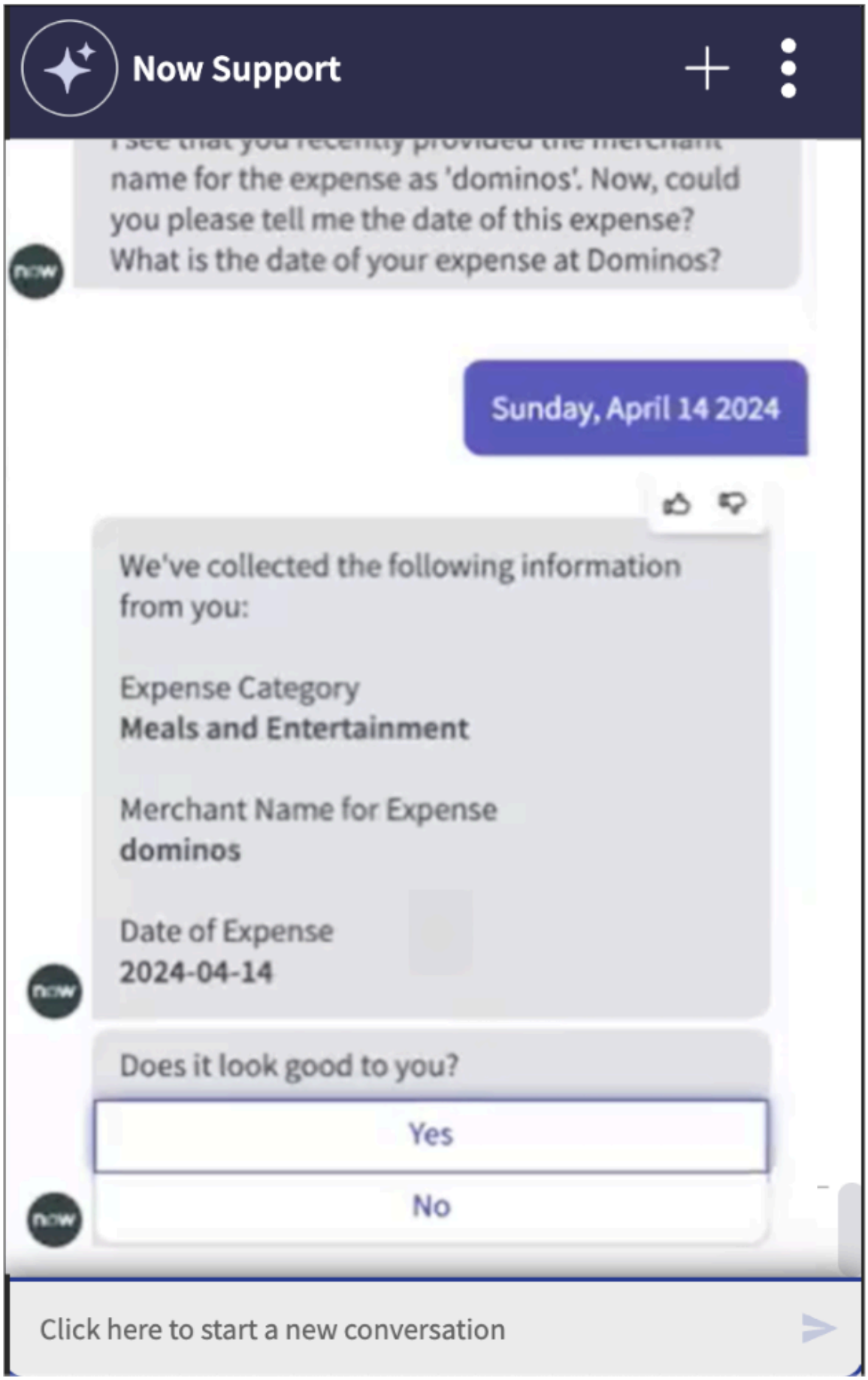
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

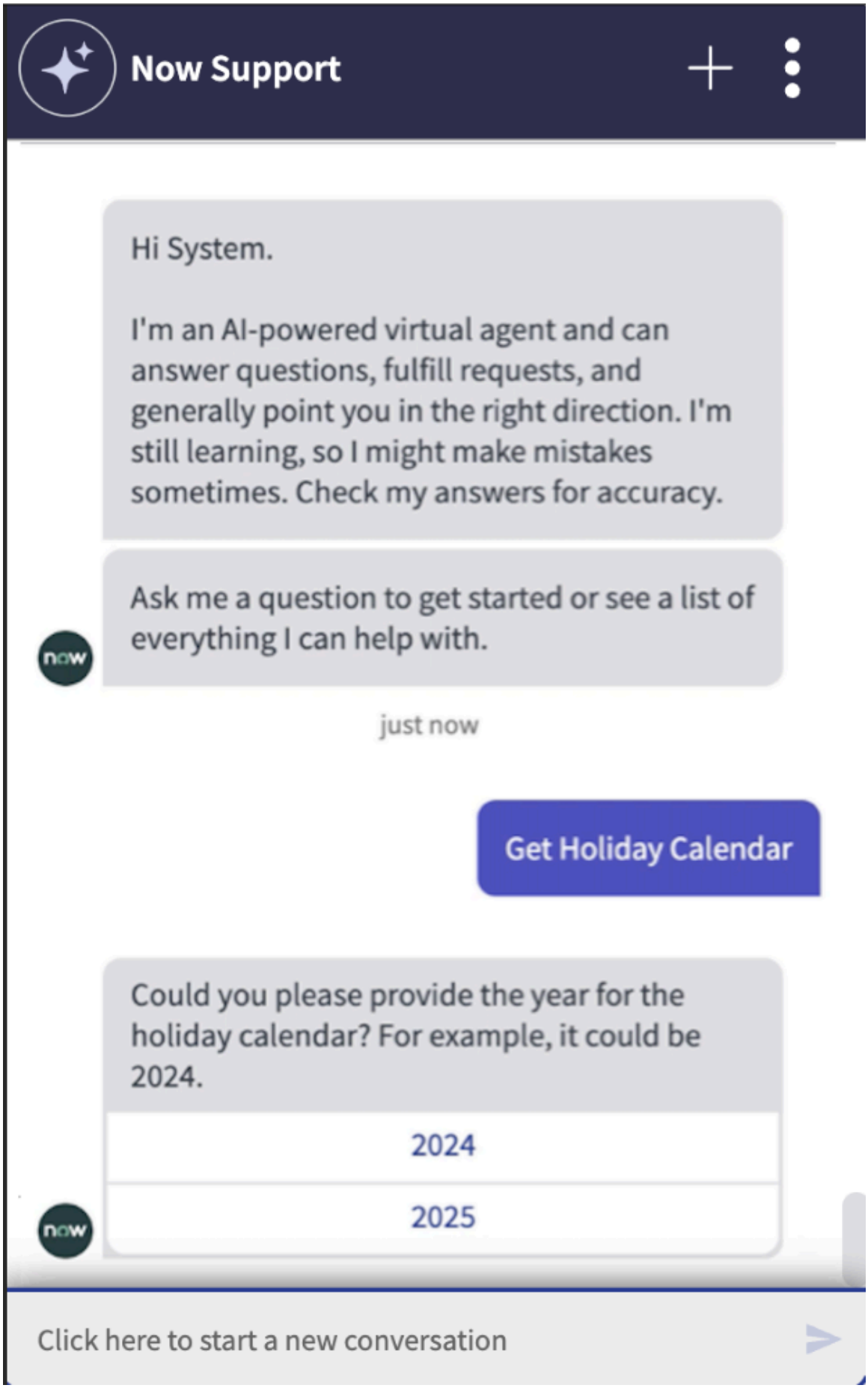
Obter calendário de férias

O tópico Obter calendário de feriados Virtual Agent permite que você exiba o calendário de feriados do sistema HCM configurado em Central do funcionário.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Depois de especificar o ano civil, o calendário de feriados aparece em Central do funcionário.

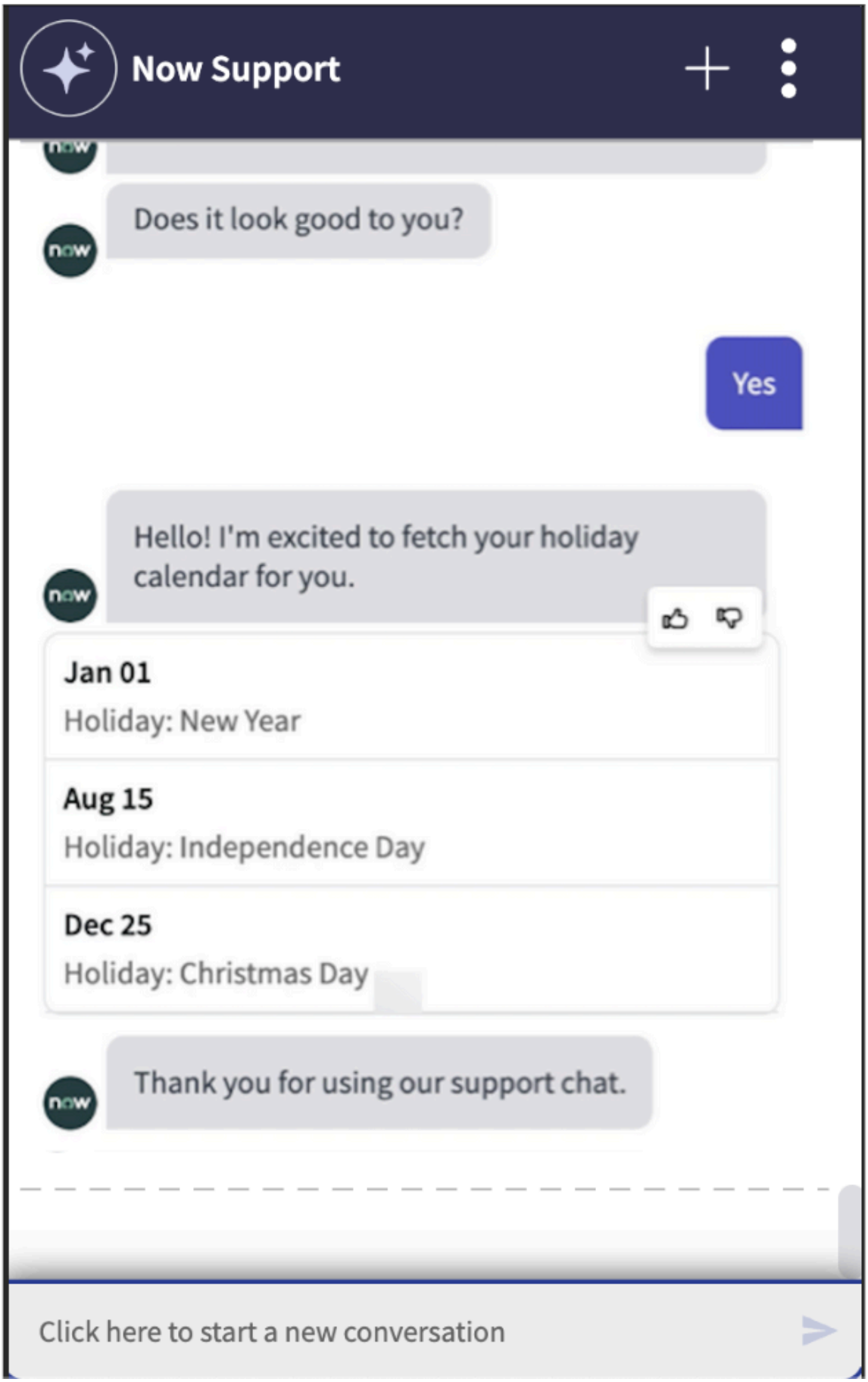
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

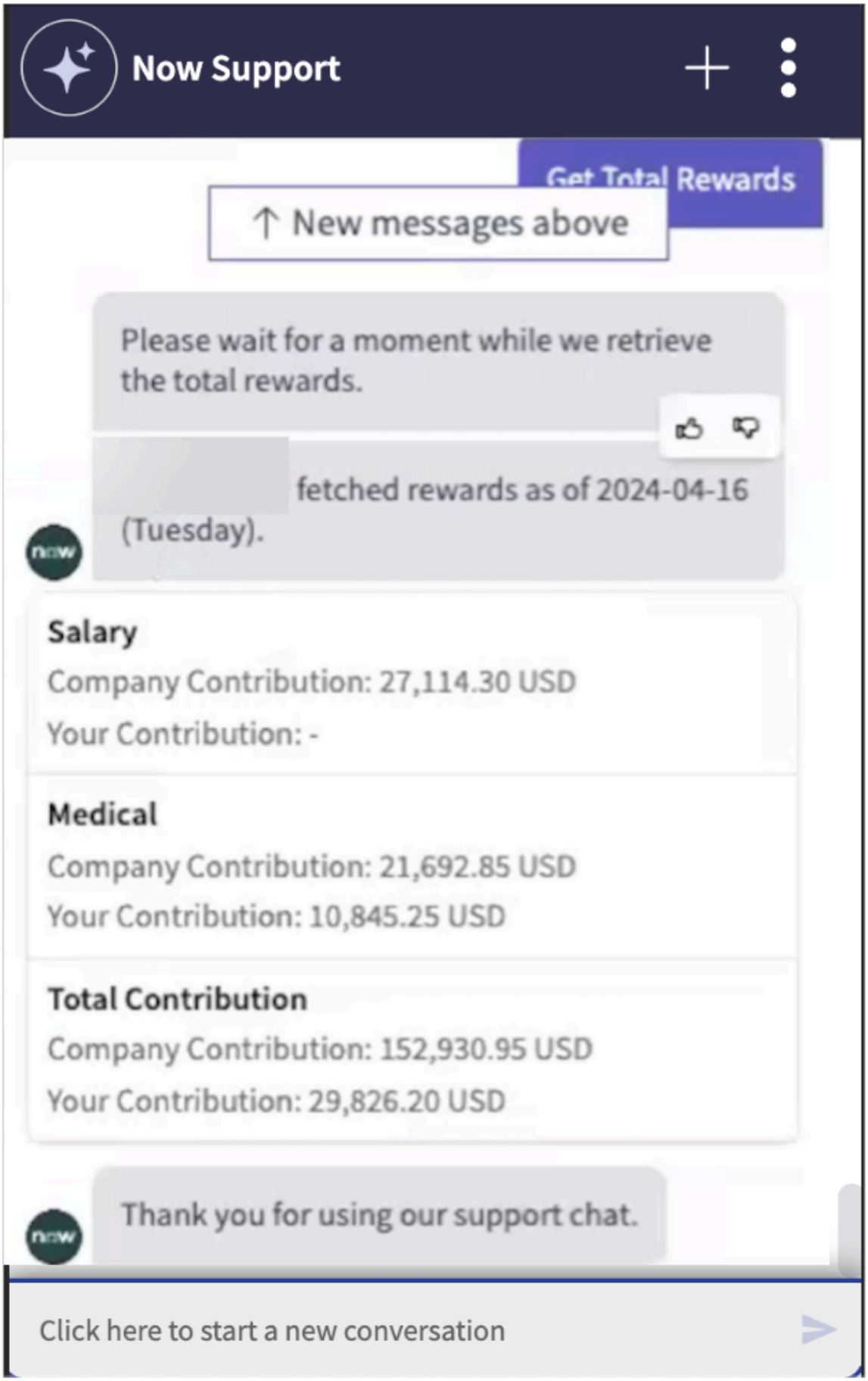
Obter total de gratificações

O tópico Obter total de recompensas Virtual Agent permite que você exiba suas recompensas do sistema HCM configurado em Central do funcionário.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas. Suas recompensas são exibidas em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

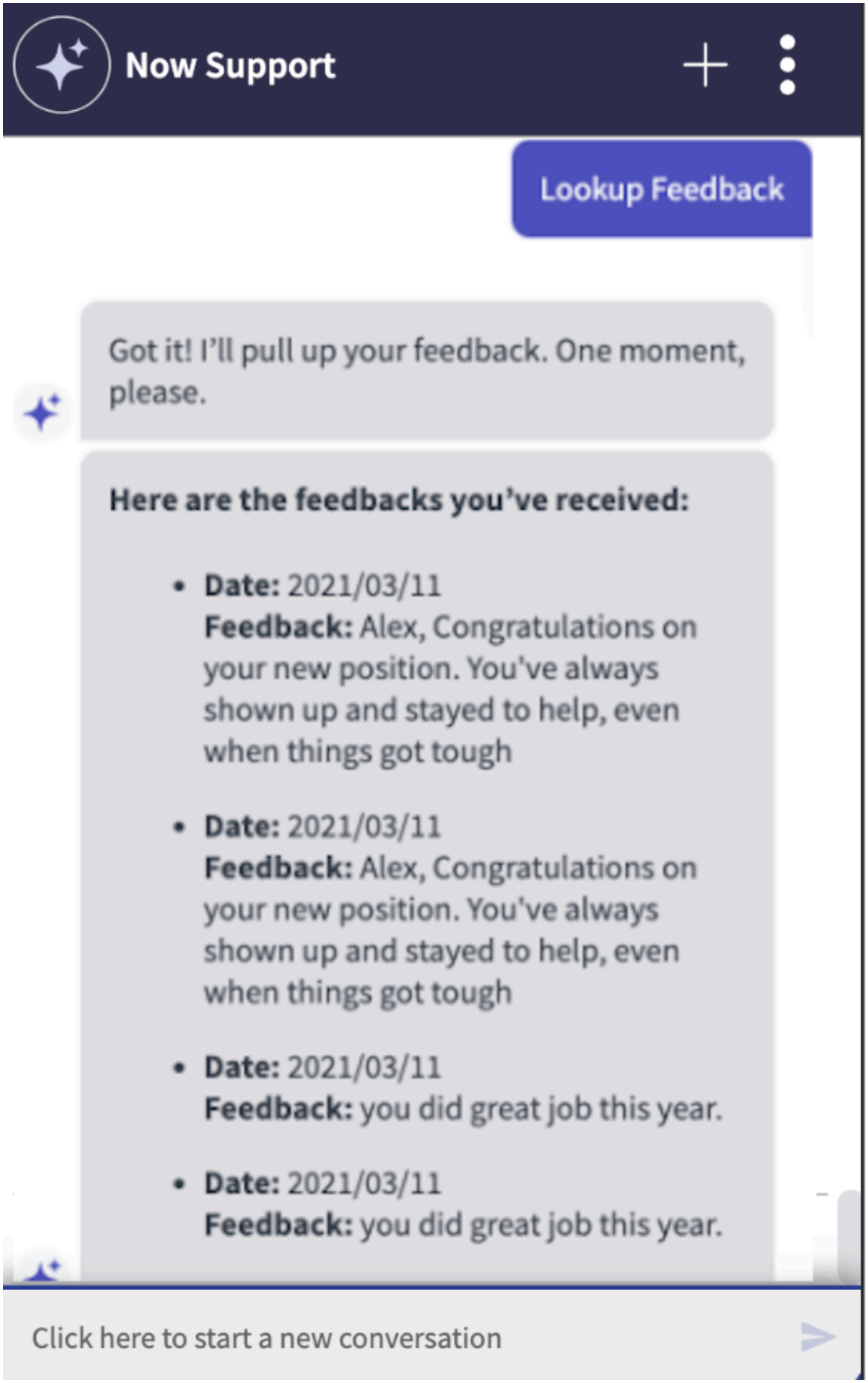
Pesquisar feedback

O tópico Pesquisar feedback Virtual Agent permite que você exiba o feedback recebido de outros funcionários em Central do funcionário do sistema HCM configurado.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, Pesquisar feedback. Seu feedback, se disponível, será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

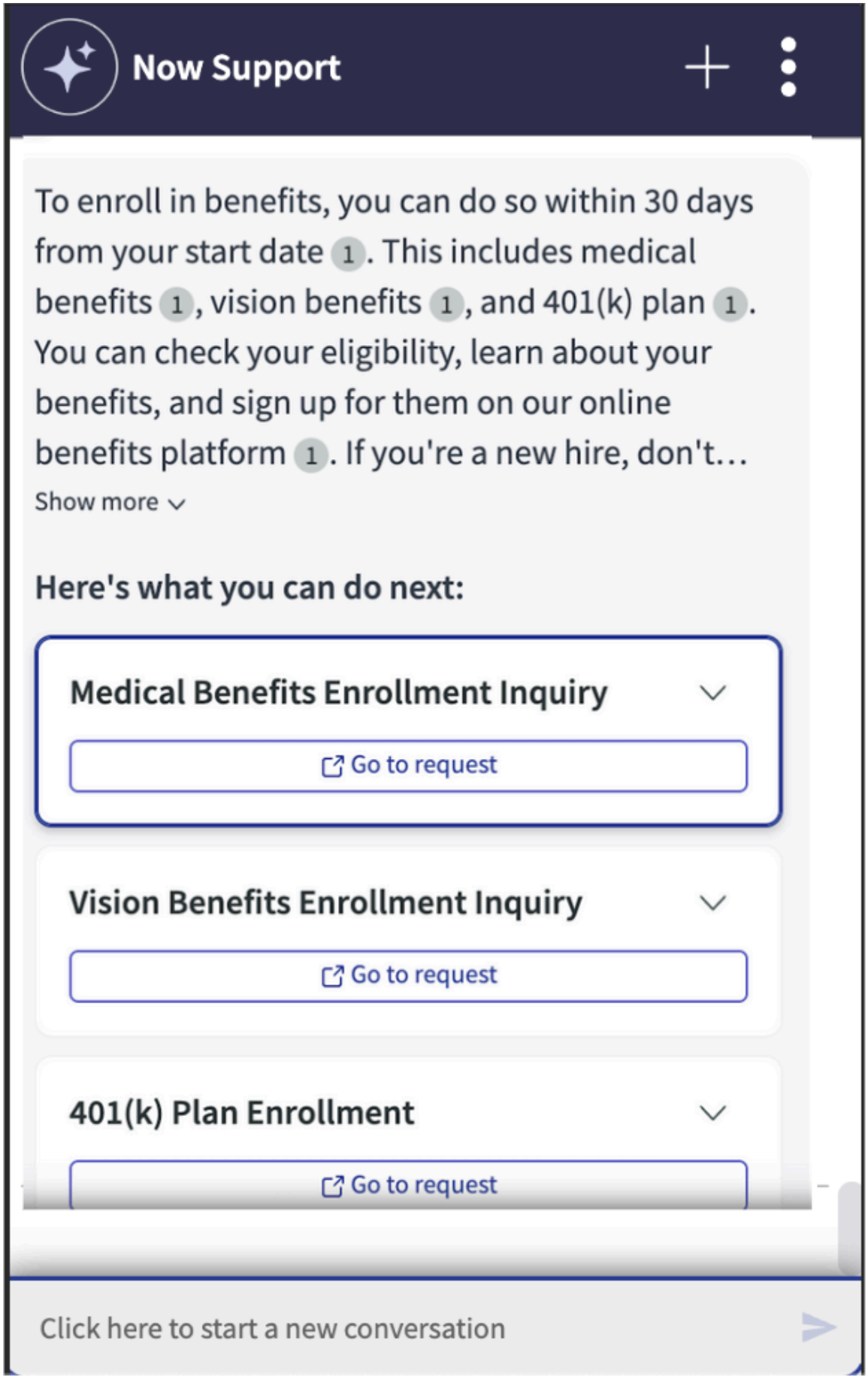
Pesquisar inscrições em benefícios

O tópico Pesquisar inscrições em benefícios Virtual Agent permite que você exiba seus programas de benefícios, como assistência médica, 401(k) e assim por diante, em Central do funcionário do sistema HCM configurado.

Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, Pesquisar inscrições em benefícios. Seus programas de benefícios, se disponíveis, serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar detalhes pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos seguintes tópicos em Central do funcionário do sistema HCM configurado.

- Atualizar endereço
- Atualizar tipo sanguíneo
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone

Referência para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Filtros da tabela de configuração de detecção de confidencialidade

Muitos tipos de componentes são configurados para ativar a detecção de sensibilidade, incluindo configurações de filtro de tabela.

Descrições do filtro da tabela de detecção de confidencialidade

Tabela	Descrição
sys_gen_ai_filter_group	Grupo de filtros único que contém todos os filtros relevantes para detecção de sensibilidade.
sys_gen_ai_filter	Oito filtros com uma categoria confidencial diferente que permite identificar casos confidenciais de funcionários com precisão razoável.
sys_gen_ai_filter_sample	Amostras de filtro (371) que são mapeadas para um filtro específico para ajudá-lo a identificar os tipos de frases que devem ser detectados pelo filtro.
sys_gen_ai_filter_config	Registros nesta tabela que são mapeados para cada filtro dos três recursos a seguir: Pesquisa semântica: esta capacidade restringe os tópicos em potencial. Pesquisa de habilidades: esta capacidade envia os tópicos restritos para a seleção final. Prompt de forma livre: esta capacidade usa a entrada do usuário.
sys_one_extend_definition_attribute sys_one_extend_capability	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de configuração de detecção de confidencialidade

Muitos tipos de componentes são configurados para ativar a detecção de sensibilidade, incluindo configurações de tabela.

Tabelas e descrições de configuração de detecção de confidencialidade

Tabela	Descrição
sys_gen_ai_filter_group	Tabela que permite definir grupos que podem ajudar a agrupar todos os filtros relevantes.
sys_gen_ai_filter	Tabela que contém todas as categorias de filtro que você definiu (incluindo os limites, portais em que o filtro está mapeado para uma descrição que é usada para gerar enunciados).
sys_gen_ai_filter_sample	Tabela que contém os enunciados de amostra para cada filtro que tenta corresponder para determinar a sensibilidade.
sys_gen_ai_filter_config	Tabela que mapeia o filtro para a capacidade de IA generativa que ele deve ser executado antes.
sys_one_extend_definition_attribute sys_one_extend_capability	Tabela que define as entradas e saídas para as capacidades de IA generativa (na tabela **sys_one_extend_capability**que está disponível na plataforma.

Tipos de valor de recursos humanos de detecção de confidencialidade

Muitos tipos de valores são considerados quando a detecção de confidencialidade está ativada, incluindo soluções de local de trabalho com base no valor e nos tipos de fila que o serviço de RH gerencia e resolve.

Filtro de detecção de sensibilidade, valores de serviço e fila

Filtro	Serviço de RH	Fila
Preocupações com desempenho, avaliação e suporte	Geral	Geral
Abuso de substâncias no local de trabalho e apoio	Denunciar má conduta	Relacionamentos do funcionário
Preocupações com a saúde do funcionário	Solicitar acomodação	Relacionamentos do funcionário
Má conduta no local de trabalho: assédio, violência	Denunciar má conduta	Relacionamentos do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro de detecção de sensibilidade, valores de serviço e fila

Filtro	Serviço de RH	Fila
e discriminação no local de trabalho		
Divergências relacionadas à rescisão e preocupações com demissões	Solicitar acomodação	Relacionamentos do funcionário
Ética, segurança e comportamento do funcionário e práticas no local de trabalho	Denunciar má conduta	Relacionamentos do funcionário
Remuneração e progressão na carreira	Solicitar acomodação	Relacionamentos do funcionário
Problemas pessoais do funcionário	Denunciar má conduta	Relacionamentos do funcionário
Preocupações com desempenho, avaliação e suporte	Geral	Geral

Now Mobile app para Prestação de serviços de RH

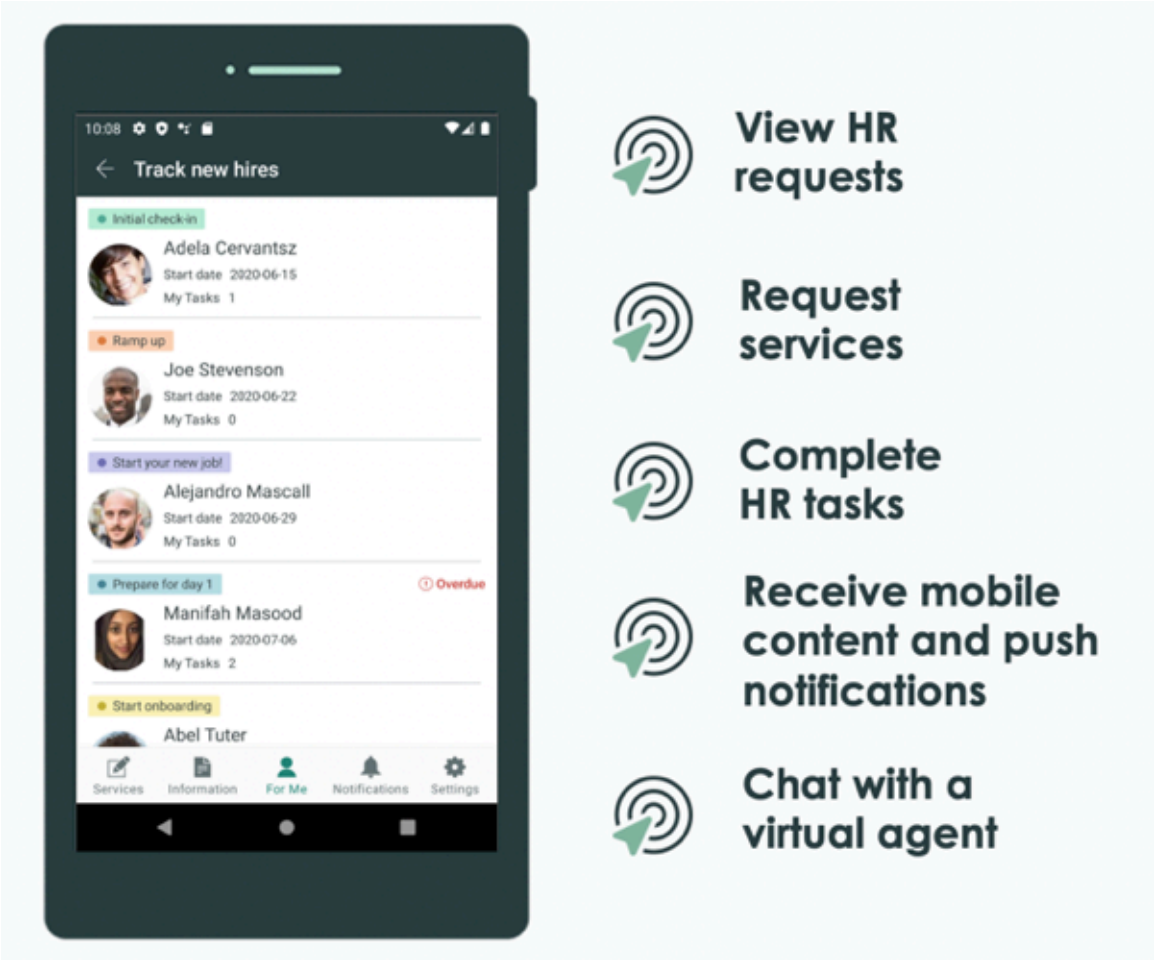
Os funcionários podem exibir solicitações de RH, pedir ajuda, concluir tarefas de RH, receber conteúdo móvel direcionado e notificações por push, bater papo com um agente virtual e muito mais usando o aplicativo Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

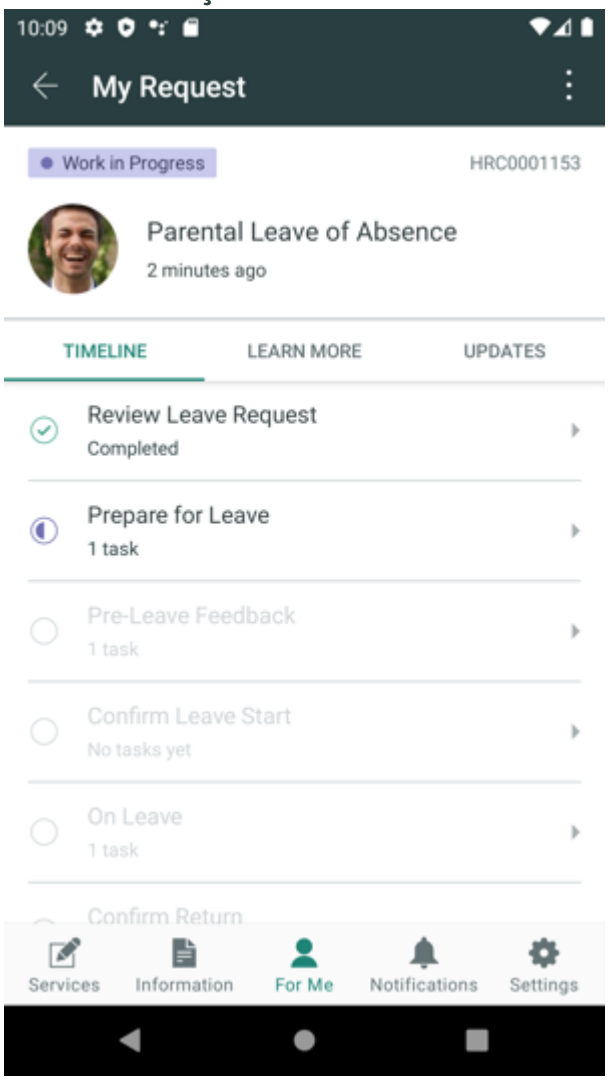
Now Mobile app para Prestação de serviços de RH



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir solicitações de RH



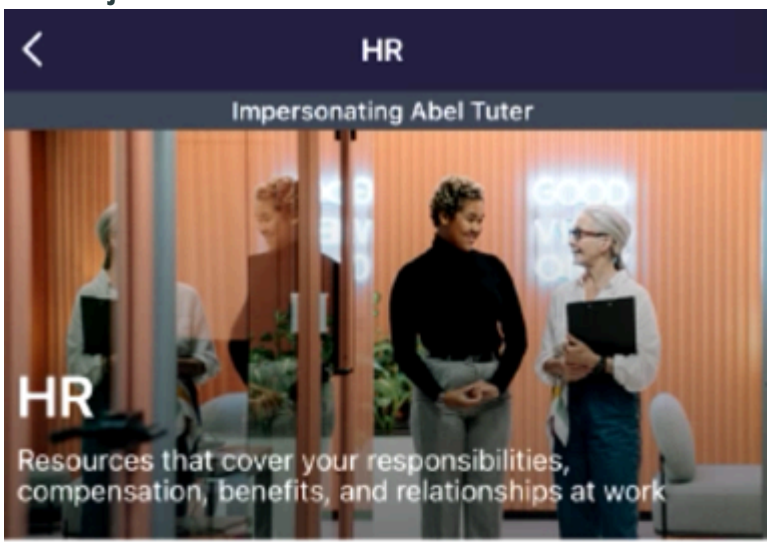
Os funcionários podem exibir suas solicitações de RH navegando até a guia **Para mim** e tocando em **Ver tudo** na seção Minhas solicitações.

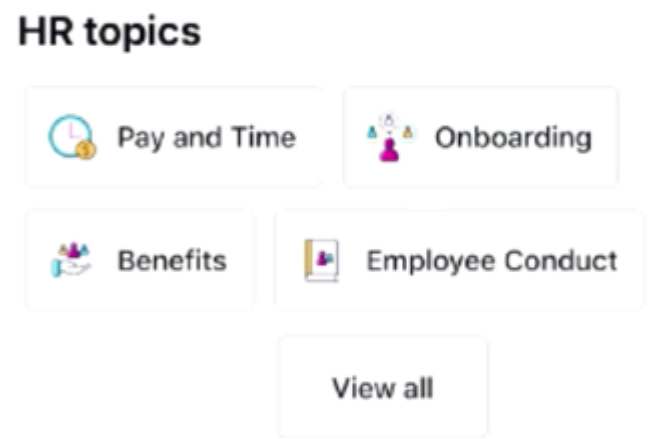
Nota: Se você estiver usando o app Now Mobile com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent], os gerentes de contratação poderão acompanhar o andamento da integração de suas novas contratações em uma seção única e consolidada. Para obter mais informações, consulte Experiência do gerente de contratação para integração de recém-contratados.

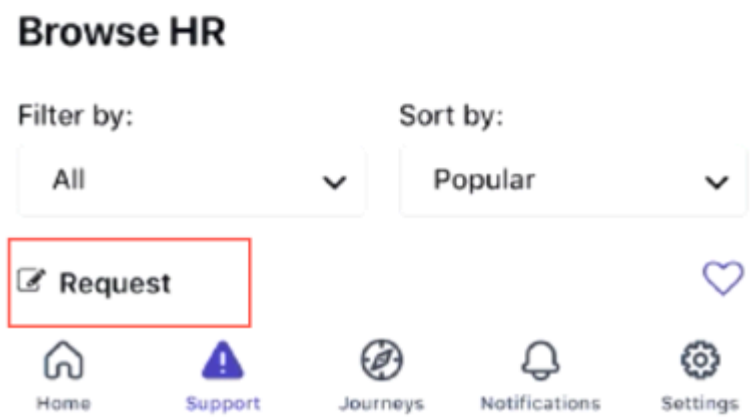
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pedir ajuda





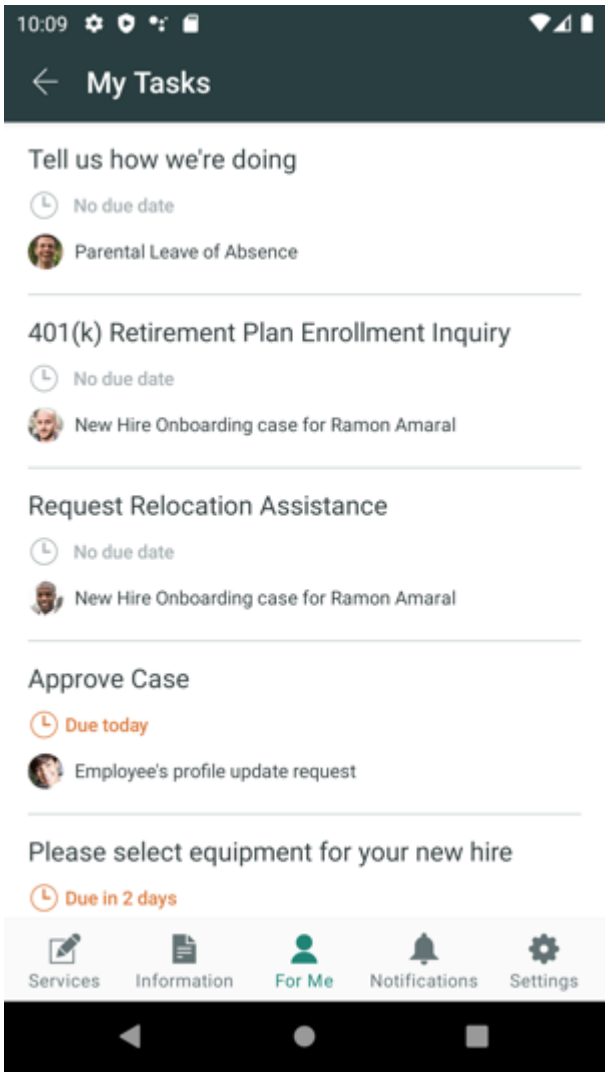


Os funcionários podem enviar solicitações de RH navegando até a guia **Serviços** e pesquisando ou navegando por serviços de RH. Eles também podem tocar no ícone de adição e, em seguida, tocar em **Criar caso de RH** para criar um caso de RH de consulta geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluir tarefas de RH



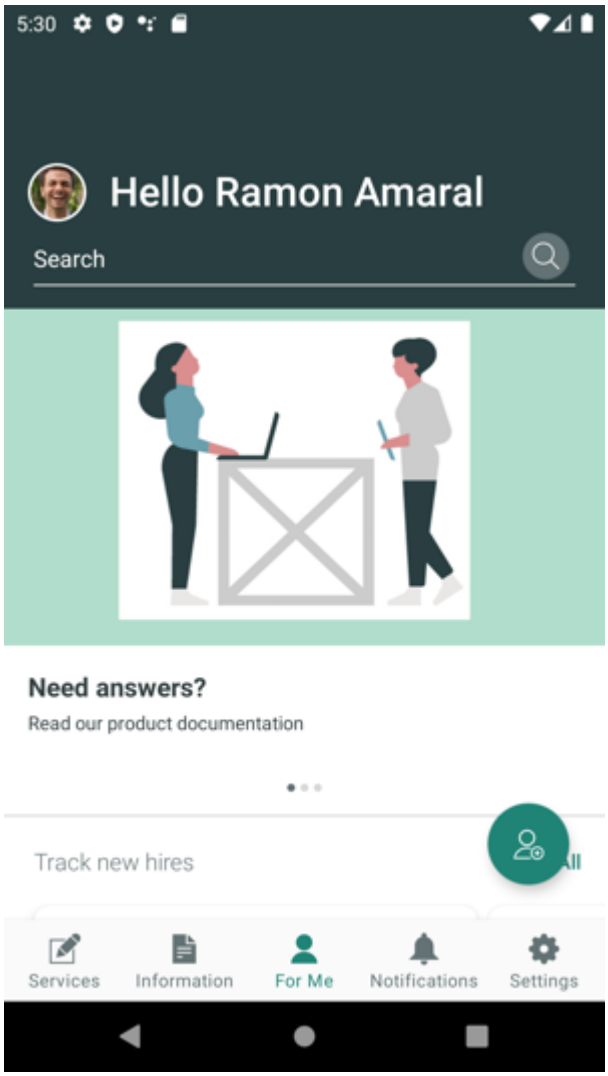
Os funcionários podem exibir e concluir suas tarefas de RH navegando até a guia **Para mim** e tocando em **Ver tudo** na seção Minhas tarefas pendentes. Os tipos de tarefa compatíveis incluem:

- Tarefas de RH, como assinar documentos eletrônicos, carregar anexos e assistir a vídeos.
- Tarefas de evento de ciclo de vida, incluindo atividades futuras e atividades de rescisão. Consulte Enterprise Onboarding and Transitions para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida.
- Tarefas de integração, como para os serviços SuccessFactors, DocuSignou Adobe Sign. Consulte Integrações de RH para obter mais informações sobre integrações de terceiros.
- Tarefas de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Página de tarefas pendentes do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Receba conteúdo móvel direcionado e notificações por push

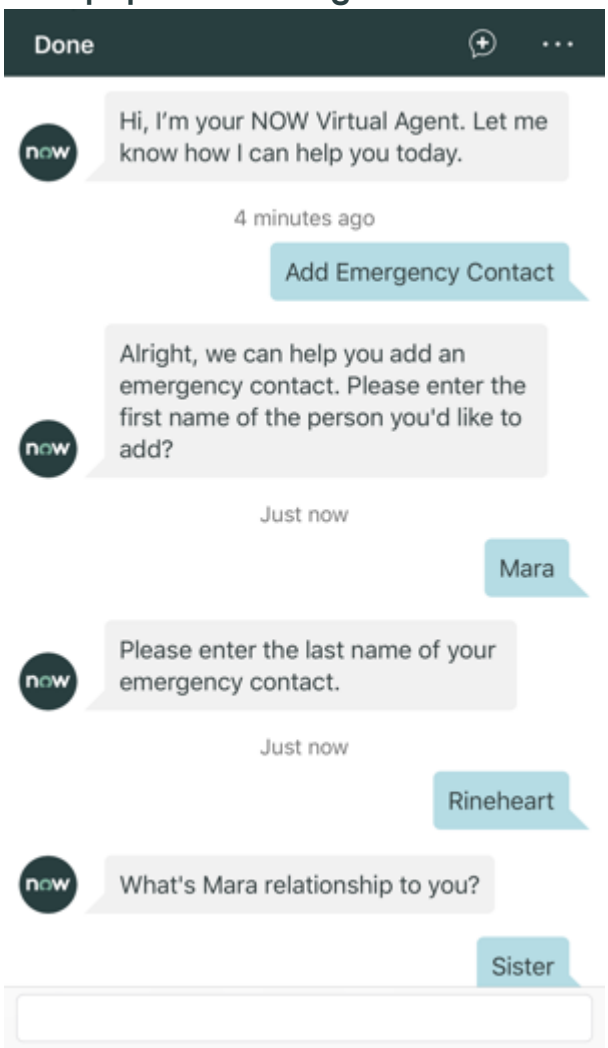


Os funcionários podem receber conteúdo móvel direcionado, como faixas, cartões de texto e vídeos, além de notificações por push. Consulte Configuração da Central do funcionário para conteúdomóvel e de notificação para obter detalhes de configuração para Publicação de conteúdo ou para uso em campanhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo com um agente virtual



Se habilitado, os funcionários podem bater papo com um agente virtual. Consulte Habilitar atendente no aplicativo Now Mobile para obter detalhes de configuração.

Nota: O bate-papo pode ser iniciado em qualquer tela do aplicativo para celular, exceto nas telas de pesquisa e lista.

Informações de ativação

Now Mobile para Prestação de serviços de RH é ativado automaticamente quando você ativa a Gestão de casos e de conhecimento. Se não estiver ativado, você poderá ativar manualmente Now Mobile para RH.

Informações relacionadas

Aplicativo Now Mobile

Ativar Now Mobile para Prestação de serviços de RH

Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Mobile (com.sn_hr_mobile) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Human Resources Scoped App: Mobile ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para a aplicação com escopo de Recursos Humanos: Mobile

Plug-in	Descrição
Telas da aplicação nativa do Now Mobile Request e inicializador do applet [com.glide.mobile-employee]	Este plug-in contém a aplicação e as configurações necessárias para configurar a aplicação ServiceNow Mobile Request Native.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Now Mobile para Prestação de serviços de RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Now Mobile para Prestação de serviços de RH, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso. Carregue os dados de demonstração no momento da instalação do plug-in ou adicione os dados de demonstração usando o recurso de reparo para instalações de plug-in. Consulte Demonstração do aplicativo Now Mobile.

Nota: O plug-in Now Mobile [sn_me] ativa a propriedade do sistema sn_hr_mobile.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador móvel exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Now Mobile para Prestação de serviços de RH

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Now Mobile para administrador de RH [sn_hr_mobile.admin]		Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Now Mobile para Prestação de serviços de RH

Tabela	Descrição
Contexto do Conjunto de Atividades com Script [v_st_hr_activity_set_context]	

Configurações do app Now Mobile para Prestação de serviços de RH

Configure as opções do app Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar o app Now Mobile para Prestação de serviços de RH para:

- A página Para mim
  - Saudação
  - Minhas Tarefas Pendentes
- Minhas solicitações
- Pesquisar
  - Pesquisa de pessoas
    - Observação: para clientes que não usam Central do funcionário (EC), a configuração de pesquisa de pessoas do sistema base é usada. Para obter mais informações, consulte Pesquisa móvel .
    - Para obter informações sobre a Pesquisa com IA, consulte Configuração da Pesquisa com IA para dispositivos móveis.
  - Análise e sugestões
- Itens e serviços
  - Catálogo
  - Ações rápidas
- Conhecimento
- Atalhos da Siri

Consulte Configurações do Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AdministrarNow Mobile

Configure a experiência Now Mobile para que seus funcionários acessem recursos de Eventos de ciclo de vida, Designer de jornadase Bate-papo do agente em seus dispositivos móveis.

Configure as diferentes seções de mídia para fornecer conteúdo relevante a recém-contratados em diferentes fases do processo de integração. E você pode habilitar o bate-papo para que os recém-contratados possam conversar com um agente virtual ou em tempo real de dentro do aplicativo.

O vídeo a seguir fornece uma visão geral de como configurar a integração móvel.

Assista a este vídeo para saber como configurar e testar o aplicativo Mobile Onboarding.

Selecione um evento de ciclo de vida para Now Mobile

Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile. Quando um caso de integração para esse tipo de evento é criado, o recém-contratado conclui as tarefas pendentes associadas a esse caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Você também deve garantir que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** esteja selecionada, bem como a opção **Mostrar caso para a pessoa afetada** no serviço de RH correspondente.

Um administrador de evento de ciclo de vida deve ter configurado o evento de ciclo de vida e o serviço de RH correspondente que você deseja usar com Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

Procedimento

1. Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile. Certifique-se também de que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** esteja selecionada.

   a. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.

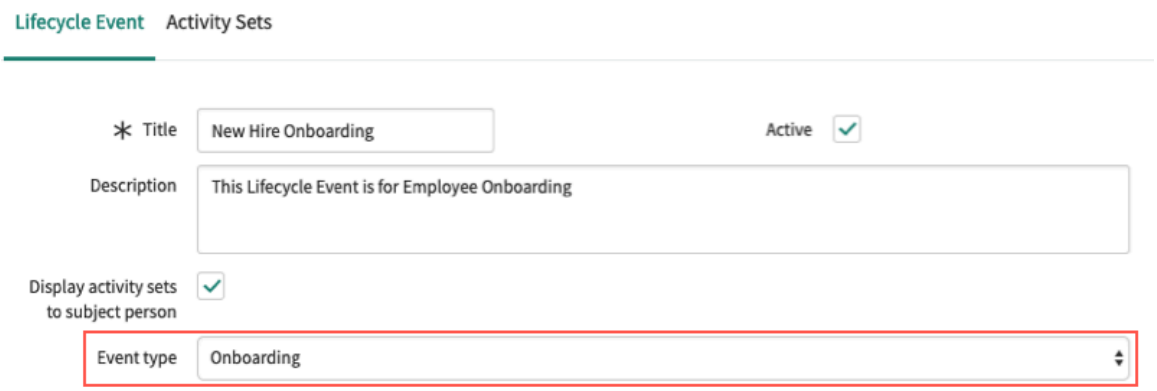
   b. Abra o registro de Evento de ciclo de vida.

   > **Nota:** Um evento de ciclo de vida pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

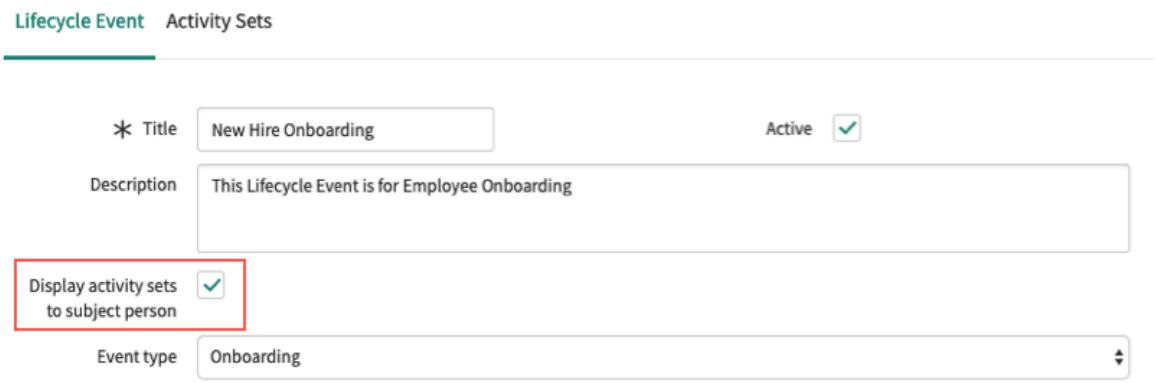
   c. No formulário Evento de ciclo de vida, defina o campo **Tipo de evento** como `Integração`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Certifique-se de que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** esteja selecionada.



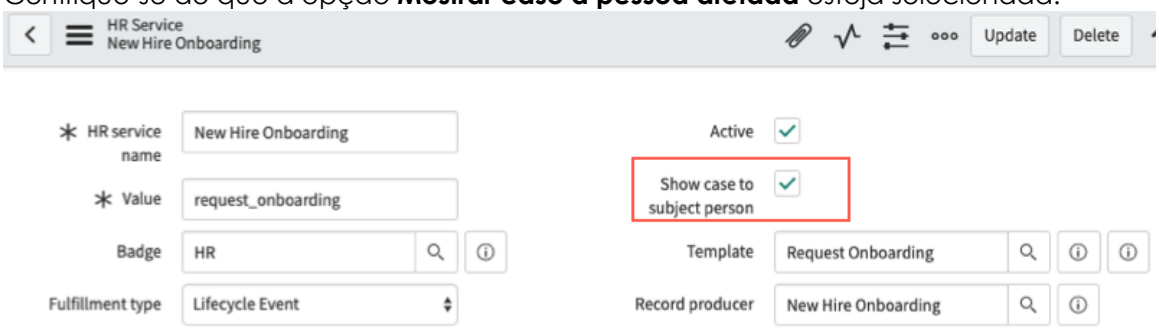
2. No formulário de serviço de RH correspondente, certifique-se de que a opção **Mostrar caso à pessoa afetada** esteja selecionada.

a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

b. Abra o registro de serviço de RH correspondente.

Nota: Um serviço de RH pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

c. Certifique-se de que a opção **Mostrar caso à pessoa afetada** esteja selecionada.



Configurar uma seção de mídia para Now Mobile

Configure uma ou mais seções de mídia para Now Mobile para fornecer conteúdo relevante a recém-contratados em diferentes fases do processo de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seções de mídia são um tipo de seção de IU que você pode adicionar a um inicializador de applet. As seguintes seções de mídia aparecem na tela de boas-vindas em diferentes fases do processo de integração e você pode personalizar o conteúdo com seus próprios títulos, imagens, vídeo, texto e instâncias de função.

Nota: A partir da versão Paris, as seções de mídia não são habilitadas por padrão para novos clientes.

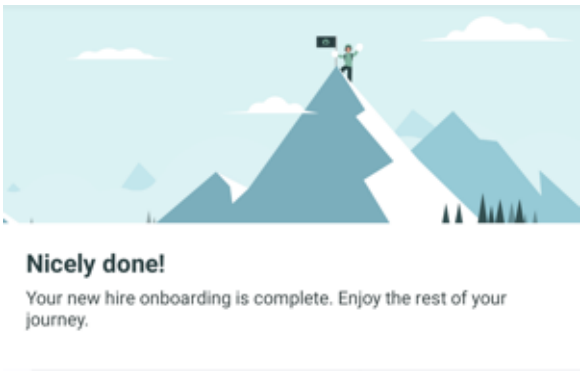
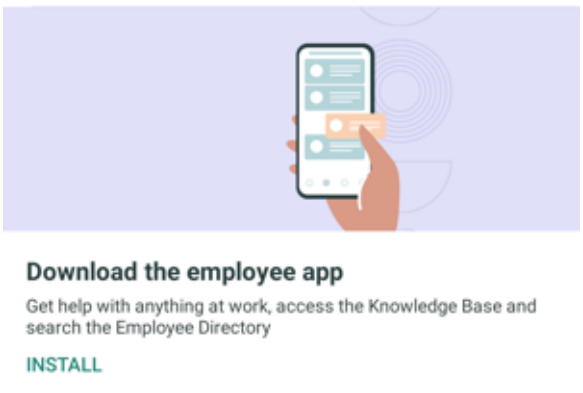
Seções de mídia no Now Mobile

	Bem-vindo(a) à ServiceNow (antes de ingressar) Exibido quando o caso de integração é criado até um dia antes da data de início da recém-contratada.
Orientação para recém-contratados Exibe a partir de um dia antes do estado inicial do recém-contratado até o primeiro dia.	
	Bem-vindo(a) à ServiceNow (depois de ingressar) Exibe a partir da data de início do funcionário até que o caso de integração seja concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

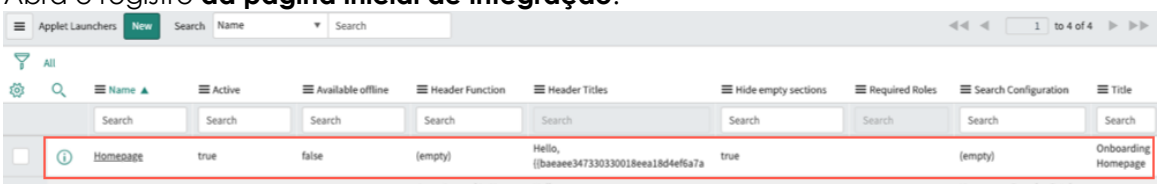
Seções de mídia no Now Mobile

Caso concluído Exibido na metade superior da tela de boas-vindas após a conclusão do caso de integração.	
 	Baixar o app do funcionário Exibido na metade inferior da tela de boas-vindas após a conclusão do caso de integração.

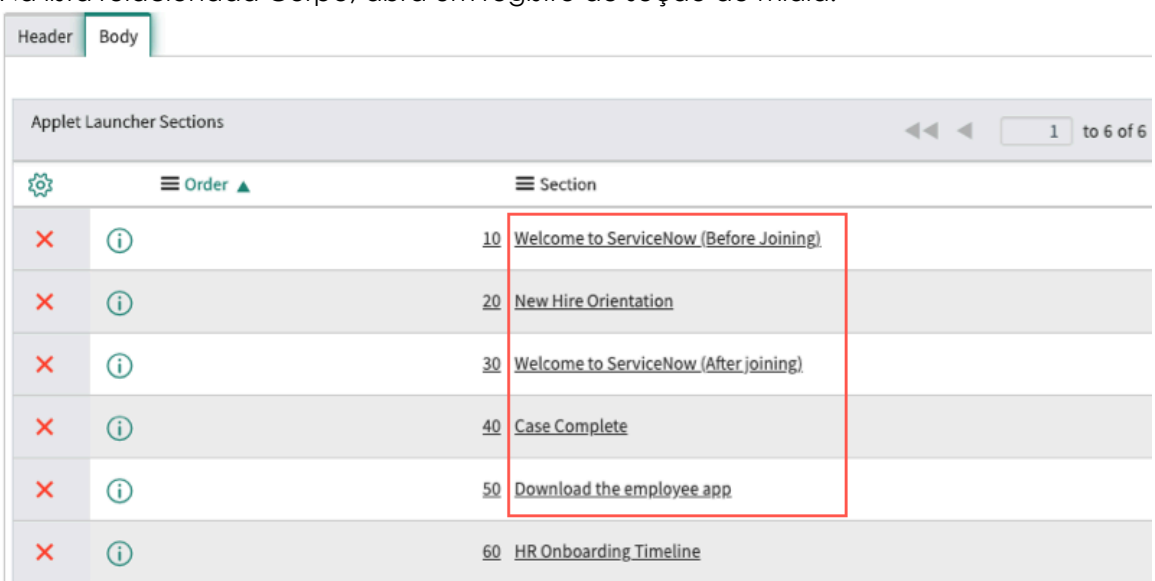
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Inicializador do applet**.

2. Abra o registro **da página inicial de integração**.



3. Na lista relacionada Corpo, abra um registro de seção de mídia.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure a seção de mídia.
   Você pode personalizar o título, o texto, a imagem/vídeo ou a instância da função.
   - Títulos
   - Texto
   - Imagem ou vídeo
   - Instância de função

   Nota: Você pode personalizar o rótulo e configurar a função associada. Para saber mais sobre como configurar funções, consulte Funções no ServiceNow Mobile .

5. Clique em **Atualizar**.

Habilitar o Bate-papo do agente no Now Mobile

Ative a ação rápida de bate-papo para que seus recém-contratados possam conversar com um agente virtual ou em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

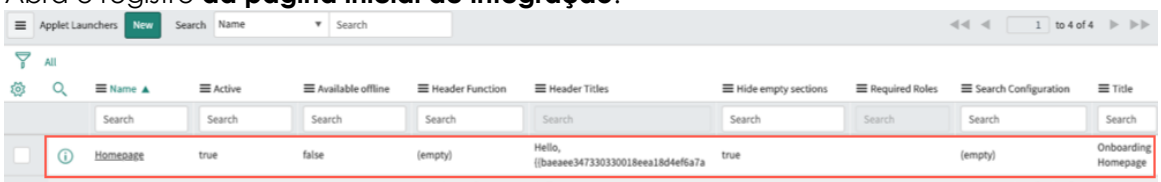
Certifique-se de que o bate-papo ao vivo e/ou virtual esteja configurado para uso na Central de serviços ao funcionário.

- Visão geral do bate-papo ao vivo para funcionários
- Virtual Agent para Prestação de serviços de RH

Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

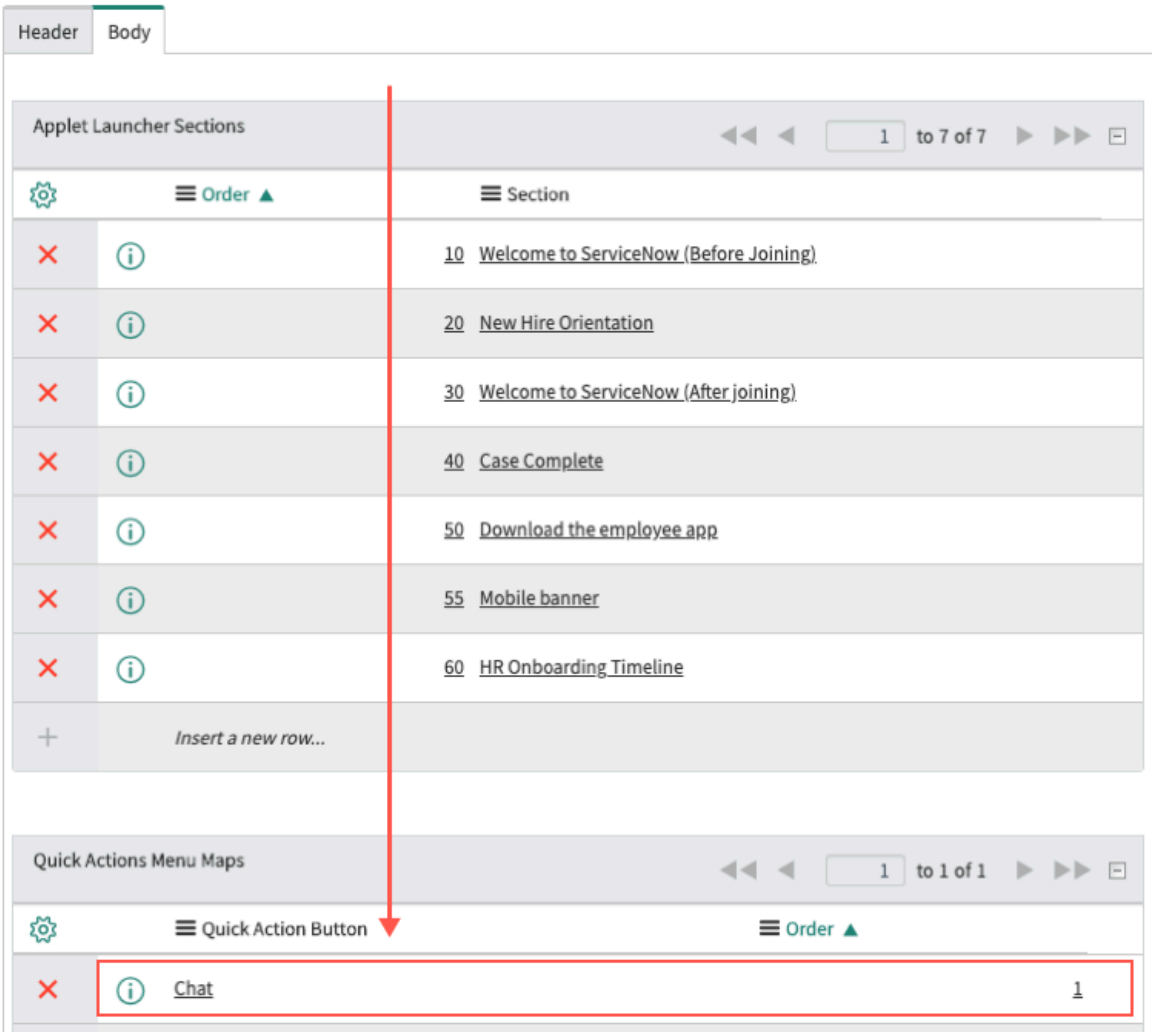
1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra o registro **da página inicial de integração**.



3. Na lista relacionada Corpo, na seção Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro **de bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a ação rápida para uso.
5. Clique em **Atualizar**.

Configurar jornadas para Now Mobile

Configure Designer de jornadas em Now Mobile para permitir que gerentes, mentores e funcionários interajam com suas jornadas de seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Plug-ins: Designer de jornadas (sn_jny), Acelerador de jornada (sn_ja), Prestação de serviços de RH para dispositivos móveis (sn_hr_mobile)

Atribua a jornada ao funcionário e publique a jornada. Veja Criar uma jornada

Para obter mais informações sobre jornadas, consulte Designer de jornadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Clique no nome da configuração da jornada.

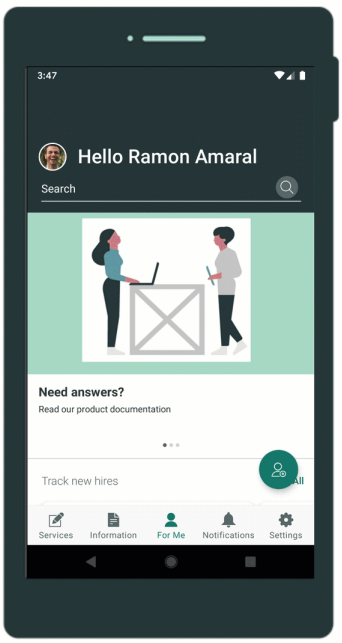
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Carregue uma imagem para aparecer na parte superior da jornada quando exibida em Now Mobile.
   Para obter um exemplo de como uma jornada aparece em Now Mobile, consulte Jornadas em Now Mobile.

Experiência do gerente de contratação para integração de recém-contratados

Se você estiver usando o app Now Mobile com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent], os gerentes de contratação poderão acompanhar o andamento da integração de suas novas contratações em uma seção única e consolidada.



A experiência do gerente de contratação fornece uma exibição consolidada de todos os casos de integração ativos dos relatórios desse gerente. O gerente pode detalhar cada formulário de caso para exibir e concluir suas tarefas, bem como rastrear tarefas que estão atrasadas, exibir a linha do tempo e verificar se há atualizações de caso.

Importante: Para que a seção do gerente de contratação seja exibida, o gerente de contratação deve:

- Ser o gerente da pessoa afetada no caso de integração
- Ser a pessoa aberta para no caso de integração

Os casos de integração mostrados na seção Acompanhar recém-contratados não aparecem na seção **Minhas solicitações**. Se não houver casos ativos, a seção do gerente de contratação não aparecerá no app.

Para saber mais sobre a integração de recém-contratados e eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

Jornadas em Now Mobile

As jornadas são criadas na aplicação ServiceNow® Designer de jornadas para ajudar os funcionários a passar por transições de várias etapas, como integração, licença maternidade ou transferência entre departamentos. A aplicação Now Mobile permite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que os usuários executem tarefas relacionadas à jornada a partir da conveniência de seus dispositivos móveis.

Como usar jornadas no Now Mobile

Os gerentes podem

- Veja as tarefas pendentes e filtre-as por jornada ou prioridade do funcionário.
- Exibir e concluir suas próprias jornadas.
- Veja informações importantes sobre jornadas pendentes e veja os detalhes.

Nota: Os gerentes podem criar jornadas, adicionar mentores e publicar as jornadas no Central do funcionário somente na área de trabalho.

Os mentores podem

- Exibir e concluir suas tarefas pendentes.
- Receba notificações quando eles forem atribuídos à jornada de um funcionário.

Os funcionários podem

- Exibir e concluir tarefas e treinamento.
- Navegue por todas as suas tarefas e marcos.
- Enviar uma mensagem ao mentor ou gerente
- Pesquise artigos de ajuda.
- Cursos de aprendizado completos adicionados pela organização ou seu gerente.
- Receba notificações quando uma jornada for criada para eles.

Sugestões proativas

Sugestões proativas permita o envolvimento contextual e proativo para gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como avisos em seu fluxo de trabalho.

Impulsionar compromisso

Impulsione experiências proativas para permitir a formação de hábitos positivos para gerentes e funcionários por meio de microações contínuas de canais de mensagens. Por exemplo, Sugestões proativas incentiva os gerentes a adotar jornadas e outros recursos ServiceNow.

Aumentar produtividade

Defina e capacite os gerentes para receber informações pontuais e conduzir ações positivas. Permita que os funcionários permaneçam na tarefa, encontrando-os em seu fluxo de trabalho, por exemplo, publicando informações e ações no portal Central de gerentes. Crie lembretes em Gestão da jornada do funcionário para permitir que os funcionários permaneçam na tarefa, avisando-os em seu fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessibilidade

Envolva gerentes e funcionários por meio de avisos exibidos nos canais mais acessíveis, como Microsoft Teams. Motive os funcionários enviando avisos curtos em seus espaços naturais, encontrando-os em seu fluxo de trabalho.

Iniciar

Explorar  Informações detalhadas sobre sugestões proativas	Configurar  Configure a aplicação para começar
Uso  Saiba como você pode usar sugestões proativas	Referência  Obter detalhes sobre tokens, fontes de dados, ações e canais em Avisos proativos

Explorando Sugestões proativas

Aprenda a usar a aplicação Sugestões proativas em sua organização, configurando o sinal para prompts, gerando os prompts e exibindo-os com ações nos canais selecionados.

Fluxo de trabalho do Sugestões proativas

Um trabalho agendado aciona o script Sugestões proativas que avalia a configuração do sinal. A configuração de sinal contém duas partes:

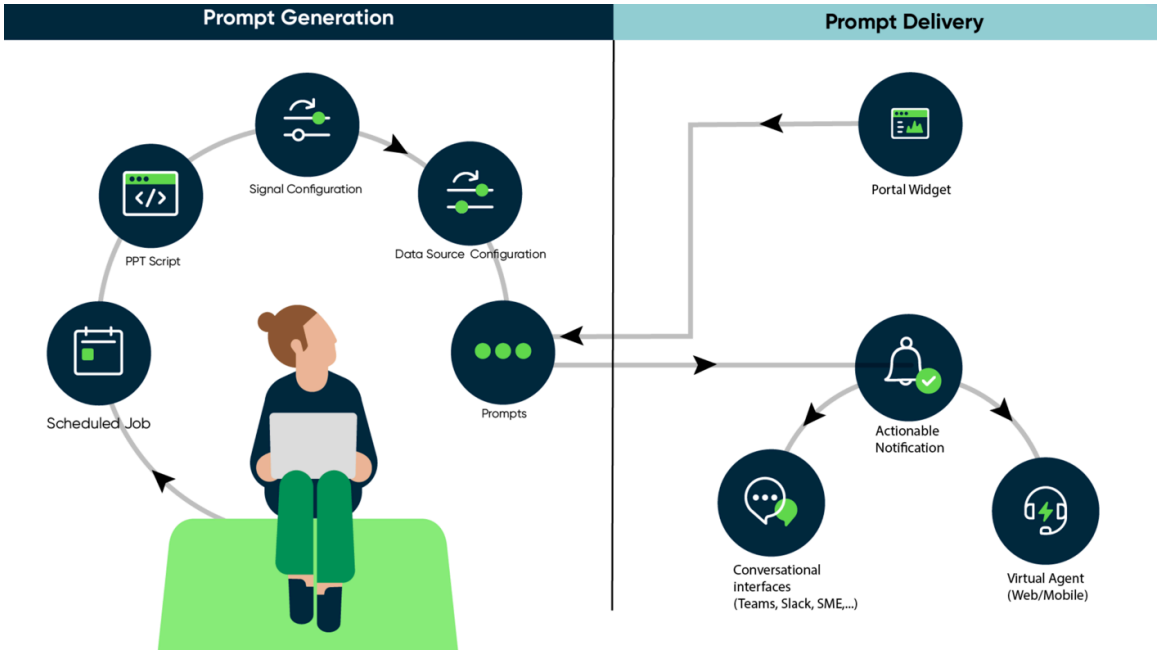
- Detalhes do sinal, como para quem enviar o prompt, em quais canais, quais ações são disponibilizadas e modelos para a mensagem de prompt exibida para o usuário.
- Fonte de dados de sinal que contém tabelas de dados e condições.

Os prompts são gerados e enviados para plataformas configuradas como Portal de serviços, Microsoft Teams, Slackou Virtual Agent.

A imagem a seguir ilustra este Sugestões proativas fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Canais no Sugestões proativas

Os canais são o meio pelo qual os avisos são exibidos para o usuário final em seu fluxo de trabalho.

A tabela a seguir descreve os canais disponíveis em Sugestões proativas.

Canais usados em Sugestões proativas

Canais	Descrição
Widget de portal	Os prompts são exibidos por meio de um widget no Portal do funcionário. **Nota:** Para ver os avisos no portal, o widget Prompt deve ser adicionado à página do portal. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços . Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços .
Virtual Agent	Os avisos também podem ser entregues a diferentes canais de Interfaces conversacionais (IC) por meio de Virtual Agent, por exemplo, Microsoft Teams ou Slack.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando dados

Configure sinais, fontes de dados, canais, categorias, ações e cronogramas para exibir avisos para gerentes e funcionários em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração da Sugestões proativas.

Sugestões proativas em Central de gerentes

Gere e exiba microinformações para gerentes usando Central de gerentes a Sugestões proativas. As informações contêm lembretes sobre solicitações de serviço, jornadas e aprendizados da equipe, acompanhados de ações relevantes para comunicar as informações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para gerentes.

Instalar Sugestões proativas

Você pode instalar a aplicação Sugestões proativas (com.sn_pp) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você deve instalar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) antes de instalar o plug-in Sugestões proativas para começar a usar a aplicação.

Plug-ins e apps dependentes para Sugestões proativas:

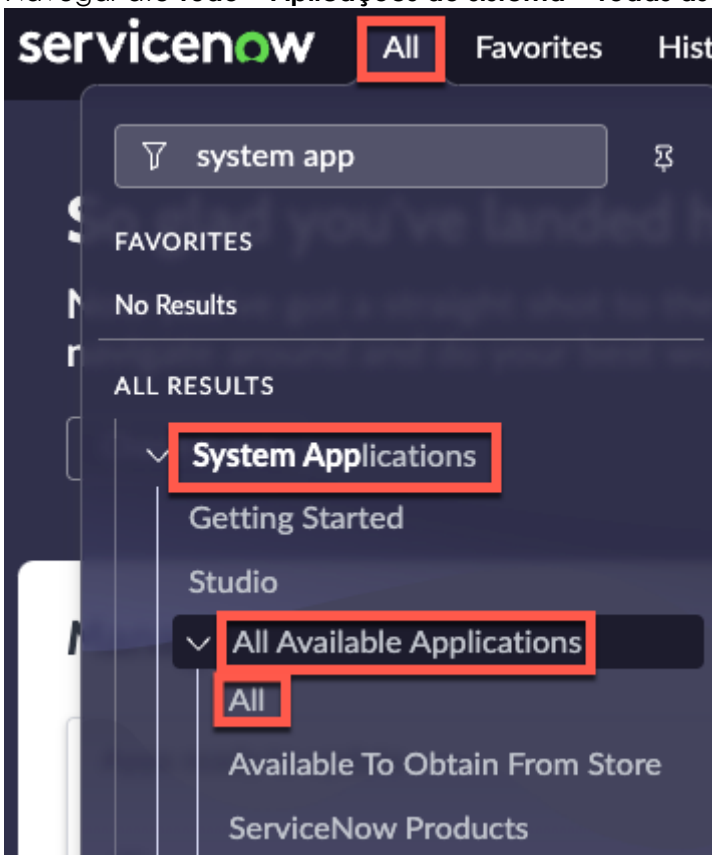
- Central do funcionário - Pro (com.snc.employee_center_pro) - para widgets e ações do portal.
- Integrações da Microsoft – Core (com.snc.ms_teams) - para usar a ação Iniciar bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Sugestões proativas (com.sn_pp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Sugestões proativas

Se você tiver a função admin, , poderá instalar a aplicação Sugestões proativas e configurá-la para exibir avisos relevantes para os gerentes e funcionários da sua organização. Com essas instruções, você pode habilitare eficiência de fluxo de trabalho e retorno mais rápido.

Um sinal é a configuração de avisos sobre quando enviá-los, o que enviar, para quem enviá-los, para onde enviá-los e ações relacionadas para gerá-los e entregá-los. Você pode definir para quem enviar o sinal, com que frequência e em quais canais. A aplicação Sugestões proativas oferece suporte a todos os canais conversational ide interface (IC) além do portal.

Nota: Você deve instalar e ativar both o Sugestões proativas e Now Assist para HRSD a aplicação deve ser instalado e para usar a capacidade e prompts de o sistema de base. Ts dois novos sinais que estão disponíveis para uso são o aviso de aprovações pendentes, e o aviso de saldo de licença alto.

Configurar Sugestões proativas é um processo de várias etapas:

- Criando um sinal. Um sinal determina quando enviar o prompt, o que enviar, para quem enviá-lo, para onde enviá-lo e ações relacionadas para gerar e entregar os prompts.
- Criação de uma fonte de dados para o sinal. A fonte de dados do sinal traz as informações mais relevantes para gerentes ou funcionários.
- Configurando canais. Escolha onde exibir os avisos que seriam os mais benefícios para seus usuários.
- Configurar ações. Você determine as ações para gerar e entregar os avisos.
- Configurando cronogramas. Você cescolhe a frequência que deseja que a fonte de dados processe os dados e para gerar os avisos nos canais selecionados.

Criar um sinal no Sugestões proativas

Configure sinais para determinar quais avisos enviar, para quem enviá-los, para onde e quando enviá-los e para gerá-los para enviar ao usuário.

Antes de Iniciar

Nota: Você deve instalar e ativar a aplicação Sugestões proativas e a aplicação Now Assist para HRSD para que possa usar a capacidade e os prompts do sistema de base. Os dois sinais que estão disponíveis para uso são o aviso de Aprovações pendentes e o aviso de Saldo de licença alto.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a configuração do sinal.
4. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição sobre o sinal.
5. Ative o sinal selecionando a opção **Ativo**.
6. No campo **Programação**, selecione uma programação que determine a frequência de envio do prompt para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre cronogramas, consulte Configurar cronogramas de sinal no Sugestões proativas.

7. No campo **Prioridade**, selecione a prioridade para determinar a ordem de exibição dos avisos no widget de aviso.
   Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio.
8. No campo **Ordem**, selecione a ordem relacionada ao sinal.
9. No campo **Marcadores de categoria**, selecione a categoria do sinal, que é usada para extrair os avisos específicos no widget de aviso.
   Para obter mais informações, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.
10. No campo **Canais e ações**, selecione o canal em que deseja que os avisos sejam exibidos e as ações que deseja associar ao canal.
    Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.
11. No campo **Usuário de recebimento**, selecione o usuário para o qual você deseja que receba o aviso, seja o gerente ou um funcionário.

    Nota:

    - O valor do funcionário é obtido do campo **Usuário** da fonte de dados especificada no campo **Fonte de dados**.
    - O gerente de um funcionário é derivado do campo **Gerente** na tabela Usuário [sys_user].

12. Na guia **Origem do sinal**, selecione o método de fonte de dados para recuperar os dados no campo **Fonte de dados**.
    Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas.
13. Na guia **Modelo de prompt**, preencha os campos.

    O conteúdo do modelo é exibido como o conteúdo do prompt para o usuário.

Campos de modelo de prompt

Campo	Descrição
Cabeçalho da sugestão	Cabeçalho para o prompt ou crie um cabeçalho. Para obter informações sobre como adicionar um novo cabeçalho, consulte Adicionar um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt. O cabeçalho é um ícone e um rótulo que são exibidos no prompt para identificar o tipo de prompt no Portal do funcionário. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para Habilidades, Aprendizado, Funções e assim por diante. **Nota:** Se nenhum cabeçalho for selecionado, o cabeçalho marcado como padrão será adicionado ao prompt e exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título	Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário.
Exibição de registro único	Modelo da mensagem a ser exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro.
Exibição de vários registros	Modelo da mensagem a ser exibida para os usuários quando o prompt for gerado para vários registros. Para obter mais informações, consulte Tokens em Sugestões proativas.
URL	URL que o usuário pode acessar na opção **Exibir detalhes** em Portal do funcionário ou na opção **Executar ação** para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas.

Você criou um modelo que é entregue como uma mensagem no prompt para o usuário.

14. Selecione **Enviar**.
    Você configurou um sinal que entrega a mensagem de aviso ao usuário na frequência programada.

Adicionar um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt

Adicione cabeçalhos intuitivos aos avisos exibidos no Portal do funcionário para permitir que os usuários identifiquem o tipo de aviso facilmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O cabeçalho padrão predefinido é Sugestão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Administração** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a configuração do sinal.
4. No campo **Programação**, determine a frequência para enviar o aviso ao usuário.
5. Selecione a guia **Modelo de prompt**.
6. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) ao lado do campo **de cabeçalho Prompt**.
7. Na página Configurações do cabeçalho de prompt, selecione **Novo**.
8. No campo **Rótulo**, insira um nome para descrever o cabeçalho.
9. Selecione **Ativo** para ativar o novo cabeçalho.
10. Opcional: Adicione um ícone para acompanhar o cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Ícone**, selecione o link **Clique para adicionar**.

b. Selecione **Escolher arquivo** para selecionar uma imagem da sua unidade local.
Os tipos de arquivo compatíveis são .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.

c. Selecione **OK**.

11. Opcional: Selecione o campo **É padrão** para marcar o cabeçalho como padrão.
Este cabeçalho será selecionado se nenhum valor for fornecido no campo **Cabeçalho de prompt**.

Se um cabeçalho padrão já tiver sido selecionado, uma mensagem de erro será exibida. Você deve limpar essa seleção antes de poder definir este cabeçalho como o padrão.

Nota:

Se você não vir o campo **É padrão**, poderá adicioná-lo ao layout.

12. Selecione **Enviar**.

13. Opcional: Adicione mais cabeçalhos repetindo as etapas 4 a 10.

Resultados
O cabeçalho mais recente adicionado é selecionado no campo **Cabeçalho de prompt**.

Criar uma fonte de dados para um sinal no Sugestões proativas

Especifique onde e como obter os dados que você deseja usar para enviar informações aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Fontes de dados do sinal**.

2. Selecione **Novo**.

3. No formulário Fonte de dados de sinal, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de fonte de dados de sinal.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar canais de entrega no Sugestões proativas

Configure um canal para exibir os avisos para os usuários finais em seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações do canal de sinal**.

2. Selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do canal de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da configuração do canal de sinal.
Aplicação	O escopo no qual a aplicação é criada.
Portal	Opção para selecionar Portal do funcionário como o canal para exibir os avisos.
Grupo de ação do portal	O grupo de ação aplicável aos avisos exibidos no portal. Os grupos de ação incluem algumas ações usadas com frequência para acesso rápido ao usuário final. Para obter mais informações, consulte Grupos de ação.
Virtual Agent	Opção para selecionar Virtual Agent como o canal para exibir os avisos.
Ações do Virtual Agent	As ações Virtual Agent (NLU e tipo de LLM) da tabela Ação de sinal [[sn_pp_signal_action] que podem ser executadas pelo usuário final. Para obter mais informações, consulte Configurar ações de sinal para Sugestões proativas. **Nota:** Só é possível selecionar no máximo três ações NLU baseadas em Virtual Agent e três ações Virtual Agent baseadas em LLM para cada registro de configuração de canal.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas

Crie e configure categorias para habilitar a pesquisa eficiente de avisos agrupados nas mesmas categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Categorias de sinal são os grupos lógicos usados para rotular e dividir os sinais. As categorias também permitem que você extraia prompts específicos da categoria no widget de prompt.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Categorias de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de categorias de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da categoria de sinal.
Descrição	Uma breve descrição da categoria de sinal.
Ativo	Opção para ativar o registro da categoria de sinal.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar ações de sinal para Sugestões proativas

Defina ações de sinal para permitir que os usuários finais que recebem um aviso por meio de Virtual Agent atuem sobre ele.

Antes de Iniciar

Nota: Ações de sinal são usadas para Virtual Agent. Portal do funcionário usa o grupo de ação para ações.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Ações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de ações de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação de sinal.
Tipo de modelo	Escolha se você deseja usar os tópicos regulares NLU baseados em Virtual Agent ou os tópicos baseados em LLM Virtual Agent no campo de tópico do VA. Suas opções são: ◦ NLU/Palavra-chave ◦ LLM
Tópico de VA	O tópico Virtual Agent relevante para a ação de sinal. Para obter mais informações sobre como criar um tópico Virtual Agent, consulte Criar um tópico Virtual Agent . Para obter informações sobre como publicar os tópicos, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de sinal.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar cronogramas de sinal no Sugestões proativas

Programação que determina quando executar a configuração de sinal para gerar avisos que notificam o usuário para agir.

Antes de Iniciar

A programação de sinal é a ação de gatilho no fluxo de trabalho do prompt que avalia a configuração e gera prompts que são entregues aos usuários.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Cronogramas de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de programação de sinal

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho de programação de sinal.
Ativo	Opção para ativar o trabalho de programação de sinal.
Condicional	Opção para executar o trabalho agendado com base em determinadas condições no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro ou falso). **Nota:** Este campo é exibido somente quando a opção **Condicional** está selecionada.
Executar	Tipo de programação para executar o trabalho. As opções disponíveis são: ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Periodicamente ◦ Uma vez

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Sob demanda ◦ Calendário comercial: início da entrada ◦ Calendário comercial: fim da entrada
Fuso horário	Fuso horário do trabalho de programação de sinal. A opção Usar fuso horário do sistema faz com que o trabalho seja executado no fuso horário da instância que executa o trabalho. Se nenhum fuso horário for selecionado, o trabalho será executado no fuso horário do usuário que inseriu a hora.
Hora	A hora em que a programação deve ser executada no formato de relógio de 24 horas. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o valor do campo **Executar** é Diário, Semanal ou Mensal.

4. Selecione **Enviar**.

Adicionar e configurar o widget de prompt

Adicione e configure o widget de prompt para acessar Sugestões proativas em um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Portal de serviços* > **Páginas**.
2. Pesquise e selecione uma página para adicionar o widget de prompt.
   Você também pode criar uma nova página e adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando os widgets Designer do Portal de serviços e Portal de serviços .
3. Selecione o link relacionado **Abrir no Designer**.
   O Designer do Portal de serviços é exibido.
4. Na guia Widgets, pesquise prompts e arraste o widget de prompts para a área Editar.
5. Selecione o ícone de edição no canto superior direito do widget.
6. Edite o formulário.

Campos de contêiner de prompt

Campo	Descrição
Categorias de aviso	Categorias para extrair e adicionar avisos específicos da categoria no widget de aviso. Para obter informações sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	categorias de sinal, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.
Persona	Persona para filtrar e exibir os avisos no widget. As opções são Gerente ou Funcionário.
Título	Título a ser exibido no widget.
Mostrar menu	Exibe o menu Gerenciar preferências no widget que permite ativar ou desativar a exibição dos avisos individualmente.
Contagem máxima de prompts	O número máximo de avisos exibidos no widget.
Prompts por linha	O número de avisos exibidos por vez no widget. O próximo conjunto de avisos pode ser acessado com um controle deslizante no widget.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Como usar o Sugestões proativas

Você pode usar a aplicação Sugestões proativas para enviar informações informativas e acionáveis a gerentes e funcionários, mantendo-os informados e incentivando-os a agir imediatamente.

Depois de uma configuração de sinal bem-sucedida em Sugestões proativas, os avisos são gerados de acordo com a programação na configuração.

Para ver a lista de avisos, navegue até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Avisos**. Os detalhes a seguir são exibidos para cada prompt: Nome do receptor, Nome do sinal, Status, Modelo de prompt, Tokense Data de criação. Para obter mais detalhes, como a **tabela Ação** relacionada e os campos **Ação realizada**, selecione o ícone Exibir detalhes do conteúdo ( ).

Nota: Os avisos são excluídos automaticamente após 180 dias da criação usando o recurso de limpeza automática.

Avisos nos canais de entrega

Os avisos são entregues aos usuários finais por meio de vários canais, como Portal do funcionário, Virtual Agentou Microsoft Teams.

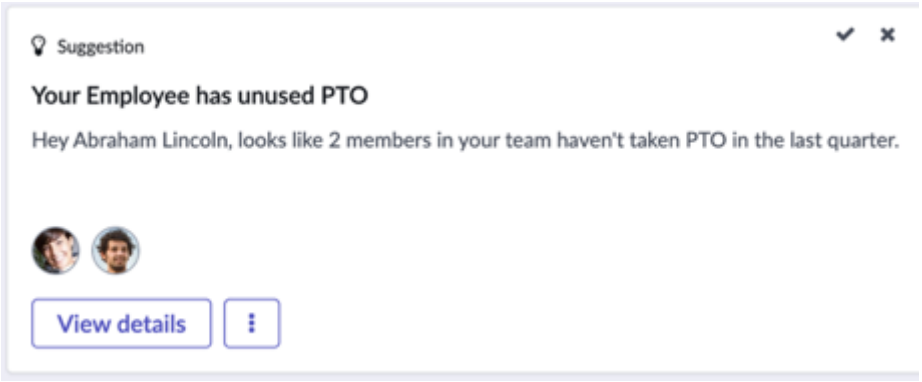
As notificações de prompts e a aparência do prompt são diferentes em canais diferentes.

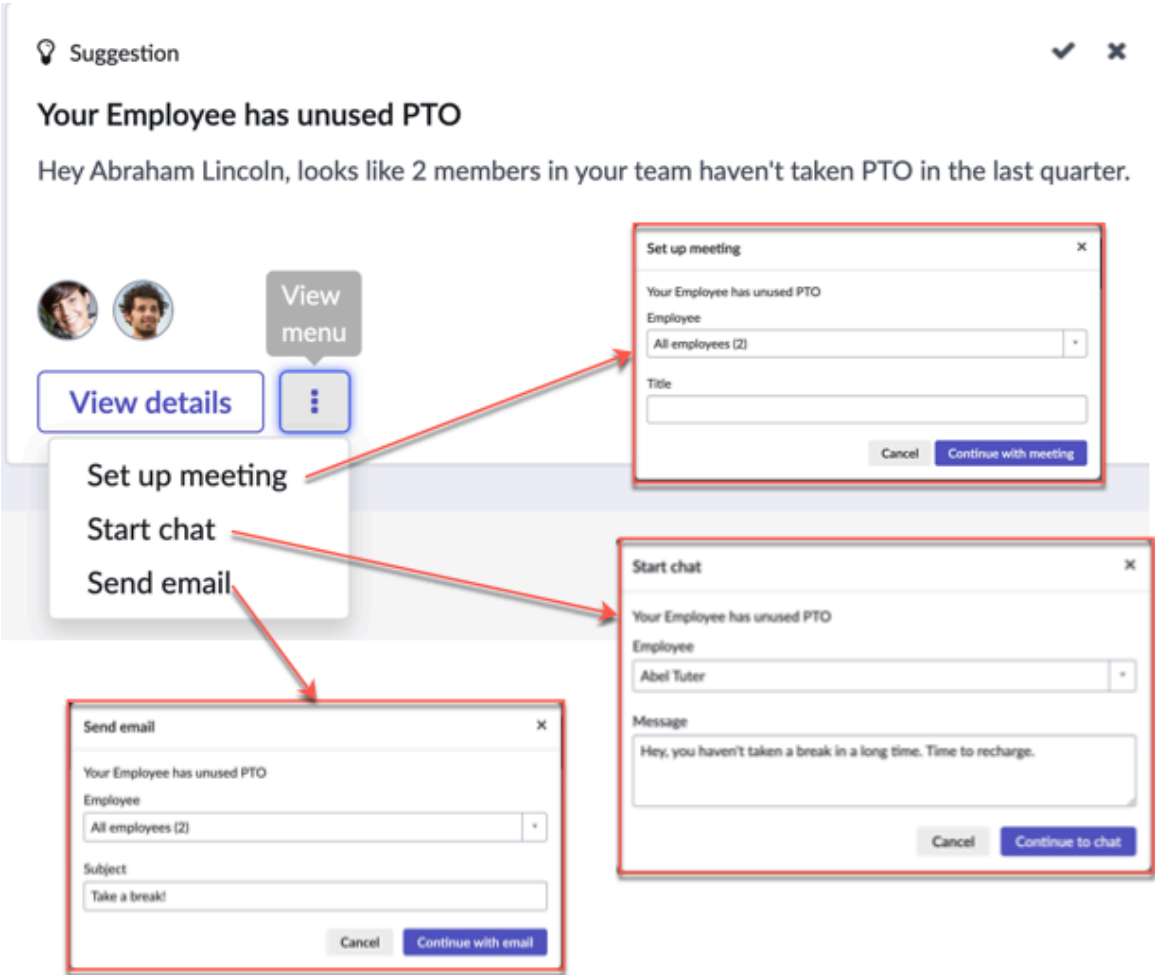
- Widget de aviso - Em qualquer portal, os avisos são exibidos por meio de um widget. O widget Prompt está disponível por padrão, mas deve ser adicionado ao portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de prompt.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de um widget de prompt no Portal do funcionário. O botão **Exibir detalhes** fornece mais detalhes sobre o prompt. Os detalhes exibidos dependem do tipo de fonte de dados, do usuário de recebimento e do modelo (exibição de registro único ou múltiplo) selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar um sinal no Sugestões proativas. Para obter mais informações sobre ações no widget, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





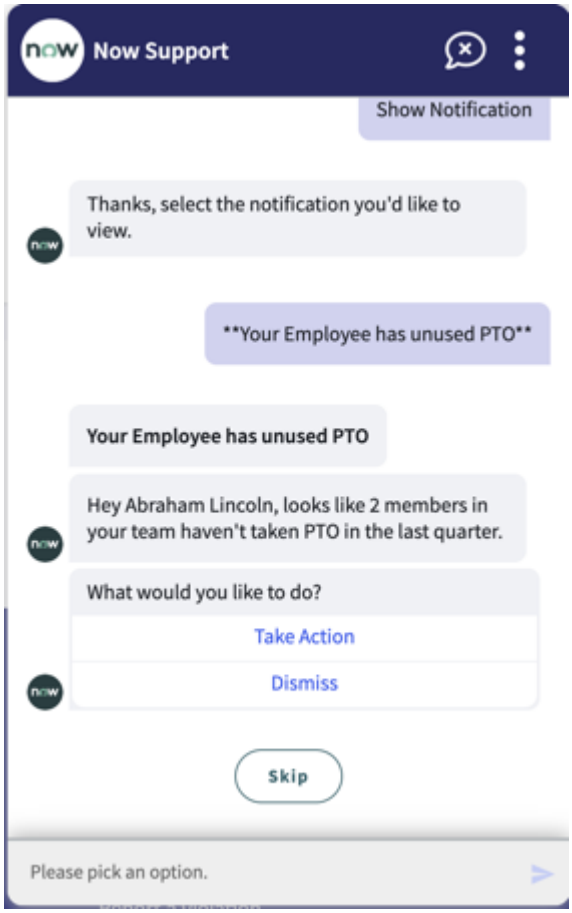
Nota: Os avisos gerados são entregues ao widget somente quando o usuário abre o portal.

- Virtual Agent - Uma notificação é exibida no ícone de bate-papo Virtual Agent para indicar que há uma mensagem de aviso. Selecionar o botão **Abrir janela de bate-papo** inicia o bate-papo exibindo a mensagem de aviso e as opções para realizar outras ações.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

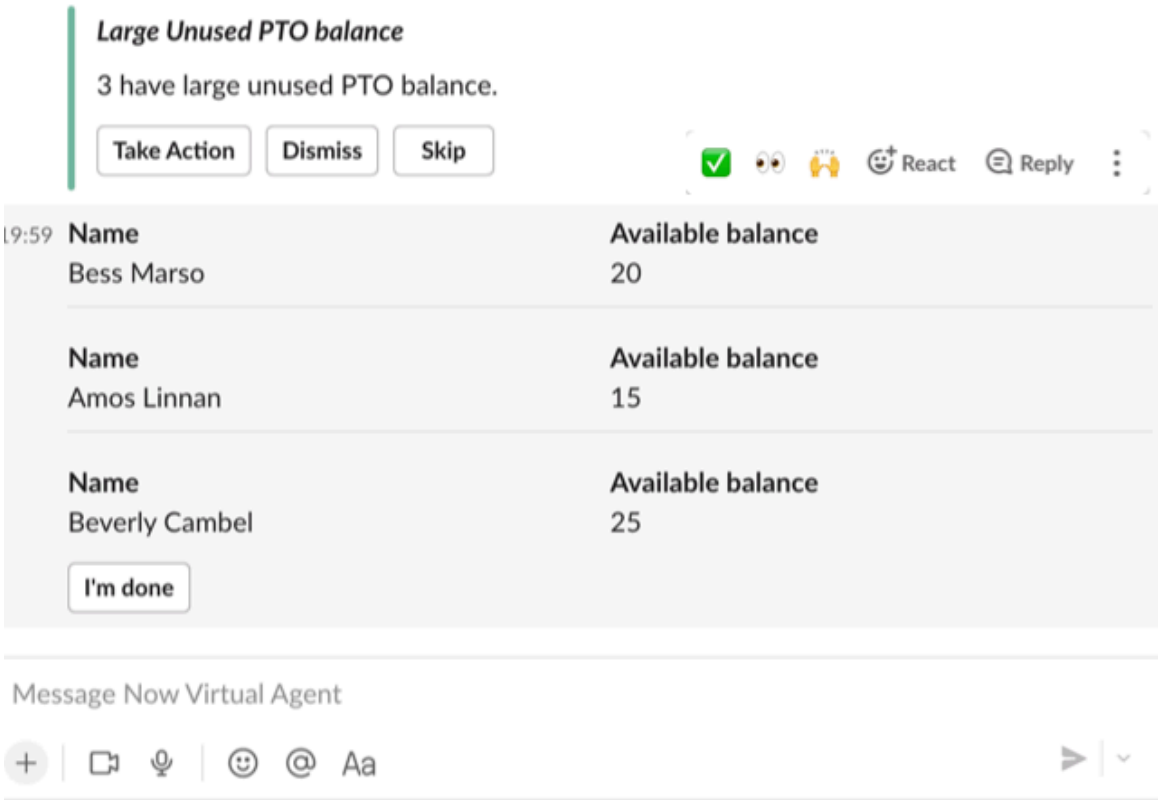


- Microsoft Teams - Semelhante ao bate-papo Virtual Agent, uma notificação é exibida no painel de bate-papo. Selecionar o contato Now Virtual Agent inicia o bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Microsoft Teams.



Now Assist com Sugestões proativas

Seus funcionários e gerentes podem usar ações de conversa para ver suas tarefas de RH pendentes e quanto tempo de folga restante eles têm usando a integração Now Assist com a Sugestões proativas.

O Sugestões proativas com a integração Now Assist usa modelos de linguagem grandes (Serviço Now LLM) para criar uma experiência de conversa em idioma natural que pode melhorar o sucesso de seus avisos.

Nota: Sugestões proativas oferecem suporte a Serviço Now LLM ações para uma experiência de conversa mais inteligente e flexível.

Um sinal é a configuração de instruções sobre quando enviá-los, o que enviar, para quem enviá-los, para onde enviá-los e ações relacionadas para gerá-los e entregá-los. Você pode definir para quem enviar o sinal, com que frequência e em quais canais. As seguintes configurações de sinal two estão disponíveis para que seus funcionários e gerentes possam experimentar as capacidades Serviço Now LLM em Sugestões proativas:

- Aprovações pendentes: Exibe um aviso para o funcionário em suas tarefas de RH pendentes para aprovação. A ação correspondente a esta configuração de sinal é **Mostrar aprovações**.
- Saldo de descanso remunerado alto: Exibe um aviso para o funcionário se tiver mais de 80% deflicenças restantes. A ação correspondente a esta configuração de sinal é **Solicitar descanso remunerado**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações **Mostrar aprovações** e **Solicitar descanso remunerado** não estão disponíveis por padrão para adicionar à configuração de sinal, pois estão inativas. Siga estas etapas para ativar estas ações:

- Crie e publique os Serviço Now LLM tópicos. Para obter informações sobre como criar um tópico Virtual Agent , consulte Criar um tópico Virtual Agent . Para obter informações sobre como publicar um tópico Virtual Agent, consulte Publicar um tópico Virtual Agent
- Crie ações de sinal paraSugestões proativas. Para obter informações sobre como configurar ações de sinal para Sugestões proativas, consulte Configurar ações de sinal para Sugestões proativas.
- Selecione as ações na configuração do canal de sinal. Para obter informações sobre como configurar os canais de entrega em Sugestões proativas, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.

Nota: Você pode selecionar as ações NLU e Serviço Now LLM no campo **Ações do Virtual Agent**.

Uma única configuração de sinal atende a avisos e ações NLU e Serviço Now LLM. O aviso é entregue aos portais, dependendo da configuração Virtual Agent. Por exemplo, se o portal tiver Now Assist configurado, Serviço Now LLM avisos e ações serão entregues. Se o portal tiver NLU configurado, NLU solicitará e as ações serão entregues a partir da mesma configuração de sinal. Para obter mais informações sobre a configuração do sinal, consulte Criar um sinal no Sugestões proativas.

Recusando um aviso em Portal do funcionário

Opte por não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

- Certifique-se de que Central de gerentes e Desenvolvimento de talentos estejam instalados para acessar essas guias no Portal do funcionário.
- Para acessar os avisos em qualquer outra página do portal no Portal do funcionário, o widget Prompt deve ser adicionado. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços . Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, navegue até o hub apropriado, dependendo se você é um gerente ou funcionário.
   - Se você for um gerente, navegue até **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
   - Se você for um funcionário, navegue até **A sua carreira** > **Central de carreiras**.
3. No widget de prompt, exiba uma lista de todos os sinais selecionando o ícone Gerenciar preferências ( ).

Nota: Todos os sinais para os quais há um prompt na tabela de prompts são listados, independentemente de seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Desativado** para o sinal do qual você deseja recusar.

   Nota: Se você decidir que deseja receber o aviso novamente, selecione **Ativado**.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos recusados são movidos para o estado Ignorar.

Recusando um aviso em Virtual Agent

Opte por não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para iniciar o Virtual Agent.
3. Tipo `Mostrar notificações`.
   Todas as suas notificações são exibidas.
4. Selecione o sinal que você deseja recusar.
5. Selecione a opção **Ignorar** para retirar-se do sinal.
6. No próximo conjunto de ações, selecione **Recusar** para cancelar a assinatura do sinal.

   Nota: A ação **Não relevante para mim** descarta o aviso atual e não o sinal inteiro.

7. Selecione **Sim** para confirmar sua escolha.

Resultados
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos recusados são movidos para o estado Ignorar.

Painel do Sugestões proativas

Use o painel Sugestões proativas para exibir a análise de uso e as métricas principais dos avisos que são gerados para fornecer informações acionáveis no fluxo de trabalho.

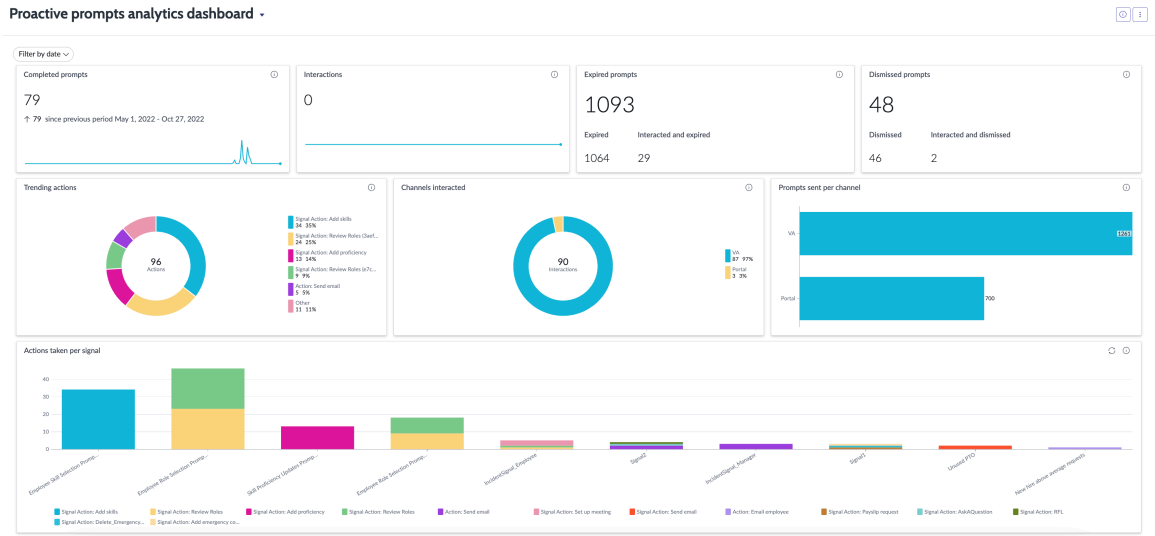
Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Administração** > **Uso do painel de análise**.

Funções e usuário finais

O Visualizador de painel (sn_pp.dashboard_viewer) pode exibir o painel com várias métricas de prompt para o período selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios e indicadores

Widgets no painel

Título	Tipo	Descrição
Sugestões concluídas	Pontuação única	Número de avisos marcados como Concluídos por Sugestões proativas usuários.
Interações	Pontuação única	Número de interações (cliques de ação) realizadas como resultado de avisos.
Sugestões expiradas	Pontuação única	Número de avisos que expiraram após o período de tempo limite. O número é dividido em Prompts expirados, que expiraram sem interação do usuário, e Prompts interagidos e expirados, que envolveram uma interação do usuário em algum momento, mas expiraram posteriormente.
Sugestões descartadas	Pontuação única	Número de sugestões exibidas e descartadas pelos usuários. O número é dividido em Prompts descartados, com os quais não houve interação, e Prompts interagidos e descartados, que envolveram uma interação do usuário, mas que posteriormente foram descartados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets no painel

Título	Tipo	Descrição
Ações em alta	Donut	Ações preferenciais por usuários que interagem com avisos.
Canais interagidos	Donut	Canais nos quais os usuários estão interagindo com avisos.
Sugestões enviadas por canal	Barra horizontal	Número de avisos gerados para cada canal.
Ações realizadas por sinal	Coluna empilhada	Várias ações realizadas pelos usuários com base em um aviso de sinal.

Para ver uma exibição detalhada e uma análise detalhada do widget, clique nele.

Use a opção **Filtrar por data** para selecionar um período de tempo e exibir as análises no período de tempo fornecido.

Referência para Sugestões proativas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão em Sugestões proativas.

Componentes instalados com Sugestões proativas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Sugestões proativas, incluindo funções de usuário e tabelas.

Sugestões proativas funções

Funções no Sugestões proativas

Nome da função	Operações	Contém as funções
sn_pp.admin	Pode criar e gerenciar todas as Sugestões proativas configurações e recursos. Acesso CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) a todas as tabelas.	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	Acesso de leitura nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt users [sn_pp_prompt_users] e Prompt details [sn_pp_prompt_details].	
sn_pp.writer	Pode exibir, modificar ou criar avisos. Acesso de gravação nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt users [sn_pp_prompt_users]	sn_pp.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Sugestões proativas

Nome da função	Operações	Contém as funções
	e Prompt details [sn_pp_prompt_details].	

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Tabelas instaladas

Tabelas no Sugestões proativas

Tabela	Descrição
Configuração de sinal [sn_pp_signal_config]	Armazena dados de configuração de sinal, como usuário de recebimento, frequência de envio de prompts, título, modelo de prompt, categoria, prioridade, canais e ações.
Sinal automático [sn_pp_auto_signal]	Armazena os cronogramas para o sinal ser executado.
Configuração do canal de sinal [sn_pp_signal_channel_config]	Armazena a configuração de canais para um sinal, como os canais para os quais este prompt de sinal deve ser enviado e as ações de cada canal.
Ações de sinal [sn_pp_signal_action]	Armazena as Virtual Agent ações que o usuário pode realizar ao receber o aviso.
Fonte de dados do sinal [sn_pp_signal_data_source]	Armazena a definição da tabela de origem e a lógica de extração de dados de condições simples ou com agregações ou scripts avançados ou o indicador Performance Analytics. Também inclui o limite para avaliar os dados.
Configuração do usuário de sinal [sn_pp_signal_user_config]	Armazena critérios adicionais aplicados a usuários qualificados para prompt.
Categoria de sinal [sn_pp_signal_category]	Armazena a categoria de sinal usada para identificar o tipo de prompt.
Execuções de sinal	Armazena os detalhes das execuções de cada prompt.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas no Sugestões proativas

Tabela	Descrição
[sn_pp_signal_executions]	
Avisos [sn_pp_prompt]	Armazena todos os avisos gerados por um sinal.
Detalhes da solicitação [sn_pp_prompt_details]	Armazena as informações do funcionário qualificadas para o aviso ou sinal quando o usuário de recebimento é o gerente.
Avisar usuários [sn_pp_prompt_users]	Armazena as informações de nível de registro qualificadas para o prompt quando o campo **Coletar registros** está selecionado.

Tokens em Sugestões proativas

Os espaços reservados para token indicam os dados que serão substituídos durante o tempo de execução.

Ao criar um sinal, a mensagem exibida para o usuário é gravada nos campos Exibição de registro único e Exibição de vários registros. Use tokens nessas mensagens para indicar os dados que serão substituídos dinamicamente durante o tempo de execução. Por exemplo, a mensagem "Olá, $ {reifying_user}, parece que $ {user_count} membros da sua equipe não fizeram o descanso remunerado no último trimestre" será exibida como "Olá, Abel Tuter, parece que 2 membros da sua equipe t realizou descanso remunerado no último trimestre".

Tipos de tokens

- recebimento_user: nome do destinatário do prompt.
- user_name: nome do funcionário.

  Nota: Se o destinatário for o gerente e apenas um funcionário abaixo desse gerente se qualificar para o sinal, use o nome do funcionário diretamente com este token.

- user_count: contagem de funcionários sob o gerente que se qualificam para o sinal.
- item_count: contagem de registros pertencentes ao funcionário que qualificou o sinal.
- item: se apenas um registro pertencer ao funcionário que qualifica o sinal, o valor no campo Exibir da fonte de dados será armazenado neste token.
- pontuação: a pontuação usada na avaliação de limite.

Nota: * indica que os tokens só podem ser usados quando o campo **Coletar registros** está selecionado.

Tokens para modelos de prompt

Tipo de fonte de dados	Persona	Tokens (registro único)	Tokens (vários registros)
Simples	Gerente	Nenhum(a)	recebimento_usuário, user_count

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tokens para modelos de prompt

Tipo de fonte de dados	Persona	Tokens (registro único)	Tokens (vários registros)
Agregar como contagem	Gerente	recebimento_usuário, item_count, nome_usuário	recebimento_usuário, user_count
Agregar como nenhum	Gerente	recebimento_usuário, item_count, nome_usuário	recebimento_usuário, user_count
Script	Gerente	recebimento_usuário, item_count*, nome_usuário	recebimento_usuário, user_count
Indicador do Performance Analytics	Gerente	recebimento_usuário, pontuação, item_count*, nome_do_usuário	recebimento_usuário, user_count
Simples	Funcionário		
Agregar como contagem	Funcionário	recebimento_usuário, pontuação, item*	recebimento_usuário, item_count
Agregar como nenhum	Funcionário	recebimento_usuário, pontuação, item*	recebimento_usuário, item_count
Script	Funcionário	recebimento_usuário, pontuação, item*	recebimento_usuário, item_count*
Indicador do Performance Analytics	Funcionário	recebimento_usuário, pontuação, item*	recebimento_usuário, item_count*

Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas

As fontes de dados são os diferentes tipos de métodos de recuperação de dados das tabelas de dados em Sugestões proativas.

Fontes de dados usadas em Sugestões proativas

Tipo de fonte de dados	Descrição
Simples	Recupera dados de uma única tabela de dados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para avisar o gerente sobre o funcionário que não está mudando a função atual ou para avisar o funcionário sobre o alto saldo de descanso remunerado não utilizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados usadas em Sugestões proativas

Tipo de fonte de dados	Descrição
	Nota: Use o tipo Simples de fonte de dados quando tiver certeza de que a saída da fonte de dados retorna um registro por usuário selecionado no campo **Usuário**. Caso contrário, a estrutura considerará apenas o primeiro registro e ignorará os registros restantes. Para vários registros, escolha a fonte de dados Agregados.
Agregado	Permite o uso de funções agregadas na fonte de dados, por exemplo, Contagem. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar os gerentes sobre um grande número de solicitações de recém-contratados ou informar o funcionário sobre o número de tarefas atrasadas. **Nota:** • Se o valor agregado for nenhum, o administrador deverá selecionar um campo de pontuação na tabela a ser usado na avaliação de limite. • A agregação (contagem) é agrupada pelo campo **Usuário**.
Script	Para condições complexas, use esta fonte de dados para gravar código e recuperar dados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para avisar o gerente sobre um grande número de comentários em um caso. O script deve retornar uma lista separada por vírgulas de objetos com os seguintes pares de chave-valor: • usuário: sys_id do registro sys_user. • pontuação: cadeia de caracteres de pontuação numérica se Coletar registros estiver marcado. • registro: sys_id do registro correspondente na sourceTable. • sourceTable: a tabela da qual as pontuações são obtidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados usadas em Sugestões proativas

Tipo de fonte de dados	Descrição
	• displayValue: nome mostrado nos detalhes de exibição. • displayLabel: nome do rótulo que representa o displayValue.
Indicador do Performance Analytics	Usa os dados coletados pelo trabalho Performance Analytics para o indicador e detalhamento selecionados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar o gerente sobre o número de incidentes em aberto. **Nota:** O trabalho Performance Analytics deve ser executado para processar os dados. Para obter mais informações, consulte Ativação de trabalhos do Performance Analytics.

Ações e grupos de ação no Sugestões proativas

As ações fornecem ao usuário a capacidade de agir no prompt.

Os tipos de ações disponíveis diferem com base no canal. Salvo indicação em contrário, as ações na tabela a seguir estão disponíveis para Portal do funcionário e Virtual Agent.

Ações em Sugestões proativas

Ação	Descrição
Exibir detalhes	Permite que o usuário veja mais detalhes sobre o prompt, incluindo qualquer URL fornecido na configuração do sinal. Os usuários também podem acessar links diretamente para os itens/tarefas/registros com base no URL configurado na fonte de dados Script. Para obter mais informações, consulte Criar um sinal no Sugestões proativas. **Nota:** • A exibição de links para itens/tarefas/registros funciona somente com a fonte de dados Script. • Os detalhes exibidos são influenciados pela seleção no campo Coletar registros. • Esta ação está disponível somente para Portal do funcionário. Em Virtual Agent, os detalhes são exibidos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em Sugestões proativas

Ação	Descrição
Enviar e-mail	O usuário pode enviar um e-mail diretamente do prompt. Esta ação leva o usuário diretamente para a janela de composição, dependendo do cliente de e-mail padrão configurado em sua organização. Os usuários podem optar por enviar o e-mail para um usuário ou para todos os usuários ao mesmo tempo. **Nota:** Somente usuários ativos com e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para enviar o e-mail.
Marcar reunião	O usuário pode agendar uma reunião por meio do cliente de e-mail padrão, como Outlook ou Gmail, com base na configuração da sua organização. **Nota:** • Esta ação tem um parâmetro de ação configurável *mailClient* do tipo cadeia de caracteres. Por padrão, o cliente de e-mail é o Outlook. Você pode alterá-lo para o Gmail. • Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para configurar uma reunião. • Este parâmetro é aplicável somente para Portal do funcionário ações.
Iniciar bate-papo	O usuário pode falar com a parte interessada individualmente por meio de Microsoft Teams. **Nota:** • A ação Iniciar bate-papo requer que o plug-in com.snc.ms_teams tenha sido instalado. • Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para iniciar um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O parâmetro de ação configurável **selectindividual** em Ações na estrutura Ação da Central do funcionário determina se você pode selecionar todos os funcionários ou um funcionário individual para as ações Enviar e-mail, Configurar reunião e Iniciar bate-papo. O valor padrão é falso. Este parâmetro é aplicável somente para ações em Portal do funcionário.

Grupos de ação

Grupos de ação são uma coleção de ações usadas com frequência em uma estrutura para acesso rápido. Grupos de ação são usados somente em Portal do funcionário. Para Sugestões proativas, os grupos de ação disponíveis são:

- Grupo de ação de bate-papo
- Grupo de ação de e-mail

Para obter mais informações, consulte Grupo de ação.

Formulário de fonte de dados de sinal

Formulário para criar uma fonte de dados para o sinal.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da fonte de dados do sinal.
Descrição	Breve descrição da fonte de dados do sinal.
Tipo	O tipo de fonte de dados que você deseja criar. Os valores disponíveis são: • Simples • Agregados • Com script • Indicador (indicador do Performance Analytics) • Subfluxo Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas.
Script	O script para recuperar a fonte de dados. Siga o script de exemplo fornecido no campo para uma execução bem-sucedida do script. **Nota:** Este campo está disponível somente quando a opção Com script está selecionada no campo **Tipo**.
Subfluxo	Qualquer subfluxo publicado criado usando Flow Designer como fonte de dados.
Indicador	O tipo de medição de desempenho para o tipo de fonte de dados do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
	Nota: Somente indicadores automatizados publicados no hub de análise são compatíveis.
Detalhamento	O campo para agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo, como Prioridade, Categoria ou Grupo de atribuição. **Nota:** Somente detalhamentos cujo campo de origem de detalhamento está disponível na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados.
Tabela	A tabela usada como origem para obter os dados.
Condição	Critérios que devem ser atendidos para recuperar os dados da tabela. Por exemplo, a condição **[Saldo disponível][Maior que] [10]** recuperaria um saldo de descanso remunerado não utilizado de mais de 10 dias.
Campo de usuário	O campo da tabela de dados usado para agrupar os registros de fonte de dados.
Aplica-se a	A configuração do usuário para filtrar os dados no campo **Usuário**.
Pode ser avaliado para um único usuário	Permite que a origem seja compatível com uma única execução de usuário. Ao selecionar esta opção, o prompt é gerado para o usuário conectado no momento em tempo de execução. **Nota:** Para tipos de fonte de dados Script e Subfluxo, um parâmetro adicional é adicionado para lidar com o usuário.
Pode ser avaliado para uma determinada data	Habilita a origem a ser executada para a data selecionada. Ao selecionar esta opção, o aviso é gerado na data selecionada. **Nota:** Para tipos de fonte de dados Script e Subfluxo, um parâmetro adicional é adicionado para lidar com a data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
Coletar registros	Opção para obter detalhes do registro ao entregar a mensagem de aviso. **Nota:** • Se o Indicador for selecionado como o tipo de fonte de dados, a opção **Coletar registros** também deverá ser definida como verdadeira no registro do indicador selecionado. • A seleção desta opção armazena o valor do campo de exibição na tabela Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details]. • A seleção desta opção influencia a ação Exibir detalhes. • Se o campo **Incluir registros zero** estiver selecionado, a opção **Coletar registros** não poderá ser usada.
Campo de exibição	Um campo da tabela de origem que é exibido na ação Exibir detalhes e na mensagem de aviso para representar um registro da tabela. Por exemplo, na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], um caso de RH pode ser representado com um número de caso, uma descrição resumida ou qualquer outro campo na tabela. **Nota:** • Este campo é exibido somente quando o campo **Coletar registros** está selecionado. • O token do item contém o valor deste campo.
Condição do limite	
Agregado	Tipo agregado. Este campo está disponível somente quando a fonte de dados selecionada é Agregada.
Condição	Condição para o valor limite. Os valores disponíveis são: • Menos de • Menor que ou é • É

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
	• Superior a ou é • Maior que
Valor	Um valor para a condição fornecida no campo **Condição**. Por exemplo, para encontrar a contagem de mais de cinco tarefas atrasadas, o número **do Valor** seria 5 e a condição completa seria **[Tarefas atrasadas][Maior que][5]**.
Campo de pontuação	O campo usado para avaliação de pontuação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o tipo de fonte de dados selecionado é Agregado e o valor do campo **Agregado** é Nenhum. Somente os campos que têm valores numéricos podem ser selecionados.
Usar percentil	Opção para usar a comparação relativa em vez da comparação estática em relação a um número fixo.
Valor de percentil	Valor de percentil para a condição de limite. Este campo aparece somente quando o campo **Usar percentil** está selecionado. Os valores disponíveis são: • Valores atípicos inferiores • percentil 25 • Mediana • Percentil 75 • Valores atípicos mais altos
Incluir zero registros	Opção para incluir usuários sem registros na tabela. Por exemplo, selecione esta opção para enviar um aviso aos funcionários que não têm saldo de descanso remunerado. **Nota:** Você pode restringir os usuários sem registros selecionando uma configuração de usuário no campo **Aplica-se a**. Por exemplo, você pode enviar avisos para funcionários do departamento de RH sem registros na tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de sinal

Formulário para criar um sinal em Sugestões proativas.

Campos de configuração de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da configuração do sinal.
Descrição	Breve descrição da configuração do sinal.
Ativo	Opção para ativar a configuração do sinal.
Programação	Determina com que frequência o prompt deve ser enviado ao usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de sinal no Sugestões proativas.
Prioridade	Determina a ordem de exibição dos avisos no widget de aviso. Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio.
Pedido	Armazena a ordem relacionada ao sinal.
Marcadores de categoria	A categoria do sinal, que é usada para extrair prompts específicos no widget de prompt. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.
Canais e ações	O canal em que os avisos devem ser exibidos e as ações associadas ao canal. Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.
Usuário de recebimento	O usuário que receberá o aviso, seja o gerente ou um funcionário. **Nota:** • O valor do funcionário é obtido do campo **Usuário** da fonte de dados especificada no campo **Fonte de dados**. • O gerente de um funcionário é derivado do campo **Gerente** na tabela Usuário [sys_user].
Origem do sinal	
Fonte de dados	O método de fonte de dados para recuperar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração de sinal

Campos	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas.
Modelo de solicitação	
Cabeçalho da sugestão	Ícone e rótulo exibidos no Portal do funcionário para identificar o tipo de prompt. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para Habilidades, Aprendizado, Funções e assim por diante. Para obter informações sobre como adicionar cabeçalhos, consulte Adicionar um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt.
Título	Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário.
Exibição de registro único	Um modelo para a mensagem a ser exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro.
Exibição de vários registros	Um modelo para a mensagem a ser exibida para os usuários quando o prompt for gerado para vários registros. Para obter mais informações sobre tokens, consulte Tokens em Sugestões proativas.
URL	Uma URL que o usuário pode acessar na ação **Exibir detalhes** em Portal do funcionário ou **Executar ação** para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas.

Tradução automática

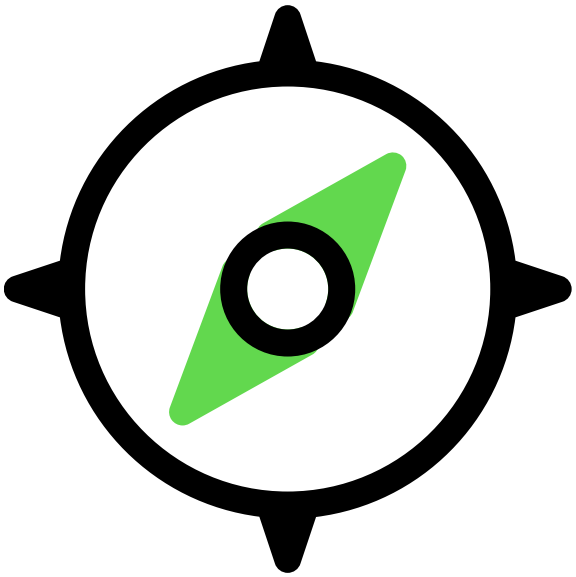
Integração de instâncias múltiplas de RH

O ServiceNow® Integração de instâncias múltiplas de RH centraliza a entrega de serviços de RH em um modelo de serviços compartilhados, permitindo que consumidores e provedores conectem suas instâncias para criar fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema ServiceNow.

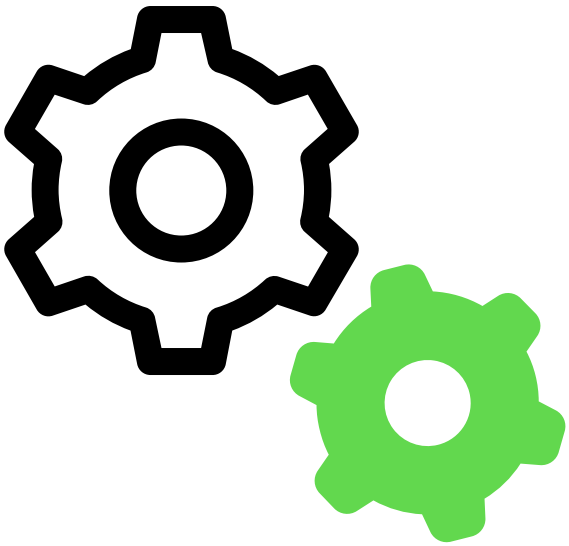
Iniciar

Explorar	Configurar

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Saiba mais sobre Integração de instâncias múltiplas de RH recursos



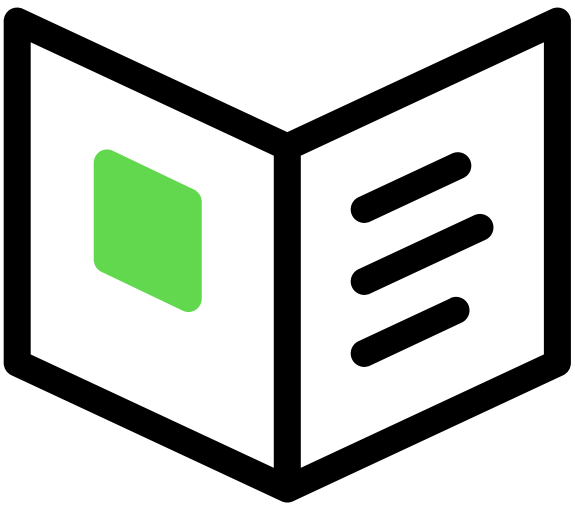
Planejar e configurar sua implementação

Use



Ofereça uma experiência sem problemas que facilite o envio e o atendimento de solicitações de RH, proporcionando aos usuários finais a conveniência de trabalhar em sua própria instância.

Referência



Veja os detalhes sobre o componente, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Integração de instâncias múltiplas de RH no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Integração de instâncias múltiplas de RH

Saiba mais sobre os benefícios e as principais ofertas da aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH.

Visão geral Integração de instâncias múltiplas de RH

Os parceiros e provedores de serviço para execução de serviço de RH geralmente executam sua própria instância de Prestação de serviços de RH. Integração de instâncias múltiplas de RH fornece comunicação entre instâncias e experiências uniformes de serviço de RH (para serviços de RH remotos e serviços de RH locais) com execução em diferentes instâncias por meio dos seguintes recursos:

- Capacidade de terceirizar serviços.
- Como os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância, eles podem fluir perfeitamente entre as instâncias.
- Experiência do usuário consistente para funcionários em todo o catálogo de RH, independentemente de eles estarem interagindo localmente ou remotamente de qualquer provedor terceirizado.
- Capacidade de controlar a experiência do funcionário da organização de acordo com a cultura, a identidade visual e as políticas da organização.
- A uniformidade e a padronização para agentes de RH na instância do provedor permitem que eles trabalhem em casos locais ou remotos de RH na instância Now Platform do provedor com uma curva de aprendizado mínima.
- Gerenciar e controlar o acesso no nível do catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade nas instâncias do provedor e do consumidor.
- Sincronização de informações relevantes, como status da solicitação enviada (tarefa do provedor), comentários e anexos por provedores de serviço.

Nota: Integração de instâncias múltiplas de RH depende do seguinte:

- Service Bridge
- App com escopo de Recursos Humanos: Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de instâncias múltiplas de RH usuários

Usuários em uma instância do provedor

Usuário	Descrição
Administrador do provedor	• Pode registrar clientes em uma instância do provedor. • Pode criar e publicar catálogos remotos em uma instância do provedor. • Pode exibir registros na fila de transporte em uma instância do provedor.
Agente de RH ou agente do provedor	• Pode diferenciar casos remotos de casos locais e trabalhar neles para execução de casos básicos em uma instância do provedor. • Pode interagir por meio de comentários, anexos e rastrear mudanças de estado no caso de RH remoto em uma instância do provedor.

Usuários em uma instância do consumidor

Usuário	Descrição
Administrador do consumidor	• Pode registrar provedores em uma instância do consumidor. • Pode assinar catálogos remotos do provedor de serviços externo. Ative catálogos para permitir que o funcionário do consumidor gere uma solicitação da instância do consumidor para a instância do provedor. • Pode exibir registros em uma fila de transporte em uma instância do consumidor.
Funcionário do consumidor	Pode acessar e enviar solicitações de serviço de um portal de funcionário do consumidor.

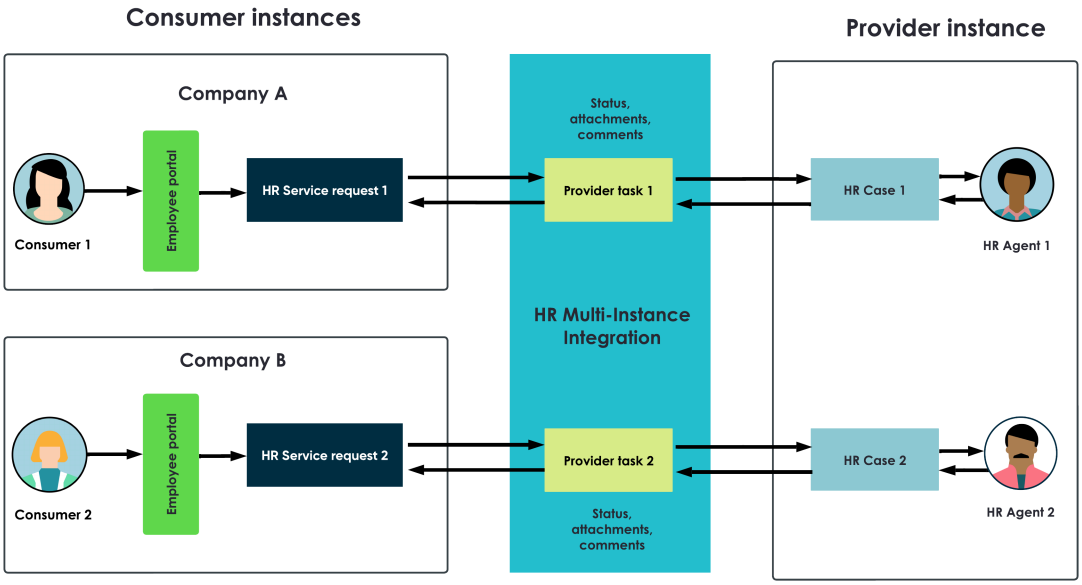
Fluxo de trabalho do Integração de instâncias múltiplas de RH

O gráfico a seguir explica como uma solicitação de serviço é gerada na instância do consumidor e atendida na instância do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo



Benefícios do Integração de instâncias múltiplas de RH

Benefícios para o provedors que estão fornecendo serviços de RH

Benefício	Usuários
Os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância e podem fluir perfeitamente entre instâncias para execução.	Provedor
Restrinja somente usuários com funções específicas para exibir registros na instância do provedor.	Administrador do provedor
A uniformidade e a padronização para agentes de RH na instância do provedor permitem que eles trabalhem em casos locais ou remotos de RH na instância Now Platform do provedor com uma curva de aprendizado mínima.	Agente do provedor

Benefícios para consumidoress que estão aproveitando os serviços de RH de terceiros

Benefício	Usuários
Não há necessidade de manter especialistas internos ou agentes para serviços terceirizados (de natureza redundante e transacional).	Consumidor
Os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância e podem fluir perfeitamente entre instâncias para execução	Consumidor
Restrinja somente usuários com funções específicas para exibir registros na instância do consumidor.	Administrador do consumidor
Experiência do usuário consistente para funcionários em todo o catálogo de RH, independentemente de eles	Funcionário do consumidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios para consumidoress que estão aproveitando os serviços de RH de terceiros

Benefício	Usuários
estarem interagindo localmente ou remotamente de qualquer provedor terceirizado. Faça uma solicitação por meio de um catálogo de RH de uma instância do consumidor e atenda à solicitação de uma instância do provedor.	

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Integração de instâncias múltiplas de RH, consulte:

- Configuração da Integração de instâncias múltiplas de RH
- Como usar o Integração de instâncias múltiplas de RH
- Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH

Diretrizes da Separação de domínios para Integração de instâncias múltiplas de RH

Revise essas diretrizes de separação de domínio antes de usar a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH.

Nota:

- Somente a separação de domínio básico (somente separação de dados e não separação de processo) é compatível com Integração de instâncias múltiplas de RH.
- A Separação de domínios não é obrigatória para Integração de instâncias múltiplas de RH. Você pode omitir esta seção se sua organização não precisar do Domain Separation.

Diretrizes para Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor

Instale o plug-in Domain Separation [com.snc.pa.domain_support] e o plug-in Catalog Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

Se você quiser que os catálogos remotos e as tarefas do provedor sejam acessíveis por todos os funcionários em todos os domínios, mantenha a conexão do provedor e a empresa do provedor em global.

Se você quiser que os catálogos remotos e as tarefas do provedor sejam acessíveis por usuários do domínio específico, mantenha a conexão do provedor e a empresa do provedor no domínio necessário.

Diretrizes para Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor

Para habilitar o Domain Separation em uma instância do provedor, revise as seguintes diretrizes:

- Instale o plug-in Domain Separation [com.snc.pa.domain_support] e o plug-in Catalog Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

  Nota: Defina domínios se quiser habilitar o Domain Separation para cada consumidor, caso contrário, omita a configuração específica do Domain Separation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Associe uma empresa de consumidor a um domínio. O registro de conexão da Central de controle de serviços de cada consumidor, a empresa do consumidor, as conexões de integrações de sistemas externos, os fluxos relacionados à integração de sistemas externos e cada usuário consumidor devem residir no domínio necessário (se a separação de domínio estiver habilitada).
- Associe a empresa consumidora correta aos usuários importados de sistemas externos. O domínio de um usuário é derivado de um registro da empresa.
- Mantenha os serviços de RH e os catálogos remotos no global se o mesmo serviço for usado em todos os consumidores. Os serviços de RH e os catálogos de RH podem ser mantidos em um domínio específico do consumidor, criando o serviço de RH específico do consumidor e os catálogos remotos.

Nota: As tarefas do provedor e os casos de RH remotos residem em um domínio específico do consumidor quando a separação de domínio está habilitada. O domínio de um caso de RH é derivado do domínio da empresa do integrador-usuário da Central de controle de serviços para esse consumidor.

Configuração da Integração de instâncias múltiplas de RH

Planeje e configure sua implementação de Integração de instâncias múltiplas de RH.

Visão geral da configuração

1. Importar usuários.
2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor

   Se você for um provedor, planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor.

3. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

   Se você for um consumidor, planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor.

Importar usuários

Importe usuários do sistema de registros do consumidor para uma instância do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Configure as integrações da ServiceNow necessárias na instância do provedor.

Procedimento

1. Importe usuários do sistema de registros do consumidor (por métodos compatíveis com a ServiceNow) para a instância do provedor.
2. Associe a empresa consumidora correta aos usuários que são importados para a instância do provedor.

Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor

Planejar e implementar a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

1. Ative o Integração de instâncias múltiplas de RH para a aplicação do provedor na ServiceNow Store, que instala os seguintes plug-ins:
   - Base de integração de várias instâncias de RH
   - Central de controle de serviços para provedor
   - App com escopo de Recursos Humanos: Core

   Nota: Além disso, você também pode instalar o Espaço do agente da ServiceNow para gestão de casos de RH para permitir que os agentes trabalhem em casos de RH na instância do provedor.

2. Configure Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor executando as seguintes etapas:

   a. Registre um consumidor da Central de controle de serviços. Uma empresa ou conta deve existir para o consumidor na instância do provedor e o usuário deve estar associado à empresa. Se você quiser habilitar o Domain Separation, deverá associar um domínio à empresa. Para obter mais informações, consulte Registrar um consumidor Central de controle de serviços .

   Nota: Importe usuários de uma instância do consumidor para a instância do provedor antes de registrar um consumidor da Central de controle de serviços. Para obter mais informações, consulte Importar usuários.

   b. Crie um produtor de registro remoto e publique-o. Para obter mais informações, consulte Catálogos remotos no Central de controle de serviços .

   Nota:
   - Você pode criar produtores de registro remoto somente se tiver a função de administrador do provedor [sn_hr_mii_provider] junto com uma função de delegado_desenvolvido.
   - Crie um produtor de registro remoto no escopo Base de integração de várias instâncias de RH para que os catálogos estejam disponíveis na instância do consumidor. Depois de revisar um produtor de registro remoto, você deve atualizar o valor no campo **Produtor de registro** no serviço de RH.
   - Ao criar produtores de registros remotos, selecione o fluxo **Criar caso de RH a partir da tarefa do provedor**. Esta etapa é necessária para criar automaticamente um caso de RH a partir de uma tarefa do provedor quando o produtor de registro remoto é acionado.
   - Para que o fluxo **de tarefas Criar caso de RH a partir do provedor** funcione conforme o esperado, você deve incluir o campo **Aberto para** no produtor de registro remoto. Você pode encontrar essas informações na lista relacionada **Variáveis** ou **Conjuntos de variáveis** no registro do produtor de registro remoto.

   c. Configure um serviço de RH para acionar um caso quando o produtor de registro remoto for acionado. Ao criar um serviço de RH, selecione o produtor de registro remoto configurado no campo **Produtor de registro**. Consulte Configurar um serviço de RH.

Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor

Você pode instalar a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Revise o Integração de instâncias múltiplas de RH da lista de aplicações do provedor no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

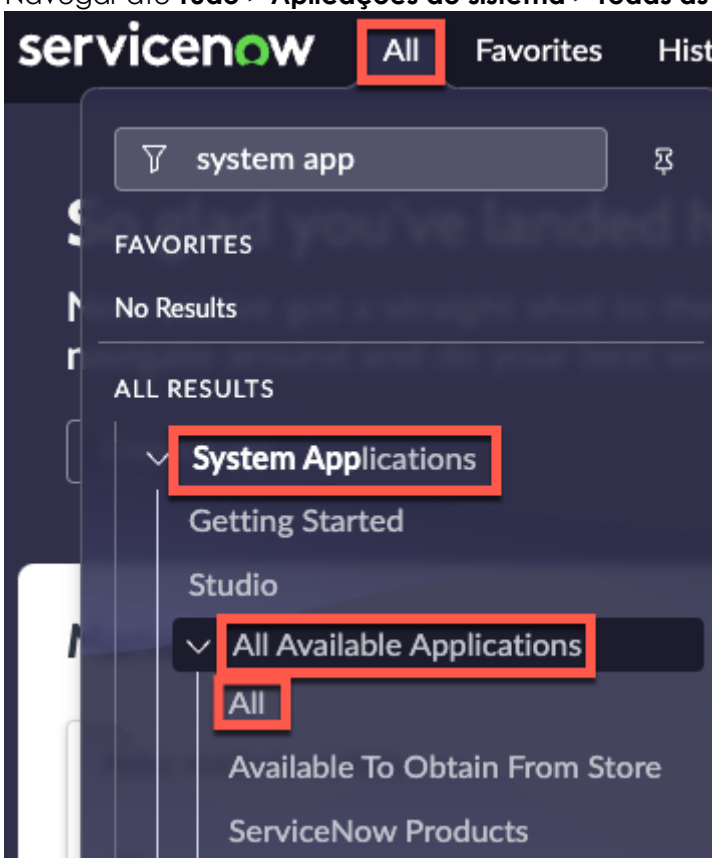
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre o Integração de instâncias múltiplas de RH para a aplicação do provedor usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

Planejar e implementar a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor.

Visão geral da configuração

1. Ative a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor na ServiceNow Store, que instala os seguintes plug-ins:
   - Base de integração de várias instâncias de RH
   - Central de controle de serviços para consumidor

   Nota: Além disso, você também pode instalar a Central do funcionário da ServiceNow para permitir que os funcionários façam solicitações de serviço por meio de catálogos na Central do funcionário.

2. Configure Integração de instâncias múltiplas de RH para Consumidor executando as seguintes etapas:

   a. Registre um provedor da Central de controle de serviços. Para obter mais informações, consulte Registro em um provedor .
   b. Ative os produtores de registros remotos que o provedor publicou para sua organização. Para obter mais informações, consulte Ativar direitos em Central de controle de serviços .
   c. Habilite catálogos remotos na categoria de catálogo apropriada para que os catálogos remotos possam ser acessados pelos funcionários no Portal do funcionário. Para obter mais informações, consulte Associar conteúdo de categorias de catálogo a um tópico.

Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor

Você pode instalar a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Revise o Integração de instâncias múltiplas de RH da lista de aplicações do consumidor no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

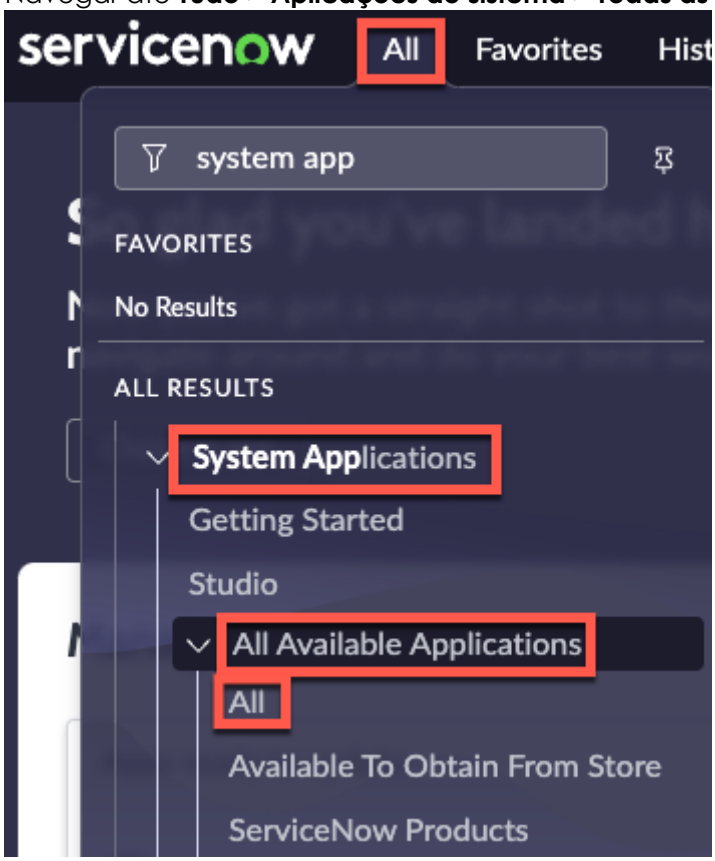
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre o Integração de instâncias múltiplas de RH da aplicação Consumidor usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Como usar o Integração de instâncias múltiplas de RH

Use Integração de instâncias múltiplas de RH para fazer uma solicitação de serviço de RH de uma instância do consumidor e atendê-la a partir de uma instância do provedor.

Visão geral de Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor

Se você for um provedor, revise a seguinte seção:

1. Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor

   Como administrador, instale a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor na ServiceNow Store.

2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para o provedor

   Como administrador do provedor, importe usuários, crie conexões, configure itens do catálogo remoto e configure o serviço de RH.

3. Usando Integração de instâncias múltiplas de RH para Provedor

   Como um agente em uma instância do provedor, atenda a uma solicitação de RH remota que é feita de uma instância do consumidor.

Visão geral de Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

Se você for um consumidor, consulte a seção a seguir:

1. Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor

   Como administrador, instale a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor na ServiceNow Store.

2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

   Como administrador do consumidor, ative os itens do catálogo remoto para torná-los visíveis em um portal do funcionário para que os funcionários façam solicitações de serviço. Restrinja somente usuários com funções específicas para fazer solicitações remotas.

3. Usando Integração de instâncias múltiplas de RH para Provedor

   Como funcionário consumidor, você pode gerar uma solicitação de serviço remoto de um portal de funcionário consumidor para uma instância do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações

Para entender mais sobre as diretrizes e limitações gerais para Integração de instâncias múltiplas de RH, consulte Diretrizes e limitações gerais.

Usando Integração de instâncias múltiplas de RH para Provedor

Atenda a uma solicitação de serviço de RH remota que é feita de uma instância do consumidor para uma instância do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente de RH

Procedimento

1. Revise o caso de RH remoto atribuído a você.
   O caso de RH é criado a partir de uma tarefa do provedor que é gerada a partir de uma instância do consumidor.

   Nota: Transferência de casos, suspensão de casos e aprovações de caso, tarefas de RH, assinatura de documentos e compartilhamento de artigos de conhecimento não são compatíveis com os casos de RH remotos que são atendidos em uma instância do provedor.

2. Solicite informações adicionais do funcionário consumidor adicionando comentários ou anexos ao caso.
   Os detalhes solicitados são sincronizados com a tarefa do provedor na instância do consumidor.
3. Marque o caso de RH como concluído quando a solicitação de RH for atendida.
   O status do caso de RH é sincronizado com o status da tarefa do provedor na instância do consumidor.

Usando Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

Gere uma solicitação de serviço de RH remota do portal do funcionário para a instância do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: funcionário consumidor

Procedimento

1. Navegue até o portal do funcionário do consumidor.
2. Selecione um catálogo de RH para fazer sua solicitação.
   Esta solicitação aciona um fluxo de aprovação (não um fluxo obrigatório) para aprovação gerencial. Depois que a solicitação de RH é aprovada pelo seu gerente, uma tarefa do provedor é criada para a instância do provedor. Depois que o agente atende à solicitação na instância do provedor, a solicitação de RH é fechada automaticamente na instância do consumidor.

Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH

Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH.

Instalado com Integração de instâncias múltiplas de RH para Provedor

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de instâncias múltiplas de RH para provedor, incluindo funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do provedor de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_provider.admin]	Pode se conectar a uma instância do consumidor, criar ou atualizar um produtor de registro remoto na instância do provedor, ler ou gravar tarefas do provedor, criar critérios do consumidor para controles de acesso remoto.	• sn_hr_mii_base.admin • sn_hr_mii_provider.usuário
Usuário do provedor de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_provider.user]	Esta função é usada pelo fluxo Criar caso de RH a partir da tarefa do provedor para criar um caso de RH remoto a partir de uma tarefa do provedor.	

Instalado com Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de instâncias múltiplas de RH para consumidor, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do consumidor da Integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_consumer.admin]	Pode se conectar à instância do provedor, habilitar um produtor de registro remoto e propriedades relacionadas na instância do consumidor, ler ou gravar tarefas do provedor e adicionar fluxos de pré-aprovação.	sn_hr_mii_base.admin

Diretrizes e limitações gerais

Revise essas diretrizes e limitações gerais antes de usar a aplicação Integração de instâncias múltiplas de RH.

See este KB1808151 .

Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros

Estenda Prestação de serviços de RH capacidades integrando com outros sistemas de terceiros.

- Integrações de RH
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors
- Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group
- Document Template integration with Adobe Sign
- Document Template integration with DocuSign
- Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Integrações de RH

Integre Prestação de serviços de RH aos sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados; sistemas de verificação de antecedentes para solicitar verificações de antecedentes; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas; e muito mais.

Para sistemas selecionados, integrações pré-configuradas estão disponíveis para uso. Você também pode configurar sua própria integração personalizada com sistemas de terceiros que usam serviços SOAP ou REST.

Importante: A integração Workday e a integração SuccessFactors que estavam disponíveis com o plug-in Integrações de RH foram descontinuadas. Para a integração do Workday, você pode usar a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday e, para a integração do SuccessFactors, pode usar a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Integrações pré-configuradas

Prestação de serviços de RH fornece integrações pré-configuradas para os seguintes sistemas de terceiros.

Detalhes da integração pré-configurada

Sistema de terceiros	Integração pré-configurada
Sistema de verificação em segundo plano	• Integração com o serviço First Advantage • Integração com o serviço preciso em segundo plano • Integração com o serviço da Sterling Talent Solutions
Sistema de assinatura eletrônica	• Integração com o serviço DocuSign • Integração com o serviço do Adobe Sign
Sistema de gestão de formulários de imposto	Integração com o serviço CIC Plus

Informações de suporte e solução de problemas

Para obter informações sobre suporte e solução de problemas de integrações de RH, consulte o artigo Perguntas frequentes sobre integrações de RH [KB0678031] na Base de conhecimento HI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Há cenários que não são compatíveis com a integração inicial, especificamente quando um funcionário é recontratado ou quando um funcionário passa de temporário para em tempo integral.

Informações de ativação

As Integrações de RH são ativadas automaticamente quando você ativa a Gestão de casos e de conhecimento. Se não estiver ativado, você poderá ativar manualmente as Integrações de RH. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com a aplicação, consulte Componentes instalados com Integrações de RH.

Ativar integrações de RH

Você pode ativar o app com escopo de Recursos Humanos: integrações [com.sn_hr_integrations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Integrações permite que você integre Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Integrações de RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integrações de RH, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O plug-in Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] ativa a propriedade do sistema sn_hr_integrations.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de Integrações de RH, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de integrações de RH [sn_hr_integrations.admin]	Pode acessar e configurar a aplicação Integrações de RH.	sn_hr_integrations.user
Usuário de integrações de RH [sn_hr_integrations.user]	Pode acessar e ler dados na aplicação Integrações de RH.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Atribuir funções de cliente de RH para sincronização de usuários de integração	Atribui funções de RH para usuários de integração diariamente.
Integrações de RH - Trabalho de nova tentativa de push da interface externa	Novas tentativas de envio de dados para o sistema de terceiros periodicamente.
Integrações de RH - Verificação precisa em segundo plano - Obter atualizações de pedido	Obtém atualizações de pedido de verificação em segundo plano para a integração precisa em uma base periódica.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Entradas Adicionais de Integrações de RH [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Tabela para entradas adicionais.
Pacote de Verificação do Histórico sn_hr_integrations_background_check_package]	Tabela para pacotes de verificação em segundo plano.
Preparação de Verificação do Histórico de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Tabela de preparação para verificações em segundo plano.
Preparação do Departamento de Integrações de RH	Tabela de preparação para departamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_hr_integrations_dept_staging]	
Interface externa de integrações de RH [sn_hr_integrations_external_interface]	Tabela para interfaces externas de RH.
Perfil de Trabalho de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_profile]	Tabela de preparação para perfis de trabalho.
Rastreador de Trabalhos de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_tracker]	Tabela para rastreadores de trabalho.
Tipos de Licenças [sn_hr_integrations_leave_type]	Tabela para tipos de licença.
Preparação do Local de Integrações de RH [sn_hr_integrations_loc_staging]	Tabela de preparação para locais.
Mapeamento de Esquema de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Tabela para mapeamentos de esquema de saída de RH.
Serviço de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_service]	Tabela para serviços de saída de integração de RH.
Gatilho de serviço de saída de integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Tabela para gatilho de serviço de saída.
Mapeamento de Esquema de Integrações de RH [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Tabela para mapeamentos de esquema de RH.
Serviço de integrações de RH [sn_hr_integrations_service]	Tabela para serviços de integração de RH.
Rastreador de trabalhos do serviço de integrações de RH [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Tabela para rastreadores de trabalho de serviço.
Mapeamento de serviços de integrações de RH [sn_hr_integrations_service_mapping]	Tabela para mapeamentos de serviços de RH.
Origem de Integrações de RH [sn_hr_integrations_source]	Tabela para origens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Propriedades de origem de integrações de RH [sn_hr_integrations_source_properties]	Tabela para propriedades de origem.
Versão de Origem de Integrações de RH [sn_hr_integrations_source_version]	Tabela para versões de origem.
Preparação de Integrações de RH [sn_hr_integrations_staging]	Tabela de preparação de integrações de RH principais. **Nota:** Todas as tabelas de preparação de integrações de RH devem ser uma extensão desta tabela principal.
Perfil de Trabalhador de Integrações de RH [sn_hr_integrations_worker_profile]	Tabela de preparação para perfis de trabalhadores, perfis de trabalhadores efetivos e perfis de trabalhadores futuros.

Integração com o serviço First Advantage

A integração pré-configurada do First Advantage usa serviços SOAP para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço First Advantage. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Importante: A integração com o serviço First Advantage está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da integração do First Advantage

A integração do First Advantage está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação em segundo plano por meio do serviço First Advantage.
- O serviço First Advantage avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato de verificação de antecedentes.
  - Crie uma tarefa e envie um e-mail para o funcionário se inscrever e concluir uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site do First Advantage.
- Depois que o funcionário conclui a tarefa, o serviço First Advantage executa a verificação em segundo plano.
- Quando a verificação em segundo plano é concluída, o serviço First Advantage atualiza o caso com o status e os detalhes da verificação em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da integração do First Advantage

Para configurar a integração do First Advantage, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de antecedentes apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço First Advantage.

Fornecer credenciais de origem para o serviço First Advantage

Forneça a origem e as credenciais SOAP para o serviço First Advantage para que ele possa ser acessado para integração.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço First Advantage está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço First Advantage possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais SOAP, incluindo a URL do endpoint, nome de usuário e senha
- Conta primária
- Conta
- Endereço de e-mail do solicitante

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro do **First Advantage**.
3. Na lista relacionada **Credenciais SOAP**, forneça as credenciais SOAP a serem usadas com sua integração.

Campo	Descrição
URL de endpoint	URL de endpoint exclusivo fornecido pelo sistema de terceiros. **Nota:** ◦ O valor padrão é somente um URL de espaço reservado. Certifique-se de substituí-lo pelo URL do endpoint exclusivo que você obtém do provedor de terceiros. ◦ Os dados transferidos entre a instância do cliente e o sistema de terceiros são protegidos por meio de SSL padrão. Para uma conexão segura, forneça um link HTTPS criptografado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de Usuário de Entrada	Nome de usuário para extração de dados de entrada.
Entrada de senha	Senha para nome de usuário de entrada. **Nota:** Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto, os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam.
Nome de Usuário de Saída	Nome de usuário para envio por push de dados de saída.
Senha de Saída	Senha para nome de usuário de saída. **Nota:** Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto, os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Entradas adicionais de integrações de RH**, forneça o valor de cada chave.
   - parent_account
   - conta
   - solicitante_email_address
6. Na lista relacionada **de propriedades de origem de integrações de RH**, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Habilita o log de depuração para exibir respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade. ◦ Tipo: verdadeiro ou falso ◦ Valor padrão: falso ◦ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Verificar a integração do serviço First Advantage

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em Prestação de serviços de RH e o serviço First Advantage. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária uma personalização adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço First Advantage está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Verifique o mapeamento de serviço de RH, que mapeia o serviço de RH para o serviço web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

   c. Para o grupo **First Advantage**, clique na seta para expandir a lista.
   Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço web de RH apropriado.

Mapeamento de serviços de RH

Mapeamento de serviços de RH	Serviço de RH	Serviço web de RH
First Advantage - Solicitar verificação em segundo plano pelo First Advantage	Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage	Serviço web First Advantage

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.

   c. Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.

   d. Clique no ícone de informações para cada registro do First Advantage para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no First Advantage.

3. Verifique os mapeamentos do esquema de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.

   c. Para o grupo **First Advantage**, clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do First Advantage estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

b. Na lista **Mapas de transformação de tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação da verificação do histórico de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Adicionar pacotes de verificação em segundo plano para o serviço First Advantage

Adicione um ou mais pacotes de verificação de antecedentes à sua instância para que eles possam ser acessados quando for feita uma solicitação de verificação de antecedentes por First Advantage. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço First Advantage está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Um pacote de verificação em segundo plano é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação em segundo plano. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação em segundo plano, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de verificação do histórico

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação em segundo plano.
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do pacote de verificação em segundo plano.
Fornecer	Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Informações relacionadas

Fornecer credenciais de origem para o serviço First Advantage

Integração com o serviço preciso em segundo plano

A integração pré-configurada do Accurate Background usa serviços REST para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Accurate Background. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Importante: A integração com o serviço preciso em segundo plano está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da integração precisa

A integração precisa está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação em segundo plano por meio do serviço de precisão.
- O serviço de precisão avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato de verificação de antecedentes.
  - Envie um e-mail ao funcionário com um link para se inscrever e concluir uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site do Accurate.
- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de antecedentes, o serviço de precisão executa a verificação de antecedentes.
- Quando a verificação em segundo plano for concluída, o serviço de precisão atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação em segundo plano.

Configuração de integração precisa

Para configurar a integração precisa, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Accurate.

Forneça credenciais de origem para o serviço do Accurate

Forneça a origem e as credenciais REST do serviço do Accurate para que ele possa ser acessado para integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço preciso em segundo plano está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço Preciso possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo a URL do endpoint, nome de usuário e senha

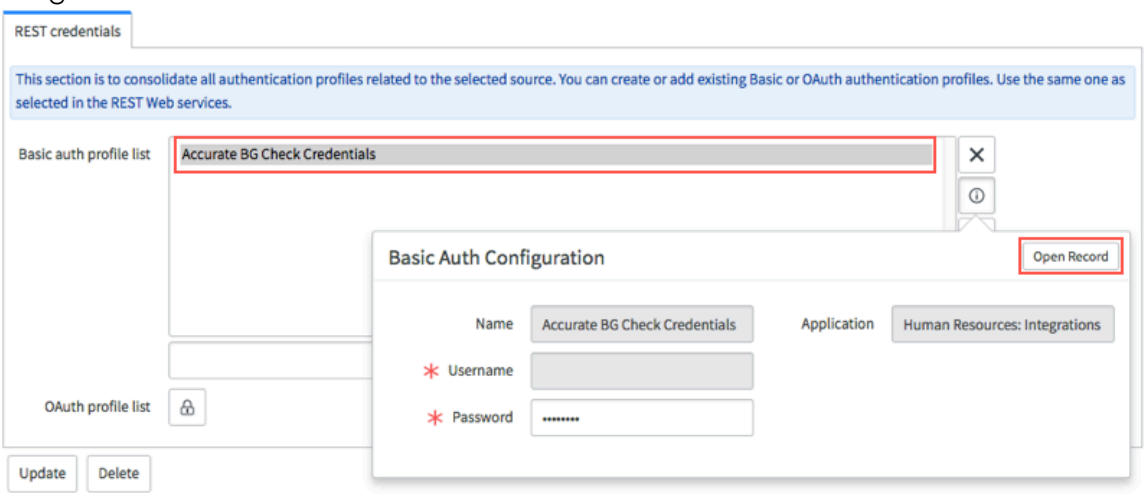
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro **de Verificação precisa em segundo plano**.
3. Na lista relacionada **Credenciais REST**, forneça as credenciais do perfil de autenticação básica a serem usadas com sua integração.

   Importante: No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer a URL do endpoint exclusivo que você obtém do provedor de terceiros.

   a. No campo **Lista de perfil de autenticação básica**, clique no ícone **Desbloquear**.

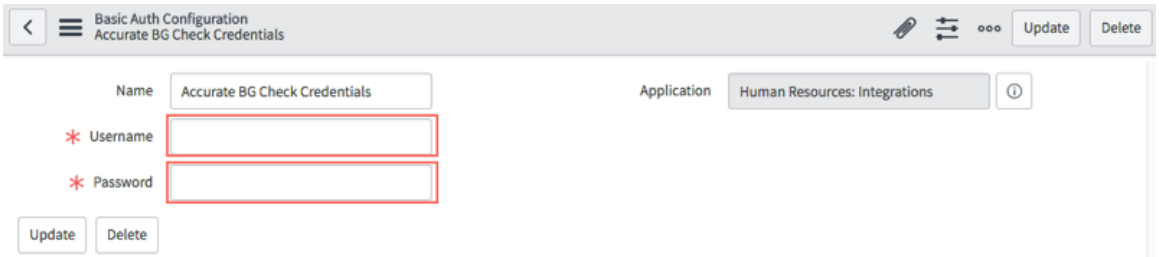
   b. Selecione o perfil **Verificação precisa de credenciais do BG**, clique em **Visualizar** e abra o registro.



   c. No formulário **Configuração de autenticação básica**, forneça o nome de usuário e a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Clique em **Atualizar**.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **de propriedades de origem de integrações de RH**, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Habilita o log de depuração para exibir respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade. ◦ Tipo: verdadeiro ou falso ◦ Valor padrão: falso ◦ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Verificar a integração do serviço de precisão

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em Prestação de serviços de RH e o serviço Accurate. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária uma personalização adicional.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço preciso em segundo plano está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeiam o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH para os serviços web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para o grupo **Preciso**, clique na seta para expandir a lista.

d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH estão mapeados corretamente para os serviços web de RH apropriados.

Nota: Certifique-se de verificar o URL do endpoint para o registro **da API de verificação precisa em segundo plano**.

Mapeamento de serviços de RH

Mapeamento de serviços de RH	Serviço de RH ou serviço de saída de integração de RH	Serviço web de RH
Verificação precisa do histórico - Verificação precisa do histórico - Obter atualizações do pedido	Verificação precisa em segundo plano - Obter atualizações de pedido	API de verificação precisa do histórico
Verificação precisa do histórico - Verificação precisa do plano de fundo - Obter dados do relatório	Verificação precisa do histórico - Obter dados do relatório	API de verificação precisa do histórico
Verificação precisa de antecedentes - Verificação precisa de antecedentes - Fazer pedido	Verificação precisa do histórico - Fazer pedido	API de verificação precisa do histórico
Verificação precisa de antecedentes - Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate	Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate	API de verificação precisa do histórico

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.

b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.

c. Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.

d. Clique no ícone de informações de cada registro preciso para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no preciso.

3. Verifique os mapeamentos do esquema de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.

c. Para o grupo **Preciso**, clique na seta para expandir a lista.

d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados de Precisão estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

   b. Na lista **Mapas de transformação de tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação da verificação do histórico de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Adicionar pacotes de verificação em segundo plano para o serviço de precisão

Adicione um ou mais pacotes de verificação de antecedentes à sua instância para que eles possam ser acessados quando for feita uma solicitação de verificação de antecedentes pelo Accurate. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço preciso em segundo plano está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Um pacote de verificação em segundo plano é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação em segundo plano. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação em segundo plano, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de verificação do histórico

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação em segundo plano.
Descrição	Descrição do pacote de verificação em segundo plano.
Fornecer	Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Informações relacionadas

Forneça credenciais de origem para o serviço do Accurate

Integração com o serviço da Sterling Talent Solutions

A integração pré-configurada do Sterling Talent Solutions usa serviços REST para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Sterling. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Importante: A integração com o serviço da Sterling Talent Solutions está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da integração do Sterling

A integração do Sterling está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação em segundo plano por meio do serviço Sterling.
- O serviço do Sterling avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID do pedido de verificação em segundo plano.
  - Envie um e-mail ao funcionário com um link para se inscrever e concluir uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site do Sterling.
- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de antecedentes, o serviço do Sterling executa a verificação de antecedentes.
- Quando a verificação em segundo plano for concluída, o serviço do Sterling atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação em segundo plano.

Configuração da integração do Sterling

Para configurar a integração do Sterling, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Sterling.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecer credenciais de origem para o serviço do Sterling

Forneça a origem e as credenciais REST para o serviço do Sterling para que ele possa ser acessado para integração.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço da Sterling Talent Solutions está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço do Sterling possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo a URL do endpoint
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- senha
- conta

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro **de verificação em segundo plano do Sterling**.
3. Na lista relacionada de **credenciais REST**, não forneça as credenciais a serem usadas com sua integração.
   Em vez disso, você deve fornecer essas credenciais na lista relacionada **de Entradas Adicionais de Integrações de RH**.

   Importante: No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer a URL do endpoint exclusivo que você obtém do provedor de terceiros.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Entradas adicionais de integrações de RH**, forneça o valor de cada chave.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - senha
   - conta
6. Na lista relacionada **de propriedades de origem de integrações de RH**, você pode adicionar a seguinte propriedade de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições da propriedade de origem

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Habilita o log de depuração para exibir respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade. ◦ Tipo: verdadeiro ou falso ◦ Valor padrão: falso ◦ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Verificar a integração do serviço do Sterling

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em Prestação de serviços de RH e o serviço Sterling. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária uma personalização adicional.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço da Sterling Talent Solutions está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeiam o serviço de RH para o serviço web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

   c. Para o grupo **Sterling**, clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço web de RH apropriado.

      Nota: Certifique-se de fornecer o URL do endpoint para o registro **da API Sterling Background Check**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de serviços de RH

Mapeamento de serviços de RH	Serviço de RH	Serviço web de RH
Verificação de antecedentes de Sterling - Solicitar verificação de antecedentes por Sterling	Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling	API de verificação de antecedentes do Sterling

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.
   c. Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.
   d. Clique no ícone de informações de cada registro do Sterling para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no Sterling.
3. Verifique os mapeamentos do esquema de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.
   c. Para o grupo **Sterling**, clique na seta para expandir a lista.
   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do Sterling estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.
4. Verifique os mapas de transformação de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.
   b. Na lista **Mapas de transformação de tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação da verificação do histórico de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Adicionar pacotes de verificação em segundo plano para o serviço Sterling

Adicione um ou mais pacotes de verificação de antecedentes à sua instância para que eles possam ser acessados quando for feita uma solicitação de verificação de antecedentes por Sterling. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A integração com o serviço da Sterling Talent Solutions está sendo preparada para descontinuação. Ele ficará oculto e indisponível para ativação na Zurich, mas continuará a ser compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando uma solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Um pacote de verificação em segundo plano é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação em segundo plano. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e teste de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação em segundo plano, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de verificação do histórico

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação em segundo plano.
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação em segundo plano.
Descrição	Descrição do pacote de verificação em segundo plano.
Fornecer	Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Informações relacionadas

Fornecer credenciais de origem para o serviço do Sterling

Integração com o serviço DocuSign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign com a integração do DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos e Document Template integration with DocuSign que fornecem a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Essa integração depende do spoke do DocuSign no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento em PDF de RH) e modelos do DocuSign. Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o fluxo de documentos ad hoc e o fluxo de modelo DocuSign estão disponíveis para uso.

Spoke do DocuSign

A integração do DocuSign depende do spoke do DocuSign no IntegrationHub. Antes de começar, um administrador deve ter configurado o spoke do DocuSign, incluindo o registro como um provedor OAuth e a criação de registros de credencial e conexão. Você também deve sincronizar o DocuSign com sua instância ServiceNow.

- Configure o spoke do DocuSign. Consulte Spoke do Docusign eSignature .
- Sincronizar o DocuSign com a ServiceNow

Nota:

- Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique no link relacionado **Obter contas**.
- Se sua organização tiver mais de uma conta do DocuSign, o fluxo de documentos ad hoc usará a primeira conta disponível.

Configuração da integração do DocuSign

Depois que o spoke do DocuSign estiver configurado e sincronizado, você poderá configurar a integração para RH. Dependendo se o usuário está assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, a integração tem dois fluxos que você pode usar. Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço DocuSign, configure da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de configuração de integração do DocuSign

Fluxo	Requisitos de configuração
Fluxo de documentos ad hoc	1. Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações. 2. Como configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc 3. Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign
Fluxo de modelo do DocuSign	1. Crie um modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte o Guia do usuário do DocuSign eSignature para obter mais informações. 2. Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign 3. Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign

O fluxo de documentos ad hoc é para a assinatura de documentos estáticos que se originam de um documento gerenciado no sistema ServiceNow. Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. (O posicionamento das marcações não é usado e a integração do DocuSign permite que o signatário assine em qualquer lugar no documento.) Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum dos campos.

O fluxo de modelo DocuSign é para a assinatura de documentos dinâmicos que se originam do sistema DocuSign. Cada modelo DocuSign é trazido para o sistema ServiceNow e configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos da tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento para assinatura. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como para atualizar um endereço ou fornecer informações W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento. Eles não são mapeados de volta para a tabela de origem.

Como solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign

Depois que a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign.

Para obter mais informações, consulte Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração do DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar

Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

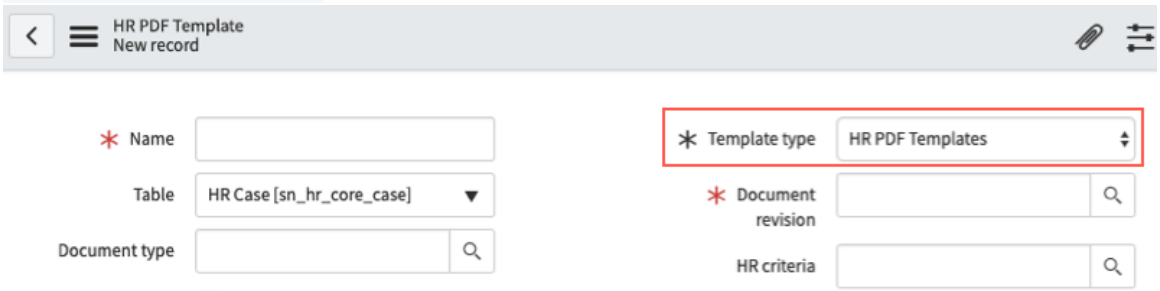
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar um novo. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Somente como parte da integração do DocuSign, você também pode habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro

   Nota: Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo** como `Modelos em PDF de RH`.



4. Configure o modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Para obter mais detalhes sobre como configurar um modelo de documento PDF de RH, consulte Configurar um modelo de documento PDF de RH.

   Nota: O posicionamento de **Marcar assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

5. Se você quiser habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Por padrão, se um documento tiver dois ou mais campos de assinatura, a assinatura paralela será habilitada.
- Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionada.

Example



6. Clique em **Atualizar**.

Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign

Se você estiver usando a integração DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo DocuSign que deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar

Crie o modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte o Guia do usuário do DocuSign eSignature para obter mais informações. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo DocuSign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o sistema ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Sincronizar o Docusign com a ServiceNow .

Nota: Cada modelo DocuSign deve ter um documento associado. Não há suporte para vários documentos por modelo.

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos da tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

Procedimento

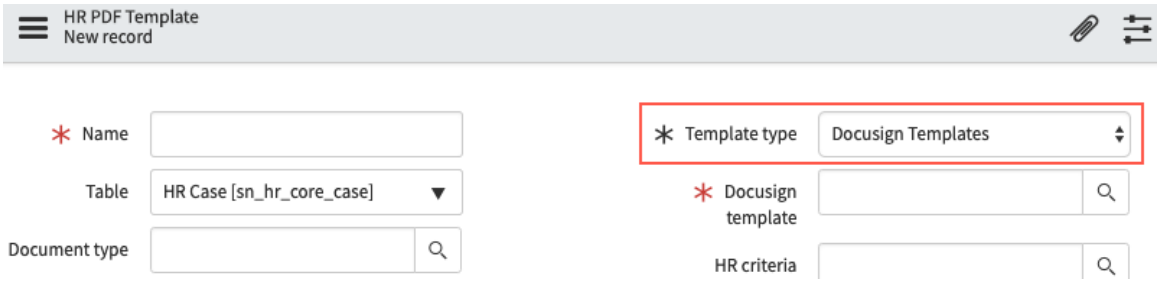
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

Nota: Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo** como `Modelo DocuSign`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de Modelo em PDF de RH

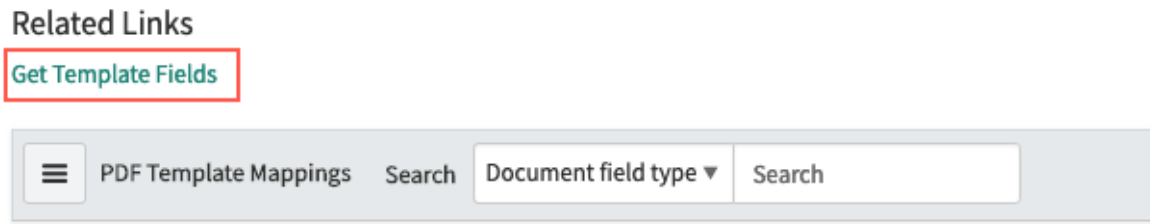
Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como `Modelo do DocuSign`.
Modelo do DocuSign	Selecione o modelo DocuSign a ser usado. **Nota:** Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique no link relacionado **Obter contas**. Para obter mais informações, consulte Sincronizar o Docusign com a ServiceNow .
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
O campo **de status Obter campos de modelo**, o link relacionado **Obter campos de modelo** e a seção Mapeamentos de modelo em PDF são exibidos.
6. Clique no link relacionado **Obter campos de modelo**.

Nota: Se forem feitas mudanças nos campos de assinatura ou documento no modelo DocuSign, você deverá clicar no link relacionado **Obter campos de modelo** para sincronizar essas mudanças. Os mapeamentos existentes não são afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Quando o campo **Obter status dos campos do modelo** for alterado para **Concluído**, recarregue o formulário.

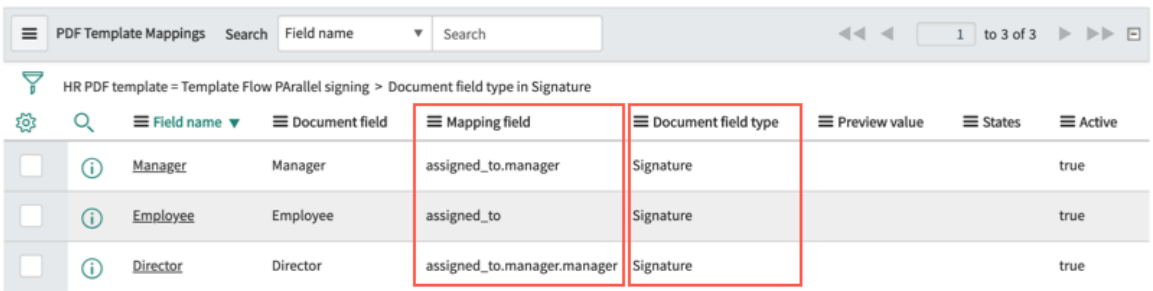
   Nota: Se você estiver usando um navegador Safari, deverá recarregar o formulário para ver o estado alterado.

   Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, uma lista dos campos mapeáveis é exibida.

8. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

   Nota: A configuração dos campos de assinatura, inclusive para assinatura paralela e serial, deve ser concluída no sistema DocuSign. Você não pode adicionar ou configurar os campos de assinatura de dentro do modelo de documento PDF de RH.

   Example



9. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

   Nota:

   - Certifique-se de que o tipo de dados do campo DocuSign corresponda ao do campo da tabela.
   - O mapeamento não é compatível com os seguintes tipos de campo do DocuSign:
     - Inicial
     - Data de assinatura
     - Item de pagamento
     - Fórmula
     - Anexo
     - Nota
     - Aprovar
     - Recusar

10. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign. Fluxos pré-configurados para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign estão disponíveis para uso. Você também deve configurar um modelo de caso de RH associado para definir um documento ad hoc padrão ou um modelo DocuSign para assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo se o usuário está assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, os seguintes serviços de RH pré-configurados, fluxos e modelos de caso de RH estão disponíveis para seu uso e exemplo. Consulte Serviços de RH para saber mais sobre a configuração de serviço de RH, em geral.

Fluxo	Componente	Nome
Fluxo de documentos ad hoc	Serviço de RH	Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
	Fluxo	Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc
	Modelo de caso de RH	Assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
DocuSign fluxo de modelo	Serviço de RH	Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign
	Fluxo	DocuSign Integration - Modelo do DocuSign
	Modelo de caso de RH	Assinatura usando o modelo DocuSign

Procedimento

1. Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores.

Fluxo	Campo	Valor
Fluxo de documentos ad hoc	Nome de serviço de RH	<Name of the HR service>
	Tipo de execução	Fluxo
	Fluxo	Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc
Fluxo de modelo do DocuSign	Nome de serviço de RH	<Name of the HR service>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo	Campo	Valor
	Tipo de execução	Fluxo
	Fluxo	DocuSign Integration - Modelo do DocuSign

d. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

> **Nota:** Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, certifique-se de que o campo **Modelo em PDF** esteja incluído para que ele apareça no formulário de caso de RH quando uma solicitação deste serviço for feita. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

2. Configure um modelo de caso de RH que o acompanha.

a. No campo **Modelo**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na lista **Modelos de RH**, clique em **Novo** ou abra um registro.

c. Na lista **Adicionar campos**, selecione **Modelo em PDF.**

d. No campo **Modelo de PDF**, selecione o modelo de documento em PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

> **Nota:**
>
> - Para o fluxo de documentos ad hoc, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como `Modelos em PDF de RH`.ake
> - Para o fluxo de modelo DocuSign, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como `DocuSign Templates`.

e. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de serviço de RH, clique em **Atualizar**.

Integração com o serviço do Adobe Sign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign com a integração do Adobe Sign. Essa integração depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento em PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Use Modelos de documentos e Document Template integration with Adobe Sign que fornecem a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter as diretrizes de migração, consulte Migração de modelos de documento de RH para modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o documento ad hoc e o documento do Adobe Sign estão disponíveis para uso.

Nota: O fluxo de integração do Adobe Sign será concluído (ou não estará no estado de espera) somente depois que todas as tarefas de RH criadas para o caso de RH forem assinadas, expiradas ou canceladas pelos usuários.

Spoke do Adobe Sign

A integração do Adobe Sign depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub. Antes de começar, o administrador deve ter:

- ativou o spoke do Adobe Sign
- configurar o spoke do Adobe Sign

Configuração da integração do Adobe Sign

Depois que o spoke do Adobe Sign estiver configurado, você poderá configurar a integração para RH. A integração tem um único fluxo que se ramifica em subfluxos, um para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) e outro para assinar um modelo do Adobe Sign. O subfluxo acionado para um documento depende do tipo de modelo PDF configurado para esse documento.

Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço do Adobe Sign, configure da seguinte forma.

Requisitos de configuração da integração do Adobe Sign

Tipo de documento	Requisitos de configuração
Documento ad hoc (modelo de documento em PDF de RH)	1. Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações. 2. Configure um serviço de RH para o documento ad hoc. 3. Como configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de configuração da integração do Adobe Sign

Tipo de documento	Requisitos de configuração
Documento do Adobe Sign	1. Crie um modelo Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura. 2. Configurar um serviço de RH para a integração do Adobe Sign. 3. Configuração de um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign.

Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O posicionamento das marcações não é usado e a integração do Adobe Sign permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento. Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum dos campos.

Cada modelo do Adobe Sign é trazido para o sistema ServiceNow e configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Mapeie cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como para atualizar um endereço ou fornecer informações W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento.

Como solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign

Depois que a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign.

Para obter mais informações, consulte Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço Adobe Sign.

Ativar o spoke do Adobe Sign

Ative o spoke do Adobe Sign no IntegrationHub a partir do ServiceNow Storee habilite a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento em PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o ServiceNow Store.
2. Em ServiceNow Store, pesquise o spoke do Adobe Sign.
3. Clique no bloco da aplicação.
   São exibidas informações detalhadas sobre a aplicação que você está instalando. Considere ler as seções Outros Requisitos e Dependências, conforme aplicável.
4. Clique em **Obter** e insira suas credenciais de login do HI.
5. Insira o **Nome da instância** e **o Motivo da solicitação**e clique em **Validar instância**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá um e-mail com instruções detalhadas de instalação.

6. Faça login na instância e configure o spoke do Adobe Sign .

Como configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar

Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema Adobe Sign. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

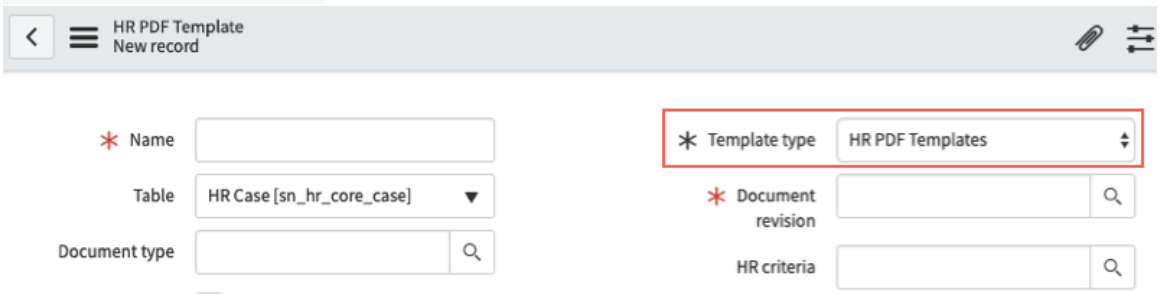
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar. Você pode adicionar signatários ao documento com Marcar assinaturas e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Como parte da integração do Adobe Sign, você também pode habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo** como `Modelos em PDF de RH`.



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de Modelo em PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como `Modelos em PDF de RH`.
Revisão de documentos	Selecione o modelo ad hoc a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo em PDF é exibida.
6. Configurar um modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos da tabela correspondente para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

   Nota: O posicionamento de **Marcar assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

7. Se você quiser habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo em PDF.
   Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionada.

   Nota:
   - O campo **Ordem de assinatura** permanece vazio no caso de assinatura paralela.
   - Certifique-se de que o **Nome do campo** do **tipo de campo do documento** `Assinatura` esteja especificado como Participant1, Participant2, Participant3 e assim por diante.
   - Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante.

8. Clique em **Atualizar**.

Configuração de um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo do Adobe Sign que deseja disponibilizar para assinatura. Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

Antes de Iniciar

Crie o modelo do Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema do Adobe Sign. Consulte o Guia do usuário do Adobe Sign para obter mais informações. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo do Adobe Sign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o sistema ServiceNow. Consulte Sincronização do Adobe Sign com a ServiceNow para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Cada modelo do Adobe Sign-in deve ter um documento associado. Não há suporte para vários documentos por modelo.

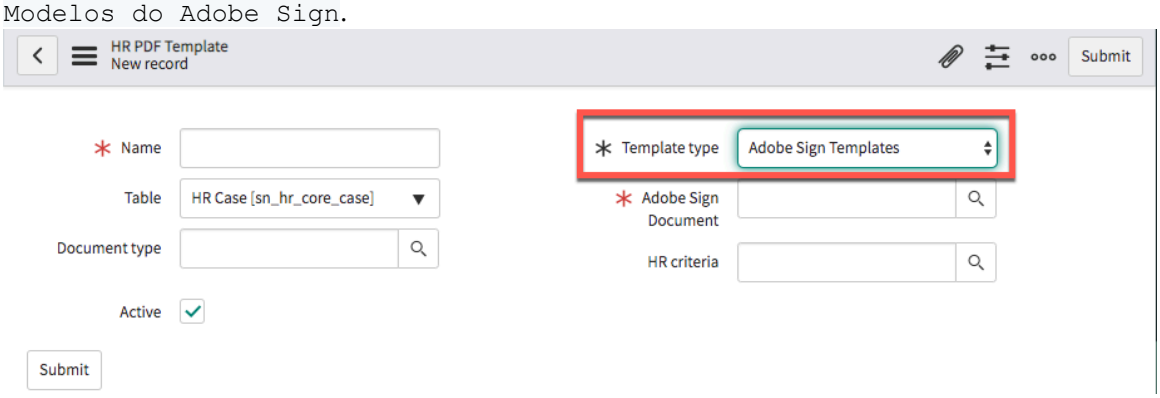
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo** como `Modelos do Adobe Sign`.



   Nota: Modelos do Adobe Sign pré-preenchidos não são compatíveis.

4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de Modelo em PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como `Modelos do Adobe Sign`.
Documento do Adobe Sign	Selecione o modelo do Adobe Sign a ser usado. **Nota:** Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos novos ou atualizados do Adobe Sign.
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte APIGlideFilter - API com escopo, API global .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo em PDF é exibida.
6. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você deve mapear manualmente os campos do modelo do Adobe Sign para os campos da tabela correspondente para preencher o documento quando ele for gerado para assinatura.

Example



Modelo em PDF Mapeamentos

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome do campo que está sendo mapeado do sistema Adobe Sign para o sistema ServiceNow. **Nota:** Certifique-se de que o **Nome do campo** do **tipo de campo do documento** `Assinatura` esteja especificado como Participant1, Participant2, Participant3 e assim por diante.
Modelo em PDF do RH	Nome do modelo em PDF de RH.
Campo de documento	Nome adequado do campo que está sendo mapeado.
Tipo de campo de documento	Tipo do campo do documento que está sendo mapeado, como **Assinatura**, **Texto**ou **caixa de seleção**.
Tabela de mapeamento	Tabela de RH que armazena todos os mapeamentos de campo.
Campo de mapeamento	Campo de referência a partir do qual o valor é renderizado no campo **Documento**.
Ordem de assinatura	Ordem na qual os participantes devem assinar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionada. ◦ Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante. ◦ O campo **Ordem de assinatura** permanece vazio no caso de assinatura paralela.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar um mapeamento de campo.

Nota: Os mapeamentos de campo fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.

7. Clique em **Enviar**.

Configurar um serviço de RH para a integração do Adobe Sign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign. Um fluxo pré-configurado para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign está disponível para uso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign, os seguintes modelos pré-configurados de serviço, fluxo e caso de RH estão disponíveis para uso.

- Modelo de caso: assinatura usando o login da Adobe
- Serviço de RH: assinatura usando o login da Adobe
- Fluxo: Integração do Adobe Sign Fluxo

Procedimento

1. Configure um serviço de RH para a integração do Adobe Sign.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores para um documento ad hoc e um documento do Adobe Sign:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome do serviço de RH: assinatura usando o login da Adobe
- Tipo de execução: fluxo
- Fluxo: fluxo de integração do Adobe Sign

d. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

> **Nota:** Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, certifique-se de que o campo **Modelo em PDF** esteja incluído para que ele apareça no formulário de caso de RH quando uma solicitação deste serviço for feita. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

2. Configure um modelo de caso de RH que o acompanha.

a. No campo **Modelo**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na lista **Modelos de RH**, clique em **Novo** ou abra um registro.

c. Na lista **Adicionar campos**, selecione **Modelo em PDF.**

d. No campo **Modelo de PDF**, selecione o modelo de documento em PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

> **Nota:**
>
> - Para documentos ad hoc, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como `Modelos em PDF de RH`.
> - Para o modelo do Adobe Sign, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como `Modelos do Adobe Sign`.

e. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de serviço de RH, clique em **Atualizar**.

Integração com o serviço CIC Plus

Integre com o serviço CIC Plus para que você possa permitir que recém-contratados nos EUA forneçam informações fiscais relevantes como parte do processo de integração.

Esta integração pressupõe que você já esteja integrado a um serviço de provedor de identidade de terceiros (IDP) e configurado para trabalhar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com o app com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Como configurar a integração CIC Plus

Para configurar a integração CIC Plus, você deve configurar uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IDP) e as contas CIC Plus. Seu parceiro CIC Plus deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`, bem como verificar se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que está usando com a integração CIC Plus. Para obter detalhes sobre como configurar a integração CIC Plus, consulte Configurar a integração CIC Plus.

Como usar a integração CIC Plus com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usar o serviço CIC Plus com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes de integração

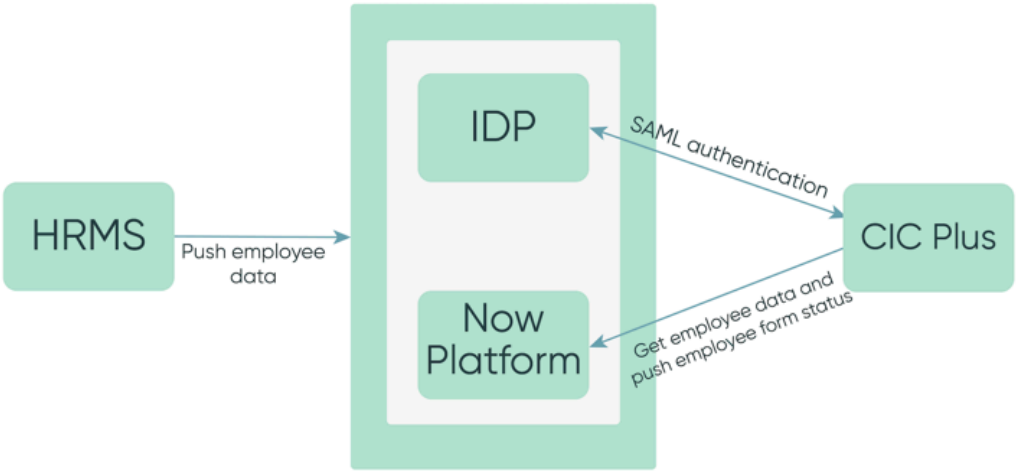
Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Preencher formulários de imposto (no conjunto de atividades do primeiro dia)
Serviço de RH	Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus
Modelo de caso de RH	Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus

Como a integração CIC Plus funciona

A integração CIC Plus funciona da seguinte forma. Seu sistema de gestão de RH (HRMS) envia informações de funcionários para seus sistemas IDP e Now Platform. A integração CIC Plus invoca o endpoint REST `get_usa_employee_profile` para buscar informações do funcionário. Quando um usuário abre uma tarefa atribuída e clica no link para se conectar ao serviço CIC Plus, a integração CIC Plus autentica o usuário por meio de uma identificação SAML por meio do serviço IDP. Depois que o usuário preenche os formulários de imposto necessários, o status é enviado de volta para o sistema Now Platform, e a tarefa do funcionário é encerrada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar a integração CIC Plus

Integre com o serviço CIC Plus configurando uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IDP) e as contas CIC Plus.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Seu parceiro CIC Plus deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`, bem como verificar se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que está usando com a integração CIC Plus.

Para configurar sua integração com o serviço CIC Plus, você deve primeiro:

- Ser integrado a um serviço de provedor de identidade de terceiros (IDP). Esse provedor deve ter registros de usuário para os recém-contratados em seu sistema.
- Crie um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only.
- Reúna as seguintes informações do seu parceiro CIC Plus :
  - Detalhes da configuração de SAML
  - ID da empresa
- Forneça as seguintes informações ao seu parceiro CIC Plus :
  - Intervalo de endereços IP
  - URL da instância da plataforma
  - Credenciais de um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Configure uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IDP) e as contas CIC Plus.

   Importante: Certifique-se de configurar a conexão SAML com o identificador de nome como o número do funcionário.

   Para obter informações sobre como configurar a conexão SAML, consulte a documentação CIC Plus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Seu parceiro CIC Plus deve:

   a. Configure sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`.
   Para obter informações e exemplos sobre o endpoint REST `get_usa_employee_profile`, consulte get_usa_employee_profile .

   b. Verifique se o retorno de chamada está configurado corretamente em sua conta do CIC Plus.

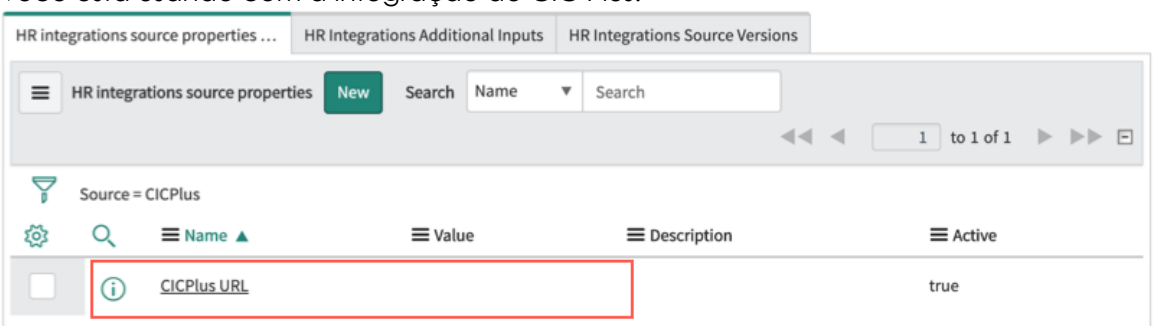
3. Configure as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade:

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Origens**.

   b. Abra o registro **do CIC Plus**.

   c. Na lista relacionada **Propriedades de origem de integrações de RH**, abra a propriedade de origem **da URL do CIC Plus**.

   d. No campo **Valor**, forneça o URL de login do serviço do provedor de identidade que você está usando com a integração do CIC Plus.



Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

A aplicação ServiceNow® Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém componentes comuns que podem ser usados para integrar sua aplicação ServiceNow com sistemas de terceiros. Ele usa a capacidade do Flow Designer para se comunicar com instâncias externas e sistemas de terceiros.

A aplicação fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas de funcionários da aplicação de terceiros para uma aplicação ServiceNow e enviar dados de uma aplicação ServiceNow para uma aplicação de terceiros.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Use Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para integrações de terceiros.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para usar na integração com sistemas de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Para configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, você deve primeiro ativar a aplicação Enterprise Service Management Integrations Framework de ServiceNow Store. Em seguida, você deve Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Procedimento

1. Crie um registro de origem especificando a aplicação de terceiros com a qual você deseja integrar sua aplicação ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie uma tabela de conjunto de importação.
3. Crie um fluxo no Flow Designer.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo .

   Nota: Os fluxos ou subfluxos que você está analisando nos serviços de integração devem seguir a estrutura de entrada e saída do Serviço de integração de modelo.

4. Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.
   Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
5. Criar mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

   Nota:

   - Você deve criar mapas de transformação somente para serviços de extração de programação e não para serviços de push sob demanda.
   - Se você estiver usando Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas de um sistema de terceiros, use o mapa de transformação de tarefas pendentes de extração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um registro de origem que represente o sistema de terceiros que está se integrando à sua aplicação Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Fornecer**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Origens das Integrações

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da aplicação de terceiros.
Propriedades	Propriedades configuradas de acordo com os requisitos da integração.
Domínio	Nome da aplicação para a qual o registro foi criado.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Fornecer**.
2. Em Integration Services, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Serviços de integração

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Tabelas do conjunto de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Nome	Nome de exibição do serviço de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fornecer	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Aplicação	Aplicativo que contém o registro do serviço de integração.
Pedido	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um mapa de transformação para especificar relacionamentos de dados entre a tabela de conjunto de importação e a tabela de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para cada transformação, você deve criar um mapa de transformação ou selecionar um existente.

Procedimento
1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**.
2. Exiba os mapas de transformação existentes.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação de tarefas pendentes de extração de RH	Move tarefas ou tarefas pendentes da tabela Preparação da integração de tarefas pendentes extraídas de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Tarefa pendente de integração extraída de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].
Mapa de Transformação de Perfil de RH	Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação do perfil de RH [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Mapa de transformação do trabalho	Mapeia perfis de trabalho da tabela Preparação de trabalho [sn_hr_integr_fw_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job].
Mapa de transformação do departamento	Mapeia departamentos da tabela Preparação de departamento [sn_hr_integr_fw_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Mapa de transformação do local	Mapeia locais da tabela Preparação de local [sn_hr_integr_fw_location_staging] para a tabela Local [cmn_location].
Mapa de Transformação de Posição	Mapeia posições da tabela Preparação de posição [sn_hr_integr_fw_position_staging] para a tabela Posição [sn_hr_core_position].

3. Para criar um mapa de transformação, clique em **Novo**.
   Para obter detalhes sobre como criar um mapa de transformação, consulte a tabela em Scripts de transformação .

Criar um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo

Use o Gateway de integração do modelo como referência para criar os subfluxos compatíveis com o Gateway de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer, sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em **Subfluxos**, selecione Gateway de integração de modelo.
3. Crie uma cópia do subfluxo e forneça um nome adequado para o fluxo, clique em **Copiar**.
4. Excluir logs.
5. Adicione a lógica e atribua saídas de fluxo:

Saídas

Campo	Descrição
Dados	Resultado retornado.
Provedor	Nome do provedor.
Status	Tipo de número de código exibido quando nenhum resultado é retornado. Os números de código variam de acordo com o cenário.
Mensagem	Mensagem associada ao status.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Subfluxos, selecione Gateway de integração.
3. Crie uma entrada para o subfluxo criado acima. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).
4. Clique em **Testar**.
   a. Em Subfluxo de teste, selecione Usuário, Nome do recurso, Nome do serviço e Carga.
   b. Clique em **Executar teste**.
   Verifique se as saídas ou os resultados gerados estão corretos. Valide se o subfluxo correto tiver sido executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão)

Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração revisar e gerar resultados de saída.

Antes de Iniciar

Função necessária: Decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Navegue até Tabelas de decisão.
3. Selecione **Mapeamento do provedor de integração**.
4. Em Entradas, forneça os valores necessários:

Exemplo de dados de entrada

Rótulo	Descrição
Nome do recurso	Em Tipo, crie uma lista de opções de seleção para um nome de recurso. Por exemplo, as opções em Nome do recurso podem ser Gestão de licenças ou Gestão de despesas.
Nome do serviço	Crie uma lista de opções de seleção para um nome de serviço. Por exemplo, as opções em Nome do serviço podem ser Saldo de folga ou Obter calendário de feriados.
Usuário	Forneça referência a um usuário da tabela Usuário [sys_user].

5. Para adicionar uma linha de decisão, selecione **adicionar nova linha de decisão**, forneça condições nas opções de entrada e defina os resultados:

Exemplo de condições e resultados na tabela de decisão

Condições e resultados	Descrição
Nome do recurso	Opção que você seleciona na lista Nome do recurso. Por exemplo, Gestão de licenças.
Nome do serviço	Opção selecionada na lista Nome do serviço. Por exemplo, Saldo de folga.
País do usuário	Opção selecionada para a lista de países do usuário. Você também pode adicionar condições adicionais no **país do usuário** adicionando uma coluna de condição. Por exemplo, você também pode adicionar uma verificação com base no departamento do usuário.
Subfluxo	Subfluxo selecionado para gerar resultados. Por exemplo, Obter subfluxo de saldo de licença. O tópico Obter saldo de folgas na Central Central do funcionário recupera o calendário de feriados do usuário do sistema Oracle HCM executando o subfluxo Obter saldo de folgas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições e resultados	Descrição
Precisa de função de gerente	Quando definido como verdadeiro, o usuário deve ser um gerente para executar o subfluxo.
Autenticação de usuário	Quando definido como verdadeiro, o valor da entidade OAuth é considerado para validar o usuário para executar o subfluxo.
Entidade OAuth	Detalhes da entidade OAuth. Para a entidade Oauth, os perfis com tipo de concessão como código de autorização são compatíveis.

6. Para validar as condições especificadas nas opções de entrada, clique em **Testar**.
   a. Na tabela Testar decisão, selecione Nome do recurso, Nome do serviço e Usuário.
   b. Selecione **Testar**. Por exemplo, os resultados exibem o subfluxo Obter saldo de folgas para buscar o saldo de folgas de um usuário.
7. Selecione **Publicar**.

Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como você pode usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para se conectar a um sistema de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento
1. Crie uma origem.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie um serviço de integração para a origem.
   Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
3. Crie um trabalho agendado e acione o fluxo de trabalho de execução para a origem.
   - As entradas são criadas na tabela Rastreador de trabalhos de integração [sn_hr_integr_fw_job_tracker]. As entradas são criadas para serviços de extração programada ativos na tabela Rastreador de trabalhos do serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker].
   - Os conjuntos para importação são criados e anexados ao rastreador de trabalhos de serviço, e a hora de início do carregamento é preenchida. Depois que os dados são carregados nas tabelas de conjunto de importação, o estado do rastreador de trabalhos de serviço muda para carregado e a hora de término do carregamento é preenchida.
   - Depois que os dados são carregados para todos os serviços, a transformação começa com base na ordem de serviço definida na tabela Serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service]. Os estados dos serviços mudam para concluído e, em seguida, o estado do registro do rastreador de trabalho muda para concluído. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.

Exibir tarefas de um sistema de terceiros

Exibir tarefas que são extraídas do sistema de terceiros para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**.
2. Exibir detalhes das tarefas.

Integração de tarefa pendente extraída

Campo	Descrição
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo da tarefa pendente de integração.
Descrição pendente	Descrição da tarefa pendente no sistema de terceiros.
Estado pendente	Estado da tarefa pendente ou pendente no sistema ServiceNow, como Aberto ou Encerrado.
Ativo	Opção que indica se a tarefa pendente ou pendente está ativa no sistema de terceiros.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa pendente ou pendente está atribuída.
Status externo	Status da tarefa pendente ou pendente no sistema externo.
Sistema de Extensão	Opção que indica a origem da tarefa pendente ou pendente.
Domínio	Opção que indica que o Domain Separation está habilitado para esta tabela.
Aprovação	Opção para aprovar um documento extraído de um sistema ServiceNow ou de um sistema de terceiros. Ao selecionar esta opção, é exibida uma janela que permite especificar uma tabela e selecionar um documento na tabela.

Importante:

- Por padrão, a política de retenção de dados de limpeza automática remove as tarefas pendentes após sete dias. Se você não quiser que as tarefas pendentes sejam removidas da tabela:
  a. Navegar até **Manutenção do Sistema** > **Limpeza de Tabela** e selecione **sn_hr_integr_fw_todo_inbound**.
  b. Para desativar a política de retenção, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
  c. Para especificar uma condição diferente na política de retenção, adicione um script no campo **Condição**.
- Se você quiser usar a tabela de pendências de integração extraída para extrair tarefas pendentes ou tarefas de um sistema de terceiros, deverá criar uma implementação deste ponto de extensão: sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Exiba detalhes do trabalho de origem e do trabalho de serviço, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou entre eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um fluxo programado é acionado ou o botão **Executar trabalho** no módulo de origem é clicado, os registros são criados nas tabelas Rastreador de trabalhos de integração e Rastreador de trabalhos do serviço de integração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Exibir os detalhes do trabalho.

Rastreador de trabalhos de integração

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho com o nome da aplicação anexado.
Trabalho início hora	Data e hora em que o trabalho de origem foi iniciado.
Trabalho fim hora	Data e hora em que o trabalho de origem foi encerrado.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha. Se o trabalho de origem falhar, você deverá executar o trabalho novamente.
Fornecer	Nome da origem para a qual o trabalho de transformação é executado. Por exemplo, Cornerstone On Demand ou Pluralsight.
Estado	Estado atual do trabalho, como com falha, concluído ou em execução.

Rastreador de trabalhos do serviço de integração de RH

Campo	Descrição
Serviço de integração	Nome do serviço de integração.
Conjuntos	Listas de conjuntos para importação.
Carregamento iniciado em	Opção que indica a data e a hora em que os registros começaram a ser carregados na tabela de preparação.
Carregamento finalizado em	Opção que indica a data e a hora em que os registros terminaram de carregar na tabela de preparação.
Data da última execução	Opção que indica a última hora e data em que o serviço foi extraído corretamente.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho de serviço falha. Se o trabalho de serviço falhar, você deverá executar o trabalho novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	Estado do trabalho de serviço, como carregado, em execução ou concluído.
Transformação iniciada em	Opção que indica a data e a hora em que a transformação começou e os registros são movidos da tabela de preparação para a tabela de destino.
Transformação finalizada em	Opção que indica a data e a hora em que a transformação foi encerrada.
ID de execução de fluxo	Identificador exclusivo do fluxo que é executado para o serviço de integração. **Nota:** O recurso de emissão de relatórios está desativado para os fluxos (usados para integrações grandes) que são criados para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
Token de sincronização	Armazena o token retornado por APIs para determinados serviços de integração.

Use a Interface Externa para inserir registros em um sistema de terceiros

Use a Interface externa para exibir detalhes dos registros que estão sendo enviados de ServiceNow para um sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Interface externa**.
2. No formulário, exiba os campos:

Formulário Interfaces externas

Campo	Descrição
Serviço	Serviço de push do OnDemand que é invocado para interagir com um sistema de terceiros.
Nome da tabela de origem	Tabela de origem na qual o registro está armazenado.
SYS ID de tabela	SYS ID do registro da tabela que foi modificado. Uma combinação de **nome da tabela de origem** e **SYS ID da tabela** é usada para identificar e enviar por push o registro modificado para um sistema de terceiros.
Status	Status atual do envio, como concluído ou pendente.
Mensagem de erro	Mensagem de erro exibida quando o envio por push falha.
Código de erro	Código de erro exibido quando o envio por push falha.

O que Fazer Depois

O fluxo de Acionar interfaces externas é automático:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identifica registros cujo Status é Pendente, Serviço está Ativo e o tipo de Serviço é OnDemand Push da tabela Interface externa [sn_hr_integr_fw_ext_interface].
- Envia os registros identificados para o sistema de terceiros.

Referência do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais [sn_hr_integre_fw], incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções

Funções instaladas com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de integrações da estrutura [sn_hr_integr_fw.admin]	Pode acessar e configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.	Operador de fluxo [flow_operator]

Tabelas

Tabelas instaladas com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Tabela	Descrição
Origem da integração [sn_hr_integr_fw_source]	Armazena registros de origem que representam sistemas de terceiros que estão se integrando à sua aplicação da ServiceNow.
Serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service]	Armazena registros de serviços de integração. Um serviço de integração é criado para cada entidade extraída de um sistema de terceiros.
Rastreador de trabalhos de integração [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Armazena detalhes do trabalho de origem, como hora de início, hora de término da execução e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.
Rastreador de trabalhos do serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Armazena detalhes do trabalho de serviço, como hora de início, hora de término e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.
Integração de tarefa pendente extraída [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Armazena tarefas que são extraídas do sistema de terceiros em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Para obter mais informações, consulte Exibir tarefas de um sistema de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Tabela	Descrição
Interface externa [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Armazena registros modificados que são enviados por push de uma aplicação ServiceNow para um sistema de terceiros.

Widgets para exibir tarefas de um sistema de terceiros

Os widgets pré-configurados **HRSD Framework Integration** e **HRSD Integration Framework Complete** ajudam a exibir tarefas de um sistema de terceiros para a página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Esses widgets estão disponíveis somente quando a aplicação Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] está ativada. Para obter mais informações sobre esses widgets, navegue até **Central de serviços ao funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand permite que você exiba cursos de aprendizado relevantes para funcionários como parte de suas tarefas pendentes no ServiceNow Central do funcionário.

O Cornerstone OnDemand é um sistema de aprendizado que hospeda vídeos de aprendizado, treinamento e certificações para funcionários. Usando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, você pode extrair tarefas de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow para que os funcionários possam exibir todas as tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

Como configurar a aplicação

Para configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, você deve primeiro ativar o plug-in Integração da Prestação de serviços de RH com o plug-in Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone] em ServiceNow Store. Este plug-in ativa o spoke Cornerstone no IntegrationHub e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Em seguida, você deve configurar o spoke Cornerstone no IntegrationHub. Para obter detalhes sobre como concluir a configuração, consulte Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair informações de perfil do funcionário, extrair tarefas pendentes ou extrair outros dados de sistemas de terceiros e armazená-los na instância ServiceNow. Ele contém componentes comuns, como a tabela de origem, a tabela Serviços de integração de RH, fluxos programados e mapas de transformação, que podem ser usados para criar integrações.

Por padrão, quando a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand é configurada, a origem, os serviços de integração de RH, os fluxos programados e os mapas de transformação são configurados automaticamente para o sistema Cornerstone OnDemand em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos de programação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais interagem com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizado e transcrições para a ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de tarefas de aprendizado a funcionários

Quando tarefas de aprendizado são atribuídas a funcionários no sistema Cornerstone OnDemand, são criadas transcrições para esses funcionários no sistema Cornerstone OnDemand.

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, usando o serviço Sincronizar transcrições, extrai as transcrições do sistema Cornerstone OnDemand e as exibe como tarefas na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Ao clicar na tarefa de aprendizado em Central do funcionário, o funcionário é direcionado para o sistema Cornerstone OnDemand para concluir a tarefa. Quando o funcionário conclui a tarefa no sistema Cornerstone OnDemand, o status da tarefa é atualizado em Central do funcionário depois que o trabalho agendado é executado para o sistema Cornerstone OnDemand.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Entenda como configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand para extrair cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin
- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Ative o plug-in Integração de Prestação de serviços de RH com o plug-in Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone] em ServiceNow Store. Este plug-in ativa o spoke Cornerstone no IntegrationHub e o plug-in Estrutura de integrações de prestação de serviços de RH [sn_hr_integre_fw].

Procedimento

1. Configure o spoke Cornerstone no IntegrationHub.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do Spoke do Cornerstone .
2. Configure o prefixo da URL no registro de origem do Cornerstone em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Importante: Depois de ativar os plug-ins necessários e configurar o spoke Cornerstone, os serviços de integração de RH (para a aplicação Cornerstone OnDemand) serão criados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Serviços de integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Configure o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Para obter mais informações, consulte Configurar o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Use o prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin

Procedimento

1. Faça login na aplicação Cornerstone OnDemand e gere links profundos. Para obter mais informações, consulte a documentação do sistema Cornerstone OnDemand.

   Nota: Verifique se você selecionou **Detalhes de LO** na lista **URL da página** na guia **Gerador de link profundo**.

2. Copie o prefixo da URL.
3. Navegar até **Integrações de fundamentos de RH** > **Fornecer**.
4. Clique em **Pilar**.
5. Em **Propriedades**, acrescente o valor copiado em **url_prefix**.

Configurar o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Especifique a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo programado que extrai objetos de aprendizado, usuários e transcrições da aplicação Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Ative o fluxo programado de **gatilho de sincronização de CSOD**.
3. Clique em **Gatilho**.
   a. Selecione uma frequência como diária, semanal ou mensal. O valor padrão é **Diariamente**.
   b. Especifique uma hora. O valor padrão é **21:00:00**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração da Prestação de serviços de RH com Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone], incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções e descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Cornerstone de RH [sn_hr_Cornerstone.admin]	Pode acessar e configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas e descrições

Tabela	Descrição
Mapeamento de usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping]	Detalhes dos usuários mapeados do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.
Objeto de aprendizado CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo]	Detalhes de objetos de aprendizado (como tipo de aprendizado, ID de aprendizado, título) que são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.
Status de CSOD [sn_hr_Cornerstone_status]	Status das transcrições no sistema Cornerstone OnDemand.

Origem para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, o registro de origem da aplicação Cornerstone On Demand é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Source. O registro de origem do Cornerstone OnDemand na aplicação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Campo	Descrição
Extração completa	Quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos, treinamentos ativos e tarefas pendentes incompletas do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. Quando definido como **falso**, somente usuários modificados, treinamentos modificados e transcrições modificadas (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. **Nota:** Se não houver informações sobre o último horário de execução da programação bem-sucedido, a primeira extração será sempre uma extração completa.
contagem de páginas	Número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do sistema Cornerstone OnDemand. Por padrão, o valor é **500**. **Nota:** Esta propriedade é respeitada somente pelos Serviços de Integração de RH de Sincronizar Treinamentos e Transcrições de Sincronização, e não pelo Serviço de Integração de RH para Sincronizar Usuários.
URL-prefixo	Prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Serviços de integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, os serviços de integração de RH para a Cornerstone são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos Serviços de integração de RH se comunicam com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizado e transcrições para ServiceNow.

Importante: Você deve ativar todos esses serviços de integração de RH para que os dados sejam sincronizados corretamente entre o sistema Cornerstone OnDemand e ServiceNow.

Serviços de integração de RH para Cornerstone

Nome	Descrição
Sincronizar usuários	Este serviço de integração de RH mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. Quando o fluxo de programação de sincronização de CSOD do gatilho é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os usuários mapeados são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de integração de RH para Cornerstone

Nome	Descrição
Sincronizar treinamentos	Este serviço de integração de RH extrai objetos de aprendizado, como vídeos ou currículo, do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação de sincronização do gatilho do CSOD é executado, os objetos de aprendizado são extraídos para a tabela Preparação de objetos de aprendizado do CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizado são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizado**.
Sincronizar transcrições	Este serviço de integração de RH extrai transcrições do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação de sincronização de CSOD do gatilho é executado, as transcrições são extraídas para a tabela Preparação da integração de tarefas pendentes de extração de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, as transcrições são exibidas em **Estrutura de integrações de RH** > **Tarefas pendentes**.

Usuários para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Os usuários do sistema Cornerstone OnDemand são mapeados para os usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. O mapeamento de usuário ajuda a atribuir tarefas de aprendizado ao usuário correto no sistema ServiceNow.

Quando o fluxo de programação de sincronização de CSOD do gatilho é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os usuários mapeados são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**.

Mapeamento de usuário

Campo	Descrição
ID de CSOD	ID de CSOD do sistema Cornerstone OnDemand.
Ativo	Opção que indica se o usuário está ativo ou não no sistema Cornerstone OnDemand.
Usuário	Nome do usuário no sistema ServiceNow.
Usuário do CSOD	Nome do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.
ID do usuário do CSOD	ID do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.
E-mail do CSOD	ID de e-mail do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.

Nota: Caso você queira usar os campos **ID do CSOD**, **usuário do CSOD**e **ID do usuário do CSOD** para mapear usuários, substitua o método getUser no script CSODIntegrationsUtil.

Objetos de aprendizado para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Exiba detalhes de objetos de aprendizado que são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Os objetos de aprendizado ajudam a levar os usuários aos detalhes corretos da tarefa de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o fluxo de programação de sincronização do CSOD do gatilho é executado, o fluxo no serviço Sincronizar treinamentos extrai objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação de objetos de aprendizado do CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizado são exibidos em**Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizado**.

Objetos de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do objeto de aprendizado.
Ativo	Opção que indica que o objeto de aprendizado está em uso.
ID do aprendizado	Identificador exclusivo do objeto de aprendizado.
Tipo de aprendizado	Tipo de objeto de aprendizado.
ID do tipo de aprendizado	Identificador exclusivo do tipo de aprendizado.
LO raiz	Primário do objeto de aprendizado.

Nota:

- Esses tipos de objetos de aprendizado não são exibidos na página Objetos de aprendizado: tipo sessão, coorte, programa e biblioteca. Esses tipos de objetos de aprendizado aparecem na tabela Preparação de objeto de aprendizado CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging], mas não aparecem na página Objetos de aprendizado após a transformação.

- Somente os tópicos secundários de uma certificação são exibidos como tarefas na página de tarefas pendentes em Central do funcionário, e não a certificação em si.

Mapeamento de status no sistema Cornerstone OnDemand

Depois de configurar HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, o mapeamento entre o ID do status da transcrição e o valor do status é exibido na página Status em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Essas informações ajudam a gerenciar o status externo da tarefa na tabela de tarefas pendentes de integração extraída de RH para o sistema Cornerstone OnDemand.

Por exemplo, uma transcrição com ID de status **25** é extraída do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. **25** indica que o valor do status da tarefa é **Aprovação pendente** no sistema Cornerstone OnDemand.

Status

Campo	Descrição
Status	Status da tarefa no sistema Cornerstone OnDemand.
ID de status	Identificador exclusivo do status no sistema Cornerstone OnDemand.

Mapas de transformação para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Por padrão, quando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand está configurado, a transformação de mapeamento de usuário CSOD e os mapas de transformação de mapeamentos de objeto de aprendizado CSOD estão disponíveis automaticamente para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Transformação de mapeamento de usuário de CSOD	Mapeia usuários da tabela de origem de preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging] para a tabela de destino de mapeamento de usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping].
Mapeamentos de objetos de aprendizado do CSOD	Mapeia objetos de aprendizado da tabela de origem de preparação de objeto de aprendizado CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging] para a tabela de destino de objeto de aprendizado CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo].
Mapa de transformação de tarefas pendentes de extração de RH	Mapeia tarefas ou tarefas pendentes da tabela Preparação de integração de tarefas pendentes de extração de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Tarefa de integração de tarefas pendentes de extração de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

A aplicação ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit fornece uma experiência perfeita para rastrear e gerenciar atividades de integração de trabalhadores temporários.

Principais recursos

- Rastreie e gerencie as atividades de integração de trabalhadores temporários. Extraia trabalhadores temporários da aplicação Magnit para uma instância Now Platform e crie tarefas de integração para trabalhadores temporários da instância Now Platform.
- Crie fluxos personalizados para vários casos de uso. Por exemplo, acione um evento de ciclo de vida para criar casos e notificações de RH na instância Now Platform para gerenciar a integração de trabalhadores temporários.
- Forneça uma experiência de integração perfeita para trabalhadores temporários.

Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit de ServiceNow Store. Ativar a aplicação ativa automaticamente o Magnit spoke, Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e a aplicação com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas.

Em seguida, configure o spoke do Magnit .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar	Configurar	Referência
Informações detalhadas sobre a integração	Configure a aplicação para começar	Obter detalhes sobre funções de usuário, tabelas, configurações padrão

Explorar Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entenda o fluxo de trabalho de ponta a ponta de Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.

Fluxo de ponta a ponta

1. Certifique-se de que o perfil do gerente esteja disponível na instância Now Platform antes de extrair informações do trabalhador temporário.
2. Importe Local, Departamento, Trabalho que deve estar associado ao trabalhador temporário para a instância Now Platform (por exemplo, por meio de importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.
3. Com a função sn_hr_magnit.admin, crie modelos de tarefa de RH relevantes e associe-os a itens de integração extraídos da instância Magnit. Para obter mais informações, consulte Mapear Magnit tarefas.
4. Crie as seguintes propriedades para a origem Magnit. Estas são configurações únicas:
   - **full_pull_wait_time**: tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa
   - **delta_pull_wait_time**: tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração delta

   Para obter mais informações, consulte Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.
5. Extraia trabalhadores temporários da aplicação Magnit para a instância Now Platform por meio de um trabalho agendado que pode ser configurado. Consulte Ativar um fluxo de programação.

   Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

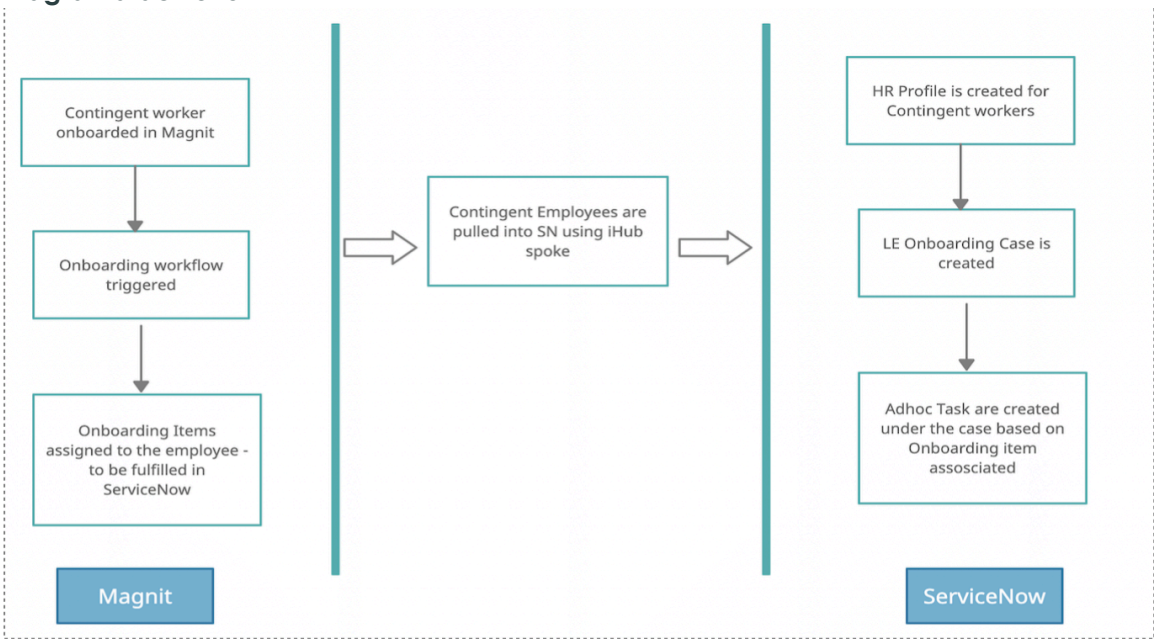
   Nota: Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se existe um registro de mapeamento Magnit ativo para esse item de integração. Para obter mais informações, consulte Mapear Magnit tarefas.

   Os trabalhadores temporários concluem tarefas de integração da instância Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagrama de fluxo



Comunicação de status para Magnit

Entenda como o status das tarefas de integração do usuário é comunicado da instância ServiceNow® para a aplicação Magnit.

Fluxo

1. Alterar o status de uma tarefa de RH para Trabalho em andamento, Pronto ou Rascunho muda automaticamente o status do item de integração do usuário correspondente para o estado Pendente na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]. Quando a tarefa de RH é marcada como Concluída, Incompleta ou Cancelada, o status do item de integração do usuário correspondente muda automaticamente para **Pronto para enviar** na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item].
2. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração é executado em uma programação e hora específicas, lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] para identificar registros com o valor **de Status** = **Pronto para enviar**. A ação Enviar status de integração no spoke do Magnit passa esses detalhes para a aplicação Magnit, e um ID de correlação é recebido para todos os registros enviados para o sistema Magnit. Os registros na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] são atualizados com Correlation_ID, status_sent_at e status_sent.

   Nota:

   - Os estados Encerrado e Encerrado incompleto são mapeados para Concluído em Magnit, e Cancelado é mapeado para Rejeitado em Magnit.
   - Anexos com mais de 5 MB são descartados e não enviados para a aplicação Magnit.

3. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] e identifica o último ID de correlação e a ação Verificar status de integração no spoke Magnit identifica as últimas informações de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

status enviadas. Depois que a resposta é identificada como concluída, o próximo lote de registros (se houver mudanças no status dos registros) será enviado para a aplicação Magnit.

Como configurar o Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Configure Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit para criar tarefas de integração para trabalhadores temporários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Certifique-se de que o perfil do gerente esteja disponível na instância Now Platform antes de extrair informações do trabalhador temporário. Importe Local, Departamento, Trabalho que deve estar associado ao trabalhador temporário para a instância Now Platform (por exemplo, por meio de importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.

Procedimento

1. Mapear Magnit tarefas para criar tarefas ad hoc para trabalhadores temporários.
2. Configure as propriedades em Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.
3. Ativar um fluxo de programação para extrair trabalhadores temporários da aplicação Magnit para a instância Now Platform.

   Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

   Nota:

   - Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se existe um registro de mapeamento Magnit ativo para esse item de integração.
   - Se o perfil de RH, o caso de ciclo de vida ou uma tarefa de RH não for criado para um item de integração, verifique se todos os Acessos de chamadores restritos estão no estado **Permitido**.

Mapear Magnit tarefas

Mapeie um nome de item de integração com o modelo de tarefa de RH para criar uma tarefa ad hoc para o trabalhador temporário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração do HR Magnit** > **Mapeamento de tarefas do Magnit**.
2. No formulário, preencha os campos:

Mapeamento de tarefas do Magnit

Campo	Descrição
Nome do item de integração	Item de integração (relacionado ao trabalhador temporário) que é extraído da aplicação Magnit.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo da tarefa de RH	Modelo de tarefa de RH com o qual o item de integração é mapeado.
Ativo	Opção para ativar o uso deste mapeamento.

3. Clique em **Enviar**.

Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Depois de configurar a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit, o registro de origem da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Source. O registro de origem Magnit na aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de propriedades e serviço de integração de RH.

Propriedades

Valor	Descrição
full_pull_wait_time	Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa. **Nota:** Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única.
delta_pull_wait_time	Tempo de espera entre o recebimento da ID de correlação e a chamada da ação de extração delta. **Nota:** Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única.
extração completa	Quando definido como **verdadeiro**, os funcionários ativos integrados em Magnit são extraídos para a instância Now Platform junto com os itens de integração associados. Um caso de ciclo de vida é criado para cada usuário junto com tarefas ad hoc com base nos itens de integração. Quando definido como **falso**, os novos funcionários integrados em Magnit (desde a última extração bem-sucedida) são sincronizados com a instância Now Platform. Qualquer mudança nos detalhes do trabalhador temporário no Magnit que já está presente em Now Platform é sincronizada com Now Platform por meio de uma extração delta. Se houver novos itens de integração associados ao funcionário após a última extração, novas tarefas de RH serão criadas. **Nota:** Se houver um caso de ciclo de vida ativo para um trabalhador temporário, novas tarefas de integração serão criadas no mesmo caso de ciclo de vida. Se não houver nenhum caso de ciclo de vida ativo associado ao trabalhador temporário, um novo caso de ciclo de vida será criado para o funcionário e as tarefas de integração serão criadas nele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Valor	Descrição
	Nota: A extração completa é uma propriedade opcional.

Serviço de Integração de RH para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Depois de configurar a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit, o serviço de integração de RH para Magnit será criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. O fluxo no Serviço de integração de RH se comunica com o sistema Magnit para extrair trabalhadores temporários para a instância Now Platform.

Serviços de integração de RH para Magnit

Nome	Descrição
Obter trabalhador temporário	Extrai trabalhadores temporários da aplicação Magnit para a instância Now Platform.

Ativar um fluxo de programação

Ative o fluxo de programação que interage com Magnit para extrair trabalhadores temporários do Magnit para a instância Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra **Executar integração do HRSD Magnit**.
   Como alternativa, você pode clicar em **Executar trabalho** em Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit para extrair trabalhadores temporários de Magnit para a instância Now Platform.
3. Clique em **Ativar**.
4. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.

Referência para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Referência para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Magnit [sn_hr_magnit.admin]	• Pode extrair Magnit trabalhadores temporários • Pode exibir perfis de RH, caso de ciclo de vida de RH e tarefa de RH criada para o trabalhador temporário • Pode criar Magnit registros de mapeamento de tarefa	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Leitor do Magnit [sn_hr_magnit.reader]	Pode exibir o perfil de RH, o caso de ciclo de vida de RH e a tarefa de RH criada para Magnit trabalhador temporário junto com Magnit registros de mapeamento de tarefa	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Tabela	Descrição
Mapeamento de tarefas do Magnit [sn_hr_magnit_task_mapping]	Armazene os mapeamentos entre itens de integração e tarefas de RH.
Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	Armazena os mapeamentos de itens de integração de trabalhadores temporários com perfis de RH.

Entidades padrão

As entidades padrão estão disponíveis para uso na ativação da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.

Entidades padrão

Entidades padrão em Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entidades	Descrição
Integração de recém-contratados (Magnit)	Evento de ciclo de vida que contém tarefas de integração ad hoc criadas para trabalhadores temporários do Magnit. O conjunto de atividades de ciclo de vida padrão e a atividade estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades padrão em Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entidades	Descrição
Integração de trabalhadores temporários (Magnit)	Serviço de RH para acionar o evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Magnit).
Integração de trabalhadores temporários (Magnit)	Modelo de RH para integração de trabalhadores temporários (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday foi criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronize perfis de trabalhador do Workday com uma aplicação ServiceNow.
- Extraia tarefas do Workday para uma aplicação ServiceNow. Permita que os funcionários exibam todas as suas tarefas pendentes ou tarefas em um único local, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke de RH do Workday. Em seguida, você deve configurar o Workday HR Spoke .

Nota:

- A integração da Prestação de serviços de RH com o Workday depende do Spoke de RH do Workday.
- Para que a aplicação funcione com a página ServiceNow Tíquete padrão, você deve instalar esses conjuntos de atualizações .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Usando HR Service Delivery Integration with Workday.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da HR Service Delivery Integration with Workday

Extraia tarefas ou tarefas pendentes do Workday em base programada regular ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow. Isso permite que os funcionários exibam todas as suas tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

- Ative a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke de RH do Workday.
- Configure o Workday HR Spoke Spoke Workday de RH .

- Ative a Estrutura de integrações de prestação de serviços de RH em ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday usa Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas do Workday para ServiceNow. Para obter mais informações sobre a Estrutura de integrações de prestação de serviços de RH, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Configurações de tarefas pendentes

Armazene parâmetros de configuração única para extrair tarefas do Workday para a ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configurar tarefas pendentes do Workday.

Nota: As configurações de tarefas pendentes de **Integração da estrutura de HRSD** e **Estrutura de integração de HRSD** ajudam a exibir tarefas do Workday na página de Tarefas pendentes em Central do funcionário. Para obter mais informações sobre essas configurações de tarefas pendentes, navegue até **Central do funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

Ativação do fluxo de programação

Ative e execute o fluxo de programação que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

Sincronizar perfis de trabalhador

Extraia dados de perfil do trabalhador do Workday para ServiceNow. Exiba detalhes do perfil do trabalhador do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

As seções a seguir explicam como configurar a aplicação, definir configurações de perfil do trabalhador, ativar e executar o fluxo de programação para sincronizar os perfis do trabalhador.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke de RH do Workday. Em seguida, você deve configurar o Spoke de RH do Workday .

Configurações de perfil do trabalhador

Armazene parâmetros de configuração única para sincronizar dados entre o Workday e ServiceNowo . Para obter mais informações, consulte Definir configurações de perfil do trabalhador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Mesmo que você não esteja usando a sincronização de perfil de trabalhador, certifique-se de ter configurado o campo **Fuso horário do locatário do Workday** no formulário Configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday. Este campo lida com os fusos horários entre os dois sistemas, ServiceNow e Workday.

Ativação do fluxo de programação

Ative e execute o fluxo de programação que extrai informações de perfil do trabalhador para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

Definir configurações de perfil do trabalhador

Configure parâmetros para garantir que os perfis do trabalhador sejam sincronizados entre o Workday e ServiceNowo .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Configurações** > **Configurações de sincronização do perfil de trabalhador**.
2. Atualize os campos no registro de acordo com seus requisitos.

Importante: Para obter detalhes sobre como obter o valor de cada um dos campos do formulário, consulte este artigo da base de conhecimento.

Formulário Configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday

Campo	Descrição
Fuso horário do locatário no dia útil	Fuso horário dos trabalhadores do Workday.
Número de dias até os próximos eventos de integração e desligamento	Número de dias considerados para extrair os perfis de futuros trabalhadores que estão integrando ou desligando.
ID do tipo de organização do departamento	Identificador exclusivo para o tipo de organização do departamento.
ID de uso do local	Identificador exclusivo para o uso do local.
ID do tipo de dispositivo de telefone do local	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone do local.
ID do tipo de dispositivo de fax do local	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de fax do local.
ID do tipo de uso de comunicação do local	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação do local.
Habilitar simulação	Quando habilitado, os dados são extraídos para tabelas de preparação, mas não são transformados em tabelas de destino.
Habilitar depuração	Quando habilitado, logs adicionais são coletados.
ID do tipo de uso de comunicação de e-mail residencial do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por e-mail residencial do funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID do tipo de uso de comunicação de e-mail comercial do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por e-mail comercial do funcionário.
ID do tipo de uso de comunicação de telefone comercial do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação de telefone comercial do funcionário.
ID do tipo de uso de comunicação de telefone residencial do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por telefone residencial do funcionário.
ID do tipo de dispositivo de telefone celular do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone celular do funcionário.
ID do tipo de dispositivo de telefone do funcionário	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone do funcionário.
ID do tipo de uso de comunicação de referência do endereço residencial do funcionário	Identificador exclusivo do endereço residencial do funcionário.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Clique no link relacionado Obter tipos de ID de referência para executar o fluxo que interage com o Workday para extrair os tipos de ID de referência referenciados nos campos de configuração.

Configurar propriedades para sincronização de perfil de trabalhador

Defina as propriedades que controlam a sincronização do perfil do trabalhador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

Navegue até **Propriedades do sistema** e defina os seguintes valores de propriedade:

Propriedades de sincronização do perfil do trabalhador

Propriedade	Descrição
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Forneça o nome do subfluxo que é clonado de Obter serviço do trabalhador. O formato deve ser `scope-name.flow-name`.
sn_hr_workday.worker_page_size	Especifique o tamanho da página para obter serviço de trabalhadores. O tamanho máximo da página pode ser `999`.
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Defina o valor como **verdadeiro** para excluir os trabalhadores temporários da extração de trabalhadores. O valor padrão é **Falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de campos de perfil do trabalhador

O fluxo de programação Executar fluxo de integração do Workday mapeia campos de perfil do trabalhador do Workday para os campos de perfil de RH em ServiceNow.

Importante:

- Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento .
- Crie um índice nas colunas first_name e last_name do perfil de RH para melhorar o desempenho.

Integrar Workday perfis de trabalhador profissional

Traga dados de perfil de trabalhador profissional do Workday para ServiceNow. Exiba detalhes do perfil do trabalhador profissional do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Nota:

- Os dados de perfis de trabalhadores profissionais são adicionais aos dados de perfis de funcionários existentes. Portanto, certifique-se de ter os dados do funcionário disponíveis na sua instância ServiceNow.
- Você precisa de uma definição de funcionário ativa para gerar perfis de funcionários. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de funcionário ativa.

As etapas a seguir mostram como os dados de perfil do trabalhador profissional são importados para ServiceNow:

- Ativar e executar o fluxo de programação **Executar o fluxo de integração do Workday** que contém o fluxo de perfil do trabalhador profissional. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.
- Marcar a caixa de seleção **Perfil do trabalhador profissional** ativa o subfluxo **Obter perfil do trabalhador profissional**.
- Ativação **do serviço Obter perfil de trabalhador profissional**.
- Inicia a ação **Pesquisar fluxo de perfis profissionais**.
- Extrair dados para as tabelas de preparação e transformar mapas move dados para tabelas de destino. Para obter mais informações, consulte Usar mapas de transformação.
- Controlando o acesso à tabela de perfil de RH com seis privilégios de acesso de chamador (RCAs) restritos.

Configurar tarefas pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração única para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de extração de configuração**.
   Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte este artigo da base de conhecimento .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário, preencha os campos:

Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday

Campo	Descrição
Nome do relatório de RAAS de tarefas pendentes do Workday	Nome do relatório extraído do Workday. **Nota:** Certifique-se de fornecer o nome exato do relatório para a sincronização apropriada.
Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday	Proprietário do relatório. **Nota:** Certifique-se de fornecer o nome exato do proprietário para uma sincronização apropriada.
Data e hora de início do carregamento inicial	Data e hora a partir das quais você deseja extrair tarefas pendentes do Workday para a ServiceNow.
Intervalo de carregamento	Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas. Exemplo: para carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no campo **Trabalho iniciado em** no Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo limite de chamada de saída será exibido em ServiceNow. Você deve diminuir o intervalo de carregamento. Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até o horário atual.

Ativação de fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday para extrair informações e tarefas do perfil do trabalhador para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra **Executar fluxo de integração do Workday**.
3. Na seção Gatilho, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Na seção Ações, expanda **Chamada Executar subfluxo de serviço de dia útil**.
5. Selecione os dados que você deseja extrair.
   Você tem as seguintes opções:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Departamento**
- **Local**
- **Perfil do Trabalho**
- **Perfil do trabalhador**
- **Perfil eficaz do trabalhador**
- **Perfis do trabalhador futuro**
- **Acessar todos os dados**
- **Extrair tarefas pendentes**
- **Perfil do trabalhador profissional**

Nota:

- Para uma extração parcial, desmarque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. Somente dados modificados (com base no último tempo de execução de programação bem-sucedido) são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
- Para uma extração completa, marque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. Todos os dados são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow.
- A caixa de seleção **Recuperar todos os dados** não é compatível com **tarefas pendentes de extração**. A primeira extração será sempre uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data e hora de carregamento inicial**. As subsequentes são extrações incrementais.
- Antes de executar o fluxo, desative a emissão de relatórios: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

6. Clique em **Done** (Concluído).
7. Selecione **Ativar**.

Resultados

O fluxo é ativado depois que todas as condições do gatilho são atendidas. O fluxo de programação extrai dados na seguinte ordem:

- Locais
- Departamentos
- Perfil da vaga
- Trabalhadores
- Futuros trabalhadores
- Trabalhadores efetivos
- Trabalhos

Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, transforme os dados de movimentação dos mapas em tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

Como usar o HR Service Delivery Integration with Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday para processar informações de funcionários em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação do perfil de trabalho	Mapeia perfis de trabalho da tabela Preparação de perfil de trabalho [sn_hr_workday_job_profile_staging] para a tabela de Perfil de trabalho [sn_hr_core_job_profile].
Mapa de transformação do local	Mapeia locais da tabela Preparação de local [sn_hr_workday_location_staging] para a tabela Local [cmn_location].
Mapa de Transformação de Perfil de RH	Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação de perfil de RH [sn_hr_workday_hr_profile_staging] para a tabela de Perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Mapa de transformação do departamento	Mapeia departamentos da tabela Preparação de departamento [sn_hr_workday_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department].
Mapa de transformação do trabalho de RH	Mapeia trabalhos da tabela Preparação de trabalho de RH [sn_hr_workday_hr_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job].
Itens da caixa de entrada de extração do Workday do HRSD	Mapeia as tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas pendentes do Workday Integration [sn_hr_workday_todo_staging] para a tabela Tarefas pendentes do Workday [sn_hr_workday_todo].
Mapa de transformação do perfil do Workday Professional do HRSD	Mapeia perfis de trabalhador profissional da tabela de preparação [sn_hr_workday_professional_profile_staging] para a tabela de perfil profissional [sn_professional_profile].
Código da entidade certificadora do Workday no HRSD	Mapeia o código do quadro da tabela de preparação [sn_hr_workday_certifying_board_code_staging] para a tabela Código do quadro de certificação do Workday [sn_professional_certifying_board_code].
Educação e treinamento do Workday Workday de HRSD	Mapeia educação e treinamento da tabela de preparação para a tabela de educação e treinamento do Workday [sn_employee_education_training].
Outro nome do Workday do HRSD	Mapeia outro nome da tabela de preparação [sn_hr_workday_other_name_staging] para a tabela de outro nome do Workday [sn_professional_other_name].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
HRSD Local de prática diária	Mapeia o local de prática da tabela de preparação [sn_hr_workday_practice_location_staging] para a tabela de local de prática do Workday [sn_professional_practice_location].
Histórico de emprego do funcionário no Workday do HRSD	Mapeia o histórico de emprego da tabela de preparação para a tabela Histórico de emprego de funcionário do Workday [sn_employee_employment_history].
HRSD Workday Professional Referência	Mapeia a referência profissional da tabela de preparação [sn_hr_workday_professional_reference_staging] para a tabela de referência do Workday Professional [sn_professional_reference].
Detalhe da especialidade do Workday Professional no HRSD	Mapeia detalhes de especialidades profissionais da tabela de preparação [sn_hr_workday_professional_specialty_detail_staging] para a tabela de detalhes de especialidades profissionais do Workday [sn_professional_specialty_detail].
Idiomas falados no Workday do HRSD	Mapeia os idiomas falados da tabela de preparação [sn_hr_workday_languages_spoken_staging] para a tabela de idiomas falados do Workday [sn_employee_languages_spoken].

Exibir detalhes do rastreador de trabalho do Workday

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow para Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exiba detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou entre eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Rastreador de Trabalhos** > **Rastreador de trabalhos da Integração com Workday**.
2. Exibir detalhes do trabalho.

Formulário Rastreadores de trabalhos da Integração com Workday

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho que foi executado.
Trabalho iniciado em	Data e hora em que o trabalho foi iniciado.
Trabalho finalizado em	Data e hora em que o trabalho foi encerrado.
Estado	Estado atual do trabalho, como **Concluído** e **Com falha**.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.

3. Selecione um registro de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista relacionada **Rastreadores de trabalhos de serviço da Integração com dia útil**, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

Formulário Rastreadores de trabalhos do serviço da Integração com dia útil

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço.
Serviço de integração com Workday	Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, serviço de integração de perfis de trabalhador.
Estado do trabalho	Estado atual do trabalho de serviço. Por exemplo, Concluído ou Com falha.
Trabalho iniciado em	Data e hora em que a execução do trabalho de serviço foi iniciada.
Trabalho finalizado em	Data e hora em que a execução do trabalho de serviço terminou.
Origem do erro	Fase durante a qual ocorreu o erro: Erro de API, Erro de Transformação ou Erro de Configuração.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.
Data e hora de início - Parâmetro de API	Data após a qual os registros modificados são extraídos do Workday para ServiceNow.
Data e hora de término - Parâmetro de API	Data até a qual os registros modificados são extraídos do Workday para ServiceNow.
Conjunto para importação	Nome do conjunto de importação que é extraído.

Exibir tarefas do Workday

Exiba detalhes das pendências ou tarefas que são extraídas do Workday para ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Tarefas pendentes do Workday**
2. No formulário, exiba os campos.

Tarefas pendentes do Workday

Campo	Descrição
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo da tarefa do Workday.
Ativo	Opção que indica se a tarefa está ativa no Workday.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída.
Estado pendente	Estado atual da tarefa em ServiceNow. Por exemplo, **Aberto**e **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL	URL que navega até o Workday para concluir a tarefa.
Descrição pendente	Descrição da tarefa do Workday visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário .
Prazo	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Status externo	Status atual da tarefa no Workday. Por exemplo, **Aguardando ação**e **Cancelado**.
Sistema de extensão	Opção que indica a origem da tarefa, ou seja, Workday.

Referência - HR Service Delivery Integration with Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Integração da Prestação de serviços de RH com Workday (sn_hr_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com HR Service Delivery Integration with Workday

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workday de RH [sn_hr_workday.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday. • Pode definir as configurações de perfil do trabalhador.	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.usuário

Fluxos programados instalados

Fluxos programados instalados com HR Service Delivery Integration with Workday

Fluxo programado	Descrição
Executar fluxo de integração do Workday	Extrai dados do Workday para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Integration with Workday

Tabela	Descrição
Configuração de sincronização de perfil de trabalhador do Workday [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Armazena parâmetros de configuração única para a configuração inicial da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday. Esses parâmetros garantem que as informações de perfil do trabalhador sejam extraídas do Workday para a aplicação ServiceNow.
Rastreador de trabalhos da Integração com Workday [sn_hr_workday_job_tracker]	Rastreia cada extração de trabalho que foi realizada da aplicação ServiceNow para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual.
Rastreador de trabalhos do serviço da Integração com Workday [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Rastreia cada extração de trabalho de serviço que foi realizada da aplicação ServiceNow para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual.
Tarefas pendentes do Workday [sn_hr_workday_todo]	Armazena tarefas pendentes extraídas do Workday.
Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Armazena parâmetros ou entradas que ajudam a definir a configuração de tarefas pendentes.

Limitações da sincronização do perfil do trabalhador

Limitações aos dados sincronizados do Workday para ServiceNow.

- A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
- Quando uma organização, um local e um perfil de trabalho são desativados no Workday, eles não se tornam inativos em ServiceNow. Isso ocorre porque a tabela Departamento, a tabela Local e a tabela Perfis de trabalho em ServiceNow não têm o campo **Ativo** para registrar as informações de status.
- Os seguintes campos não são mapeados durante a sincronização de perfis de RH:
  - Em Informações do funcionário: Status de licença, Tipo de local, Período de aviso prévio, Data de término da experiência, Período de experiência, Número da previdência social e Comercial.
  - Em Trabalhos: Tipo de local e E-mail comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Workday foi criada pela Bristlecone, Inc.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday O permite que você conclua as seguintes tarefas:

Como um administrador avançado do Workday

- Configure modelos para exibir informações personalizadas de gratificações totais para funcionários no Portal de serviços configurado. Consulte Configurar o total de gratificações usando o Workday.
- Defina as configurações de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários mudem seu nome jurídico de Central do funcionário. Consulte Configuração de mudança de nome jurídico.
- Importe folgas, calendários de feriados e calendários de programação do Workday para a aplicação ServiceNow, permitindo que os funcionários enviem uma solicitação de licença de Central do funcionário. Consulte Solicitação de licença para o Workday.

Como funcionário

- Envie sua solicitação de licença de Central do funcionário. Consulte Solicitar licença.
- Mude seu nome jurídico por meio da conversa do Virtual Agent em Central do funcionário. Consulte Alterar o nome jurídico por meio do Virtual Agent.
- Relate discrepâncias no contracheque do Workday de Central do funcionário. Consulte Relatar um problema com seu contracheque.
- Exiba suas informações de total de gratificações (como benefícios, remuneração e provisões) no Portal de serviços configurado.
- Exiba seus calendários de feriados no Portal de serviços configurado.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Usando a aplicação Integração avançada de Prestação de serviços de RH avançada com Workday.	Veja detalhes sobre componentes como tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da integração avançada da Prestação de serviços de RH com Workday

Configure HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Advanced Integration with Workday de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o Spoke de RH do Workday. Em seguida, configure o Workday HR Spoke Spoke Workday de RH e instale as seguintes aplicações:

- Plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- App com escopo de Recursos Humanos: NLU Model[com.sn_hr_nlu_model]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]

Importante:

- A aplicação HR Service Delivery Advanced Integration with Workday foi criada com base no Workday Web Service versão 33.2. A aplicação pode não ser compatível com as versões anteriores ou posteriores do Workday Web Service versão 33.2.
- Para que a aplicação funcione com a página ServiceNow Tíquete padrão, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **standard_ticket_rca**
- Para que a aplicação funcione com Human Resource: Core, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **humano_resources_core_rca**
- Para que a aplicação funcione com Recursos Humanos: Portal de serviços, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **humano_resources_portal_rca**

Configurar o total de gratificações usando o Workday

Configure os modelos de total de gratificações escolhendo planos, seções e público-alvo. Exiba um widget de total de gratificações personalizado para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade Total de gratificações. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procedimento

1. Configure planos para incluir em seções no modelo de total de gratificações.
   Para obter mais informações, consulte Configurar planos para total de gratificações.
2. Configure seções a serem incluídas no modelo de total de gratificações.
   Para obter mais informações, consulte Configurar seções para modelos de total de gratificações.
3. Configure o modelo Total de gratificações escolhendo seções e público-alvo.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo para total de gratificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**. Exiba a exibição Total de recompensas para os funcionários adicionando o widget **Exibir total de recompensas do Workday** ao Portal de serviços necessário.
2. Configure a propriedade do sistema, **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code**, que armazena o código da moeda para chamar a API baseada em Total Rewards RAAS (Reportar como serviço). O valor padrão da propriedade é **USD**.

Configurar planos para total de gratificações

Conclua a configuração única de planos de extração, como plano de benefícios para funcionários, plano de remuneração e plano de seguro, do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Obter IDs de referência** para extrair os planos do Workday para ServiceNow tabelas.

   Nota: Os planos do Workday são extraídos para a tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação para a tabela Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

3. No formulário, exiba os campos:

Formulário Listas de IDs de referência do Workday

Campo	Descrição
Descritor	Descrição do plano extraído do Workday.
ID do descritor	ID do descritor do plano que é extraído do Workday.
ID do Workday	Identificador exclusivo gerado a partir do Workday.
Tipo de ID de referência	ID de referência do plano que é extraído do Workday. Por exemplo, ID do plano de remuneração, ID do plano de cobertura de assistência médica e ID do plano de cobertura de seguro.

Configurar seções para modelos de total de gratificações

Crie seções e associe planos a elas. Adicione essas seções ao modelo de total de gratificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração da seção de total de gratificações

Campo	Descrição
Nome de seção	Nome da seção. Por exemplo: Provisões.
Planos	Planos que você deseja incluir na seção. Por exemplo, Provisão - Carro, Provisão - Móvel e Provisão - Habitação

4. Clique em **Enviar**.

Configurar um modelo para total de gratificações

Configure um modelo adicionando seções a ele. Os modelos permitem que você exiba uma exibição personalizada do total de recompensas para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Configuração do modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração do modelo de total de gratificações

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome adequado do modelo.
Seções	Seções que você deseja incluir no modelo, por exemplo, Pagamento base, Provisões, Pagamento de incentivo e Comissão.
Aplica-se a	O modelo se aplica somente aos critérios do usuário selecionados. Por exemplo, o modelo se aplica somente a funcionários cujo tipo de emprego é período integral.
Pedido	Se mais de um modelo for aplicado a um funcionário, somente o modelo com uma ordem menor será exibido para o funcionário no Portal de serviços configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Domínio	Referência ao domínio.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de mudança de nome jurídico

Conclua a configuração de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários mudem seu nome jurídico por meio da conversa do Virtual Agent em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Categorias de documentos**.
2. Para extrair as categorias de documento de mudança de nome jurídico do Workday para uma aplicação ServiceNow, clique em **Obter IDs de referência**.
   Uma fonte de dados com um script predefinido importa categorias de documento para a tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação para a tabela Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Configuração**.
2. No formulário Configurações de mudança de nome jurídico, clique em **Novo**.
3. Para permitir que um funcionário carregue o documento de mudança de nome na conversa do Virtual Agent em Central do funcionário, clique na opção **Habilitar carregamento de documento** e selecione uma categoria de documento relevante.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configure os relatórios necessários para extrair dados, como planos de folgas, motivos de folga, WID do calendário de feriados e WID do calendário de programação de trabalho, do Workday para as tabelas ServiceNow.

Importante: Somente um administrador do Workday pode criar relatórios no Workday. Um administrador ServiceNow deve coletar os detalhes do relatório de um administrador do Workday.

Caso de uso de licença

Para usar a funcionalidade de solicitação de licença, crie os seguintes relatórios:

- Motivos da tabela de ausência
- Camadas da tabela de ausência
- Tabelas de ausência
- Obter WID do calendário de feriados
- Obter WID do calendário de programação de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Planos de folga
- Motivos da folga
- Tipos de folga
- Folgas

Nota: Para obter informações sobre a funcionalidade de solicitação de licença, consulte Solicitação de licença para o Workday.

Caso de uso de folha de pagamento

Para usar a funcionalidade de discrepância no contracheque, crie o relatório Pesquisar contracheque.

Nota:

- Para obter informações sobre a funcionalidade de discrepância no contracheque, consulte Relatar um problema com seu contracheque.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Pesquisar contracheque, consulte este artigo da base de conhecimento .

Caso de uso de gratificações totais

Para usar a funcionalidade Total de recompensas, crie o relatório Total de recompensas.

Nota:

- Para obter mais informações sobre a funcionalidade Total de gratificações, consulte Configurar o total de gratificações usando o Workday.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Total de recompensas, consulte este artigo da base de conhecimento .

Caso de uso de calendário de feriados

Para usar a funcionalidade Calendário de feriados, crie o relatório Obter WID do calendário de feriados.

Nota:

- Se você já criou o relatório Obter WID do calendário de feriados para a funcionalidade de solicitação de licença, não será necessário criar outro relatório de Obter WID do calendário de feriados.
- Para obter mais informações sobre a funcionalidade Calendários de feriados, consulte Calendários de feriados.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Calendário de feriados, consulte este artigo da base de conhecimento .

Como configurar tópicos do Virtual Agent para o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações ao sistema Workday usando os tópicos Now Assist para HRSD Virtual Agent em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer, Decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale as aplicações HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, Now Assist para HRSDe Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais (v3.6) de ServiceNow Store.
2. Configure o Spoke de RH do Workday para extrair dados do sistema Workday.
3. Crie subfluxos alinhados com o Gateway de integração do modelo.
   Consulte Criar um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você pode usar os subfluxos padrão que foram criados para o Workday para os tópicos Solicitar licença e Obter saldo de licenças Virtual Agent.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada e configurando condições nas escolhas de entrada e resultados.
5. Crie um bloco de tópico Virtual Agent :

   Nota: Os tópicos Virtual Agent estão disponíveis por padrão com o escopo Now Assist para HRSD.

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Na lista **Assistente do LLM**, selecione **Now Assist no Virtual Agent**.
   c. Selecione um tópico Virtual Agent.
      i. Edite as propriedades do tópico, faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.
      ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

O que Fazer Depois

Quando um tópico Virtual Agent invoca o subfluxo do Gateway de integração, o subfluxo revisa os valores de entrada no mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) para executar os resultados.

Como usar a integração avançada da Prestação de serviços de RH com o Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Advanced Integration with Workday para processar informações avançadas de funcionários em ServiceNow.

Solicitação de licença para o Workday

Você pode enviar uma solicitação de licença para o Workday a partir de Central do funcionário.

As seções a seguir explicam como definir as configurações de licença e gerar uma solicitação de licença de Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de licença

- Configure os relatórios de folgas, tabelas de ausência, calendários de feriados e calendários de programação de trabalho. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Importar dados de configuração para licenças. Consulte Folgas.
- Obtenha calendários de feriados do Workday. Consulte Calendários de feriados.
- Obtenha calendários de programação de trabalho do Workday. Consulte Calendários de programação de trabalho.

Solicitação de licença

Solicite uma licença para o Workday de Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Solicitar licença.

Limitações

- As validações personalizadas compatíveis com o Workday não são tratadas na aplicação ServiceNow. Por exemplo, se uma organização tiver um plano de folga configurado para inserir a quantidade de folgas em múltiplos de 2 ou 4, essas validações não serão compatíveis com esses planos de folga na aplicação ServiceNow.
- Um máximo de 25 dias de licença, incluindo feriados e dias não úteis, podem ser aplicados a partir da aplicação ServiceNow.

Folgas

Conclua a configuração única de retirada de folgas do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade de solicitação de licença. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Tipos de folga**.
2. Clique em **Importar dados de configuração de licença**.
3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Conteúdo de Item**.
2. Configure o URL da página de solicitação de licença no Workday.
3. Abra o registro Solicitação de licença – Link para dia útil e modifique o campo URL.
4. Navegue até Central de serviços ao funcionário. No menu Catálogo, abra **Categoria de benefícios** > **Solicitação de licença – Vincular ao Workday**. Você será direcionado para a página de solicitação de folga do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Calendários de programação de trabalho

Extraia calendários de programação de trabalho do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendário de agendamento de trabalho**.
2. Clique em **Obter calendários de programação de trabalho** para executar um fluxo que extrai calendários de programação do Workday para a aplicação ServiceNow.

Formulário Calendários de programação de trabalho

Campo	Descrição
Calendário de programação de trabalho	Nome do calendário de programação de trabalho. Por exemplo, 40 horas semanais padrão.
ID do calendário de programação de trabalho	Identificador exclusivo do calendário de programação de trabalho que é extraído do Workday.
Dia de início da semana de trabalho	Dia da semana em que o calendário de programação de trabalho começa.
ID do dia de início da semana de trabalho	ID do dia da semana em que o calendário de programação de trabalho começa.
Hora de início	Hora em que a programação de trabalho começa para o dia.
Hora de término	Hora em que a programação de trabalho termina para o dia.
Dia da semana	Dia da semana em um calendário de programação de trabalho.
ID do dia da semana	ID de um dia em uma semana em um calendário de programação de trabalho.
Domínio	Referência ao domínio.

3. Clique em **Enviar**.

Calendários de feriados

Extraia calendários de feriados do Workday para a aplicação ServiceNow. Exiba o widget Calendário de feriados para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure o relatório Obter WID do calendário de feriados. Para obter mais informações, consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendários de feriados**.
2. Clique em **Obter calendários de feriados** para executar o subfluxo que interage com o Workday para extrair calendários de feriados.
3. Para criar um calendário de feriados, clique em **Novo**.

Formulário Calendário de feriados

Campo	Descrição
Nome do evento de calendário	Nome do evento de feriado. Por exemplo, Feriados para a Argentina.
ID do calendário de feriados	ID do calendário de feriados extraído do Workday.
WID do calendário de feriados	Identificador exclusivo do calendário de feriados extraído do Workday.
Domínio	Referência ao domínio.
Data de início	Data de início do evento de calendário.
Hora de início	Hora de início do evento de calendário.
Data de término	Data de término do evento de calendário.
Hora de término	Hora de término do evento de calendário.
Nome do calendário de feriados	Nome do calendário de feriados. Por exemplo, dia de natal.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Exiba o widget de calendário de feriados para os funcionários.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**.
2. No widget, selecione **Exibir calendário de feriados e dias úteis** e adicione-o à página necessária do Portal de serviços.

Solicitar licença

Solicite uma licença para o Workday de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Talvez você não consiga enviar uma solicitação de licença se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário e tipo de emprego válidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Catálogos** > **Benefícios**.
2. Clique em **Solicitação de licença**.
3. No campo **Data de início da licença**, especifique a data a partir da qual você está aplicando a licença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Tipo de licença**, especifique o tipo de licença que você está aproveitando. Por exemplo, plano de licença médica dos EUA ou plano de licença do México.
5. No campo **Quantos dias você deseja tirar de licença**, especifique o número de dias para os quais você está aplicando a licença.
6. No campo **Folga por dia**, especifique o valor da folga em horas ou dias.

   Nota: O campo **Unidade de tempo** preenche automaticamente a unidade de tempo (dias ou horas) da folga.

7. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado. Se a licença for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado concluído. Se a licença não for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado incompleto.

Alterar o nome jurídico por meio do Virtual Agent

Mude seu nome jurídico por meio do bate-papo do Virtual Agent em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegue até Central do funcionário.
2. Clique em Virtual Agent.
3. Insira um texto.
   Por exemplo, mudança de nome. Seu nome e sobrenome atuais são exibidos.
4. Para continuar com a mudança de nome jurídico no Workday, pressione **Sim**.
5. Insira um nome, um sobrenome e um nome do meio.
6. Carregue o documento de suporte à mudança de nome jurídico.

   Nota: A opção não aparecerá se não for configurada pelo administrador.

7. Insira uma descrição para o documento de mudança de nome jurídico carregado.
8. Revise as mudanças de nome jurídico atualizadas e o documento de suporte e pressione **Sim**.
   Um caso de RH é criado e a conversa de bate-papo é encerrada.

Publicar o modelo de tópico de VA para mudança de nome jurídico

Publique o modelo de mudança de nome jurídico do Workday que contém um modelo de NLU que reconhece e processa enunciados de funcionários, intenções (intenções) e objetos de, ou contextos para, uma ação (entidades).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais**.

   Nota: O comutador de alternância **Habilitar modelo de NLU** deve estar habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegar até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Selecione **o modelo de mudança de nome jurídico de dia útil**.
4. Clique em **Publicar**.

Relatar um problema com seu contracheque

Relate um problema com seu contracheque do Workday de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Talvez você não consiga relatar discrepâncias no contracheque se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário e uma data de início de emprego válidos.

Procedimento

1. Abra o Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Workday**.
3. No campo **Ano da folha de pagamento**, selecione o ano em que o contracheque foi gerado.
4. No campo **Mês da folha de pagamento**, selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. No campo **Data de pagamento**, selecione a data em que o contracheque foi gerado
6. No campo **Como podemos ajudá-lo com este contracheque**, especifique a discrepância encontrada no contracheque.
7. Clique em **Enviar**.
   É criado um caso de RH que está no estado Pronto.

Now Assist Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Você pode usar os tópicos Now Assist Virtual Agent em Central do funcionário para fazer solicitações, por exemplo, solicitar uma licença ou atualizar seus detalhes do sistema Workday.

Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday Visão geral

Para acessar e usar os tópicos Virtual Agent, verifique o seguinte:

- Como configurar tópicos do Virtual Agent para o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Ter uma das seguintes funções: admin, sn_hr_sp.hrsp_alumni, sn_hr_sp.hrsp_contingent, sn_hr_sp.hrsp_employee, sn_hr_sp.hrsp_contractor ou sn_hr_sp.admin

Pesquisar perfil do trabalhador

O tópico Pesquisar perfil do trabalhador Virtual Agent permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil do trabalhador. Como alternativa, você pode selecionar **Pesquisar perfil do trabalhador** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de especificar os detalhes dos colegas de

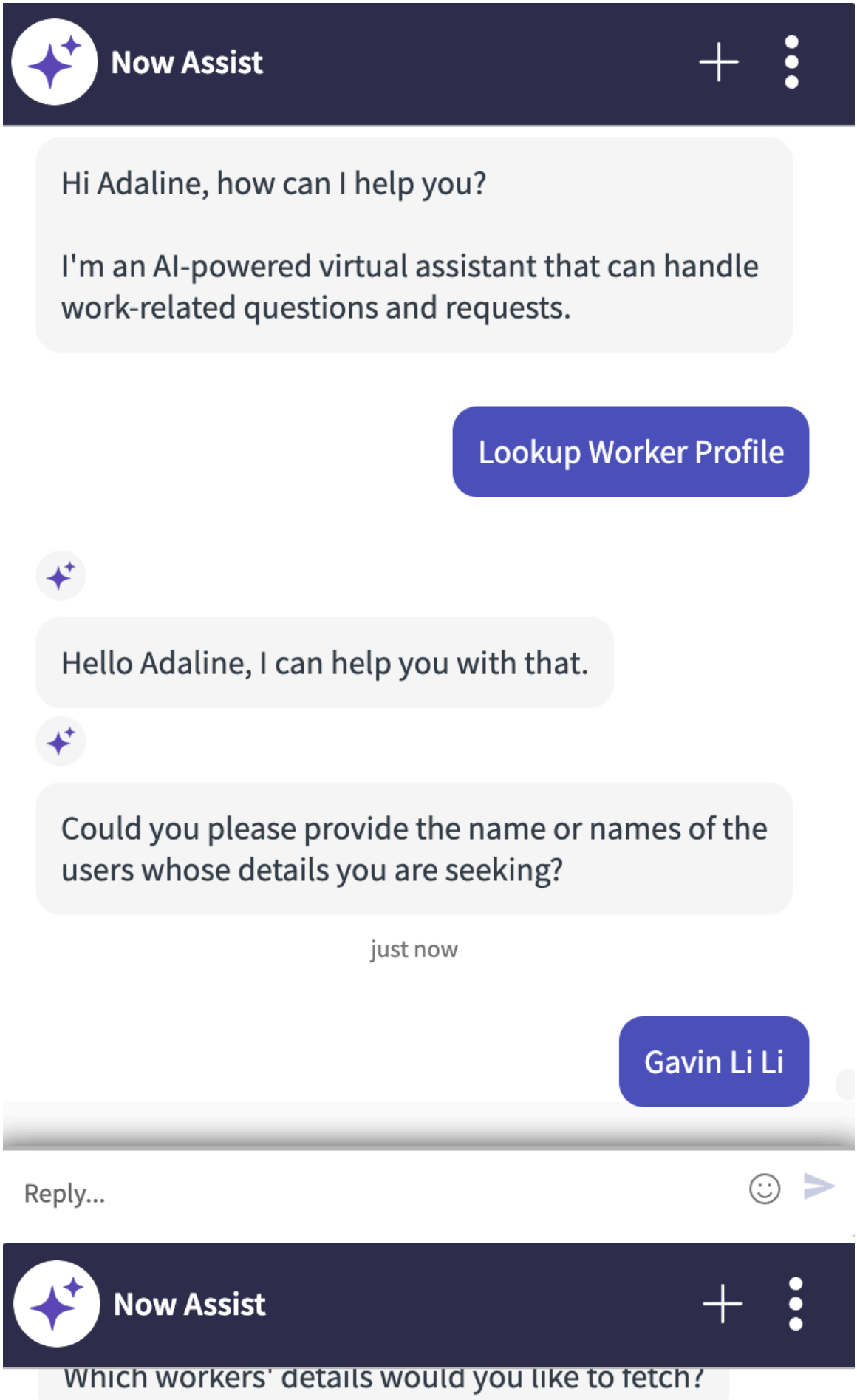
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho, os detalhes do perfil do trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar dados pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos seguintes tópicos em Central do funcionário do sistema Workday.

- Atualizar endereço
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone
- Atualizar tipo sanguíneo

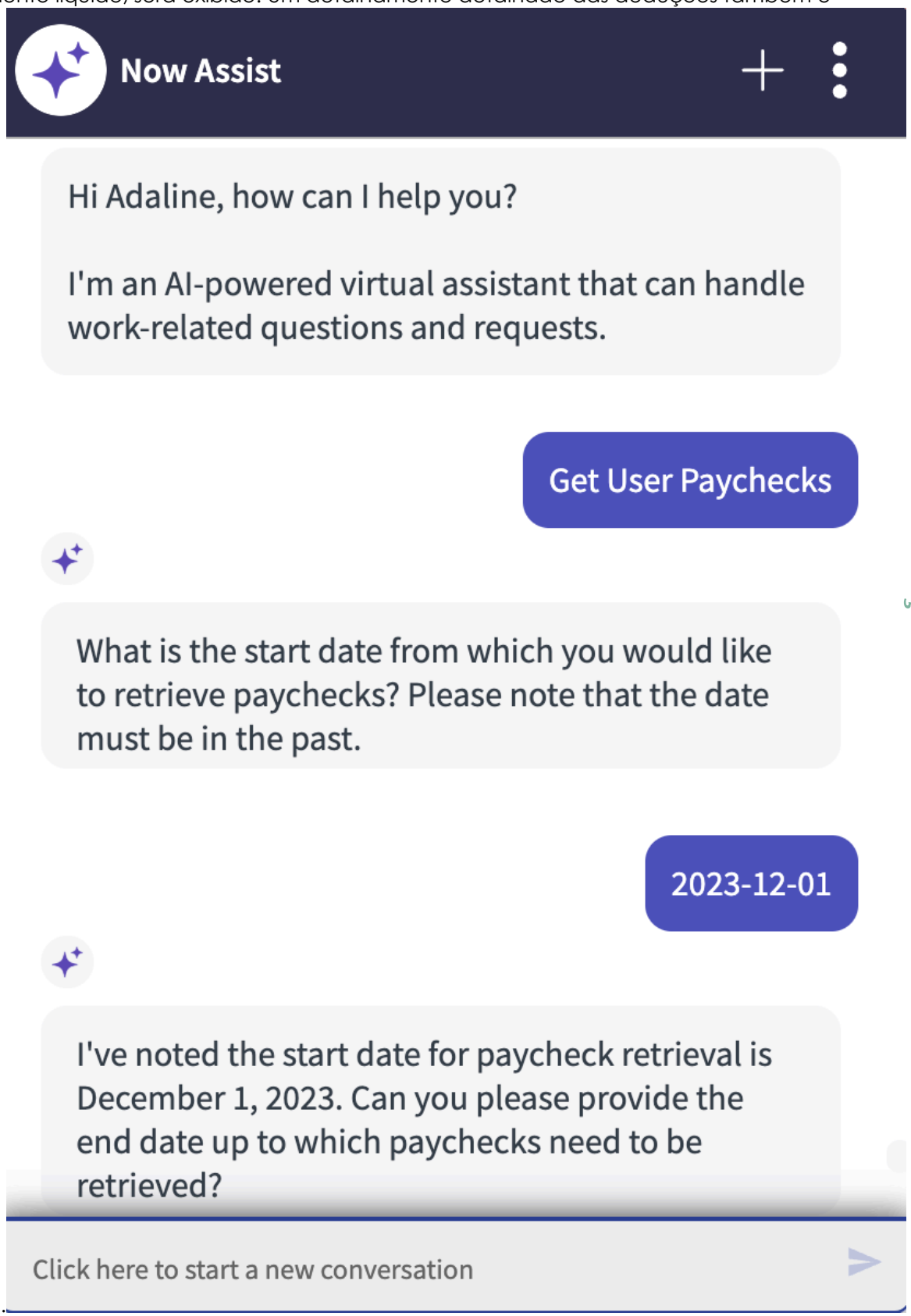
Obter contracheques do usuário

O tópico Obter contracheques do usuário Virtual Agent permite que você exiba os detalhes do contracheque. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Como alternativa, você pode selecionar **Obter contracheques do usuário** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é



exibido.

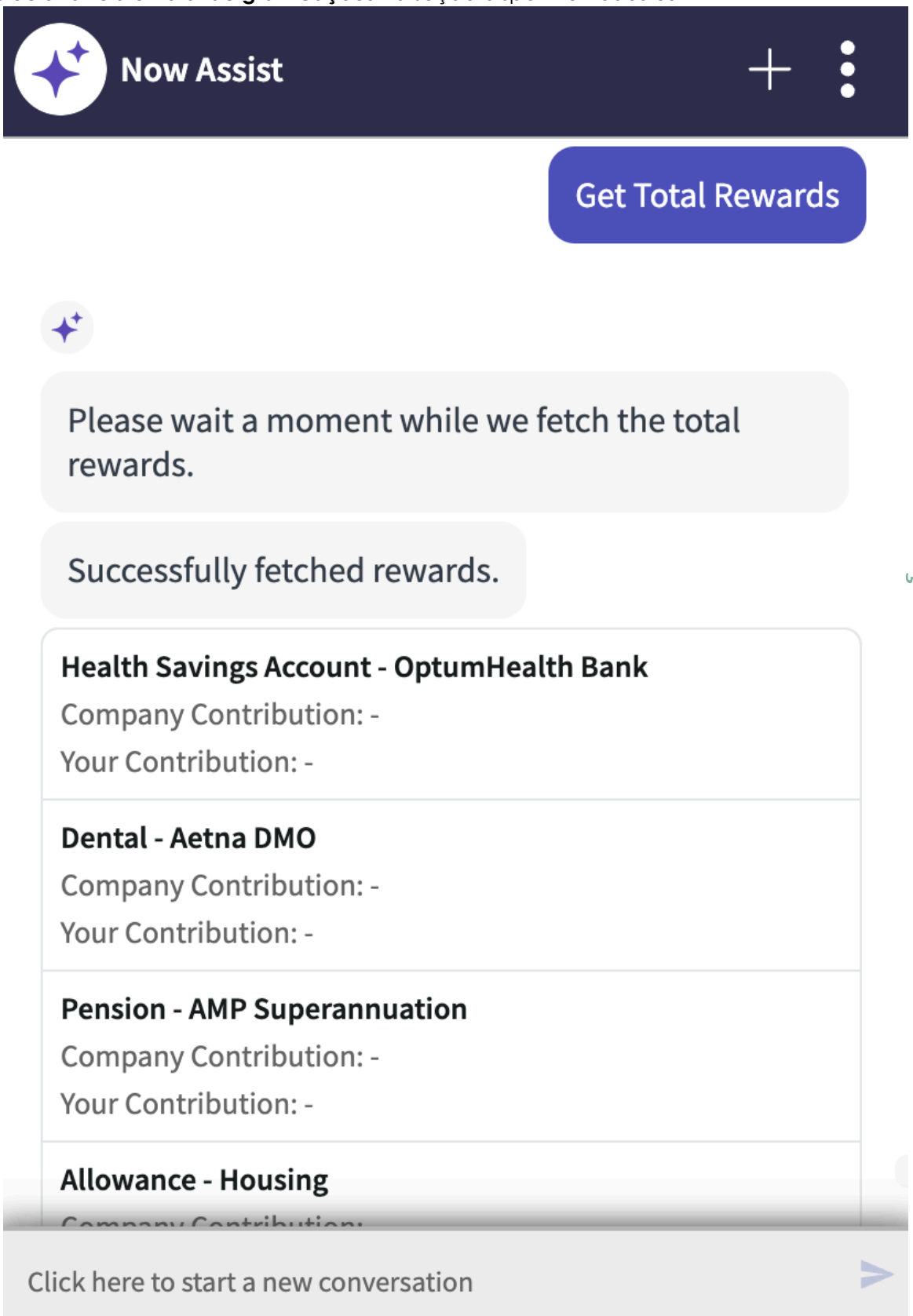
Obter total de gratificações

O tópico Obter total de recompensas Virtual Agent permite que você exiba suas recompensas. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas. Como alternativa, você pode selecionar **Obter total de gratificações** na seção disponível **Todos os tópicos**.

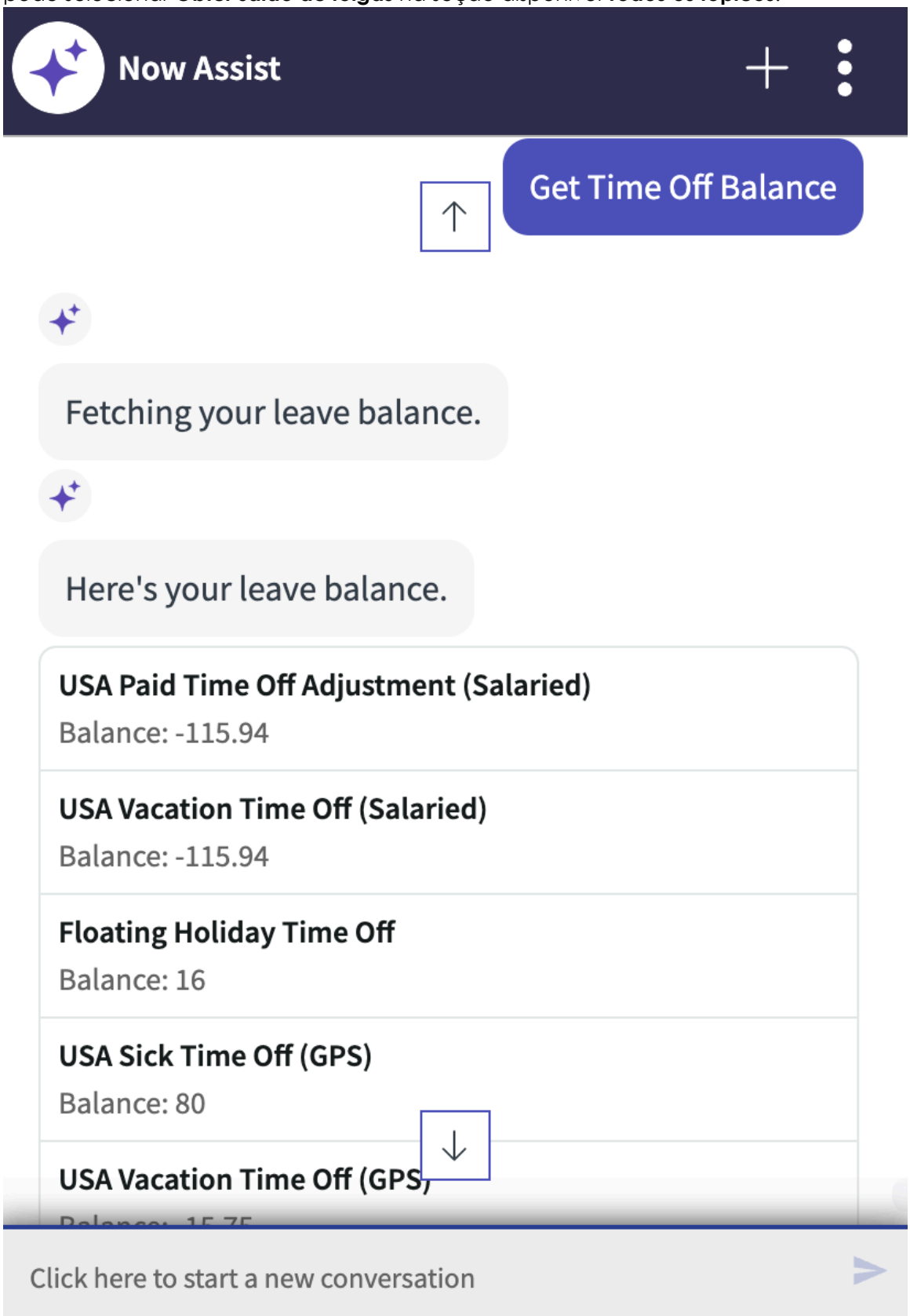


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter saldo de folgas

O tópico Obter saldo de licenças Virtual Agent permite que você exiba seu saldo de licenças. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, deixar saldo. Como alternativa, você pode selecionar **Obter saldo de folgas** na seção disponível **Todos os tópicos**.



Tradução automática

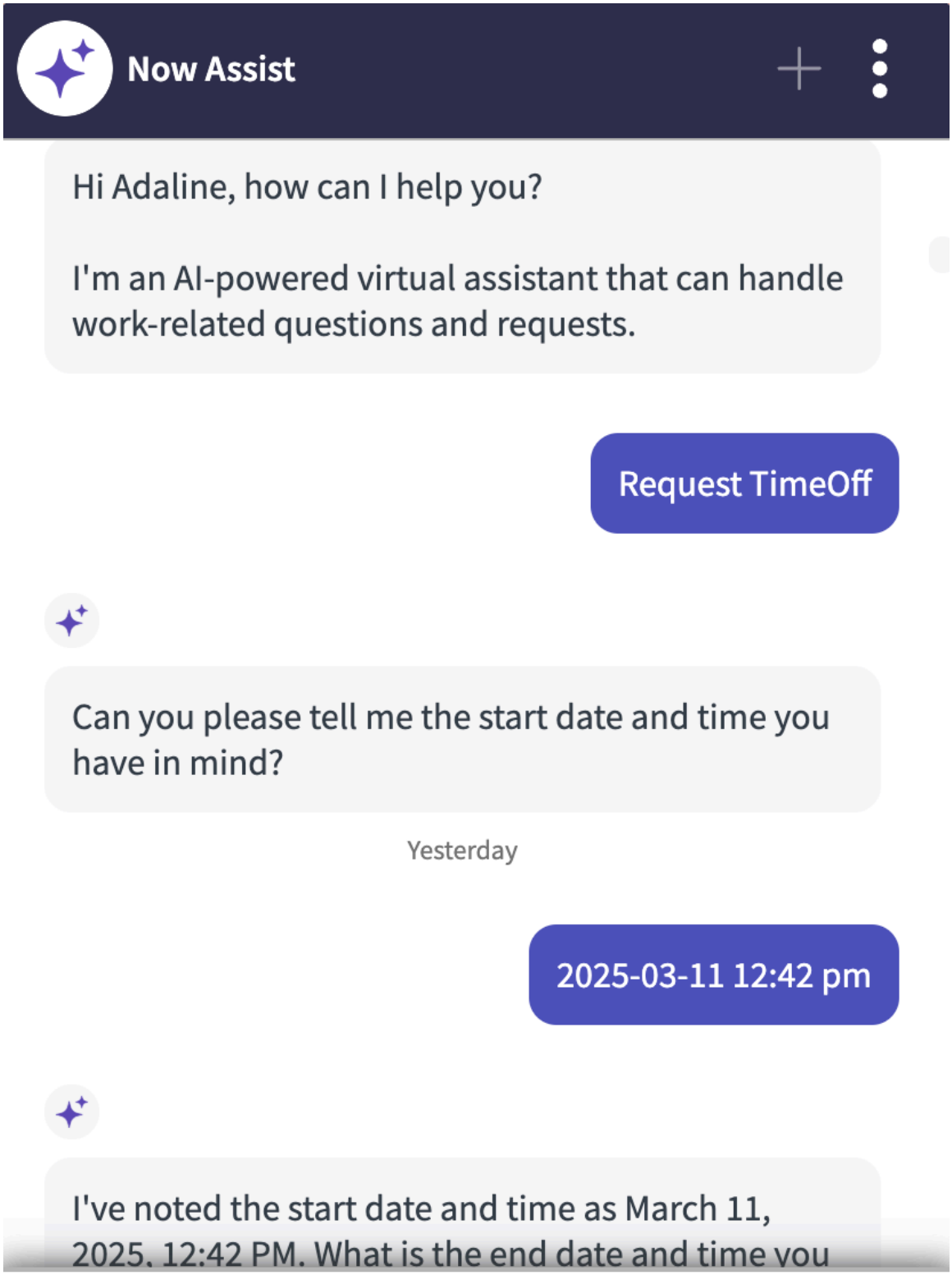
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar licença

O tópico Solicitar licença Virtual Agent permite que você solicite licenças. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar licença. Como alternativa, você pode selecionar **Solicitar licença** na seção **Todos os tópicos** disponível. Depois de especificar os detalhes necessários, como data de início e data de término, a solicitação de licença será enviada para o sistema Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

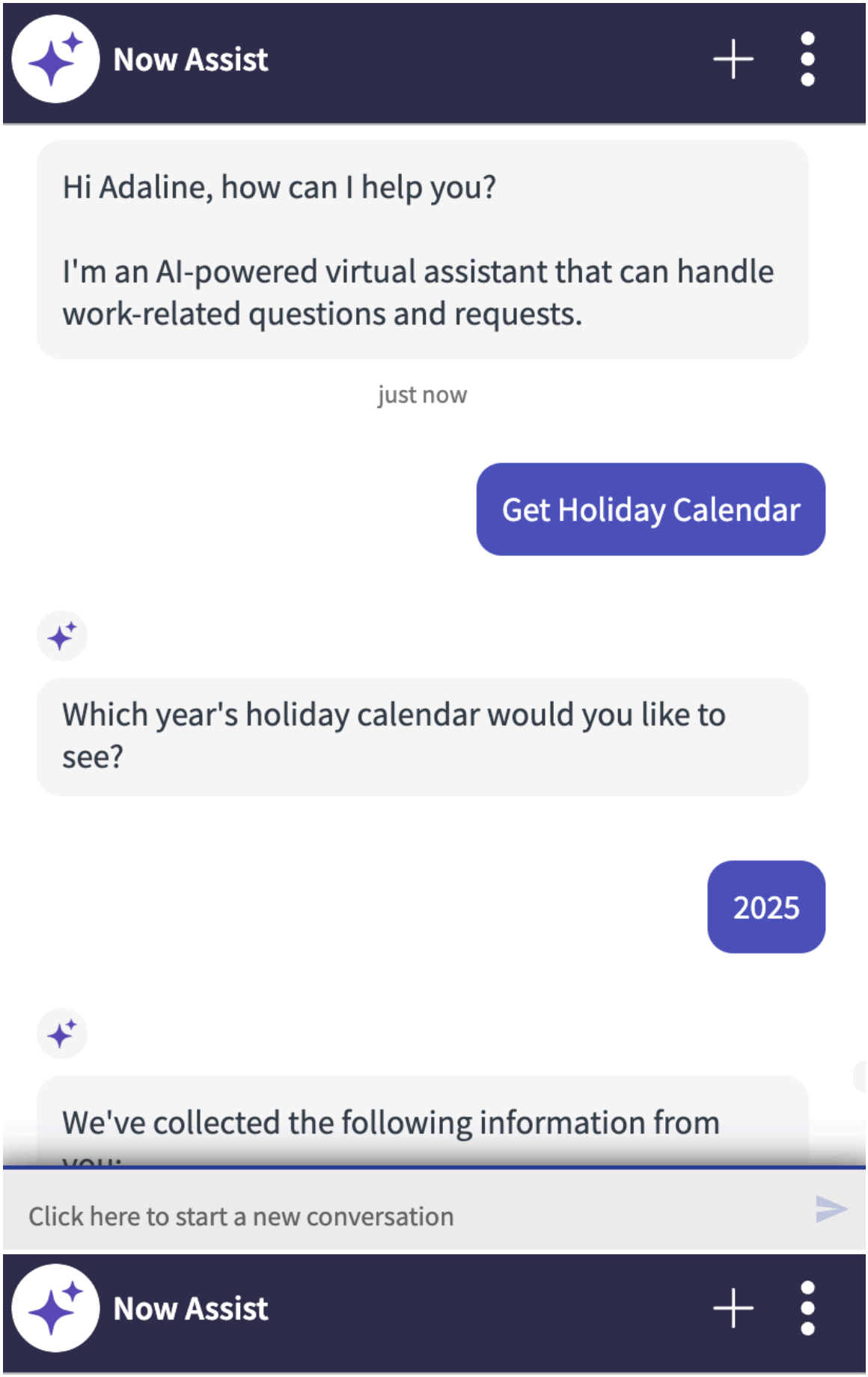
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter calendário de férias

O tópico Obter calendário de feriados Virtual Agent permite que você exiba seu calendário de feriados. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Como alternativa, você pode selecionar **Obter calendário de feriados** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de especificar o ano do calendário, o calendário de feriados aparece no bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência - Integração avançada da Prestação de serviços de RH com Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workday avançado [sn_hr_workday_adv.admin]	• Pode configurar relatórios do Workday. • Pode personalizar modelos de total de recompensas. • Pode definir as configurações de mudança de nome jurídico. • Pode importar folgas do Workday. • Pode extrair calendários de feriados e calendários de programação do Workday. • Pode extrair IDs de referência do Workday.	• flow_operator • import_admin

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Tabela	Descrição
Folgas [sn_hr_workday_time_offs]	Armazena detalhes de licenças, como ID de licença e referências ao plano de licença e tipo de licença.
Planos de folga [sn_hr_workday_time_off_plans]	Armazena detalhes dos planos de licença, como ID do plano de licença, unidade de tempo e quantidade diária.
Tipos de folga [sn_hr_workday_time_off_types]	Armazena detalhes dos tipos de licença, como o ID do tipo de licença.
Motivos da folga [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Armazena detalhes sobre motivos de licença, como ID do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Tabela	Descrição
	motivo da licença e referência à licença.
Tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table]	Armazena os campos obrigatórios ID da tabela de ausência e Motivo.
Camadas da tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table_zers]	Armazena a combinação de planos de licença e folgas. Por exemplo, combinação de plano de licença (GPS) e licença por doença nos EUA GPS).
Motivos da tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	Armazena os motivos da tabela de ausência.
Calendário de feriados [sn_hr_workday_feriado_calendar]	Armazena detalhes de calendários de feriados (como nome do calendário de feriados, data de início e data de término) que são extraídos do Workday.
Calendário de agendamento de trabalho [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Armazena detalhes de calendários de programação de trabalho (como nome do calendário de programação de trabalho, ID e data de início do padrão) que são extraídos do Workday.
Configuração de mudança de nome jurídico [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Armazena as opções de configuração definidas para mudança de nome jurídico.
Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Armazena as categorias de documento de mudança de nome jurídico e o total de recompensas (planos) que são extraídos do Workday.
Configuração do relatório do Workday [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Armazena detalhes de relatórios criados no Workday. Por exemplo, nome do relatório, proprietário do relatório e finalidade da criação do relatório.
Configuração da seção de total de gratificações [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Armazena detalhes das seções de total de gratificações com planos associados a elas.
Configuração do modelo de total de gratificações [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Armazene detalhes dos modelos de total de gratificações com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Tabela	Descrição
	seções e planos associados a eles.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning foi criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronize perfis de trabalhador do Workday com uma aplicação ServiceNow.
- Extraia tarefas do Workday para uma aplicação ServiceNow. Permita que os funcionários exibam todas as suas tarefas pendentes ou tarefas em um único local, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke do Workday Learning. Em seguida, você deve configurar o Workday HR Spoke .

Nota:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning depende do Spoke do Workday Learning.
- Para que a aplicação funcione com a página ServiceNow Tíquete padrão, você deve instalar esses conjuntos de atualizações .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Uso	Configurar	Referência
Usando HR Service Delivery Integration with Workday.	Planeje e configure sua implementação.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Como configurar o HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Extraia tarefas ou tarefas pendentes do Workday Learning regularmente ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow. Isso permite que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionários exibam todas as suas tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

- Ative a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke de RH do Workday.
- Configure o Spoke do Workday Learning .

- Ative a Estrutura de integrações de prestação de serviços de RH em ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning usa Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas do Workday Learning para ServiceNow. Para obter mais informações sobre a Estrutura de integrações de prestação de serviços de RH, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Ativação do fluxo de programação

Ative e execute o gatilho Integração do Workday Learning que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativar fluxos de programação.

Ativar fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday Learning para extrair informações de perfil de usuário e tarefas para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Abra **Executar gatilho Integração do Workday Learning**.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
4. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

   Os subfluxos disponíveis incluem:

Ativar detalhes do fluxo programado

Subfluxo	Descrição
Atribuir curso ao Workday Learning	Atribui cursos de aprendizado aos usuários ServiceNow.
Extrair cursos do Workday Learning	Recupera detalhes dos cursos de aprendizado e mapeia cursos de Workday de aprendizado para ServiceNow.
Extrair atividade do usuário do Workday Learning	Recupera dados de atividade de curso do usuário de Workday de aprendizado e os salva na instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Rastrear aprovação para Workday Learning	Recupera detalhes de tarefas de aprendizado de Workday de aprendizado e os salva na instância ServiceNow.
Mapeamento de usuário do Workday Learning	Mapeia usuários entre as instâncias Workday de aprendizado e ServiceNow.

Nota: Esses subfluxos são editáveis. Se você quiser fazer mudanças nas configurações que são enviadas junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, transforme os dados de movimentação dos mapas em tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

Sincronizar usuários do Workday Learning

Extraia dados de perfil de usuário do Workday Learning para ServiceNow. Exiba detalhes do perfil de usuário do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Abra **Executar gatilho Integração do Workday Learning**.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

Como usar o HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday Learning para processar informações de funcionários em ServiceNow.

Exibir a atividade do usuário do Workday Learning

Todos os dados de atividade do usuário são enviados junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning. No entanto, se você quiser exibir ou editar os detalhes da atividade do usuário, poderá editar o respectivo subfluxo e, em seguida, editar o respectivo registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Fontes de dados** > **Sincronizar atividade do usuário**.
2. Selecione **Sincronizar atividade do usuário para Workday Learning**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir aprovação de rastreamento para o Workday Learning

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow para o Workday Learning. Exiba ou edite detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou entre eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Fontes de dados** > **Rastrear aprovação**.
2. Selecione **Rastrear aprovação para Workday Learning**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Usar mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapeamento de usuário do Workday Learning	Mapeia perfis de usuários da tabela Preparação de perfil de usuário [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] para a tabela Perfil de usuário [sn_lc_user_mapping].
Cursos do Workday Learning	Mapeia cursos de aprendizado durante o dia útil da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_staging] para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content].
Lições da oferta do Workday Learning	Mapeia as lições da oferta do Workday Learning a partir da preparação [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging]
Atividade do curso do usuário do Workday Learning	Mapeia a atividade do curso do usuário da tabela Preparação [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] para a tabela Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity].
Tarefas do Workday Learning	Mapeia as tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas pendentes do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos_staging] para a tabela Tarefas pendentes do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos].
Autoinscrição no curso do usuário do Workday Learning	Mapeia informações de autoinscrição do usuário da tabela Preparação [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] para a tabela Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Oferta do curso do Workday Learning	Mapeia ofertas de cursos de aprendizado da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_offering_staging] para a tabela Coleção [sn_lc_collection].
Cursos de coleção do Workday Learning	Mapeia a coleção do Workday Learning da tabela Preparação [sn_lrn_workday_collection_staging] para a tabela Coleção [sn_lc_collection].
Cursos do programa Workday Learning	Mapeia os cursos do programa de aprendizado da tabela Preparação [sn_lrn_workday_program_courses] para a tabela Item do curso de coleção [sn_lc_m2m_collection_course_item].

Tabelas do conjunto de importação no HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Tabelas do conjunto de importação para HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de tarefas pendentes

Importar tarefas pendentes do Workday Learning.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Tabelas do conjunto de importação** > **Tarefas pendentes do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de tarefas pendentes.
4. Selecione **Enviar**.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação da atividade do curso do usuário

Importar informações de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Tabelas do conjunto de importação** > **Preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de preparação de atividade do curso do usuário do Workday Learning.

4. Selecione **Enviar**.

Referência HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Integration with Workday Learning, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com o Workday Learning

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning (sn_lrn_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Detalhes da instalação da função do Workday Learning

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workday Learning de RH [sn_lrn_workday.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning. • Pode definir as configurações de perfil do trabalhador.	[sn_lrn_workday.admin]

Fluxos programados instalados

Detalhes de instalação do fluxo programado do Workday Learning

Fluxo programado	Descrição
Acionar fluxo de integração do Workday Learning	Extrai dados do Workday Learning para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação.

Tabelas instaladas

Detalhes de instalação da tabela do Workday Learning

Tabela	Descrição
Configurações do Workday Learning [sn_lrn_workday_configurations]	Armazena parâmetros ou entradas que ajudam a definir a configuração de tarefas pendentes.
Tarefas pendentes do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos]	Armazena tarefas pendentes extraídas do Workday Learning.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de instalação da tabela do Workday Learning

Tabela	Descrição
Configuração de sincronização do perfil do trabalhador [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Armazena parâmetros de configuração única para a configuração inicial da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning.
Habilidades do Workday Learning	Busca todas as habilidades ativas do Workday Learning.

Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Use este formulário para criar um novo registro em HR Service Delivery Integration with Workday Learning para vários cenários, como Sincronizar atividade do usuário, Atividade de autoinscrição e Rastrear aprovação.

Registro de fonte de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome da atividade.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo usado para a tabela de conjunto de importação.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela de conjunto de importação.
Tipo	Define o tipo de item que está sendo carregado. Se for um arquivo, JDBC, LDAP, OIDC, Rest, Fluxo de dados ou personalizado
Formato	O formato do arquivo que está sendo carregado. Os formatos compatíveis são CSV, personalizado (por script), Excel, JSON ou XML.
Aplicação	A aplicação para a qual os dados estão sendo carregados.
Método de recuperação de arquivo	O método no qual a data carregada deve ser recuperada.
Delimitador CSV	Rótulos atribuídos para delimitar os dados que estão sendo carregados.

Formulário de preparação de tarefas pendentes do Workday Learning

Use este formulário para criar tarefas pendentes do Workday Learning.

Formulário de preparação de tarefas pendentes do Workday Learning

Campo	Descrição
Domínio	Nome do domínio.
Descrição	Breve descrição da atividade pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de preparação de tarefas pendentes do Workday Learning

Campo	Descrição
Atribuído antigo	Pessoa a quem a tarefa pendente foi atribuída anteriormente.
Concluído pelo administrador	Atividades concluídas pelo administrador.
ID do usuário da integração	Número de identificação exclusivo do usuário de integração.
URL	URL da tarefa pendente.
Prazo	Data em que a tarefa pendente vence.
Última atualização funcional	Data em que a tarefa pendente foi atualizada pela última vez.
Estado anterior	Estado da tarefa antes do estado atual.
Concluídos por	Data em que a tarefa foi concluída.
Momento criado	Hora em que a tarefa pendente foi criada.
ID da tarefa pendente de integração	Número de identificação exclusivo da tarefa pendente.
Estado	Estado da tarefa pendente.

Formulário de preparação de atividade do curso do usuário do Workday Learning

Use este formulário para criar tarefas pendentes do Workday Learning.

Formulário de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning

Campo	Descrição
Domínio	Nome do domínio.
Trabalhador	Breve descrição da atividade pendente.
ID do funcionário	Pessoa a quem a tarefa pendente foi atribuída anteriormente.
Atribuído_por	Atividades concluídas pelo administrador.
Atribuído_por_WID	Número de identificação exclusivo do usuário de integração.
Data_Atribuída	URL da tarefa pendente.
Mecanismo de atribuição	Data em que a tarefa pendente vence.
Atribuição_Cancelamento_Data	Data em que a tarefa pendente foi atualizada pela última vez.
Atribuição_Status	Estado da tarefa antes do estado atual.
Momento criado	Data em que a tarefa foi concluída.
Assignment_Record_Conpletion_Moment	Hora em que a tarefa pendente foi criada.
Vencimento_data	Número de identificação exclusivo da tarefa pendente.
Última atualização funcional	Estado da tarefa pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning

Campo	Descrição
Conteúdo de aprendizado	Conteúdo de aprendizado associado.

Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

A aplicação ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM foi criada pela Bristlecone, Inc. Essa integração permite extrair dados de departamentos, locais, posições, trabalhadores e atribuições do Oracle HCM Cloud para a plataforma ServiceNow®.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm], a partir do ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke do Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke] e o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais [sn_hr_integr_fw].

Para as próximas etapas, consulte Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Trabalhe na integração de ServiceNow com o Oracle HCM Cloud.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Configure o Oracle HCM para Prestação de serviços de RH para extrair dados de trabalhador do Oracle HCM para uma instância ServiceNow. Exiba perfis de trabalhador do Oracle HCM Cloud em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Ative Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM que ativa automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Spoke do Oracle HCM Cloud.

> **Nota:** Se você estiver atualizando de Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM V 1.0.1 para uma versão posterior, siga as instruções neste artigo da base de conhecimento .

Procedimento

1. Instalar conjuntos de atualizações.
   Para obter mais informações, consulte conjuntos de atualizações nos links de suporte na ServiceNow Store .
2. Permitir RCAs manualmente na versão Utah.

   Esta etapa não será necessária se você já tiver atualizado para a Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais versão 3.3.8.

   Permita os registros de Acesso de solicitante restrito com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais**.
3. Para obter melhor desempenho, indexe o campo de número de funcionário na tabela Perfil de RH e indexe os campos de aglutinação em mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
4. Configure o spoke do Oracle HCM.
   Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
5. Opcional: Configurar propriedades de origem de integração para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM
   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades.
6. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações de perfil do trabalhador entre o Oracle HCM e ServiceNow Prestação de serviços de RH periodicamente.
   Para obter mais informações, consulteAtivar fluxos de programação.

Configurar propriedades

Depois de configurar Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM, o registro de origem da aplicação Oracle HCM Cloud é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Source. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Essas propriedades estão disponíveis para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Para definir as propriedades, navegue até **Estrutura de integrações** > **Fornecer** > **Oracle HCM Cloud**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Propriedade	Descrição
trabalhadores_registros_por_página	Número de registros de trabalhador que são extraídos por página do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
locais_registros_por_página	Número de registros extraídos por página para locais do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
departamentos_registros_por_página	Número de registros extraídos por página para departamentos do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
posição_registros_por_página	Número de registros que são extraídos por página para posições do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
trabalhadores_consulta	Lista de campos de consulta. Por exemplo, PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName e ListName A propriedade pode ser deixada em branco ou uma consulta relevante pode ser fornecida no formato especificado no Oracle HCM. **Nota:** trabalhadores_query é uma propriedade opcional.
full_pull	Quando definido como **verdadeiro**, todos os registros são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. Quando definido como **Falso**, somente os registros modificados (com base no último tempo de execução de programação bem-sucedido) são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. Valor padrão: falso

Ativar fluxos de programação

Ative um fluxo de programação que interage com o Oracle HCM para extrair informações de perfil do trabalhador para uma instância ServiceNow. Este fluxo extrai automaticamente todas as novas mudanças no Oracle HCM e mantém os perfis do trabalhador atualizados no Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Ativar a integração do Oracle HCM**.
3. Na seção Gatilho, defina a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Concluído**.
5. Clique em **Ativar**.

Como usar o Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Entenda como usar o recurso de integração para obter os dados do Oracle Cloud HCM em ServiceNow.

Campos de perfil de entidade de mapeamento

O fluxo de integração do gatilho do Oracle HCM mapeia os campos de perfil de entidade do Oracle HCM para os campos de perfil de RH na plataforma ServiceNow®.

Importante: Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento .

Executar um trabalho agendado

Execute manualmente o trabalho de programação para extrair dados do Oracle HCM para a plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Origens**.
2. Abra o registro do Oracle HCM.
3. Clique em **Executar trabalho**.

Referência - Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de RH do Oracle HCM Cloud [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Pode acessar todos os recursos e capacidades do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais com a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.	Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação de integração Enterprise Integrations with Oracle HCM. Contém a função sn_hr_integr_fw.admin.

Trabalho programado instalado

Trabalhos agendados instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Fluxo programado	Descrição
Acionar fluxo de integração do Oracle HCM	Extraia dados do Oracle HCM Cloud para uma instância ServiceNow®. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativar fluxos de programação.

Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM são obtidas do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com a instalação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais quando você ativa a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Mapas de transformação para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre uma tabela de origem e uma tabela de destino.

Mapa de Transformação de Perfil de RH, Mapa de Transformação de Trabalho, Mapa de Transformação de Departamento, Mapa de Transformação de Local, Mapa de Transformação de Posição são os mapas de transformação usados em Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Nota: Certifique-se de indexar os campos de aglutinação para melhorar o desempenho da transformação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

O ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM foi criado pela Bristlecone, Inc.

Ele permite que você conclua as seguintes tarefas do Oracle HCM a partir de uma instância ServiceNow sem navegar para o sistema Oracle HCM.

- Em uma instância ServiceNow, envie uma consulta relacionada à sua conta de depósito direto que está no sistema Oracle HCM.
- Em uma instância ServiceNow, envie uma consulta relacionada ao seu saldo de folgas no sistema Oracle HCM.
- Exiba seus calendários de feriados no sistema Oracle HCM no portal configurado em uma instância ServiceNow.
- Exiba as informações de total de gratificações do sistema Oracle HCM no portal configurado em uma instância ServiceNow.

Nota: Esses casos de uso não funcionarão se o ID do funcionário, o ID da pessoa e os detalhes do local não estiverem presentes no seu perfil de RH.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM do ServiceNow Store. As aplicações Spoke do Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Componentes de IU do Portal do Prestação de serviços de RH [com.sn_hr_portal_components] são instaladas automaticamente.

Em seguida, você deve configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração avançada da Prestação de serviços de RH com o plug-in Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv], incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções e descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador Oracle Advanced de RH [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Pode concluir a configuração para exibir informações de recompensas totais de um sistema Oracle HCM em uma instância ServiceNow. • Pode concluir a configuração para extrair calendários de feriados de um sistema Oracle HCM para uma instância ServiceNow.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas e descrições

Tabela	Descrição
Calendário de feriados [sn_hr_oracle_adv_feriado_calendar]	Armazena calendários de feriados que são extraídos de um sistema Oracle HCM em uma instância ServiceNow.

Componentes de IU do Portal do Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow® Componentes de IU do Portal de Prestação de serviços de RH contém widgets comuns, como widgets de Depósitos Diretos, Calendário de Feriados, Saldos de Folga e Total de Recompensas que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

Configuração da aplicação

Você deve ter a licença HRSD Enterprise e Professional para instalar a aplicação Componentes de IU do Portal de Prestação de serviços de RH de ServiceNow Store.

Adicionar widgets a uma aplicação de RH

Adicione os componentes do Portal de RH, como widgets de Depósitos Diretos, Calendário de Feriados, Saldos de Folga e Total de Recompensas que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Incorpore o widget Componentes do portal de RH no widget principal da sua aplicação aprovando a origem.
   Uma origem se refere ao sistema de dados desses widgets, por exemplo, Oracle ou Workday. A aplicação Componentes de IU do Portal de Prestação de serviços de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usa pontos de extensão com script para fornecer uma implementação para buscar dados com base na origem que é passada por meio de widgets externos. Para obter mais informações sobre como incorporar widgets, consulte Widgets integrados .

Configurar o total de gratificações em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Conclua a configuração para exibir o total de recompensas da Oracle para os funcionários no portal configurado na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

Procedimento

1. Crie o relatório de BI de recompensas totais no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte este artigo da base de conhecimento .
2. Adicione o caminho do relatório de BI no sistema Oracle HCM.
   Isso é necessário para a ação Obter recompensas totais para extrair informações de recompensas totais do Oracle HCM para a instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir Oracle Total Rewards a qualquer página ServiceNow. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

Configurar calendários de feriados no HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Extraia calendários de feriados do sistema Oracle HCM para uma aplicação ServiceNow. Exibir calendários de feriados aplicáveis aos funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

Procedimento

1. Crie o relatório de BI do calendário de feriados no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte este artigo da base de conhecimento .
2. Para executar o widget Exibir calendário de feriados com sucesso, configure o relatório de BI e os aliases de conexão e credencial no Oracle Cloud HCM Spoke.
   Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Navegar até **Casos de Uso Avançado da Oracle** > **Calendário de feriados**.
4. Clique em **Obter calendários de feriados**.
   Todos os registros a partir do ano atual até os próximos anos civis disponíveis são extraídos do sistema Oracle HCM e armazenados na tabela Calendário de feriados [sn_hr_oracle_adv_Holiday_calendar].

O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir calendário de feriados a qualquer página ServiceNow. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como enviar uma consulta de saldo de folgas no HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada ao seu saldo de folgas no sistema Oracle HCM de uma instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

O widget Exibir licença funciona com base no campo ID da pessoa (Correlation_ID) na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Você não poderá ver seus saldos de folgas se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente no seu perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Benefícios** > **Saldos de folgas**.
2. Exibir detalhes de todos os seus saldos de folgas.
3. Em **Você tem alguma dúvida sobre seu saldo de folgas?** campo, digite sua consulta.
4. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no Serviço de RH, Exibir folga – Oracle Cloud HCM.

Enviar uma consulta de depósito direto em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada aos seus depósitos diretos no sistema Oracle HCM de uma instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você não poderá ver suas contas de depósito direto e seus detalhes se o número do funcionário e o ID da pessoa (Correlation_ID) estiverem ausentes no seu perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Consulta sobre Depósito Direto**.
2. Exibir detalhes de todas as suas contas de depósito direto.
3. Selecione uma conta para a qual você deseja enviar a consulta.
4. Em **Como podemos ajudá-lo com seus depósitos diretos atuais?** campo, digite sua consulta.
5. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no serviço de RH, Consulta sobre depósito direto - Oracle HCM Cloud.

Relatar um problema de contracheque no Oracle HCM

Relate um problema no contracheque do Oracle HCM de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Talvez você não consiga relatar uma discrepância no contracheque se o seu perfil de RH não tiver um ID de correlação ou ID de pessoa e data de início de emprego válidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Oracle HCM Cloud**.
3. No campo **Ano da folha de pagamento**, selecione o ano em que o contracheque foi gerado.
4. No campo **Mês da folha de pagamento**, selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. No campo **Data de pagamento**, selecione a data em que o contracheque foi gerado.
6. No campo **Empregador jurídico**, selecione o empregador do qual o contracheque foi gerado.

   Nota: Este campo aparece somente quando você tem contracheques gerados de vários empregadores.

7. No campo **Como podemos ajudá-lo com este contracheque**, especifique a discrepância encontrada no contracheque.
8. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado na categoria Casos de folha de pagamento.

Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

A aplicação ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors foi criada pela Bristlecone, Inc.

Usando Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, você pode permitir que os funcionários executem tarefas relacionadas em um único local em ServiceNow e também sincronizar os registros do funcionário.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Trabalhe na integração de ServiceNow Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.	Veja detalhes sobre componentes como tabelas, funções de usuário e propriedades.

Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Depois de instalar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, os serviços do SuccessFactors são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_sf.admin
- Ative Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, que ativa automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais o e o spoke do SuccessFactors.

Procedimento

1. Permitir RCAs manualmente.
   Permita os registros de Acesso de solicitante restrito com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais** ou **Integração de Prestação de serviços de RH com Successfactors**.
2. Para obter melhor desempenho, indexe o campo de número de funcionário na tabela Perfil de RH e indexe os campos de aglutinação em Usar mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
3. Configure o spoke do SuccessFactors.

   Nota: Para usar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, certifique-se de configurar o spoke do SuccessFactors versão 3.1.2

   Para obter mais informações, consulte configuração do spoke do SuccessFactors .
4. Opcional: Configure as propriedades de origem de integração para Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.
5. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações de perfil do trabalhador entre o SuccessFactors e ServiceNow Prestação de serviços de RH periodicamente.
   Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

Ativação de fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o SuccessFactors para extrair informações e tarefas do perfil do trabalhador para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra **Executar gatilho Integrações do SAP SuccessFactors**.
3. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.
5. Expandir **Chamada Executar Subfluxo de serviço do SuccessFactors**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados para tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

Nota:

- Para uma extração parcial, desmarque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
- A caixa de seleção **Recuperar todos os dados** não é compatível com tarefas pendentes de extração. A primeira extração será sempre uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data e hora de carregamento inicial**. As subsequentes são extrações incrementais.
- Antes de executar o fluxo, desative a emissão de relatórios: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Configurar tarefas pendentes de extração

Armazene parâmetros de configuração única para extrair tarefas de Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Fornecer**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors**.
3. Nos Serviços de integração, defina **Extrair tarefas**como verdadeiro.

Configurar tarefas pendentes de envio

Armazene parâmetros de configuração única para extrair tarefas de Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Fornecer**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors**.
3. Nos Serviços de integração, defina **Inserir tarefas pendentes** como verdadeiro.

Habilitar fluxo de tarefas pendentes

Habilite o fluxo de tarefas pendentes para enviar tarefas existentes para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer**.
2. Abra **Inserir Tarefas pendentes**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.

Configurar propriedades do Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

As propriedades do sistema controlam o comportamento do sistema. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors. Você pode acessar as propriedades do sistema para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors navegando até Todos > Integração de SuccessFactors de HRSD > Propriedades do sistema. Essas propriedades do sistema são aplicáveis somente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors e não podem ser aproveitadas com o spoke SuccessFactors.

Propriedades do sistema SuccessFactors de HRSD

Campo	Descrição
sn_hr_sf.Recuperar serviço de departamentos (Recuperar subfluxo de serviço de departamentos)	Torna o cliente do subfluxo de serviço de recuperação de departamentos configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhadores efetivos	Torna a recuperação do cliente do subfluxo de trabalhadores efetivos configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de perfis de trabalho	Torna o cliente do subfluxo de recuperação de perfis de trabalho configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhos	Torna o cliente do subfluxo de serviço de recuperação de trabalhos configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de locais	Torna o cliente do subfluxo de serviço de locais de recuperação configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de tarefas pendentes	Torna o cliente do subfluxo de serviço de recuperação de tarefas pendentes configurável.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhadores	Torna o cliente do subfluxo de serviço de recuperação de trabalhadores configurável.

Nota: Essas propriedades do sistema são aplicáveis somente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors e não podem ser aproveitadas com o spoke SuccessFactors. Certifique-se de que a propriedade esteja definida para usar exclusivamente o subfluxo OOB. Se você tiver introduzido novos subfluxos, verifique se eles são compatíveis com casos de uso de RH antes de atualizar o valor da propriedade.

Como usar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Entenda como você pode usar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors para gerenciar dados e entidades em ServiceNow.

Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow para SuccessFactors por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exiba detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

carregados nas tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou entre eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Abra **o SAP SuccessFactors**.
3. Exibir detalhes do trabalho:

Rastreadores de trabalhos de integração

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho que foi executado.
Hora de início do trabalho	Data e hora em que o trabalho foi iniciado.
Hora de término do trabalho	Data e hora em que o trabalho foi encerrado.
Fornecer	Origem do trabalho.
Estado	Estado atual do trabalho, como **Concluído** ou **Com falha**.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.

4. Selecione um registro de trabalho.
   Na lista relacionada Rastreadores de trabalhos do serviço de integração, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

Rastreadores de trabalhos do serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço.
Tipo de serviço	Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, serviço de integração de perfis de trabalhador.
Fluxo	Fluxo do trabalho.
Tabelas do conjunto de importação	Tabelas de preparação disponíveis.
Ativo	Opção que indica se o estado do rastreador de trabalho está ativo.
Aplicação	Aplicação que contém o registro.
Fornecer	Origem do serviço de integração
Pedido	Ordem na qual o item é executado como parte da sincronização.

Exibir tarefas pendentes

Exiba detalhes das tarefas que são extraídas da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors para a aplicação ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**
2. No formulário, exiba os campos.

Tarefas pendentes

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se a tarefa está ativa no SuccessFactors.
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo da tarefa SuccessFactors.
URL	Navegue até SuccessFactors para concluir a tarefa.
Status externo	Status atual da tarefa no SuccessFactors. Por exemplo, aguardando ação ou cancelado.
Domínio	
Descrição pendente	Descrição da tarefa do SuccessFactors visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário .
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída.
Estado pendente	Opção que indica se o estado da tarefa é um dos seguintes: ◦ Aberto ◦ Concluir
Sistema de extensão	A origem da tarefa.
Prazo	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.

Usar mapas de transformação
Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Nota: Certifique-se de indexar os campos de aglutinação para melhorar o desempenho da transformação.

Mapeamentos de campo
O fluxo de integração do gatilho SAP SuccessFactors mapeia os campos de perfil de entidade do SuccessFactors para os campos de perfil de RH na plataforma ServiceNow®.

Importante: Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist Virtual Agent tópicos para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Você pode usar os tópicos Now Assist Virtual Agent em Central do funcionário para fazer solicitações, por exemplo, solicitar uma licença ou atualizar seus detalhes do sistema SuccessFactors em Central do funcionário.

Virtual Agent tópicos para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors Visão geral

Para acessar e usar os tópicos Virtual Agent, verifique o seguinte:

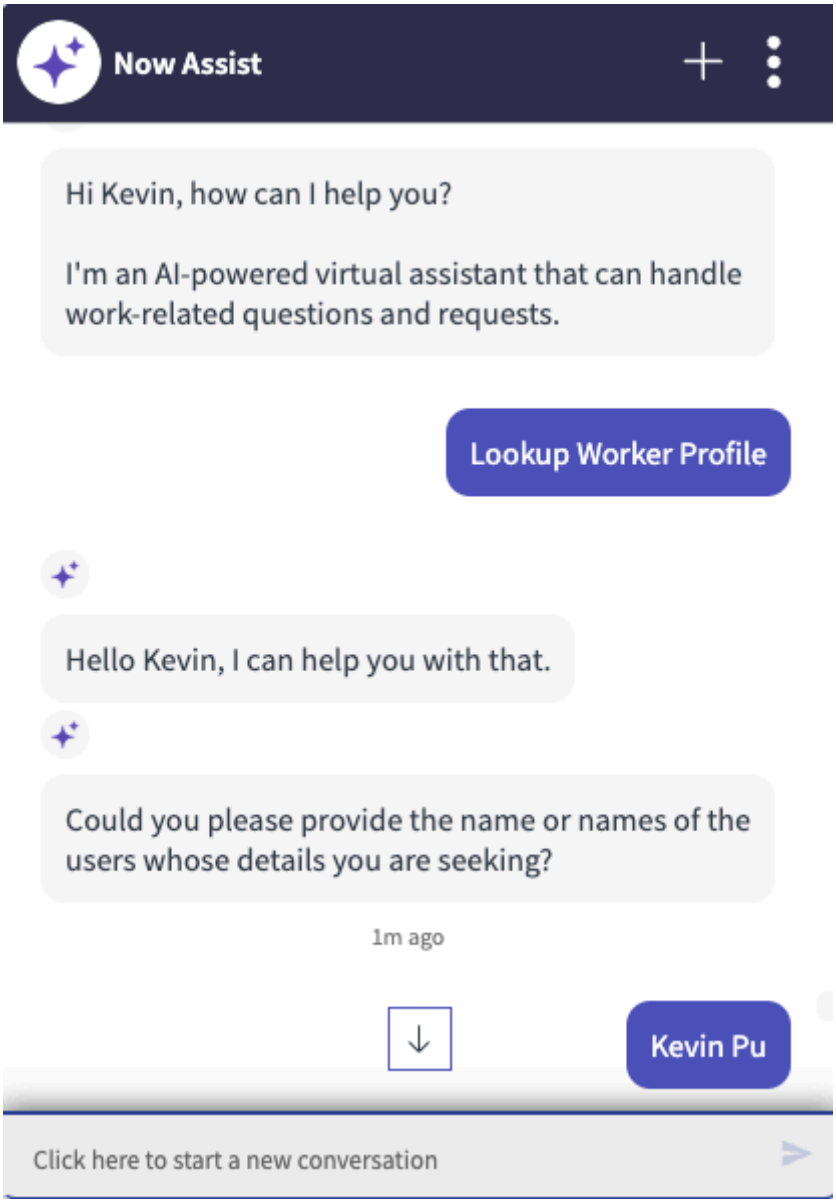
- Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors
- Ter uma das seguintes funções: sn_hr_sp.admin , sn_hr_sp.esc_admin

Pesquisar perfil do trabalhador

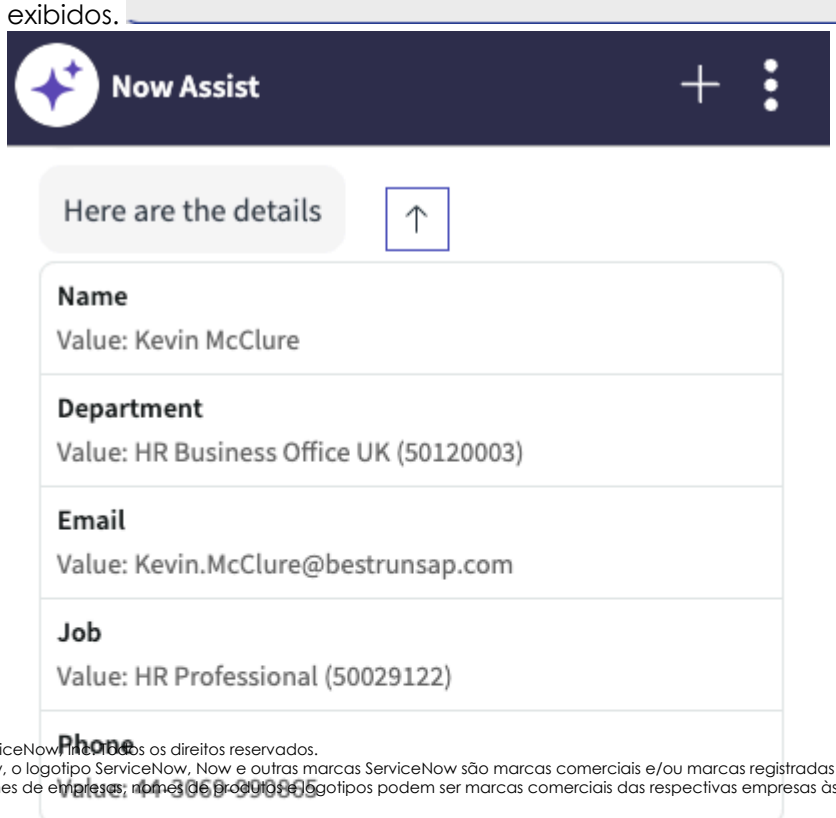
O tópico Pesquisar perfil do trabalhador Virtual Agent permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil do trabalhador. Como alternativa, você pode selecionar **Pesquisar perfil do trabalhador** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil do trabalhador de um ou mais usuários serão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



exibidos.

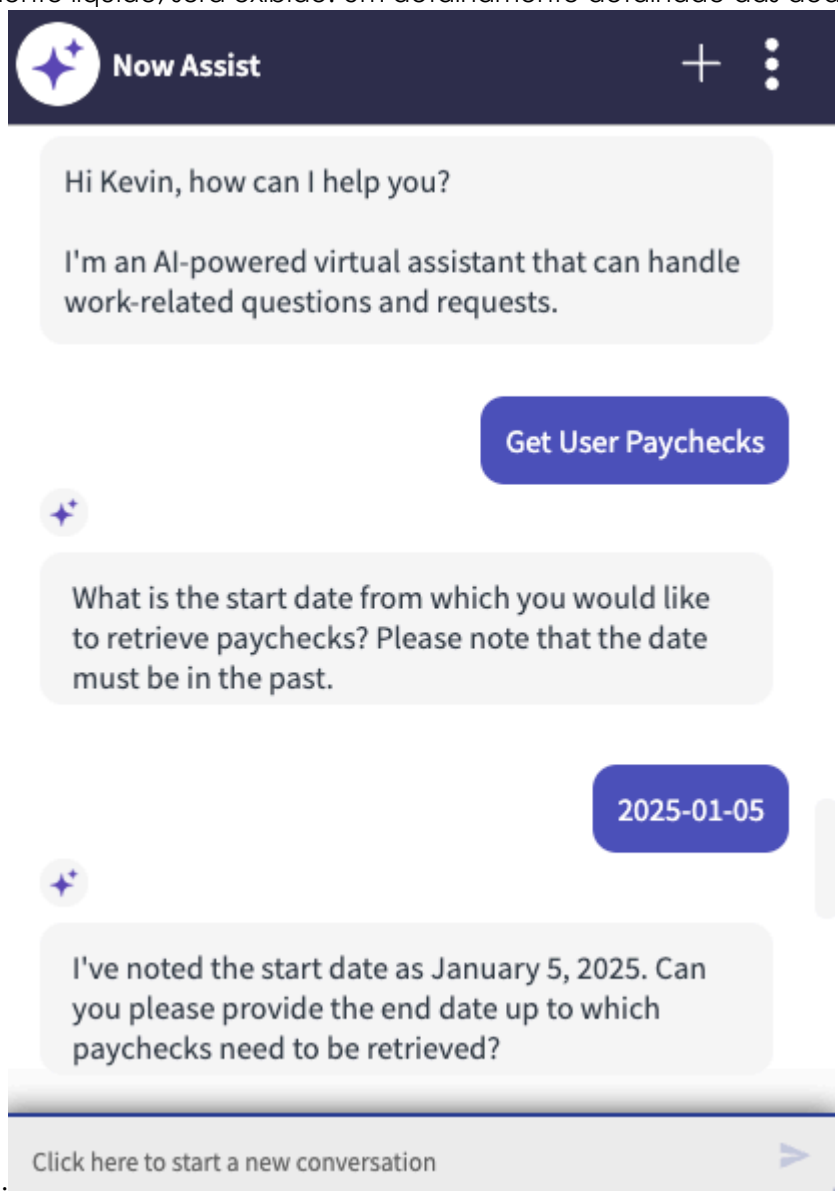


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter contracheques do usuário

O tópico Obter contracheques do usuário Virtual Agent permite que você exiba os detalhes do contracheque. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Como alternativa, você pode selecionar **Obter contracheques do usuário** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.



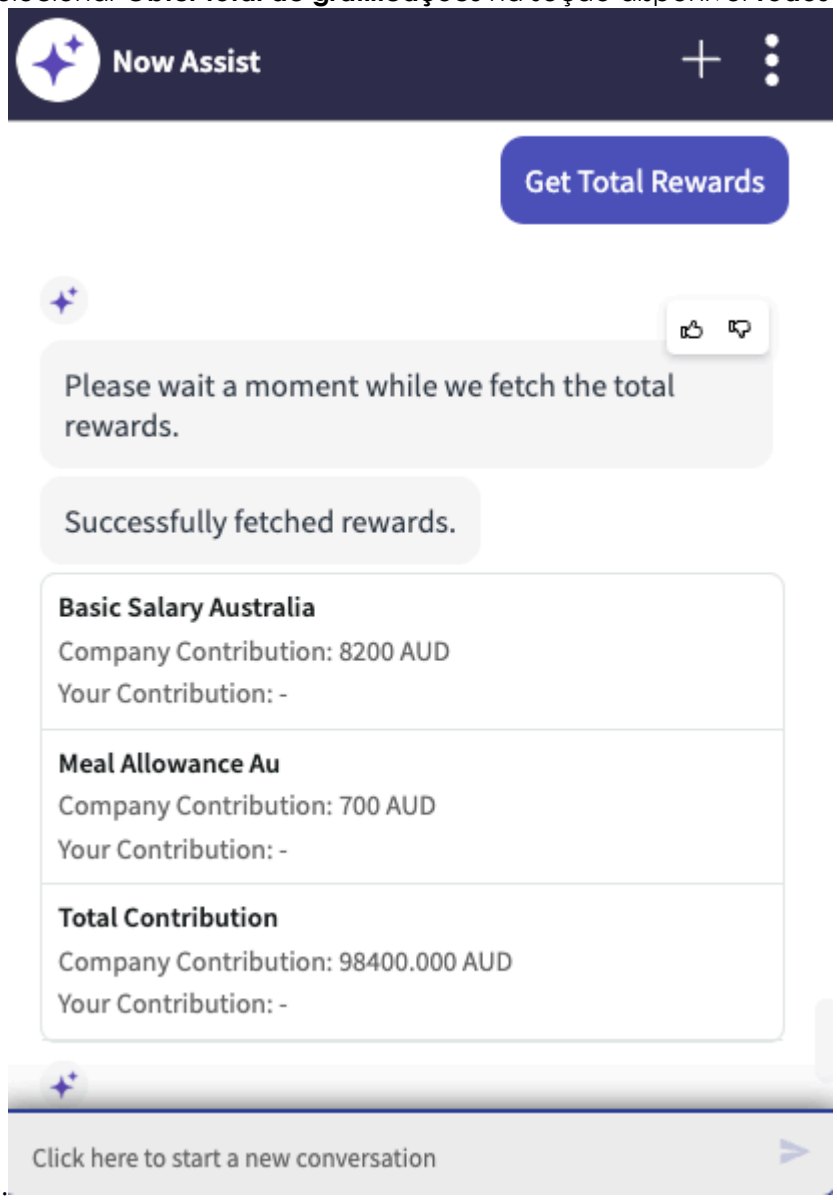
Obter total de gratificações

O tópico Obter total de recompensas Virtual Agent permite que você exiba suas recompensas. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas. Como alternativa, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode selecionar **Obter total de gratificações** na seção disponível **Todos os tópicos**.



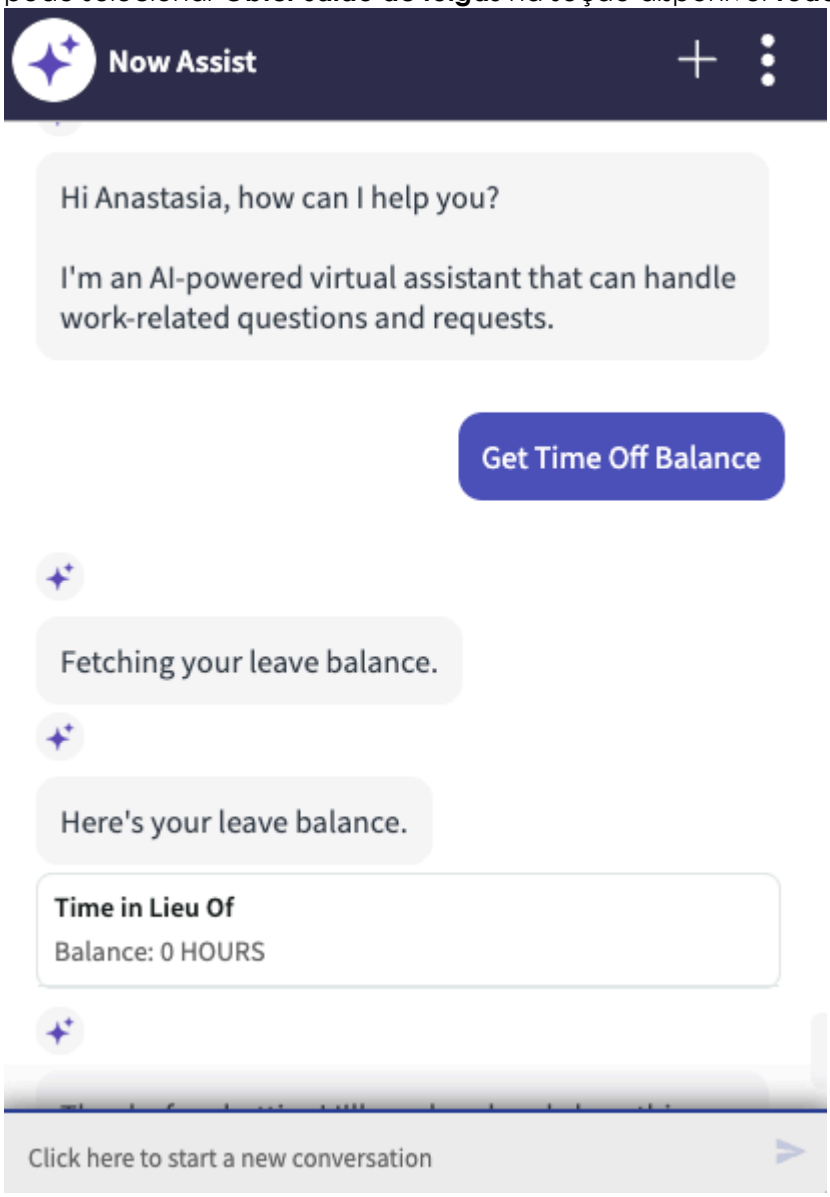
Obter saldo de folgas

O tópico Obter saldo de licenças Virtual Agent permite que você exiba seu saldo de licenças. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, deixar saldo. Como alternativa, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode selecionar **Obter saldo de folgas** na seção disponível **Todos os tópicos**.

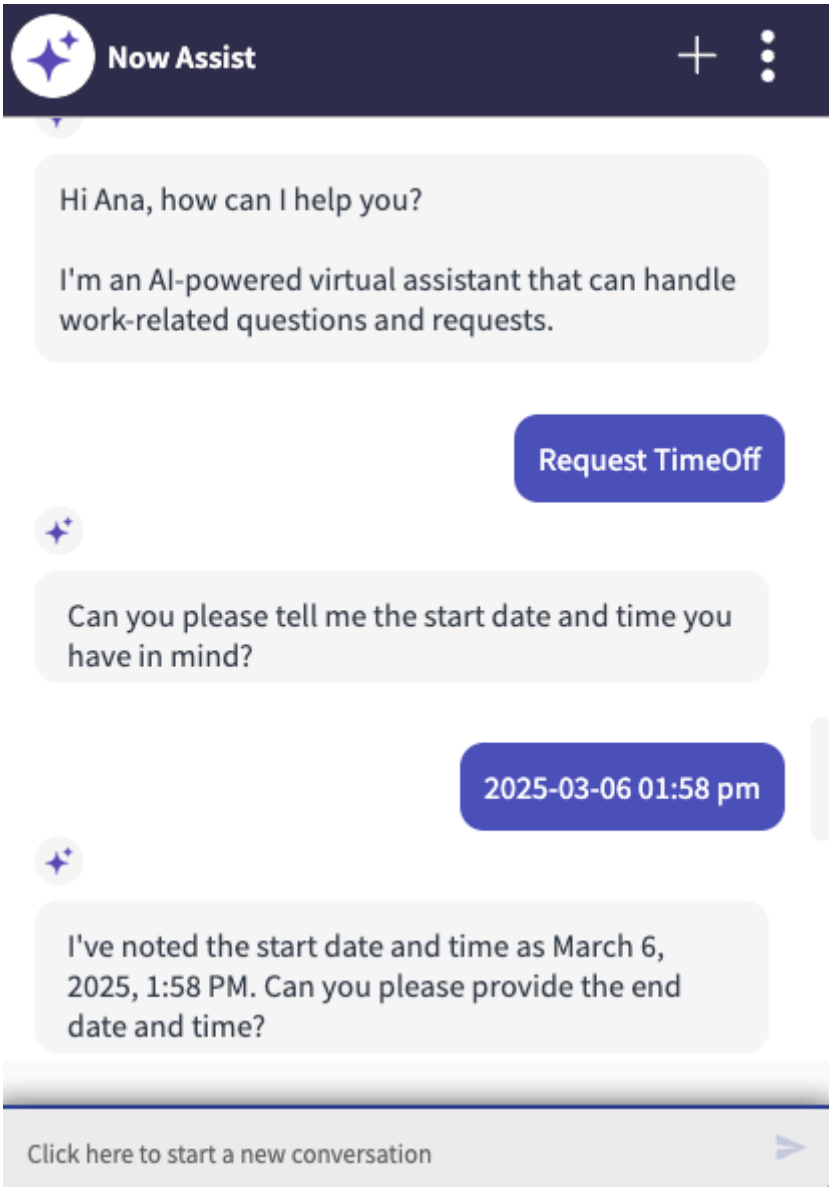


Solicitar licença

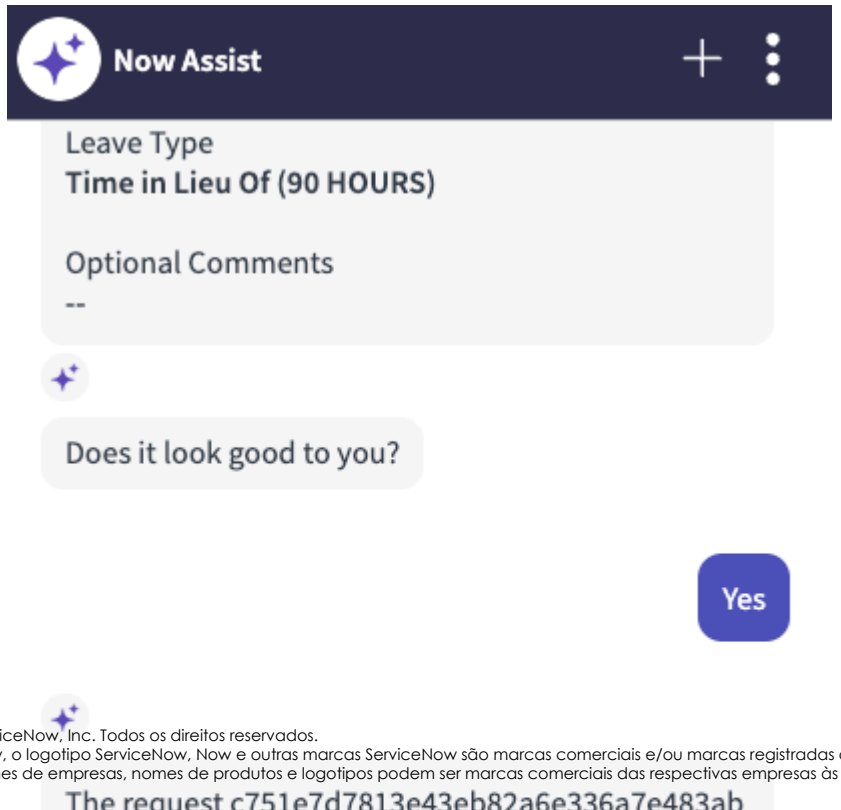
O tópico Solicitar licença Virtual Agent permite que você solicite licenças. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar licença. Como alternativa, você pode selecionar **Solicitar licença** na seção **Todos os tópicos** disponível. Depois de especificar os detalhes necessários, como data de início e data de término, a solicitação de licença será enviada para o sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



SuccessFactors.



Tradução automática

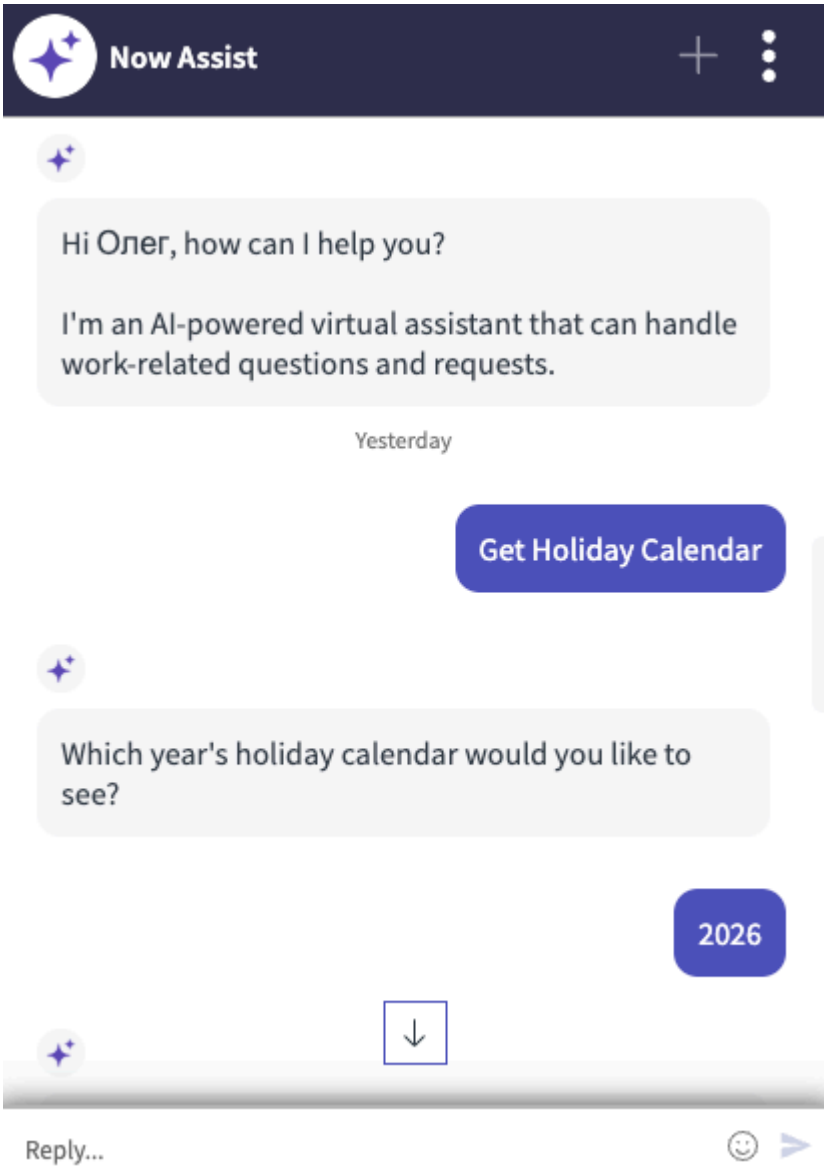
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter calendário de férias

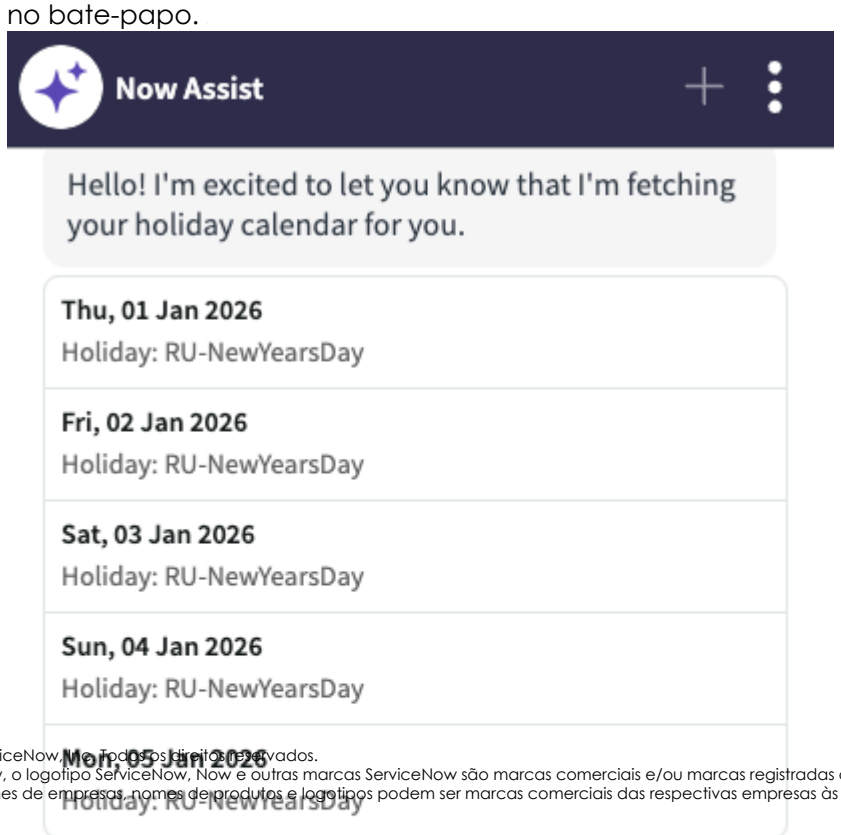
O tópico Obter calendário de feriados Virtual Agent permite que você exiba seu calendário de feriados. Em Central do funcionário, abra uma janela de bate-papo e digite as palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Como alternativa, você pode selecionar **Obter calendário de feriados** na seção disponível **Todos os tópicos**. Depois de especificar o ano do calendário, o calendário de feriados aparece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



no bate-papo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do SuccessFactors [sn_hr_sf.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors. • Pode definir as configurações de perfil do trabalhador.	sn_hr_integr_fw.admin

Fluxos programados instalados

Fluxos programados instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Fluxo programado	Descrição
Executar fluxo de integrações do SAP SuccessFactors do gatilho	Extrai dados de SuccessFactors para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação.

Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors são obtidas do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com a instalação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais quando você ativa a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Depois de configurar a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, o registro de origem da aplicação SuccessFactors é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Source. O registro de origem do SuccessFactors na aplicação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Campo	Descrição
Extração completa	Quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos, treinamentos ativos e tarefas pendentes incompletas do sistema SuccessFactors são extraídos para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. Quando definido como **falso**, somente usuários modificados, treinamentos modificados e transcrições modificadas (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do sistema SuccessFactors para as respectivas tabelas na instância ServiceNow. **Nota:** Se não houver informações sobre o último horário de execução da programação bem-sucedido, a primeira extração será sempre uma extração completa.

Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Com a aplicação Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group, forneça assistência ao funcionário por meio de conversas na interface de conversa (cliente) do Virtual Agent. Permita que os funcionários exibam seus saldos de licença acumulados, cronogramas e turnos futuros na aplicação Grupo Kronos Definitivo em ServiceNow Central do funcionário.

Os principais recursos incluem:

- Crie conversas baseadas em palavras-chave que um funcionário insere.
- Aplique modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU), que permitem que o Virtual Agent escolha enunciados para entender, processar e responder ao que os funcionários estão dizendo durante uma conversa.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a integração de Prestação de serviços de RH com a aplicação Grupo Kronos [sn_hr_ukg] a partir do ServiceNow Store. Em seguida, você deve configurar a integração da Prestação de serviços de RH com a aplicação Grupo Kronos.

Visão geral

Depois que a ativação e a configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos são concluídas, o Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group responde ao que os funcionários ou gerentes estão dizendo durante uma conversa e permite que os funcionários vejam os seguintes detalhes da aplicação Grupo Kronos Definitivo no Central do funcionário Central de serviços ao funcionário.

Tópicos acessíveis aos funcionários

Como funcionário, você pode exibir saldos acumulados, horas de trabalho, lista de pontos de marcação, cronogramas, solicitações de licença e turnos futuros usando o Virtual Agent.

Recuperar meu saldo de acúmulos

Você pode exibir o agregado de saldo de licenças de acúmulo (por tipo) selecionando **Recuperar meu saldo de acúmulo (modelo)**. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar minhas licenças médicas) e exibir o saldo de um único tipo de licença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recuperar minhas horas trabalhadas

Você pode exibir o número de horas trabalhadas em um determinado período selecionando **Recuperar minhas horas trabalhadas (modelo)** e escolhendo um período simbólico.

Recuperar minha lista de marcações

Você pode exibir a lista de marcações selecionando **Recuperar minha lista de marcações (modelo)** e escolhendo um ponto simbólico.

Recuperar Minha Programação

Você pode exibir a programação de trabalho de um determinado período selecionando **Recuperar minha programação de funcionário (modelo)** e escolhendo um período simbólico. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, meus cronogramas de trabalho do período de pagamento anterior) e exibir os cronogramas de trabalho desse período simbólico.

Você também pode exibir o local da programação por três dias a partir do dia atual.

Recuperar solicitações de folga

Você pode exibir o status das solicitações de folga selecionando **Recuperar minhas solicitações de folga (modelo)** e especificando uma data de término.

Nota: Certifique-se de que o período de licença selecionado seja de 15 dias a partir da data de início (dia atual).

Recuperar meu próximo turno

Você pode exibir o próximo turno selecionando **Recuperar meu próximo turno (modelo)**. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar meus turnos) e exibir diretamente o próximo turno.

Você também pode exibir sua localização junto com a data e a hora do turno.

Tópicos acessíveis aos gerentes

Como gerente, você pode acessar e exibir os locais, cronogramas e solicitações de licença da sua equipe usando o Virtual Agent.

Nota: Os modelos são visíveis somente para um usuário com a função de gerente.

Local do relator hoje

Você pode exibir o local de um relator na equipe (hoje) selecionando o **local do relator hoje (modelo)**.

Mudanças de programação do relator

Você pode exibir as solicitações de mudança de programação, como cobertura de turno, troca de turno, mudança de disponibilidade, turno aberto e programação automática. Siga as instruções na tela para obter mais informações sobre as mudanças de programação.

Nota: Você pode exibir as solicitações de mudança no estado oferecido, invalidado ou pendente.

Solicitações de licença do relator

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir as solicitações de folga pendentes da sua equipe para um período de tempo especificado. Você pode verificar as solicitações de membros individuais da equipe ou de toda a equipe.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Referência
Planeje e configure sua integração.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Configuração da Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Configure a aplicação Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group para começar a extrair informações, como saldos de acúmulos e turnos da aplicação Grupo Kronos Definitivo para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Ative a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos Definitivo [sn_hr_ukg], que ativa automaticamente os seguintes plug-ins e spoke:

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]
- Workbench de NLU [com.snc.nlu_studio]
- Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]
- UKG spoke

Procedimento

1. Integre sua aplicação Grupo Kronos final com sua instância ServiceNow.
   Registre uma aplicação OAuth na aplicação Grupo Kronos Definitivo e autentique as solicitações da ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do UKG .
2. Conclua a configuração única de carregamento de códigos de acúmulo da aplicação Grupo Kronos Definitivo em ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configurar códigos de acúmulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O campo **Número da pessoa** na aplicação Grupo Kronos Definitivo deve corresponder ao campo **Número do funcionário** na tabela Usuário ServiceNow.
   Se o campo **Número de pessoa** na aplicação Grupo Kronos avançado corresponder a algum outro campo na tabela Usuário da ServiceNow, você deverá substituir o método getPersonNumberBySysID no script HRKronosUtils.

Configurar períodos simbólicos

Por padrão, os períodos simbólicos da aplicação Grupo Kronos são configurados quando você ativa a Integração de prestação de serviços de RH com a aplicação Grupo Kronos. Os períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Grupo Kronos Definitivo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário, um modelo de NLU seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção nas origens de vocabulário e identifica seu código simbólico e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Grupo Kronos Definitivo e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

Procedimento

Se você fez modificações nos períodos simbólicos no Grupo Kronos Definitivo:

a. Navegar até **Integrações de UKG do RH** > **Períodos simbólicos** e clique em**Atualizar períodos simbólicos.**
b. Navegar até **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**e sincronize **@UKGTimeKeepingSymlogicalPeriod**.
c. Navegar até**Workbench de NLU** > **Modelos**, selecione **Modelo de tópicos do UKG**e clique em **Treinar**.

Configurar códigos de acúmulo

Conclua a configuração única de carregamento de códigos de acúmulo da aplicação Grupo Kronos Definitivo para uma aplicação ServiceNow. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair saldos de licença por acúmulo de funcionários da aplicação Grupo Kronos para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário, o modelo de NLU seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção em origens de vocabulário e identifica seu código de acúmulo e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Grupo Kronos Definitivo e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

Por exemplo, um funcionário deseja exibir o saldo acumulado de férias anuais. O modelo NLU seleciona licença anual como o enunciado. Ele identifica **a Licença anual** como o código de acúmulo cujo ID no Grupo Kronos avançado é **1531**. O fluxo usa o ID **1531** para extrair as informações solicitadas da aplicação Grupo de Kronos final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Se você fez modificações nos períodos de acúmulo no Grupo Kronos Definitivo:

a. Navegar até **Integrações de UKG do RH** > **Códigos de acúmulo** e clique em **Atualizar códigos de acúmulo.**

b. Navegar até **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**e sincronização **@AccrualCode**.

c. Navegar até**Workbench de NLU** > **Modelos**, selecione o **modelo de tópicos do UKG**e clique em **Treinar**.

Treinar o modelo de NLU

Use o modelo de tópicos do UKG (modelo de Compreensão da linguagem natural) para reconhecer e processar enunciados, intenções (intenções) e objetos ou contextos de uma ação (entidades) de funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode treinar o conjunto de dados do modelo iterativamente usando exemplos de enunciado para que o sistema preveja a saída de intenção ideal para um novo enunciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Selecione **Modelo de tópicos do UKG**.
3. Clique em **Treinar**.

Subfluxos

Use os subfluxos para extrair dados da aplicação Grupo Kronos Definitivo para uma aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Nas listas de Subfluxo, exiba o seguinte:

Subfluxo

Subfluxo	Descrição
Saldo acumulado do funcionário	Extrai os saldos de licença por acúmulo (por tipo) de um funcionário da aplicação Grupo Kronos para uma aplicação ServiceNow.
Extrair programação do funcionário	Extrai a programação de um funcionário da aplicação Grupo Kronos Definitivo para uma aplicação ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Extrair horas trabalhadas	Extrai o número de horas que o funcionário trabalhou da aplicação Grupo Kronos para uma aplicação ServiceNow.
Extrair solicitações de licença	Extrai as solicitações de licença futura de um funcionário da aplicação Grupo Kronos para uma aplicação ServiceNow.

Referência - Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com a Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos final

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração da Prestação de serviços de RH com o plug-in Kronos Group, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos final

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do UKG [sn_hr_ukg.admin]	• Pode configurar períodos simbólicos e códigos de acúmulo. • Pode treinar o modelo de tópicos do UKG.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos final

Tabela	Descrição
Código de acúmulo [sn_hr_ukg_accrual_code]	Armazena códigos de acúmulo com seus IDs associados. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair saldos de licença de acúmulo de um funcionário da aplicação Grupo Kronos para ServiceNow.
Período simbólico [sn_hr_ukg_symlogical_period]	Armazena períodos simbólicos com seus IDs associados. Os períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Grupo Kronos Definitivo.

Document Template integration with Adobe Sign

A aplicação ServiceNow® Document Template integration with Adobe Sign permite que você use a aplicação Adobe Sign para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivos móveis e portal de qualquer lugar.

Nota: A aplicação Document Template integration with Adobe Sign é compatível com a assinatura de modelos de documento HTML e PDF gerados a partir de Modelos de documentos.

Informações de ativação

Primeiro, ative as aplicações Integração de modelo de documento com AdobeSign [sn_dt_adobesign] e Modelos de documento [sn_doc] em ServiceNow Store. Ativar a aplicação Document Template integration with Adobe Sign ativa automaticamente o spoke Adobe Sign. Em seguida, configure o spoke do Adobe Sign .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Componentes instalados com Document Template integration with Adobe Sign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de modelo de documento com AdobeSign [sn_dt_adobesign], incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Adobe Sign [sn_dt_adobesign.admin]	• Pode configurar modelos de documento para o Adobe Sign. • Pode criar grupos do Adobe Sign.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Grupos do Adobe Sign para modelo de documento [sn_dt_adobesign_group]	Armazena grupos do Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte Criar grupos do Adobe Sign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de modelos de documento do Adobe Sign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando a aplicação Adobe Sign.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
   a. No campo **Tipo de assinatura**, selecione **Adobe Sign**.
   b. Defina participantes, defina tarefas para participantes e marque blocos de assinatura.
   c. Associe o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicie tarefas de documento a partir de um caso.

O que Fazer Depois
O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar a aplicação Adobe Sign para assinar o documento.

Criar grupos do Adobe Sign

Conecte sua instância ServiceNow a um grupo específico para enviar e receber acordos em um caso de uso de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Integração do Adobe Sign** > **Grupos do Adobe Sign**.
2. No formulário, preencha os campos:

Formulário Grupos do Adobe Sign

Campo	Descrição
ID do grupo	ID exclusivo associado ao registro.
Alias de conexão	Registro de alias a ser associado à conexão.
Nome do grupo	Nome para identificar exclusivamente o grupo do Adobe Sign.
Função	Funções concedidas ao grupo do Adobe Sign.

3. Clique em **Enviar**.

Document Template integration with DocuSign

A aplicação ServiceNow® Document Template integration with DocuSign permite que você use a aplicação DocuSign para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivos móveis e portal de qualquer lugar.

Nota: A aplicação Document Template integration with DocuSign é compatível com a assinatura de modelos de documento HTML e PDF gerados a partir de Modelos de documentos.

Informações de ativação

Primeiro, ative as aplicações Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] e Document Templates [sn_doc] em ServiceNow Store. Ativar a aplicação Document Template integration with DocuSign ativa automaticamente o spoke DocuSign.

Em seguida, configure o DocuSign spoke. Para obter mais informações, consulte Spoke do Docusign eSignature .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Componentes instalados com Document Template integration with DocuSign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de modelo de documento com DocuSign [sn_dt_docusign], incluindo funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Docusign [sn_dt_docusign.admin]	Pode configurar modelos de documento para usar DocuSign para assinatura.	Nenhum(a)

Configurar Modelos de documentos para DocuSign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando a aplicação DocuSign.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
   a. No campo **Tipo de assinatura**, selecione **DocuSign**.
   b. Defina participantes, defina tarefas para participantes e marque blocos de assinatura.
   c. Associe o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicie tarefas de documento a partir de um caso.

O que Fazer Depois

O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar a aplicação DocuSign para assinar o documento.

Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

A aplicação ServiceNow® Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint extrai casos de relacionamento do funcionário do NAVEX EthicsPoint para a plataforma ServiceNow, permitindo que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento do funcionário a partir de uma instância ServiceNow.

Informações de ativação

Primeiro, ative a integração de Relacionamentos do funcionário com a aplicação NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) em ServiceNow Store. Ativar a integração de Relacionamentos do funcionário com a aplicação NAVEX Ethics ativa automaticamente a estrutura de integrações do Enterprise Service Management, o Employee Relations e o spoke do Navex EthicsPoint.

Em seguida, configure Configurar Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint..

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Componentes instalados com Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_hr_navex_ep.admin]	• Pode Configurar propriedades. • Pode Mapear campos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mapa de Valores de campos [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Nota:** Esta tabela está visível no escopo da aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.	Armazena mapeamentos entre os campos do Navex EthicsPoint e os campos da plataforma ServiceNow.

Configurar Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint.

Entenda como configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint para extrair e enviar dados de casos de relacionamentos do funcionário do sistema Navex EthicsPoint para o sistema ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Instale os conjuntos de atualizações da seção Links e documentos de suporte na ServiceNow Store .
2. Permitir RCAs manualmente.
   Permita os registros de Acesso de chamador restrito com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **Integração de Relacionamentos do funcionário com Navex EthicsPoint**.
3. Para obter melhor desempenho, indexe o campo de origem: external_id mapeado para o campo de destino: certification_id em Mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
4. Configure Spoke do Navex EthicsPoint.
   Para obter mais informações, consulte Configurar spoke do Navex EthicsPoint .
5. Configurar propriedades.
6. Mapear campos.

Configurar propriedades

Configure as propriedades para garantir que os dados sejam mapeados corretamente entre o sistema Navex EthicsPoint e o sistema ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Nome	Descrição
ID de nível no Navex EthicsPoint	ID de nível que contém a instância Navex EthicsPoint.
IDs de status prontos para extrair separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de status que serão extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. Por exemplo, IDs de status Aberto, Encerrado ou Revisão.
Lista de IDs de status fechado separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de status de casos encerrados que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow.
IDs de tipo de problema primário separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de caso do tipo de problema primário que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. Por exemplo, o tipo de problema primário de um caso pode ser má conduta, discriminação ou contabilidade.
Serviço de RH usado para o caso importado do Navex EthicsPoint	Serviço de RH ao qual você deseja associar o caso de relacionamento do funcionário.
Extrair anexos. Configure o MID Server se quiser extrair os anexos.	Opção para extrair casos junto com os anexos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configurar conectividade de rede do MID Server .
Extraia os anexos do arquivo de caso. (Certifique-se de que o MID Server esteja ativado quando for usado)	Opção para fornecer o botão **Sincronizar anexos** em casos que já foram extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. O botão **Sincronizar anexos** pode ser usado para extrair anexos de casos posteriormente. Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configurar conectividade de rede do MID Server .

3. Clique em **Salvar**.

Mapear campos

Mapeie campos ServiceNow com os campos extraídos do NAVEX EthicsPoint. Habilite um Agente de RH para trabalhar em casos de relacionamento do funcionário de uma instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Mapa de Valores de campos**.
2. Clique em **Obter valores de campo Navex**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os campos do Navex EthicsPoint são extraídos para a instância ServiceNow.

Para obter detalhes completos dos campos importados, consulte este artigo da base de conhecimento .

3. Insira os valores necessários no campo **Valor** e no campo **Primário** para cada registro exibido.

Origem para Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Depois de configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, o registro de origem da aplicação NAVEX EthicsPoint é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Source. O registro de origem do Navex EthicsPoint na aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de serviços de integração de RH.

Serviços de RH

Depois de configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, os serviços de integração do Navex EthicsPoint são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos serviços de integração se comunicam com o sistema Navex EthicsPoint para extrair e enviar dados relacionados a casos de relacionamento do funcionário.

Serviços de integração para Navex EthicsPoint

Nome	Descrição
Atualizar casos de relacionamento do funcionário	Envia dados da plataforma ServiceNow para o Navex EthicsPoint. Por exemplo, quando um caso de relacionamento do funcionário é encerrado, seu status é enviado para o Navex EthicsPoint.
Obter casos de relacionamento do funcionário	Extrai casos de relacionamento do funcionário do Navex EthicsPoint para a plataforma ServiceNow.

Mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Integração ER Navex** > **Mapas de transformação**.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação de caso de ER	Mapeia casos de relacionamento do funcionário da tabela Preparação de caso [sn_hr_navex_ep_case_staging] para a tabela Caso de relacionamento do funcionário [sn_hr_er_case].
Preparação de parte envolvida de ER	Mapeia participantes envolvidos de casos da tabela Preparação de participante [sn_hr_navex_ep_participant] para a tabela Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas de transformação

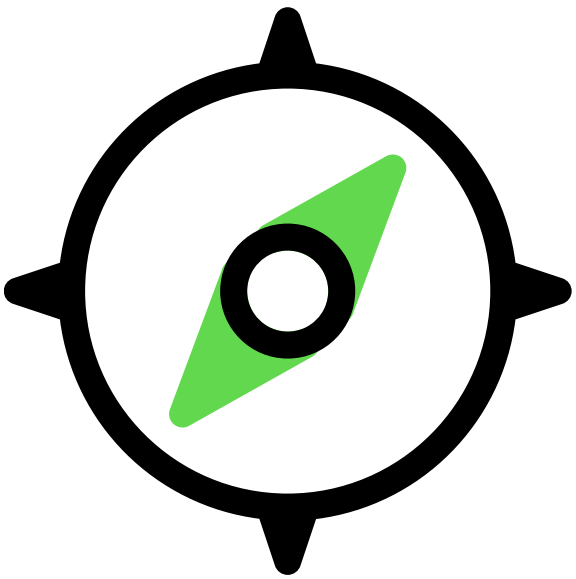
Nome	Descrição
Mapa de transformação de evidências de ER	Mapeia evidências de caso de relacionamento do funcionário da tabela Preparação do arquivo de caso [sn_hr_navex_ep_file_staging] para a tabela Evidência [sn_em_evidence].

Prestação de serviços de RH para Healthcare

A aplicação ServiceNow® Prestação de serviços de RH para Healthcare cria um fluxo de trabalho de integração de médicos padronizado, digitalizado e automatizado usando o modelo de dados do Healthcare Professional. A aplicação permite que você veja o quadro completo de todas as informações de integração necessárias durante e após a integração do médico. Prestação de serviços de RH para Healthcare é uma nova aplicação na versão Yokohama.

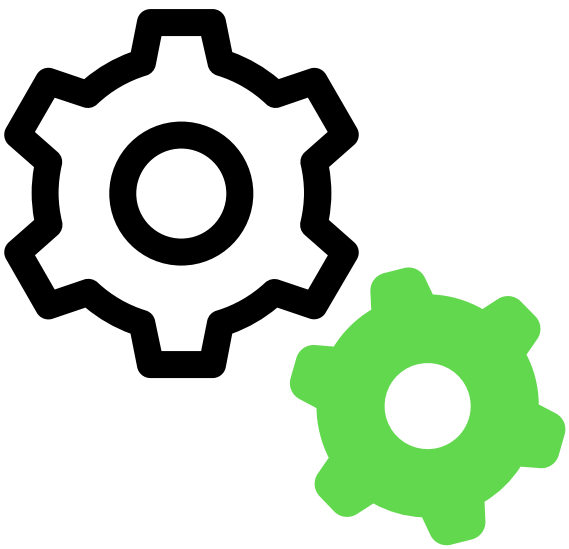
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Prestação de serviços de RH para Healthcare recursos

Configurar



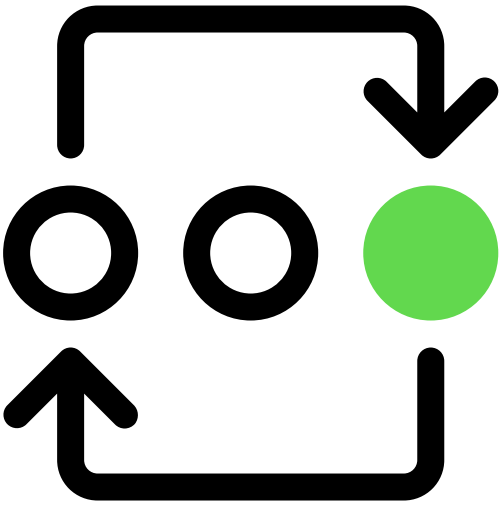
Instale as aplicações necessárias

Usar

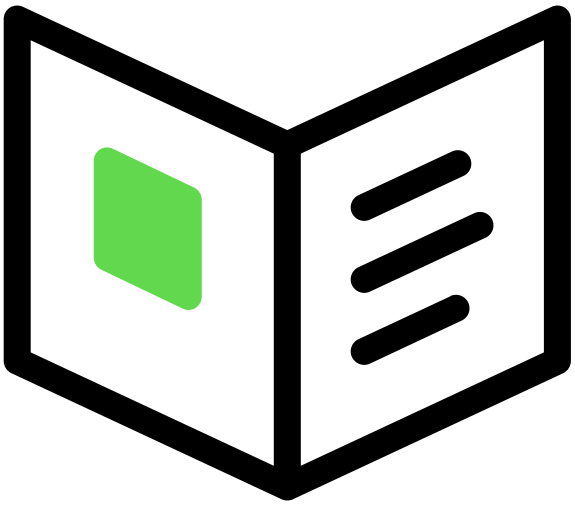
Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acesse, atualize e mantenha com segurança os detalhes de um profissional de saúde.



Veja os detalhes sobre o componente, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Prestação de serviços de RH para Healthcare

Saiba mais sobre Prestação de serviços de RH para Healthcare com um fluxo de trabalho de exemplo e analisando os benefícios que ele oferece aos usuários em sua organização de saúde.

Visão geral Prestação de serviços de RH para Healthcare

Prestação de serviços de RH para Healthcare permite que você:

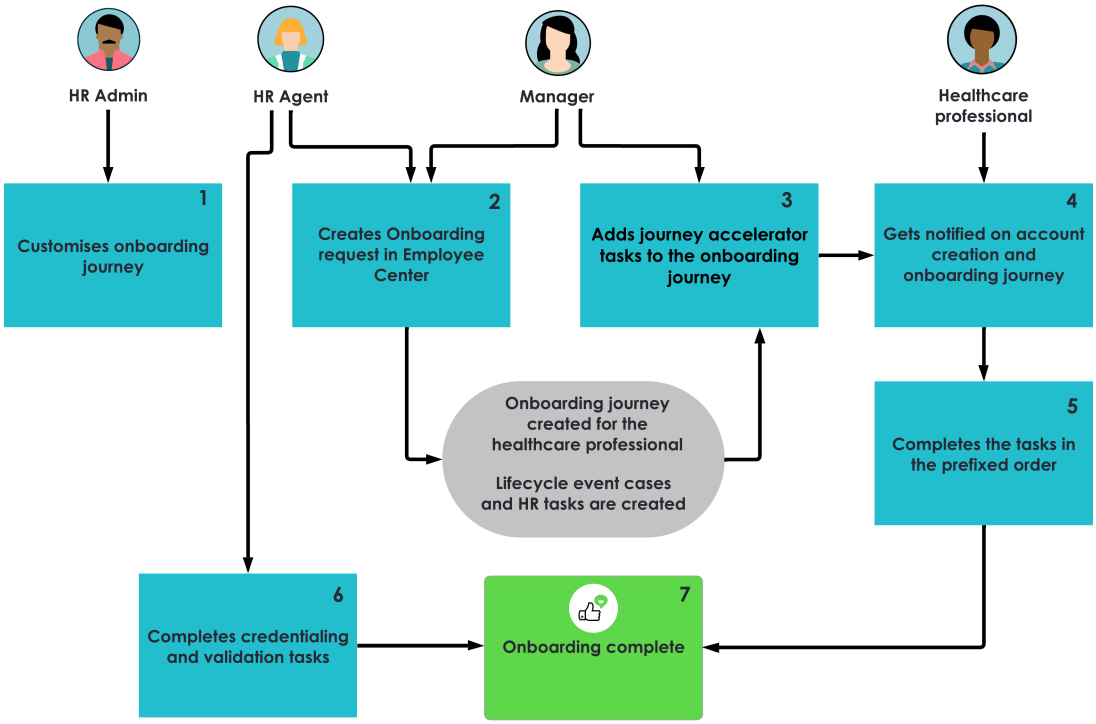
- acesse, atualize e gerencie com segurança os dados de um profissional de saúde por meio do modelo de dados Healthcare Professional.
- configure e crie automaticamente as tarefas necessárias para integrar um profissional de saúde sem problemas à sua organização.

Fluxo de trabalho do Prestação de serviços de RH para Healthcare

O infográfico a seguir fornece uma explicação de ponta a ponta de como usar a aplicação Prestação de serviços de RH para Healthcare junto com Designer de jornadas e a Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para mais detalhes, consulte Como usar o Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Benefícios do Prestação de serviços de RH para Healthcare

Principais benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Os modelos de dados de perfil de RH e perfil do funcionário capturam detalhes genéricos de um funcionário, enquanto o modelo de dados do profissional de saúde armazena dados confidenciais pertencentes a um profissional de saúde, como diploma médico e histórico de emprego, detalhes do seguro de responsabilidade civil profissional, afiliações hospitalares e detalhes de inscrições do pagador. O modelo de dados de perfil de profissional de saúde permite que sua organização acesse, rastreie e atualize informações de perfil de saúde durante todo o período de emprego do profissional de saúde. Os registros de perfil do profissional de saúde são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.	Modelo de dados do profissional de saúde	Agentes e gerentes de RH
Orientação passo a passo que permite integrar um profissional de saúde sem problemas à sua organização.	Jornada de integração de assistência médica	Administrador de assistência médica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Use o fluxo de trabalho de integração de funcionários da área de saúde de demonstração em Designer de jornadas como orientação para configurar e automatizar tarefas para recém-contratados (profissional de saúde) em uma organização de saúde. • Crie automaticamente o perfil do profissional de saúde, crie automaticamente a conta de e-mail e inicie automaticamente as tarefas de admissão de formulário necessárias para o profissional de saúde. • Crie tarefas de credenciamento e validação para que os agentes de RH revisem e validem as informações enviadas pelos profissionais de saúde.	com conjuntos de atividades predefinidos	ou administrador de RH
Serviços de RH, como Healthcare Employee Onboarding Journey, Assinar divulgações de integração, Coletar informações e validar funcionários, Validar informações enviadas e Tarefas de RH estão disponíveis para uso com a aplicação Prestação de serviços de RH para Healthcare.	Novos serviços de RH	Agentes de RH

Como configurar o Prestação de serviços de RH para Healthcare

Planeje e configure seu Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Visão geral da configuração

Primeiro, ative a aplicação Prestação de serviços de RH para Healthcare [sn_hr_hc] de ServiceNow Store.

Ativar Prestação de serviços de RH para Healthcare também ativa as seguintes aplicações:

- Designer de jornadas [sn_jny]
- Central do funcionário - Pro [sn_ex_sp_pro]
- Biblioteca compartilhada de IU [sn_ui_lib]
- Modelos de documento [sn_doc]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Taxonomia da experiência do funcionário [sn_ect]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário – Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]
- API com escopo de critérios do usuário [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo de dados do profissional de saúde [sn_hc_professional]
- Estrutura de experiência do administrador [sn_ace]
- Acelerador de jornada [sn_ja]
- Modelo de dados profissional [sn_professional]
- Central do funcionário [sn_ex_sp]
- Core da Central do funcionário [sn_hr_sp]
- Employee Experience Foundation [sn_ex_emp_fd]
- App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Assinatura pad [com.snc.signaturepad]
- Acesso de solicitante restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]

Como usar o Prestação de serviços de RH para Healthcare

Use a aplicação Prestação de serviços de RH para Healthcare para configurar e criar automaticamente as tarefas necessárias para integrar um profissional de saúde sem problemas à sua organização. Além disso, acesse, atualize e gerencie com segurança os dados de um profissional de saúde por meio do modelo de dados para profissionais de saúde.

Abaixo está uma explicação de ponta a ponta de como usar Prestação de serviços de RH para Healthcare junto com Designer de jornadas e a Central do funcionário:

1. Configurar aplicação

   Como administrador de RH, planeje e configure Prestação de serviços de RH para Healthcare instalando as aplicações necessárias.

2. Personalizar fluxo de trabalho

   Como administrador de assistência médica, personalize o fluxo de trabalho Integração de funcionários da área de saúde para atender às necessidades da sua organização.

3. Fazer solicitação de integração

   Como gerente de contratação ou agente de RH, solicite uma jornada de integração para um profissional de saúde na Central do funcionário. Isso aciona a jornada de integração do profissional de saúde, criando um conjunto de tarefas de RH para profissionais de saúde e agentes de RH.

   - Um perfil de RH e um perfil de profissional de saúde são criados para o profissional de saúde.
   - Uma jornada de integração é criada automaticamente para o profissional de saúde, uma conta de e-mail é criada automaticamente e o funcionário é notificado sobre a jornada por e-mail.
   - Tarefas de RH, como tarefas de pré-contratação, credenciamento e verificação, verificações em segundo plano, inscrições, aprendizados necessários, são acionadas automaticamente e atribuídas com base na ordem definida para as tarefas na jornada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois que o profissional de saúde conclui as tarefas de admissão de perfil, os dados são enviados aos agentes de RH para validação e credenciamento. Depois que as tarefas da jornada são concluídas, a solicitação de integração do funcionário da área de saúde é marcada como concluída.

4. Usar modelo de dados do profissional de saúde

   As informações fornecidas pelo profissional de saúde são gerenciadas com segurança no modelo de dados do profissional de saúde. O modelo de dados do perfil do profissional de saúde permite que a organização acesse e rastreie informações do profissional de saúde durante todo o período de emprego. Os registros de perfil de profissional de saúde são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.

Personalizar fluxo de trabalho de integração de funcionários da área de saúde

Personalize o fluxo de trabalho de Integração de funcionários da área de saúde para atender às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de assistência médica (sn_hr_hc.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Selecione **Jornada de integração de funcionários da área de saúde**.
   Você pode continuar usando as configurações padrão ou atualizar os valores de acordo com seus requisitos de negócio.
   - No tipo de evento de ciclo de vida, o valor padrão é Integração de funcionários para assistência médica. Abra o registro para adicionar, remover ou atualizar a atividade dos conjuntos de atividades de acordo com seus requisitos de negócio. Você também pode optar por selecionar outro tipo de evento de ciclo de vida com base nas necessidades de negócio.
   - Na configuração de jornada, o valor padrão é Integração de funcionário para assistência médica. Abra o registro para adicionar, remover ou atualizar a atividade e as fases de acordo com seus requisitos de negócio. Você também pode selecionar outra configuração de jornada com base nas necessidades do negócio.
3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando um gerente de contratação faz uma solicitação de integração usando o catálogo **Integração de funcionários da área de saúde** na Central do funcionário, o serviço Jornada de integração de funcionários da área de saúde é acionado e as tarefas de RH são iniciadas para os agentes de RH e o profissional de saúde.

Solicitar jornada de integração

Solicite uma jornada de integração para um profissional de saúde. Este aciona a jornada de integração do profissional de saúde,, criando um conjunto de tarefas de RH para profissionais de saúde e agentes de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Na integração, selecione o catálogo **Integração de funcionários da área de saúde** .
3. No formulário, preencha os campos:
   Consulte Formulário Integração de funcionários da área de saúde.
4. Emn **Necessidades adicionais**,, você pode selecionar opções, como Precisa de visto de trabalho, Precisa transferir visto de trabalho ou Precisa de assistência para realocação.
5. Para adicionar arquivos à solicitação, clique em **Adicionar anexos**.
6. Clique em **Enviar**.

Modelo de dados do profissional de saúde

O modelo de dados do profissional de saúde armazena dados confidenciais de RH, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, detalhes do seguro de responsabilidade civil profissional, diploma médico e histórico profissional de saúde, histórico de emprego anterior.

O modelo de dados do perfil do profissional de saúde permite que a organização acesse e rastreie informações do profissional de saúde durante todo o período de emprego. Os registros de perfil de profissional de saúde são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.

Criar automaticamente um perfil de profissional de saúde

Crie automaticamente um perfil de profissional de saúde quando um gerente ou um agente de contratação fizer uma solicitação de integração para um profissional de saúde. Armazene os detalhes do profissional de saúde mantendo permissões estritas de edição ou exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas no formulário de integração de funcionários da área de saúde e nos detalhes fornecidos pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de perfil do profissional de saúde.
3. Clique em **Atualizar**.

Registrar detalhes do ID profissional

Armazene os detalhes do ID profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O ID do profissional é um ID exclusivo concedido a um profissional de saúde quando ele se registra em uma rede de saúde.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **ao ID do profissional**, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de ID profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar seguro de responsabilidade civil profissional

Armazene os detalhes do seguro de responsabilidade civil profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional**, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de seguros de responsabilidade civil profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Adicionar uma referência profissional

Armazene os detalhes de referência profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Referências profissionais**, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de referência profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar detalhes da especialidade profissional

Armazene detalhes da área de saúde na qual o profissional de saúde se especializou e obteve os treinamentos e certificações necessários. Esses detalhes são fornecidos pelo profissional de saúde por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Detalhes da especialidade do profissional**, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de especialidade profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar local de prática

Registre detalhes do local de prática do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Local de prática**, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar histórico de sinistros por negligência

Registrar o histórico de reclamações por negligência do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Histórico de sinistros por negligência**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de histórico de negligência.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar educação e treinamento

Registrar detalhes de educação e treinamento do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Educação e treinamento**, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário Educação e treinamento.

5. Clique em **Atualizar**.

Registrar histórico de emprego

Armazene detalhes do histórico de emprego do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Histórico de emprego**, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de histórico de emprego.
5. Clique em **Atualizar**.

Idioma do registro

Registre os idiomas falados pelo profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Idiomas falados**, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de idiomas falados.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar afiliações hospitalares

Registre os detalhes de afiliação hospitalar do provedor de serviços de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As afiliações hospitalares fornecem detalhes dos hospitais afiliados nos quais o profissional de saúde trata os pacientes.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Afiliações hospitalares**, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário Afiliações hospitalares.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar inscrições do pagador

Registrar detalhes de inscrição do pagador do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.payer_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A inscrição do pagador é um processo no qual um provedor de serviços médicos se registra em uma rede de seguro de saúde.

- permite que os pacientes escolham provedores de saúde vinculados a uma rede de seguros.
- ajuda no pagamento pontual aos provedores de serviços médicos pelos serviços de saúde oferecidos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**. Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de profissional de saúde.
3. Na lista relacionada **Inscrição de pagadores**, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário Inscrição de pagadores.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência Prestação de serviços de RH para Healthcare

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Instalado com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plugin Prestação de serviços de RH para Healthcare, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções

Funções instaladas com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador profissional [sn_hc_professional.admin]	• Pode criar, editar e excluir o perfil do profissional de saúde. • Pode personalizar a jornada de integração de assistência médica. • Pode editar os detalhes dos registros de inscrição na folha de pagamento.	• sn_hc_professional.payer_writer • sn_hc_professional.profile_writer
Leitor do pagador profissional [sn_hc_professional.payer_reader]	Pode exibir detalhes do registro de inscrição na folha de pagamento.	Nenhum(a)
Gravador do pagador profissional [sn_hc_professional.payer_writer]	Pode editar detalhes do registro de inscrição na folha de pagamento.	sn_hc_professional.payer_reader
Leitor de perfil profissional [sn_hc_professional.profile_reader]	Pode exibir o perfil do profissional de saúde.	Nenhum(a)
Gravador de perfil profissional [sn_hc_professional.profile_writer]	Pode editar o perfil do profissional de saúde.	sn_hc_professional.profile_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Tabela	Descrição
Afiliação hospitalar [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	Armazena os detalhes do profissional de saúde relacionados a afiliações hospitalares.
Inscrição de pagadores [sn_hc_professional_payers_enrollment]	Armazena os detalhes do profissional de saúde relacionados às inscrições do pagador.

Formulário de perfil do profissional de saúde

Acesse e atualize dados confidenciais de RH de um profissional de saúde, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, detalhes do seguro de responsabilidade civil profissional e diploma médico, usando o formulário de perfil do profissional de saúde.

Formulário Perfil do profissional de saúde

Campo	Descrição
Usuário	Nome do profissional de saúde.
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil de RH	Perfil de RH associado ao profissional de saúde.
Nome	Nome do profissional de saúde.
Nome do meio	Nome do meio do profissional de saúde.
Sobrenome	Sobrenome do profissional de saúde.
Sexo	Gênero do profissional de saúde.
Formação primária	Detalhes da formação do profissional de saúde.
Tamanho de uniforme	Tamanho do uniforme do profissional de saúde.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de perfil do profissional de saúde para uso em fluxos de trabalho e equipes.
Bloqueado	Opção para desabilitar a reedição de campos de perfil pelo profissional de saúde depois que os formulários de admissão de perfil forem enviados. **Nota:** Por padrão, esta opção está habilitada. Um agente de RH pode desabilitar a opção de editar os detalhes do registro.
Tipo de profissional	Tipo de profissão: profissional de saúde.
Tipo de provedor	Tipo de diploma concedido ao profissional de saúde. Por exemplo, MD, DMD ou DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Perfil do profissional de saúde

Campo	Descrição
Outro tipo de provedor	Opção para especificar outro tipo de diploma que não esteja listado no campo **Tipo de provedor**.
ID do provedor CAQH	CAQH ID do profissional de saúde emitido pelo Conselho para Assistência de Saúde de Qualidade Acessível (CAHQ).
Forma de contato preferencial	Modo de comunicação preferido pelo profissional de saúde. Por exemplo, e-mail, telefone ou fax.
Telefone celular	Número do celular do profissional de saúde.
E-mail	Endereço de e-mail do profissional de saúde.
Fax	Número de fax do profissional de saúde.

Formulário de ID profissional

Acesse, atualize e valide os detalhes do ID profissional de um profissional de saúde no formulário de ID profissional.

Formulário de ID profissional

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Número de ID	Número de identificação profissional do profissional de saúde.
Data de emissão	Data em que o ID profissional foi emitido para o profissional de saúde.
Data de vencimento	Data em que o ID do profissional expirará.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de ID profissional para uso.
Status	Status do registro de ID profissional: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Estado de registro	Estado em que o ID profissional foi emitido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de ID profissional

Campo	Descrição
País	País em que o ID profissional foi emitido.

Formulário de seguros de responsabilidade civil profissional

Acesse, atualize e valide os detalhes do seguro de responsabilidade civil profissional de um profissional de saúde no formulário de responsabilidade profissional.

Formulário de seguro de responsabilidade civil profissional

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome da operadora	Nome da empresa que fornece o seguro de responsabilidade civil profissional ao profissional de saúde.
Nome da política	Número da apólice emitido pela empresa que oferece o seguro de responsabilidade civil profissional.
Data de efetivação	Data de efetivação atual de acordo com a última inscrição.
Data de vigência original	Data de efetivação na primeira compra ou inscrição da apólice.
Data de vencimento	Data em que o seguro de responsabilidade civil profissional termina.
Tipo de cobertura	Tipo de seguro de responsabilidade civil profissional contratado: Individual ou Compartilhado
Valor de cobertura por ocorrência	Valor pago pela seguradora para sinistros enviados em uma ocorrência.
Valor agregado da cobertura	Valor máximo que será pago pela seguradora para sinistros enviados por um período definido.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de seguro de responsabilidade civil profissional para fluxos de trabalho e equipes.
É atual	Opção para indicar que o seguro de responsabilidade civil profissional está ativo no momento e inscrito em.
Paga seguro por conta própria	Opção para indicar que o profissional de saúde reservou uma certa quantia de dinheiro pessoal para ser usada como seguro de responsabilidade civil.
Cobertura ilimitada	Opção para indicar que a cobertura ilimitada é fornecida para a apólice contratada da seguradora.
Status	Status do registro de seguro de responsabilidade civil profissional:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de seguro de responsabilidade civil profissional

Campo	Descrição
	• Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço da seguradora	Endereço da empresa da qual o profissional de saúde contrata o seguro de responsabilidade civil profissional.
Cidade da seguradora	Cidade em que o escritório da seguradora está localizado.
Estado/ província da seguradora	Estado em que o escritório da seguradora está localizado.
CEP/código postal da seguradora	Código postal da área em que o escritório da seguradora está localizado.
País da seguradora	País onde o escritório da seguradora está localizado.

Formulário de referência profissional

Acesse e valide os detalhes de referência profissional de um profissional de saúde no formulário de referência profissional.

Formulário de referência profissional

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome	Nome do usuário adicionado como referência profissional.
Sobrenome	Sobrenome do usuário adicionado como referência profissional.
Tipo de referência	Tipo de referência do usuário: Credenciamento ou Profissional.
Preferência de contato	Modo preferencial de comunicação para o usuário adicionado como referência profissional.
E-mail	Endereço de e-mail do usuário adicionado como referência profissional.
Número de telefone	Número de telefone do usuário adicionado como referência profissional.
Fax	Número de fax do usuário adicionado como referência profissional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de referência profissional

Campo	Descrição
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de referência profissional para uso.
Status	Status do registro de referência profissional: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Tipo de provedor	Grau concedido ao usuário.
Outro tipo de provedor	Outro tipo de diploma concedido ao usuário.
Endereço	Endereço do usuário.
Cidade	Cidade na qual o usuário reside.
Estado/ província	Estado em que o usuário reside.
CEP	Código postal do endereço do usuário
País	País no qual o usuário reside.

Formulário de especialidade profissional

Revise e atualize os detalhes da especialidade de um profissional de saúde no formulário de especialidade.

Formulário Detalhes da especialidade do profissional

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Especialidade do profissional	Domínio de saúde no qual o profissional de saúde se especializou ou recebeu o treinamento ou a certificação necessários.
Data da certificação inicial	Data em que o profissional de saúde recebeu o certificado de especialização.
Data de vencimento	Data em que a certificação expira.
Data de certificação	Data em que a certificação precisa ser feita pelo profissional de saúde.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de detalhes da especialidade profissional para uso por outros fluxos de trabalho ou equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhes da especialidade do profissional

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de certificação: primária ou secundária
Você é certificado(a) pela junta médica	Opção para indicar que o profissional de saúde é certificado por um conselho médico.
Código da entidade certificadora	Nome do código da entidade certificadora. **Nota:** Este campo aparece somente quando o campo **Você é certificado pela diretoria** está selecionado.
Caso não seja certificado pela junta médica	Opção a ser selecionada quando o usuário não é certificado por um conselho médico. **Nota:** Este campo não aparece quando **você está certificado pela diretoria** está selecionado.

Formulário de histórico de negligência

Acesse, atualize e valide os detalhes do histórico de negligência de um profissional de saúde no formulário Histórico de negligência.

Formulário Histórico de sinistros por negligência

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Data da ocorrência	Data em que ocorreu a negligência.
Data de registro da reclamação	Data em que a reclamação de negligência foi enviada.
Seguro de responsabilidade civil profissional envolvido	Seguradora selecionada para o sinistro.
Descrição	Detalhes adicionais sobre a reclamação de negligência.
Ativo	Opção que indica que o registro do histórico de reclamações por negligência está ativo.
Está no NPDB	Opção que indica que o histórico do sinistro está no banco de dados do National Practitioner Data Bank (NPDB).
Status	Status do registro do histórico de sinistros por negligência: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de sinistros por negligência

Campo	Descrição
	• Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Status do sinistro	Status atual, se o sinistro está em andamento ou resolvido.
Método de resolução	Tipo de resolução fornecido para o sinistro, por exemplo, resolvido com prejuízo, mediação ou arbitragem.
Valor de liquidação	Valor pelo qual o sinistro foi resolvido.
Valor pago	Valor total pago pela seguradora pelo sinistro enviado.

Formulário Educação e treinamento

Acesse, atualize e valide os detalhes de formação e treinamento de um profissional de saúde no formulário de formação e treinamento.

Formulário Educação e treinamento

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário do profissional de saúde.
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Tipo de formação	Tipo de educação recebida pelo profissional de saúde: treinamento ou diploma.
Data de início	Data em que a educação começou.
Data de término	Data em que a educação terminou.
Diploma concedido	Tipo de diploma concedido ao profissional de saúde. Este campo aparece somente quando **Diploma** é selecionado no campo **Tipo de formação**.
Tipo de treinamento	Tipo de treinamento recebido pelo profissional de saúde, por exemplo, residência ou estágio.
Especialidade de treinamento	Domínio de saúde no qual o profissional de saúde recebeu treinamento.
Status	Status do registro de educação e treinamento: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Educação e treinamento

Campo	Descrição
	• Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Código da instituição	Código associado à instituição educacional.
Nome da instituição	Nome da instituição de ensino onde o profissional de saúde fez o treinamento.
Endereço da instituição	Endereço da instituição de ensino onde o profissional de saúde fez o treinamento.
Cidade da instituição	Cidade na qual a instituição educacional está localizada.
Estado/ província da instituição	Estado em que a instituição educacional está localizada.
País da instituição	País em que a instituição de ensino está localizada.
CEP/código postal da instituição	Código postal da área em que a instituição de ensino está localizada.

Formulário de local de prática

Acesse, atualize e valide os detalhes do local de prática de um profissional de saúde no formulário Local de prática.

Formulário Local de prática

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome da prática (no Diretório)	Nome da prática do profissional de saúde.
Nome da corporação (no formulário W-9)	Nome da corporação no (formato W-9) para verificar nome, endereço e ID fiscal.
Tipo de ID de imposto primário	Tipo de ID de imposto: primário ou individual.
ID de imposto de pessoa física	Número de ID do imposto individual em relação ao qual os impostos são coletados do profissional de saúde.
ID de imposto do grupo	ID de imposto do grupo (ID de imposto do empregador) em relação ao qual os impostos são coletados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Local de prática

Campo	Descrição
Referência de credenciamento	Opção para adicionar uma referência profissional.
Programação do escritório	Horários de trabalho do profissional de saúde, por exemplo, 24 X 7.
Aceita novos pacientes Medicare	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes.
Aceita novos pacientes Medicaid	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes Medicaid.
Aceita novos pacientes Medicare	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes do Medicare.
Ativo	Opção para indicar que o registro do local de prática está disponível para uso.
É a localização atual	Opção para indicar que este é o local de prática atual do profissional de saúde.
A cobrança é eletrônica	Opção para indicar que a cobrança eletrônica é gerada no hospital afiliado para os serviços prestados pelo profissional de saúde.
Envia correspondência aqui	Opção para indicar que qualquer correspondência (exemplos: cartas) para o profissional de saúde pode ser enviada para o hospital afiliado.
Status	Status do registro do local de prática: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço	Endereço do local de prática.
Cidade	Cidade em que o local de prática está localizado.
Estado/província	Estado em que o local de prática está localizado.
CEP	Código postal da área em que o local de prática está localizado.
País	País no qual o local de prática está localizado.

Formulário de histórico de emprego

Acesse, atualize e valide os detalhes do histórico de emprego de um profissional de saúde no formulário Histórico de emprego.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de emprego

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil do profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Tipo de histórico de emprego	Opção que indica se empregou ou teve uma lacuna no emprego.
Tipo de emprego	Natureza do emprego, por exemplo, consultor, estagiário ou prestador de serviço.
Data de início	Data em que o emprego começou em uma organização.
Data de término	Data em que o emprego terminou em uma organização.
Status	Status do registro de histórico de emprego: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Nome do empregador	Nome da organização na qual o profissional de saúde trabalhou.
Endereço do empregador	Endereço da organização na qual o profissional de saúde trabalhou.
Cidade do empregador	Cidade em que o escritório do empregador está localizado.
Estado/ província do empregador	Estado em que o escritório do empregador está localizado.
País do empregador	País em que o escritório do empregador está localizado.
CEP/código postal do empregador	Código postal da área em que o escritório do empregador está localizado.
Motivo da lacuna	Motivo declarado pelo profissional de saúde quando **Lacuna de emprego** é selecionado no campo **Tipo de emprego**.

Formulário de idiomas falados

Acesse, atualize e valide os detalhes de idioma de um profissional de saúde no formulário Idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de idiomas falados

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil do profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Código de idioma	Opção para escolher um nome de idioma.
Ativo	Opção para indicar que o registro do idioma falado está ativo.
Primário	Opção para indicar que o idioma especificado é o idioma primário do profissional de saúde.
Status	Status do registro de idiomas falados: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados do perfil e os rejeitam devido a data insuficiente ou detalhes inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.

Formulário Afiliações hospitalares

Acesse, revise e valide os detalhes da afiliação hospitalar de um profissional de saúde no formulário Afiliações hospitalares.

Formulário Afiliações hospitalares

Campo	Descrição
Perfil de profissional de saúde	Perfil do profissional de saúde.
Nome	Nome do hospital afiliado no qual o profissional de saúde trabalha.
Data de término do privilégio	Data a partir da qual o profissional de saúde tem as permissões necessárias para trabalhar em uma afiliação hospitalar. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Temporário** é selecionado no campo **Tipo de privilégio**.
Data de término do privilégio	Data até a qual o profissional de saúde tem as permissões necessárias para trabalhar em uma afiliação hospitalar. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Temporário** é selecionado no campo **Tipo de privilégio**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Afiliações hospitalares

Campo	Descrição
Tipo de privilégio	Nível de privilégio que o profissional de saúde tem no hospital afiliado: temporário ou totalmente irrestrito
Tipo de privilégio de admissão	A natureza do privilégio de admissão, por exemplo, o profissional de saúde só pode internar um paciente em um hospital afiliado ou internar, tratar e realizar cirurgias em um hospital afiliado.
Percentual de admissões	Percentual de internações que o profissional de saúde aceita em uma afiliação hospitalar.
Ativo	Opção para indicar que o registro de afiliações hospitalares está ativo e disponível para uso.
É primário	Opção para indicar que é o hospital primário ao qual o profissional de saúde está afiliado.
Status	Status do registro de afiliações hospitalares: • Novo: quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: quando os agentes de RH revisam os dados do perfil e os rejeitam devido a data insuficiente ou detalhes inválidos. • Válido: quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço	Endereço do hospital afiliado no qual o profissional de saúde trabalha.
Cidade	Cidade na qual o hospital afiliado está localizado.
Estado/ província	Estado em que o hospital afiliado está localizado.
CEP	Código postal da área em que o hospital afiliado está localizado.
País	País em que o hospital afiliado está localizado.

Formulário Inscrição de pagadores

Acesse, revise e valide os detalhes de Inscrição de pagadores de um profissional de saúde no formulário de Inscrição de pagador.

Formulário Inscrição de pagadores

Campo	Descrição
Perfil de profissional de saúde	Perfil associado ao profissional de saúde.
Nome do pagador	Nome do pagador que faz pagamentos ao provedor de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Inscrição de pagadores

Campo	Descrição
Nome do plano do pagador	Nome do plano do pagador.
Número do plano	Número exclusivo do plano em relação ao qual os pagamentos são feitos pelo provedor de assistência médica.
Ativo	Opção para indicar que o registro de inscrição do pagador está ativo.
Vigente a partir de	Data a partir da qual a inscrição do pagador é válida.
Vigente até	Data até a qual a inscrição do pagador é válida.

Formulário Integração de funcionários da área de saúde

Um agente de contratação ou um gerente faz uma solicitação de integração para um profissional de saúde por meio do formulário de integração de funcionários da área de saúde na Central do funcionário.

Formulário Integração de funcionários da área de saúde

Campo	Descrição
Nome	Nome do profissional de saúde.
Nome do meio	Nome do meio do profissional de saúde.
Sobrenome	Sobrenome do profissional de saúde.
E-mail pessoal	ID do e-mail pessoal do profissional de saúde.
Número de telefone celular	Número do celular do profissional de saúde.
Fax	Número de fax do profissional de saúde.
Data de início do emprego	Data de ingresso do profissional de saúde.
Tipo de emprego	Natureza do emprego, como funcionário em meio período, funcionário em tempo integral ou temporário.
Tipo de localização	Tipo de local, como hot desk, baseado em escritório ou remoto.
Cidade de residência	Cidade natal do profissional de saúde.
Estado natal	Estado de residência do profissional de saúde.
Título	Designação do profissional de saúde.
Departamento	Departamento ao qual o profissional de saúde está associado.
Gerente	Gerente relator do profissional de saúde.
Local da empresa	Local em que a organização de saúde está localizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Prestação de serviços de RH com aplicações ServiceNow

Estenda Prestação de serviços de RH capacidades integrando com outras ServiceNow aplicações.

Solicitação universal para Prestação de serviços de RH

Com a integração dos aplicativos Prestação de serviços de RH e Solicitação universal, você pode fornecer uma experiência de usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço. Você pode ocultar as complexidades de transferências de solicitação entre departamentos e casos de uso de vários departamentos fornecendo um help desk comum para todos os funcionários.

Sobre Solicitação universal para Prestação de serviços de RH

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode transferir o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa ao funcionário que criou a solicitação.

Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request), Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal), você notará que:

- O formulário de Solicitação universal contém uma ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Solicitação universal** aparece no formulário de caso de RH quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH transfira um caso de RH de volta para Solicitação universal, outro departamento ou serviço.
- Um caso de RH criado a partir de um produtor de registro cria automaticamente uma solicitação universal. Isso acontece somente quando a caixa de seleção **Criar Solicitação universal** está habilitada no produtor de registro.

  Da mesma forma, no bloco de tópicos Criar um caso de teste, se a caixa de seleção **Criar Solicitação universal**estiver habilitada no produtor de registro, um tíquete de solicitação universal será criado e compartilhado com o funcionário na conversa do Virtual Agent.

- Quando um caso de RH associado a uma solicitação universal passa por uma mudança de estado, uma notificação é enviada ao funcionário (solicitante) com o número da solicitação universal e não o número do caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Now Platform, os casos de RH associados à Solicitação universal aparecem em **Gestão de casos de RH** > **Tudo**.
- Em Central do funcionário, as solicitações de RH associadas à Solicitação universal aparecem em **Central do funcionário** > **Solicitações**.

Configurações personalizadas na Solicitação universal

Os mapeamentos de transferência e de estado são pré-configurados para todos os estados de RH do sistema de base. Faça essas configurações somente quando você tiver um estado personalizado.

Antes de Iniciar

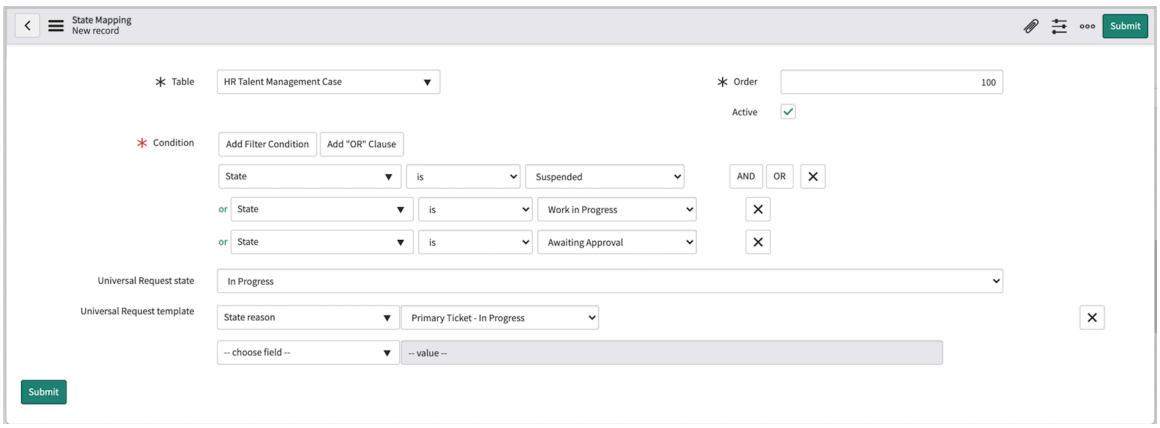
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criou COEs (Centro de Excelência), crie configurações de serviço, mapeamentos de estado e configurações de transferência. Caso você tenha ativado o plug-in Inteligência preditiva, configure os grupos de atribuição de serviço consultando Configuração de departamento para UR.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração**.
2. Crie seu conjunto de serviços e serviços para Solicitação universal.
3. Atribua os grupos de atribuição para conjuntos de serviços e serviços.
4. Atribua funções a usuários do UR.
5. Mapeie um estado personalizado para o de uma solicitação universal.
   A imagem a seguir é um exemplo de um mapeamento de estado padrão. Os estados **Suspenso**, **Trabalho em andamento**e **Aguardando aprovação** de um caso de RH são mapeados para o estado **Em andamento** de uma Solicitação universal.



6. Defina a configuração de transferência para qualquer estado personalizado de um caso de RH.

   Esta configuração de transferência permite que você determine o que acontece com o tíquete departamental quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

   Se um caso de RH estiver sendo transferido com resolução, o estado do caso de RH será alterado automaticamente para **Aguardando aceitação**. Se um caso de RH estiver sendo transferido sem uma resolução, o estado do caso de RH será alterado automaticamente para **Encerrado incompleto**.

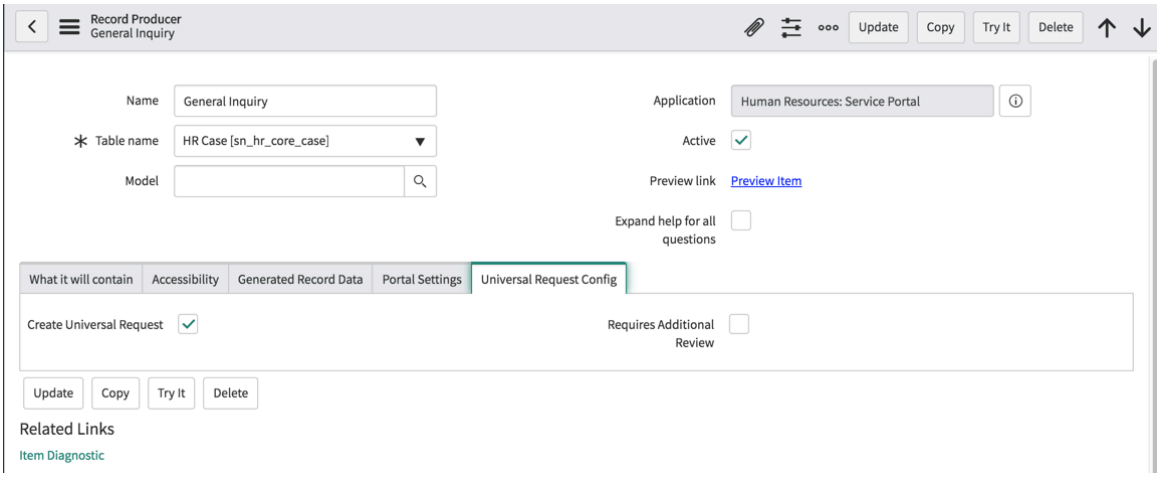
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Crie produtores de registro específicos para um serviço de RH.

   Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários finais criar registros baseados em tarefas do catálogo de serviços. No produtor de registro, se você marcar a caixa de seleção **Criar Solicitação universal**, um caso de RH criado a partir desse produtor de registro criará automaticamente um registro de solicitação universal.

   A seguir está um exemplo de um produtor de registro para o serviço de RH de consulta geral. Quando um usuário seleciona o item do catálogo como Consulta geral e cria um tíquete, uma solicitação universal é criada automaticamente e associada a esse caso de RH.



Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal

Restaurar serviço para um cliente assim que possível. Depois de criar o caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer
- Ative os plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request) e Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Procedimento

1. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
3. Clique em **Criar caso de RH**.
4. Preencha os campos no formulário de caso de RH.

   Nota: Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

Formulário de caso de RH

Campo	Descrição
COE	O Centro de Excelência
Serviço de RH	O tipo de serviço de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o tíquete foi aberto
Pessoa afetada	A pessoa afetada
Anotações de trabalho	Outras anotações, se houver

5. Clique em **Enviar**.
   O número de solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo**Solicitação universal** no formulário de caso de RH. O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e também na lista relacionada **Tíquetes associados**.

Como trabalhar em um caso de RH de Solicitação universal

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal

Procedimento
1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Solicitação universal.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.

   Nota:
   - Se outro departamento de RH precisar trabalhar na solicitação, você poderá transferir o caso com o mesmo número ou com um novo número. Quando você transfere o caso com um novo número, a solicitação universal é associada a esse novo número de caso.
   - Se este problema não estiver relacionado ao departamento de RH, o agente de RH deverá selecionar a opção **Transferir** no caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir o caso, consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta do usuário**.
   No Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Closed**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
- Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

Importante: Se, por qualquer motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem encaminhar o caso de RH de volta para a solicitação universal, o comportamento será o seguinte:

- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção Precisa **de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

Transferir um caso de RH na Solicitação universal

Transfira um caso de RH de volta para o Solicitação universalou para outro departamento ou serviço com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Solicitação universal.

Procedimento

1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   Nota: A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso estiver atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os detalhes a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Resultados

- No formulário de caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência no campo **Motivo da transferência**.
- O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando Aceitação** ou **Encerrado Incompleto com base no motivo da transferência**, e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

Nota: As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Como criar uma solicitação universal a partir de um caso de RH

Crie uma solicitação universal para cada caso de RH criado, usando qualquer canal. Amplie a experiência de tíquete unificado que a Solicitação universal oferece para todos os casos de RH, independentemente dos canais a partir dos quais eles são criados.

Ativar uma regra de negócio

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH, você deve ativar a regra de negócio **Criar Solicitação universal para caso de RH**.

Configurar mapeamentos de campo

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH e copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal, Configurar mapeamentos de campo.

Configurar mapeamentos de campo

Mapeie campos para copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal (que é criada automaticamente a partir do caso de RH).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de mapeamento**.
2. Selecione um serviço de RH.
3. Na lista relacionada **Criar mapeamentos de UR**, mapeie os campos de um caso de RH com o de uma solicitação universal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos de campo

Campo de origem no caso de RH	Campo de destino na solicitação universal
short_description	short_description
aberto_para	aberto_para
descrição	descrição
opened_by	opened_by

Criar tíquetes associados a partir de um caso de RH

A partir de um caso de RH que seja o tíquete primário de uma solicitação universal, crie tíquetes para outro departamento e associe-os à mesma solicitação universal do caso de RH. Este recurso permite que agentes de vários departamentos colaborem e trabalhem em seus tíquetes em paralelo. Ele também permite que as organizações rastreiem os esforços em relação a uma única solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer
O usuário conectado é membro do **grupo de atribuição** ou dos campos **Atribuído a**.

Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Clique em **Criar tíquete associado**.
3. Na caixa de diálogo **Criar tíquete associado**, forneça os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja criar um tíquete.
Descrição resumida	Finalidade da criação do tíquete.
Descrição	Mais detalhes relativos ao tíquete.
Anotações de trabalho	Atualizações que você deseja compartilhar com o departamento para o qual está criando o tíquete.

4. Clique em **Criar**.
   Um tíquete foi criado para outro departamento. Este tíquete é vinculado automaticamente a uma solicitação universal e aparece na lista relacionada **de Tíquetes associados** em uma solicitação universal.

Pesquisa com IA para Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para o ServiceNow® Portal de serviços, Central do funcionário (EC), ServiceNow® Mobile e ServiceNow® Virtual Agent.

Os novos clientes têm automaticamente a aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA configurada com o sistema de base somente para EC.

Se você já é um cliente, pode configurar Prestação de serviços de RH para usar a aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA .

Configuração

Para obter informações detalhadas sobre como configurar a aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

Use o formulário **de configuração da aplicação de pesquisa** para associar o mecanismo da Pesquisa com IA a uma aplicação Prestação de serviços de RH.

Nota: Para obter mais informações, consulte Criação de uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA .

No formulário **Configuração da aplicação de pesquisa**, você também deve escolher um **perfil de pesquisa**. O perfil de pesquisa determina as origens e condições de pesquisa de pessoas, artigos e serviços.

O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- Móvel: perfil de pesquisa padrão do NowMobile
- EC: EC Perfil de pesquisa padrão do portal
- Portal de serviços: perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços
- VA: perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços

Nota: Para dispositivos móveis, a pesquisa de pessoas só está disponível para clientes que tenham o EC.

No perfil de pesquisa, há uma série de guias que aprimoram a Pesquisa com IA. O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- Fontes de pesquisa
- Sinônimos
- Palavras irrelevantes
- Tratamento de erros de digitação
- Resultados do Genius
- Regras de melhoria de resultados

Nota: Para obter mais informações, consulte Definição de perfis de pesquisa .

Integração

Para obter informações detalhadas sobre como integrar a Pesquisa com IA ao Prestação de serviços de RH, consulte Como integrar a Pesquisa com IA à sua aplicação .

Administração

Saiba como os recursos e o comportamento da Pesquisa com IA afetam a indexação e a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Administração da Pesquisa com IA .

Usando

Veja como a Pesquisa com IA exibe resultados, como usar opções de filtro de refinamento e respostas de resultado do Genius. Para obter mais informações, consulte Como usar a Pesquisa com IA .

ServiceNow® Móvel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a Pesquisa com IA para o ServiceNow® Mobile. Para obter mais informações, consulte Pesquisa de texto avançada em dispositivos móveis.

Portal de serviços ou Central do funcionário

Configure a Pesquisa com IA para o Portal de serviços ou Central do funcionário (EC) para que os usuários possam aproveitar essa poderosa ferramenta de pesquisa. Para obter informações, consulte Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Virtual Agent

O Virtual Agent usa a Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa em conversas de bot quando não há tópicos relevantes a serem exibidos. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com Pesquisa com IA .

Virtual Agent para Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH e Virtual Agent fornecem um bate-papo automatizado com um funcionário que solicita serviços de RH. Você pode programar Virtual Agent para entender a intenção de um funcionário de lidar com solicitações repetíveis.

Virtual Agent aprimora a experiência do funcionário, abordando as consultas imediatamente.

A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH ao vivo.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

Tópicos Virtual Agent predefinidos para Prestação de serviços de RH

O sistema de base fornece os Virtual Agent tópicos predefinidos (conversas de chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de RH de autoatendimento. Esses tópicos não são publicados e encontrados em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Para obter mais informações sobre tópicos predefinidos do Virtual Agent, consulte Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow .

Os seguintes tópicos predefinidos, Prestação de serviços de RH Virtual Agent estão disponíveis:

- Adicionar contato de emergência (modelo)
- Faça uma pergunta (Modelo)
- Visão geral dos benefícios (modelo)
- Criar caso de consulta geral de RH (modelo)
- Excluir contato de emergência (modelo)
- Tópico de fallback da pesquisa das Perguntas frequentes (modelo)
- Consulta geral de RH (obsoleto)
- Nova orientação de contratação (modelo)
- Discrepância no pagamento (modelo)
- Solicitação de licença (modelo)
- Atualizar endereço (modelo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizar e-mail (modelo)
- Atualizar contato de emergência (modelo)
- Atualizar número de telefone (modelo)
- Baixar solicitação de comprovante de pagamento (modelo)
- Solicitação de inscrição de novo beneficiário (modelo)
- Mudança na consulta de benefícios (modelo)
- Solicitação de reembolso de matrícula (modelo)
- Acesso à conta de RH (modelo)
- Solicitação de carta de verificação de emprego (modelo)
- Consulta de benefícios de 401k (modelo)
- Consulta de HSA (modelo)
- Verificar status do caso (modelo)
- Atualização de informações do funcionário (modelo)

Nota: O tópico de atualização de informações do funcionário permite que você atualize informações como e-mail, endereço e número de telefone em um só lugar, em vez de acessar os tópicos individuais separadamente.

Aviso: A Consulta Geral de RH não está mais disponível como um dos tópicos predefinidos.

Um tópico define o diálogo entre o Virtual Agent (bot de suporte de bate-papo) e o usuário para atingir um objetivo específico. As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa.

Para obter mais informações, consulte o tópico Projetar um Virtual Agent .

Portais personalizados e página de tíquete

Se sua empresa criou um portal personalizado e/ou página de tíquete e você deseja que o link do caso de RH (em Virtual Agent) redirecione para o portal e/ou a página de tíquete, crie uma propriedade do sistema que vincule o caso de RH em Virtual Agent ao seu portal e/ou página de tíquete. Por exemplo:

- Nome do portal personalizado: escServiceNow
- Nome da página de tíquete personalizado: new_ticket_page
- sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Valor: /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Aplicação: global

Nota: Consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Suporte para Compreensão da linguagem natural (NLU)

Você pode configurar Prestação de serviços de RH Virtual Agent para usar a Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender os significados das palavras e os contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre NLU e Workbench de NLU, consulte Compreensão da linguagem natural e ativação do Workbench de NLU.

Consulte também Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent.

Nota: Este recurso só está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise.

Blocos de tópico reutilizáveis Prestação de serviços de RH Virtual Agent

Crie e reutilize blocos de tópicos para executar funções comuns em Prestação de serviços de RH Virtual Agent conversas, como criar um caso de RH ou realizar uma pesquisa.

Os blocos de tópicos ajudam você a ser mais produtivo, minimizando subfluxos duplicados, são mais fáceis de manter e prontos para uso imediato.

Os seguintes blocos de tópicos predefinidos e reutilizáveis são:

- Pesquisa contextual
- Criar Caso de RH
- Pesquisa
- Transferir para um atendente
- Atualizar Caso de RH
- Autenticação de funcionários
- Disponibilidade do agente
- Pesquisa contextual de Perguntas frequentes
- Pesquisa com IA
- Item da solicitação do catálogo
- Pesquisar Item do catálogo
- Pausar

A página Tópicos em Designer do Virtual Agent apresenta uma guia de classificação chamada **Blocos de tópicos** para exibir apenas as funções de tópico reutilizáveis. Para obter informações detalhadas sobre Prestação de serviços de RH Virtual Agent, consulte Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow.

Integração com aplicações de envio de mensagens

Seus funcionários podem manter Virtual Agent conversas usando o Slack, uma aplicação de mensagens de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

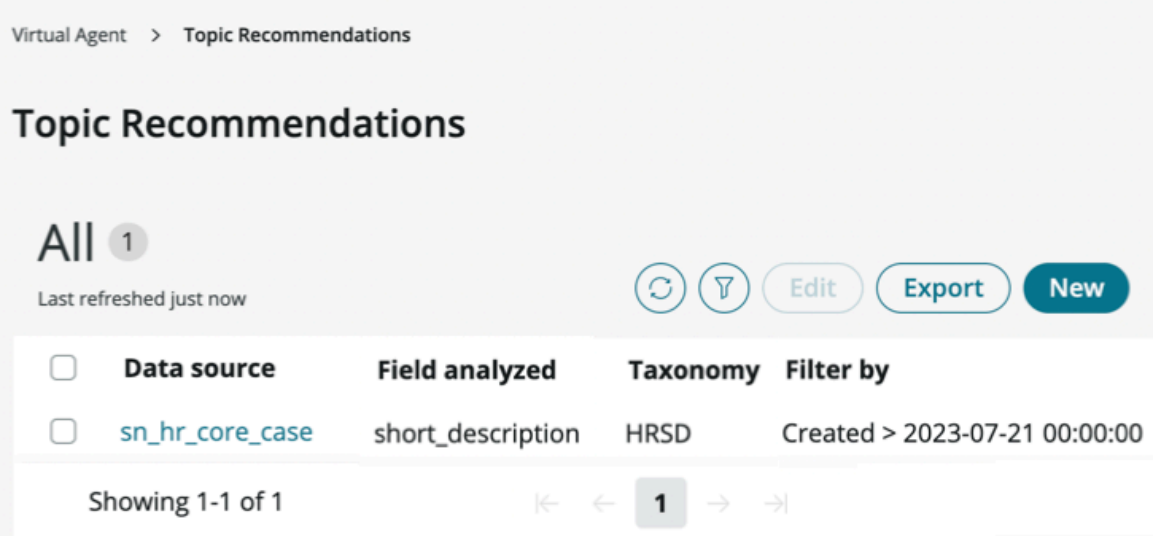
Para obter informações sobre como configurar notificações do Virtual Agent para determinados canais, como Slack, consulte Configuração de notificações do Virtual Agent.

Recomendações de tópicos para Prestação de serviços de RH Virtual Agent

Obtenha tópicos pré-criados ou crie novos tópicos a partir dos tópicos recomendados para Prestação de serviços de RH Virtual Agent usando a configuração padrão sn_hr_core_case nas configurações de Recomendações de tópicos. Para obter mais informações, consulte Configurações Recomendações de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para casos de RH, esta configuração padrão é enviada com a taxonomia pré-selecionada para HRSD e a configuração Filtrado por definida para exibir os casos criados após os últimos 90 dias. Para obter mais informações, Recomendações de tópicos consulteComo usar Virtual Agent Recomendações de tópicos .

Na página Recomendações de tópicos, em Obter novas recomendações, selecione **Casos de RH** e clique em **Obter novas recomendações**. Quando as novas recomendações estiverem disponíveis, selecione suas recomendações preferenciais e adicione-as a Virtual Agent usando a opção **Adicionar ao VA**. Para obter mais informações, consulte Página Recomendações de tópicos .

Nota: O sistema leva cerca de 15 minutos para fornecer as novas recomendações de tópico.

Nota:

- Para obter o Recomendações de tópicos, aceite os RCAs depois de instalar o plug-in Prestação de serviços de RH Virtual Agent.
- Para adicionar um tópico recomendado ao Virtual Agent, você deve estar presente no escopo Prestação de serviços de RH Virtual Agent.
- Para obter Recomendações de tópicos, verifique se há um mínimo de 10.000 registros e um máximo de 300.000 registros na tabela Casos de RH.

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços de RH

Ative Virtual Agent para Prestação de serviços de RH para fornecer assistência ao usuário por meio de uma interface de envio de mensagens de conversa. Você também pode ativar Virtual Agent para Prestação de serviços de RH com ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) ativa a propriedade do sistema *sn_hr_va.min_admin_count* na tabela Propriedades do sistema [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador Virtual Agent, exigindo um número mínimo de usuários ativos com esta função. O mínimo é dois por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ativar Virtual Agent, faça o seguinte na ordem:

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
2. Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) que fornece gestão de casos e conhecimento para RH.
3. Ative o plug-in Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) que fornece uma plataforma de bot de conversação para assistência ao usuário.

Se você quiser ativar Virtual Agent também com NLU, ative os seguintes plug-ins depois de já ter ativado os plug-ins anteriores:

1. Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) que permite a criação de soluções de aprendizado de máquina.
2. Ative o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio) que permite a criação de modelos NLU.
3. Ative o plug-in do Studio (com.glide.dev-studio) que é usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.
4. Ative o plug-in Modelo de NLU de Prestação de serviços de RH para conversas do Virtual Agent (sn_hr_nlu) que fornece o modelo NLU usado pelo RH Virtual Agent. Este plug-in está disponível no ServiceNow Storee fornece modelos de NLU nos idiomas inglês, alemão, francês, espanhol, japonês, holandês, chinês e português brasileiro.

Nota: Os modelos de NLU Prestação de serviços de RH nos idiomas holandês, chinês e português brasileiro não são compatíveis com a extração de entidade (correspondência de intenção e reconhecimento de entidade).

Quando um funcionário abre um caso de RH usando Virtual Agent para Prestação de serviços de RH, o campo **Origem** no caso de RH é **Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar Virtual Agent para RH

Configurar Virtual Agent ou Virtual Agent com NLU para Prestação de serviços de RH requer várias etapas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.
O sistema de base fornece tópicos de NLU Virtual Agent e Virtual Agent predefinidos (conversas de chatbot).

Nota: Você não pode editar os tópicos fornecidos. Você pode duplicar um tópico fornecido e editá-lo. Você também pode criar tópicos adicionais. Consulte Designer do Virtual Agent .

Depois de executar as etapas de ativação, o link **do Bate-papo** substitui o link **Bate-papo com RH** no Central do funcionário ou no portal de serviços.

Quando um funcionário clica no link **do Bate-papo**, Virtual Agent é iniciado e o funcionário está conversando com um agente virtual.

Antes que seus funcionários possam usar tópicos Virtual Agent, você deve ativá-los e publicá-los.

Antes que os tópicos Virtual Agent existentes possam usar NLU, você deve republicá-los.

Nota: Por padrão, o sistema base fornece tópicos como inativos e não publicados.

Se sua empresa usa um portal de serviços personalizado e uma página de tíquete, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos de RH no Virtual Agent Designer:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Clique em **Ativo** para que o botão fique verde para ativar um tópico.
3. Clique em **Publicar**.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar uma experiência de saudação Prestação de serviços de RH personalizada

Defina uma experiência de saudação Prestação de serviços de RH personalizada para um contexto específico no qual os usuários executam Virtual Agent. Configure sua experiência de saudação para iniciar o agente virtual automaticamente ou transferir imediatamente para um atendente.

Antes de Iniciar

O pré-bate-papo permite que você determine se deseja a experiência de conversa do tópico Virtual Agent ou uma experiência de atendente. O pré-bate-papo é independente da ativação do plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Por exemplo, se sua instância tiver assinaturas Gestão de serviços de TI Pro e Prestação de serviços de RH Pro, você poderá implementar conversas de tópico Virtual Agent quando um bate-papo começar para ITSM e Atendente transferir quando um bate-papo começar para Prestação de serviços de RH.

Você só pode personalizar a experiência de saudação para Virtual Agent tópicos de configuração. A personalização dos tópicos de configuração é baseada na condição que você define. A condição é baseada em variáveis de contexto. Os tópicos de configuração personalizáveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tópico de configuração	Tópico de configuração
Qualquer outra coisa	N/D
Atendente	Suporte do atendente
Erro	Tópico de Manipulação de Erros
Saudação	Saudações
Encerramento	Conversa de Encerramento
Pesquisa	N/D
Fallback da Pesquisa com IA	Fallback da Pesquisa com IA
Fallback	Tópico de Fallback
Explorar Ajuda	Recursos do Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione Virtual Agent.
3. Em Saudações personalizadas e Configuração, selecione **Exibir tudo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário de Configuração e saudações personalizadas, preencha os campos. Para obter descrições de campos e mais detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo .

   Nota: Defina a experiência personalizada na seção **Fornecer o contexto** do registro de Configuração e saudações personalizadas. Configure o campo **Modo de condição** como **Avançado** e personalize a lógica da condição no campo **Script** com JavaScript que especifica o contexto.

6. Selecione **Criar experiência personalizada**.

Resultados

Você criou uma experiência de saudação personalizada para usuários Prestação de serviços de RH.

Nota: Uma experiência de bate-papo e saudação personalizada do RH ESC Experience está disponível para os usuários Prestação de serviços de RH Virtual Agent para atender a Prestação de serviços de RH experiência de pesquisa específica. Esta experiência está inativa por padrão. Você precisa ativá-la para os usuários.

Capturando a entrega de soluções em Prestação de serviços de RH Virtual Agent bate-papos

Prestação de serviços de RH Virtual Agent fornece padrões pré-criados que permitem rastrear se Virtual Agent conversas ajudaram o usuário final.

Os resultados de desvio indicam se Virtual Agent os bate-papos forneceram uma solução para o usuário. Você pode definir pontos de desvio em um tópico Virtual Agent que pode ser mapeado para um padrão de desvio para capturar o desvio correto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usuários Prestação de serviços de RH Virtual Agent, seis padrões de desvio estão disponíveis por padrão. Eles são divididos em três resultados de desvio:

- Desvio confirmado - Fornece uma resolução ao usuário que impede que o usuário crie um caso de RH ou transfira para um atendente. Por exemplo, Virtual Agent pode adicionar um usuário à lista de distribuição.
- Possível desvio - Fornece uma resolução parcial ao usuário. Por exemplo, as informações que o usuário está procurando são fornecidas ou os resultados da pesquisa são retornados.
- Sem desvio - não forneceu uma solução ou o usuário criou um caso de consulta geral.

Prestação de serviços de RH Virtual Agent Padrões de desvio

Padrões de desvio	Atividade	Resultados de desvio
Pesquisa de VA de RH - Servida	Artigo da base de conhecimento apresentado e ajudado	Desvio confirmado
Resolução automática do VA de RH	Informações atualizadas	Desvio confirmado
Triagem e criação do VA de RH	Caso de serviço de RH criado	Possível desvio
Informações de VA de RH encontradas	Informações encontradas	Possível desvio
Caso de serviço do VA de RH não criado	Caso de consulta geral de RH criado	Nenhum desvio
Informações de VA de RH-Não-Encontradas	Informações não encontradas	Nenhum desvio

Se o usuário interagir com um tópico Virtual Agent que tenha um desvio definido, os dados de desvio serão capturados automaticamente em segundo plano sem alterar a experiência do usuário. Este resultado de desvio de padrões correspondentes é registrado para análise. Você pode acessar essas informações navegando até **Todos** >**Análise de autoatendimento** > **Métrica de desvio**.

Nota: Os padrões de desvio padrão no Prestação de serviços de RH Virtual Agent não são personalizáveis. Para modificar um padrão de desvio, você precisa cloná-lo, fazer as mudanças necessárias, ativá-lo e publicar o padrão.

Performance Analytics para Prestação de serviços de RH

Performance Analytics do RH mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho de RH ao longo do tempo.

Informações de ativação

Performance Analytics do RH Com escopo requer uma assinatura premium separada para a aplicação Performance Analytics. Ative o:

Plug-in Performance Analytics Premium for Human Resources Management [com.snc.pa.premium.hr].

Além disso, ative um ou mais dos seguintes pacotes de conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de Recursos Humanos [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de eventos de ciclo de vida de Recursos Humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos [com.sn_hr_employee_files_pa]

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

Nota: Somente o administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA a funcionários.

Consulte Funções do Performance Analytics .

Entre em contato com seu gerente de conta para mais informações.

Informações relacionadas

Performance Analytics

Exibição da Análise de desempenho de RH com escopo

A Análise de desempenho de RH para a versão com escopo de Prestação de serviços de RH ajuda a alinhar recursos e sistemas com objetivos estratégicos.

Antes que você possa exibir os dados do Performance Analytics de RH, sua organização deve comprar uma assinatura do Performance Analytics e um administrador ativará o plug-in.

Depois de ativar a Análise de desempenho de RH, o trabalho de coleta é executado diariamente por padrão e é configurável. Os dados coletados são mantidos por 30 dias. Os dados nos relatórios de análise de desempenho são coletados com base em um trabalho agendado diariamente, portanto, a data está um dia no passado. Com o tempo, mais dados ficam disponíveis para tendências históricas.

Coleta de Dados Programada

Existem dois trabalhos específicos para o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de Recursos Humanos [com.sn_hr_pa]:

- [Caso de RH do PA] Coleta diária de dados
- [Caso de RH do PA] Coleta de dados históricos

Consulte Como criar ou programar um trabalho de coleta de dados .

Indicadores

Cada trabalho tem indicadores para tornar a coleta de dados eficiente e definir quais dados serão coletados.

Consulte Configuração de um indicador de trabalho .

Exibir painéis

Depois que os trabalhos do PA são executados, você pode exibir os dados coletados no **painel**.

Consulte Visão geral dos painéis .

Gerente de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornece dados detalhados sobre casos em aberto que ajudam os gerentes a atribuir agentes rapidamente e a analisar mais detalhadamente os casos em aberto. Você pode classificar este painel por grupo de atribuição.

- Você só pode filtrar este painel por Grupos.
- A guia **Visão geral** fornece resumos por backlog de todos os casos em aberto, tempo médio de resolução e casos abertos não atribuídos.
- A guia **Operacional** mostra o número de casos em aberto por backlog, SL crítico, violado, não atualizado nos últimos 10 dias e não atribuído em aberto. Você também pode filtrar por prioridade, estado, atribuído a, categoria de tópico e serviço de RH.
- A guia **Monitor de backlog** mostra o número de todos os casos em aberto, reatribuições médias, casos não atualizados nos últimos 3 dias, não atribuídos e a idade média dos casos em aberto. Você também pode classificar por COE, categoria de tópico, serviço de RH, grupo de atribuição, agente, estado, origem ou prioridade e ainda por tipo de caso de RH. O formato dos dados é intercambiável.

Agente de RH

Fornece dados detalhados para o agente de RH conectado. Ele fornece o número de backlog de casos em aberto, casos de ANS violados, solicitações de aprovação e casos não atribuídos.

Agrupe e empilhe os casos de backlog abertos por prioridade ou estado.

Você pode filtrar por estado, categoria de tópico, origem e prioridade.

O painel **do Performance Analytics** fornece os seguintes relatórios.

Volume de casos em aberto/encerrados por categoria

O gráfico de linhas mostra a tendência de casos abertos e encerrados para cada uma das últimas quatro semanas. Clique em um ponto em uma linha para ver os casos abertos ou encerrados em toda a duração. A guia **Detalhamentos** mostra o número de casos em aberto ou encerrados por categoria. Selecione **Barra empilhada** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

Casos de RH ativos por semana - por MÉDIA

O gráfico de barras mostra o número médio de casos ativos por estado para cada uma das últimas quatro semanas. Também mostra o número total de casos para cada semana. A guia **Detalhamentos** mostra os buckets de maturidade e o número total de casos em cada bucket.

Casos de RH Ativos por estado

O gráfico de tendências mostra uma tendência dos casos que foram movidos para cada estado de caso de RH durante os últimos 30 dias. A barra cinza à esquerda da coluna Tendência representa a proporção de casos movidos em relação ao número total de casos. A guia **Detalhamentos** mostra os buckets antigos e o número de casos em cada bucket nessa data.

Casos ativos de RH gerenciados pelo agente — MÉDIA semanal

O gráfico de tendências mostra o número de casos atribuídos a cada agente nas últimas quatro semanas.

Indicador de ANS de casos de RH ativos por semana - Por MÉDIA

O gráfico de barras mostra o número médio de casos que estavam em cada bucket de maturidade nas últimas quatro semanas. A guia **Detalhamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mostra o agente e o número de casos nessa data no bucket de maturidade selecionado. Selecione **Coluna** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

1. Aponte o cursor para um elemento, como uma barra ou segmento de pizza, para ver o que o elemento representa.
2. Clique em um segmento para ver mais detalhes sobre o elemento. Role para cima para exibir as informações. O detalhe contém as seguintes guias, dependendo do elemento selecionado.

- **Gráfico**: o detalhe do elemento exibido em um gráfico. Você pode usar os controles no canto superior direito para adicionar ou alterar comentários, metas e limites.
- **Detalhamentos**: o detalhamento dos buckets usados no relatório. Selecione um tipo de gráfico na lista de seleção no canto superior direito para ver os dados em outro formato.
- Registros: os registros que compõem o elemento selecionado. Você pode exibir os detalhes de cada registro.
- Pontuações: o número de registros para cada semana no relatório.
- Comentários: comentários inseridos neste relatório. A guia está desabilitada, a menos que existam comentários.
- Mais informações: uma descrição da lógica que gera o relatório, a frequência de execução do trabalho e quando os dados foram coletados pela última vez.
- Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Para obter mais informações sobre análise de desempenho e como desenvolver e modificar widgets para sua organização, consulte Conceitos de Análise de desempenho .

Soluções com escopo de Análise de desempenho de RH

As Soluções Análise da plataforma e relatórios contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics de indicador para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante: Configure e teste Soluções Análise da plataforma e relatórios em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar o plug-in de solução, um administrador pode navegar até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ative os plug-ins Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos - Aplicativo com escopo de eventos de ciclo de vida.

Nota: Esta solução se aplica à aplicação de Recursos Humanos com escopo e não à aplicação de Recursos Humanos disponível em versões anteriores.

Adicionar análise de autoatendimento aos painéis de Recursos Humanos

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ative o plug-in Análise de autoatendimento PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

Informações relacionadas

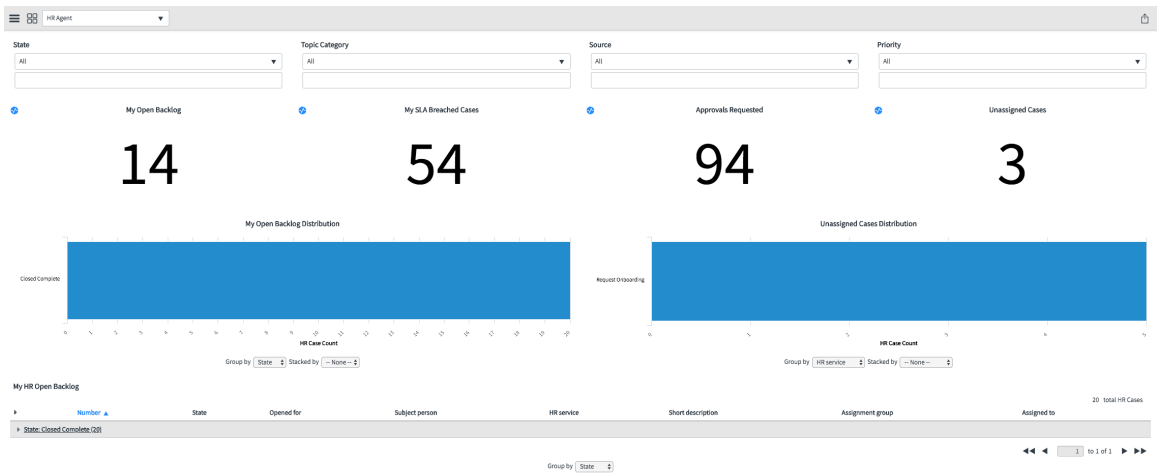
Soluções Análise da plataforma e relatórios

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel do agente de Recursos Humanos

O painel para Agentes de RH monitora cargas de casos para ajudar a manter o controle do backlog, permitindo que o Agente de RH forneça uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização.

Nota: Este painel está disponível no pacote de conteúdo do app com escopo de Recursos Humanos.



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Agente de RH: os agentes precisam monitorar seus casos e medir seu desempenho para se manterem atualizados sobre o backlog.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	O Agente de RH pode fornecer uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização.

Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência prazerosa aos funcionários. Usando este painel, o agente de RH pode acompanhar o andamento dos casos que possui, classificados por prioridade.

Visualizações de dados

O painel do Agente de Recursos Humanos contém as seguintes visualizações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

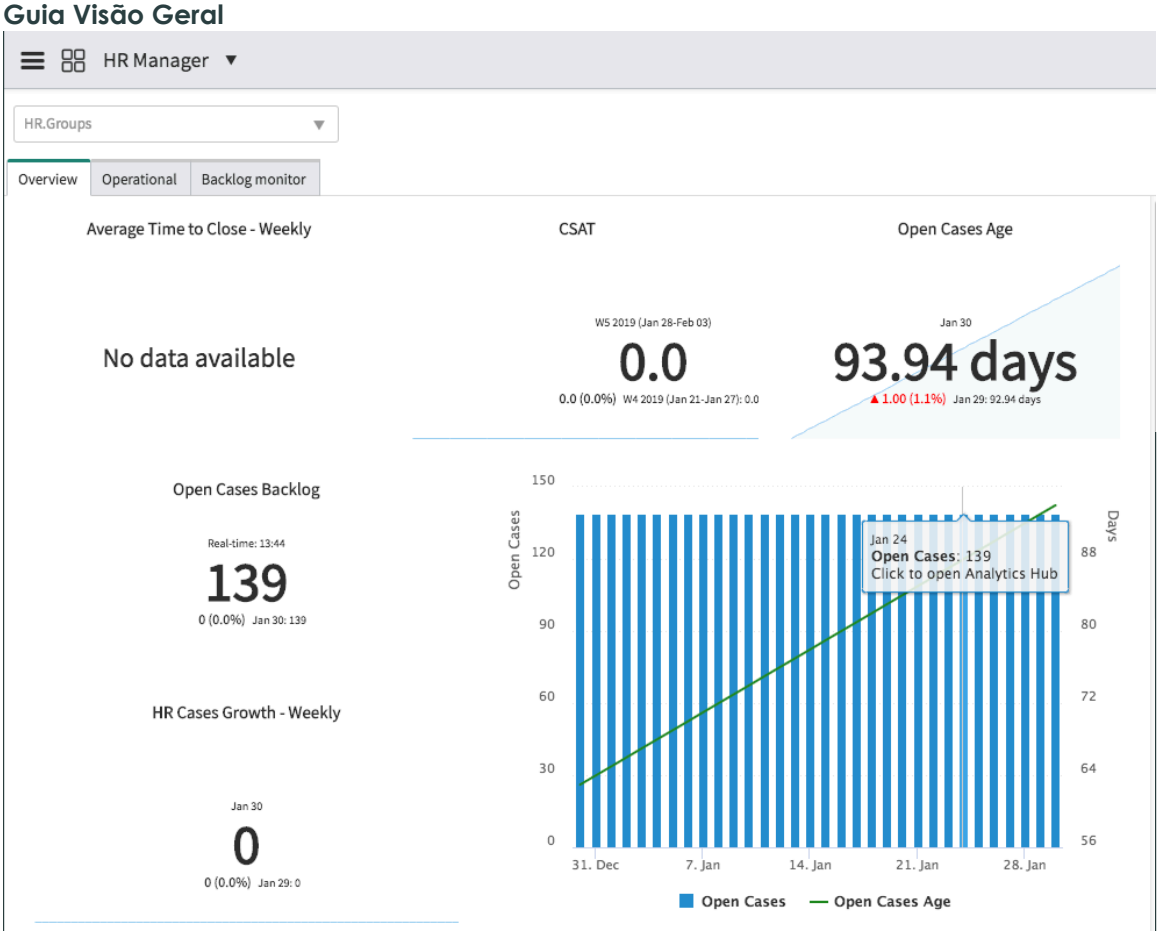
Título	Tipo
Aprovações solicitadas	Pontuação única
Meu backlog de RH em aberto	Lista
Meu backlog em aberto	Pontuação única
Distribuição do Meu backlog em aberto	Barra horizontal
Meus casos de violação do ANS	Pontuação única
Casos não atribuído	Pontuação única
Distribuição de casos não atribuídos	Barra horizontal

Painel do gerente de Recursos Humanos

O painel para gerentes de RH fornece informações sobre como as equipes de RH estão atendendo às expectativas. O gerente de RH pode medir e melhorar a influência de sua equipe em atender e exceder as expectativas da força de trabalho.

Nota: Este painel está disponível no pacote de conteúdo do app com escopo de Recursos Humanos.

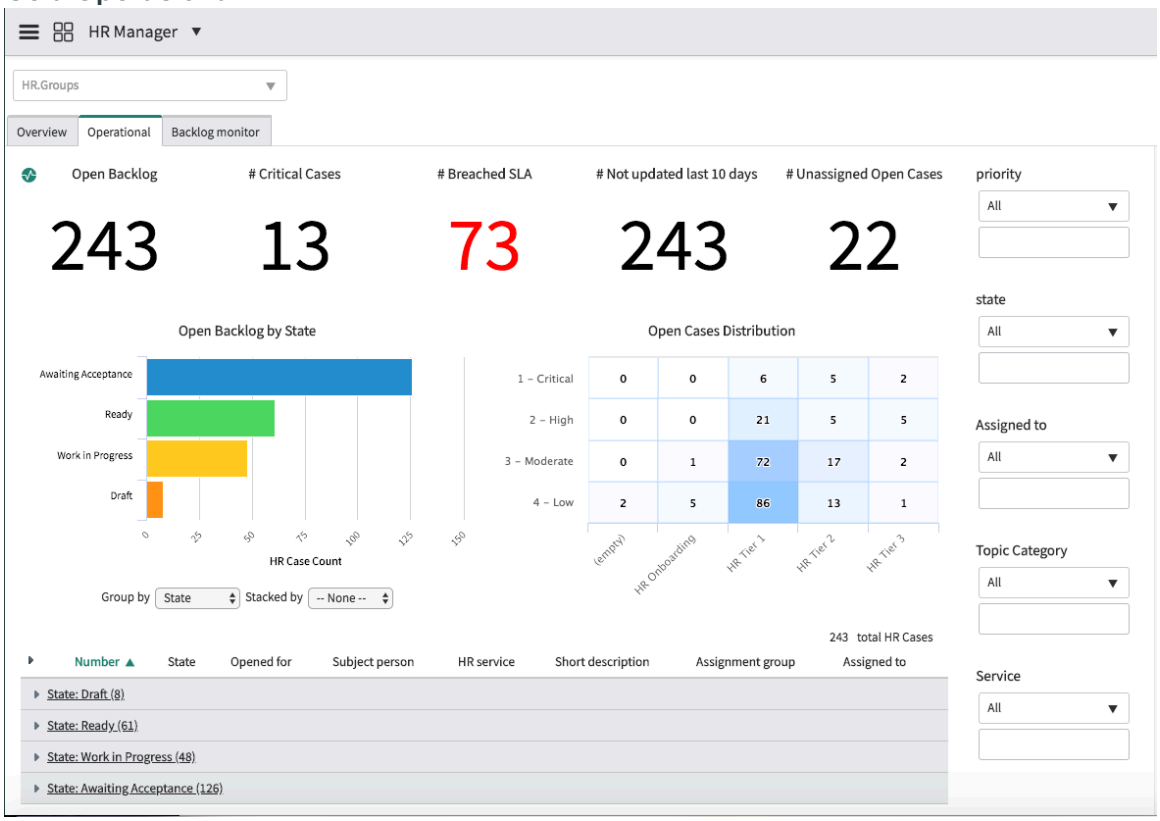
Guia Visão Geral



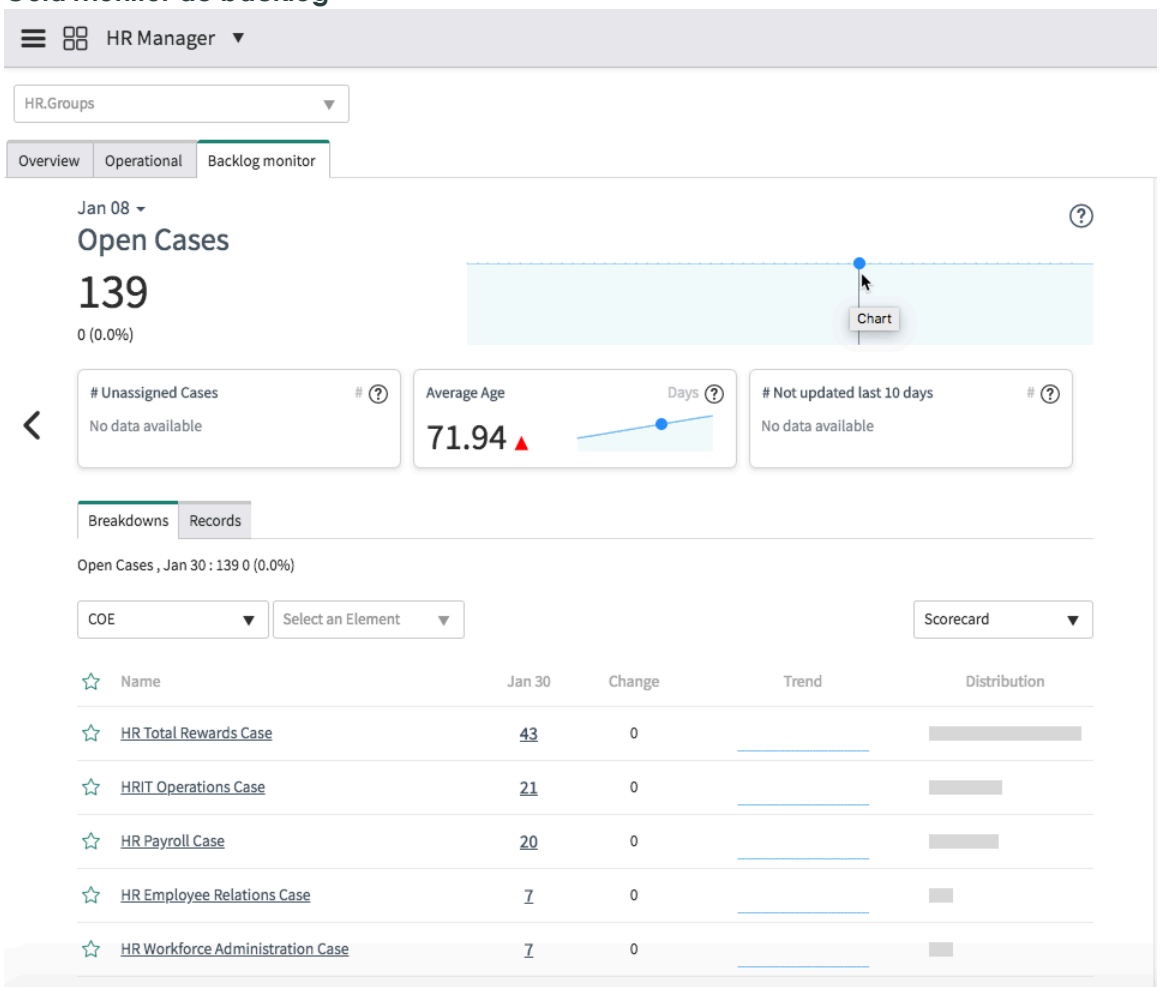
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Operacional



Guia Monitor de backlog



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de RH: precisa de visibilidade clara sobre as operações do centro de serviços compartilhados.	sn_hr_core.manager

Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência prazerosa aos funcionários. Este painel fornece ao gerente de RH uma visão geral do número de casos de RH e do tempo e dificuldade em resolvê-los.

Indicadores

O painel do Gerenciador de RH apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Pontuação média de pesquisa de caso

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação do cliente enviada aos funcionários após o encerramento de um caso. A pontuação deve maximizar ao longo do tempo.

O widget **de índice de satisfação do cliente** no painel apresenta uma média da pontuação média da pesquisa de caso nos últimos sete dias.

Crescimento de casos do RH

Mede a mudança no volume do backlog de casos. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Número de casos em aberto - Número de casos de RH encerrados`.

Número de casos em aberto com ANS violados

Mede o número de casos em aberto que têm SLAs maiores que 100.

Idade média dos casos em aberto

Mede o tempo médio que um caso permanece em aberto. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Soma da duração de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24`.

No painel, esse indicador é rotulado como **Idade dos casos em aberto**.

Idade média de casos encerrados

Mede o tempo médio necessário para fechar um caso. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Soma da duração de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24`.

O widget **Tempo médio para encerramento - semanal** apresenta uma média nos últimos sete dias da idade média dos casos encerrados.

Número de casos em aberto

Mede o número de casos que foram abertos hoje ou antes que ainda não foram encerrados.

O número de casos em aberto é representado graficamente em relação à idade dos casos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Média de reatribuição de casos em aberto

Mede o número médio de vezes que um caso é reatribuído. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Soma de reatribuições de casos em aberto/Número de casos em aberto`.

Número de casos não atualizados nos últimos 3 dias

Número de casos não atualizados nos últimos 10 dias

O número de casos em aberto que passaram 3 ou 10 dias, respectivamente, sem atualizações.

Soma da duração dos casos em aberto

Mede há quanto tempo todos os casos em aberto estão abertos.

Número de casos em aberto reatribuídos

Mede o número de casos com uma contagem de reatribuições maior que 0.

Soma de reatribuições de casos em aberto

Mede quantas vezes um caso é reatribuído.

Número de casos em aberto não atribuídos

Mede o número de casos em aberto que ainda não foram atribuídos.

Número de casos de RH encerrados

Mede o número de casos que foram encerrados hoje.

Soma da duração dos casos encerrados

Mede o tempo necessário para fechar todos os casos.

Número de novos casos

Mede o número de casos que foram abertos hoje.

Detalhamentos

- Idade
- Agente
- Grupo de atribuição
- COE
- Serviço de RH
- Prioridade
- Fornecer
- Estado
- Categoria de tópico

Visualizações de dados

O painel do Gerenciador de Recursos Humanos contém as seguintes visualizações:

Título	Tipo
Nº de ANSs violados	Pontuação única
Nº de casos críticos	Pontuação única

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo
Nº de não atualizadas nos últimos 10 dias	Pontuação única
Nº de casos em aberto não atribuídos	Pontuação única
Aprovações solicitadas	Pontuação única
Backlog em aberto	Pontuação única
Abrir backlog por estado	Lista
Abrir backlog por estado	Barra horizontal
Distribuição de casos em aberto	Mapa térmico
Tempo gasto em cada grupo (últimos 6 meses)	Pivô multinível
Casos não atribuído	Pontuação única

Painel executivo de integração de RH

Este painel fornece aos executivos de Recursos Humanos informações sobre como os novos funcionários progridem nas atividades de integração. As informações em tempo real fornecem todas as informações necessárias para medir e melhorar a influência de sua equipe em fornecer uma experiência de funcionário satisfatória.

Nota: A partir da versão Yokohama, o painel executivo de integração de RH está sendo preparado para descontinuação futura.

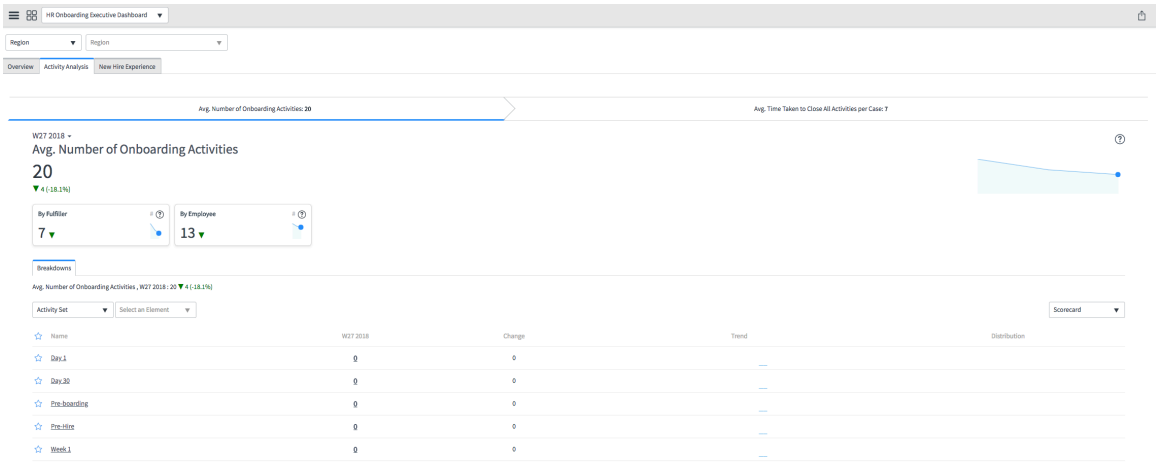
Guia Visão Geral



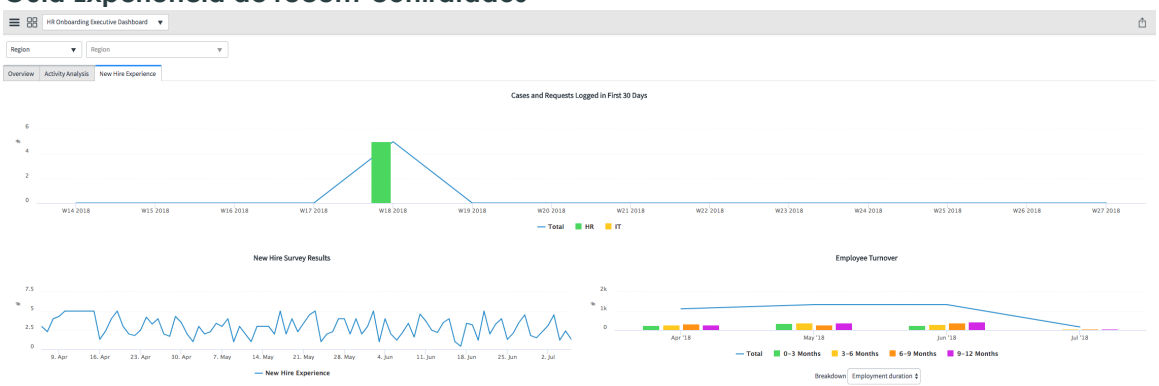
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise de atividade



Guia Experiência de recém-contratados



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária do Performance Analytics
Executivo de RH: precisa de visibilidade clara sobre a experiência do funcionário	sn_hr_core.manager

Indicadores de executivo de integração de RH

Número de funcionários que saem da empresa

Mede a perda de funcionários. O widget **de rotatividade de funcionários** exibe este valor, dividido por departamento, tipo de emprego ou duração do emprego.

Número médio de atividades de integração por caso de integração

Mede quantas atividades são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula `[Número de atividades de integração encerradas] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]`

Pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados que é enviada aos funcionários após a integração

Tempo médio necessário para atividades de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mede o tempo médio necessário para concluir as atividades de integração por caso de integração, usando a fórmula `[Soma da duração das atividades de integração] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24`

Número de casos de RH registrados nos primeiros 30 dias de emprego

Mede o número de casos de RH de não integração que foram registrados por funcionários durante os primeiros 30 dias de emprego

Número médio de atividades de integração por caso de integração - executante

Mede quantas atividades atribuídas ao executante são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula `[Número de atividades de integração encerradas - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]`

Número médio de atividades de integração por caso de integração: funcionário

Mede quantas atividades atribuídas ao funcionário são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula `[Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]`

Tempo médio necessário para atividades de integração - funcionário

Mede o tempo que os funcionários levam em média para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula `[Soma da duração das atividades de integração - funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24`

Tempo médio necessário para atividades de integração - executantes

Mede o tempo que os executantes levam em média para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula `[Soma da duração das atividades de integração - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24`

Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados hoje

Número de atividades de integração encerradas

Mede o número de todas as atividades encerradas como parte de um caso de ciclo de vida, usando a fórmula `[Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] + [Número de atividades de integração encerradas - Executante]`

Número de atividades de integração encerradas - funcionário

Mede o número de atividades encerradas atribuídas à nova contratação

Número de atividades de integração encerradas - executante

Mede o número de atividades encerradas atribuídas ao executante

Número de solicitações de TI registradas nos primeiros 30 dias de emprego

Mede o número de solicitações de TI registradas por funcionários durante os primeiros 30 dias de emprego

Número de novos casos de eventos de ciclo de vida

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida abertos hoje

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - funcionários que vão iniciar nos próximos sete dias

Mede o número de casos em aberto para funcionários a partir dos próximos 7 dias

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - Publicar dia 1

Mede o número de casos em aberto de funcionários que já começaram

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - antes do dia 1

Mede o número de casos em aberto de funcionários que ainda não iniciaram

Detalhamentos

- Atividade
- Conjunto de atividades
- Departamento
- Duração de emprego
- Tipo de Emprego
- Local
- Grupo do responsável
- Região

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo
Atividades atrasadas - Funcionário	Pontuação única
Atividades atrasadas - executante	Pontuação única

Experiência do usuário para Prestação de serviços de RH

O painel da Análise da experiência do usuário fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações web criadas no Portal de serviços do funcionário.

Você pode acessar o painel em Painel e Emissão de relatórios. Monitore os principais indicadores de desempenho das experiências dos usuários para criar jornadas do usuário mais intuitivas. Clique na respectiva sessão para obter uma análise detalhada.

- Habilite a análise para exibir o número de usuários e suas taxas de engajamento ao longo do tempo.
- Analise as análises, como geográfica, sessões, sistema operacional e muito mais.
- Rastreie as ações do usuário, veja os fluxos do usuário e entenda o comportamento do usuário.
- Obtenha visibilidade dos fluxos de trabalho e crie jornadas do usuário mais intuitivas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do painel

No painel, você pode rastrear as seguintes sessões de funcionário, exibições de página e ações. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel** para obter mais informações sobre os seguintes módulos e controles:

- Total de usuários ativos
- Total das sessões
- Exibições de página
- Usuários exclusivos
- Duração média da sessão
- Retenção
- Conclusão do funil
- Principais eventos

Para rastrear as ações, você deve habilitar a análise primeiro.

Habilitar análise

Ao iniciar a aplicação pela primeira vez, você deve habilitar o consentimento para rastrear a análise do usuário. Com base na sua localização geográfica, suas configurações de consentimento podem mudar.

Acompanhamento de eventos

Rastreie os seguintes eventos, status e andamento dos seguintes eventos. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise > Eventos** para obter mais informações.

- Tarefa aberta
- Tarefa pendente concluída
- Minhas solicitações
- Relevante para você
- Login bem-sucedido
- Acompanhamento habilitado
- Acompanhamento desabilitado
- Exibir artigo de conhecimento
- Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa
- Tentativas malsucedidas de resposta da pesquisa
- Enviar solicitação do produtor de registro
- Enviar solicitação de catálogo
- Pesquisar

Tarefas pendentes do funcionário

Rastreie as tarefas pendentes, as tarefas, as ações, as descrições resumidas e o status dos funcionários na seção de sessões. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo de tarefa pendente
- Tarefa aberta
- Tarefa pendente concluída

Relevante para você

Rastreie as informações **relevantes para você** na seção de sessões. Por exemplo, você pode ver o título do artigo, o ID da página e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

Minhas solicitações

Acompanhe o andamento das informações de **Minha solicitação** na seção de sessões. Por exemplo, você pode ver **Ação: fazer uma pergunta**, **Ação: aceitar resolução**, Caso de RH, Serviço de RH e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

Conhecimento

Veja como os funcionários usam o andamento dos artigos de conhecimento. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise** para obter mais informações.

Análise e relatórios

Veja as análises sobre uso, técnico, geográfico, eventos, retenção e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise** para obter mais informações. Você pode ver os relatórios de várias linhas do tempo, como diariamente, semanalmente e mensalmente.

Exibir métricas do usuário relacionadas a Estações de escuta pesquisas

Veja as experiências do usuário ao responder a pesquisas de pulso para entender melhor a interação geral do funcionário com uma pesquisa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_lp.admin
- Plug-ins necessários: Estações de escuta [sn_lp], Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee] e plug-in Análise do portal de serviços [com.glide.service-portal.analytics]. Para obter mais informações, consulte Integração do Estações de escuta com o Análise da experiência do usuário.
- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Estações de escuta. Para obter mais informações, consulte Estações de escuta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Análise da experiência do usuário fornece informações sobre a interação de um funcionário com os widgets **Minha pesquisa de Estações de escuta** e **Responder pesquisa de Estações de escuta**. Para obter mais informações sobre widgets, consulte Widgets para Estações de escuta.

Nota: No painel Análise da experiência do usuário, os dados são atualizados 30 minutos depois que as ações são registradas no widget de pesquisa Estações de escuta.

Para obter mais informações sobre as informações exibidas no painel Análise da experiência do usuário, consulte Experiência do usuário para Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.
2. No painel Análise da experiência do usuário, selecione **Eventos** no painel esquerdo.
3. Clique em **Expandir** à direita dos nomes dos eventos relevantes para widgets de pesquisa: Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa e Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa.
   Para obter mais informações sobre os detalhes exibidos para esses eventos, consulte Eventos relacionados às Estações de escuta pesquisas no Análise da experiência do usuário painel.

Eventos relacionados às Estações de escuta pesquisas no Análise da experiência do usuário painel

O painel Análise da experiência do usuário exibe eventos para entender o comportamento dos usuários ao interagir com os widgets de pesquisa Estações de escuta.

Você pode avaliar as tentativas bem-sucedidas e malsucedidas de um funcionário relacionadas aos widgets Estações de escuta Minha pesquisa e Fazer pesquisa exibindo dois eventos relacionados no painel Análise da experiência do usuário : Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa e Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa. Por exemplo, entender o tempo médio gasto por um funcionário para responder a uma pesquisa ou exibir o número de demissões no processo de pesquisa pode ajudar a avaliar como melhorar o design de pesquisas futuras ou indicar se é necessário mais incentivo para aumentar a participação do funcionário .

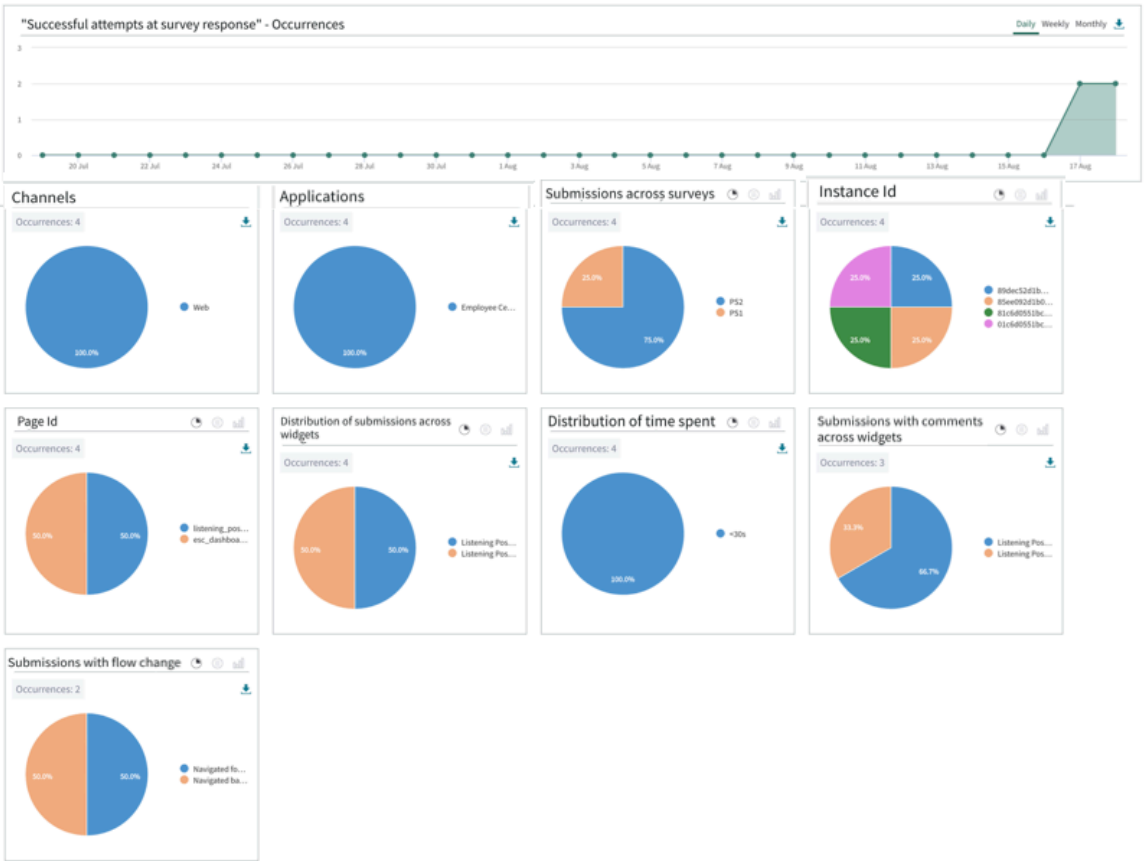
Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa

Em widgets de pesquisa Estações de escuta, o evento Envios bem-sucedidos indica que os usuários tentaram a pesquisa e conseguiram enviá-la sem qualquer dificuldade. A imagem a seguir mostra os gráficos do painel que exibem as interações do funcionário nos widgets como ações nas propriedades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel da Análise da experiência do usuário



- Distribuição de tempo gasto.

  A porcentagem de tempo médio gasto por um funcionário no widget Minha pesquisa ou no widget Responder pesquisa. Os dados de tempo gasto são agrupados em durações de tempo de < 30 segundos, > 30 segundos ou > 60 segundos.

- Envios com mudança de fluxo.

  Nota: Esta métrica se aplica somente ao widget Minha pesquisa.

  Uma mudança de fluxo é qualquer alteração no curso natural de um fluxo, por exemplo, o usuário navegando para trás em vez de prosseguir. Este gráfico exibe a porcentagem de mudança de fluxo por usuário que navegou para frente ou para trás ao responder à pesquisa.

- Envios com comentários em widgets.

  A porcentagem de envios com comentários nos widgets Estações de escuta Minha pesquisa e Responder pesquisa.

- Envios em pesquisas.

  A porcentagem de envios bem-sucedidos em várias pesquisas. Por exemplo, a imagem de exemplo mostra a porcentagem de envios distribuídos em pesquisas PS1 e PS2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Distribuição de envios entre widgets (Minha pesquisa e Responder pesquisa).

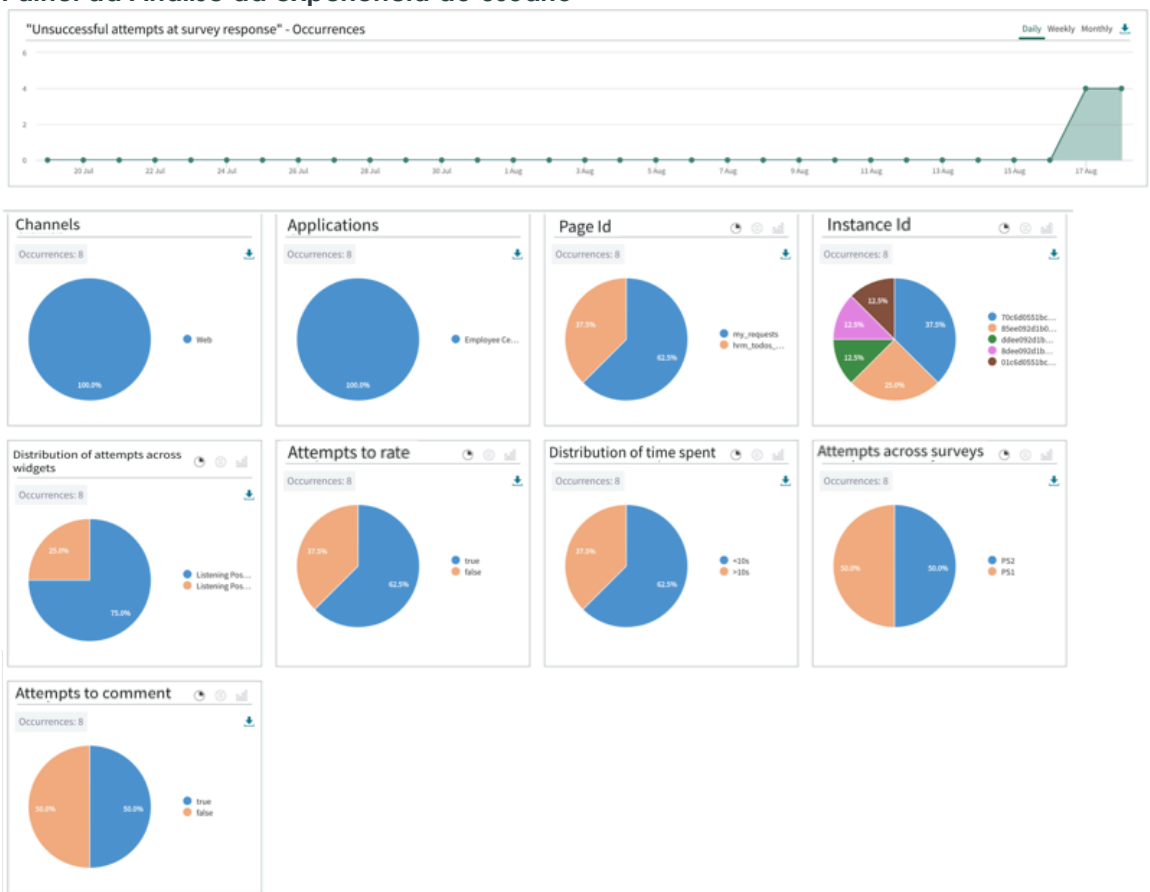
  A porcentagem de envios bem-sucedidos distribuídos entre os widgets Estações de escuta Minha pesquisa e Responder pesquisa.

Nota: No painel, os gráficos Canais, Aplicações, ID de página e ID de instância são propriedades padrão que não são definidas de forma personalizada para os widgets Estações de escuta.

Tentativas malsucedidas de resposta da pesquisa

Em Estações de escuta widgets de pesquisa, o evento Tentativas malsucedidas indica que os usuários tentaram a pesquisa, mas não conseguiram concluí-la ou enviá-la. A imagem a seguir mostra os gráficos do painel que exibem as interações do funcionário nos widgets como ações nas propriedades associadas.

Painel da Análise da experiência do usuário



Uma tentativa é definida pelas ações realizadas em qualquer uma das três propriedades a seguir: Distribuição de tempo gasto, Tentativas de classificação e Tentativas de comentário.

- Distribuição do tempo gasto (em qualquer um dos widgets).

  A porcentagem de tempo médio gasto por um funcionário. O tempo gasto pode ser no widget Minha pesquisa ou Responder pesquisa. Os dados de tempo gasto são agrupados em durações de tempo de > 10 segundos, > 60 segundos ou > 120 segundos.

- Tentativas de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A porcentagem de tentativas malsucedidas de classificar uma pesquisa. Verdadeiro indica que o funcionário clicou em uma classificação, mas não a enviou, e Falso significa que o funcionário clicou na classificação e a enviou.

- Tentativas de comentar.

  A porcentagem de tentativas malsucedidas de comentar clicando na caixa de comentários no widget. Verdadeiro indica que o funcionário digitou o comentário, mas não o enviou e Falso significa que o funcionário digitou o comentário e o enviou.

- Tentativas em pesquisas.

  A porcentagem de tentativas malsucedidas em várias pesquisas. Por exemplo, a imagem de exemplo mostra a porcentagem de tentativas distribuídas em pesquisas de PS1 e PS2.

- Distribuição de tentativas entre widgets (Minha pesquisa e Responder pesquisa).

  A porcentagem de tentativas malsucedidas distribuídas entre os widgets Estações de escuta Minha pesquisa e Responder pesquisa.

Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH

As soluções de aprendizado de máquina para Prestação de serviços de RH ajudam na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, na criação automática de casos a partir de e-mails e na descoberta de artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.

Painel Informações de demanda para casos de RH

O painel Informações de demanda para casos de RH permite que você, como agente de RH, identifique quais casos de RH têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses casos de RH.

Criação automática de casos a partir de um e-mail

Categorize automaticamente os casos de RH enviados por e-mail. A criação automática de casos permite um tempo de resposta mais rápido e uma melhor resolução de casos para os funcionários.

Os casos de RH podem ser criados por e-mail, telefone ou um Portal de serviços de autoatendimento, como o Central de serviços ao funcionário. Por padrão, um e-mail enviado para o endereço geral para solicitações de RH é criado como um caso de consulta geral. Um agente de RH precisa revisá-lo e recategorizá-lo manualmente para o serviço de RH apropriado. Com Inteligência preditiva, um modelo preditivo é treinado automaticamente para categorizar casos de RH enviados por e-mail. O e-mail é roteado para o serviço de RH apropriado com base na linha de assunto e no corpo.

Nota: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades da aplicação** e desabilite a propriedade *`Enable HR Case auto categorization`*.

Em instâncias em que Inteligência preditiva e Prestação de serviços de RH estão ativos, a definição de solução e a regra de negócio a seguir estão disponíveis para uso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de Solução	Descrição
Categorização de casos de RH	Prevê o **serviço de RH** a partir da **Descrição resumida** e **da Descrição**.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Prever COE, serviço após inserção	Caso de RH [sn_hr_core_case]	Gera resultados de previsão para Prestação de serviços de RH soluções ativas. É executado quando um novo registro de caso de RH enviado por e-mail é inserido.

Por padrão, a definição de solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas. O treinamento automático acontece com base na configuração de frequência da definição da solução.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Quando qualquer uma das condições anteriores não for atendida, você deve configurar manualmente a definição da solução e treinar o modelo preditivo do módulo **de configuração de IA de RH**. Se você usar o Domain Separation em sua instância, poderá definir a definição de solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurar a definição e o domínio da solução de RH.

Depois que a definição da solução for treinada, você poderá testar a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH. Você pode verificar se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado. Para obter mais informações, consulte Testar uma previsão de solução de RH.

Configurar a definição e o domínio da solução de RH

Configure sua definição de solução no módulo **de configuração de IA de RH** e acesse o registro de definição de solução para treinamento. Se você usar o Domain Separation em sua instância, poderá definir a definição de solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de IA de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de IA de RH

Campo	Descrição
Definição da capacidade da solução	Nome da definição da solução. ◦ Para criar ou selecionar uma definição de solução, clique no botão **Pesquisar**. ◦ Para atualizar ou treinar uma definição de solução, clique no botão **Visualizar** para abrir o registro de definição de solução. ◦ Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma definição de solução, consulte Criação e treinamento de uma definição de solução .
Caso de uso	Nome do caso de uso. Por exemplo, categorização de e-mail ou categorização de serviço de RH
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração de IA de RH para uso.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Testar uma previsão de solução de RH

Teste a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH. Verifique se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_reader

Procedimento

1. Envie um e-mail para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH.

   Nota: Para verificar o endereço de e-mail geral para solicitações de RH, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades**e exiba a propriedade **Endereço de e-mail geral para solicitações de RH**.

2. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto**.
3. Abra o registro aplicável.
4. Verifique se o caso de RH foi categorizado automaticamente para o COE e o serviço de RH apropriados.

O que Fazer Depois

Se você precisar treinar novamente e revisar seu modelo preditivo, consulte Criar e treinar uma definição de solução e Revisar estatísticas de solução de classificação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Determinação automática de serviço de RH

Determinar automaticamente o serviço de RH para um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Serviço de RH determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição automática da solução de Classificação de casos de RH determina o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu o caso manualmente ou automaticamente
- caso não está no estado pronto ou rascunho

Você também pode transferir o caso de um serviço de RH para outro, sem perder o número ou o conteúdo do caso, usando o link na faixa. O serviço de RH determinado automaticamente é selecionado por padrão na janela Caso de transferência. Você pode ignorar o serviço de RH determinado automaticamente para o caso, optar por transferir o caso para um serviço de RH diferente ou continuar com o serviço de RH fornecido anteriormente.

Treinamento automático do modelo preditivo

A definição da solução de classificação de casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema *glide.platform_ml.auto_training.enabled* está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Posteriormente, navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro de classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada.

Treinar manualmente o modelo preditivo de RH

Treine manualmente o modelo preditivo de RH se ele não for treinado automaticamente por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Inteligência preditiva** > **Página inicial.**
2. Selecione a definição de solução necessária.
3. Clique em **Treinar**.
4. Para configurar uma definição de solução:
   a. Abra a definição da solução.
   b. Clique com o botão direito do mouse na definição de solução e clique em **Copiar definição de solução**.

   > **Importante:** Certifique-se de que o Escopo da aplicação seja **Recursos Humanos: Core**.

   Uma cópia da definição da solução é criada. Atualize os valores de campos obrigatórios nesta definição de solução e clique em **Enviar e treinar**.

Determinação automática do grupo de atribuição

Determinar automaticamente o grupo de atribuição para um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente grupos para casos de RH.

> **Importante:** Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e RH Enterprise quando você ativa as aplicações Prestação de serviços de RH e Inteligência preditiva. Para usar este recurso, habilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Grupo atribuído determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição de um caso com base em Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local e serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

> **Importante:** A faixa não será exibida se:
>
> - Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
> - O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
> - O caso não está no estado pronto ou de rascunho.

Treinamento automático do modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

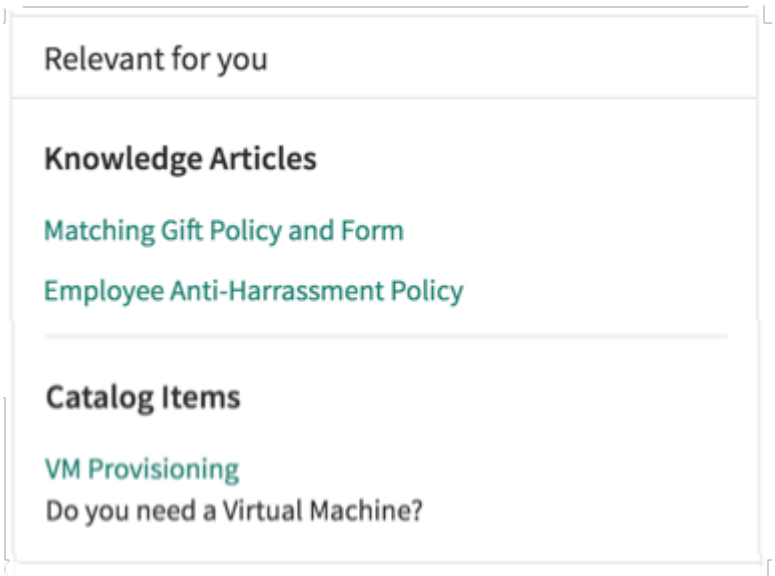
Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de casos e mapeie a definição da solução configurada.

Descobrindo artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao do funcionário que fez login em Central de serviços ao funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais vistos e os itens do catálogo mais enviados por esses usuários. Exiba os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário.

Três principais artigos de conhecimento e itens do catálogo

Quando a definição de solução de recomendação baseada em perfil de usuário (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) está configurada e o modelo preditivo é treinado, os três principais artigos de conhecimento e itens do catálogo são exibidos para um funcionário na página Central de serviços ao funcionário e tíquete de RH.



Nota: O número de itens do catálogo e artigos de conhecimento exibidos no widget Relevante para você depende do número no campo **Limite** em Central do funcionário. Por padrão, o campo **Limite** é definido como 3. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget Recomendado para você.

Treinamento automático do modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Recomendação baseada em perfil de usuário é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema *glide.platform_ml.auto_training.enabled* está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até o módulo **de configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo Usuários semelhantes e mapeie a definição da solução configurada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Configuração de opções de widget

Você também pode configurar as seguintes opções de widget:

- **Contagem de previsão de usuário**: número de usuários semelhantes descobertos pelo modelo preditivo. Por padrão, os 25 principais usuários semelhantes são descobertos para o usuário.
- **Dias de interrupção de atividade recente**: número de dias considerados pelo modelo preditivo para consultar os artigos e itens do catálogo. Por padrão, a atividade dos últimos 30 dias é verificada na tabela Uso de conhecimento, na tabela Itens solicitados e na tabela Registros de itens produzidos.

Para configurar as opções de widget, navegue até o módulo **de configuração do Portal de serviços**, selecione o editor de widget, pesquise **Relevante para você**e clique em **Editar esquema de opções**.

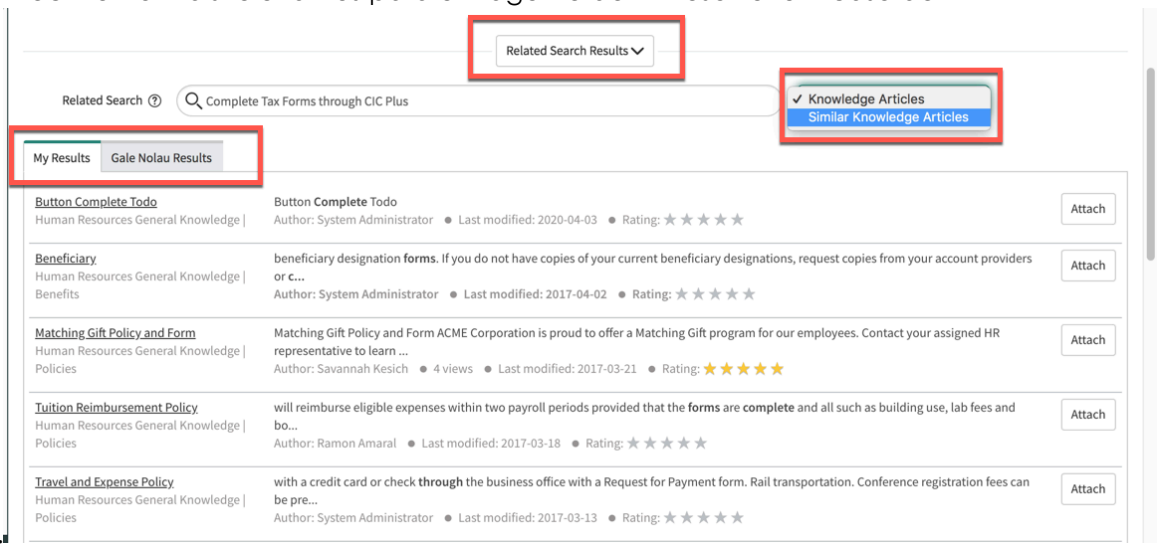
Descobrir artigos de conhecimento semelhantes para casos de RH

Descubra informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto nos resultados da pesquisa relacionados. Exiba artigos de conhecimento semelhantes a um agente de RH para resolver um caso.

Artigos de conhecimento semelhantes

A solução de semelhança usa a descrição resumida do caso e a compara com a descrição resumida, a descrição e os campos de texto dos artigos publicados para fornecer os artigos de conhecimento semelhantes.

Quando os Artigos de conhecimento semelhantes para o caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) estão configurados e o modelo preditivo é treinado, a opção **Artigos de conhecimento semelhantes** é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os artigos de conhecimento mais relevantes para um agente de RH resolver um caso de RH.



Treinamento automático do modelo preditivo

A definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Você também pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão.

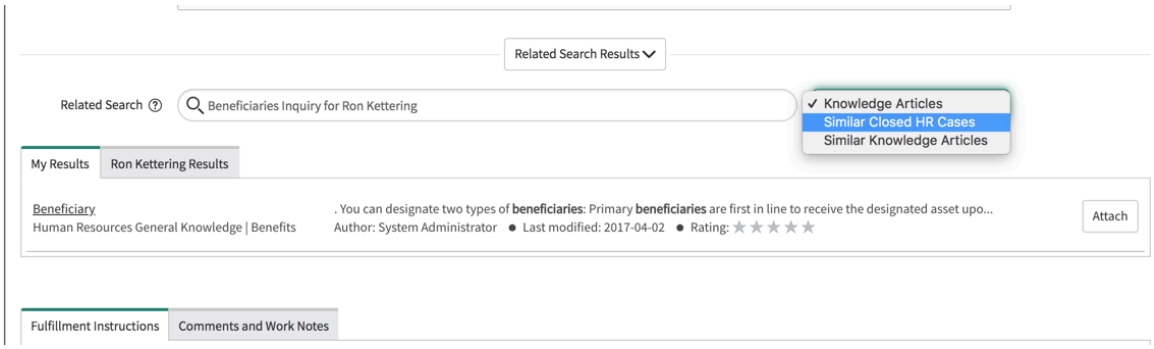
Como descobrir casos encerrados semelhantes para casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

Casos de RH encerrados semelhantes

Quando Casos de RH encerrados semelhantes (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) estão configurados e o modelo preditivo é treinado, a opção **Casos de RH encerrados semelhantes** é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.

Casos de RH encerrados semelhantes



Treinamento automático do modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Exibição de artigos de conhecimento relacionados à conclusão de tarefas

Exiba artigos de conhecimento que ajudam a concluir tarefas de RH e conteúdo na página Central de serviços ao funcionário de tarefas pendentes e na página Tíquete de RH.

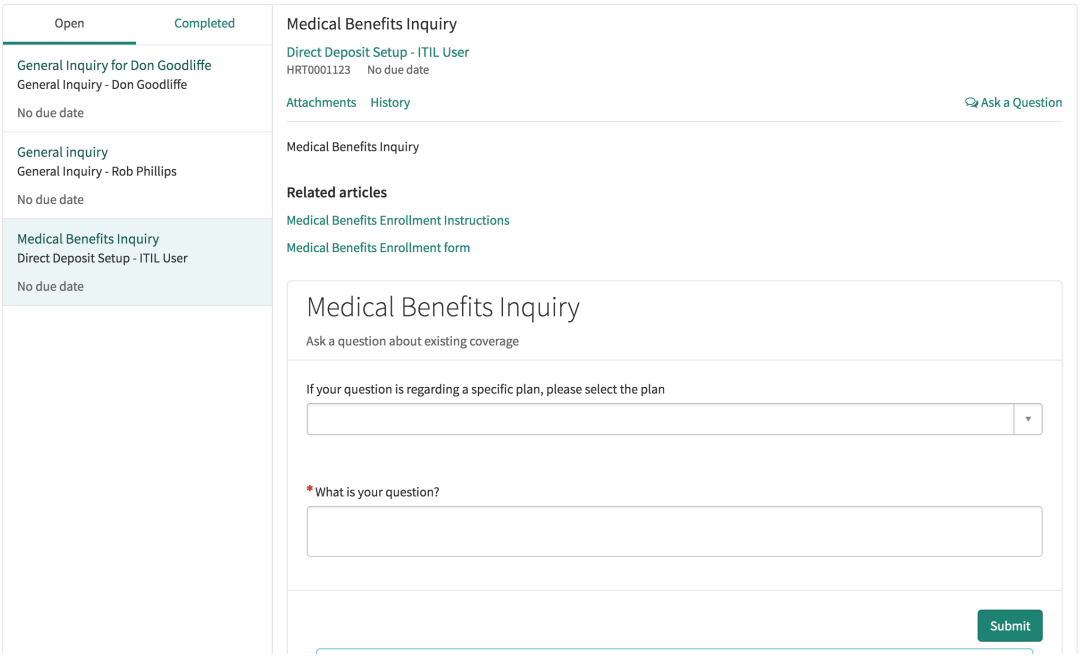
Artigos de conhecimento relacionado

Quando as definições de solução a seguir são configuradas e os modelos preditivos são treinados, os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para um funcionário em Central de serviços ao funcionário e na página Tíquete de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de RH em Central de serviços ao funcionário e na página Tíquete de RH, quando você treina a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para a tarefa de RH (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task).
- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de conteúdo na página Central de serviços ao funcionário e tíquete de RH, quando você treina a definição de solução Artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de conteúdo (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task).



Treinamento automático dos modelos preditivos

As definições de solução de artigos de conhecimento semelhantes para tarefas de RH e artigos de conhecimento semelhantes para tarefas de conteúdo são configuradas e os modelos preditivos são treinados automaticamente quando as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- O plug-in Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal) é necessário para exibir artigos relacionados a tarefas de RH.
- O plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery) é necessário para exibir artigos relacionados a tarefas de conteúdo.
- A propriedade do sistema *glide.platform_ml.auto_training.enabled* está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente os modelos preditivos se eles não forem treinados automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente os modelos preditivos, navegue até o módulo **Configuração do Portal de serviços** e selecione o Editor de widget. Pesquise **Artigos recomendados para tarefas pendentes**, clique em **Editar esquema de opções**e adicione as definições de solução configuradas nas seguintes opções de widget:

- Nome da solução para Tarefa de conteúdo
- Nome da solução para Tarefa de RH

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workbench de inteligência preditiva de RH

A aplicação Workbench de inteligência preditiva de RH fornece modelos de caso de uso pré-criados e orienta você na implementação de aprendizado de máquina preditivo para criar processos de RH inteligentes. Os arquitetos de processo de negócios usam funcionalidades pré-criadas, incluindo modelos pré-treinados, para começar a usar casos de uso de aprendizado de máquina.

Visão geral

O Workbench de inteligência preditiva de RH inclui modelos de caso de uso pré-criados que orientam você sistematicamente no processo de criação e treinamento de novos modelos preditivos, avaliando-os e testando-os e, por fim, adicionando-os ao processo de negócios para agregar valor à sua organização de RH.

Depois de treinar seus casos de uso personalizados, eles podem ser usados imediatamente. Nenhum conhecimento ou experiência anterior em inteligência artificial ou aprendizado de máquina é necessário quando você usa Workbench de inteligência preditiva de RH.

A aplicação inclui um modelo com orientação pré-criada para ajudá-lo a criar, treinar, avaliar, testar e produzir seus modelos preditivos exclusivos.

Importante: A aplicação Workbench de inteligência preditiva de RH depende da ativação dos plug-ins Workbench de inteligência preditiva e Escopo da aplicação de Recursos Humanos: Core.

Administração do Workbench de inteligência preditiva de RH

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

- Defina as configurações de propriedade do Workbench de inteligência preditiva, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho insuficiente e a porcentagem mínima de automação de rede para mostrar um modelo treinado automaticamente.
- Crie um grupo de usuários do Workbench de inteligência preditiva e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo.
- Configure notificações para alertar os usuários do Workbench de inteligência preditiva por e-mail quando um novo modelo for treinado e estiver pronto para avaliação.
- Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Workbench de inteligência preditiva.

Ativação do Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode ativar o plug-in de conteúdo HRSD do Workbench de inteligência preditiva [com.sn_piwb_hrsd_content] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Tóquio)

Componentes instalados com o Workbench de Inteligência preditiva para RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de conteúdo HRSD do Workbench de inteligência preditiva para RH [com.sn_piwb_hrsd_content], incluindo funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_piwb_hr_content.admin	Com esta função, você pode: • Defina as configurações de propriedade do Workbench de inteligência preditiva, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho insuficiente e a porcentagem mínima de automação de rede para mostrar um modelo treinado automaticamente. • Crie um grupo de usuários do Workbench de inteligência preditiva e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo. • Configure notificações para alertar os usuários do Workbench de inteligência preditiva por e-mail quando um novo modelo for treinado e estiver pronto para avaliação. • Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Workbench de inteligência preditiva.	

Notificações doWorkbench de inteligência preditiva de RH

Workbench de inteligência preditiva de RH inclui várias notificações por e-mail que alertam os usuários durante a implementação do modelo de caso de uso.

Os arquitetos de processo da Inteligência preditiva que estão criando e treinando modelos de casos de uso recebem uma notificação por e-mail quando um modelo de caso de uso é treinado com sucesso e quando o teste em lote é concluído com sucesso. Se um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

caso de uso falhar no treinamento ou se o teste em lote produzir erros, os usuários também receberão notificações sobre esses cenários.

Os usuários podem clicar em um link na notificação por e-mail para exibir um caso de uso treinado recentemente ou resultados de teste em lote. Eles também podem baixar os resultados do teste, se desejarem. Os usuários podem receber as seguintes notificações:

Notificações

Nome	Descrição
Treinamento de modelo de caso de uso bem-sucedido Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Treinamento de modelo de caso de uso bem-sucedido Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]
Execução de teste em lote concluída	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando o teste em lote é concluído.
Falha no treinamento do modelo de caso de uso Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando um treinamento de modelo de caso de uso falha.

Para obter mais detalhes sobre notificações por e-mail do Workbench de inteligência preditiva, consulte Visualizar notificação por e-mail .

Criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH

Crie um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH e adicione usuários ou funções ao grupo para receber notificações por e-mail quando a fase de treinamento e teste do modelo de caso de uso estiver concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva de RH e adicione usuários ou funções ao grupo para que as notificações por e-mail sejam enviadas para alertar os usuários durante as fases de treinamento e teste do modelo de caso de uso. Os usuários podem receber notificações para os seguintes eventos do Workbench de inteligência preditiva.

- O treinamento do caso de uso é bem-sucedido
- A execução de teste em lote é concluída
- Falha no treinamento do caso de uso

Procedimento

Para criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH e adicionar usuários, consulte Criar um grupo de usuários Criar um grupo de usuários .

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail fornecidas com este aplicativo, consulte Notificações doWorkbench de inteligência preditiva de RH.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementação de Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode usar o aprendizado de máquina para otimizar seus processos de negócios. Você pode treinar e implementar Workbench de inteligência preditiva de RH casos de uso para aumentar seus fluxos de trabalho de aplicações existentes.

Explorar modelos de caso de uso comuns

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode explorar os modelos de caso de uso e criar modelos preditivos de aprendizado de máquina. Para criar um modelo de aprendizado de máquina, primeiro selecione um modelo de caso de uso pré-criado. Você pode usar um dos modelos a seguir para configurar os casos de uso.

- Os modelos**guiados** incluem um processo de configuração abrangente para ajudá-lo na implementação. Modelos com modelos treinados automaticamente disponíveis aceleram o processo de configuração, fornecendo um modelo pré-gerado com base em seus dados.
- Os modelos**clássicos** incluem informações de configuração abrangentes para ajudá-lo na implementação. Aproveite os modelos existentes para configurar, testar e treinar os modelos com base em seus requisitos de negócio.

Quando um modelo indica **Modelo treinado automaticamente disponível**, isso significa que você pode ir diretamente para a fase de avaliação da configuração do caso de uso. Se o modelo treinado automaticamente for aceitável, você poderá integrar diretamente o modelo aos seus processos de negócios. Caso contrário, você pode ajustar esse modelo ou criar outro. Você pode mudar o nome e a descrição do caso de uso mais tarde.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias em que Inteligência preditiva e RH estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de solução de RH

Tipo de Solução	Definição de Solução	Descrição	Implementação
Classificação	Prever o serviço de RH para casos de entrada	Prevê o serviço de RH correto para os casos.	Guiado
Classificação	Prever o grupo de atribuição para casos de entrada	Prevê o grupo de atribuição correto para casos.	Guiado
Classificação	Categorização de Caso de E-mail	Categoriza automaticamente o serviço de RH para os casos de e-mail para melhorar a produtividade, economizando tempo e custos.	Guiado
Semelhança	Casos de RH encerrados semelhantes	Recomenda casos semelhantes encerrados no passado para ajudar um agente de RH a	Clássico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução de RH

Tipo de Solução	Definição de Solução	Descrição	Implementação
		obter uma resolução mais rápida e melhor.	
Semelhança	Recomendação baseada em perfil de usuário	Recomenda os 3 principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em usuários com perfil semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada.	Clássico
Semelhança	Casos de RH semelhantes e conhecimento	Automatiza a descoberta de lacunas de conhecimento em suas bases de conhecimento e recomenda informações para melhorar o conhecimento que é orientado pela demanda.	Clássico
Semelhança	Artigos de Conhecimento Semelhantes para Tarefa de RH	Exibe artigos relacionados para ajudar os funcionários a concluir as tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha.	Clássico
Semelhança	Artigos de conhecimento semelhantes para caso de RH	Usa ML para identificar os artigos de conhecimento mais relevantes para ajudar um agente de RH a obter uma resolução mais rápida e melhor.	Clássico
Regressão	Tempo de resolução de caso de RH	Determina o tempo de resolução esperado de um caso analisando casos encerrados semelhantes no passado para melhor visibilidade e transparência.	Clássico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução de RH

Tipo de Solução	Definição de Solução	Descrição	Implementação
Clustering	Informações de demanda: clusters de casos de RH precisam de conhecimento	Identifica os clusters de casos que não têm conhecimento e ajuda a preencher as lacunas de conhecimento em sua base de conhecimento.	Clássico

Fases de criação de caso de uso

Criar um modelo de aprendizado de máquina preditivo envolve várias fases. Depois de criar e treinar seu modelo, avalie e ajuste, teste os resultados da previsão e integre o modelo ao seu processo de negócios. As fases de criação do modelo de caso de uso incluem:

- **Criar e treinar modelos:** defina parâmetros para criar um modelo que você treina com base em seus dados exclusivos. Crie vários modelos ao ajustar e refinar seus modelos definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
- **Teste seus modelos:** obtenha resultados de previsão de seus modelos para decidir qual é o melhor para integrar com seu processo de negócios. Para ver se um modelo retorna um resultado correto, você pode usar o processo de teste único ou em lote.
- **Integre o melhor modelo:** implante o melhor modelo em seu processo de negócios. Depois de determinar qual modelo retorna o melhor e mais correto resultado, integre-o à produção.

Manutenção da precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão retreinando, modificando ou criando novas soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócio ao longo do tempo para garantir que ela funcione conforme desejado em vários pontos de consumo e personas de usuário.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: categorizar automaticamente casos de e-mail

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para categorizar os casos de e-mail automaticamente para melhorar a produtividade e a economia de custos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para categorizar os casos de e-mail. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Guiado**, você pode usar várias etapas de implementação e são realizadas automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

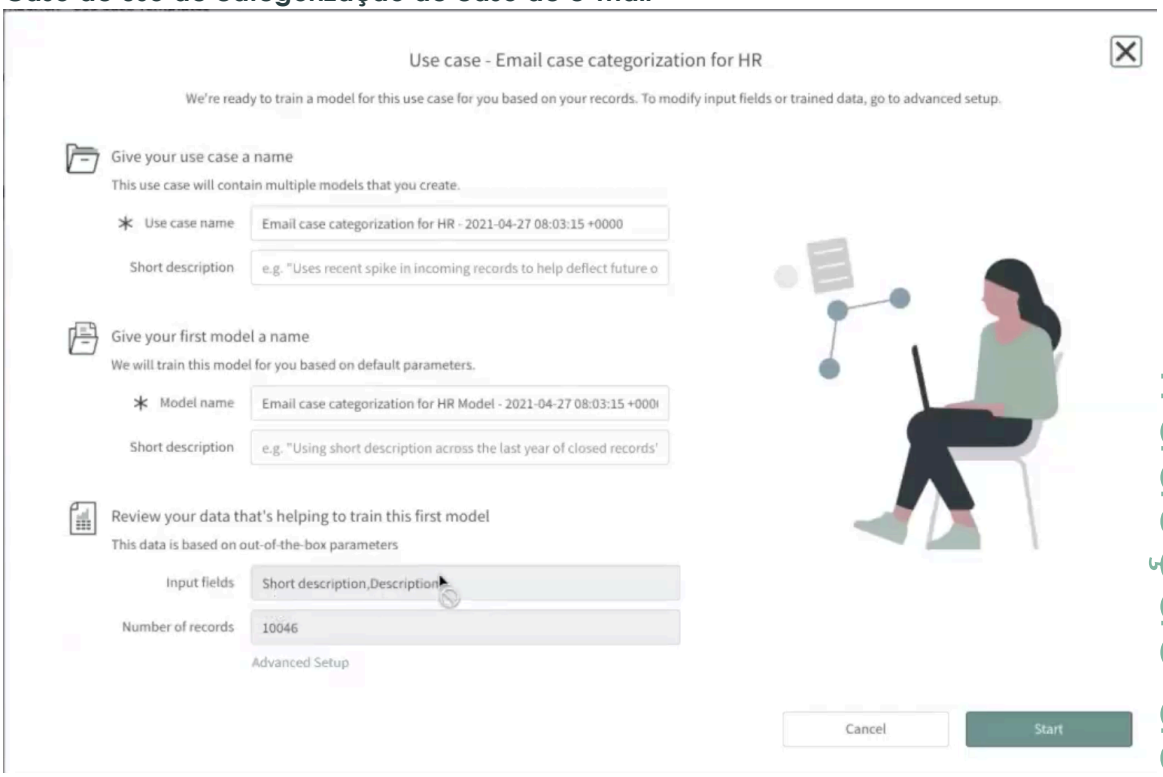
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Categorização de casos de e-mail para RH**.

Caso de uso de categorização de caso de e-mail



3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.

   Nota: O caso de uso contém vários modelos criados por você. Você pode usar o mesmo nome do modelo, se necessário.

4. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

   Nota: Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir sua finalidade, por exemplo, `Categorização de casos de e-mail para RH`.

5. Clique em **Iniciar**.

   Nota: Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

   A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

6. Na seção **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.
7. Preencha os campos obrigatórios com um **nome de modelo** e **uma descrição resumida**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.

8. Expanda a **seção Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.

   Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**. Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada** e em **Salvar** as mudanças feitas. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.

   Nota: Ao clicar em **Configuração avançada,** você pode alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Certifique-se de ter um número suficiente de registros para o modelo. Salve todas as alterações feitas.

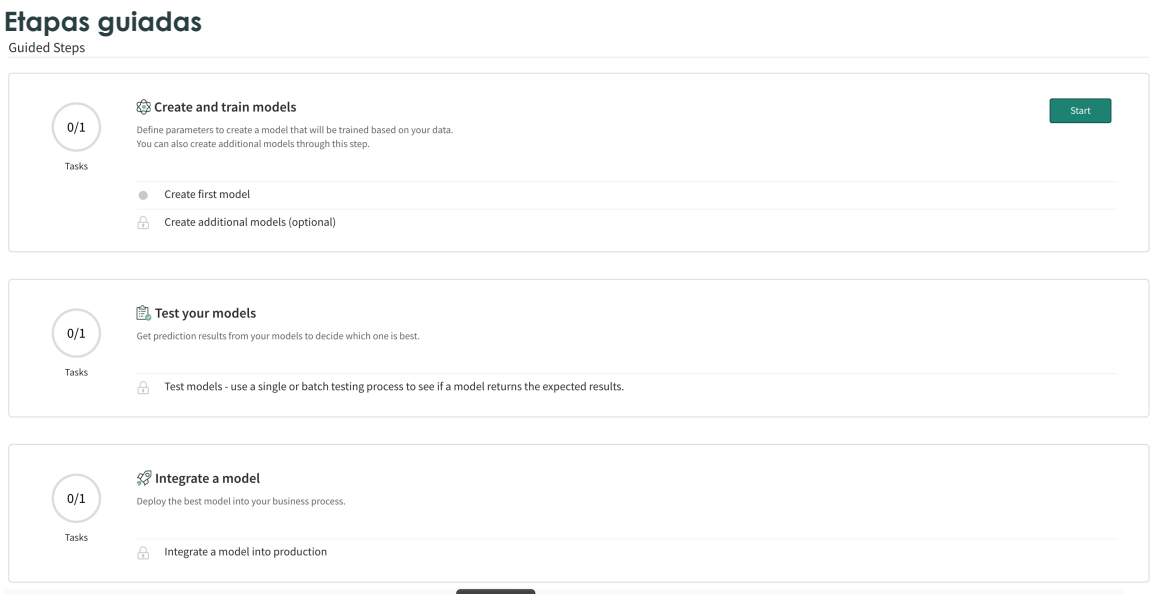
9. Clique em **Salvar**.
   A página de configuração **do Modelo de ML** de caso de uso é aberta.
10. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.
    A página **Criar um modelo** é aberta.
11. Clique em **Treinar este modelo**.
    O processo pode demorar um pouco. A janela **Treinar este modelo** é exibida, permitindo que você saiba que o processo demora um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração do modelo de ML é aberta.
13. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do modelo de ML para monitorar o processo de treinamento e clique em fechar.
14. Opcional: Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração de caso de uso é aberta com o modelo treinado.
16. No modelo treinado disponível, clique em **Ajustar valores**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações de **Precisão (%)**, **Cobertura (%)**e **Automação de rede (%)**.

    Nota: Refine seu modelo de caso de uso definindo a combinação certa de valores de cobertura e precisão.

17. Quando você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique em **Testar seus modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A página de caso de uso **Testando seus modelos** é aberta.

18. Na seção **Selecionar modelos para testar**, refine os modelos para teste e comparação. Mova as opções de **Disponível** para **Selecionado**. Lembre-se de que a seleção de mais modelos leva mais tempo de processamento para um teste em lote.
19. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se deseja testar um modelo de caso de uso.

    Selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

    Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
    Exiba os dados de resultados de testes na seção Exibir resultados de testes com detalhes como valores previstos e confiança.
22. Clique em **Marcar como concluído** para concluir o teste.
23. Quando você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
24. Na seção **Selecionar um modelo para integrar**, selecione o modelo na lista disponível.
25. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar. O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
26. Clique em **Integrar**.
    No pop-up de confirmação, clique em **Integrar** novamente para concluir esta ação. Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Resultados

Quando a configuração é concluída, a solução categoriza automaticamente o serviço de RH para casos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Criação automática de casos a partir de um e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

- Inteligência preditiva
- Para começar com Inteligência preditiva
- Integração e personalização do Workbench de inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: prever o serviço de RH para casos de entrada

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o serviço de RH correto para os casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever o serviço para casos de RH**.
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.
5. Clique em **Iniciar**.

   Nota: Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

   A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Na seção **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.
7. Preencha os campos obrigatórios com um **nome de modelo** e **uma descrição resumida**.

   Nota: Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.
8. Expanda a **seção Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
9. Expanda a seção **Revisar os campos de entrada deste modelo** para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo os campos entre os buckets de slush **disponíveis** e **selecionados**.
10. Clique em **Salvar**.
    A página de configuração **do Modelo de ML** de caso de uso é aberta.
11. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página **Criar um modelo** é aberta.

12. Clique em **Treinar este modelo**.
    O processo pode demorar um pouco. A janela **Treinar este modelo** é exibida, permitindo que você saiba que o processo demorará um pouco.
13. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do modelo de ML.
14. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do modelo de ML para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração de caso de uso.
16. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
17. Na página de configuração de caso de uso, clique em **Iniciar** na seção **Avaliar e ajustar seus modelos**.
    A página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** é aberta. Aqui você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
18. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
19. No menu de lista **Selecionar uma ação**, selecione **Abrir registro do modelo**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações de **Precisão (%)**, **Cobertura (%)**e **Automação de rede (%)**.
20. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
21. Se você fez mudanças de avaliação ou ajuste no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e treinar novamente**para executar o retreinamento novamente uma vez.
    A página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** é aberta.
22. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
23. Na lista **Selecionar uma ação**, selecione **Testar este modelo**.
    A página de caso de uso **Testando seus modelos** é aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no bucket de slush **selecionado**.
24. Na seção **Selecionar modelos para testar**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
25. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

26. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
27. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
28. Clique em **Executar teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

29. Exiba os dados de resultados de testes do modelo de caso de uso na seção **Exibir resultados de testes**.
30. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** e marque a caixa ao lado do modelo que deseja integrar.**Comece** na seção **Integrar o melhor modelo**.
31. No menu de lista **Selecionar uma ação**, selecione **Integrar este modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
32. Clique em **Integrar**.
33. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

> **Nota:** Para obter detalhes sobre a implementação de integração de caso de uso treinado, consulte Integração e personalização do Workbench de inteligência preditiva .

Modelo de PIWB de RH: prever o grupo de atribuição para casos de entrada

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição correto para os casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever grupo de atribuição para casos de RH** e clique em **Iniciar**.
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça um nome exclusivo para o modelo no campo **Nome do modelo**.
5. Clique em **Configuração avançada**.
   A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Na seção **Criar um modelo** da configuração, preencha os campos obrigatórios com um **nome de modelo** e **uma descrição resumida**

> **Nota:** Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.

7. Expanda a **seção Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
8. Expanda a seção **Revisar os campos de entrada deste modelo** para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo os campos entre os buckets de slush **disponíveis** e **selecionados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Salvar**.
   A página de configuração **do Modelo de ML** de caso de uso é aberta.
10. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.
    A página **Criar um modelo** é aberta.
11. Clique em **Treinar este modelo**.
    A janela **Treinar este modelo** é exibida, permitindo que você saiba que o processo demorará um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do modelo de ML.
13. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do modelo de ML para monitorar o processo de treinamento.
14. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração de caso de uso.
15. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
16. Na página de configuração de caso de uso, clique em **Iniciar** na seção **Avaliar e ajustar seus modelos**.
    A página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** é aberta. Aqui você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
17. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
18. No menu de lista **Selecionar uma ação**, selecione **Abrir registro do modelo**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações de **Precisão (%)**, **Cobertura (%)**e **Automação de rede (%)**.
19. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
20. Se você fez mudanças de avaliação ou ajuste no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e treinar novamente**para executar o retreinamento novamente uma vez.
    A página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** é aberta.
21. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
22. Na lista **Selecionar uma ação**, selecione **Testar este modelo**.
    A página de caso de uso **Testando seus modelos** é aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no bucket de slush **selecionado**.
23. Na seção **Selecionar modelos para testar**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
24. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

25. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

26. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
27. Clique em **Executar teste**.
28. Exiba os dados de resultados de testes do modelo de caso de uso na seção **Exibir resultados de testes**.
29. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de caso de uso **Avaliar e ajustar seus modelos** e marque a caixa ao lado do modelo que deseja integrar.**Comece** na seção **Integrar o melhor modelo**.
30. No menu de lista **Selecionar uma ação**, selecione **Integrar este modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
31. Clique em **Integrar**.
32. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

> **Nota:** Para obter detalhes sobre a implementação de integração de caso de uso treinado, consulte Integração e personalização do Workbench de inteligência preditiva .

Modelo de PIWB de RH: prever clusters de casos de conhecimento e informações de demanda

Use o modelo de configuração clássica para configurar e treinar seu modelo de solução de cluster com modelo de aprendizado de máquina para prever os clusters de caso que não têm conhecimento, identificar a demanda de conhecimento e melhorar os artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo ajuda a personalizar um modelo de caso de uso para configurar o recurso Informações de Demanda de Conhecimento para identificar quais tópicos estão faltando artigos de conhecimento e criar lacunas de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes. Revise as informações de Configurar informações de demanda de conhecimento .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Demanda de conhecimento para modelo de clusters de casos de RH** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:

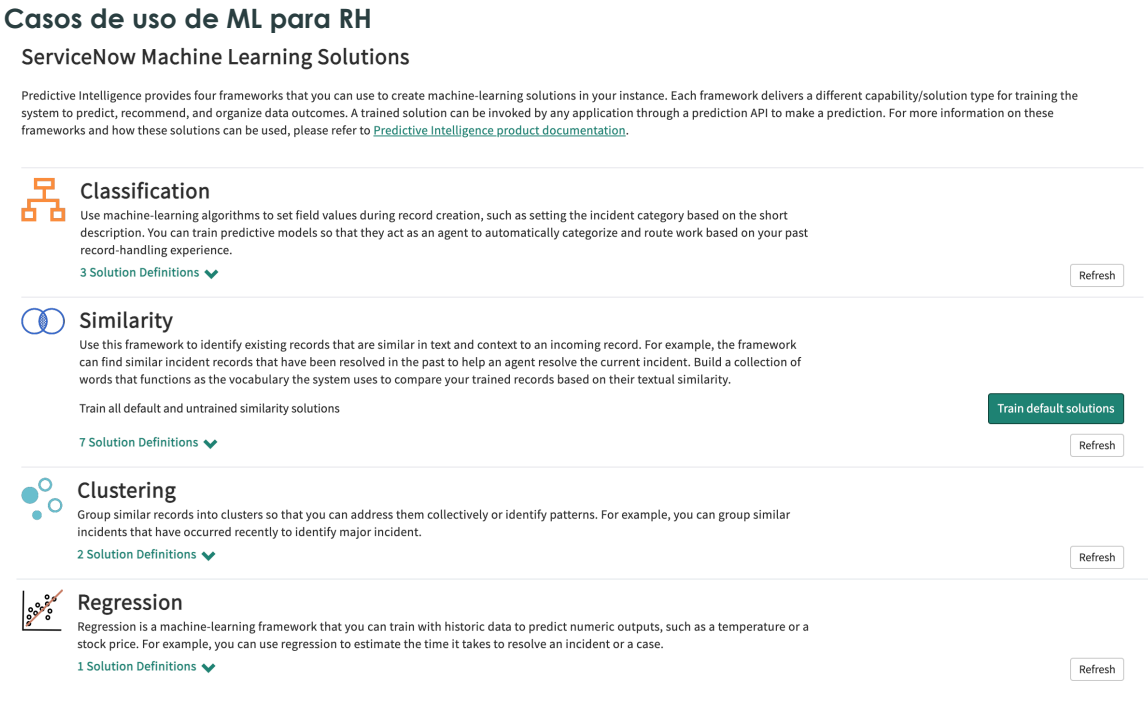
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

> **Nota:** Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Revise as informações de Configurar informações de demanda de conhecimento .

4. Ir para **Clustering** > **Demanda de conhecimento para clusters de casos de RH** nas Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.
A definição da solução é exibida.

5. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultados

Você pode usar informações de demanda para análise de lacunas de conhecimento e criar artigos de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes.
Revise as informações de caso de uso correspondentes de Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de PIWB de RH: prever lacunas de conhecimento e informações

Use o modelo clássico que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para automatizar a descoberta de lacunas de conhecimento e recomendar informações para melhorar o conhecimento por demanda.

Antes de Iniciar

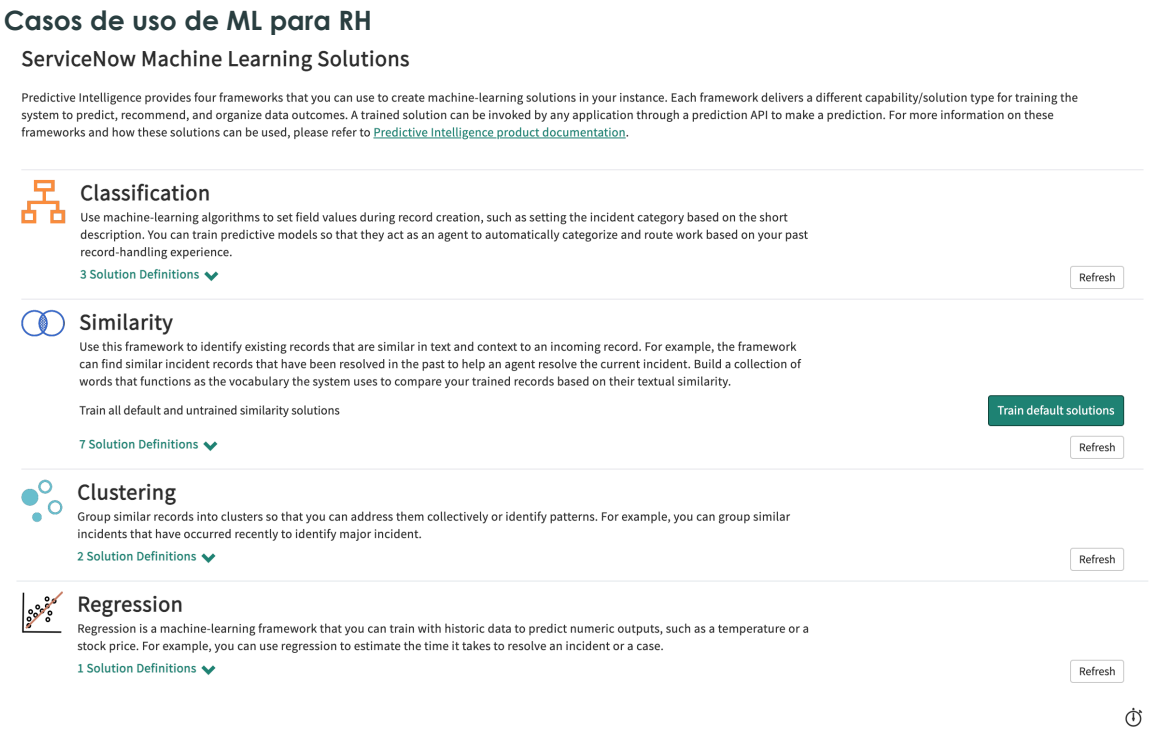
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Casos de RH semelhantes com modelo de lacuna de conhecimento** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Quando a configuração é concluída, o algoritmo de aprendizado de máquina fornece vários recursos da Gestão de conhecimento, como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento.

O que Fazer Depois
Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: prever conhecimento para resolução de casos de RH

Use o modelo de configuração clássica para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento para ajudar um agente de RH a resolver casos com mais rapidez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

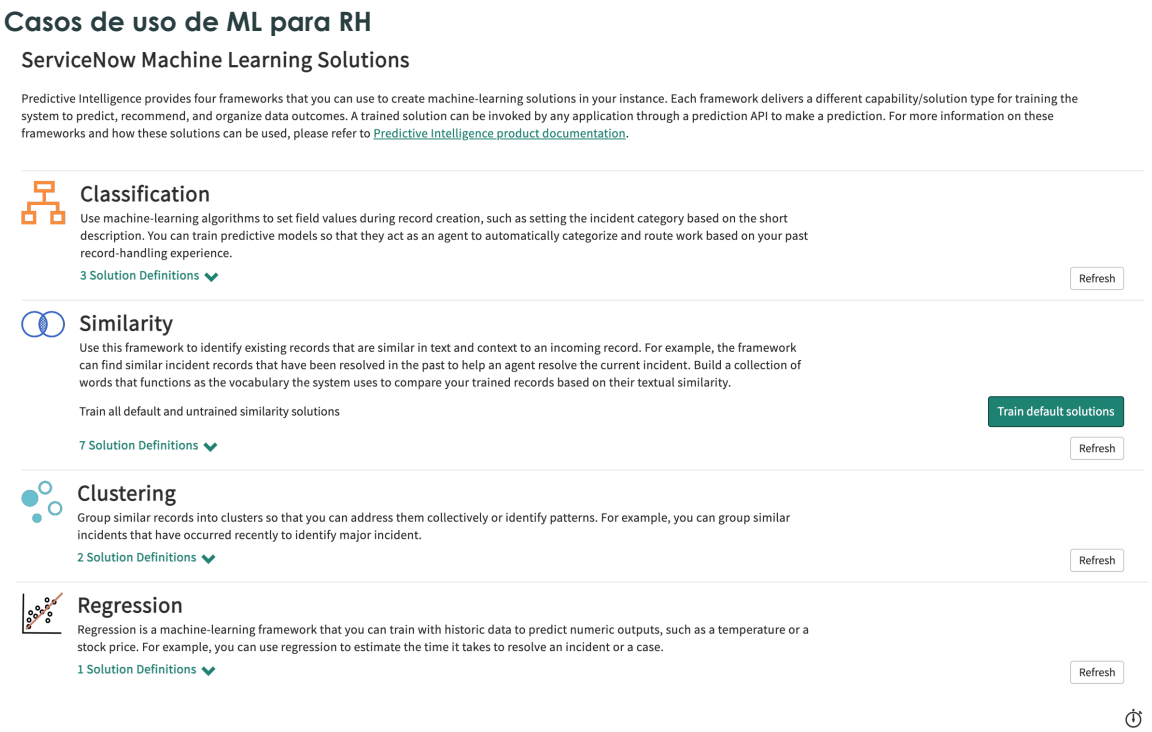
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse o modelo **Conhecimento para resolver casos de RH para agentes** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Ir para **Semelhança** > **Conhecimento para resolver casos de RH para agentes** nas Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.
   A definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultados

Quando a configuração é concluída, os agentes podem descobrir informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto em Resultados da pesquisa relacionada. A exibição de artigos de conhecimento semelhantes pode ajudar um agente de RH a resolver rapidamente os casos.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: recomendar casos semelhantes por perfil do funcionário

Use o modelo de configuração clássica para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar os principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em um perfil de funcionário semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao do funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais vistos e os itens do catálogo mais enviados por esses usuários.

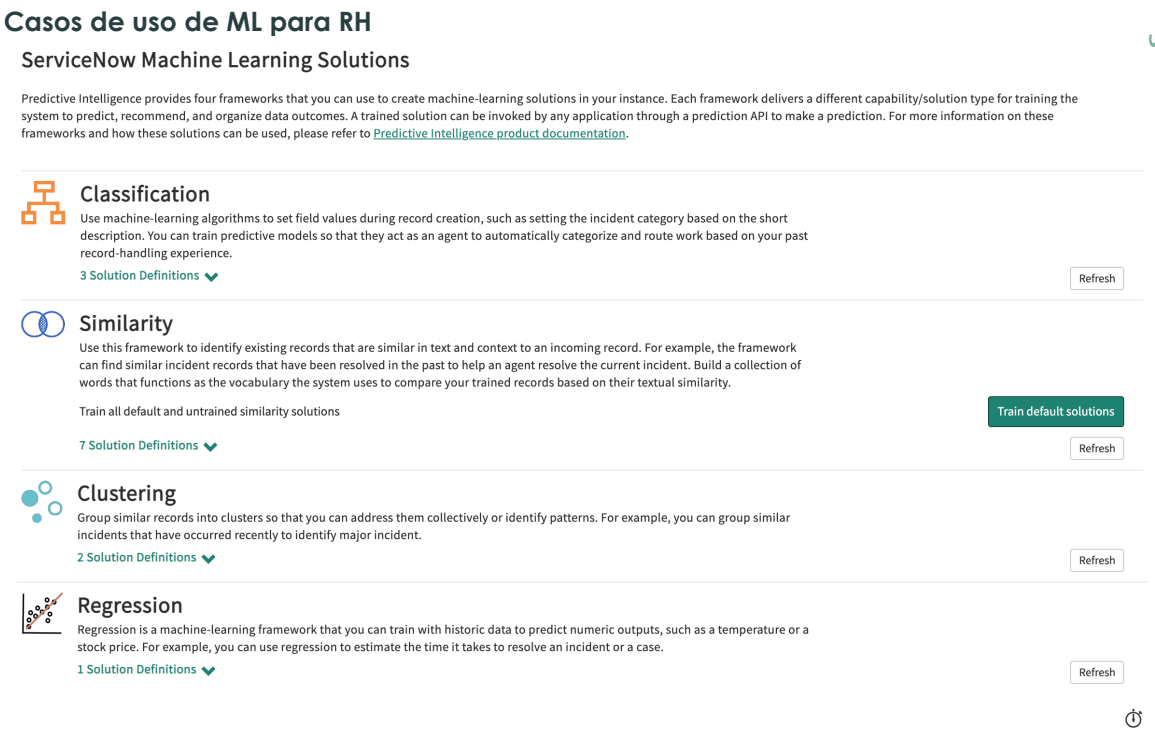
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse Modelo **de recomendação baseado no perfil do funcionário** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:

   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

   Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos de formulário de definição da solução de clustering, consulte Criar e treinar uma solução de cluster e Testar uma previsão de solução de classificação .

Nota: Para obter detalhes sobre a implementação da integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização do Workbench de inteligência preditiva .

Resultados

Quando a configuração é concluída, a solução exibe os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário com base em um perfil de funcionário semelhante. Para obter mais informações, consulte Descobrindo artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: prever conhecimento para conclusão de tarefa de RH

Use o modelo de configuração clássica para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento para que os funcionários concluam as tarefas de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

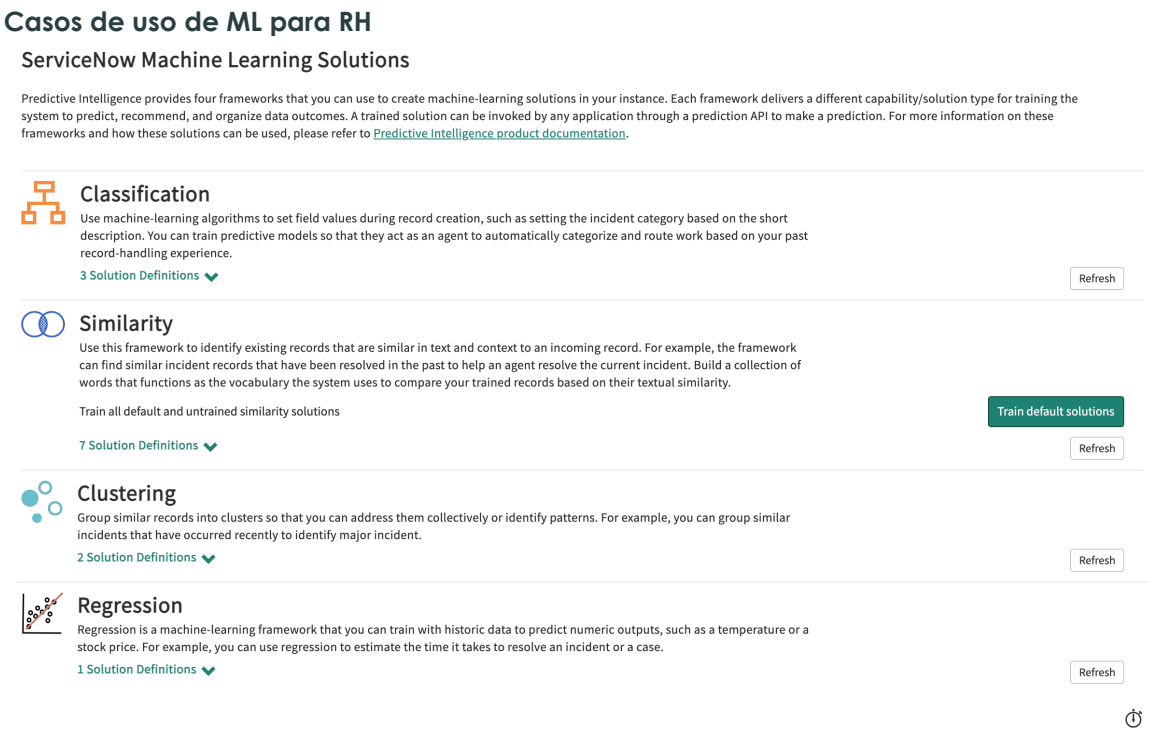
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse o modelo **Conhecimento para concluir tarefas de RH para funcionários**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultados

Quando a configuração estiver concluída, os funcionários poderão concluir as tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha com base nas recomendações dos artigos relacionados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: recomendar casos semelhantes

Use o modelo de configuração clássica para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar casos de RH encerrados semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando Casos de RH encerrados semelhantes estiverem configurados e o modelo preditivo for treinado, a opção **Casos de RH encerrados semelhantes** será exibida em um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

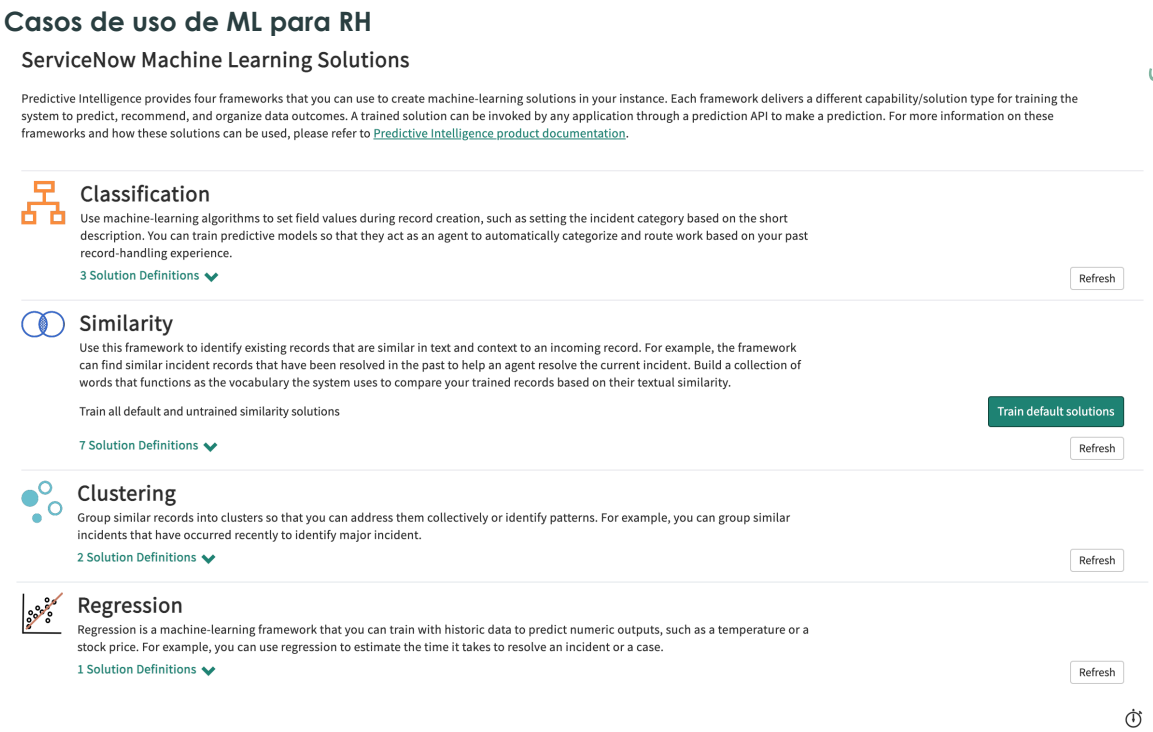
Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse Modelo **de casos de RH encerrados semelhantes** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultados

Quando a configuração é concluída, a solução exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.
Revise as informações de caso de uso correspondentes de Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: tempo estimado de resolução recomendado

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas com base nos dados históricos. Configure a definição de solução para prever o tempo estimado para resolver um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. Ao fazer previsões, a regressão também permite especificar um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo). Entenda as informações de configuração do ETTR de Tempo estimado para resolver casos de RH.

Procedimento

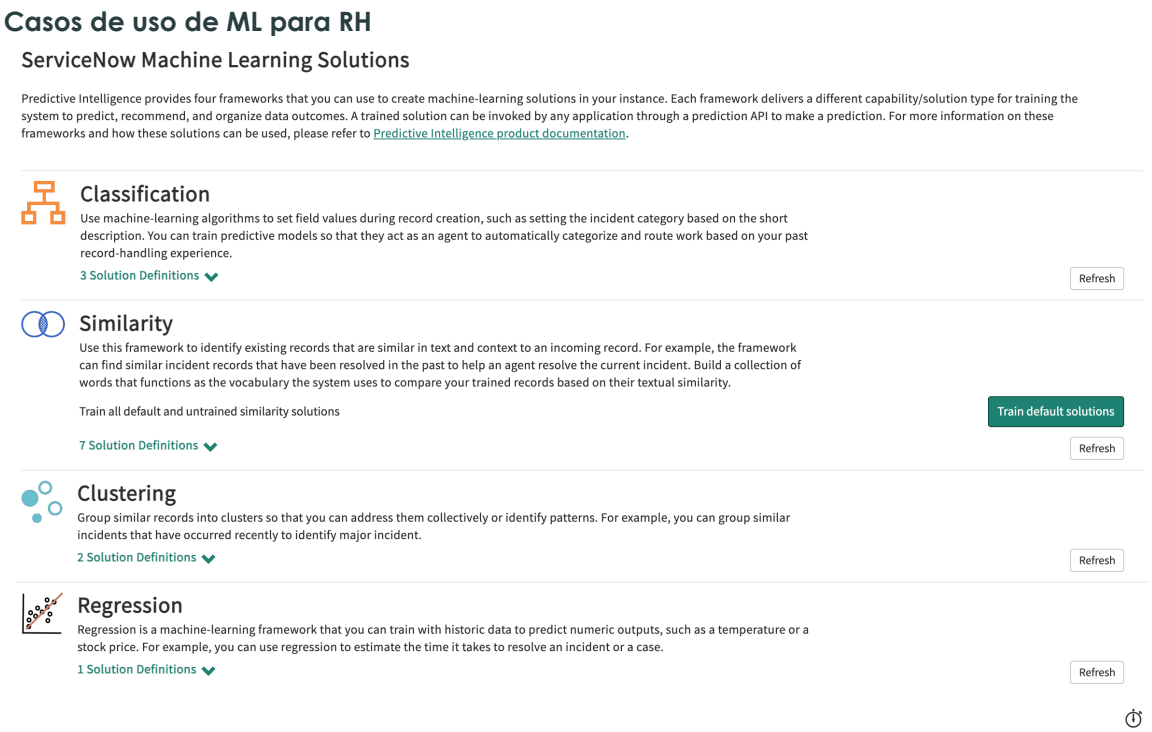
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Tempo estimado para resolver um caso de RH** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será direcionado para lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me até lá** para começar a definir a solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Ir para **Regressão** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** nas Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.
   A definição de solução de regressão para o tempo de resolução de casos de RH é exibida.
4. No formulário de definição de solução, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Por exemplo, insira `Tempo de resolução de caso de RH`.
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo `ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time`
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tem um título como **Regressão de Corpus de Palavras**. Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas em Criação de um corpus de palavras. Quando o corpus de palavras estiver completo, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário Definição de regressão. No entanto, a seleção do corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	texto e você não escolher um corpus de palavras, sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto nos dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução de ML. **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usado em soluções de regressão é limitado a 300.000.
Tabela	Selecione a tabela de banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever o período de tempo para o `Caso de RH de restauração do banco de dados [sn_hr_core_case]`.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é um campo numérico, inteiro ou de ponto flutuante. Neste cenário de exemplo, você usa o campo **actual_resolution_time** para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campo que ajudam o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando a regressão. Neste cenário, você usa *`short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name`*. Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominais ou numéricos.
Filtro	(Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. Certifique-se de ter registros suficientes ajustando os filtros. O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10.000 registros. O número máximo de registros para treinamento de regressão está limitado a 300.000.
Idioma de Processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **English**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: O termo processamento indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa a lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês**.
Frequência de Treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros correspondentes ao **Filtro**. Suas opções incluem: ◦ Executar uma vez ◦ A cada 30 dias ◦ A cada 60 dias ◦ A cada 90 dias ◦ A cada 120 dias ◦ A cada 180 dias Neste cenário, você seleciona A cada 30 dias Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática permite que você revise e atualize a definição da solução conforme necessário até que ela forneça valores aceitáveis de cobertura e precisão. O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão é de 10.000. O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas deste limite, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.

5. Clique na opção ou botão apropriado do menu de contexto para a definição da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Salvar ou Salvar e Treinar	Salve seu registro de definição de solução para que você possa retornar mais tarde ou salve-o e envie-o para treinamento.
Enviar ou Enviar e Treinar	Crie seu registro de definição de solução e envie-o ou envie-o e treine-o.

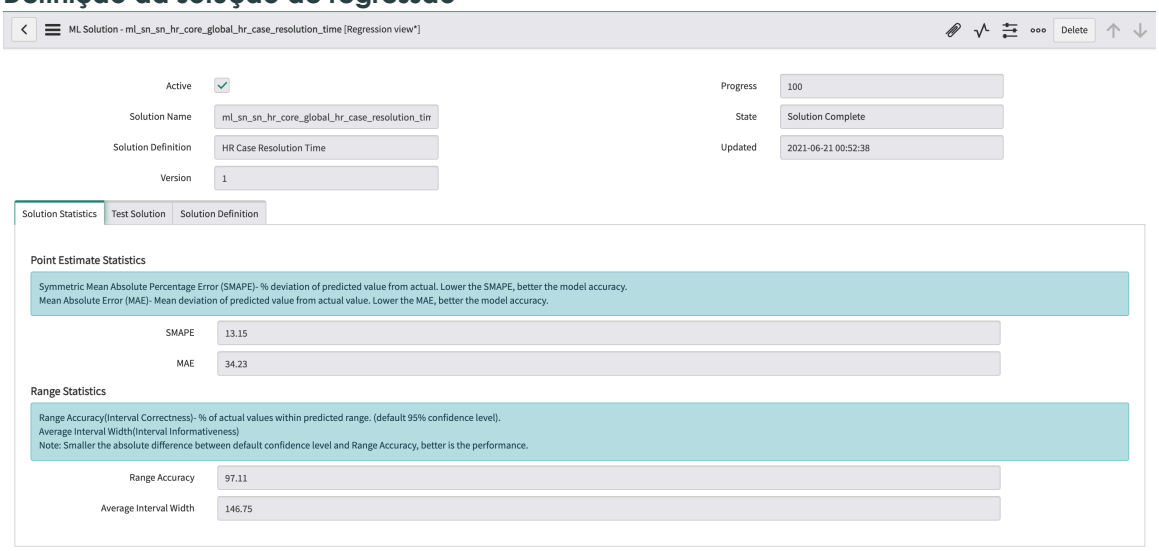
6. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela **Ativação de treinamento** para confirmar.
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Todos os outros usuários podem assinar a categoria Inteligência preditiva Notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

   Quando a configuração é concluída, os funcionários e agentes veem o tempo estimado de resolução nas seções de solicitação.

O que Fazer Depois

Neste cenário, você criou uma solução de ML a partir da definição da solução. Na seção Links relacionados da sua solução de ML, consulte as guias Estatísticas da solução, Solução de teste e Definição da solução. Na guia Estatísticas da Solução, revise as estatísticas de Estimativa de Ponto e Intervalo (intervalo de previsão) que sua solução forneceu.

Definição da solução de regressão



Na guia Testar soluções da sua solução, você pode testar a saída de previsão dos registros usados como entrada para a previsão inserindo valores nos campos de entrada. Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de `95`ou inserir um nível diferente entre `0` e `100`. Usar 95 como o valor significa que o sistema tem 95% de confiança de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique no botão **Executar teste** para encontrar a saída da previsão.

Depois de executar o teste, as estatísticas de saída da previsão são exibidas. A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Quando a configuração é concluída, os funcionários e agentes veem o tempo estimado de resolução nas seções de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Informações relacionadas

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Tempo estimado para resolver casos de RH

Determine o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) de um caso analisando casos encerrados semelhantes no passado para obter melhor visibilidade e transparência.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de um caso, como descrição resumida, categoria, prioridade, grupo de atribuição e assim por diante. Para obter mais informações sobre como configurar a definição da solução de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Modelo de PIWB de RH: tempo estimado de resolução recomendado

Para fazer previsões, você pode usar a definição de solução ETTR existente ou alterar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento.

Ao analisar o tempo de resolução de casos encerrados semelhantes no passado, a capacidade de ETTR oferece os seguintes benefícios:

- Oferece aos funcionários mais transparência e define expectativas sobre o tempo de resolução de seus casos.
- Ajuda os agentes a priorizar o trabalho e a medir o desempenho.
- Fornece dados que podem ajudar os gerentes com informações sobre a gestão de ANS e o tempo estimado de resolução de casos.

ETTR para casos de RH

Ao configurar o Tempo estimado de resolução de casos de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) e treinar o modelo preditivo, você pode ver a opção **Tempo de resolução de casos de RH**. Consulte o **Tempo estimado para resolver** o valor de:

- Exibição do portal do funcionário e exibição do Now Mobile
- Espaço do agente
- Exibição da plataforma com uma lista de casos
- Exibição de configuração de caso para administradores

Para obter mais informações, consulte Exibição de previsões de ETTR.

Modelo preditivo de ETTR

O tempo estimado de resolução de caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) é configurado e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Regras de negócio e propriedades do sistema

Verifique as seguintes propriedades do sistema e regras de negócio:

- Use ou configure as seguintes propriedades do sistema e valores correspondentes para exibir os valores de ETTR de acordo com o seu requisito:
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- Use ou configure a regra de negócio **Prever tempo de resolução estimado** de acordo com as necessidades de negócio.

Modelo de ETTR

Soluções de regressão como ETTR permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. Esta capacidade informa ao agente, ao funcionário e aos responsáveis pelo serviço o tempo de resolução estimado para um caso com base no tempo necessário para resolver problemas semelhantes históricos.

- **Tempo de resolução real**: armazena o tempo real de resolução de um caso específico. Este campo armazena o tempo de resolução da abertura ao fechamento do caso.

  Nota: Ao fazer upgrade, execute este trabalho de programação **Preencher tempo de resolução real** uma vez para preencher o tempo de resolução real para casos de RH existentes. Para todos os casos futuros, a regra de negócio **Preencher tempo de resolução real** gera automaticamente o tempo de resolução.

- **ETTR máximo**: indica o tempo máximo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo necessário para resolver casos de RH semelhantes.
- **ETTR mínimo**: indica o tempo mínimo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo necessário para resolver casos de RH semelhantes.
- **ETTR em dias**: armazena o tempo de resolução estimado do ponto em dias para a conclusão do caso.

Informações relacionadas

Exibição de previsões de ETTR

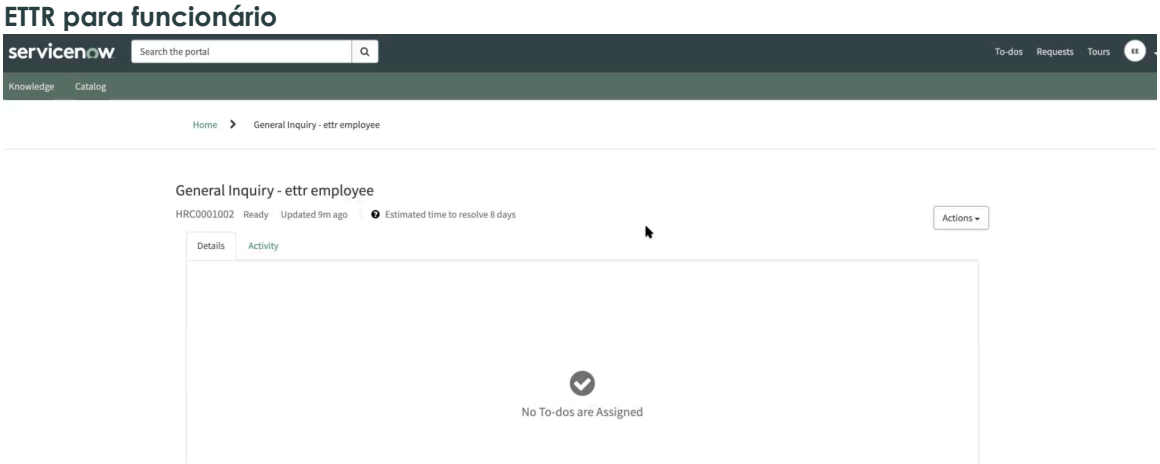
Exibição de previsões de ETTR

Veja os exemplos de exibições de ETTR em toda a jornada de um caso que indica o tempo estimado de resolução com base nos dados históricos.

Depois de configurar o ETTR, você pode ver a opção **Tempo de resolução de casos de RH**. Consulte o **Tempo estimado para resolver** o valor de:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibição do portal do funcionário

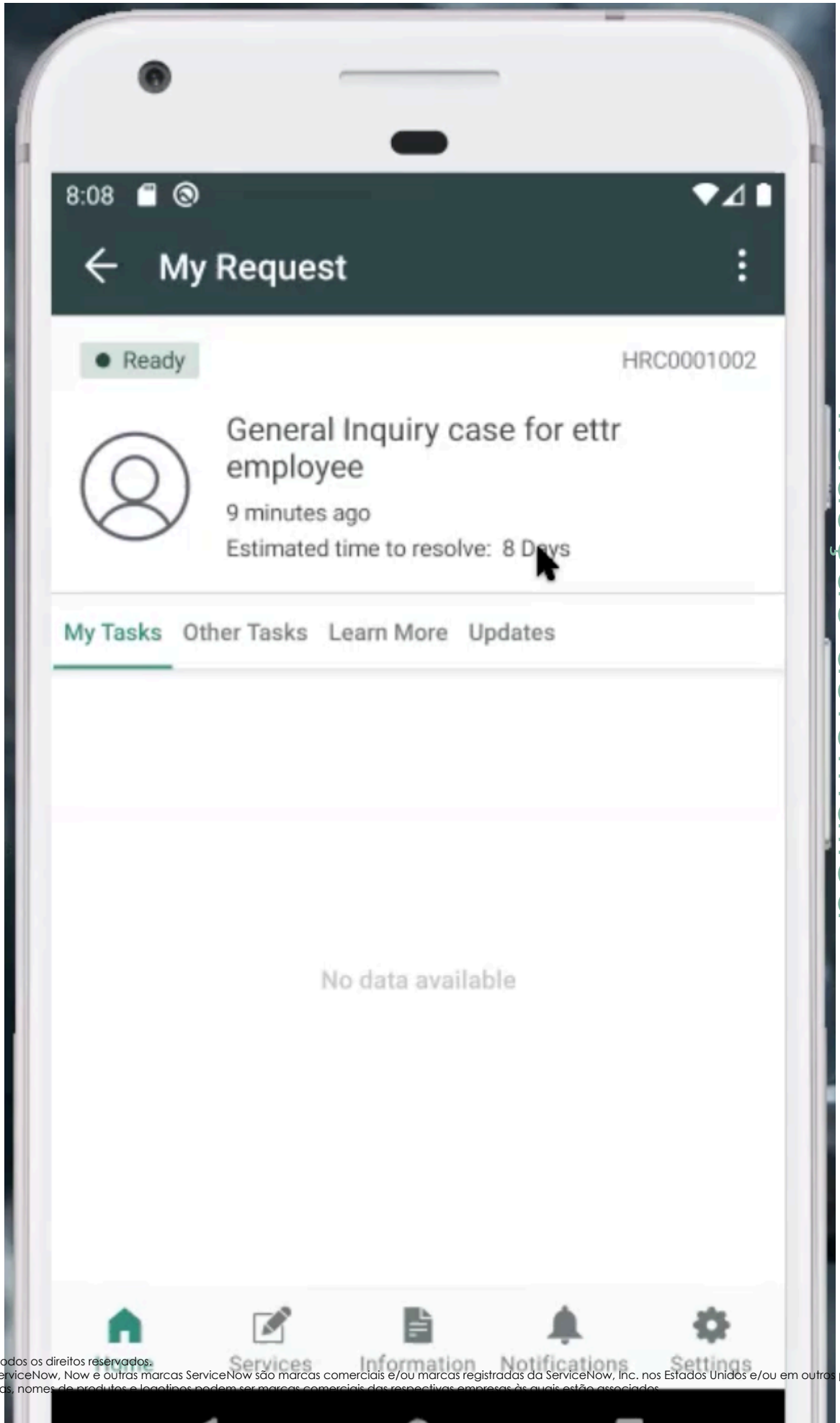


- Exibição do Now Mobile

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ETTR no Now Mobile

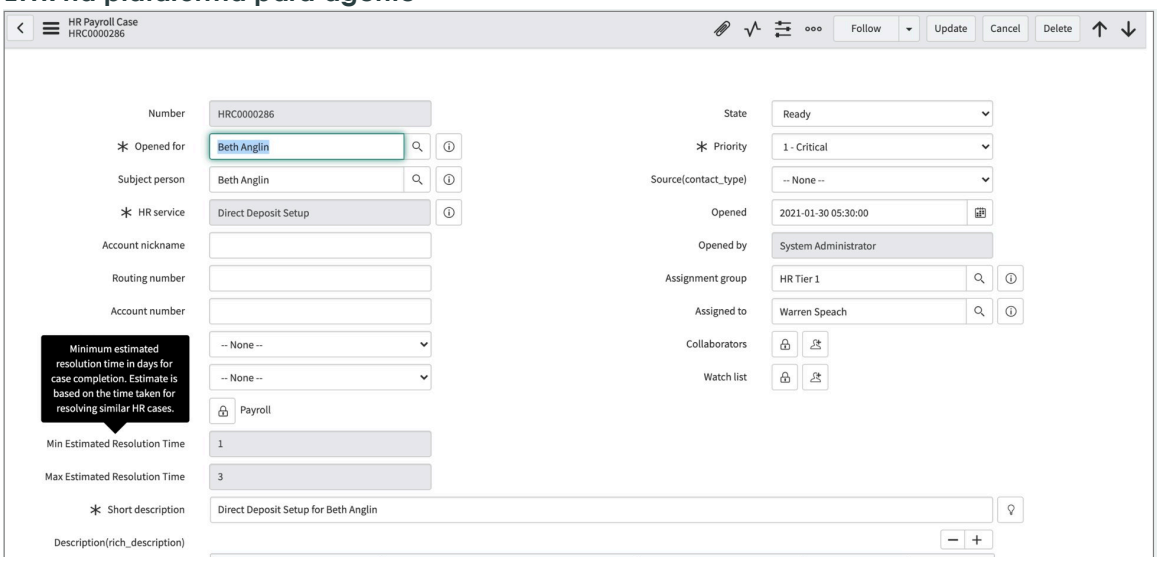


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

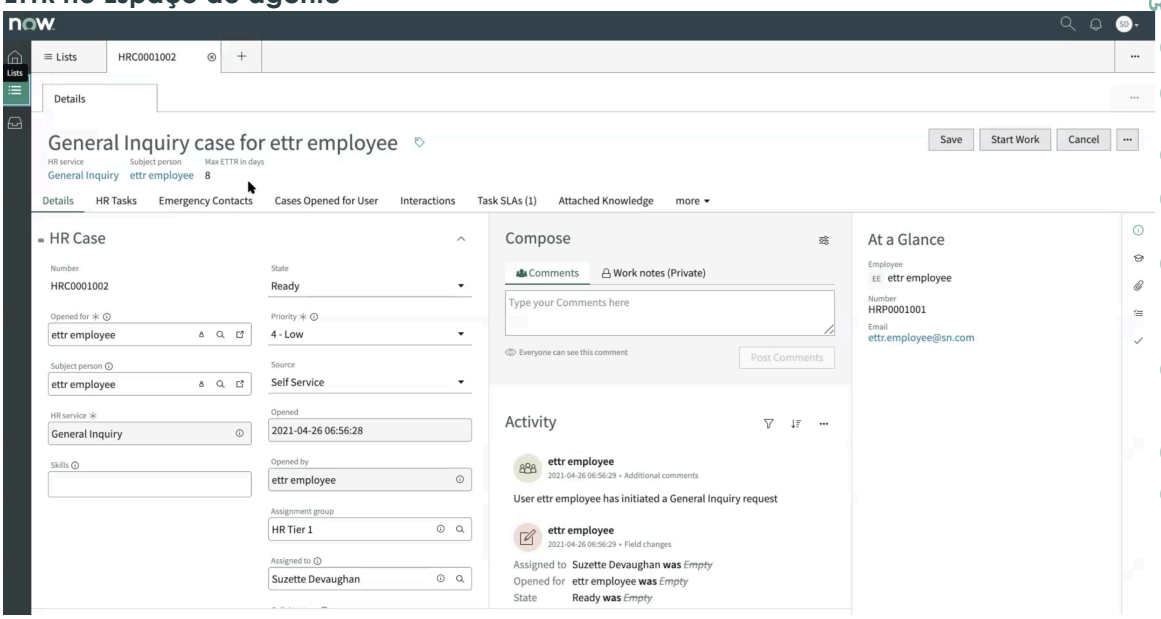
- Exibição da plataforma para o agente

ETTR na plataforma para agente



- Espaço do agente

ETTR no Espaço do agente



Com base na configuração, as exibições podem ser diferentes para sua implementação.

Informações relacionadas

Tempo estimado para resolver casos de RH

ServiceNow Serviços de voz para Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow Serviços de voz para o Espaço do agente de RH fornece resposta de voz interativa (RVI) e experiências de chamada contínuas para seus funcionários e agentes, integrando um provedor de central de contato em nuvem com os recursos robustos do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use ServiceNow Serviços de voz para facilitar chamadas telefônicas de entrada e saída para agentes de serviço.

- Integre sua instância ServiceNow a um sistema telefônico de terceiros, como o Amazon Connect.
- Exibir dados relevantes para ajudar o agente de RH durante a chamada.
- Analise as interações entre agentes de RH e funcionários por meio de gravações de chamadas, métricas e transcrições.

Para obter mais informações, consulte Integração do ServiceNow Serviços de voz para RH .

Central do funcionário com Prestação de serviços de RH

O Central do funcionário está disponível para uso quando você ativa o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

O Central do funcionário fornece uma experiência de portal única e unificada para que os funcionários encontrem informações, obtenham ajuda e solicitem serviços ou itens de que precisam. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário.

Mapeamentos de taxonomia unificada

A taxonomia de RH oferece mapeamentos pré-configurados dos itens do catálogo de RH e artigos de conhecimento para os tópicos de RH fornecidos pela taxonomia de experiência do funcionário.

Seus funcionários podem descobrir conteúdo de diferentes tipos, como catálogo e conhecimento, juntos em um único tópico. Os mapeamentos de tópico para a taxonomia de RH também capacitam a pesquisa no Central do funcionário.

Para usar o Central do funcionário com Prestação de serviços de RH:

- Ative o plug-in de taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy). Quando ativados, os itens do catálogo de RH e os artigos de conhecimento (KB) são mapeados para os tópicos e subtópicos em Taxonomia.
- O sistema base fornece os tópicos e subtópicos de RH e são incluídos quando você ativa o plug-in de taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy).

Nota: Para obter mais informações, consulte:

- Taxonomia unificada para Central do funcionário
- Associar conteúdo conectado a um tópico
- Associação de um artigo de conhecimento a uma categoria de taxonomia

Widgets do Central do funcionário

A seguir estão os widgets opcionais que podem ser configurados:

- Widget de data de início: este widget só aparece para recém-contratados antes da data de início somente para casos de integração. Ao usar o layout do sistema de base, coloque o widget na página inicial Central do funcionário, no painel direito acima do widget Meus itens. Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida e integração e configuração do widget, consulte
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Widgets do Portal de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guia de Licença Maternidade/Paternidade: fornece um link para a página do portal do Guia de Licença Maternidade/Paternidade. Para obter mais informações, consulte
  - Now Assist Virtual Agent tópicos para Designer de jornadas
  - Widgets do Portal de serviços

Separação de domínios e Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow® Prestação de serviços de RH melhora a experiência de atendimento ao funcionário automatizando as interações de RH e fornecendo uma plataforma única para todos os serviços de RH. Domain Separation é compatível com Prestação de serviços de RH.

A separação de domínio separa dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios em uma única instância da ServiceNow. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Para saber mais sobre o Domain Separation, consulte:

- Artigo da base de conhecimento
- Noções básicas sobre o Domain Separation

A Prestação de serviços de RH fornece o nível básico de suporte à separação de domínio. A separação de domínio básica (separação de dados) implica que, se os dados e todas as configurações relacionadas residirem em um domínio específico, a Prestação de serviços de RH funcionará conforme o esperado. A estrutura de domínio hierárquica, o compartilhamento de dados/configurações e a separação de lógica/processo não são compatíveis por padrão na Prestação de serviços de RH de acordo com a definição básica de separação de domínio.

Nível de suporte: Básico

Nota: Para saber mais sobre os níveis de suporte, consulte Níveis de suporte do Domain Separation .

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicações.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos, agregações e assim por diante, todos consideram o domínio em tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: como uma organização de provedor de serviço, quando eu receber um caso ou um bate-papo de um locatário no sistema, devo ser capaz de ver e resolver esse caso sem que outros clientes locatários saibam do caso ou do processo.

Visão geral do Domain Separation de HRSD

O Domain Separation é ideal para clientes que:

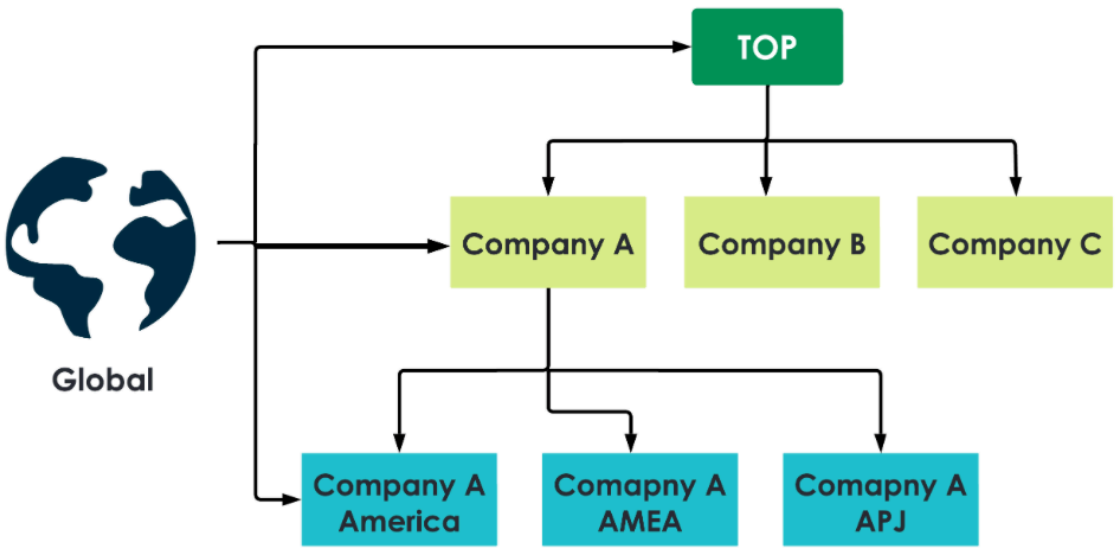
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicam a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalize as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios. Por exemplo, os dados da Empresa A podem ser separados dos dados da Empresa B e da Empresa C. Cada domínio que usa a aplicação Prestação de serviços de RH pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros domínios.

Nota: Com base na hierarquia, os usuários podem ver os dados em seu domínio inicial e nos domínios secundários desse domínio inicial. Os usuários não terão acesso aos dados em seus domínios primários, domínios de pares ou domínios em outras ramificações da hierarquia. Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio e pelo conteúdo do domínio.



Tradução automática

Como o Domain Separation funciona no Prestação de serviços de RH

- Embora Prestação de serviços de RH ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

  Nota:

  - Para obter mais detalhes sobre o Domain Separation na Prestação de serviços de RH, consulte Orientação para separação de domínio de Prestação de serviços de RH apropriada.
  - Para saber mais sobre a separação de processos, consulte a seção Separação de dados versus separação de processos neste artigo da base de conhecimento .

- Ao trabalhar em uma implementação separada por domínio, certifique-se de que os registros sejam criados no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, domínios que se parecem com:

- Global → TOP
  - Domínio A
  - Domínio B

  Nota: Global não é um domínio.

  Quando os agentes são compartilhados entre domínios, eles devem residir no global e ter acesso aos casos de RH remotos de todos os consumidores integrados.

- Para que qualquer usuário no Domínio A ou no Domínio B acesse um caso de RH, o caso de RH deve ser criado em um nível global.
- Se um caso de RH for criado no Domínio A, um usuário do Domínio B não poderá acessá-lo. Da mesma forma, se um caso de RH for criado no Domínio B, um usuário do Domínio A não poderá acessá-lo.
- Para que um caso de RH fique visível para os usuários no TOP e no Domínio A, crie o caso de RH no Domínio A.
- Para que um caso de RH fique visível para os usuários no TOP e no Domínio B, crie o caso de RH no Domínio B.

Caso de uso: Domain Separation em Prestação de serviços de RH

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Algumas propriedades, dados e processos são sempre globais e compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se uma separação completa e total de todas as propriedades do sistema for necessária e não exigir relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas serão a melhor opção.

Orientação para separação de domínio de Prestação de serviços de RH apropriada

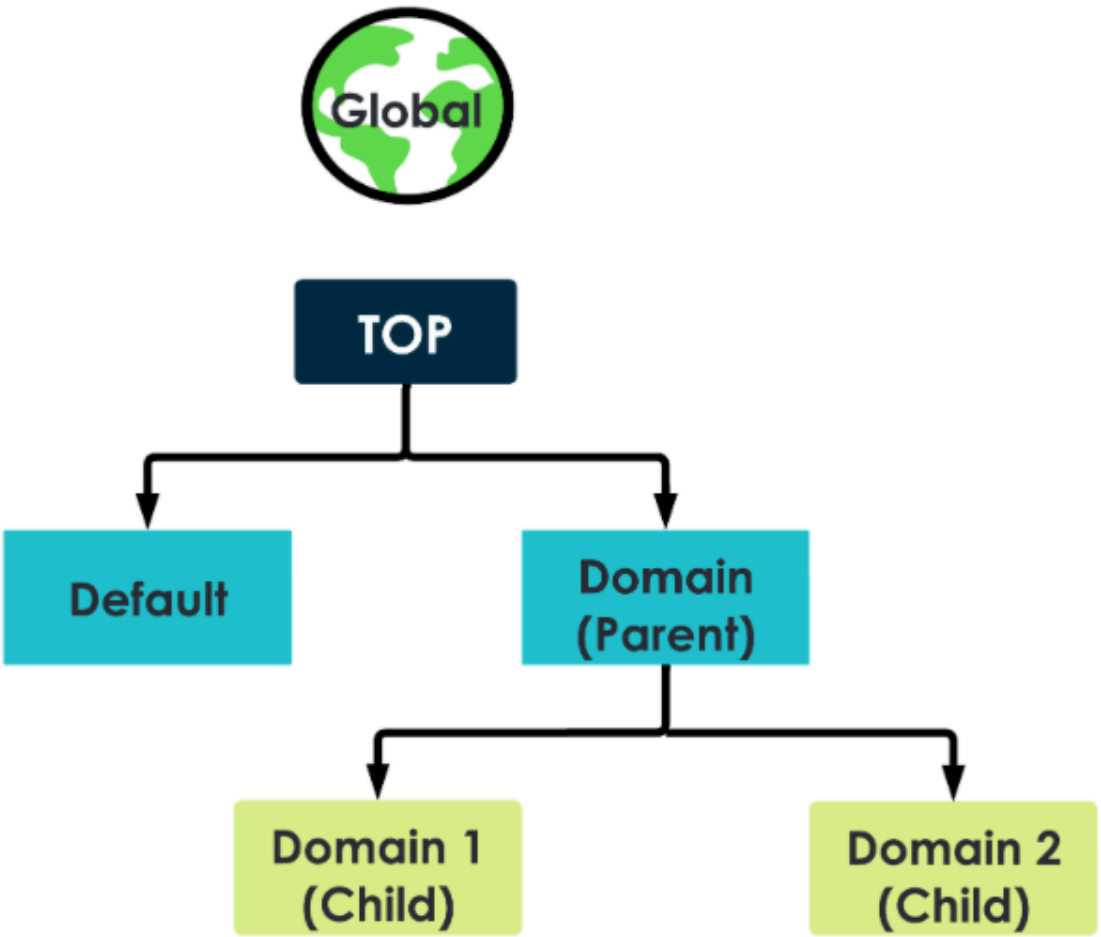
Orientação adicional para implantar com sucesso a Prestação de serviços de RH em um ambiente separado por domínio.

As seções a seguir explicam como configurar com sucesso o Domain Separation em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uma hierarquia de separação de domínio



Serviços de RH

Ao configurar serviços de RH em um domínio global, observe os seguintes pontos:

Limitações

1. O administrador de qualquer domínio pode editar os serviços de RH globais, o que afeta todos os outros domínios.
2. Um serviço de RH criado em um domínio global estará presente em todos os outros domínios.

Instruções

- Esta instrução se aplica à primeira limitação: você pode criar ou atualizar a ACL de gravação em uma tabela de serviço de RH para que os serviços de RH globais só possam ser editados por administradores de RH em um domínio global.
- Esta instrução se aplica à segunda limitação: ao usar critérios de RH, você pode restringir os serviços de RH globais a serem usados somente para determinados domínios. No entanto, isso não interromperá o acesso de um serviço global para exibir e modificar o serviço de RH global por administradores de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações de RH

Ao configurar as aprovações de RH para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando os usuários do domínio primário e do domínio secundário são adicionados ao mesmo grupo de aprovação:

- O caso de RH do domínio primário será aprovado para um domínio secundário, mesmo quando os usuários do domínio secundário não tiverem acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no Domínio (Primário) será aprovado para usuários do Domínio 1 e Domínio 2, mesmo quando eles não tiverem acesso ao caso (consulte a imagem da hierarquia do domínio).
- O caso de RH do domínio secundário não será aprovado para o domínio primário, mesmo quando os usuários do domínio primário tiverem acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no Domínio 1 não será aprovado para usuários no Domínio (Primário), mesmo quando eles tiverem acesso ao caso.

Instruções

Não use grupos globais ou grupos em um domínio primário para aprovações. Ao usar esses grupos para aprovação, verifique se você usa uma hierarquia de domínio plana, caso contrário, use grupos de aprovação específicos do domínio.

Regras de atribuição de RH

Ao configurar regras de atribuição de RH para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando os usuários do domínio primário e do domínio secundário são adicionados ao mesmo grupo de aprovação:

- O caso de RH do domínio primário pode ser atribuído a um domínio secundário mesmo quando os usuários do domínio secundário não têm acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no domínio (primário) pode ser atribuído a usuários do domínio 1 e do domínio 2, mesmo quando eles não têm acesso ao caso (consulte a imagem da hierarquia do domínio).
- O caso de RH do domínio secundário pode não ser atribuído ao domínio primário, mesmo quando os usuários do domínio primário têm acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no Domínio 1 pode não ser aprovado para usuários do Domínio (Primário), mesmo quando eles têm acesso ao caso.

Instruções

- Para uma regra de atribuição em um domínio, use o grupo do mesmo domínio.
- Ao usar grupos globais para uma atribuição, use uma hierarquia de domínio plana, caso contrário, use os grupos de atribuição específicos do domínio.

Grupo de atribuição de RH

Ao configurar grupos de atribuição de RH para Domain Separation, observe o seguinte:

Limitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para um caso de RH criado no domínio primário, o grupo de atribuição do domínio secundário pode ser selecionado. Por exemplo, para um caso de RH no Domínio (Primário), o usuário pode selecionar um grupo de atribuição do Domínio 1.

Instruções

Selecione o grupo de atribuição correto para um domínio primário. Não selecione um grupo de atribuição de um domínio secundário.

ANS de RH

Ao configurar SLAs de RH para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Como administrador:

- Configure o ANS específico do domínio de acordo com seus requisitos.
- Configure a definição do ANS global se todos os domínios exigirem a mesma definição do ANS.

Modelos de resposta de RH

Ao configurar modelos de resposta de RH para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Você pode configurar modelos de resposta com um domínio global ou específico. Os modelos globais poderão ser acessados por todos os outros domínios, enquanto um modelo de domínio específico poderá ser acessado somente por esse domínio.

Advanced Work Assignment (AWA) para RH

Ao configurar o bate-papo com o atendente de RH (AWA) para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando você tem o AWA configurado com um grupo global, os usuários de um domínio específico obtêm a opção **Conectar-se ao atendente** mesmo quando um agente desse domínio não está disponível. Por exemplo, se os agentes disponíveis forem apenas do Domínio 1 e o usuário do Domínio 2 tentar se conectar ao atendente, o usuário terá a opção de **Conectar-se a um atendente**, mas o roteamento real para qualquer agente não acontecerá.

Instruções

O AWA pode ser configurado para grupos globais ou específicos do domínio. Se você estiver usando o grupo global para configuração do AWA, verifique se pelo menos um dos agentes globais está sempre disponível.

Regras de escalação

Ao configurar regras de escalação para Domain Separation, observe o seguinte ponto:

Configure regras de escalação na camada global ou em uma camada específica de domínio. Para uma regra de escalação no domínio primário, não selecione um grupo de domínios secundários.

Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais

Ao configurar a Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mantenha um registro de conexão separado por domínio.
- Copie o fluxo programado padrão no respectivo domínio para cada integração.
- Copie o fluxo de interface externa do gatilho padrão para o respectivo domínio.

Resolução automática de problemas para RH

A aplicação Resolução automática de problemas para RH usa inteligência artificial (IA) para fornecer respostas quase em tempo real às consultas de rotina do seu funcionário. Quando seus funcionários usam os canais de solicitação e resposta, você pode coletar o feedback deles para melhorar a qualidade das recomendações.

Ao usar a aplicação Resolução automática de problemas para RH, seus funcionários podem pedir ajuda por meio dos canais de solicitação. Eles podem receber resoluções para suas solicitações por meio dos canais de resposta. A aplicação Resolução automática de problemas também identifica os casos que são críticos ou confidenciais e os chama a atenção de um agente para assistência oportuna.

Os principais benefícios do uso da aplicação Resolução automática de problemas são:

- Resoluções automáticas para as perguntas do seu funcionário.
- Experiência omnicanal ou multicanal para que seus funcionários tenham vários canais para solicitar e receber ajuda.
- Economia de custos por meio do autoatendimento porque você não precisa de muitos agentes para responder a perguntas.
- Respostas quase em tempo real para seus funcionários.
- Painel que seus agentes e gerentes podem usar para monitorar as métricas de sucesso.

Resolução automática de casos de RH com tecnologia de IA

Para casos não críticos de alto volume, a aplicação Resolução automática de problemas oferece opções de autoatendimento quase em tempo real por meio dos canais de resposta com os quais o funcionário deseja se envolver. A aplicação Resolução automática de problemas pode detectar quais casos são críticos e chamar a atenção dos agentes para eles, o que garante que o funcionário receba assistência oportuna.

Experiência omnicanal ou multicanal

A experiência omnicanal ou multicanal permite que os funcionários peçam ajuda por meio do canal mais conveniente para eles, para que possam receber uma resposta quase em tempo real em seus canais preferenciais. Por exemplo, uma consulta geral de rotina que é recebida por e-mail pode ser resolvida automaticamente por meio de um serviço de mensagens curtas/SMS (SMS) para funcionários remotos ou Microsoft Teams para os funcionários que vão ao escritório. Seus funcionários decidem como desejam as respostas.

Economia de custos para a organização

Quase 50% a 80% das solicitações de funcionários são enviadas por meio de um formato não estruturado porque os funcionários geralmente preferem o caminho mais fácil e rápido para pedir ajuda. A maioria dessas solicitações é de rotina ou não crítica. Usando a aplicação Resolução automática de problemas, você pode automatizar a resolução de casos de alto volume e baixo valor RH. Essa automação reduz o custo e o esforço de triagem manual e resolução de casos de rotina.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resposta quase em tempo real

A aplicação Resolução automática de problemas fornece uma resposta quase em tempo real (geralmente de 3 a 5 segundos) para consultas de rotina dos funcionários. Os funcionários não precisam esperar de 3 a 5 dias para que um agente entre em contato com eles para resolver suas dúvidas.

Painel para monitorar suas métricas de sucesso

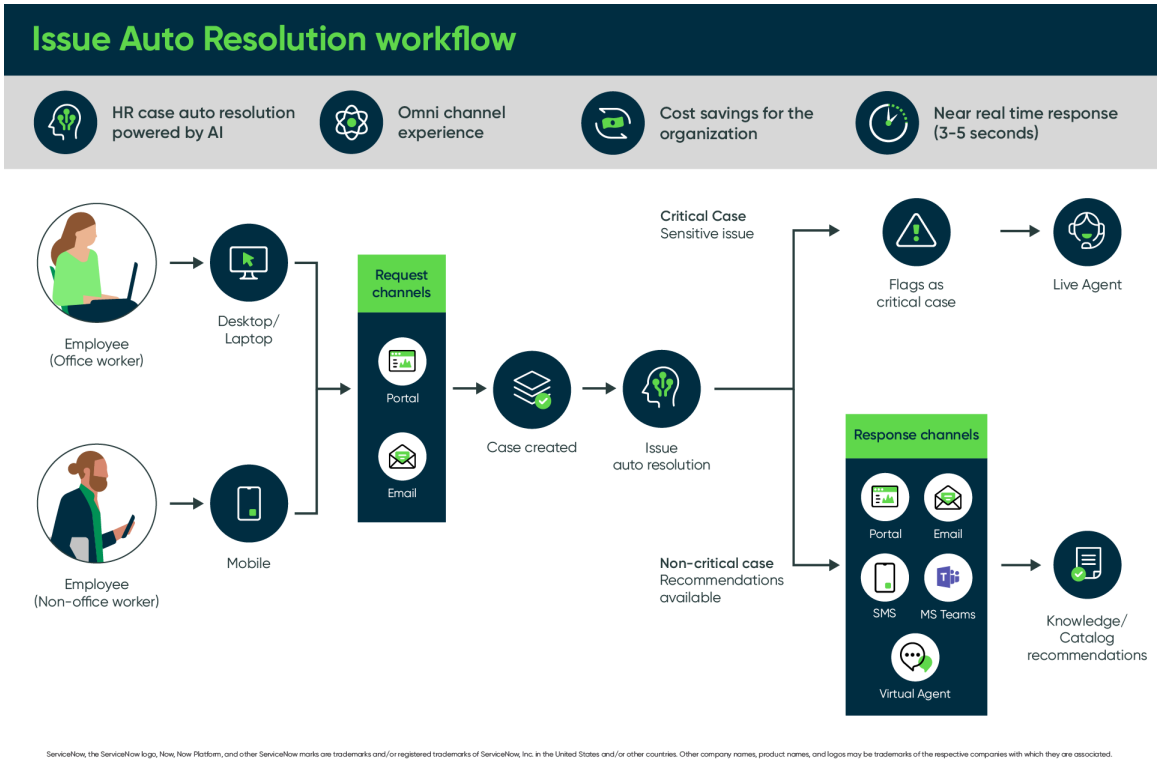
O painel Resolução automática de problemas permite que os administradores monitorem as métricas de sucesso do painel. Essas métricas podem fornecer detalhes dos casos resolvidos automaticamente, custos estimados e economias de tempo por meio de Resolução automática de problemas.

Explorar  Saiba como os funcionários usam os canais de solicitação e obtenham ajuda por meio de seus canais de resposta preferenciais com Resolução automática de problemas.	Uso  Processe como RH casos e feedback são tratados por Resolução automática de problemas.
Solução Performance Analytics e relatórios  Monitorar as métricas de sucesso de Resolução automática de problemas com base no desempenho de resolução de casos da aplicação	Configurar  Saiba mais sobre a implementação de Resolução automática de problemas

Explorando Resolução automática de problemas para RH

Resolução automática de problemas para RH permite que os funcionários usem canais de solicitação e canais de resposta para comunicação e coleta feedback deles para melhorar a qualidade das recomendações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Resolução automática de problemas para RH torna mais fácil pedir e receber ajuda para todos os funcionários. Os funcionários de escritório com acesso aos canais podem pedir ajuda por meio de um desktop ou laptop. Funcionários fora do escritório, com acesso limitado a computadores, podem pedir ajuda por meio de um telefone celular. Resolução automática de problemas para RH fornece um caminho de autoatendimento completo para resolver solicitações de funcionários em uma ampla variedade de canais usando IA e automação.

Canais de solicitação e resposta

Os funcionários podem solicitar ajuda ou criar um caso usando canais de solicitação, como e-mail ou Portal do funcionário.

Os funcionários recebem comunicação de Resolução automática de problemas por meio de canais de resposta. Se um RH caso for avaliado como não crítico e o conteúdo de autoatendimento estiver disponível, Resolução automática de problemas enviará uma sugestão por meio do canal de resposta preferencial do funcionário. Os funcionários podem receber assistência por meio de canais como e-mail, SMS, Portal do funcionário, Microsoft Teamsou Virtual Agent (web). Fornecer diversos canais de resposta permite que os funcionários recebam comunicação de Resolução automática de problemas por meio de seu meio de comunicação preferencial.

Como o Resolução automática de problemas funciona

Depois que uma consulta geral é criada, Resolução automática de problemas usa Inteligência Artificial (IA) e Compreensão da linguagem natural (NLU) para interpretar o tom e a intenção do caso. A IA analisa a descrição do caso RH e identifica sua criticidade. Casos críticos são sinalizados para um atendente para assistência oportuna. Para casos não críticos, o IAR responde com artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo para referência. Durante o processo de resolução de casos, os funcionários podem solicitar assistência do agente a qualquer momento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Noções básicas sobre feedback

Depois de revisar os artigos de conhecimento ou itens do catálogo recomendados, um funcionário pode optar por indicar se os artigos de conhecimento e os itens do catálogo são úteis para resolver a consulta. Se as recomendações forem úteis, o caso será resolvido automaticamente sem qualquer intervenção manual do agente. Caso contrário, o caso será movido para a fila de um agente para obter mais assistência.

Casos críticos são levados ao conhecimento de um agente e o agente atribuído pode fornecer feedback sobre a previsão. O feedback pode ser usado para treinar os modelos de aprendizado de máquina para que a aplicação fique mais inteligente com o tempo.

Assistência Pesquisa com IA aprimorada para consultas gerais RH

Refine os resultados da pesquisa com a capacidade de assistência Pesquisa com IA aprimorada disponível em Central do funcionário. Resolva problemas menores com recomendações intuitivas antes de enviar um formulário de criação de incidente.

Use a funcionalidade de pesquisa aprimorada que fornece recomendações relevantes para resolver seu problema por conta própria enquanto preenche um formulário de criação de incidente. A pesquisa contextual entende textos longos para fornecer sugestões intuitivas. Você pode tentar resolver seu problema com os recursos sugestivos antes de criar um incidente.

Você pode encontrar Catálogo de serviços itens e Base de conhecimento artigos como recomendações para sua pesquisa.

O recurso está disponível a partir da versão Yokohama.

Para obter mais informações sobre como configurar a funcionalidade de assistência Pesquisa com IA, consulte Configurar Pesquisa com IA Assist para um produtor de registro .

Configuração da resolução automática de problemas para RH

Configurar Resolução automática de problemas ajuda sua organização a fornecer respostas quase em tempo real às consultas de rotina de seus funcionários. Para exibir as configurações da resolução automática de problemas, navegue até **Tudo** > **Resolução automática de problemas** > **Configurações**.

Muitas configurações estão predefinidas para Resolução automática de problemas. Para saber mais sobre as definições de configuração de tarefa, consulte Configuração e execução de simulações de resolução automática .

Usando Resolução automática de problemas para RH para lidar com casos

Você pode usar a aplicação Resolução automática de problemas para RH para lidar rapidamente com os casos de alto volume e baixo valor RH da sua organização e reduzir a carga dos agentes para que eles possam se concentrar em problemas que precisam de mais experiência ou assistência manual.

Visão geral

Ao fornecer aos seus funcionários conteúdo de autoatendimento para consultas de rotina por meio da aplicação Resolução automática de problemas para a aplicação RH, você pode ajudar a resolver seus casos RH com mais rapidez. Sem a aplicação Resolução automática de problemas para RH, seus agentes levariam pelo menos de 3 a 5 dias para resolver esses casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

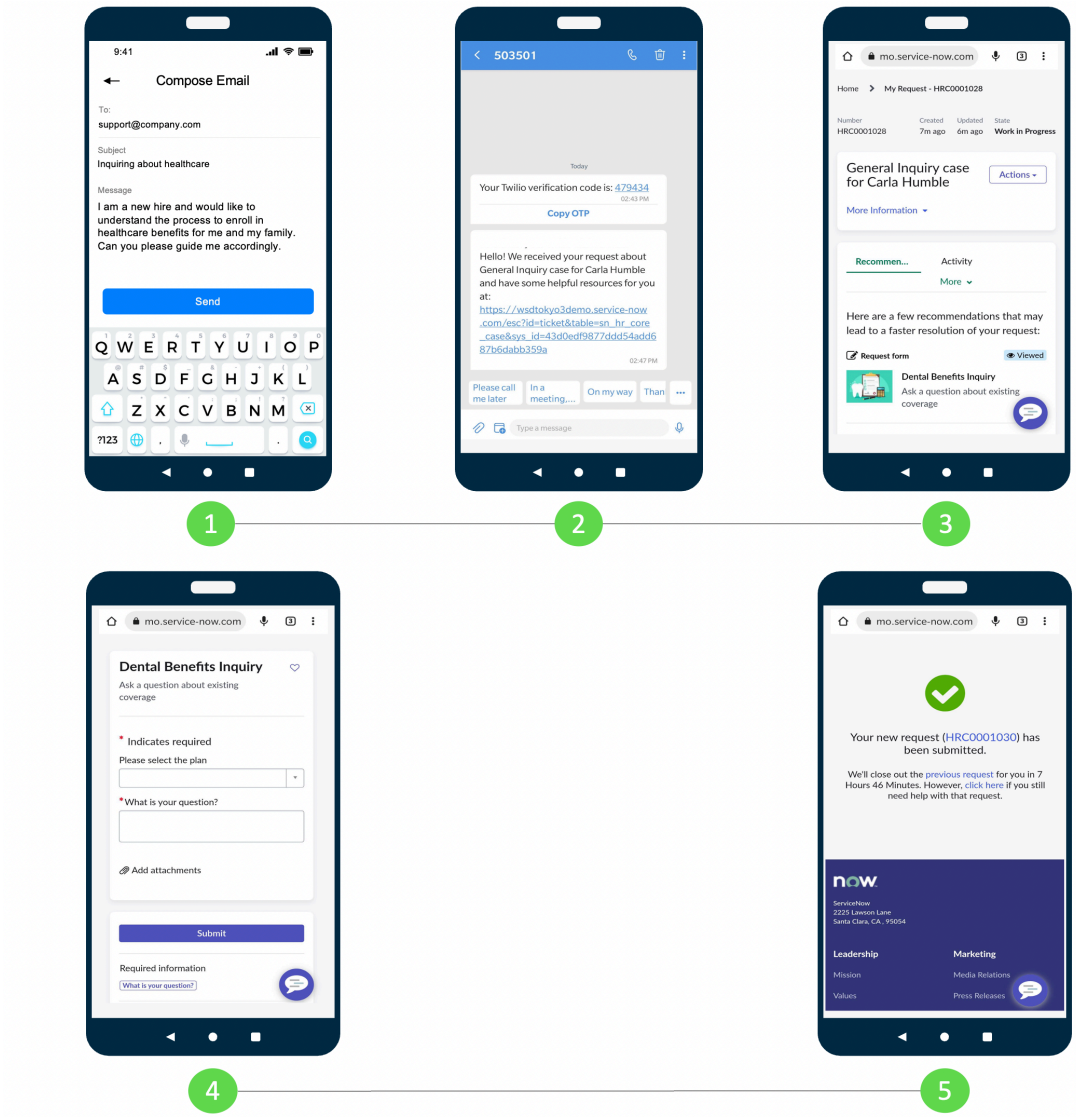
Os dois cenários a seguir mostram como você pode usar a aplicação Resolução automática de problemas em sua organização.

Cenário 1 - Envio de catálogo bem-sucedido

Digamos que um funcionário tenha ingressado recentemente na sua organização. O funcionário não tem um laptop da empresa. O principal método para solicitações relacionadas ao trabalho é por meio do endereço de e-mail de suporte da empresa. O funcionário possui um telefone celular pessoal, que é o modo de comunicação preferido do funcionário.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um telefone celular pessoal para fazer uma solicitação relacionada à saúde.

Funcionário fazendo perguntas sobre benefícios de assistência médica



1. O funcionário envia uma RH consulta geral por e-mail do dispositivo móvel do próprio funcionário.
2. O funcionário recebe uma notificação por SMS com recomendações relacionadas à consulta.
3. O funcionário clica no link na mensagem SMS e faz login no Portal do funcionário para exibir as recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. O funcionário passa por todas as recomendações, preenche o formulário de solicitação e o item do catálogo e envia o formulário.
5. Um novo caso estruturado é criado. O caso original é encerrado automaticamente.

> **Nota:** Se o funcionário não estiver satisfeito com a resolução, ele poderá optar por se conectar com um agente para obter mais assistência.

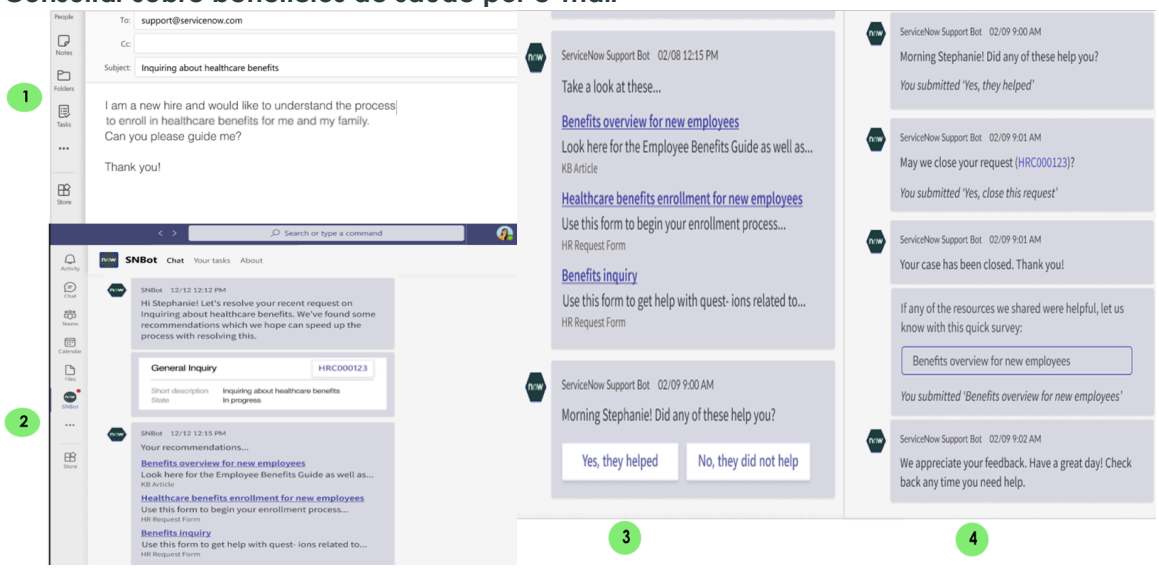
O funcionário recebe um SMS de acompanhamento sobre o feedback sobre a consulta original. Em minutos, o problema é resolvido por meio dos canais que o funcionário conhece. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

Cenário 2 - Artigo de conhecimento útil

Digamos que um funcionário ingressou recentemente na sua organização como gerente de programa e está atribuído a um laptop da empresa. O funcionário passa a maior parte do tempo em reuniões ou se comunicando com várias partes interessadas por e-mail e Microsoft Teams. O funcionário prefere entrar em contato por meio desses canais quando surgir uma pergunta.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um laptop da empresa para gerar uma solicitação relacionada à saúde.

Consultar sobre benefícios de saúde por e-mail



1. O funcionário envia uma RH consulta geral por e-mail por meio de um computador desktop.
2. O funcionário faz login em Microsoft Teams e é saudado pela assistência virtual Resolução automática de problemas.

   O funcionário visualiza os artigos da base de conhecimento recomendados pela aplicação Resolução automática de problemas para RH e fica satisfeito com as informações, mas depois se esquece do caso em aberto.

3. A aplicação Resolução automática de problemas rastreia que o funcionário visualizou algumas das recomendações, mas não respondeu ao caso. No dia seguinte, o

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário recebe uma mensagem de acompanhamento em Microsoft Teams para solicitar feedback.

4. O funcionário responde com um feedback positivo e um consentimento de fechamento de caso. O caso é encerrado automaticamente.

Em um dia, o problema é resolvido por meio dos canais preferenciais do funcionário. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

Simplificando a experiência de autenticação para seus funcionários remotos

Com a aplicação Resolução automática de problemas, você pode simplificar a experiência de autenticação para seus funcionários remotos. Em vez de inserir um nome de usuário e senha para acessar o portal de serviços, seus funcionários remotos podem acessar o portal por meio de um link em um serviço de mensagens curtas (SMS) ou e-mail.

Ao usar a aplicação Resolução automática de problemas, seus funcionários remotos que não têm as credenciais corporativas ainda podem acessar o portal de serviços sem inserir um nome de usuário e senha. Quando você cria um caso para o funcionário, esse funcionário recebe um link por meio de texto (SMS) ou e-mail. Esse link os direciona para a página de login, onde são solicitados a inserir um nome de usuário e senha. Com este recurso de experiência de autenticação simplificada, esses funcionários, que atendem aos critérios do usuário mencionados na propriedade do sistema *`sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`*, podem acessar o portal sem inserir credenciais.

Você pode instalar o plug-in Autenticação com limite de tempo (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) para estender a funcionalidade principal da aplicação Resolução automática de problemas.

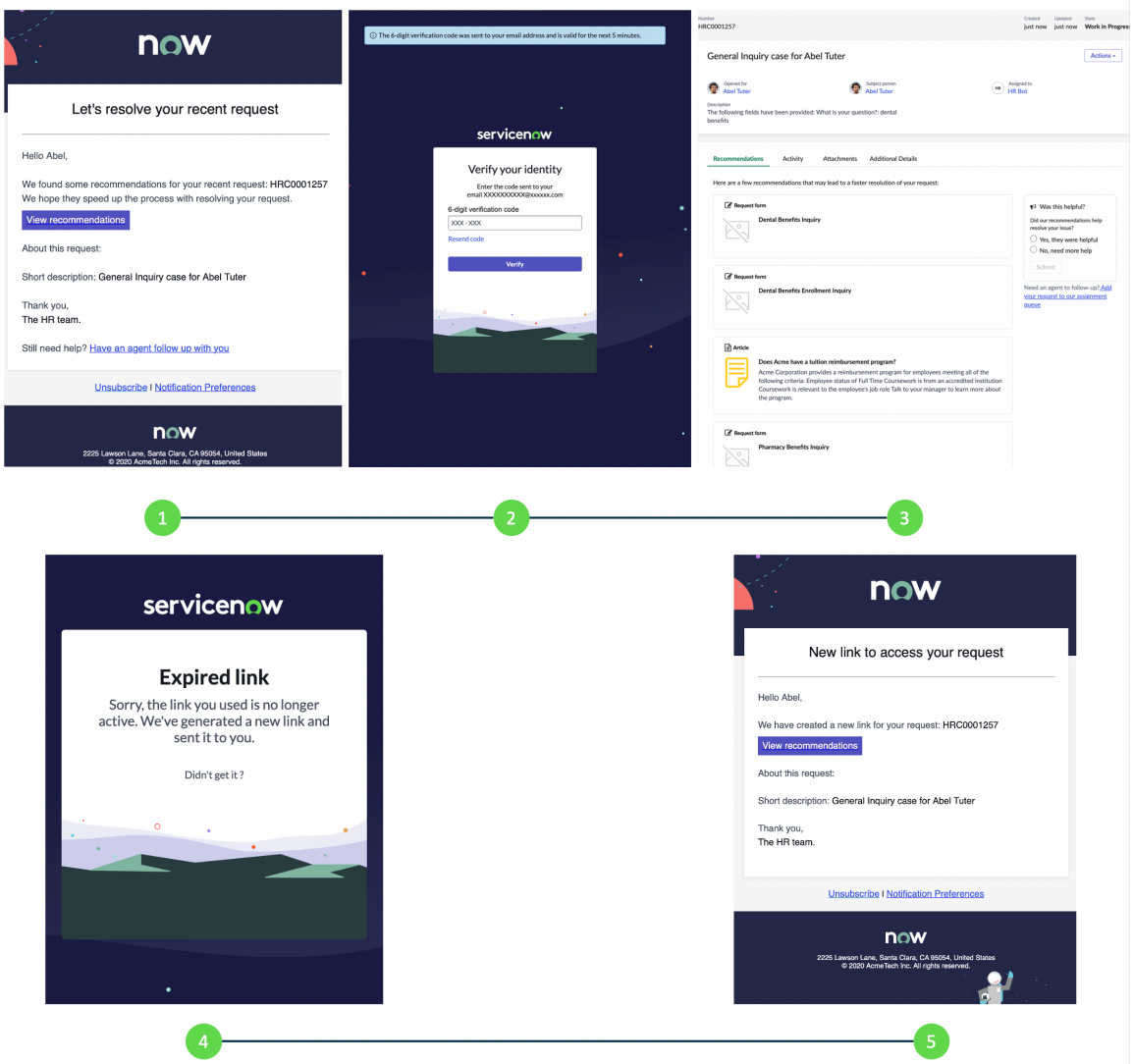
Experiência de login bem-sucedida e simplificada

Digamos que um funcionário remoto tenha ingressado recentemente na sua organização. Seu funcionário não tem as credenciais corporativas para acessar o portal de serviços, mas ele tem uma consulta sobre a inscrição em benefícios odontológicos. Com a aplicação Resolução automática de problemas, seu funcionário pode acessar o portal de serviços por e-mail usando um dispositivo pessoal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário remoto pode fazer login no portal sem credenciais usando um link de resumo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de login simplificada para trabalhadores remotos



Tradução automática

O processo é o seguinte:

1. O funcionário remoto recebe o link de resumo por e-mail.
2. O link direciona o funcionário para verificar a página de identidade, na qual o funcionário deve inserir uma senha de uso único (OTP) recebida por e-mail.
3. O funcionário é direcionado para a página de tíquete padrão, onde pode exibir as recomendações.

> **Nota:** A validade do link depende dos valores definidos no registro de configuração da autenticação com limite de tempo. Nesse caso, o número máximo de vezes que um funcionário pode usar o link é definido como um.

4. O funcionário é redirecionado para a página de link expirado quando tenta usar o mesmo link novamente.
5. O funcionário recebe um e-mail com um novo link de resumo.

Autenticação com limite de tempo

Você pode executar as seguintes tarefas para definir as propriedades de autenticação com limite de tempo existentes:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a propriedade de autenticação com limite de tempo glide.authenticate.enable.time_limited_authentication.
- Desabilite a propriedade de recuperação de conta.
- Habilite o Single Sign-on (SSO) de vários provedores.
- Habilite o campo **Ativo** no registro de configuração das propriedades de autenticação com limite de tempo.

Para saber como configurar as propriedades, consulte Formulário Propriedades da autenticação com limite de tempo.

Para saber mais sobre autenticação com limite de tempo, consulte Autenticação com limite de tempo .

Critérios do usuário para gerar o link de resumo

Você pode usar a propriedade do sistema sn_iar_hr.digest_link_user_criteria para obter e validar os critérios do usuário para gerar o link de resumo. Este link aparece em um SMS ou e-mail enviado ao funcionário. O valor deve ser o sys_id dos critérios do usuário ativo. Para obter mais informações, consulte Formulário Critérios do usuário.

Usuários com as funções admin e sn_hr_core.admin podem atribuir a função sn_iar_hr.digest_link_user. Esta função é adicionada aos critérios do usuário disponíveis para validar se esse usuário se qualifica para a geração de link de resumo.

Formulário Propriedades da autenticação com limite de tempo

Use o registro de autenticação com limite de tempo de resolução automática de problemas para definir os campos que estão relacionados à validade, expiração e redirecionamento com falha do link.

Formulário Propriedades da autenticação com limite de tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro.
Uso único	Número máximo de vezes que um usuário pode fazer login.
Ativo	Opção para habilitar a propriedade de autenticação com limite de tempo. **Nota:** Selecione esta opção para ativar a propriedade.
Campo de expiração	Expiração em minutos. O mínimo é 30. O máximo é 1440. **Nota:** O número máximo de tentativas de login é alterado para uma quando a expiração é superior a 120 minutos.
Máximo de tentativas de login	Número máximo de vezes que pode ser usado para fazer login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Propriedades da autenticação com limite de tempo

Campo	Descrição
Falha no redirecionamento	URL para redirecionar os usuários após uma tentativa de login com falha. Um exemplo desse tipo de URL é um artigo de conhecimento público que descreve o erro e tem links úteis. Outro exemplo é uma URL interna da empresa (por exemplo, http://portal.companya.com/logout). **Nota:** Você deve alterar o link de base com o link de base da instância.
Redirecionamento de logout externo	URL para redirecionar os usuários após o logout, normalmente de volta para o portal que habilitou o Single Sign-on (SSO) (por exemplo, http://portal.companya.com/logout). **Nota:** Altere o link no exemplo para corresponder ao link de base da instância.

Como usar o feedback do agente para melhorar as previsões de criticidade do caso

Ao usar o feedback do seu agente para determinar o quão crítico é um caso, você pode melhorar os modelos de aprendizado de máquina (ML) da aplicação Resolução automática de problemas (IAR) para prever casos com mais precisão ao longo do tempo.

Quando um agente cria um caso, Resolução automática de problemas prevê a gravidade do problema. No entanto, no passado, essas previsões às vezes precisaram ser aprimoradas. Para melhorar a classificação de casos por meio de modelos de aprendizado de máquina (ML), um novo campo, chamado **Resolução requer** campo, foi introduzido para os agentes de RH darem feedback. Os agentes só podem ver este campo em um formulário de caso de RH quando Resolução automática de problemas tiver previsto a criticidade desse caso.

O uso da resolução requer campo

O campo **Resolução requer** inclui os valores que se baseiam no feedback que os agentes de RH forneceram sobre a previsão de criticalidade. O campo **Resolução requer** inclui as opções listadas na tabela a seguir.

A resolução requer valores de campo

Nome	Descrição
Ação urgente do agente	A atenção imediata do agente é necessária para resolver o caso.
Somente conteúdo de autoatendimento	O usuário pode resolver o caso com conteúdo de autoatendimento.
Ação não urgente do agente	O caso não é crítico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes podem escolher o feedback correto nas opções de campo para saber quando as Resolução automática de problemas previsões estão corretas ou não.

Mapeamento de prioridade de resolução

Os agentes veem uma mensagem informativa na tela quando mudam a resolução necessária, a prioridade ou o estado do caso. Por exemplo, digamos que um agente selecione a opção **Ação urgente do agente**. A prioridade selecionada é **Baixa**, portanto, o agente vê a mensagem "A resolução requer que o campo é inconsistente com a prioridade do caso. Revise." Usando o mapeamento de prioridade de resolução, os agentes podem corrigir o problema quando a prioridade for inconsistente com a urgência do caso.

Mensagens informativas também podem aparecer como mudanças de prioridade. A resolução requer que um agente faça mudanças ou mudanças de estado.

Resultados de pesquisa aprimorados em IAR com Virtual Agent

A aplicação Resolução automática de problemas para RH aprimorou seus resultados de pesquisa com a introdução de Virtual Agent no fluxo de pipeline IAR. O funcionário agora pode receber um tópico Virtual Agent correspondente como uma recomendação para um caso não crítico, quando o tópico estiver disponível no banco de dados, antes que a aplicação execute uma Pesquisa com IA geral.

Na versão anterior de Resolução automática de problemas para RH, todos os casos não críticos RH receberam recomendações baseadas somente nos resultados da Pesquisa com IA. Com esta versão aprimorada, a aplicação IAR verifica primeiro se um tópico Virtual Agent correspondente está disponível para esse caso de RH específico. Se houver um tópico Virtual Agent correspondente, a aplicação IAR recomendará o tópico Virtual Agent identificado para o funcionário. Se nenhum tópico Virtual Agent correspondente for encontrado, a aplicação executará uma Pesquisa com IA e as recomendações serão enviadas ao funcionário com base nos resultados da Pesquisa com IA.

Nota: Para habilitar a recomendação de tópico Virtual Agent no Resolução automática de problemas para RH, o administrador deve definir a propriedade sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable como verdadeira. A equipe de suporte ServiceNow® pode atualizar este recurso para o seu fluxo Resolução automática de problemas.

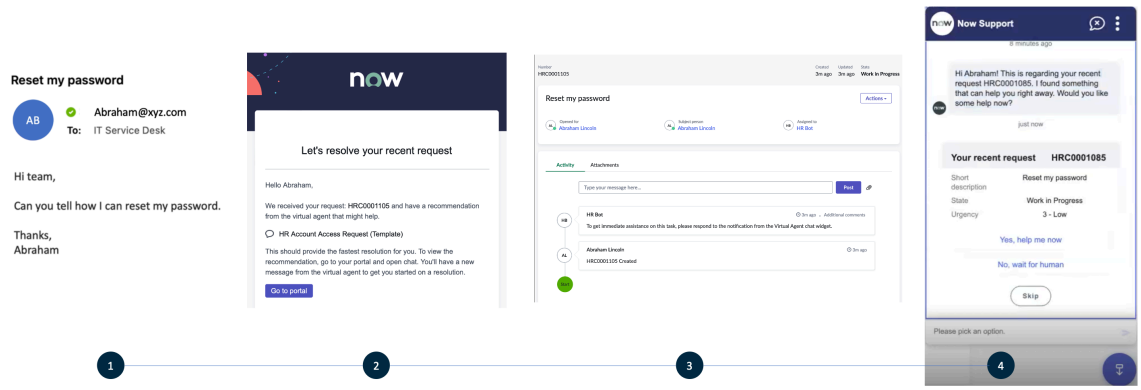
Virtual Agent fluxo de tópico

Quando um funcionário envia um caso de recursos humanos (RH) por e-mail ou portal, o Resolução automática de problemas verifica primeiro se o valor da propriedade *sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable* está definido como **verdadeiro**. Se o valor da propriedade for **Verdadeiro**, o Resolução automática de problemas verificará se a intenção correspondente ao mapa de tópicos está ativa ou não no registro **de configuração de resolução automática**. Quando o valor da propriedade é **Falso**, Resolução automática de problemas continua a executar a Pesquisa com IA normal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe uma recomendação de tópico Virtual Agent quando envia um caso de RH por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópico de VA no fluxo Resolução automática de problemas



O processo é o seguinte:

1. Um RH caso é enviado pelo funcionário por meio de um e-mail.
2. O funcionário recebe um e-mail com a recomendação de tópico Virtual Agent.
3. O funcionário seleciona **Ir para o portal** para acessar os detalhes do caso no portal.
4. O funcionário acessa o tópico Virtual Agent selecionando o ícone de bate-papo Virtual Agent no portal e selecionando a notificação de recomendação de caso.

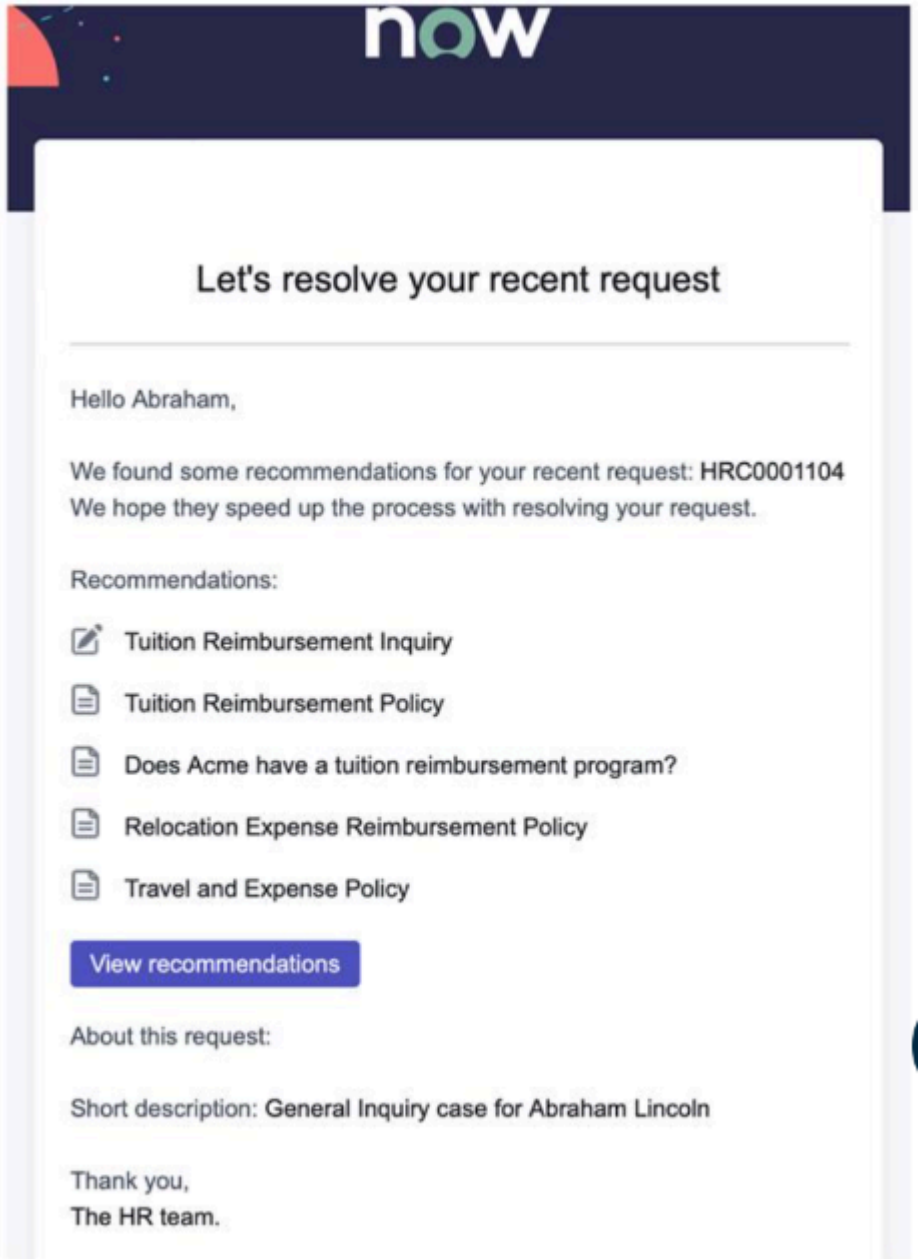
Exibição de recomendações aprimoradas no e-mail para o fluxo da Pesquisa com IA

A nova seção de recomendações exibe os títulos dos artigos de conhecimento e itens do catálogo no e-mail. O O ícone indica que o título da recomendação é um artigo de conhecimento. O O ícone indica que o título da recomendação é um item do catálogo.

O exemplo a seguir mostra como a seção de visualização de novas recomendações aparece no e-mail que você recebe quando o caso de RH obtém resultados da Pesquisa com IA como recomendações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de novas recomendações no e-mail



Tradução automática

Resolução automática de problemas para RH painel

Com o painel Resolução automática de problemas para RH, você pode ver uma representação gráfica do desempenho de resolução de casos da aplicação Resolução automática de problemas. Você também pode monitorar as métricas de sucesso de casos resolvidos automaticamente, custos estimados e economia de tempo usando a aplicação.

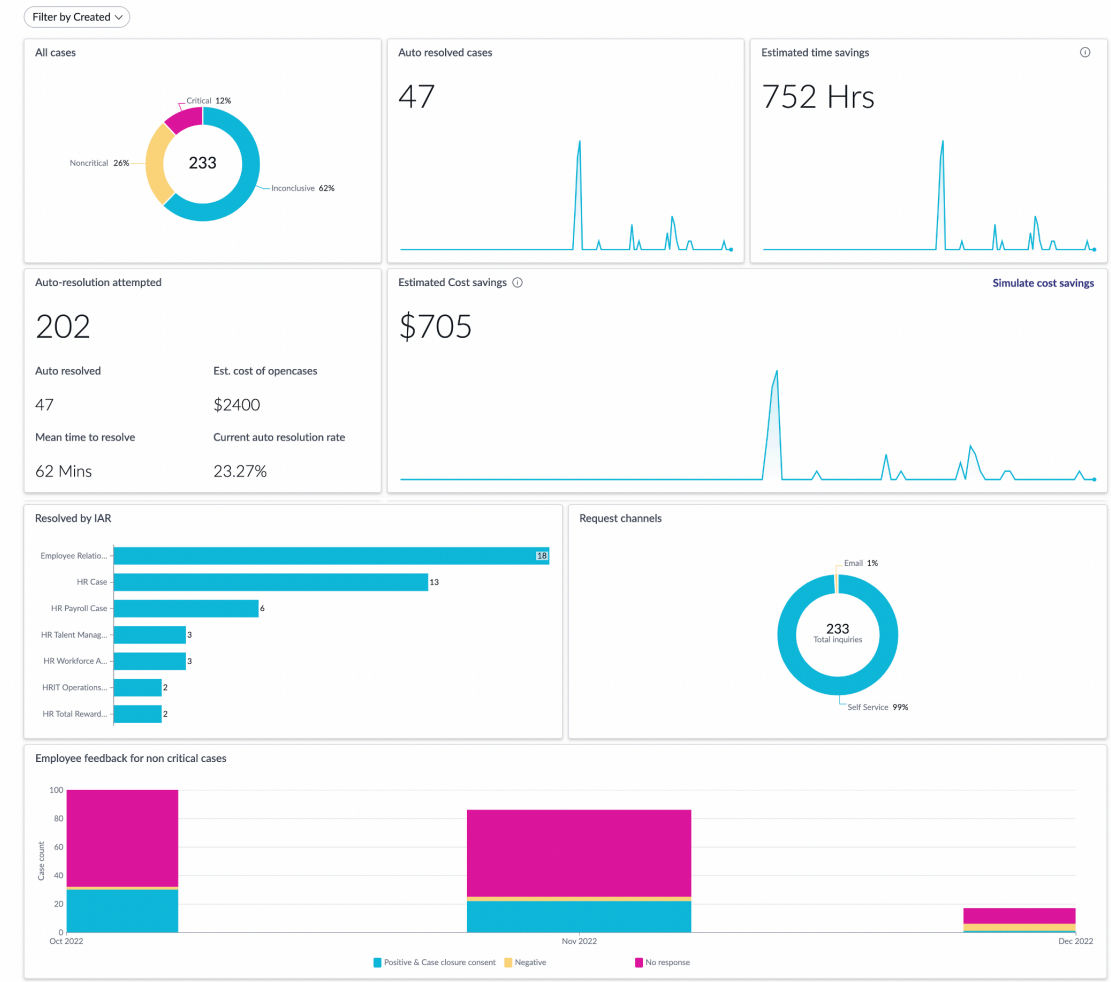
Visão geral do painel

O painel mostra uma janela quase em tempo real sobre o desempenho de resolução de casos da aplicação de identificação e resolução automática de casos não críticos.

O exemplo a seguir mostra a perspectiva de exibição do painel.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário do painel



Relatórios e indicadores

A tabela a seguir mostra os relatórios e indicadores que você usa para rastrear e monitorar o desempenho da aplicação.

Tipo de gráfico e descrição

Título do gráfico	Tipo	Descrição
Todos os casos	Donut	Número total de consultas gerais feitas pelos funcionários. **Nota:** Os pontos de dados deste relatório são previstos pela solução de aprendizado de máquina (ML) subjacente e diferem do relatório de casos não críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gráfico e descrição

Título do gráfico	Tipo	Descrição
Resolvido automaticamente (casos não críticos)	Pontuação Única	Resolução automática de problemas A aplicação respondeu a casos com conteúdo de autoatendimento como recomendações.
Estimativa de economia de tempo	Pontuação Única	Total de horas que você economizou usando a aplicação Resolução automática de problemas.
Estimativa de economia de custos	Pontuação Única	Custos estimados para resolver os casos em aberto (casos em aberto multiplicados pelo custo médio de nível/nível 1 por caso).
Simular economia de custos	Pontuação Única	Estima suas economias de custos.
Custo estimado de casos em aberto	Pontuação Única	Valor monetário estimado que sua organização deve gastar para resolver casos em aberto.
Tempo médio de resolução	Pontuação Única	Tempo médio para resolver casos que foram previstos como casos não críticos. **Nota:** O tempo de resolução do caso depende do feedback do funcionário e dos acordos de nível de serviço (ANS).
Taxa de resolução automática atual	Pontuação Única	Número de casos que foram resolvidos automaticamente do número total de casos que foram previstos como não críticos.
Tentativa de resolução automática	Pontuação Única	Número total de casos para os quais o desvio é uma tentativa de casos que passaram pela previsão de IA.
Resolvido pelo IAR	Barra horizontal	Número de casos resolvidos automaticamente por meio da aplicação Resolução automática de problemas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gráfico e descrição

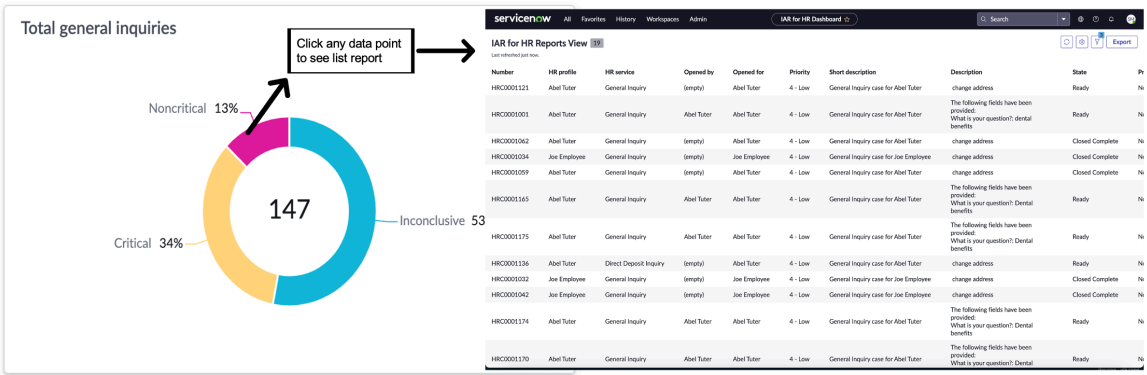
Título do gráfico	Tipo	Descrição
		para cada RH centro de excelência (COE).
Solicitar canais	Donut	Percentual de consultas gerais que foram recebidas por meio de canais de solicitação.
Feedback do funcionário para casos não críticos	Barra vertical	Padrão de feedback do funcionário para todos os casos não críticos da aplicação Resolução automática de problemas.

Exibição de relatório detalhado

Cada relatório do painel está relacionado a uma fonte de dados (tabela ou indicador). Selecione cada ponto de dados em um relatório para ver a lista detalhada de dados.

O exemplo a seguir mostra como a seleção de qualquer ponto de dados no painel fornece o relatório de lista completo.

Exibição do relatório de lista



Filtros do painel

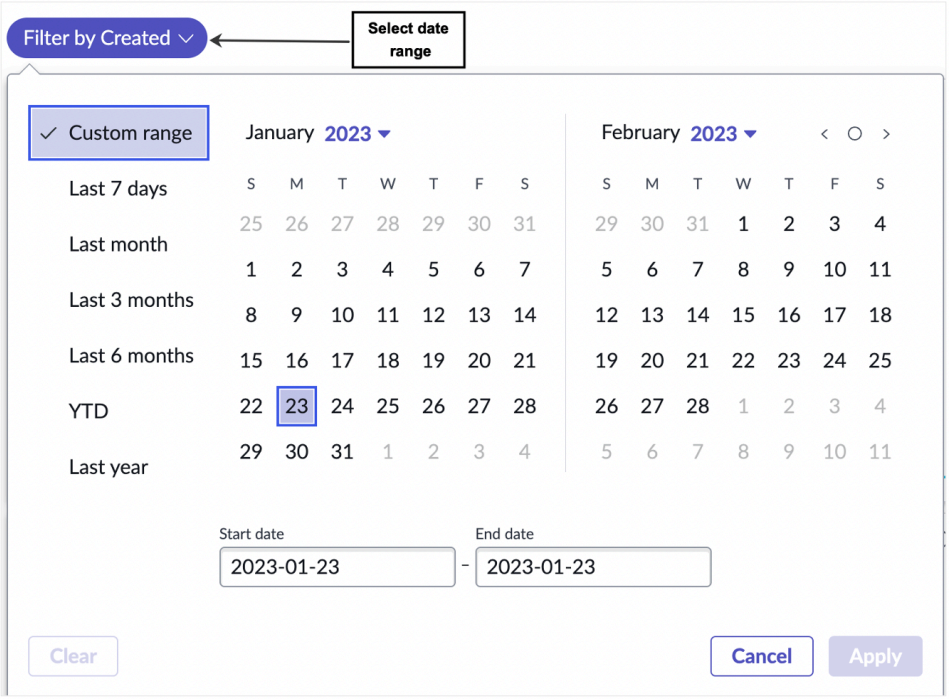
Use o filtro do painel para obter os resultados que se baseiam em um intervalo de datas selecionado.

O exemplo a seguir mostra a aparência da opção de filtro de data no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de filtros de data



Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH

Valide a funcionalidade contínua do Prestação de serviços de RH após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

O plug-in Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e os plug-ins Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem ser habilitados.

Nota: Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de documentos de funcionários

Os testes de início rápido da Gestão de documentos de funcionários exigem a ativação do plug-in Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management).

Gestão de documentos de funcionários

Teste	Descrição	Versão de lançamento
EDM: Criar período de retenção com deslocamento de dia	Cria um período de retenção com o deslocamento de um (1) dia e verifica o período de cálculo em uma política de retenção.	Rome

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Configuração de Criação de Caso	Valida um serviço de RH que tem uma configuração de criação de caso e é preenchido no formulário de caso de RH ao criar um caso de RH para esse serviço.	Yokohama
Criar bloco de modelo de documento e conteúdo de bloco	Verifica se um bloco de modelo de documento e o conteúdo do modelo de documento são criados para o conteúdo do bloco.	Yokohama
Criar documento do funcionário de RH	Cria um documento do funcionário e garante que a tabela Anexo [sys_attachment] aponte para o registro na tabela documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document]. Verifica se o documento do funcionário pode ser acessado no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro por meio do perfil de RH do funcionário.	
Criar documento do funcionário com tipo de documento ativo	Valida a criação de: • Um tipo de documento ativo • Um tipo de documento inativo • Arquivo de funcionário com tipo de documento ativo	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management) devem ser ativados.	
[Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado	Verifica se os critérios do usuário para uma regra de delegação funcionam corretamente,	San Diego
Teste E2E para criação de casos em massa	Verifica se os casos em massa podem ser criados para usuários selecionados de um segmento de usuário específico.	San Diego
ER: restrição de caso	Verifica se os casos restritos só podem ser visualizados por usuários com a função sn_hr_er.confidential.	San Diego
RH: atualizações de caso visíveis para os funcionários	Casos criados e atualizados por um agente de RH ficam visíveis para a pessoa em aberto ou do assunto	Quebec
RH: criação de caso de inscrição 401k a partir do portal	Cria um caso de inscrição 401(k) a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	Madrid
RH: criação de caso de Relacionamentos do funcionário no portal ESC	Cria um caso de Problema disciplinar a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	New York
RH: criação de caso de carta de verificação de emprego no portal ESC	Cria um caso de Carta de verificação de emprego a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Verifica se o caso foi criado com sucesso.	
RH: criação de caso de folha de pagamento no portal ESC	Cria um caso de configuração de folha de pagamento de depósito direto a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	New York
RH: criação de solicitação de reembolso da taxa de matrícula no portal	Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de matrícula a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	Madrid
RH: instruções de execução	Verifica se as instruções de execução foram criadas para uma condição específica de um usuário em aberto. Também verifica se as instruções de execução mudam quando os detalhes do caso mudam.	Orlando
RH: condições de instruções de execução para campos específicos de COE	Verifica se as condições para instruções de execução específicas de COE. Atualização de instruções de execução em um caso de RH com base nas condições definidas nas instruções de execução.	Quebec
RH: criação de caso de consulta de benefícios gerais	Cria um caso de benefícios gerais usando a IU nativa. Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso.	Madrid
RH: criação de caso de discrepância na folha de pagamento	Cria um caso de discrepância na folha de	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	pagamento usando a IU nativa. Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso.	
RH: reclassificar transferência de caso	Testa quando um caso de RH é transferido de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando o método de reclassificação (o número do caso de RH permanece o mesmo).	Orlando
RH: configuração do modelo de resposta	Cria um modelo de resposta para um caso de folha de pagamento e cola a resposta nas anotações de trabalho.	Quebec
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.	Orlando
RH: transferência de caso padrão	Testa uma transferência de caso de RH de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando a transferência de caso padrão (cria o número de caso de RH e exclui o número antigo).	Orlando
RH: suspender fluxo de caso	Testa a capacidade de suspender um caso de RH e retomá-lo posteriormente.	Rome
RH: criação de caso de reembolso da taxa de matrícula	Cria um caso de RH de reembolso da taxa de matrícula.	Orlando
RH: criação de caso de administração da força de trabalho	Cria um caso de administração da força de trabalho, assina uma carta de verificação de funcionário e gera a carta.	Orlando
JA: publicar e editar detalhes do plano	Verifica a capacidade de excluir uma tarefa existente em um plano de ação.	San Diego
Designer de jornadas: criar e editar fases	Verifica se o usuário pode criar uma nova fase, adicionar um modelo de	Vancouver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	tarefa à fase, editar o nome da fase e excluí-la.	
Designer de jornadas: adicionar modelos de tarefa do zero e editar	Verifica se o usuário pode adicionar um modelo de tarefa usando a opção Criar do zero e editar o modelo de tarefa.	Vancouver
Designer de jornadas: adicionar modelos de tarefa existentes e remover modelo de tarefa	Verifica se um modelo de tarefa pode ser adicionado a um modelo de jornada com a opção Usar modelo e, em seguida, removido.	Vancouver
Atribuição de tarefa do Núcleo de Aprendizado	Verifica se uma tarefa de aprendizado de um catálogo de aprendizado pode ser atribuída a um usuário.	San Diego

Eventos de ciclo de vida: testes para verificar eventos de ciclo de vida

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Configurar serviço de RH para fechamento de caso automático	Verifica se os casos de evento de ciclo de vida são encerrados automaticamente.	Orlando
Criar solicitação do funcionário e associá-la ao caso de LE	Cria e valida que uma solicitação de funcionário aparece na lista de ação de caso de evento de ciclo de vida.	Rome
Como criar solicitação do funcionário para a página antiga de tíquetes	Valida se as solicitações do funcionário podem ser criadas na página legada de tíquetes.	Yokohama
[Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado	Verifica se os critérios do usuário estão funcionando para regras de delegação para um usuário delegador e delegado.	Yokohama
Ciclo de vida de RH: página de tíquete de acesso para um caso de integração de novas contratações no Central de serviços ao funcionário	Verifica a criação de uma nova contratação e pode acessar a página de tíquete da Central de serviços ao funcionário.	Orlando
Ciclo de vida de RH: acesse a página de tíquete do ESC	Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de ciclo de vida: testes para verificar eventos de ciclo de vida

Teste	Descrição	Versão de lançamento
e a página de tarefas e conclua as tarefas atribuídas	matrícula em Central de serviços ao funcionário e a tarefa pendente de NDA da pessoa em questão.	
Ciclo de vida de RH: criação de caso de integração de solicitação	Cria um caso de integração de solicitação usando a IU nativa e atualiza o caso após a criação.	Madrid
Ciclo de vida de RH: ativar gatilho de fluxo de trabalho de rescisão	Ativa o gatilho do fluxo de trabalho de rescisão para um caso de evento de ciclo de vida de integração de nova contratação.	Quebec
Ciclo de vida de RH: verificar a página solicitações para casos em aberto e encerrados	Verifica casos abertos e encerrados na página de solicitações.	Orlando
Ciclo de vida de RH: verificar pesquisa na página de solicitações	Verifica a funcionalidade de pesquisa na página de solicitações para casos em aberto e encerrados.	Orlando
[LE]: adicionar tarefa ad hoc	Verifica se uma tarefa ad hoc pode ser adicionada a um caso de evento de ciclo de vida.	Yokohama

Nota: Requer a seguinte ativação de plug-in:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
- App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB: testes de blocos de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar bloco de conhecimento e anexar blocos ao artigo	Cria um bloco de conhecimento, publica-o e o anexa a um artigo de conhecimento.	New York
Visualizar artigo de conhecimento com blocos de conhecimento	Testes para visualização do artigo de conhecimento que contém blocos de conhecimento.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requer a seguinte ativação de plug-in: Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Informações relacionadas

Testes de início rápido

Executar testes de início rápido para RH

A aplicação de RH base fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes para Prestação de serviços de RH.
   Para obter uma lista de testes de início rápido e suas descrições, consulte Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH.
3. Selecione **Run Test** (Executar teste).
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Depois que os testes são executados, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

Experiência unificada do funcionário

O pacote de produtos da Experiência unificada do funcionário consiste em Central do funcionário, o portal unificado disponível em dois níveis: a versão padrão do produto e a aplicação baseada em assinatura, Central do funcionário - Pro, que oferece recursos avançados junto com outras experiências e integrações omnicanal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário	Employee Center Pro
	
A Central do funcionário oferece uma experiência de autoatendimento moderna para os funcionários.	A Central do funcionário Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviço com ferramentas de comunicação e engajamento de funcionários.

Tradução automática

Central do funcionário versus Central do funcionário - Pro

Central do funcionário é um portal que é empacotado como duas aplicações da loja separadas:

- Central do funcionário: entrega de serviço de vários departamentos que permite que os funcionários relatem problemas, solicitem itens ou serviços, encontrem respostas relacionadas ao serviço e concluam tarefas pendentes. Esta aplicação e suas capacidades estão disponíveis para todos os clientes por padrão.
- Central do funcionário - Pro: aplicação baseada em assinatura que estende as capacidades Central do funcionário padrão, incluindo capacidades de criação de conteúdo, entrega de conteúdo de vários estágios e canais e análise de portal. Esta aplicação requer licenciamento adicional.

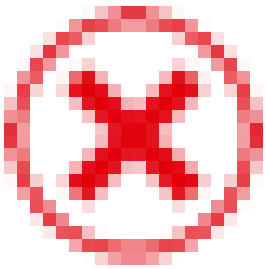
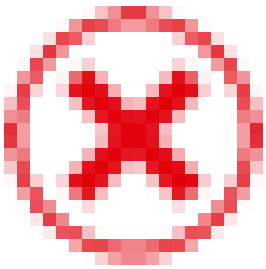
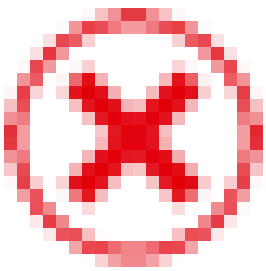
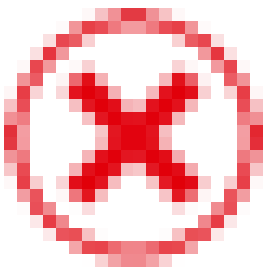
Funcionalidade	Central do funcionário	Employee Center Pro
Catálogo de serviços e Base de conhecimento artigos	✓	✓
Pesquisa com IA	✓	✓
Bate-papo (agente em tempo real, agente virtual)	✓	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Central do funcionário	Employee Center Pro
Experiências selecionadas (Taxonomia unificada para Central do funcionário, Páginas de tópicos dinâmicos, Mega Menu)	✓	✓
Concluir tarefas e gerenciar solicitações	✓	✓
Recomendações de conteúdo (via "recomendado para você")	✓	✓
Favoritos entre canais	✓	✓
Perfil do funcionário unificado	✓	✓
Autoatendimento guiado no Central do funcionário	✓	✓
Comunicações do funcionário • Conteúdo do portal • Microsites • Notícias do funcionário • Envolvimento com conteúdo • Campanhas • Análise de conteúdo • Content Governance	✗	✓
Pesquisa empresarial (com Conector de pesquisa do SharePoint Online)	✗	✓
Capacidades baseadas em integração • Inicializador da aplicação • Hub de aprovação	✗	✓
Central de gerentes	✗	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Central do funcionário	Employee Center Pro
Gráfico organizacional e relacionamentos de linha pontilhada		✓
Fóruns de funcionários		✓
Central do funcionário - Pro Quiosque		✓
Experiência integrada e feedback de serviço		✓

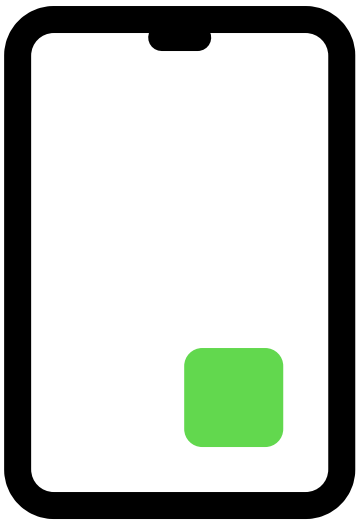
Experiências omnicanal

As experiências omnicanal fornecem diferentes canais de informação e comunicação com uma experiência unificada.

Tradução automática

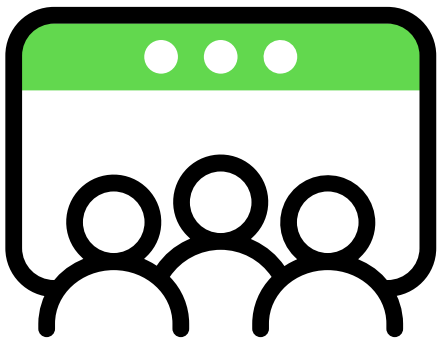
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Mobile



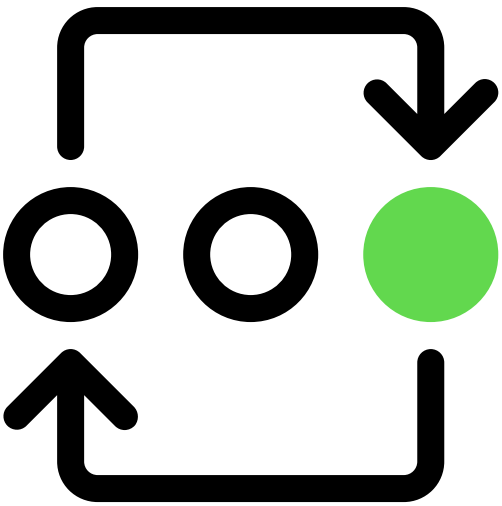
As capacidades do Now Mobile permitem que os funcionários permaneçam conectados em movimento.

Quiosque da Central do funcionário - Pro



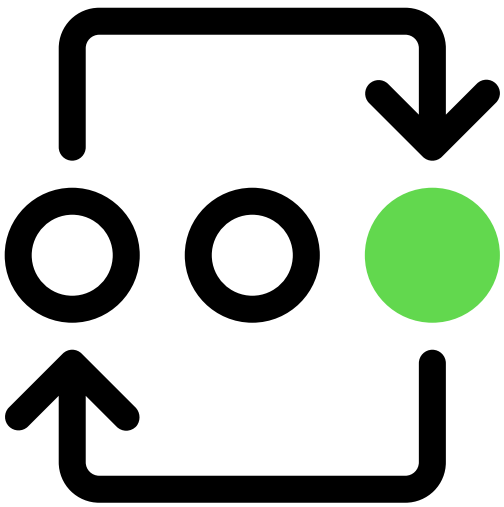
O quiosque profissional da Central do funcionário fornece aos trabalhadores sem mesa informações no contexto para eficiência operacional.

Suplementos da ServiceNow para Microsoft 365



Os add-ins do Microsoft 365 ajudam a personalizar os controles de escritório para os funcionários.

ServiceNow for Zoom



A ServiceNow para Zoom ajuda a criar uma experiência conectada para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário

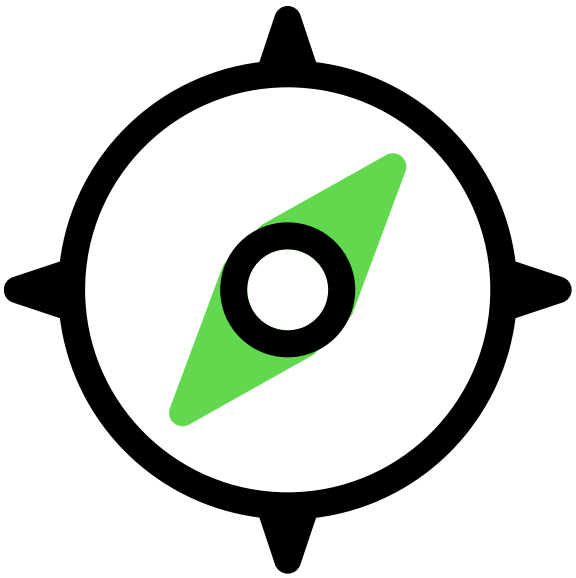
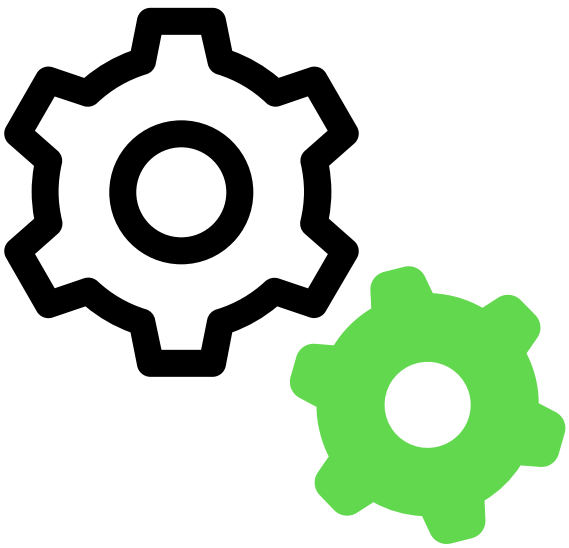
ServiceNow Central do funcionário portal é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários.

Central do funcionário O portal permite que os clientes escalem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, local de trabalho, jurídico e compras com fluxos de trabalho digitais.

Este vídeo mostra uma visão geral do Central do funcionário e seus recursos.

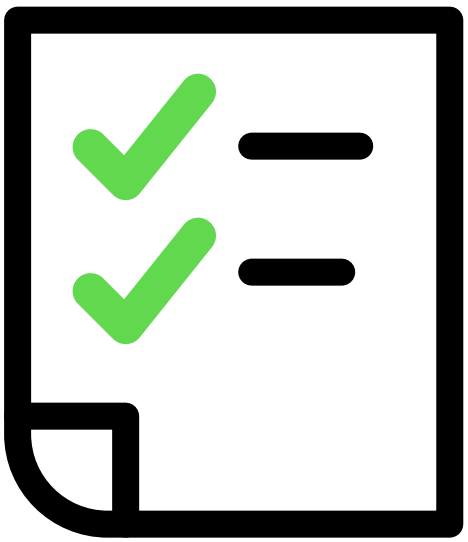
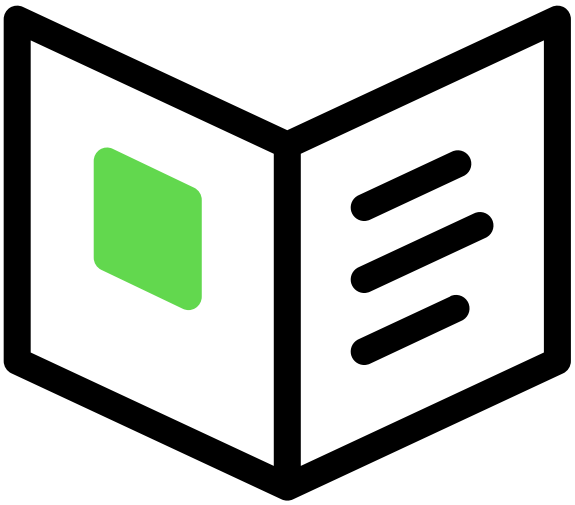
Vídeo de visão geral do Employee Center Duração aproximada de sete minutos e cinquenta e seis segundos.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os conceitos e recursos da Central do funcionário.	Configure o portal e os recursos da Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Exiba seu perfil, aplicações, tarefas pendentes e artigos.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Central do funcionário

Central do funcionário portal é um portal unificado que conecta sistemas em uma empresa em um local de destino para fornecer um portal de funcionário centralizado. Ele requer configuração mínima e oferece uma ampla variedade de recursos para estender a funcionalidade do portal.

Visão geral Central do funcionário

O portal Central do funcionário capacita as organizações a simplificar a entrega de serviços, aprimorar a produtividade dos funcionários e fornecer acesso contínuo a informações e serviços.

Experiência de portal unificada

Central do funcionário melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o tempo e o esforço que os funcionários gastam procurando serviços, atualizações e informações. Com o portal Central do funcionário, o acesso a informações e serviços em todos os departamentos é simplificado e pode ser acessado com qualquer dispositivo.

Plataforma de entrega de serviços extensível

As organizações podem facilmente escalonar de um único caso de uso de entrega de serviço para vários departamentos, incluindo a melhor página inicial da categoria e widgets especializados projetados para tarefas de vários departamentos.

Disponível para todos os clientes

Não há custo de licenciamento adicional associado ao Central do funcionário. Todos os clientes podem usar o portal Central do funcionário para iniciar a jornada no portal do funcionário com ServiceNow®.

Tradução automática

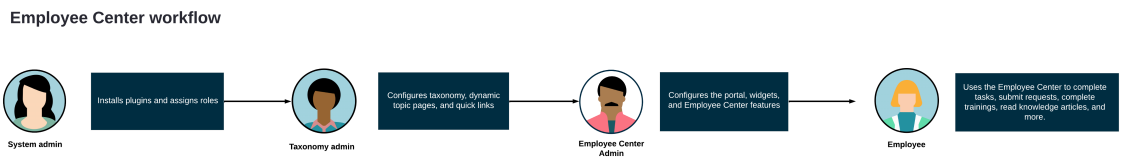
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de trabalho do Central do funcionário

O Central do funcionário permite que as organizações criem um portal do funcionário adaptado às suas necessidades. A ilustração a seguir fornece uma visão geral A ilustração a seguir fornece uma visão geral de como os usuários interagem com Central do funcionário.

Fluxo de trabalho da Central do funcionário



1. O administrador do sistema instala plug-ins e atribui funções.
2. O administrador de taxonomia configura a taxonomia unificada, as páginas de tópicos dinâmicos e os links rápidos.
3. O administrador da Central do funcionário configura o portal Central do funcionário, widgets e recursos, incluindo a estrutura de ação, perfil do funcionário, recomendado para você, autoatendimento guiado e favoritos entre canais.
4. Os funcionários usam o Central do funcionário para concluir tarefas e treinamentos, enviar solicitações, ler artigos de conhecimento e muito mais.

Employee Center para IT Service Management

Use o Central do funcionário para simplificar a gestão de tíquetes de TI e outras tarefas de gestão de serviços. Melhore a experiência do agente com desvios de casos maiores ativados por recomendações e soluções personalizadas e orientadas por aprendizado de máquina para funcionários. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário para Gestão de serviços de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central do funcionário, consulte:

- Configuração da Central do funcionário
- Como usar o Central do funcionário
- Referência do Central do funcionário

Portal de serviços versus Central do funcionário aplicação

As aplicações Portal de serviços e Central do funcionário foram criadas com base em Now Platform e usam tecnologias modernas, podem ter identidade visual e ser personalizadas e têm mais de 200 widgets disponíveis. No entanto, o Central do funcionário foi criado para ser dimensionado como multidepartamental para todas as necessidades de serviço.

A tabela a seguir lista as principais diferenças entre os portais Portal de serviços e Central do funcionário.

Comparação de aplicações

Central do funcionário	Portal de serviços
Experiência de portal baseada em práticas recomendadas com widgets pré-carregados organizados de forma coerente em todo o portal.	Design de página inicial de demonstração em que os clientes começam do zero para projetar a experiência desejada.
Páginas de tópico criadas dinamicamente com base na taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo em departamentos.	Requer o design, a criação e a manutenção de páginas de tópico individuais.
Altamente escalonável: todos os elementos do portal, incluindo widgets, são projetados para escalonar para entrega de serviço empresarial.	É necessário redesenhar o portal a cada novo caso de uso ou departamento adicionado.
Pesquisa com IA habilitada para taxonomia unificada que permite navegar por diferentes tipos de conteúdo, entre departamentos, sem alternar as páginas.	O conteúdo é isolado em diferentes tipos de conteúdo e departamentos com experiência de pesquisa ruim.
Taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo que impulsiona a descoberta de conteúdo centrada no funcionário.	Descoberta de conteúdo ineficaz, levando à dificuldade em definir uma taxonomia centrada no funcionário para navegação nos portais.
Integrado com Now Mobile para criar uma experiência do usuário omnicanal.	

Central do funcionário para Gestão de serviços de TI

Central do funcionário para Gestão de serviços de TI ajuda a melhorar as capacidades de autoatendimento e a executar diversas tarefas administrativas e de gestão de serviços em um portal do funcionário unificado e dinâmico.

Automatize as interações de rotina do agente e aumente a velocidade de resolução a partir do portal Central do funcionário. As recomendações baseadas no aprendizado de máquina permitem a categorização e atribuição automatizadas de incidentes. Isso ajuda a eliminar gargalos criados pelo gerenciamento manual de incidentes no Gestão de serviços de TI ITSM.

Tradução automática

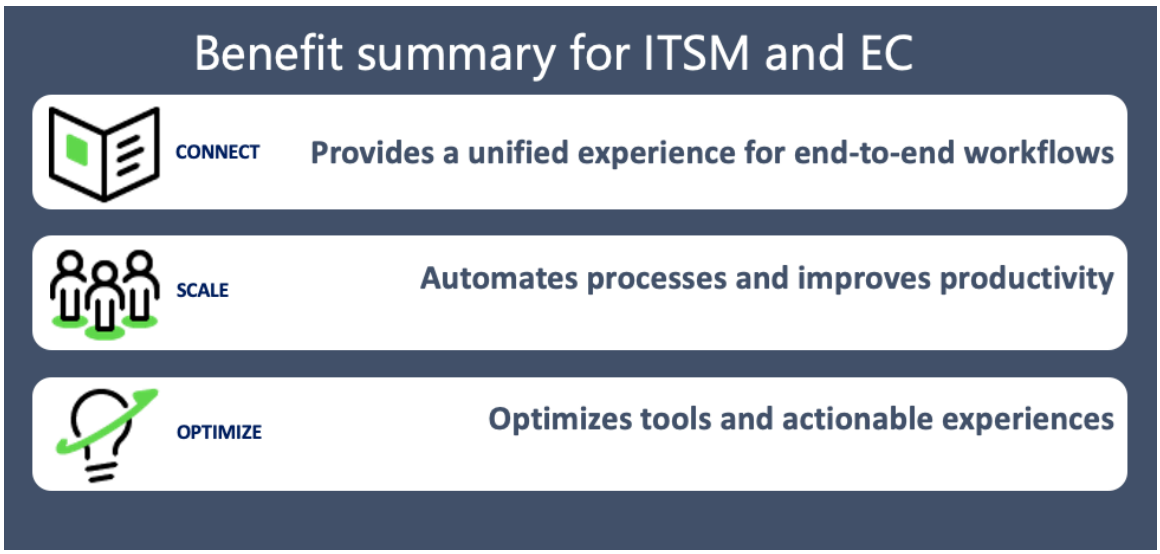
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o portal e os recursos do Central do funcionário, consulte Central do funcionário.

Tudo o que você obtém com Central do funcionário para ITSM

Conecte tudo e escale facilmente em toda a empresa para oferecer as experiências de que você precisa. Forneça uma plataforma moderna de experiência do funcionário em toda a empresa para:

- Melhore os desvios de casos para que os administradores se concentrem em tarefas mais complexas
- Melhore a gestão de serviços, como gerenciar os artigos Catálogo de serviços e Base de conhecimento em ITSM
- Melhorar o autoatendimento para os funcionários
- Aumentar o engajamento dos funcionários
- Aumente a produtividade dos funcionários



Como usar Central do funcionário para ITSM

Funcionalidade	Padrão ITSM	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Perfil do funcionário unificado	✓	✓	✓

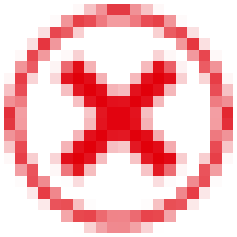
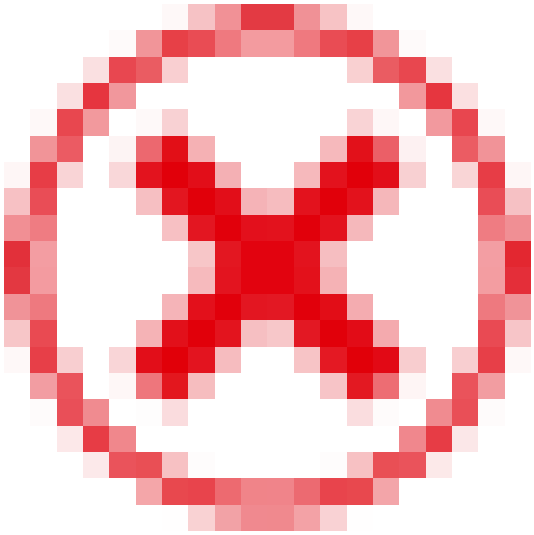
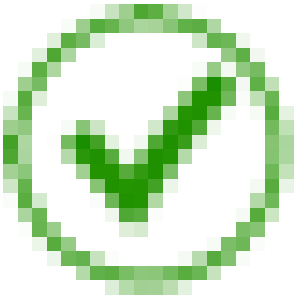
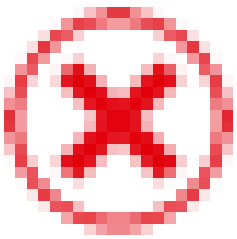
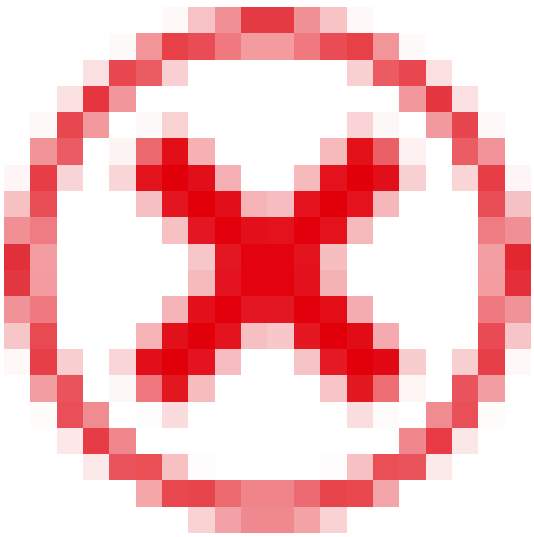
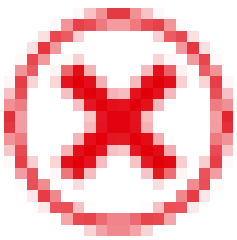
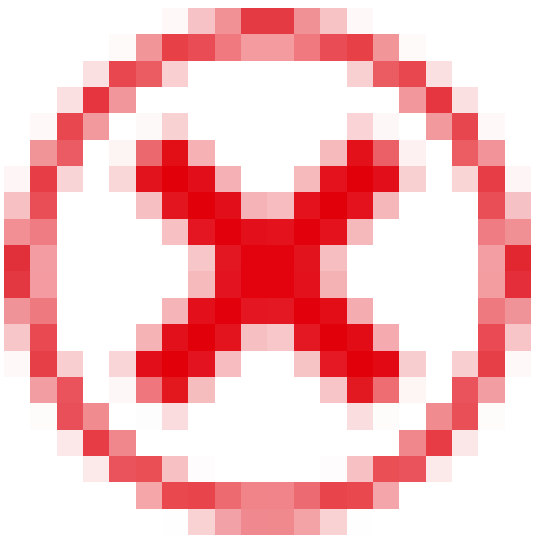
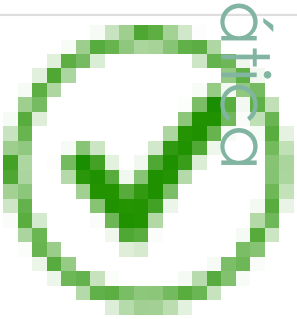
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Padrão ITSM	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Concluir tarefas	Aprovações	Aprovações, tarefas universais	Tarefas de campanha
Experiência selecionada (conteúdo avançado, opção de navegação unificada) e Pesquisa com IA	✓	✓	✓
Catálogo de serviços e suporte à base de conhecimento	✓	✓	✓
Recomendações de conteúdo	Por popularidade	Orientado por aprendizado de máquina	Por popularidade
Experiência de conteúdo (automação de conteúdo, campanhas)	✗	✗	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Padrão ITSM	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Publicação de conteúdo (biblioteca de conteúdo, conteúdo de programação, organograma)			
Capacidades baseadas em integração (inicializador de aplicações com aplicações SSO e não SSO)			
Fóruns de funcionários			

Tradução automática

Atenda às demandas crescentes sem adicionar mais funcionários e capacite a equipe de TI e a equipe de gestão existentes a se concentrarem em trabalhos mais significativos. Forneça melhor experiência e suporte aos funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário para ITSM destaques

Capacite os usuários com as eficiências operacionais obtidas com o maior autoatendimento, comunicações acionáveis e experiências unificadas.

Central do funcionário experiência para funcionários

Você pode usar a Central do funcionário para capacitar seus funcionários com experiências personalizadas de nível de consumidor. Em um só lugar, os funcionários podem

- Encontre suporte de TI relevante, páginas de tópico, comunicações e aplicações
- Melhore os processos, a eficiência operacional e a produtividade dos funcionários

Central do funcionário experiência para administradores

Experimente uma interface do usuário mais simplificada para evitar casos simples com recomendações e autoatendimento. Gaste seu tempo em problemas mais complexos que melhoram a experiência geral do portal ITSM.

A gestão de serviços também é mais fácil com o editor de conteúdo avançado e a navegação unificada para ver todos os tipos de conteúdo em um só lugar.

Funcionalidades da Central do funcionário para ITSM



Fluxos de trabalhoCentral do funcionário e ITSM

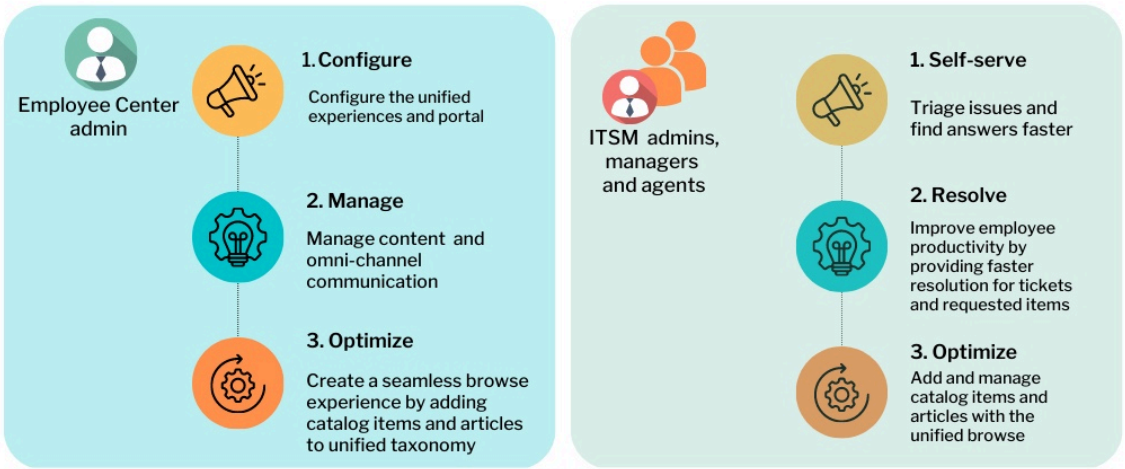
Configure e gerencie as capacidades para melhorar o autoatendimento e o tempo de retorno do valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário para fluxo de trabalho ITSM

Employee Center and ITSM workflow



Tradução automática

Pré-requisitos para usar Central do funcionário para ITSM

Certifique-se de que os seguintes requisitos sejam atendidos para usar Central do funcionário com ITSM.

- Você pode usar Central do funcionário com ITSM ou ITSM assinatura Pro.
- Você deve assinar Central do funcionário - Pro separadamente do armazenamento ServiceNow.

Configure as funcionalidades Central do funcionário para ITSM

Aproveite a Central do funcionário para ITSM para fornecer uma experiência omnicanal aos funcionários, agentes e gerentes de serviço.

Para começar com Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Configurar funcionalidades do EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Iniciar	Conclua a instalação dos plug-ins EC, EC Pro e.	administrador
Configurar portal	Configure os seguintes recursos para otimizar a experiência do usuário. • Página de solicitações do funcionário • Configuração de links rápidos • Recomendado para você • Respostas personalizadas na Central do funcionário	administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar funcionalidades do EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
	• Página de solicitações do funcionário • Configuração do widget Meus itens ativos	
Configurar conteúdo móvel	Configurar dispositivo móvel	sn_cd.content_manager
Configurar experiências selecionadas	• Taxonomia unificada para Central do funcionário • Páginas de tópicos dinâmicos • Configurar menu Mega	administrador
Trabalhar com estrutura de ação	Estrutura de ação	sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin
Configurar experiência de aprovações unificadas	Hub de aprovações	sn_hr_sp.esc_admin
Como configurar o Perfil do funcionário	Perfil do funcionário	sn_employee.admin

Para obter mais informações sobre como configurar Central do funcionário, consulte Central do funcionário configurações de administrador.

Gerenciar as Central do funcionário funcionalidades para ITSM

Gerencie as atividades operacionais para melhorar os processos e fluxos de trabalho.

Para gerenciar as operações da Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Gerenciar funcionalidades do EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Trabalhar com taxonomia	Gerenciar taxonomia	sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia
Gerenciar conteúdo	Como gerenciar solicitações de conteúdo	Gerenciador de conteúdo
Gerenciar aplicações	Acessar aplicações do Inicializador de apps	administrador
Gerenciar campanhas	Criação de campanhas	Gerente de campanha
Gerenciar favoritos	Gerenciar favoritos	administrador

Para obter mais informações sobre como gerenciar Central do funcionário, consulte Como gerenciar comunicações de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as funcionalidades Central do funcionário para ITSM

Use a Central do funcionário para ITSM juntos para reduzir custos, oferecer experiências de alta qualidade para clientes e funcionários e aumentar a resiliência operacional.

Para usar as capacidades da Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Usar funcionalidades do EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Aprovar solicitações de funcionários	Usar hub de aprovações	Funcionário/Aprovador
Acesse todas as suas aplicações em um só lugar	Inicializador da aplicação	Funcionário/agente
Rastreie todas as suas tarefas por meio do perfil unificado do funcionário	Usar a página Minhas tarefas pendentes	Funcionário/Aprovador
Marcar itens do catálogo de serviços e artigos da base de conhecimento como favoritos	Gerenciar favoritos	Funcionário/agente
Acompanhe seu saldo de licenças na mesma plataforma	Respostas personalizadas	Funcionário/agente

Para obter mais informações sobre como usar Central do funcionário, consulte Como usar o Central do funcionário.

Configuração da Central do funcionário

Orientação para configurar Central do funcionário.

Central do funcionário está disponível em instâncias ServiceNow® que estão na versão Rome ou posterior.

Nos links abaixo, os recursos Central do funcionário são organizados em categorias, cada uma com sua própria página principal para ajudar a orientar os usuários durante o processo de configuração.

- Central do funcionário configurações de administrador

  Instale plug-ins, atribua funções a usuários para que eles possam configurar recursos Central do funcionário e personalize o portal com um tema, rodapé e suporte para idiomas da direita para a esquerda.

- Recursos da experiência de navegação

  Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo.

- Recursos da experiência de pesquisa

  Aprimore a experiência de pesquisa.

- Gestão de tarefas e integração

  Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Configurando Central do funcionário para dispositivos móveis

Central do funcionário configurações de administrador

Como administrador do sistema, instale plug-ins Central do funcionário, atribua funções a usuários para que eles possam configurar recursos Central do funcionário, defina o tema, o cabeçalho e o rodapé e habilite o suporte a idiomas da direita para a esquerda.

A aplicação Central do funcionário fornece páginas de portal prontas para uso com widgets relevantes necessários para oferecer uma experiência de portal centrada no funcionário.

Para começar, siga estas etapas principais para configurar o portal:

1. Instalar plug-ins
2. Atribuir funções
3. Configure o portal:
   - Personalizar Central do funcionário tema do portal
   - Central do funcionário cabeçalho global
   - Configuração do rodapé
   - Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda
   - Modifique as páginas do portal, como a página inicial:

     Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir todas as páginas.

     Nota: A página inicial Central do funcionário padrão é `ec_home`.

   - Modifique o assunto e o corpo da notificação por e-mail, como quando uma nova tarefa é atribuída: Modificar layout de notificação por e-mail

Plug-ins do Central do funcionário

Descubra os plug-ins Central do funcionário incluídos prontos para uso em uma nova instância ServiceNow®.

Disponível pronto para uso

As novas instâncias ServiceNow® incluem os plug-ins Central do funcionário e de dependência. Revise a tabela a seguir para saber mais sobre os plug-ins.

Plug-ins Central do funcionário de base

Plug-in	Descrição
Central do funcionário (sn_ex_sp)	Instala um portal e uma estrutura personalizáveis de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que oferece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.
Core da Central do funcionário (sn_hr_sp)	Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins Central do funcionário de base

Plug-in	Descrição
	experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários.
Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)	Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para entrega de serviço de vários departamentos.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências dos funcionários.
Perfil do funcionário (sn_employee)	Aprimore a experiência do funcionário com um perfil unificado e configurável que oferece informações abrangentes relacionadas ao trabalho, extensibilidade entre unidades de negócios e configurações de visibilidade personalizadas.

Para obter mais informações, consulte o Lista de plug-ins (Yokohama) .

Central do funcionário funções

Central do funcionário Os plug-ins do incluem as funções necessárias para configurar e usar os recursos do. Saiba mais sobre as funções e as tarefas que elas podem executar.

Usuários e funções são configurados no nível da plataforma. Para obter informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Central do funcionário

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Central do funcionário Administrador [sn_hr_sp.esc_admin]	Um usuário com esta função pode gerenciar e configurar o Central do funcionário. **Nota:** O sp_admin e o esc_admin têm direitos de script. Essas funções podem criar um widget e executar um script para atualizar tabelas entre escopos.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrador de taxonomia [taxonomy_admin]	Um usuário com esta função pode atualizar e modificar qualquer taxonomia criada nos nomes das tabelas de taxonomia e tópico.	user_criteria_admin
Gerenciador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
	usuário atribuído como gerente de taxonomia pode gerenciar tópicos e conteúdo conectado, mas não pode gerenciar o registro de taxonomia.	
Colaborador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como colaborador de taxonomia pode associar conteúdo aos tópicos.	Não aplicável
Gerenciador de tópicos	Um critério do usuário no registro do tópico para descentralizar a gestão de tópicos. Usuários atribuídos como gerentes de tópico podem criar, mover ou clonar tópicos dentro ou entre taxonomias, dependendo dos direitos atribuídos a eles.	Não aplicável
Colaborador do Tópico	Um critério do usuário no registro do tópico para tarefas de nível de gerenciamento de tópico, como manipulação de conteúdo conectado, conteúdo de recursos, Base de conhecimento	Não aplicável

Perfil do funcionário

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Funções e descrições do perfil do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Configura o perfil do funcionário	• image_admin • ml_admin

Migrar para Central do funcionário de Portal de serviços

Migre para o portal Central do funcionário para fornecer aos funcionários uma experiência de portal unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Instalar Central do funcionário da Store.
2. Crie uma taxonomia unificada para itens do catálogo e artigos de conhecimento para implementar a capacidade de navegação unificada.
   Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

   Nota: Copie e modifique a taxonomia padrão que vem com os dados de demonstração para suas necessidades de negócio.

3. Adicione imagens de faixa e miniatura para cada tópico.
4. Certifique-se de que todos os tipos de solicitação sejam capturados em **Meus filtros de solicitação** para consolidar os tipos de solicitação.
   Para obter mais informações, consulte Página de solicitações do funcionário.
5. Configure tarefas usando **a configuração de tarefas pendentes** para incluir aprovações.
   Para obter mais informações, consulte Página de tarefas do funcionário.
6. Opcional: Modifique o tema do portal.
   Para obter mais informações, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.
7. Opcional: Use o layout e o modelo de notificação por e-mail que são enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações consistentes.
   Para obter mais informações, consulte Modificar layout de notificação por e-mail.
8. Navegar até **Portais de serviços** > **Portais** e altere o sufixo de URL do portal existente para evitar qualquer violação de referências de URL antigas que um funcionário tenha.
9. Se você tiver páginas personalizadas, use os mapas de rota de página para redirecionar para as páginas apropriadas do novo portal.
10. Se alguma página no novo portal não tiver uma experiência de portal antiga equivalente, use mapas de rota de página para redirecionar para as páginas apropriadas ou para a página principal do portal.
11. Instale **a Análise do Portal de serviços** para análise da web.

    a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

    b. Clique em **Central do funcionário**.

    c. Clique em **Criar configurações de análise**.
       Se a análise já estiver configurada, o botão será atualizado para Exibir configurações de análise

Instalar Central do funcionário

Instale Central do funcionário para oferecer uma experiência de funcionário unificada e envolvente em todos os departamentos e sistemas.

Antes de Iniciar

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário (sn_ex_sp) instala os seguintes plug-ins dependentes:

Core da Central do funcionário (sn_hr_sp)

Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários.

Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)

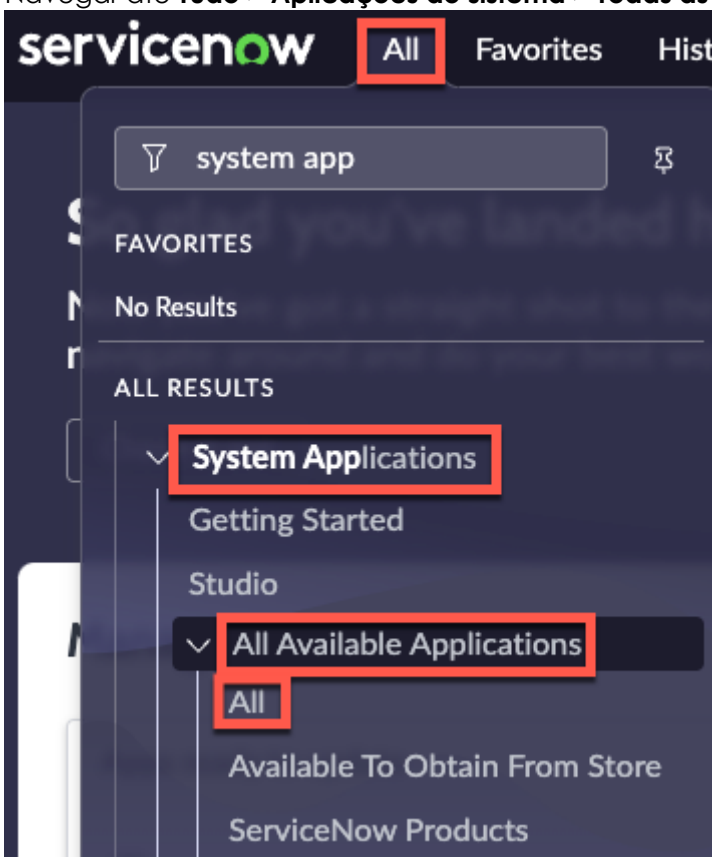
Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para entrega de serviço de vários departamentos.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências dos funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário.

4. Marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração** para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou reparar a instalação com os dados de demonstração marcados.

   Nota: Os dados de demonstração do plug-in dependente não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração verificados. Consulte Reparar uma aplicação ServiceNow .

5. Selecione **Instalar**.
6. Executar o script de correção **Defina tópicos primários para a taxonomia do funcionário** para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado.
   Para obter mais informações, consulte Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

O que Fazer Depois

Verifique e permita todos os privilégios RCA (Requested Caller Access, acesso de solicitante solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações RCA, consulte Executar fix-script para aprovações de RCA.

Solução de problemas de pós-instalação

Para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado e permitir todos os privilégios RCA, execute os scripts de correção.

Executar fix-script para aprovações de RCA

Depois de instalar ou fazer upgrade para as aplicações de experiência do funcionário mais recentes de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de chamador restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instale as seguintes aplicações e assinaturas de experiência do funcionário.

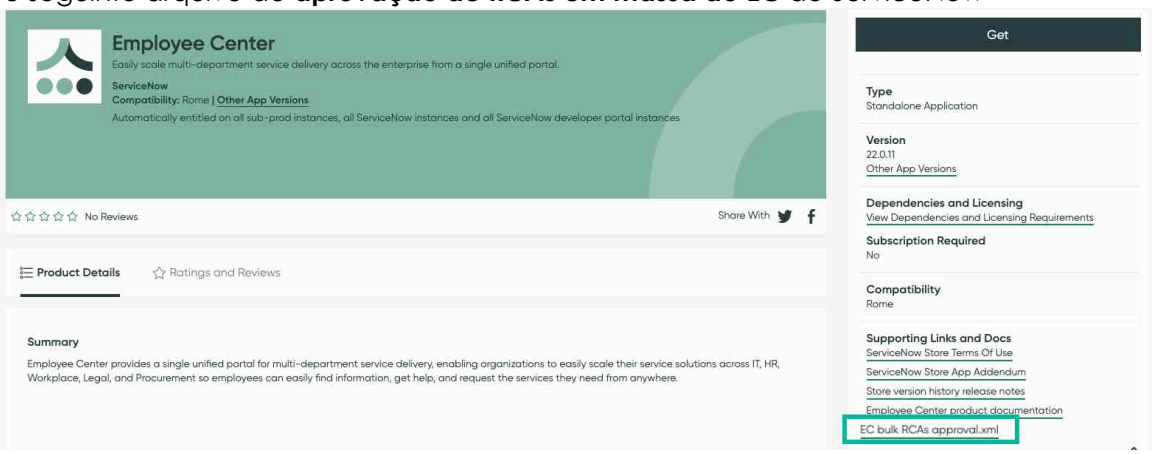
- Core da Central do funcionário
- Central do funcionário
- Central do funcionário - Pro
- Experiências de conteúdo
- Publicação de conteúdo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script **de aprovação de RCAs em massa do EC** em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário fornecidas.

Baixe o seguinte arquivo de **aprovação de RCAs em massa do EC** do ServiceNow Store.



Nota: Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido.

Depois de baixar o arquivo de script, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro de script **de aprovação de RCAs em massa do EC**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário

Execute manualmente scripts de correção para fazer upgrade para a Central do funcionário baseada em taxonomia mais recente. Baixe a versão mais recente de ServiceNow® Store antes de executar os scripts. Os scripts atualizam a configuração do portal existente para Central do funcionário sem executar várias etapas de configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute manualmente os scripts a seguir se

- Você é um cliente existente de Central de serviços ao funcionário (RH) e modificou os registros do portal.
- Você não instalou os dados de demonstração no momento da instalação. Repare os plug-ins dependentes conforme descrito em Instalar Central do funcionário e Instalar Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de correção

Corrigir script	Descrição
Instalação fácil da Central do funcionário	Ajuda a aceitar a taxonomia para Central do funcionário. Este script é executado automaticamente durante a instalação ou upgrade. Modifica o seguinte se o registro do portal da Central do funcionário não for personalizado. • Atualiza a origem da pesquisa de catálogo. • Associa a taxonomia ao portal. • Atualiza o painel, o tema e o menu no registro do portal da Central do funcionário. **Nota:** A execução deste script substitui e redefine qualquer modificação feita na configuração do portal.
Definir tópicos primários para taxonomia de funcionários	Corrige recursos como as pesquisas **Recomendado para você** e **Exibir como relatório direto**, se a taxonomia **de funcionário** estiver associada ao portal. Atualiza a coluna **taxonomy_topic** nos artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Pesquise por `Instalação fácil da Central do funcionário` ou `Definir tópicos primários para script de taxonomia do funcionário` e clique para abrir.
3. No campo **Script**, altere o valor do parâmetro *`runManually`* para **verdadeiro**.
4. Clique em **Executar script de correção**.

Resultados

O portal existente é atualizado para o portal Central do funcionário mais recente que usa taxonomia unificada.

O que Fazer Depois

Configure a Pesquisa com IA para se alinhar com a experiência selecionada. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA para Experiências selecionadas.

Personalizar Central do funcionário tema do portal

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilos (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Personalize o tema do portal padrão

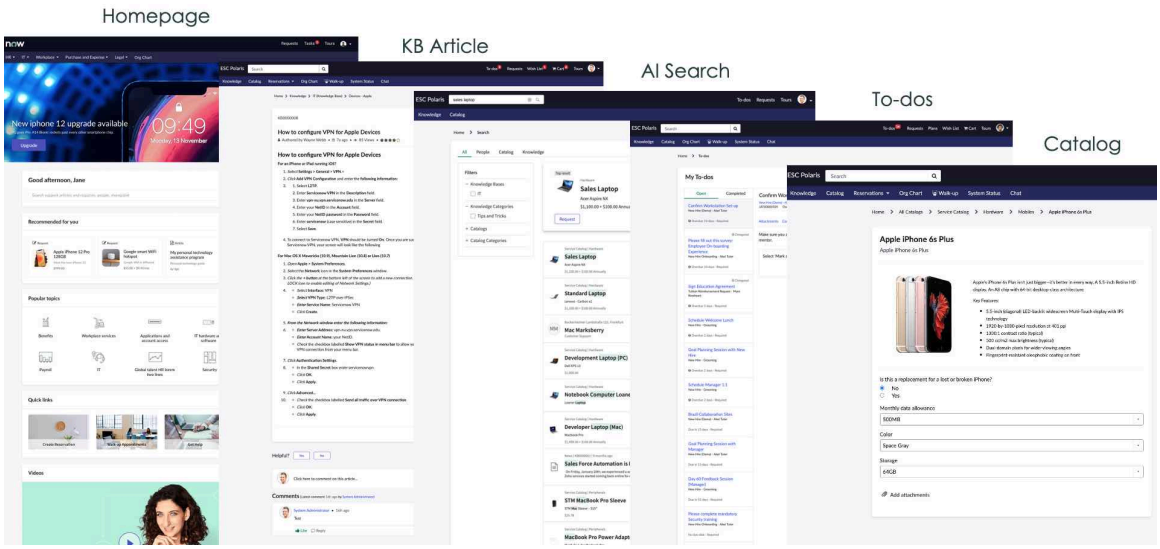
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para aplicar seu próprio tema de acordo com sua identidade visual e melhorar o design visual das páginas do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicaçãoCentral do funcionário envia um **tema padrão do EC** que tem a melhor experiência de design visual. O tema do EC fornece uma experiência consistente em todas as páginas do portal.



Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Pesquise o `Tema do EC` para usar o tema padrão.

   Nota: Use o tema padrão para obter uma melhor experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode selecionar outros temas que atendam às suas necessidades.

3. Personalize o conteúdo do tema para atender aos seus requisitos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do tema, consulte Criação de um tema de portal .
4. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário**, clique em **Experimentar** para visualizar Central do funcionário.
5. Clique em **Atualizar**.

   Nota: Você pode personalizar a cor primária e de fundo das variáveis CSS.

Informações relacionadas

Configurar identidade visual do portal

Modificar layout de notificação por e-mail

Modifique o layout e o modelo de notificação por e-mail que são enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplique o layout a notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações com identidade visual.

Nota: O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar o plug-in independentemente de ServiceNow Store.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é enviado com o seguinte.

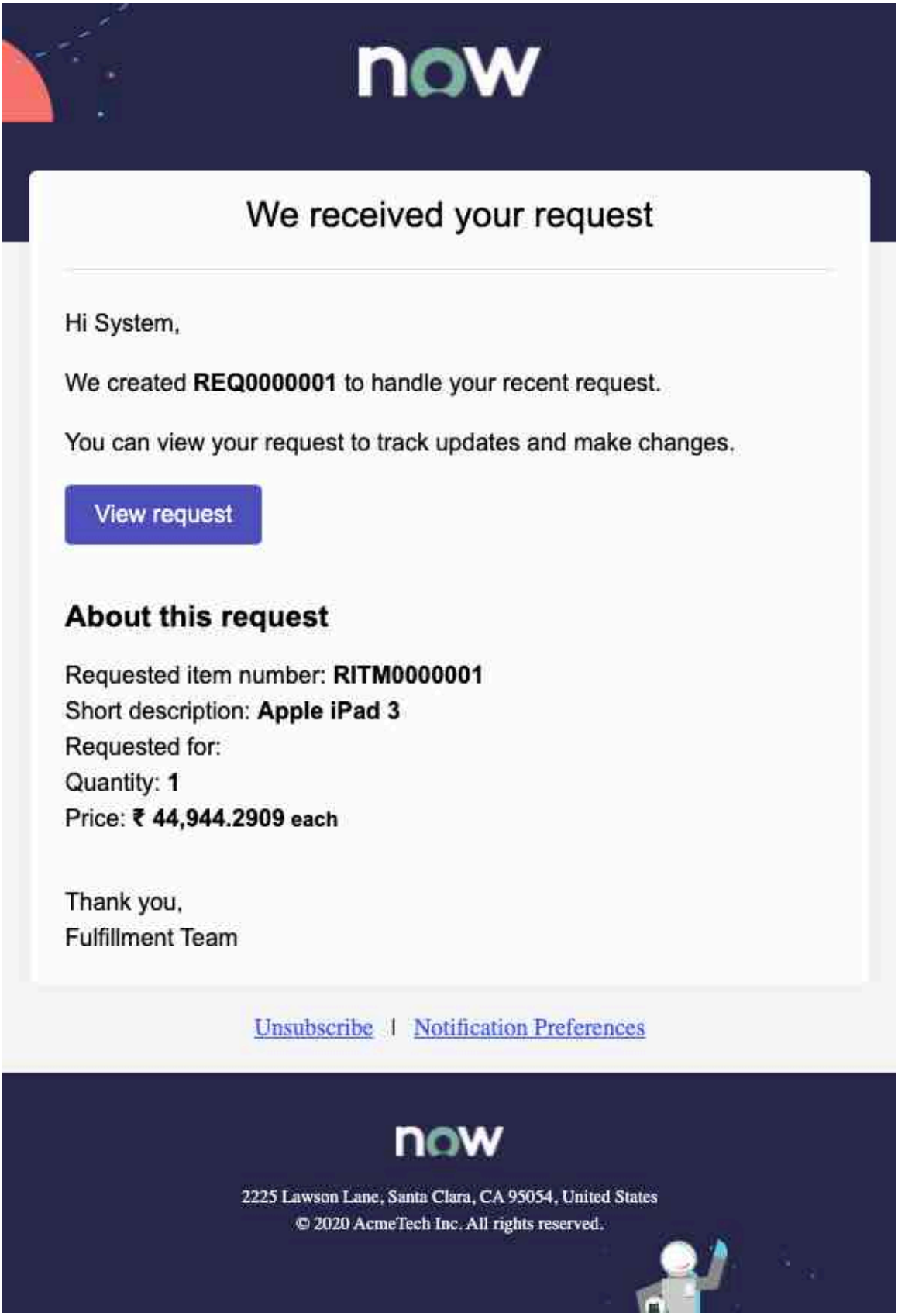
- Layout de notificação do funcionário: fornece um layout com tema Next Experience para aplicar aos modelos de e-mail para todas as notificações do funcionário. Este layout inclui práticas recomendadas, padrões e estilos. Use os seguintes itens de layout:
  - Cabeçalho
  - Rodapé
  - Links para cancelar assinatura e mudar preferência
  - Logotipos de marca facilmente modificáveis
  - Responsividade da web
- Modelo de notificação do funcionário: fornece um modelo para o layout de notificação por e-mail para criar conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem. Aplique o modelo às notificações que os funcionários enfrentam para fornecer informações consistentes.

Veja os exemplos a seguir para entender como a notificação aparece com e sem o layout de notificação por e-mail.

Com layout

Tradução automática

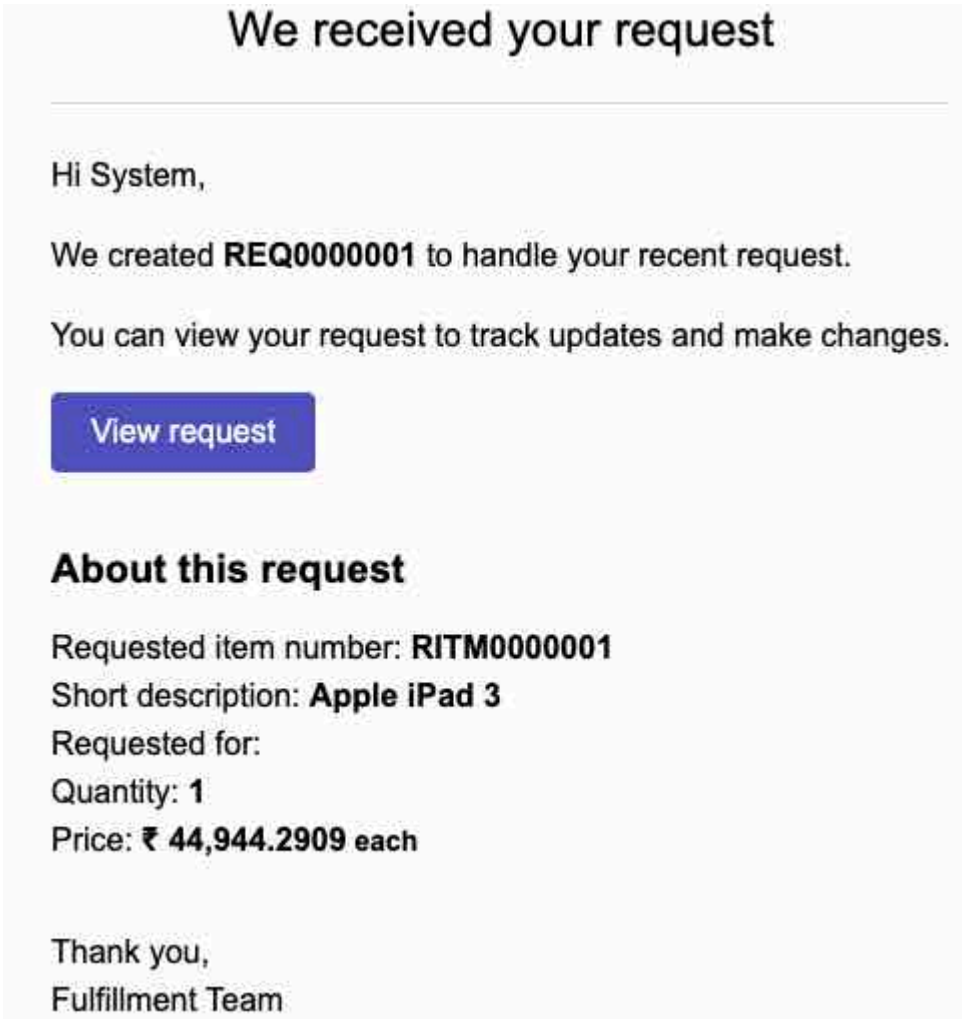
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Sem o layout

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



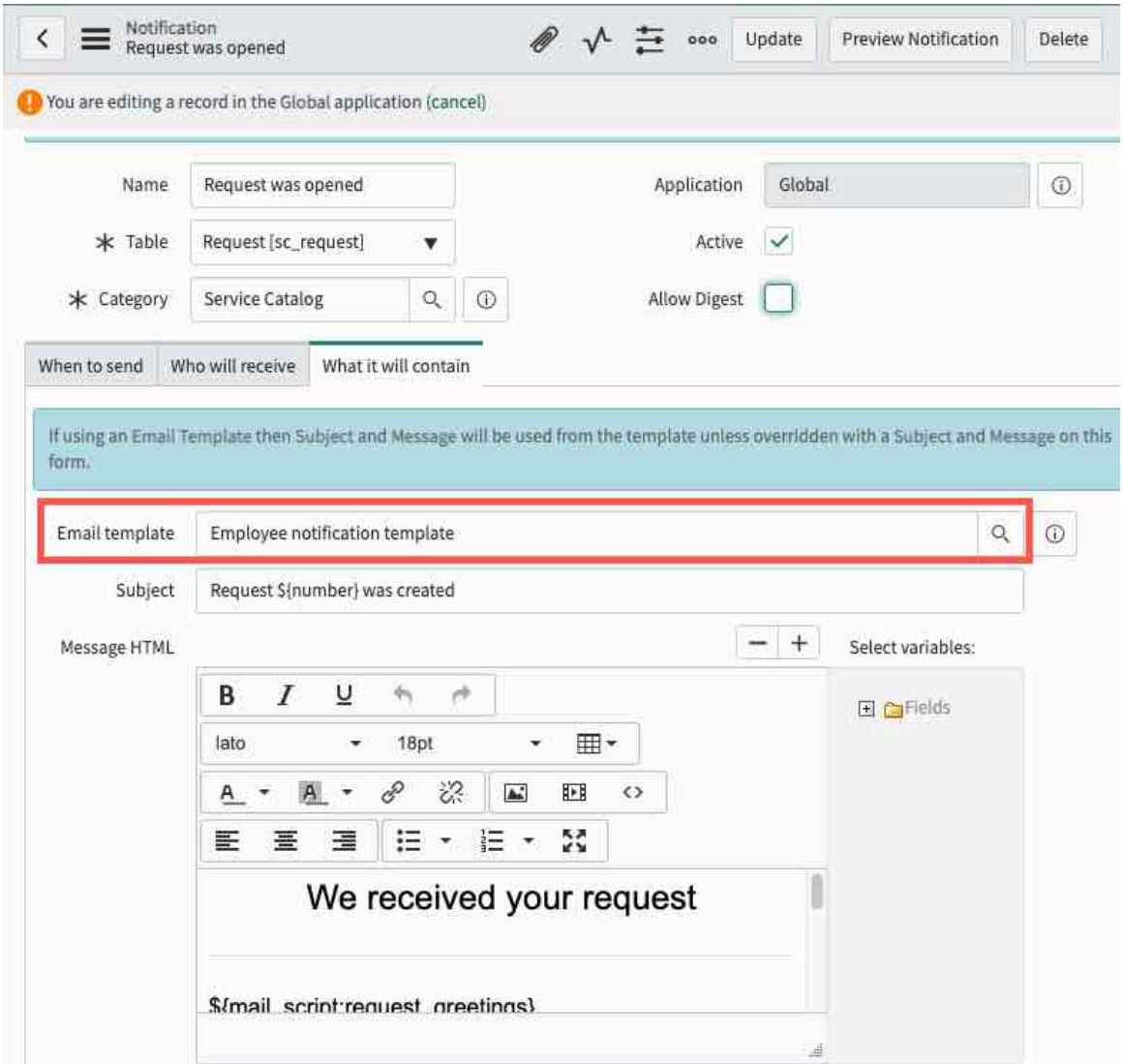
Nota: Se você for um cliente de upgrade, para usar o layout de e-mail mais recente, instale o app Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) de ServiceNow® Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Pesquise a notificação de que você deseja aplicar o modelo.
3. Clique em abrir a notificação e verifique se ela está **Ativa**.
4. Na guia **O que conterá**, selecione Pesquisar e aplique o `modelo de notificação por e-mail` para **o modelo de e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Modifique o corpo do e-mail ou use-o como fornecido.

6. Visualize a notificação e clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Reutilize o layout Notificação do funcionário em qualquer um dos seus modelos para criar notificações consistentes.

Informações relacionadas

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é espelhada para ser exibida da direita para a esquerda.

Antes de Iniciar

Entenda como a IU funciona para um idioma da direita para a esquerda, consulte CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base nas preferências de idioma selecionadas, toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita - o tema, a página, o widget

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e a instância de widget do SCSS - é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda.

- Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, por exemplo, hebreu, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda.
- A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário aponta para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal Central do funcionário.
3. Selecione a opção **Compatibilidade com idiomas da direita para a esquerda**.
4. Selecione **Atualizar**.
   É gerado um CSS que reflete a direção de uma interface do usuário do portal para idiomas da direita para a esquerda.

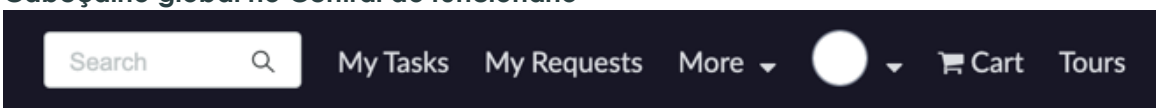
Resultados

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda. A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário aponta para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Central do funcionário cabeçalho global

O cabeçalho global é a primeira linha no cabeçalho do portal da Central do funcionário. O cabeçalho global contém menus que permitem navegar até a página Minhas tarefas pendentes, a página Minhas solicitações, o menu Mais, o perfil do usuário e os tours.

Cabeçalho global no Central do funcionário



O cabeçalho global consiste nas seguintes opções.

Opções de cabeçalho global

Opção	Descrição
Logotipo da marca	Logotipo da empresa.
Barra de pesquisa	Permite que você pesquise o conteúdo de taxonomia. Esta opção está desabilitada por padrão.
Minhas tarefas	Abre a página de tarefas pendentes.
Minhas solicitações	Abre a página Minhas solicitações.
Mais	Mostra os itens de menu adicionais que você deseja adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de cabeçalho global

Opção	Descrição
	Nota: Adicione novos itens de menu ao cabeçalho do EC na opção **Mais**. Atualmente, os itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, já que a lista filtrada ou com script deve ser um item de menu de nível superior. .
Carrinho	Mostra os itens que você adicionou ao carrinho. Esta opção está desabilitada por padrão.
Lista de desejos	Mostra os itens que você pretende comprar mais tarde. Esta opção está desabilitada por padrão.
Tours	Abre tours de guias que demonstram como usar um recurso. Por exemplo, um administrador pode criar uma demonstração de tarefa com textos explicativos para demonstrar como executar a tarefa.

Você pode habilitar ou desabilitar essas opções configurando opções adicionais no formato JSON para o registro de menu Central do funcionário.

Nota: Por motivos de desempenho, a contagem de solicitações de cabeçalho para Minhas solicitações está desabilitada por padrão.

Adicionar mais itens de menu

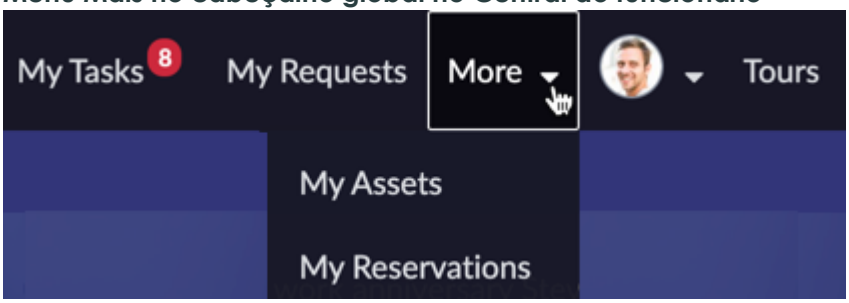
Adicione sua própria lista de itens para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras no menu **Mais**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Defina o escopo como Central do funcionário antes de configurar o item de menu Mais.

Menu Mais no cabeçalho global no Central do funcionário



Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No menu Mais, você pode adicionar itens de menu para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras. Você pode habilitar ou desabilitar o menu Mais no cabeçalho global. Você pode ver o menu **Mais** somente ao adicionar mais de um item de menu. Se você adicionar apenas um item de menu no menu **Mais**, o menu **Mais** não será exibido e o nome do item de menu será exibido diretamente no cabeçalho global. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar opções de cabeçalho global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar o menu Mais para exibir itens de menu instalando seus respectivos plug-ins. Por exemplo, Meus planos de ação são exibidos no menu Mais quando você instala o plug-in Acelerador de jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo do Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique em **Central do funcionário**.
3. Ao lado do campo **Menu principal**, clique em **Visualizar este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, clique em **Mais**.
5. Na lista relacionada Itens de menu, clique em **Novo**.

   Nota: Adicione novos itens de menu ao cabeçalho do EC na opção **Mais**. Atualmente, os itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, já que a lista filtrada ou com script deve ser um item de menu de nível superior.

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de item de menu.
7. Clique em **Enviar**.

Habilitar ou desabilitar opções de cabeçalho global

Habilite ou desabilite as opções de cabeçalho global configurando opções adicionais no formato JSON para o registro de menu Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo do Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique em **Central do funcionário**.
   Se o formulário da Central do funcionário for somente leitura, a mensagem `Para editar este registro, clique aqui` aparecerá na parte superior.
3. Clique **aqui** para editar o formulário.
4. Ao lado do campo **do menu principal**, clique no ícone **Visualizar este registro** para abrir o registro de menu da Central do funcionário.
5. Edite as **Opções adicionais, campo de formato JSON**.

Opção	Configuração de parâmetro
Barra de pesquisa	Para habilitar essa opção, defina o valor *exclude_search_on_homepage* como **falso**. `"exclude_search_on_homepage":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Configuração de parâmetro
	Nota: Por padrão, o widget de pesquisa é exibido na página inicial Central do funcionário. A barra de pesquisa no cabeçalho global está oculta por padrão, que você pode habilitar, se necessário.
Lista de desejos	Para habilitar esta opção, defina o valor de *enable_wishlist* como **verdadeiro** `"enable_wishlist":{ "displayValue":"true", "value":true` Valor padrão: falso
Minhas solicitações	Para desabilitar esta opção, defina o valor de *enable_requests* como **falso** `"enable_requests":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: Verdadeiro
Minhas tarefas	Para desabilitar esta opção, defina o valor de *enable_tasks* como **falso** `"enable_tasks":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: Verdadeiro
Mais	Para desabilitar esta opção, defina o valor de *enable_more_items* como **falso** `"enable_more_items":{ "displayValue":"false", "value":true, "sysId":"47c952cbec8305107f44e04d648d43c0"` Valor padrão: Verdadeiro
Carrinho	Para habilitar esta opção, defina o valor de *enable_cart* como **verdadeiro** `"enable_cart":{ "displayValue":"true", "value":true` Valor padrão: falso
Atualizar Carrinho	Para habilitar essa opção, defina o valor *auto_update_cart* como **verdadeiro**. Atualize o carrinho de compras automaticamente com mudanças específicas do usuário de várias guias e plataformas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Configuração de parâmetro
	`"auto_update_cart": { "displayValue": "true", "value": true}` Valor padrão: Verdadeiro

Nota: Para que um tópico apareça no **menu do cabeçalho**, certifique-se de adicionar conteúdo ao tópico.

6. Clique em **Atualizar**.

Configuração do rodapé

Central do funcionário e Central do funcionário - Pro incluem um rodapé por padrão, que você pode configurar.

Você pode configurar o rodapé para exibir as seguintes informações sobre sua empresa:

- Endereço do escritório corporativo
- Endereço de e-mail
- Termos e condições
- Política de privacidade
- Manipuladores de mídias sociais

Configurar o rodapé

Configure o rodapé em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro para exibir o endereço do escritório corporativo da sua empresa, endereço de e-mail e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapé da Central do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Formulário de rodapé.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, a seção Menus de rodapé da Central do funcionário será exibida.

Para configurar menus para o rodapé, consulte Configurar os menus do rodapé.

Configurar os menus do rodapé

Os menus de rodapé permitem criar menus e associar links a recursos internos e externos em cada menu.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

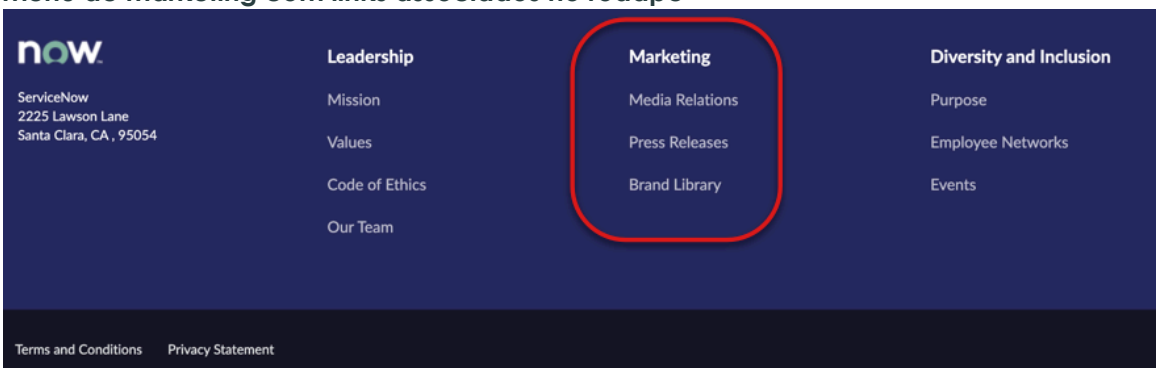
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um rodapé, configure os menus do rodapé. Por exemplo, você pode criar Marketing como uma categoria de menu e associar links, como Relações com a mídia, Comunicados de imprensa e Biblioteca de marcas a este menu.

Menu de marketing com links associados no rodapé



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapés da Central do funcionário**.
2. Clique no rodapé para o qual você deseja configurar menus.
3. Na seção Menus de rodapé da Central do funcionário, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Formulário Menus de rodapé.
5. Clique em **Enviar**.

Visão geral do bate-papo ao vivo para funcionários

Como funcionário, você pode bater papo diretamente e em tempo real com agentes de suporte por meio do Central do funcionário. Ao iniciar um bate-papo e selecionar um tópico de conversa, você é direcionado para a fila de bate-papo apropriada e conectado a um agente de suporte.

O Suporte do Connect é uma ferramenta de envio de mensagens que permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real para usuários finais e é habilitado automaticamente com Central do funcionário. Seu administrador pode criar várias filas de bate-papo para diferentes departamentos, como filas para RH, TI, Folha de pagamento ou Instalações. Para configurar as filas de bate-papo e saber mais sobre o Suporte do Connect, consulte Suporte do Connect .

Nota:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

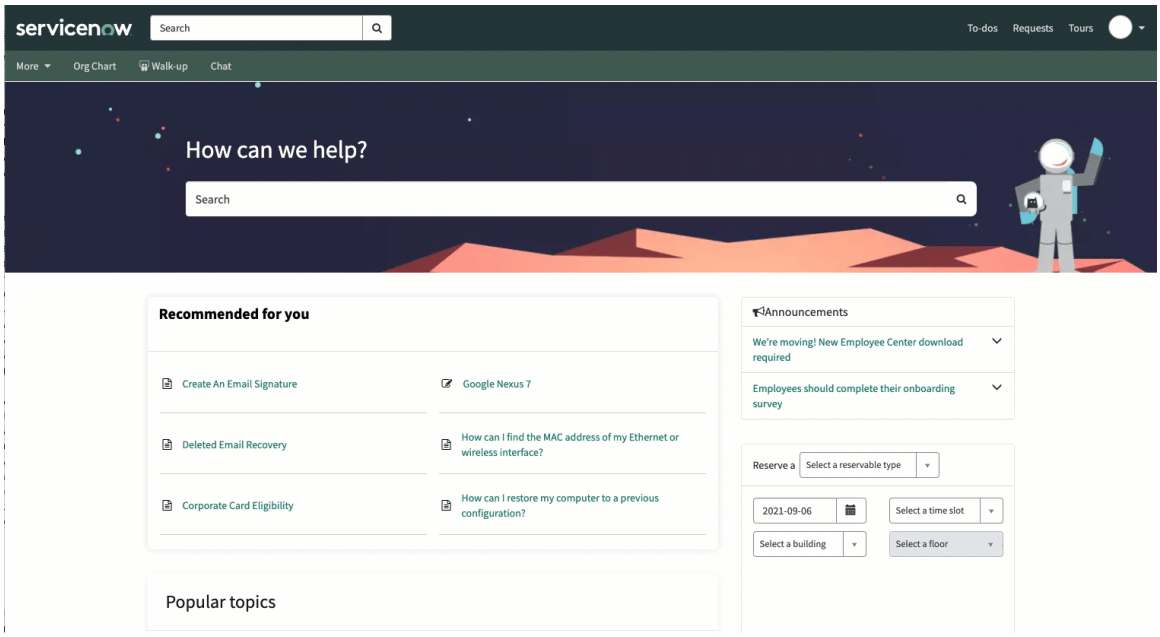
Se nenhuma fila de bate-papo for definida, o padrão da fila de bate-papo será:

- Suporte do Virtual Agent
- (Prestação de serviços de RH somente) Fila de bate-papo do departamento de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você inicia um bate-papo no Central do funcionário, uma conversa de pré-bate-papo é exibida com categorias de pré-bate-papo. O GIF a seguir mostra um exemplo de início de um bate-papo.



Nota: Essas categorias de pré-bate-papo são usadas somente com bate-papo ao vivo. Se você estiver usando o Virtual Agent com Central do funcionário, essas categorias de pré-bate-papo não se aplicarão.

Configuração das categorias de pré-bate-papo no bate-papo ao vivo

Seu administrador pode controlar as categorias de pré-bate-papo que aparecem na conversa de pré-bate-papo adicionando opções de pesquisa na configuração apropriada. Por exemplo, o administrador pode configurar benefícios, relacionamentos do funcionário e categorias de despesas e viagens que são roteadas para uma fila de bate-papo de RH; categorias de finanças e folha de pagamento que são roteadas para uma fila de bate-papo de finanças.

Nota: Se as opções de pesquisa não estiverem definidas, a conversa de antes do bate-papo será exibida sem dados.

Configurar Central do funcionário recursos da experiência de navegação

Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo.

Siga estas etapas para configurar os recursos da experiência de navegação:

1. Defina a hierarquia de conteúdo por meio da taxonomia: Taxonomia unificada para Central do funcionário.
2. Configure como a taxonomia aparece nas páginas do portal: Páginas de tópicos dinâmicos
3. Configurar menus de navegação:
   - Configurar menu Mega
   - Navegação avançada do portal

   Para saber mais sobre os menus de navegação, consulte Exibir navegação avançada do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configurar os widgets prontos para uso (opcional): Configurar widgets de experiência de navegação

   Para exibir todos os widgets instalados com Central do funcionário, consulte Widgets do Central do funcionário.

5. Revise a tabela de recursos de experiência de navegação abaixo e configure os recursos relevantes para o seu caso de uso.

Recursos da experiência de navegação

Funcionalidade	Descrição
Autoatendimento guiado no Central do funcionário	Capacite os funcionários com capacidades de autoatendimento mais fáceis, implantando uma série de avisos para orientar os funcionários no artigo de conhecimento ou na solicitação correta.
Favoritos entre canais	Os favoritos entre canais oferecem acesso rápido ao conteúdo usado com frequência para funcionários, com opções de classificação e personalização
Recomendado para você	O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento personalizados para funcionários com base em seus perfis ou conteúdo popular entre usuários semelhantes
Configuração de links rápidos	Os links rápidos oferecem aos funcionários uma maneira de acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos da organização.
Obter suporte	Obter suporte fornece um local central para encontrar recursos em um widget de página inicial ou em uma janela modal.

Tradução automática

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Taxonomia unificada é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado e comunicações com funcionários.

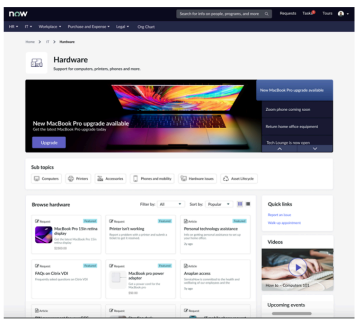
No portal Central do funcionário, você pode usar essa capacidade para abranger departamentos para fornecer uma única taxonomia centrada no funcionário. Taxonomia unificada está no centro da experiência de navegação em Central do funcionário. Configure o Taxonomia unificada para aproveitar todo o potencial da experiência de navegação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

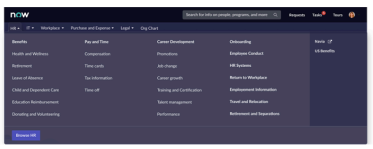
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

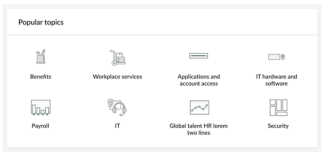
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



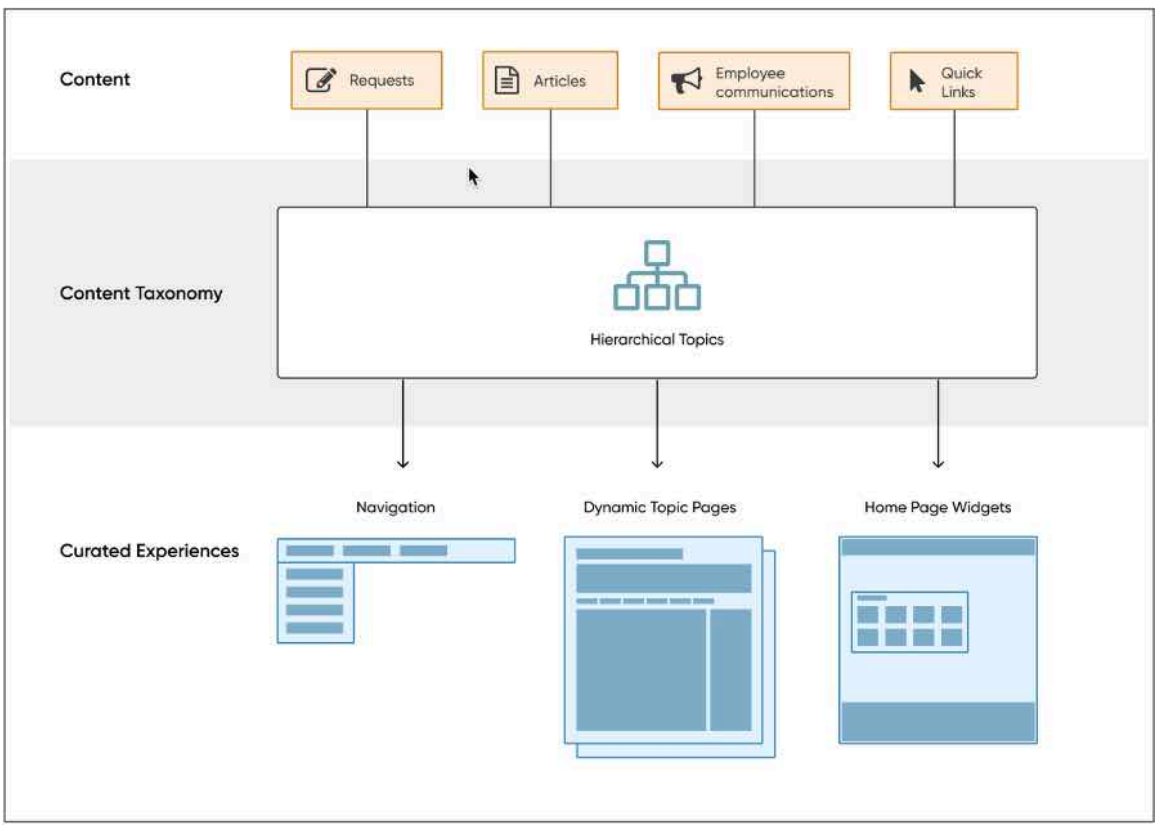
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

O Taxonomia unificada foi criado nesses modelos.

- Taxonomia de conteúdo (modelo de dados): fornece o modelo de dados ou a estrutura em relação à qual o conteúdo é mapeado. Estes são os três níveis superiores do tópico. Por exemplo, **TI** > **Hardware** > **Impressoras**.
- Autoria de conteúdo (gestão de taxonomia): fornece aos gerentes e colaboradores de conteúdo a capacidade de marcar conteúdo em relação à taxonomia e gerenciar a taxonomia.
- Taxonomia para conteúdo do funcionário: é o conteúdo real mapeado para a taxonomia. Isso fornece o mapeamento para o conteúdo padrão enviado por TI, HRSD e jurídico para a taxonomia de conteúdo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A capacidade Taxonomia unificada é fornecida por Now Platform como dois plug-ins e aplicações separados.

Taxonomia de conteúdo

A aplicação que fornece o modelo de dados ou a hierarquia de tópicos e os recursos de gestão de taxonomia (autoria de conteúdo) para o Taxonomia unificada.

Esta aplicação está disponível por padrão para todos os clientes.

Taxonomia da experiência do funcionário

O plug-in que fornece o mapeamento de todo o conteúdo padrão de TI, RH, local de trabalho, jurídico e compras na taxonomia de conteúdo padrão. Os tipos de conteúdo mapeados por padrão são solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado e comunicações com funcionários. Depois que o plug-in for baixado, esse mapeamento ficará visível como parte do app de taxonomia de conteúdo na plataforma.

Para obter a taxonomia padrão para o conteúdo do funcionário, você deve baixá-la de ServiceNow Store. Na instalação, a taxonomia de conteúdo padrão exibe a lista disponível de tópicos prescritos para o produto ou serviço com base no que você está licenciado, como TI, RH, WSD, PSM ou jurídico.

Depois de concluir a instalação, execute o seguinte para obter uma experiência Taxonomia unificada.

- Clone a taxonomia de conteúdo do funcionário e faça adições ou modificações apropriadas na estrutura de tópico fornecida. A taxonomia foi atualizada para refletir a terminologia e os serviços disponíveis. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo de funcionários.
- Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados.
- Atualize as configurações de pesquisa para filtrar com base no conteúdo associado à taxonomia clonada.

Informações relacionadas

Formulário de taxonomia

Clonar taxonomia para conteúdo de funcionários

Clone a taxonomia fornecida pronta para uso para fazer suas próprias adições ou modificações na estrutura de tópicos fornecida que se alinha às suas necessidades do portal unificado.

Antes de Iniciar

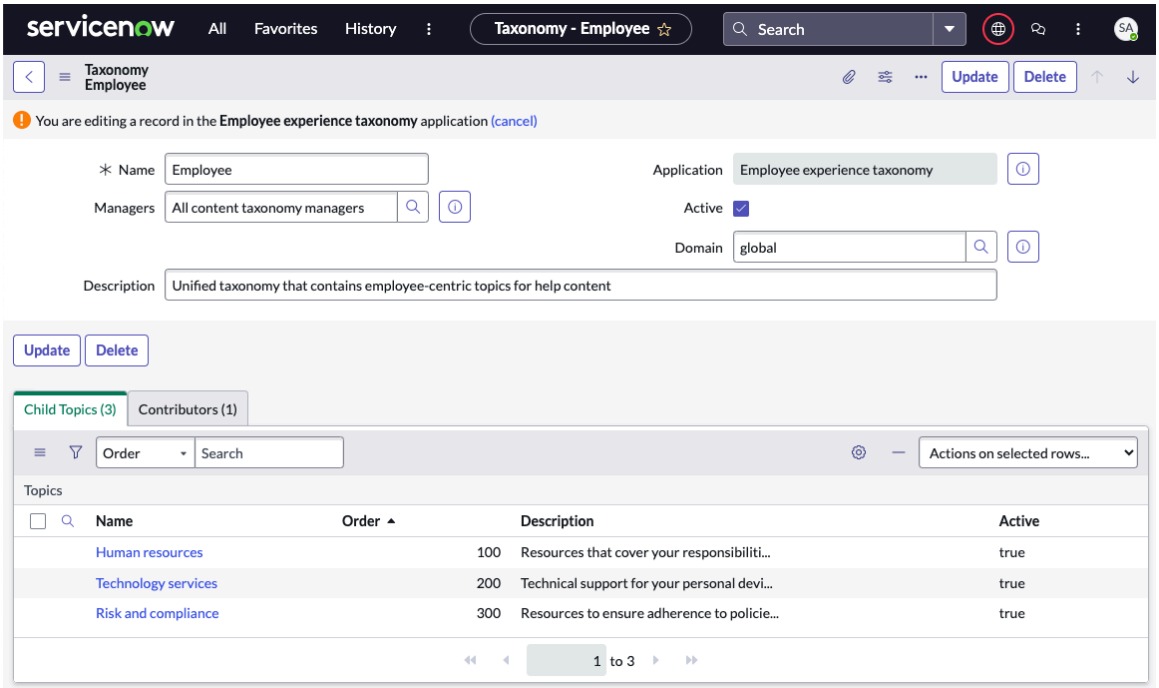
Função necessária: taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação Central do funcionário envia tópicos de taxonomia e taxonomia centrados no funcionário para TI, RH, local de trabalho, jurídico e aquisições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique na taxonomia padrão **de funcionário**.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira o **Novo nome da taxonomia** na caixa de diálogo que aparece e clique em **OK**. Isso copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente*, você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualizar**.
6. Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados.
7. Associe a taxonomia ao portal criado.
8. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.

Criar taxonomia

Crie taxonomia para conteúdo de funcionários para mapear o conteúdo de seus produtos ou serviços para a hierarquia de taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: taxonomy_admin

Nota: O módulo de**taxonomia de conteúdo** pode estar visível para todos os usuários, mas você deve ter privilégios de administrador para fazer mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de taxonomia.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associe todo o conteúdo existente e novo à taxonomia criada.

Nota: Por padrão, a taxonomia para Central do funcionário e Central do funcionário Pro Kiosk está disponível.

Criar e associar tópicos

Crie tópicos que você deseja associar à taxonomia nova ou clonada.

Antes de Iniciar

Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar os critérios do usuário para seus tópicos.

Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.

   Nota: Para obter melhores resultados de descoberta e pesquisa de tópicos, evite o caractere especial **/** e certifique-se de indexar novamente o conteúdo após as edições do nome do tópico.

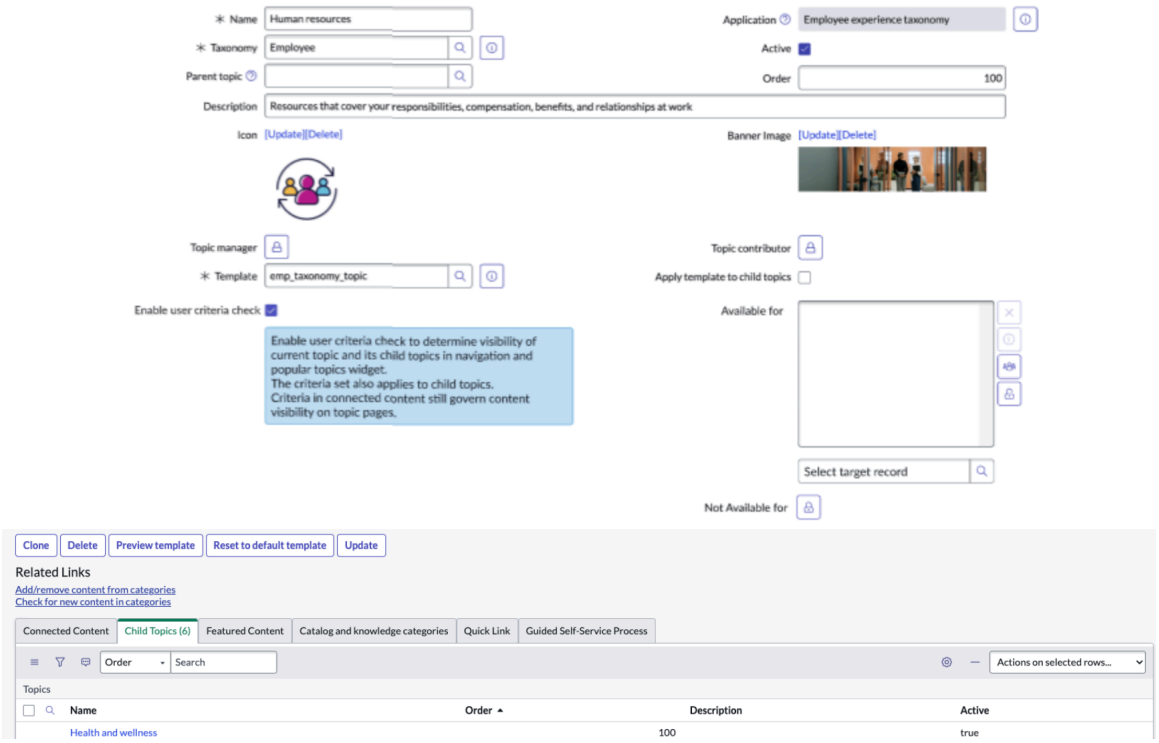
4. Selecione **Habilitar verificação de preferência do usuário** para definir a visibilidade e a segurança no nível do tópico.

   Importante: O controle de acesso baseado em tópico está disponível para a versão da família Yokohama e posteriores. Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios do usuário e guias relacionadas



Nota: Esta imagem é somente para fins ilustrativos. A exibição da guia depende da sua implementação.

Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

Nota: Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.

5. Clique em **Enviar**.

Nota: Os tópicos ficam visíveis somente quando o conteúdo está associado a eles.

O que Fazer Depois

Crie tópicos secundários para o tópico primário. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico secundário. Acesse as guias para associar o tópico corretamente.

Informações relacionadas

Associar conteúdo conectado a um tópico

Habilitar critérios do usuário para tópicos

Habilitar critérios do usuário para tópicos

Habilite os critérios do usuário para definir as configurações de segurança e visibilidade no nível do tópico para tópicos raiz.

Antes de Iniciar

Importante: O controle de acesso baseado em tópico está disponível para a versão da família Yokohama e posteriores.

Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar os critérios do usuário para seus tópicos para melhoria de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

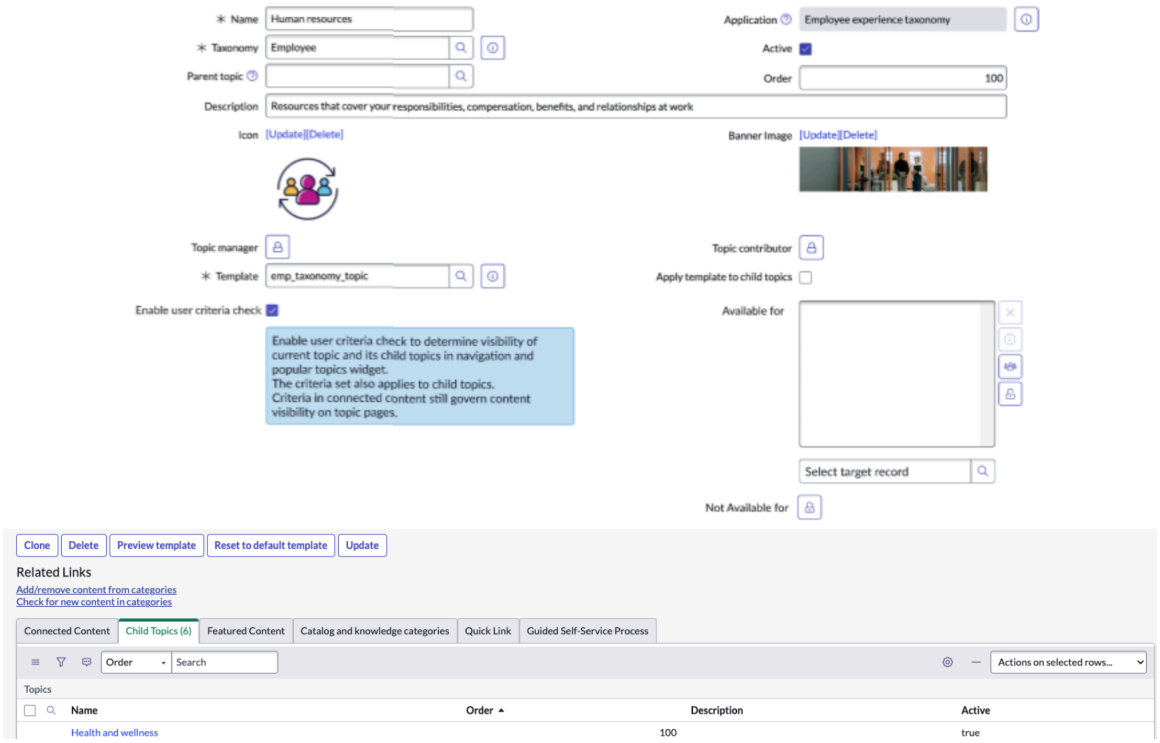
As organizações podem definir para quem a página do tópico está **Disponível** e **Não disponível** em cada nível de tópico, evitando a necessidade de avaliar o acesso no nível de conteúdo para determinar a visibilidade do tópico. As organizações podem fazer com que os subtópicos herdem automaticamente os mesmos níveis de acesso do tópico primário ou definam seus próprios critérios. Antes de configurar a visibilidade no nível do tópico, entenda os seguintes critérios básicos do usuário:

- Adicione controles de hierarquia em nível de tópico em cada página de tópico, substituindo a segurança baseada em conteúdo padrão para megamenu.
- Habilite esta opção para tópicos primários; os subtópicos herdam os mesmos critérios do usuário automaticamente.
- Lembre-se de que a visibilidade do tópico no menu Mega e nos tópicos Populares é orientada pela opção **Habilitar verificação de critérios do usuário**.
- Lembre-se de que quando você desabilita a alternância de critérios do usuário do tópico, o modelo de segurança de conteúdo é aplicável.
- Simplifique os critérios do usuário e melhore o tempo de carregamento da página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Configure o formulário de tópico, consulte Formulário de tópico.
4. Selecione **Habilitar verificação de critérios do usuário** para definir critérios do usuário no nível do tópico.

Critérios do usuário e guias relacionadas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entenda como funciona a partir da mensagem

```
Habilite a verificação de critérios do usuário para determinar a
 visibilidade do tópico atual e seus tópicos secundários na navegação
 e no widget de tópicos populares. O conjunto de critérios também se
 aplica a tópicos secundários. Os critérios no conteúdo conectado ainda
 regem a visibilidade do conteúdo nas páginas do tópico
```

e prossiga para adicionar critérios para as seguintes opções:

- **Disponível para**: usuários ou grupo de usuários para os quais o tópico está visível.
- **Não disponível para**: usuários ou grupo de usuários para os quais o tópico não está visível.

Depois de habilitar esta opção, os campos de critérios do usuário estarão disponíveis para toda a hierarquia que é tópico-raiz e todos os seus tópicos secundários.

Nota: Quando você ativa esta opção **Habilitar verificação de critérios do usuário** pela primeira vez, os valores padrão de Disponível para e Não disponível para estão vazios, o que significa que o tópico não pode ser acessado por nenhum usuário. Certifique-se de definir os critérios do usuário para que o tópico fique visível. Quando você não especifica nenhum valor, o tópico não fica visível no mega menu.

5. Especifique os critérios do usuário **Disponível para** e **Não disponível para** opções com base nas necessidades de negócio.
   Entenda como os critérios do usuário funcionam nos seguintes casos de uso:

Casos de uso de critérios do usuário

Cenário	Como os critérios do usuário funcionam
Quando um novo tópico é criado sem primário	Os critérios do usuário e a visibilidade permanecem os mesmos definidos no momento da criação
Quando um novo tópico é criado com primário	Os critérios do usuário e a visibilidade do primário são aplicados ao novo tópico.
Quando um tópico é movido para um novo primário	Os critérios do usuário e a visibilidade do novo primário são aplicados e os critérios primários antigos são removidos. As edições manuais permanecem intactas.
Quando um tópico é movido para fora de uma hierarquia e se torna tópico raiz (nova hierarquia).	Os critérios do usuário e a visibilidade permanecem os mesmos definidos no momento da criação
Quando um tópico é clonado para um novo primário com critérios do usuário vazios.	Os critérios do usuário e a visibilidade do tópico estão vazios.
Quando um tópico é clonado para um novo primário com critérios de usuário não vazios.	Os critérios do usuário e a visibilidade do novo primário substituem o tópico clonado.
Quando os critérios do usuário e a visibilidade do primário mudam	A visibilidade e os critérios do usuário revisados são aplicados aos secundários
Quando um novo tópico é clonado e se torna tópico raiz	Os critérios do usuário do tópico clonado e a visibilidade estão vazios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Enviar** ou **Salvar**.

Nota: Os tópicos são visíveis com base nos critérios do usuário associados a eles.

Resultados
As mudanças nos critérios do usuário estão disponíveis somente após o registro em log. Prossiga para verificar a visibilidade dos tópicos no portal Central do funcionário.

O que Fazer Depois
Crie tópicos secundários para o tópico primário. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico secundário. Acesse as guias para associar o tópico corretamente. Os tópicos secundários herdam os critérios do usuário do tópico primário. No entanto, o administrador pode atualizar os critérios do tópico secundário separadamente de acordo com as necessidades de negócio.

Nota: Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.

Criar um tópico secundário

Crie tópicos secundários para o tópico primário na taxonomia.

Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópico.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico primário ao qual você deseja adicionar um tópico secundário.
3. Na guia **Tópicos secundários**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.
5. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Associar conteúdo conectado a um tópico

Associar conteúdo conectado a um tópico

Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados. Você pode adicionar itens do catálogo, bases de conhecimento e links rápidos para os tópicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Conteúdo conectado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo conectado.

4. Clique em **Enviar**.

Associar categorias de conteúdo a tópicos

Associe conteúdo de várias categorias de conteúdo a um tópico na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico ao qual você deseja associar uma categoria de conteúdo.
3. Selecione o link relacionado **Adicionar/remover conteúdo de categorias**.
4. Na janela pop-up da lista de coleções, siga um destes procedimentos para mover as categorias para a lista Categorias de conhecimento:
   - Selecione uma categoria e clique no ícone de seta para a direita (>).
   - Clique duas vezes em uma categoria.

   Nota: Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias de conhecimento inserindo o nome da categoria ou usando caracteres curinga (*).

5. Clique em **OK**.
   Quando você associa uma categoria a um tópico, todos os Base de conhecimento artigos ou Catálogo de serviços itens pertencentes às categorias selecionadas são associados ao tópico.

   Nota: O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de Base de conhecimento artigos ou Catálogo de serviços itens que uma categoria contém. Esta é uma atividade única.

Informações relacionadas

Definição de uma categoria do artigo de conhecimento

Associar conteúdo de categorias de catálogo a um tópico

Associe conteúdo de várias categorias de catálogo a um tópico na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin, taxonomy_admin ou qualquer usuário que atenda aos critérios do usuário do Gerenciador de taxonomia na taxonomia de funcionário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique no tópico ao qual você deseja adicionar conteúdo de categorias de catálogo.
3. Clique no link relacionado **Adicionar conteúdo de uma categoria de catálogo**.
4. Na lista Coleção, siga um destes procedimentos para mover as categorias do catálogo para a lista Categorias do catálogo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione uma categoria do catálogo e clique no ícone de seta para a direita ( ).
- Clique duas vezes em uma categoria do catálogo.

Nota: Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias de catálogo inserindo o nome da categoria ou usando caracteres curinga (*).

5. Clique em **OK**.
   Todos os itens do catálogo que pertencem às categorias que você moveu para a lista Categorias do catálogo estão associados ao tópico. O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de itens do catálogo que uma categoria contém. Esta é uma atividade única.

Informações relacionadas

Categorias do Catálogo de serviços

Associar conteúdo em destaque a um tópico

Você pode marcar o conteúdo conectado como conteúdo em destaque para um tópico. O conteúdo em destaque aparece na parte superior da página do tópico, permitindo que você exiba facilmente o conteúdo que requer sua atenção.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo em destaque.
3. Na guia **Conteúdo em destaque**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo em destaque.
5. Clique em **Enviar**.

Associar um link rápido a um tópico

Associe links rápidos a tópicos para exibir rapidamente conteúdos importantes, como artigos de conhecimento, catálogo, itens, páginas internas e links externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico para associar a um link rápido.
3. Na guia **Link rápido**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de link rápido.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Criar um link rápido

Atribuir tópicos a um link rápido

Associar conteúdo de aprendizado a um tópico

Adicione conteúdo de aprendizado a uma página de tópico para fornecer aos funcionários acesso rápido a treinamento e desenvolvimento de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópicos.

Execute as seguintes etapas:

1. Instale a aplicação Aprendizado [sn_lep]: Instalar e configurar Aprendizado
2. Forneça aos funcionários a licença Desenvolvimento de talentos para permitir o acesso ao conteúdo de aprendizado: Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários
3. Navegue até o **Trabalhos programados** > **Atualizar acesso a todos os apps** e clique em **Executar agora**.

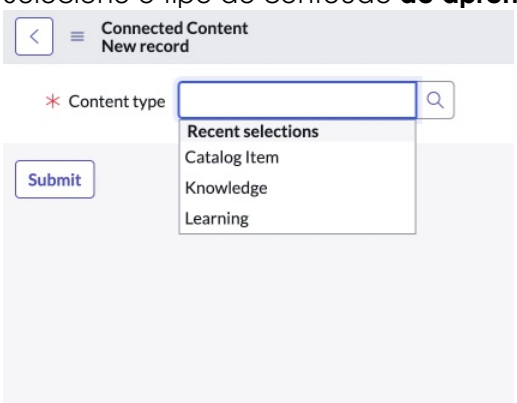
   Isso adiciona um novo registro à tabela Acesso à aplicação de funcionário [sn_employee_app_access.list].

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget Conteúdo do tópico exibe o conteúdo conectado associado a esse tópico, como Base de conhecimento artigos, cursos e Catálogo de serviços itens da solicitação.

Procedimento

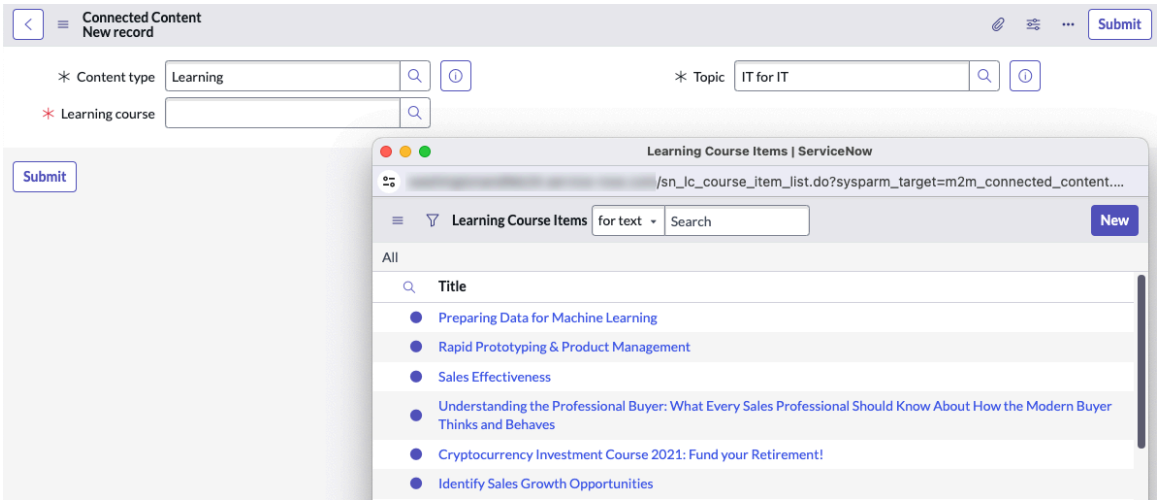
1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione qualquer tópico, acesse **Conteúdo conectado** e clique em **Novo**.
3. Selecione o tipo de conteúdo **de aprendizado**.



   O campo **Curso de aprendizado** é exibido.
4. Selecione o curso.

Tradução automática

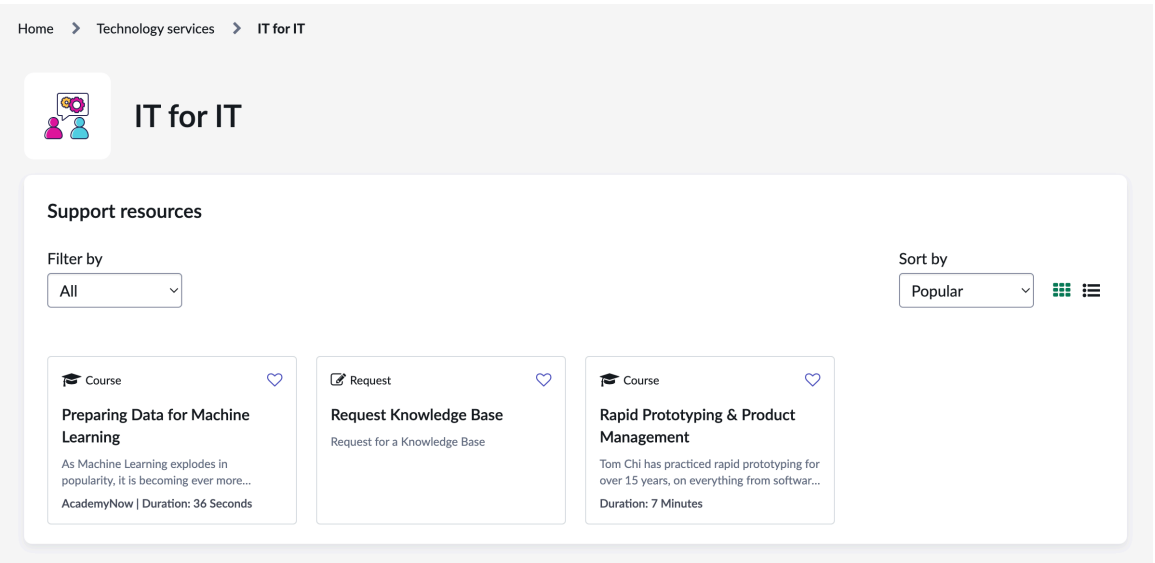
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Enviar**.

Resultados

Funcionários com a licença Desenvolvimento de talentos agora podem acessar o conteúdo de aprendizado na página do tópico.



Associar processo de autoatendimento guiado a um tópico

Você pode disponibilizar o Autoatendimento guiado a partir de um tópico. O conteúdo do GSS aparece na página do tópico, permitindo que seus funcionários façam autoatendimento com facilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, gerente de tópicos, gerente de taxonomia ou colaborador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.

2. Clique e abra o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo em destaque.

3. Na guia **Processo de autoatendimento guiado**, clique em **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Processo de autoatendimento guiado

Campo	Descrição
Processo de autoatendimento guiado	Processo de autoatendimento guiado associado ao tópico. Pesquise e selecione o Processo de autoatendimento guiado associado ao tópico.
Tópico	Tópico no qual você deseja que o processo de autoatendimento guiado apareça.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o processo de autoatendimento guiado apareça.

Nota: Quando você associa um processo de autoatendimento guiado a um subtópico, a ajuda orientada também aparece em seu tópico primário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados

O conteúdo do GSS aparece na página do tópico, permitindo que seus funcionários façam autoatendimento com facilidade.

Informações relacionadas

Referência de autoatendimento guiado

Usar autoatendimento guiado

Como gerenciar a taxonomia

O recurso permite que as personas de taxonomia e conteúdo acompanhem o novo conteúdo criado ou disponível para ser adicionado nas páginas do tópico. Conecte novo conteúdo às categorias vinculadas aos tópicos. Monitore as categorias para rastrear o novo conteúdo disponível como os tipos de conteúdo conectado associados.

O recurso garante que as páginas do tópico incluam o conteúdo mais atualizado disponível para os funcionários.

- Os gerentes de taxonomia e tópico podem revisar e adicionar novo conteúdo disponível para os tipos de conteúdo conectados associados às categorias.
- As sugestões de conteúdo vêm com notificação regular e podem ser adicionadas ou descartadas.
- Os tipos de conteúdo conectado compatíveis com os recursos são Base de conhecimento artigos e Catálogo de serviços itens.

Gerenciar conteúdo nas páginas de tópico

Vincule as categorias desejadas aos tópicos para facilitar o gerenciamento de conteúdo não conectado.

Antes de Iniciar

Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um script de correção é enviado com o recurso que é executado automaticamente quando você faz upgrade para o Utah.

Vincule as categorias desejadas aos tópicos manualmente, para novas instalações, para novas taxonomias criadas ou para novas categorias necessárias nas taxonomias existentes.

Nota: O recurso só está disponível na versão Utah em diante.

- O script passa por todo o conteúdo conectado nos tópicos e identifica as categorias para esse conteúdo conectado.
- O script de correção funciona para todas as taxonomias ativas.
- A guia **Catálogo e categorias de conhecimento** exibe as categorias identificadas a serem vinculadas aos tópicos, depois que o script de correção é executado com sucesso.
- Vincular uma categoria a um tópico conecta em massa todo o conteúdo conectado ao tópico.

Um trabalho agendado semanalmente é executado para reconhecer o novo conteúdo a ser associado aos tópicos. Para obter mais informações sobre a execução e a modificação do trabalho agendado, consulte Alterar a frequência do trabalho agendado para associação de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Acesse a guia **Catálogo e categorias de conhecimento** na página do tópico desejado para adicionar outra categoria e selecione **Editar**.
   Estes são os campos disponíveis na guia:

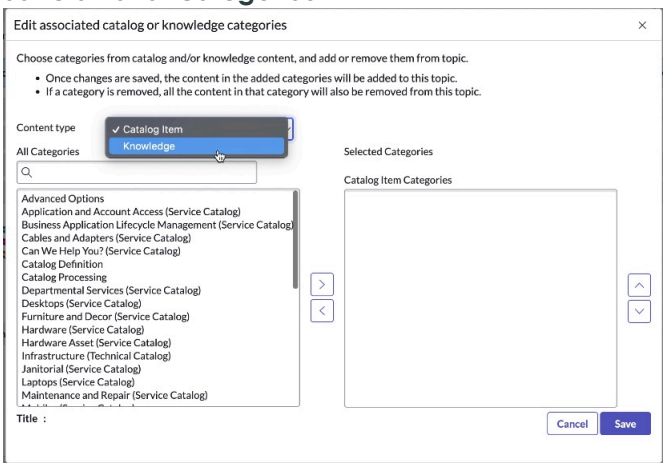
Campos de configuração

Campo	Valor
Tipo de conteúdo	Item do catálogo, Base de conhecimento
Categoria conectada	Categoria vinculada às páginas do tópico com base no tipo de conteúdo
Conteúdo disponível para associação	O número de novos conteúdos detectados nas categorias vinculadas

3. Selecione o **Tipo de conteúdo** na janela pop-up e selecione a categoria a ser vinculada à página do tópico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

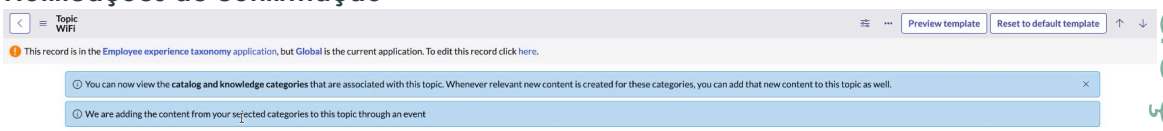
Janela Editar categorias



4. Selecione **Salvar** para vincular a categoria à página do tópico.

   Uma confirmação é exibida na tela.

Notificações de confirmação



Resultados

Acesse todo o conteúdo conectado às categorias vinculadas às páginas do tópico.

Alterar a frequência do trabalho agendado para associação de conteúdo

Altere a frequência do trabalho agendado, conforme necessário, para garantir que a notificação da nova disponibilidade de conteúdo a ser adicionada às páginas de tópico seja regular e ininterrupta.

Antes de Iniciar

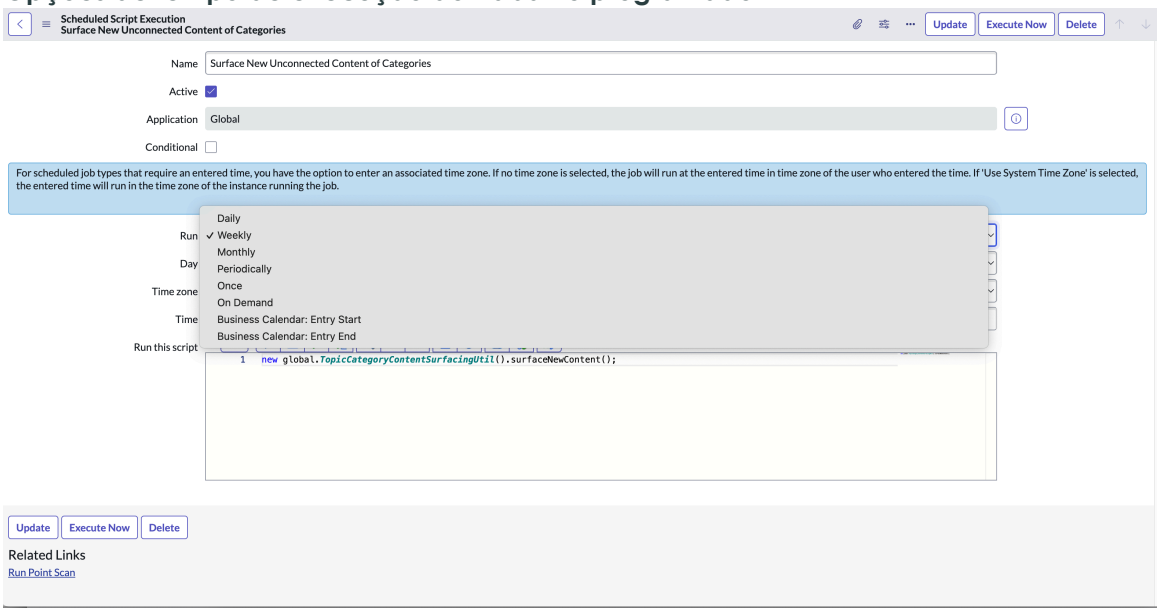
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Exibir novo conteúdo não conectado de categorias**.
2. Selecione sua opção de tempo **de execução** preferencial para o trabalho agendado na lista disponível no campo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de tempo de execução do trabalho programado



Nota: O tempo de execução do trabalho agendado padrão é semanal. Edite e atualize a frequência de execução, conforme necessário.

3. Selecione **Exibir detalhes** na notificação pop-up exibida na página do tópico para ver o novo conteúdo disponível para associação.

Nova notificação de disponibilidade de conteúdo



4. Adicione ou descarte conteúdo, conforme necessário, com **Adicionar conteúdo ao tópico** ou **Ignorar conteúdo**, respectivamente.

Páginas de tópicos dinâmicos

Páginas de tópico dinâmicas são páginas de tópico configuradas dinamicamente usando conteúdo marcado para uma taxonomia unificada em todos os departamentos.

Essas páginas de tópico são páginas do portal separadas que são abertas quando um usuário clica em um tópico na navegação de mega menu ou em tópicos populares. As páginas de tópicos dinâmicos não fazem parte da página inicial. Você pode navegar até essas páginas a partir do mega menu ou de widgets de tópicos populares. Essas páginas foram projetadas para fornecer uma experiência consistente em todos os tópicos e canais na Web e App Now Mobile.

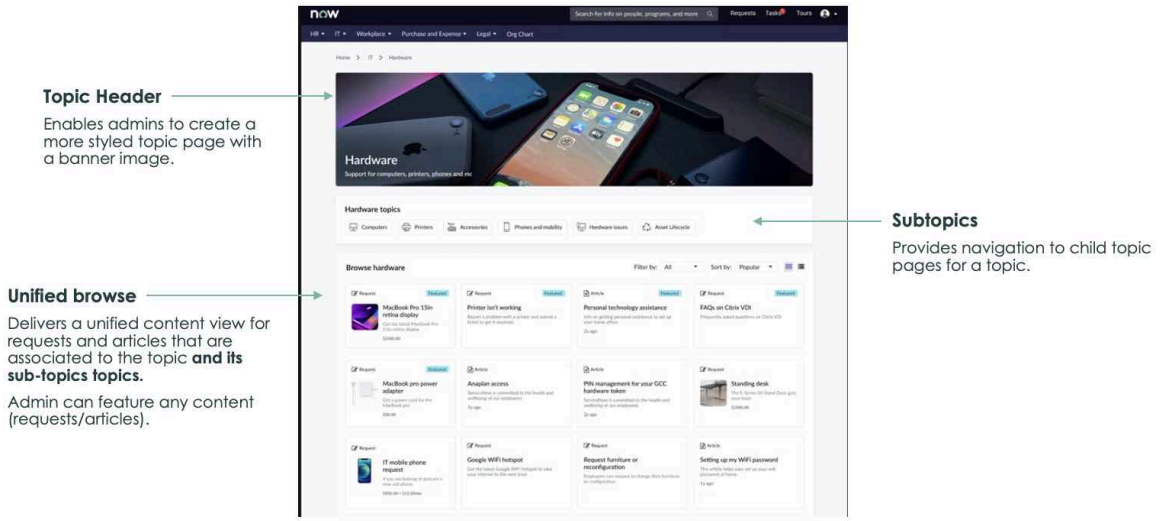
As páginas de tópico dinâmico são categorizadas em:

Páginas de tópico sem conteúdo de comunicação com o funcionário

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos e links rápidos para fornecer uma experiência de navegação nova e aprimorada. Essas páginas estão disponíveis para todos os clientes por padrão.

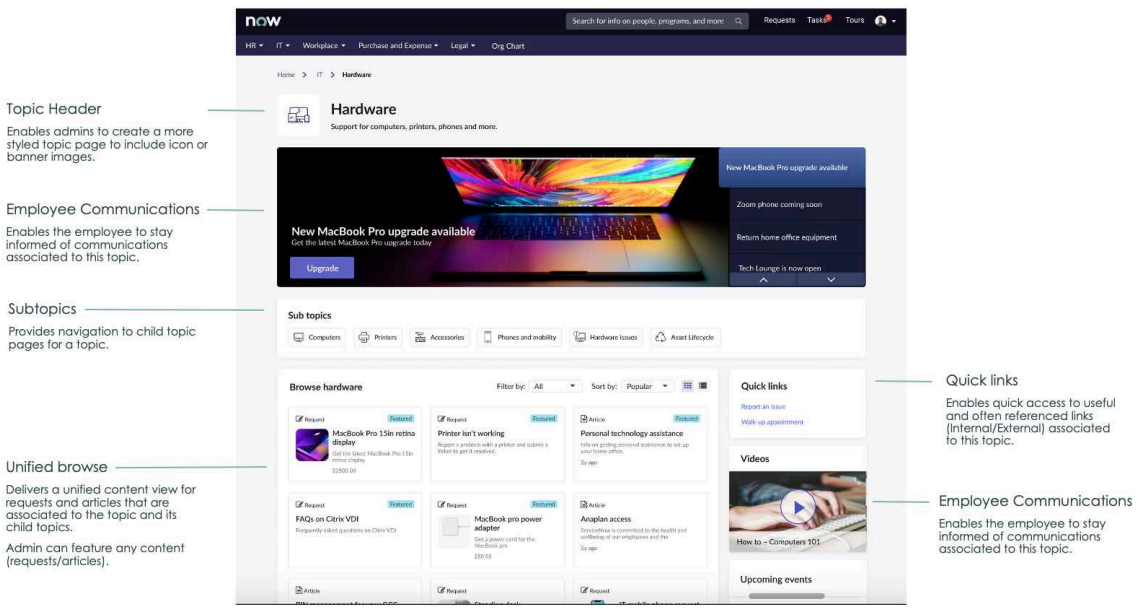
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Páginas de tópico com conteúdo de comunicação com funcionários

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigo, links rápidos e comunicação com funcionários para fornecer uma experiência de navegação nova e mais rica. O conteúdo de comunicação com funcionários é disponibilizado somente depois que você instala a aplicação Central do funcionário - Pro, que é licenciada separadamente.



Configure a taxonomia de conteúdo e associe conteúdo a tópicos. Se você instalou a aplicação Central do funcionário - Pro, poderá usar a Entrega de conteúdo para direcionar a comunicação do funcionário para tópicos. Para obter mais informações sobre taxonomia de conteúdo, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo para sua página de tópicos dinâmicos, consulte Microsites. **O Editor de conteúdo avançado** permite criar e programar conteúdo rico e longo usando um método de arrastar e soltar e projetado para usuários não técnicos que criam conteúdo. Você também pode criar conteúdo do Conteúdo do portal e usar o sistema de base do Criar uma categoria de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar níveis de permissão adicionais para gestão de tópicos

Experimente o gerenciamento descentralizado de tópicos configurando dois novos níveis de permissão, gerente de tópico e colaborador de tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a gestão de tópicos distribuídos estabelecendo dois novos critérios do usuário, **Gerente de tópicos** e **Colaborador de tópicos**. Essas funções são níveis adicionais de controle introduzidos junto com o administrador de taxonomia, o gerente de taxonomia e os colaboradores de taxonomia existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico desejado em uma taxonomia e defina os critérios do usuário, ou seja, **Gerenciador de tópicos**e **Colaborador do tópico**.

Resultados
Os administradores podem configurar níveis de permissão adicionais para delegar tarefas de nível de gerenciamento de tópicos a esses dois critérios do usuário. Para obter mais informações sobre esses dois critérios do usuário, consulte Gerentes de tópicos e colaboradores para gestão de páginas de tópicos.

O que Fazer Depois

Nota:

- Qualquer número de personas pode ser adicionado a ambos os níveis de permissão. As permissões adicionais fornecidas em um nível de tópico são aditivas, não substitutas.
- O acesso flui do tópico raiz para sua subárvore de cima para baixo.

  O gerente de tópico e **o colaborador de tópico** só podem fazer mudanças a partir do nível ao qual eles receberam acesso e mais abaixo na subárvore.

Personalize páginas de tópico com vários modelos

Projete páginas de tópico com vários modelos personalizados para se adequar ao tom do tópico para uma experiência do usuário aprimorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalize modelos de tópico para melhorar a experiência do usuário. Cada tópico requer uma forma diferente de apresentação para o compromisso ideal com o cliente.

- Decida se deseja mudar a aparência do tópico primário ou a subárvore inteira.
- Faça com que diferentes subárvores de tópico tenham uma aparência diferente se o tópico exigir.
- Alterne facilmente para o modelo padrão do tópico primário, dos tópicos de subárvore ou de todos os tópicos.
- Visualize a aparência antes de publicar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Certifique-se de ter San Diego instalado junto com o aplicativo Central do funcionário versão 24.0.5 para usar o recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
   Você pode escolher qualquer taxonomia e os tópicos na taxonomia para atribuir um modelo personalizado.
2. Selecione seu modelo preferido na lista de modelos para personalizar a página do tópico escolhido.
3. Opcional: Clique em **Visualizar modelo** para exibir a página do tópico no novo modelo antes de aplicar.
4. Opcional: Clique em **Aplicar modelo a tópicos secundários** para aplicar o modelo a todos os tópicos secundários.

   Nota:

   - Todo o conteúdo programado, como uma campanha ou conteúdo direcionado para o respectivo tópico, deve ser reprogramado depois que um novo modelo é aplicado a uma página de tópico.
   - Quando você clona, move ou cria um tópico, o modelo padrão é usado automaticamente. Você deve atribuir o modelo personalizado desejado ao tópico.

5. Opcional: Clique em **Redefinir para modelos padrão** para remover a personalização e redefinir para o modelo padrão.
6. Clique em **Salvar** para publicar.

Resultados

A personalização de páginas de tópico permite que os usuários tenham melhor representação e autonomia na apresentação de diferentes conteúdos.

Regra em cascata do modelo de página de tópico simplificado

Projete páginas de tópico com modelos diferentes usando regras em cascata simplificadas que fornecem uma experiência de design melhor para os curadores.

Algumas modificações foram feitas nas regras em cascata da página do tópico para simplificar o processo de personalização das páginas do tópico.

- Quando um tópico primário cascateia seu modelo para seus tópicos secundários selecionando **Aplicar modelo a tópicos secundários**, ele substitui todas as mudanças feitas em um tópico secundário, no nível do tópico, e se adapta às regras em cascata do primário.
- Se você mover um tópico secundário de um tópico primário para outro, o tópico secundário refletirá o modelo em cascata pelo novo tópico primário.

Nota: Se você tentar mover um tópico secundário de uma subárvore para outra, receberá um aviso informando que perderá as mudanças atuais presentes na página do tópico.

O upgrade de recurso clona o modelo aplicado quando você clona um tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar modelo de página de tópico

Crie modelos de página de tópico personalizados para apresentar diferentes tipos de tópicos de maneira distinta e aprimorar o envolvimento do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Escopo da aplicação: Central do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua vários modelos de tópico com base no conteúdo depois de criar ou clonar uma nova página de tópico. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando o Designer do Portal de serviços .

Para obter recomendações de design para os modelos de página de tópico, consulte Experiências selecionadas – Orientação de UX de modelos de página de tópico [KB1002813] .

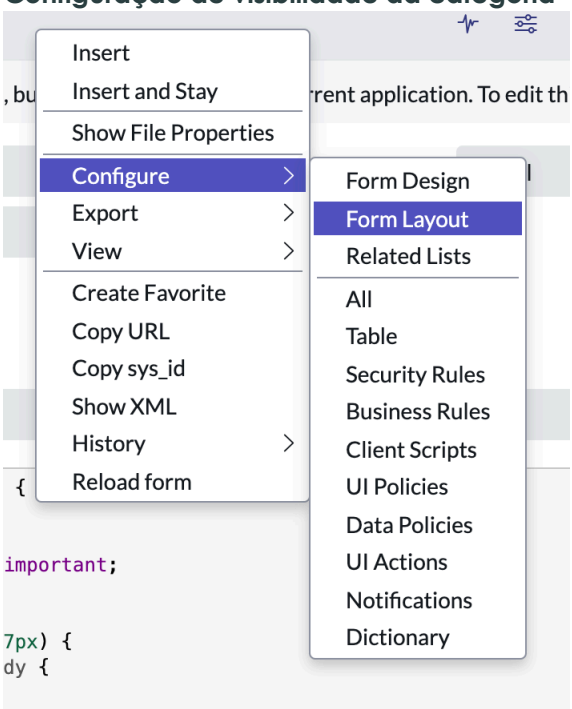
Nota: É aconselhável clonar uma página de tópico e fazer as modificações necessárias em vez de criar uma.

Isso garantiria a consistência entre as páginas do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione o modelo de página de tópico que você criou.
3. Para tornar **a Categoria** disponível na página, clique com o botão direito do mouse e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário** para tornar **a categoria** visível, que por padrão está inacessível.

Configuração de visibilidade da categoria

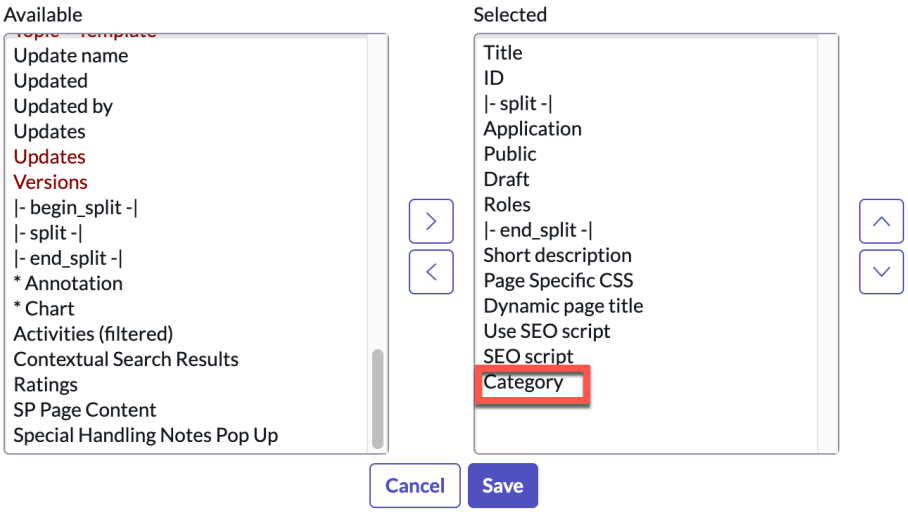


4. Adicionar **Categoria** à lista **Selecionada** e **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de categoria na lista selecionada



Nota: É essencial definir a **Categoria** como **Taxonomia**. Somente os modelos definidos como **Categoria**, **Taxonomia** estão visíveis na lista de modelos de formulário de tópico.

Comportamento de anexo de artigo traduzido Base de conhecimento

Use o recurso de anexo de artigo traduzido atualizado Base de conhecimento para encontrar um artigo Base de conhecimento em seu próprio idioma nas páginas de tópico. Como administrador, vincule facilmente todos os artigos traduzidos. Como funcionário, encontre rapidamente diferentes versões traduzidas, aprimorando a experiência de navegação em diferentes páginas de tópicos.

A seção Conteúdo conectado nas páginas de tópico foi atualizada para facilitar a vinculação em massa e a remoção de artigos traduzidos Base de conhecimento para usuários administradores.

Com este upgrade, adicionar qualquer versão traduzida de um artigo Base de conhecimento específico conecta todas as suas versões traduzidas ao mesmo tópico. Lógica semelhante se aplica quando um dos artigos traduzidos é desassociado do tópico. Nesse caso, todas as traduções desse artigo são removidas automaticamente.

Qualquer Base de conhecimento tradução de artigo criada após o link inicial a um tópico é conectada automaticamente ao respectivo tópico.

Para associação e desassociação das versões traduzidas, notificações aparecem na tela avisando sobre as mudanças automáticas que foram feitas.

Notificação de mudanças automáticas

Cenário	Notificação
Todas as traduções sendo associadas automaticamente a um tópico, quando uma das versões traduzidas está vinculada.	Todas as versões traduzidas serão adicionadas automaticamente.
Todas as traduções sendo desassociadas automaticamente de um tópico quando uma das versões traduzidas é excluída.	Todas as versões traduzidas do artigo Base de conhecimento excluído foram removidas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de artigo traduzido Base de conhecimento em Central do funcionário

Como usuário funcionário, exiba artigos em seu idioma preferencial usando as respectivas configurações Central do funcionário. Se a tradução do idioma preferencial não estiver disponível para nenhum artigo, ela ficará visível no idioma padrão. O idioma padrão é configurado pela propriedade do sistema *glide.sys.language*.

O recurso se aplica à seção Recomendado para você no portal Central do funcionário e App Now Mobile.

Adicionar todos os artigos Base de conhecimento traduzidos após um upgrade

Conclua a marcação em massa após o upgrade de Central do funcionário, executando o script do utilitário. Você pode determinar quantas traduções de artigos desassociados Base de conhecimento e tópicos desvinculados você tem, usando este script.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Faça o upgrade para a versão 25.0.3 do app Central do funcionário para usar o script e avaliar se todas as suas traduções de artigos Base de conhecimento estão conectadas corretamente aos respectivos tópicos.

Você pode executar o script do utilitário para marcar em massa todas as versões traduzidas de artigos Base de conhecimento para todas as respectivas páginas de tópico de uma só vez.

Procedimento

1. Anexe o link de IU `sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do` ao final do URL da instância.
   Selecione um dos seguintes botões preenchidos pelo script:
   - **Tópico com contagem de artigos de conhecimento desvinculados**, que fornece o número de tópicos com uma ou mais traduções de artigos Base de conhecimento desvinculados.
   - **Contagem de artigos de conhecimento traduzidos desvinculados**, que preenche o número exato de versões de artigos traduzidos desvinculados.
2. Para concluir a associação, selecione **Vincular todos os artigos de conhecimento traduzidos**.
3. Opcional: Para atualizar a contagem antes de vincular, selecione **Atualizar lista**.

Pesquisar nas páginas do tópico

A nova funcionalidade de pesquisa nas páginas de tópico fornece diferentes filtros e opções de classificação para facilitar a pesquisa de dados em Central do funcionário.

A funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico fornece resultados para os itens Catálogo de serviços, o Base de conhecimentoe o conteúdo de aprendizado.

- Ele está disponível com a funcionalidade Pesquisa com IA.
- Ele fornece verificações ortográficas, detecções de sinônimos e sugestões com base nas palavras-chave que você está digitando.
- A opção de filtro permanece a mesma. A opção de classificação muda para permitir uma descoberta de conteúdo mais fácil com a pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A opção de redefinição limpa todas as opções de filtro e classificação selecionadas anteriormente.
- O número padrão de resultados para uma pesquisa nas páginas de tópico e no widget de navegação unificada é 12 de cada vez.

  Para obter mais informações sobre como alterar o número padrão de resultados, consulte Alterar o número de resultados de pesquisa retornados.

Nota: Você deve ter o Central do funcionário 28.0.4 instalado junto com o Utah para que o recurso de pesquisa nas páginas de tópico funcione.

Alterar o número de resultados de pesquisa retornados

Especifique o número máximo de resultados de pesquisa que o sistema deve retornar.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Pesquise conteúdo nas páginas do tópico.
- O suporte para os tipos de conteúdo de artigo Base de conhecimento, conteúdo Aprendizado e item Catálogo de serviços está disponível com o recurso.
- Altere o número padrão de resultados exibidos de acordo com seus requisitos organizacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Na lista de aplicações, clique em **Portal ESC Aplicação de pesquisa padrão**.
3. Altere o **Limite de resultados da pesquisa** para o número desejado a partir do valor do sistema base 12.

Conectar conteúdo a páginas de tópico com o seletor de lista de tópicos

Obtenha uma experiência de associação item-a-tópico Catálogo de serviços uniforme com o seletor de lista de tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: gerente de taxonomia, colaborador de taxonomia, gerente de tópicos, colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar qualquer item Catálogo de serviços a várias páginas de tópico usando o componente seletor de tópico. O recurso permite a associação fácil de conteúdo a tópico para o construtor de catálogo.

Nota: O recurso do seletor de lista de tópicos está disponível para clientes a partir da versão Yokohama.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo** e clique em **Criar um novo item do catálogo**.
2. Clique em **Continuar** na janela de introdução.
3. Escolha um modelo de item Catálogo de serviços e clique em **usar este modelo de item**.
4. Vá para **Local** na janela Criar produtor de registro.
5. Clique em **Editar tópicos selecionados** no cartão **Tópicos** para adicionar ou remover páginas de tópico associadas ao item Catálogo de serviços.
   - Selecione os tópicos **Taxonomia** e **Disponível** na lista para associar ao item Catálogo de serviços selecionado.
   - Faça o detalhamento ativo de até oito níveis de tópicos de subárvore para associar ao item Catálogo de serviços.

Resultados

- Escolha vários tópicos juntos em qualquer taxonomia ativa para associar a um item Catálogo de serviços.
- Adicione até oito níveis de tópicos de subárvore ao item Catálogo de serviços.

Configurar menu Mega

O mega menu permite que você navegue facilmente até um tópico e seu tópico secundário. A taxonomia associada ao registro do portal da Central do funcionário determina o mega menu e seus itens de menu. Por padrão, os tópicos e os tópicos secundários que você cria na taxonomia são exibidos como megaitens de menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos de taxonomia se tornam disponíveis depois que você instala e ativa o plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect). A taxonomia do sistema de base Employee é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy.

Para modificar a taxonomia padrão, clone a taxonomia primeiro e, em seguida, crie novos tópicos primários e seus tópicos secundários. Os tópicos raiz são mostrados no mega menu. Os tópicos secundários de até dois níveis são listados no mega menu e exibidos quando você clica no mega menu. Clique em **Procurar** <topic_name> para abrir o tópico primário. Por exemplo, clique em **Procurar tudo** para abrir o tópico primário de TI. A figura a seguir mostra os itens de menu de TI.

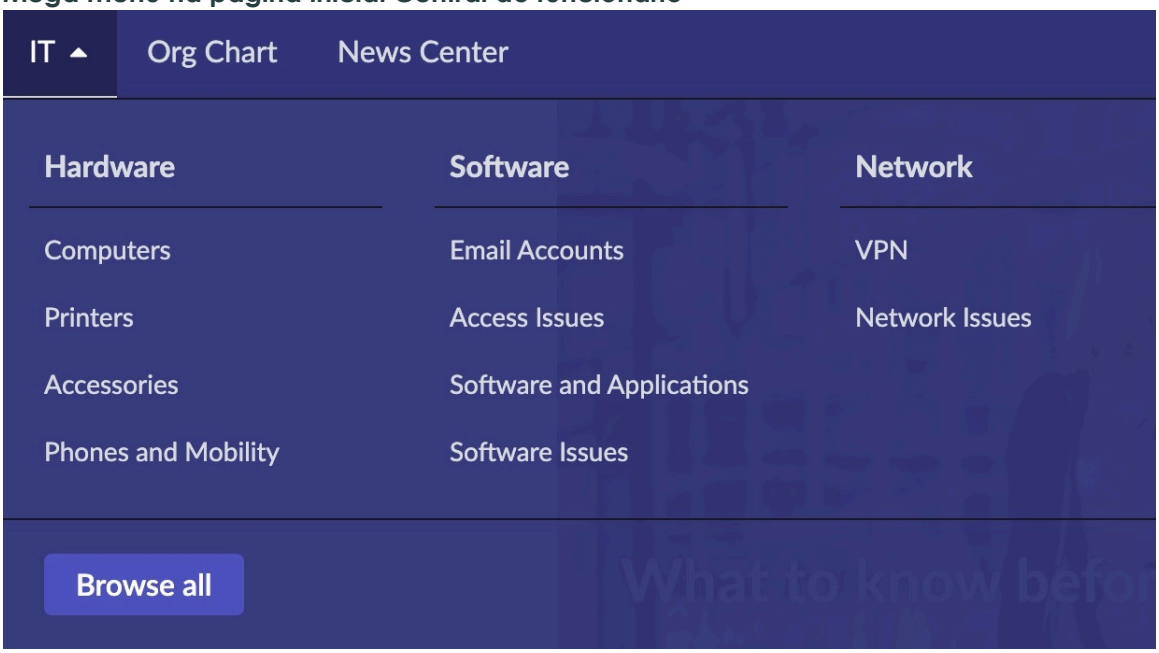
Nota: Somente os tópicos ativos com conteúdo conectado são mostrados no mega menu.

Para obter mais informações sobre a arquitetura de informações do EC e como configurar a navegação do portal, consulte Navegação avançada do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mega menu na página inicial Central do funcionário



Nota: Você pode personalizar a cor primária e de fundo das variáveis CSS.

Em Central do funcionário, a taxonomia padrão de funcionário inclui megamenus de TI, RH, local de trabalho, jurídico e compras. O mega menu exibe três níveis de tópicos (tópico raiz, tópico secundário 1 e tópico secundário 2). Por exemplo, **TI > Hardware > Impressoras**.

- Lista simples: se um tópico raiz tiver apenas um nível de tópico secundário 1, ou seja, se o tópico secundário 1 não tiver o tópico secundário 2, o tópico secundário 1 será exibido como uma lista simples no menu do tópico raiz.
- Coluna única: se o tópico secundário 2 (tópicos de 2º nível) tiver até 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como uma coluna única.
- Duas colunas: se o tópico secundário 2 exceder 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como duas colunas.
- Duas colunas com página de tópico: se o tópico secundário 2 tiver mais de 20 no tópico secundário 1, a IU exibirá apenas 20 tópicos secundários 2 como duas colunas. Para os tópicos restantes, navegue até a Página de tópicos do tópico secundário 1 e verifique no widget Subtópicos.

Nota: Conforme as mudanças são salvas no cache da sessão, o usuário precisa fazer login novamente para refletir todas as mudanças de tópico no mega menu.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Clone a taxonomia para o conteúdo do funcionário. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo de funcionários.
   - Crie uma taxonomia manualmente. Para obter mais informações, consulte Criar taxonomia.
2. Crie um tópico raiz e associe-o à taxonomia nova ou clonada.
   Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.
3. Crie um tópico secundário e associe-o ao tópico primário.
   Para obter mais informações, consulte Criar um tópico secundário. Repita esta etapa para criar quantos tópicos secundários forem necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Associe conteúdo conectado aos tópicos.
   Para obter mais informações, consulte Associar conteúdo conectado a um tópico.

   Nota: Você pode exibir tópicos no mega menu somente se tiver acesso a pelo menos um conteúdo conectado.

O que Fazer Depois
Você também pode adicionar itens de menu que não sejam de taxonomia à barra de navegação primária. Para obter mais informações, consulte Adicionar itens de menu à navegação primária.

Nota: Quando o mega menu estiver vazio, verifique se os dados de demonstração do app de taxonomia Experiência do funcionário estão instalados. Marque a caixa de seleção Carregar dados de demonstração para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou o reparo.

Navegação avançada do portal

A Navegação avançada do portal (APN) ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura de informações e a descoberta de tópicos. Você pode gerenciar os tópicos e os itens de menu do portal de serviços com base nas necessidades do funcionário. Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você a descobrir melhor o conteúdo.

Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e definir a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Você pode gerenciar tópicos, itens de menu SP e uma combinação de ambos.

Nota: Ao habilitar **a Navegação avançada no portal**, você pode gerenciar os tópicos de nível raiz e os itens de menu desta própria tabela e não da taxonomia ou dos itens de menu SP.

Veja um resumo rápido do que você pode fazer:

- Configure e controle o design e a exibição da barra de navegação primária.
- Sincronize na hierarquia para buscar os itens de menu, tópicos raiz e tópicos secundários.
- Simplifique as atualizações de taxonomia habilitando a sincronização de clique único em todos os níveis de hierarquia do APN, substituindo a sincronização manual nível a nível.
- Use a arquitetura de informações do sistema de base ou personalize com base nas necessidades de negócio.

Nota: Somente o registro do portal ativo e seus itens de menu são mostrados na navegação.

Use o Tour guiado que fornece um explicador de recursos para ajudar a entender o que é APN e como ele pode ser configurado.

Benefícios de navegação avançada no portal

Você pode oferecer uma navegação simplificada para o conteúdo.

- Use a estrutura do sistema de base para melhor descoberta e consumo.
- Personalize o design e a estrutura com base em suas preferências com base na taxonomia ou no menu do portal SP.
- Navegue até o conteúdo correto com o mínimo de cliques.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba os tópicos e itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição dos tópicos de nível raiz ou itens de menu que são personalizados para atender às suas necessidades.

Nota: O link externo e o mega menu são compatíveis com acessibilidade. Os campos incluem um ícone de dica de ferramenta e os leitores de tela leem a dica de ferramenta.

Configuração de mega menu

Os administradores podem gerenciar a arquitetura de informações e a navegação. Você pode configurar o mega menu para mostrar uma hierarquia mista de itens de menu SP, itens de menu APN e tópicos com opções de layout flexíveis. Crie uma hierarquia mista e habilite uma experiência de navegação no nível do consumidor. Para obter mais informações, consulte Configurar menu Mega.

- Organize o conteúdo em layout padrão e layouts expandidos.
- Configure a posição dos itens raiz à esquerda ou à direita.
- Invoque uma janela modal interativa no mega menu.
- Sincronize a hierarquia para buscar os itens de menu, tópicos raiz e tópicos secundários.

Nota: Por padrão, o registro de APN para EC e EC Pro está inativo para os clientes existentes. Ao fazer upgrade para a versão mais recente, certifique-se de ativar o registro de APN.

Arquitetura de informações do EC

Agora você pode usar a arquitetura de informações aprimorada pronta para uso para melhorar a descoberta de conteúdo e a visibilidade.

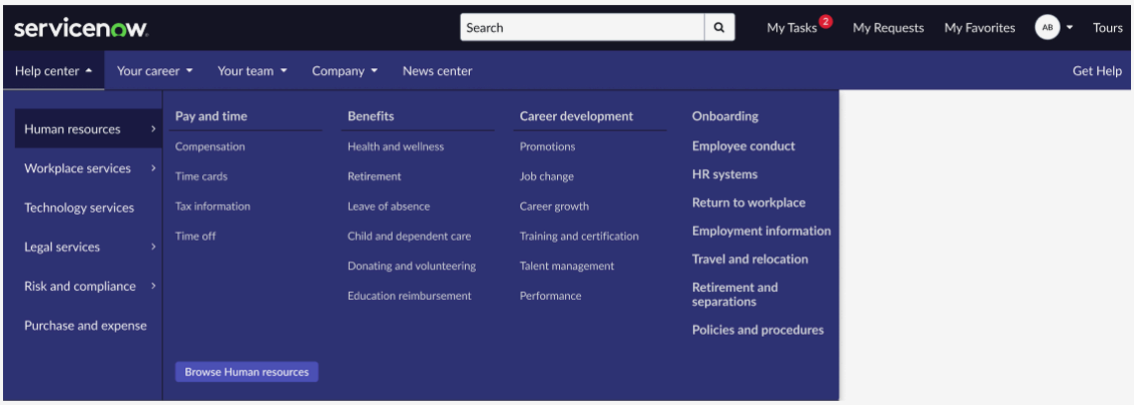
Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e definir a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Organize seu conteúdo em menus ou janelas modais.

Tradução automática

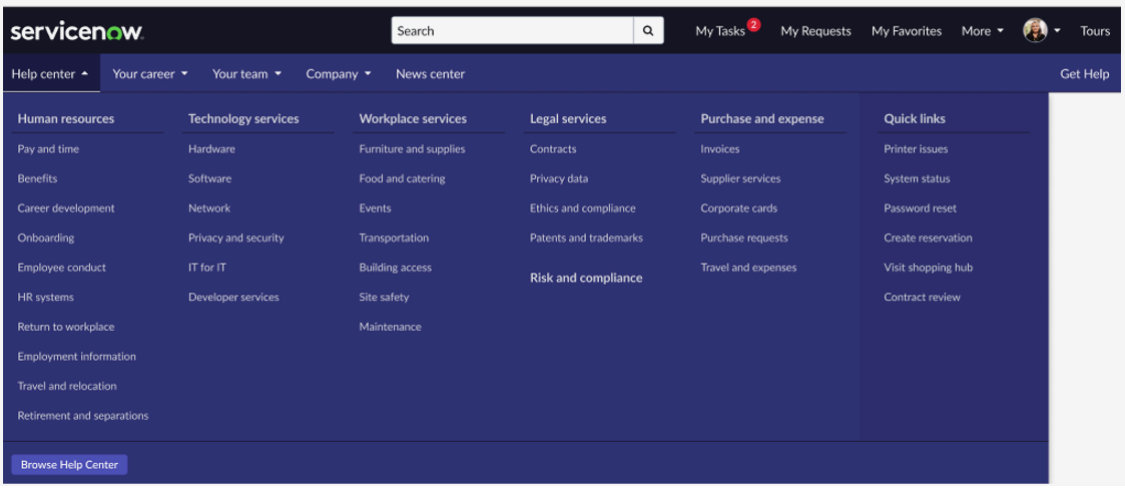
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de arquitetura de mega menu prontas para uso

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



Esta imagem é apenas para fins de ilustração do mega menu pronto para uso (OOTB).

- O layout do mega menu OOTB EC Pro foi expandido.
- O layout do mega menu OOTB EC é padrão.

> **Nota:** Você pode usar um layout de sua escolha e configurar mais níveis em sua taxonomia com base nas necessidades de negócio.

Dicas e informações úteis

Use algumas das orientações e dicas a seguir.

- Para **a exibição padrão**, você pode ter no máximo três níveis.
- Para **a exibição Expandida**, você pode ter no máximo quatro níveis (um item de menu na hierarquia e tópicos de até três níveis). Neste exemplo, `Central de ajuda > Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores`, você tem
  - Item do menu de navegação One `Central de ajuda` e
  - Três níveis de tópicos `Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores`
- Adicione tópicos até três níveis a partir do nível raiz. Por exemplo, ao adicionar tópicos em Recursos Humanos, você só pode percorrer de `Recursos Humanos > Subtópico 1 > Subtópicos 2`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tópicos de uma hierarquia não podem ser misturados com tópicos de outra hierarquia. Por exemplo,
  - Para `Recursos Humanos > Pagamento e tempo > Remuneração`, você não pode adicionar Hardware como secundário de RH.
  - Para `Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores`, você não pode adicionar Pagamento e Tempo como secundários de Recursos de tecnologia ou Hardware ou Computadores.
  - Pagamento e tempo podem ser semelhantes a Recursos de tecnologia, Hardware ou Computadores.
- O nível 3 na exibição expandida e o nível 2 na exibição padrão são ajustados dinamicamente de acordo com o espaço disponível.
- Para o item raiz sem itens secundários ou qualquer link rápido ativo associado, o botão Procurar não é exibido.
- O botão de navegação é exibido na exibição de hambúrguer para tópicos e o botão de navegação não é exibido na exibição de hambúrguer para itens de menu SP.

  Nota: Você pode configurar o botão de navegação, no entanto, o texto do botão não é exibido na exibição de hambúrguer. O texto de exibição do botão Procurar na exibição de hambúrguer é **Procurar tudo**.

- Uma lista relacionada de links rápidos está disponível no nível raiz para a exibição padrão.
- Uma lista relacionada de links rápidos não está disponível no nível raiz para a exibição expandida.
- Links rápidos são obtidos quando você cria registros do portal.

  Nota: Quando você usa uma hierarquia de sincronização, os links rápidos não são obtidos.

- Somente três níveis de tópicos e dois níveis de itens de menu SP associados à taxonomia do portal são obtidos.
- A visibilidade de um tópico no menu Mega é baseada no conteúdo conectado. Para evitar problemas de exibição, certifique-se de que ele esteja ativo no nível de origem (tópico ou item de menu SP) e no nível de item de navegação na navegação avançada do portal.
- Quando você desabilita o botão "Pesquisar" no mega menu de<APN config page/ record name> , o botão de navegação será desabilitado somente na versão para desktop. A versão para celular ainda exibe o botão Procurar, já que a versão dinâmica da navegação não é compatível com os botões.

Para obter as etapas de configuração, consulte Configurar navegação avançada do portal.

Configurar navegação avançada do portal

A Navegação avançada do portal (APN) ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura de informações e a descoberta de tópicos.

Antes de Iniciar

Antes de começar, certifique-se de entender as informações úteis disponíveis em Arquitetura de informações do EC.

Função necessária: administrador e administrador de SP

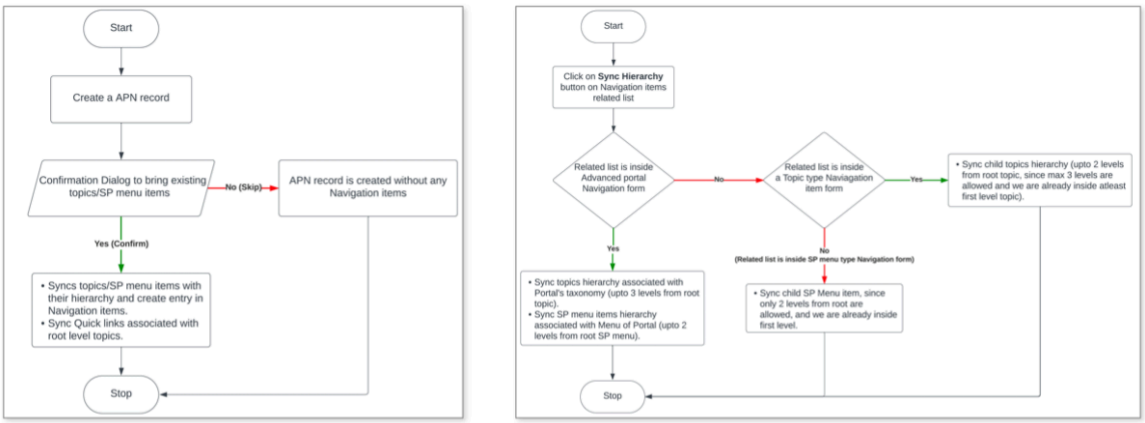
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a navegação avançada do portal, você pode habilitar a sincronização de clique único em todos os níveis de hierarquia do APN, substituindo a sincronização de nível por nível. Você pode projetar o menu de navegação primário e configurar a navegação de acordo com as necessidades do funcionário e as prioridades de conteúdo. Esta é uma visão geral do fluxo de trabalho de navegação:

Arquitetura de APN



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Fazer um tour** para entender o processo do APN.
   Entenda mais sobre o processo e a configuração do APN no tour do explicador.
3. Clique em **Novo** para criar um novo registro ou exibir a lista de registros de APN disponíveis.
4. Selecione **Ativo** para substituir o Central do funcionário atual pelo novo menu de navegação.

   Nota: Somente um registro de Navegação avançada do portal [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] pode estar ativo por portal. Quando você tem um registro ativo, deve desativar o outro primeiro.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar**.
   Um pop-up será exibido com a mensagem a seguir.

   ```
   Para ajudar você a começar, podemos trazer seus itens de menu de
    navegação existentes e você pode editar a partir deles.  Você também
    pode ignorar isso e começar do zero. Deseja trazer seu menu atual
    agora?
   ```

6. No **menu Iniciar com a navegação atual**, selecione uma das seguintes opções.
   - **Ignorar**: quando você clica em ignorar, os itens e tópicos do menu de navegação associados existentes não são obtidos e você pode começar a criar sua hierarquia novamente.
   - **Sim**: quando você clica em sim, os itens do menu de navegação associados existentes, os tópicos e os links rápidos associados são obtidos instantaneamente e você pode refinar a hierarquia.

   A lista relacionada **Itens de menu** é exibida.

   Nota: Uma lista vazia aparece quando você clica na opção de ignorar.

7. Use uma das opções para criar uma nova hierarquia ou buscar a existente.

Tradução automática

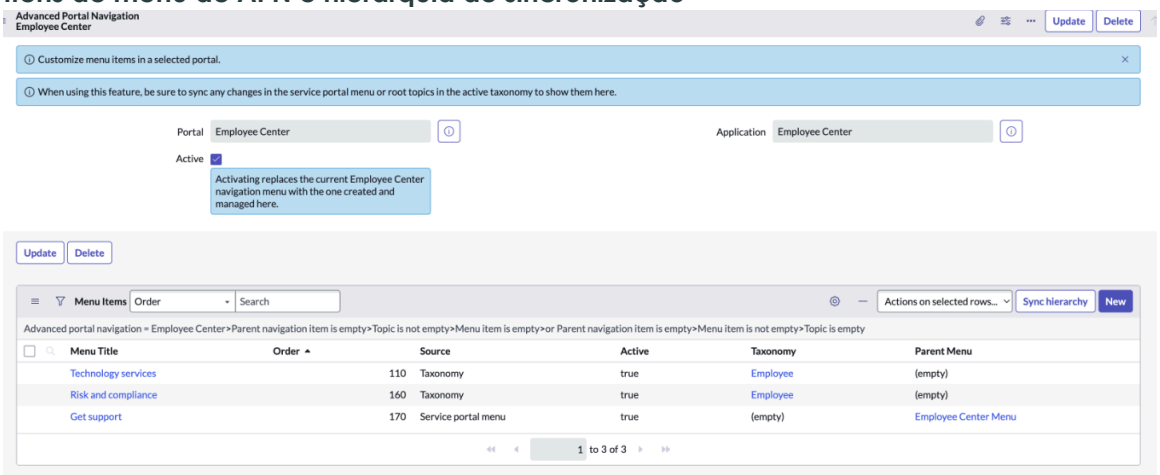
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Novo** para criar ou adicionar da lista disponível.

b. Clique em **Sincronizar hierarquia** para buscar itens existentes.
Tópicos e itens de menu que estão no estado **Ativo** são sincronizados. Confirme se o pop-up de sincronização aparece com informações sobre a notificação por e-mail.

Nota: Links rápidos não são obtidos. Adicione links rápidos manualmente.

Itens de menu de APN e hierarquia de sincronização



8. Na lista relacionada **ao item de menu Navegação**, preencha o formulário.

Nota: Os campos a seguir estão disponíveis no sistema de base a partir de Central do funcionário versão 31.

Formulário de item do menu de navegação

Campo	Descrição
Fornecer	A origem do item geralmente é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços.
Aplicação	Aplicação no escopo desta atividade.
Tópico	Nome do tópico obtido da taxonomia. Dependendo do nível, você pode selecionar os tópicos secundários na lista disponível. **Nota:** Certifique-se de que o tópico ou item de menu já esteja associado na navegação primária. Somente tópicos ativos e itens de menu estão disponíveis para criar navegação.
Caminho do menu	Caminho para o item de menu. Quando você abre um item de menu do APN disponível, o caminho do menu é exibido. O caminho indica a associação primária-secundária, por exemplo , **/Central de ajuda/Serviços de tecnologia**.
Item de menu	Item de menu obtido no menu do portal de serviços.
Pedido	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Status do registro. Somente registros ativos são sincronizados.
Renderizar como	Indica o tipo de renderização desejado. ◦ **Menu**: selecione esta opção para exibir como um menu. ◦ **Janela modal**: selecione esta opção para exibir como uma janela modal. Use o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência.
Tipo de exibição do submenu	Indica o tipo de renderização que você deseja exibir no menu. Este campo aparece somente quando **Menu** é selecionado na hierarquia de nível raiz. ◦ **Expandido**: selecione esta opção para exibir na exibição expandida. ◦ **Padrão**: selecione esta opção para exibir na exibição padrão. Pronto para uso é Padrão. Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.
Widget	Selecione esta opção para usar os widgets disponíveis para personalizar a experiência. Este campo aparece somente quando **a janela modal** está selecionada.
Parâmetros de widget	A janela modal renderiza o conteúdo do widget com base no par nome-valor dos parâmetros do widget. Este campo aparece somente quando **a janela modal** está selecionada.
Botão Procurar	Selecione esta opção para mostrar a opção de menu de navegação. Para a hierarquia de nível raiz, selecione o botão Procurar e especifique o texto de exibição. Quando você seleciona esta opção com texto vazio, a exibição padrão é **Procurar tudo**. **Nota:** Para a exibição padrão, a opção de navegação está disponível no nível raiz e para a exibição expandida somente no nível raiz e no primeiro nível.
Texto de exibição do botão Procurar	Selecione esta opção para mostrar a opção de navegação no menu. ◦ Quando você seleciona a taxonomia como origem, o texto de exibição do botão Procurar é gerado automaticamente com base no tópico. Por exemplo, quando você seleciona Sistemas de RH como Tópico, o texto de exibição mostra **Procurar sistemas de RH**. ◦ Ao editar um item de menu ou sincronizar, especifique manualmente o texto de exibição do botão Procurar, por exemplo, `Procurar`<your text> . ◦ Quando você não especifica nenhum texto de exibição, o botão exibe **Procurar tudo**.

Nota: Use esta tabela para gerenciar todos os itens na navegação primária. As mudanças de hierarquia feitas na taxonomia ou no menu SP não são refletidas na navegação primária.

9. Rastreie o status da sincronização nos seguintes campos:

◦ **O status de sincronização** indica o status da sincronização, como *`Never synced`*, *`In progress`*e *`Completed`*.

Nota: Uma notificação por e-mail é enviada com os resultados da sincronização indicando a adição de novos itens, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a sincronização está em andamento, você não pode executar ações como Atualizar ou Excluir do APN ou dos registros de itens de menu.

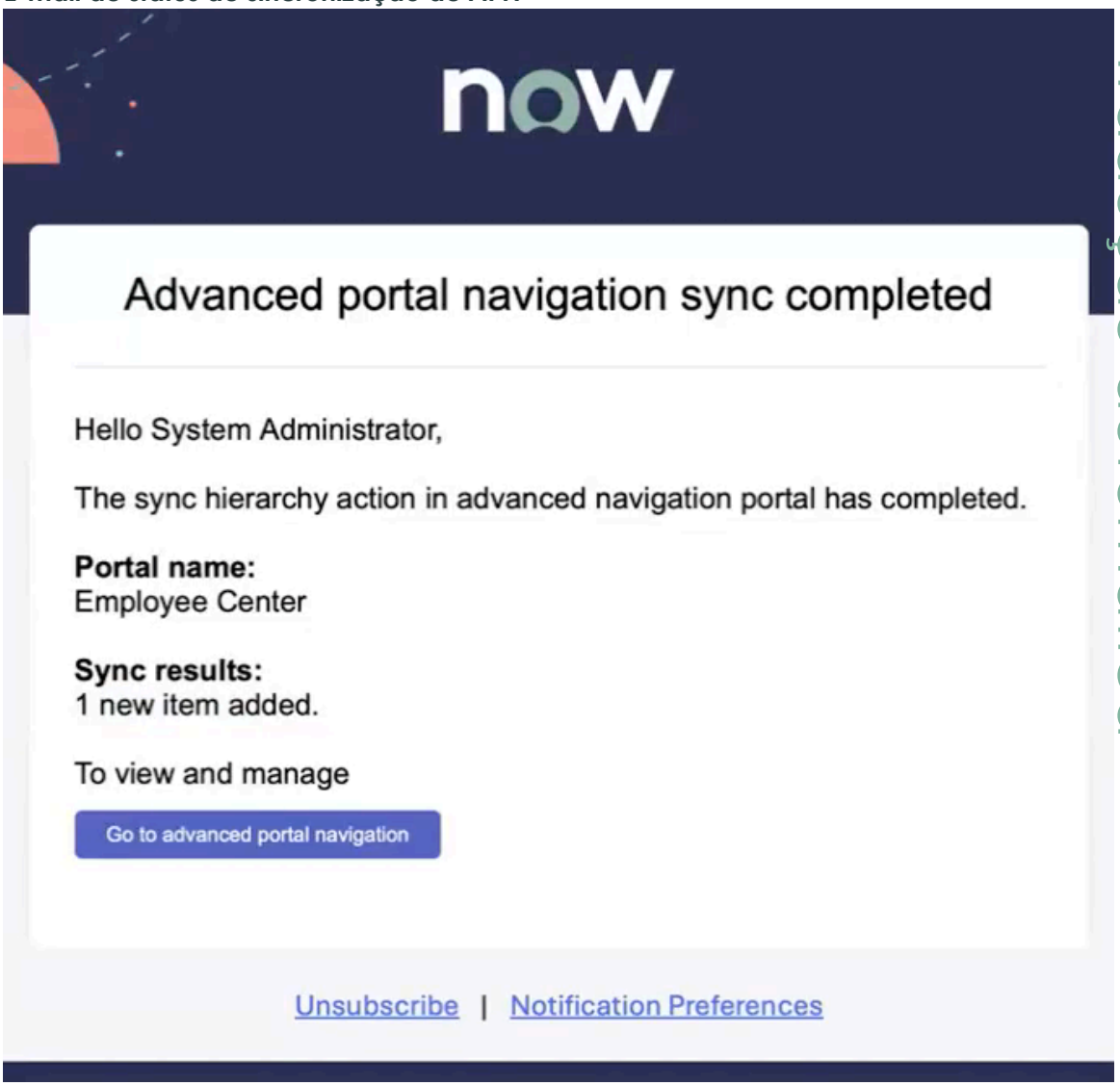
- **Última sincronização** indica a hora da última sincronização.

Nota: Para exibir o status de sincronização, certifique-se de desativar a política de IU **Ocultar status de sincronização** de **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**. Para obter mais informações, consulte Como usar políticas de IU .

10. Notifique o status da sincronização por e-mail.
Ao concluir, você receberá informações sobre a atualização do status de sincronização com a contagem de mudanças.

Nota: Se você tiver problemas com a sincronização, entre em contato com o administrador.

E-mail de status de sincronização de APN



11. Clique em **Atualizar** para que as mudanças sejam refletidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O registro de navegação avançada do portal é salvo e seus funcionários podem exibir o novo design do mega menu.

O que Fazer Depois
Todos os itens de navegação ativos associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos na lista relacionada.

- Ao criar o registro ou para sincronizações subsequentes, todos os itens do menu de navegação obtidos estão no estado **Ativo** por padrão.
- Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou nos tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode usar **Sincronizar hierarquia** para trazer novos tópicos ou itens de menu.
- Os itens recém-sincronizados estão **ativos** por padrão com a ordem existente. Quando a ordem não está disponível para o tópico, a ordem é 999999.
- Você pode fazer edições, se necessário, após a conclusão da sincronização.
- Todas as atualizações de taxonomia em todos os níveis de hierarquia do APN são sincronizadas com um único clique.

Nota: Para uma sincronização bem-sucedida, certifique-se de que os itens de menu SP estejam associados ao portal para o qual o registro de navegação avançada do Portal está configurado.

Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.

Configurar ordem de navegação avançada no portal

A Navegação avançada do portal (APN) ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura e a descoberta de informações. Você pode reordenar tópicos e itens de menu não relacionados a tópicos com base nas necessidades do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Novo** ou exiba a lista de portais disponíveis.
3. Na página Navegação avançada do portal, especifique **a Central do funcionário** e clique em **Salvar**.
   Os seguintes itens de navegação ativa associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos como uma lista relacionada.

Configuração da Navegação avançada do portal (APN)

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico obtido da taxonomia.
Item de menu	Os itens de menu são obtidos no menu do portal de serviços.
Pedido	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fornecer	A origem do item geralmente é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços.
Taxonomia	Taxonomia ativa associada dos tópicos raiz.
Menu primário	Primário de onde os itens de menu são obtidos.

Nota: Use esta tabela para gerenciar a ordem de exibição de todos os itens na navegação primária. As mudanças de ordem feitas na taxonomia ou no menu SP não são refletidas na navegação primária.

4. Especifique a ordem dos itens do menu de navegação com base em suas necessidades.

Nota: Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você pode usar qualquer número de 101 a 199. Você pode usar números negativos, como -100.

5. Clique em **Atualizar** para que as mudanças sejam refletidas.
   As configurações de pedido e status ativo persistem nesta tabela.
6. Defina o valor do status do registro de navegação avançada no portal como **Ativo** para gerenciar a ordem de exibição e as preferências de navegação.

Resultados
O registro de navegação avançada do portal foi salvo. Você pode salvar vários registros. No entanto, somente um registro **de Navegação avançada do portal** pode estar **Ativo**. Ao definir o status como **Ativo**, você pode controlar a ordem de exibição dos itens do menu de navegação Central do funcionário na própria tabela. Isso substitui a ordem do menu existente.

O que Fazer Depois
Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode

1. Clique em **Sincronizar mudanças de menu**. A seguinte mensagem de confirmação é exibida.

```
As mudanças são mostradas no menu de navegação imediatamente, colocado
no final. Você pode fazer edições ou mudar a ordem dos itens após a
conclusão da sincronização. Deseja sincronizar agora?
```

2. Clique em **Sim** para confirmar as atualizações instantaneamente.

Quando a sincronização acontece, os novos itens aparecem no final. Atualize a ordem manualmente para mudar a ordem de exibição.

Exibir links rápidos no mega menu

Você pode exibir links rápidos associados a tópicos raiz no mega menu.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

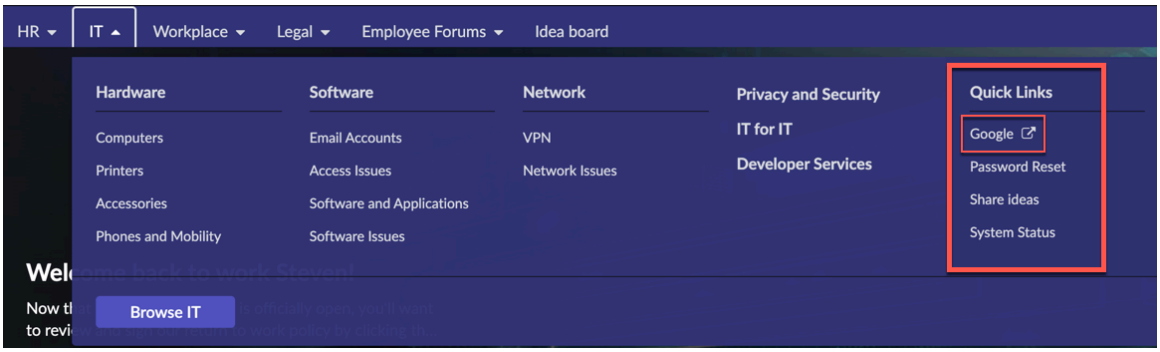
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar links rápidos a um tópico raiz para que ele apareça no mega menu em Links rápidos. Somente os links rápidos associados a tópicos raiz são mostrados no mega menu. Para obter mais informações, consulte Associar um link rápido a um tópico.

Procedimento

1. Na página inicial da Central do funcionário, clique em um tópico raiz.
   Se o tópico raiz tiver links rápidos associados a ele e se você tiver acesso a eles, esses links rápidos serão exibidos para esse tópico raiz no mega menu.



Nota: O ícone de link externo ( ) ao lado de um link rápido indica que é um link externo.

2. Clique em qualquer link rápido que você deseja exibir.
   Dependendo do tipo de conteúdo associado ao link rápido, o conteúdo relevante será exibido.

Nota: Link externo e megamenu são compatíveis com acessibilidade. Os campos incluem um ícone de dica de ferramenta e os leitores de tela leem a dica de ferramenta quando o ícone está em foco.

Informações relacionadas

- Criar um link rápido
- Atribuir tópicos a um link rápido
- Restringir o acesso a um link rápido

Adicionar itens de menu à navegação primária

Adicione itens de menu que não sejam de taxonomia à barra de navegação primária configurando o registro de menu Central do funcionário. Os itens de menu que não são de taxonomia são exibidos como uma lista simples.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

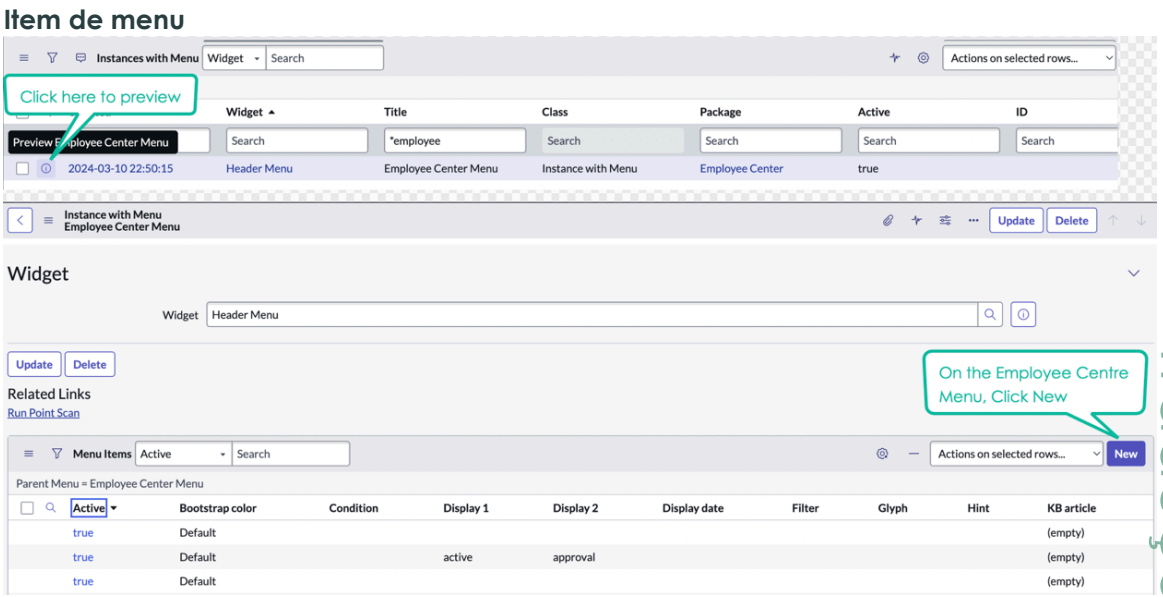
Os tópicos e os tópicos secundários que você cria na taxonomia são exibidos como megaitens de menu na página inicial Central do funcionário. Os itens de menu de não taxonomia padrão que são exibidos dependem dos plug-ins que você instalou. Por exemplo, o Central do funcionário exibe o item de menu do Organograma quando você instala o plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery). O Central do funcionário - Pro exibe o item de menu Fóruns de funcionários quando você instala o plug-in Comunidades (com.sn_communities).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Mude o **Escopo da aplicação** para **Central do funcionário**.
   Você deve definir o escopo da aplicação para adicionar um item de menu.
3. Ao lado do campo **Título**, clique em **Visualizar este registro** e abra o registro.



4. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo** ou abra um registro existente.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu.
6. Clique em **Enviar**.
   Os itens de menu de não taxonomia são exibidos ao lado dos itens de menu de taxonomia na barra de navegação primária.

Obter suporte

Obter suporte ajuda você com uma seção centralizada e de fácil navegação para obter ajuda rápida da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SP ou administrador de ESC

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores fornecem um local central para os funcionários obterem ajuda rapidamente sem precisar alternar o contexto. Você pode incluir recursos úteis disponíveis para seus funcionários.

- Habilite o widget para obter uma experiência de suporte aprimorada.
- Preencha o modal com link rápido, conteúdo estático ou um widget personalizado.

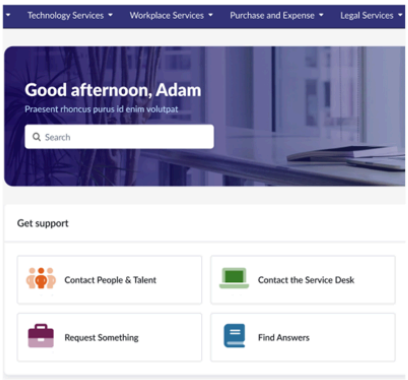
Você pode renderizar **Obter suporte** como um widget na página inicial ou como uma janela modal. Para obter mais informações, consulte Configurar navegação avançada do portal.

Tradução automática

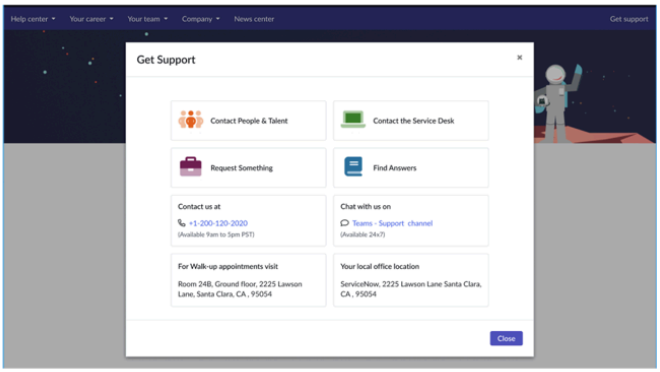
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter suporte

As a home page widget



As a modal window



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Obter suporte**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Selecione **Tabela** nas opções disponíveis.
   - Link Rápido
   - Conteúdo Estático
4. Selecione **Conteúdo** nas opções disponíveis.
   - Para **Link rápido**, selecione o **Nome da tabela** (sn_ex_sp_quick_link) e **o Documento**. Para obter mais informações sobre links rápidos, consulte Configuração de links rápidos.
   - Para **Conteúdo estático**, selecione o **Nome da tabela** (sn_ex_sp_static_content) e **o Documento**. Para obter mais informações sobre conteúdo estático, consulte Configurar conteúdo estático.

   Nota: O administrador pode configurar qualquer número de itens. **Obter suporte** pronto para uso tem no máximo oito itens.

5. Especificar **pedido**.
6. Selecione **Portal** nas opções disponíveis.
   Por exemplo, para associar um link rápido ao Central do funcionário - Pro quiosque, selecione Central do funcionário - Pro quiosque.
7. Clique em **Salvar**.

Resultados

Obter suporte é configurado por padrão como parte da navegação.

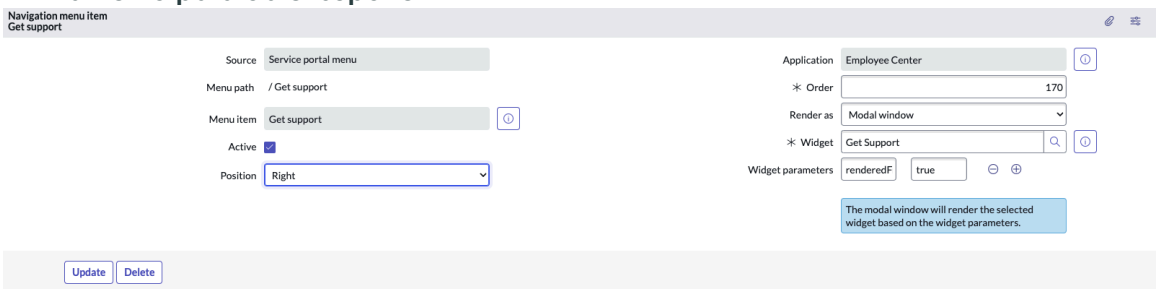
O que Fazer Depois

Você pode prosseguir para selecionar a seção Obter suporte para aparecer como uma janela modal selecionando o widget e fornecendo os parâmetros do widget conforme explicado em Configurar navegação avançada do portal. Você também pode configurar o alinhamento conforme mostrado na imagem a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alinhamento para obter suporte



.

Configurar conteúdo estático

O conteúdo estático ajuda a criar um local central para adicionar todo o conteúdo útil para os funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Conteúdo Estático**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo estático

Campo	Descrição
Título	Nome do registro.
Ativo	Marque a caixa para ativar.
Rich text	Informações descritivas do conteúdo estático.
Disponível para	Opção para disponibilizar o conteúdo estático somente para usuários, grupos, funções e muito mais.
Não disponível para	Opção para tornar o conteúdo estático indisponível para.

4. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar o conteúdo estático útil na seção Obter suporte.

Autoatendimento guiado no Central do funcionário

Capacite os funcionários com capacidades de autoatendimento mais fáceis por meio de experiências guiadas para melhorar a produtividade e a eficiência.

Um novo plug-in **Autoatendimento guiado** (sn_ex_sp_gd_help) em Central do funcionário permite que os funcionários tenham um autoatendimento intuitivo baseado em perguntas e respostas (QnA).

Visão geral do Autoatendimento guiado (GSS)

Com uma maneira visual no contexto de navegar pelos cenários de trabalho complexos, os administradores podem projetar fluxos de trabalho de autoatendimento adaptáveis que podem aprimorar a produtividade, o engajamento e a eficiência organizacionais em geral.

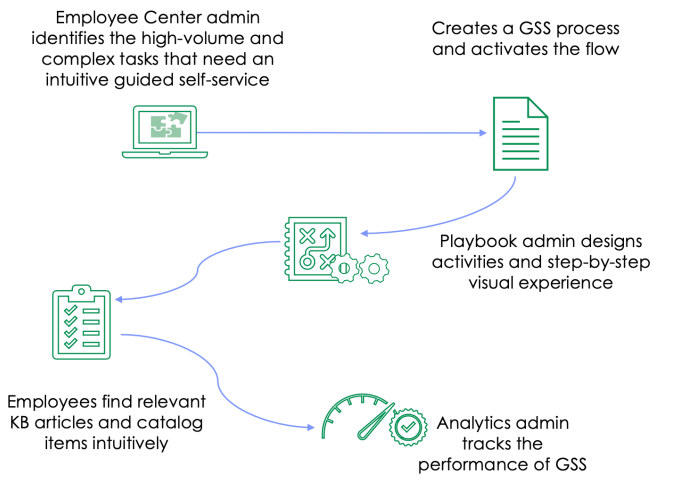
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o autoatendimento guiado, os funcionários podem fazer o autoatendimento com assistência passo a passo e navegar até o artigo ou item do catálogo relevante. O autoatendimento guiado pode

- Autoatendimento com fácil acesso a informações, processos e resoluções para o trabalho diário.
- Descubra e use os processos do GSS por meio da pesquisa com tecnologia de IA.
- Torne as informações e as soluções facilmente acessíveis para funcionários com níveis variados de conhecimento ou experiência.
- Oriente os funcionários até o artigo relevante ou o formulário de catálogo por meio de uma experiência visual de perguntas e respostas (QnA).
- Aproveite atividades e modelos pré-criados para casos de uso de ajuda de autoatendimento, fornecidos por playbooks.
- Simplifique a criação de usuários não técnicos com melhorias de usabilidade do Playbook Designer.
- Otimize as capacidades de autoatendimento do funcionário para tópicos complexos e de alto volume.
- Simplifique a criação de usuários não técnicos com melhorias de usabilidade do Playbook Designer

Experiências de autoatendimento guiado



Intuitive Q&A-powered self-service

Guided Self-Service (GSS) in Employee Center helps employees self-serve easily on high-complexity and high-volume topics.

Key capabilities

- Guide employees to the right article or catalog form through a visual Q&A experience.
- Easy authoring for non-technical users with playbook designer with usability enhancements.
- Leverage pre-built activities and templates for self-service help use cases, powered by playbooks.

Forneça autoatendimento guiado que atenda às necessidades frequentes dos funcionários. Você pode exibir o Autoatendimento guiado como um widget na página inicial ou como um link rápido ou como um widget nas páginas de tópico.

Nota: Descubra e use os processos do GSS por meio da pesquisa com tecnologia de IA com base no título e na descrição.

Pré-requisitos

O autoatendimento guiado em Central do funcionário tem uma dependência nas aplicações Central do funcionário e. Certifique-se de concluir as etapas a seguir antes de começar a usar o GSS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de ativar a aplicação Central do funcionário antes de instalar a aplicação **Autoatendimento guiado** em Central do funcionário de ServiceNow Store.
- Certifique-se de ter Workflow Studio e seus componentes, como Designer de automação de processos.
- Certifique-se de que o usuário **sn_hr_sp.esc_admin** tenha a função **playbook.write** para editar o design do playbook e **playbook_experience.admin** para visualizar a experiência orientada.

Saiba mais sobre Playbooks e Workflow Studio

O Playbook fornece uma representação visual do processo passo a passo envolvido nas necessidades e requisitos do funcionário de autoatendimento, como *Know your benefits* e *Time off request*.

- Projete o fluxo de trabalho visual para orientar os funcionários a encontrar artigos relevantes ou itens do catálogo.
- Use a capacidade do playbook para ajudar os funcionários com a opção de saber o que fazer em seguida.
- Forneça uma maneira de visualizar e interagir com os fluxos de trabalho em tempo real por meio de uma exibição simples e orientada por tarefas.

Entenda os conceitos básicos de playbooks e do Workflow Studio. Certifique-se de ter conhecimento prático dos seguintes processos:

- Explorando playbooks
- Designer de automação de processosPlaybooks
- Como usar o Workflow Studio
- Comece com Designer de automação de processosPlaybooks
- Criar um fluxo no Workflow Studio
- Criar um playbook
- Como criar playbooks

Informações relacionadas

Referência de autoatendimento guiado

Usar autoatendimento guiado

Configurar autoatendimento guiado

O Autoatendimento guiado (GSS) ajuda a criar um playbook para todo o conteúdo útil para os funcionários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ativar a aplicação Central do funcionário antes de instalar a aplicação **Autoatendimento guiado** em Central do funcionário de ServiceNow Store.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Autoatendimento guiado**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

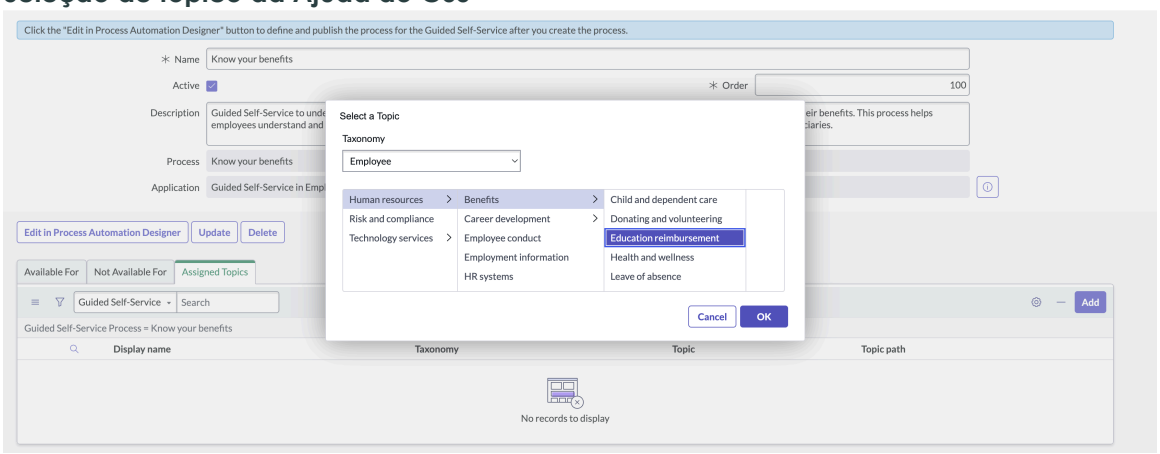
Formulário de autoatendimento guiado

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro. **Nota:** Ao atualizar ou renomear o nome, certifique-se de (re)ativar o GSS.
Ativo	Marque a caixa para ativar. **Nota:** Somente itens ativos aparecem no widget.
Ordem	Opção para exibir o processo de autoatendimento guiado disponível.
Descrição	A descrição que você insere neste campo substitui a descrição resumida padrão do GSS.
Processo	Nome do processo.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Disponível para	Opção para disponibilizar o GSS somente para usuários, grupos, funções e muito mais.
Não disponível para	Opção para tornar o GSS indisponível para.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.
   As guias relacionadas Disponível para, Não disponível para e Tópicos atribuídos são exibidas.

   Nota: Por padrão, somente a função de usuário sn_hr_sp.esc_admin pode adicionar GSS aos tópicos e usuários de persona de tópico (como Gerentes de tópico e Colaboradores) não podem adicionar GSS aos tópicos atribuídos.

Seleção de tópico da Ajuda do GSS



5. Na guia Atribuir tópicos, clique em **Adicionar**, selecione o tópico e clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando você atribui o processo orientado a um subtópico, o processo de ajuda aparece na página do tópico e em seus tópicos primários. Por exemplo, em `Recursos humanos > Benefícios`, quando um autoatendimento guiado é atribuído a um subtópico Benefícios, o autoatendimento guiado também aparece em seu tópico primário.

6. Na guia **Disponível para** e **Não disponível para**, selecione os usuários, grupos, funções e muito mais.
   O critério do usuário é definido para o autoatendimento guiado.

   Nota: Quando um usuário ou grupo de usuários não tem permissão para um catálogo ou um artigo da base de conhecimento, a mensagem `Você não tem acesso a este item` é exibida. Você pode entrar em contato com o administrador para obter permissões.

7. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
   Lembre-se de que você não pode configurar várias perguntas em um único questionário.

   Nota: As seleções incompletas são canceladas diariamente por um trabalho agendado.

O que Fazer Depois

Clique no botão **Editar no Designer de automação de processos** para definir e publicar o processo do Autoatendimento guiado depois de criar o processo. Prossiga para editar o playbook no **Workflow Studio**.

Nota: Certifique-se de marcar o processo orientado e o playbook como ativos. Somente quando você ativa o processo GSS, o botão **Adicionar** é exibido nos Tópicos atribuídos.

Informações relacionadas

- Referência de autoatendimento guiado
- Associar processo de autoatendimento guiado a um tópico
- Usar autoatendimento guiado

Criar um fluxo visual para o autoatendimento guiado

Crie um fluxo de playbook visual de atividades para que os funcionários possam encontrar informações de forma mais intuitiva e visual.

Antes de Iniciar

Entenda os conceitos básicos de playbooks e do Workflow Studio Como criar playbooks .

Revise as informações de Referência de autoatendimento guiado.

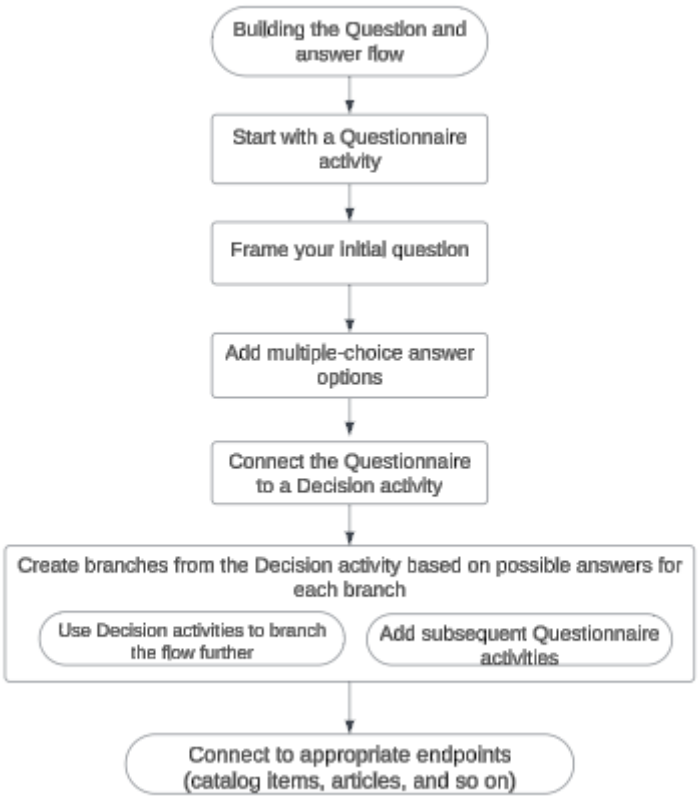
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin, playbook.write

Procedimento

1. Siga as instruções disponíveis em Criar uma definição de atividade .
2. No Workflow Studio, use a atividade de questionário existente disponível em **Adicionar atividade** > **Atividades comuns** > **Questionário** para criar fluxo de perguntas e respostas.
   Esta é uma amostra de ilustração de todo o fluxo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

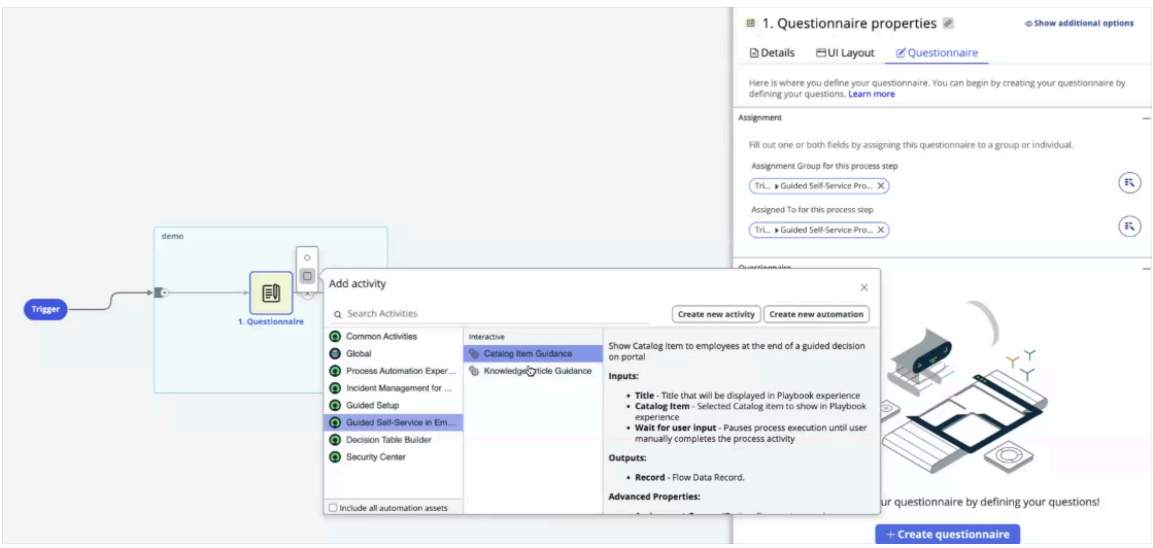
Fluxo visual



Cada definição de atividade contém alguns detalhes básicos de configuração, bem como um plano de automação e experiência de atividade. A tabela é Execução de processo de autoatendimento guiado (GSS).

3. No Workflow Studio, use as novas atividades específicas do GSS.
   - **Adicionar atividade** > **Autoatendimento guiado na Central do funcionário** > **Orientação de item do catálogo**.
   - **Adicionar atividade** > **Autoatendimento guiado na Central do funcionário** > **Mostrar orientação de artigo de conhecimento**.

Adicionar atividade



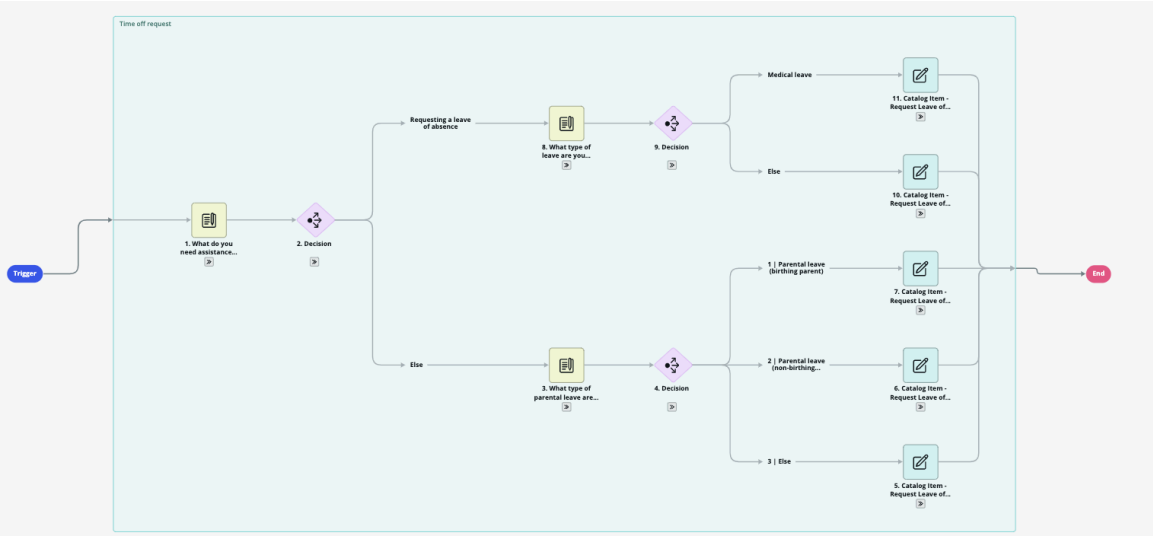
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte as informações da atividade, como Entrada, Saída e Propriedades avançadas na IU.

4. No Workflow Studio, personalize gatilhos, fluxos, decisões e assim por diante. Aqui está uma ilustração de exemplo para o fluxo de licença.

Fluxo de playbook passo a passo



Nota: Certifique-se de configurar a operação de reinicialização para cada atividade no fluxo. Quando apenas uma atividade tiver a operação de reinicialização, ela não funcionará.

Com base no acesso de segurança e nas permissões do usuário, os itens do catálogo e as KBs são exibidos. Para obter mais informações, consulte Criar um playbook .

Nota: A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a um playbook no **Workflow Studio**.

5. Clique em **Ativar**.

Nota: Somente quando você ativa o processo GSS, o botão **Adicionar** é exibido nos **Tópicos atribuídos**.

Resultados

O GSS está configurado para orientar os funcionários. Para obter mais informações, consulte Usar autoatendimento guiado.

Análise da experiência do usuário com autoatendimento guiado

Analise visualmente o uso do Autoatendimento guiado, o comportamento do usuário e outras informações do painel de experiência do usuário.

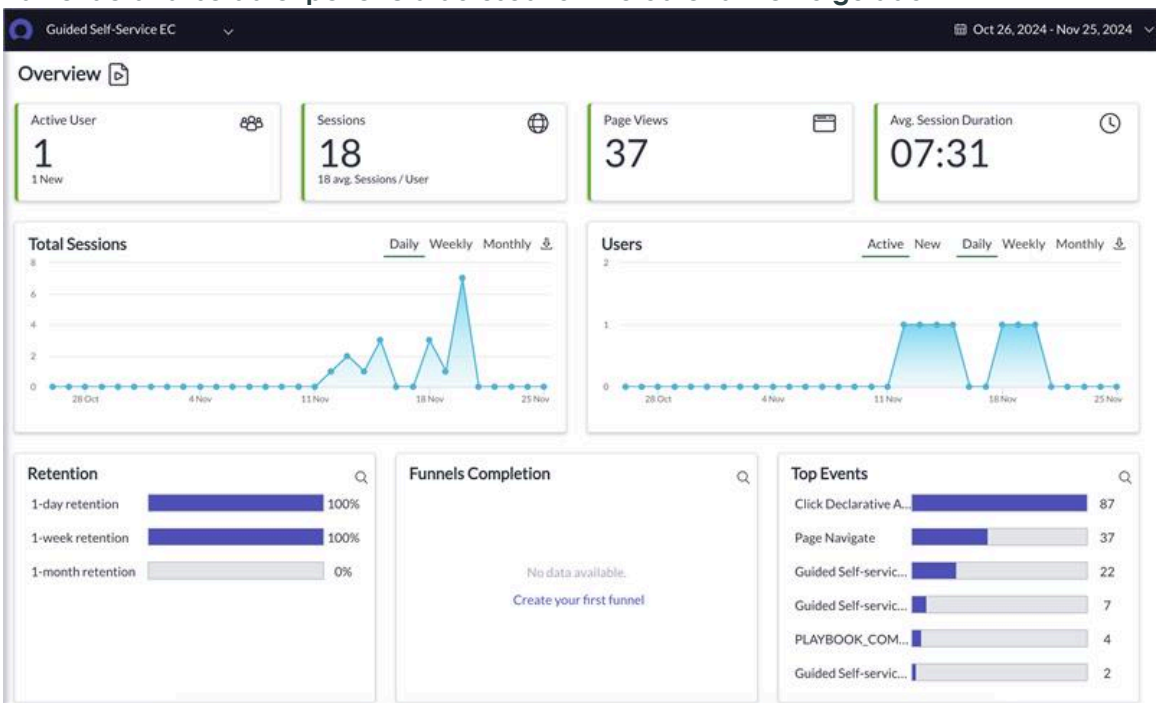
Você pode usar o painel para exibir as informações sobre o uso, o compromisso e a adoção do autoatendimento guiado.

Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel** > **Autoatendimento guiado** para uma exibição e análise detalhadas. Clique no respectivo widget ou gráfico para obter mais informações. Você pode criar um funil para rastrear a adoção e o abandono de sessão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de análise da experiência do usuário - Autoatendimento guiado



Widgets

O painel fornece as seguintes métricas:

- **ID da página**: indica as ocorrências com base na ID da página.
- **Título**: indica as ocorrências com base no título do autoatendimento guiado.
- **Origem**: indica as ocorrências com base na origem, como Link rápido.
- **ID do usuário**: indica as ocorrências com base no usuário.
- **Eventos**: indica os eventos com base no usuário.
- **Retenção**: indica as informações de retenção.
- **Funil**: indica os detalhes do funil com base no usuário.

Usuário e funções

Funções necessárias para o painel de análise da experiência do usuário

Usuários	Função necessária
Administrador do portal de análise	portal_analytics_admin
Visualizador de análise	Analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Comportamento do usuário

Exiba e analise as informações disponíveis em seu painel. Você pode rastrear o comportamento do usuário e o uso do app no inicializador de apps.

- Veja o autoatendimento guiado que os funcionários iniciam com frequência.
- Rastreie a atividade mensal e diária do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o número de cliques do usuário por autoatendimento guiado na página inicial, na página de tópicos e em links rápidos.
- Analise a tendência de atividade do usuário periodicamente.
- Avalie o comportamento e as informações do usuário e tome decisões de negócios.

Eventos

A lista de eventos pode ajudar você a entender os padrões de uso, a popularidade dos recursos e a identificar áreas para melhoria.

- Ação declarativa de clique: uma ação declarativa em que o usuário clicou, como reiniciar, recomeçar, continuar, concluir, editar respostas.
- Navegação de página: um usuário navega para a página de autoatendimento guiado.
- Item do catálogo de autoatendimento guiado mostrado: o item do catálogo de autoatendimento com o qual o usuário interagiu.
- Artigo de conhecimento de autoatendimento guiado mostrado: os artigos da base de conhecimento de autoatendimento com os quais o usuário interagiu.
- PLAYBOOK_COMPLETED: um processo orientado (playbook) que o usuário concluiu.
- Ação de autoatendimento guiada clicada: o botão de ação em que o usuário clicou.

Análise de funil

Uma análise de funil mostra a porcentagem de usuários que concluíram uma ação desejada em um caminho crítico na sua aplicação.

Retenção

Exiba dados como quantos novos usuários você tem e quantos retornaram. Os dados de retenção de usuário também mostram a frequência das sessões do usuário e o tempo médio entre as sessões em um determinado período. A análise de retenção de usuários pode ajudar você

- Use a análise de coorte para identificar uma retenção de mês, semana ou dia.
- Compare a análise de retenção entre períodos, versões e dispositivos.

Modificar a exibição do widget de autoatendimento guiado

O widget exibe o conteúdo de ajuda para o usuário do quiosque Central do funcionário - Pro. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
2. Clique no widget **de autoatendimento guiado**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de widget

Opções de instância	Descrição
Dados Processos de Ajuda Guiada	Selecione os processos para autoatendimento guiado. Por exemplo, `Recuperação de e-mail` ou `redefinição de senha` **Nota:** Certifique-se de que o processo de ajuda guiada esteja marcado como ativo para exibição no widget.
Carregar configuração	Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. Assíncrono: primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo nos widgets assim que cada widget individual é carregado. Síncrono: os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados

Nota: Essas opções estão disponíveis somente no widget da página inicial. O widget da página do tópico não mostra as opções.

5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Autoatendimento guiado no Central do funcionário

Favoritos entre canais

Os favoritos entre canais fornecem acesso rápido ao conteúdo que os funcionários usam com frequência e oferecem extensibilidade para BUs.

Os funcionários podem exibir e acessar seu conteúdo favorito diretamente no widget **Meus Favoritos** na página inicial Central do funcionário ou no link **Meus Favoritos** na barra de navegação global.

Por padrão, os favoritos estão habilitados para os portais da Central do funcionário e do MESP para tipos de conteúdo de **solicitações**, **artigos**e **aplicações**.

Nota: A opção **Favoritos** para **Aplicações** está disponível somente para clientes do EC Pro, já que **o inicializador de apps** é um recurso do EC Pro.

Os funcionários podem ver o ícone de favoritos nos seguintes tipos de páginas ou seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do Catálogo de serviços
- Minha página de aplicações
- Widget das minhas aplicações
- Widget recomendado para você

Você pode configurar os detalhes do cartão favorito e usar o ícone favorito padrão ♡ para marcar o conteúdo como favorito. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favorito, a aparência do ícone de favorito muda para o ♥.

Nota: Para mudar o ícone, vá para **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**e atualize o ícone.

Meus favoritos

Você pode acessar todos os seus itens favoritos no widget em **Meus Favoritos** do cabeçalho da página inicial Central do funcionário. Pesquise a lista de favoritos, classifique por data ou recência e veja a exibição de cartão e a exibição de lista.

O widget **Meus Favoritos** aparece somente quando você marca algum conteúdo como favorito. No entanto, você pode mostrar o widget de favoritos vazio na página inicial ao selecionar **Mostrar estado vazio** nas opções de instância.

Classificação de favoritos

Você pode configurar a ordem de classificação dos itens favoritos usando opções de instância. Na configuração, seus funcionários podem classificar os favoritos da seção de favoritos de uma das seguintes maneiras:

- **Acessado(s) Recentemente**
- **Data adicionada (mais recente)**
- **Data adicionada (mais antiga)**

Solução de problemas de favoritos

Siga estas etapas para solucionar problemas com **Favoritos**:

- Para upgrades, você pode permitir os RCAs relacionados aos favoritos.
- Certifique-se de instalar e atualizar os plug-ins mais recentes.
- Na tabela sp_portal, defina **Habilitar valor favorito** como **Verdadeiro**.
- Lembre-se de que quaisquer personalizações podem afetar a exibição e a funcionalidade dos favoritos.
- As aplicações favoritas não podem ser exibidas no Now Mobile.

Informações relacionadas

Gerenciar favoritos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar tipo de conteúdo favorito

Configure a opção de favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do portal e sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os favoritos e o ícone favorito. Depois de habilitar favoritos para tipos de conteúdo como solicitações, artigos e aplicações (somente EC Pro), seus funcionários podem marcar o conteúdo como favorito.

Nota: Favoritos para **aplicações** está disponível somente para clientes Central do funcionário - Pro, já que Aplicações é um recurso Central do funcionário - Pro.

Você pode configurar favoritos para tipos de conteúdo de sua escolha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Tipo de conteúdo favorito**.
2. Especifique o tipo de conteúdo.
   Por exemplo, **Artigo**.
3. Selecione **o ícone do crachá** na lista disponível.
4. Selecione a opção **Ativo**.

Resultados
A exibição do tipo de conteúdo está configurada.

Configurar tipo de conteúdo favorito no Mobile

Configure a opção de favoritos no Mobile para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessá-lo facilmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do portal e sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **IU para celular** > **Celular**.
2. Edite as regras da IU para celular para atender às suas necessidades.
   Consulte Regras da IU para celular e configure os seguintes valores de campo.

Regras da IU para celular

Campo	Descrição
Condição	Para o campo **Condição**, especifique `text_02=sysId`, em que sysId indica o sys_id do novo registro **de tipo de conteúdo favorito**. Esta regra se aplica somente aos itens favoritos que pertencem a este tipo de conteúdo.
Primário(a)	Meus favoritos (sem imagem)
Tabela primária	Exibição móvel
Gatilho	Ao carregar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação da regra da IU para celular

Campo	Descrição
Meta	text_01
Operação	Definir estilo de IU
Valor	Exemplo de JSON`{ "TextDecorator": { "Tipo": "Fonte", "FontName": "now-mobile-icons", "Valor": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }`

Quando a configuração de conteúdo associada a este tipo de conteúdo puder ter imagens a serem renderizadas no cartão favorito, crie outro registro com o valor primário como **Meus favoritos (com imagem)**

3. Crie uma função e uma instância de função para atender às suas necessidades. Consulte Criar uma função e instâncias de função e configurar os seguintes valores de campo.

Função móvel

Campo	Descrição
Tabela	Favorito (uso da aplicação) [sn_ex_sp_st_favorite].
Condições	Adicione condições apropriadas para que esta função se aplique somente aos tipos de conteúdo desejados.
Primário(a)	Defina o nome da tabela como *sys_sg_master_item* e o documento como Meus favoritos (sem imagem).

Resultados
A exibição do tipo de conteúdo está configurada para Dispositivo móvel.

Informações relacionadas

app Now Mobile

Plug-ins para dispositivos móveis

Configurar opção de favoritos

Configure a opção de favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin e sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os detalhes do cartão favorito e usar o ícone favorito padrão ♡ para marcar o conteúdo como favorito. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favorito, a aparência do ícone de favorito muda para o ♥.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Clique em **Novo** ou atualize uma configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de conteúdo favorito

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo em que o ícone de favoritos pode aparecer. Os seguintes tipos de conteúdo têm o ícone favorito por padrão: ◦ **Solicitações** ◦ **Artigos** ◦ **Aplicações** ◦ **Página do tópico**
Tabela	Nome da tabela da qual os dados são obtidos.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o conteúdo de favoritos apareça. **Nota:** A ordem na tabela de configuração de conteúdo favorito não determina a sequência na qual os tipos de conteúdo aparecem na navegação da seção Procurar favoritos do portal ESC. Consulte Gerenciar favoritos.
Ativo	Opção para ativar a funcionalidade favorita no tipo de conteúdo associado.
Condição	Condições a serem atendidas para a funcionalidade Favorito. As condições disponíveis dependem da tabela selecionada.
Configuração de Exibição	Configurações de exibição do cartão favorito. Selecione a configuração apropriada para exibir no cartão favorito: ◦ **Disponibilidade**: as opções disponíveis são: ▪ Somente móvel ▪ Somente desktop ▪ Desktop e móvel ◦ **Campo primário a ser exibido** ◦ **Campos secundários a serem exibidos** ◦ **Imagem** ◦ **URL da imagem** **Nota:** Quando o tipo de conteúdo tem a imagem e o URL da imagem, a imagem tem precedência para ser exibida.
Configuração de navegação	Configurações de navegação para o ícone favorito. Selecione as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Tipo de navegação** ◦ **Interno** O usuário especifica a página do portal e os parâmetros de navegação. ◦ **Externo**O usuário seleciona o tipo de navegação externa entre a URL e o campo. Para *URL*, o usuário especifica o URL e os parâmetros (se houver). Para *Field*, o usuário seleciona o campo da tabela. ◦ **Especificar página do Portal**: você pode selecionar uma das opções disponíveis, como ID da página ou Campo. Com base na sua seleção ▪ **Página do portal** ▪ **Campo** ▪ **Modelo** ◦ **Parâmetros de URL**: especifique os parâmetros conforme necessário.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O ícone de favoritos aparece no Central do funcionário e no portal do MESP. Para obter mais informações sobre como os Favoritos aparecem, consulte Gerenciar favoritos

Desabilitar favoritos

Habilite ou desabilite as opções de favoritos para exibir o ícone de favoritos e acessar sua lista de favoritos para uso rápido. A funcionalidade Favoritos está habilitada por padrão em Central do funcionário e MESP.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a opção **Favoritos**, você pode fazer o seguinte:

- Exiba o ícone favorito nos tipos de conteúdo compatíveis no portal e no aplicativo.
- Exibir o item de menu **Meus Favoritos** no cabeçalho do portal.
- Acesse a lista de todos os seus favoritos marcados como favoritos para referência rápida no item de menu.

O recurso **Favoritos** está habilitado por padrão.

Nota: Para portais diferentes de EC e MESP, você pode habilitar a opção de favoritos selecionando **Habilitar favoritos** em **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**.

Use as etapas a seguir para desabilitar a opção de favoritos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Criação de um portal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No portal Central do funcionário, desmarque a opção **Habilitar favoritos** para desabilitar **Meus favoritos** no portal.
   No MESP, os Favoritos estão habilitados por padrão.

   Nota: Para desabilitar **os Favoritos** no MESP, entre em contato com o suporte.

Resultados
A funcionalidade Favorito está desativada.

Remover favoritos

Habilite os RCAs para gerenciar as opções de favoritos do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Defina o Acesso de chamador restrito à aplicação na **tabela: Favoritos do portal**.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Favorito**.
2. Em sp_favorite, acesse a guia **Acesso à aplicação**.
3. Certifique-se de selecionar todas as opções a seguir com **Todos os escopos da aplicação**.
   - Pode ler
   - Pode criar
   - Pode atualizar
   - Pode excluir

   Nota: Quando você não seleciona a operação Excluir com **sp_favorite**, não é possível remover o favorito de seus favoritos. A mensagem a seguir é exibida.

   ```
   A operação de exclusão em "sp_favorite" do escopo "sn_ex_sp" foi
    recusada devido à política de acesso entre escopos da tabela.
    Não é possível remover este item de seus favoritos.
   ```

Resultados
A funcionalidade **Favorito** está habilitada e você pode executar as operações CRUD especificadas.

Modificar a exibição do widget Meus favoritos

O widget **Meus Favoritos** exibe o conteúdo favorito para uso rápido. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título e o número de itens a serem exibidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

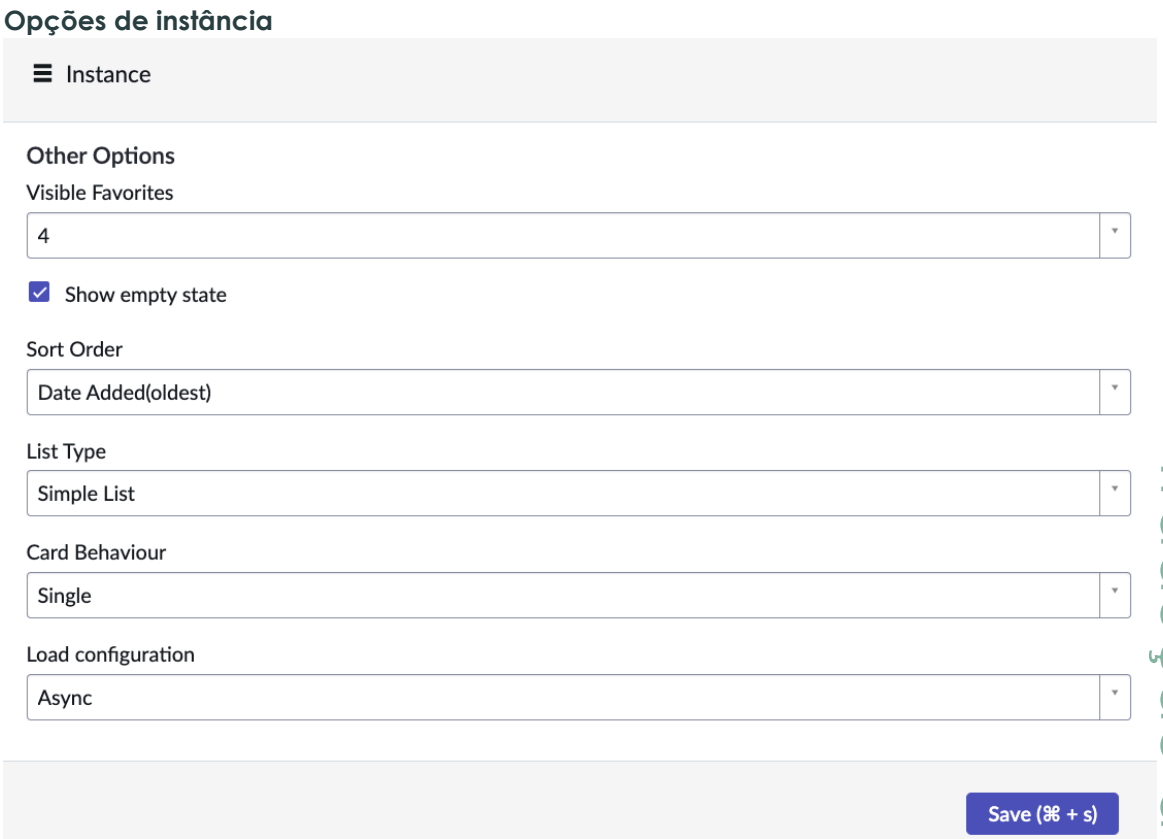
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Favoritos e selecione **Opções de instância**.
A página de opções de instância é exibida.



.

3. Configure as opções de instância.

Opções de instância para Favoritos

Opções de instância	Descrição
Favoritos Visíveis	Número de favoritos a serem mostrados. Valor padrão 4.
Mostrar estado vazio	Aceite para mostrar o widget com a mensagem de estado vazio quando nenhum conteúdo estiver marcado como favorito.
Ordem de Classificação	Ordem de classificação dos itens favoritos que você deseja exibir no widget. As opções são: ◦ **Acessado(s) Recentemente** ◦ **Data adicionada (mais recente)** ◦ **Data adicionada (mais antiga)** Valor padrão: Acessado recentemente
Tipo de lista	Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	◦ **Lista de Cartões** ◦ **Lista Simples** Valor padrão: lista simples
Comportamento do cartão	A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são: ◦ **Solteiro(a)** ◦ **Quebrar** Valor padrão: único
Carregar configuração	Selecione a lista de opções de configuração Carregar. ◦ **Assíncrono** ◦ **Sincronização** Você pode tornar a configuração de carregamento síncrona para os widgets visíveis na página inicial para melhorar a experiência de carregamento.

4. Clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Favoritos entre canais.

Recomendado para você

Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você.

Recomendações de conteúdo

Este widget destaca os itens do catálogo e os artigos de conhecimento mais relevantes para o funcionário:

- O widget **Recomendado para você** pode usar um algoritmo de ML baseado no perfil do funcionário ou no perfil de RH para mostrar conteúdo popular acessado por usuários com perfil semelhante.
- Os itens recomendados são preenchidos com base no ML ou na popularidade dos itens com base nos direitos de licença. A tabela subjacente para calcular usuários semelhantes é determinada pelo Perfil do funcionário ou pelo perfil de RH.

  Nota: Quando você instala o Perfil do funcionário, as recomendações são preenchidas com base na tabela Perfil do funcionário.

- A representação visual de itens tem uma exibição de cartão detalhada com título, descrição, imagem e uma exibição de lista simples apenas de títulos.
- Os funcionários podem exibir artigos relacionados e itens do catálogo na página inicial do portal e na página ServiceNow Mobile .
- Por padrão, as cinco principais recomendações ficam visíveis no widget. O widget fornece aos usuários uma visualização de um artigo de conhecimento com o título, a descrição e outras informações úteis. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos

Saiba mais sobre a versão, a licença e outros requisitos para usar **Recomendado para você**. A experiência de recomendação aprimorada está disponível em San Diego.

- O widget está disponível para as versões 23.0.7 e posteriores da Central do funcionário.

  Nota: As recomendações baseadas em ML estão disponíveis somente para clientes do EC Pro ou direitos de PI, como HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD.

- Habilite o Perfil do funcionário primeiro para ativar as recomendações com base na tabela Perfil do funcionário. O Perfil do funcionário é usado para formular recomendações que têm usuários com perfil semelhante. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o modelo de IA e ML do perfil do funcionário.

Para tornar o widget visível na página inicial Central do funcionário :

1. Verifique se uma taxonomia ativa está associada ao registro do portal Central do funcionário .
2. Verifique se você executa *`Set primary topics for Employee taxonomy`* manualmente após instalar a aplicação.
3. Verifique se você tem artigos ou item do catálogo com o campo **Tópico de taxonomia** não vazio.

Para obter mais informações, consulte Configurar Recomendado para você.

Como o Recomendado para você funciona

Administradores, desenvolvedores e usuários avançados podem configurar as opções de widget. **Recomendado para você** destaca o artigo de conhecimento mais exibido e os itens do catálogo mais solicitados por todos os funcionários em um período definido em Modificar a exibição do widget Recomendado para você pelo administrador do portal.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que ele é solicitado.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

Nota: A propriedade sys (enable_topic_content_lang_fallback) desabilita o fallback de idioma para artigos da base de conhecimento, conteúdo de recurso em tópicos e o widget Recomendado para você. Quando o valor é falso, o conteúdo não é avaliado a partir do idioma de fallback e somente o conteúdo do idioma de preferência do usuário é exibido.

Informações relacionadas

Exibir o conteúdo Recomendado para você

Configurar Recomendado para você

O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você com base na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Criação de um portal .
3. Mapeie a **taxonomia** que você criou ou use a taxonomia padrão **de funcionário** no nível do portal.
   Para obter mais informações sobre taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
   a. Pesquise *Set primary topics for Employee taxonomy script*.
   b. Execute o script manualmente para atualizar o campo *taxonomy_topic* dos artigos e itens do catálogo associados à taxonomia do funcionário.

Resultados

O script corrige a pesquisa **Recomendado para você** e, se a taxonomia de funcionário estiver associada ao portal. Atualiza a coluna taxonomy_topic nos artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content.

A partir do conteúdo associado à taxonomia, os artigos ou itens do catálogo mais exibidos ou recomendados são obtidos e exibidos para o funcionário.

O que Fazer Depois

Você pode prosseguir para configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, consulte Modificar a exibição do widget Recomendado para você

Modificar a exibição do widget Recomendado para você

O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título, o número de itens a serem exibidos e a categoria de itens que você deseja exibir.

Antes de Iniciar

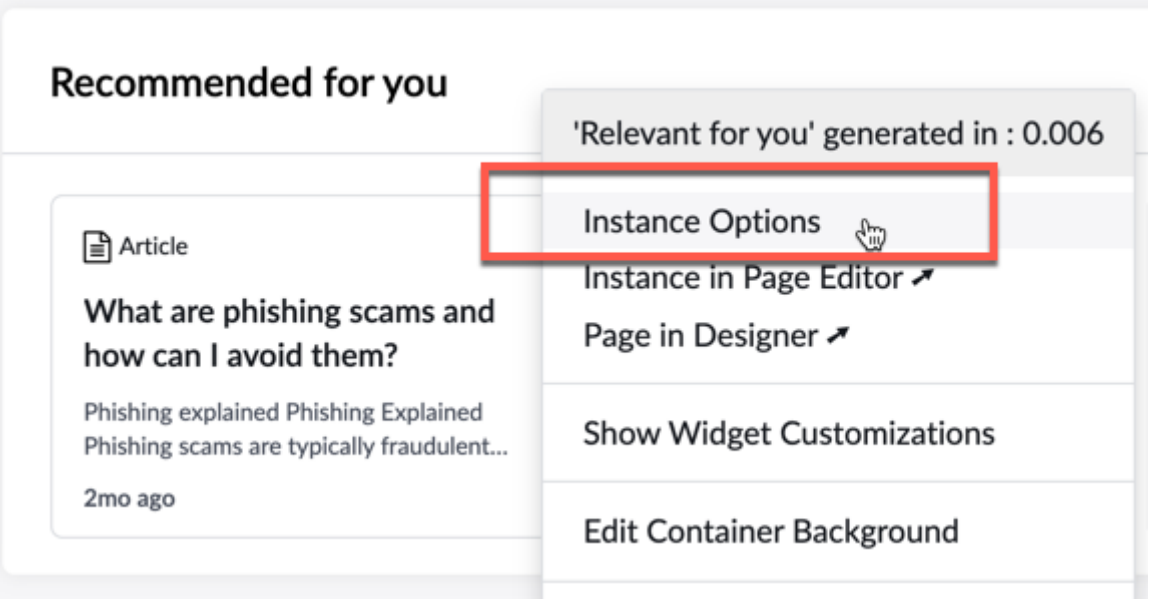
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Recomendado para você e selecione **Opções de instância**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Configure as opções de instância.

Opções de instância recomendadas para você

Opções de instância	Descrição
Número de usuários semelhantes usados para previsão	Número de usuários semelhantes para previsão. Por exemplo, 25.
Interrupção recente de atividade em dias	Atividade recente interrompida em dias. Por exemplo, 30 dias.
Título	Título do widget.
Limite	Número de itens a serem exibidos no widget. Valor padrão: 3
Categoria	Qual categoria de itens você deseja exibir no widget. As opções são: ◦ **conhecimento** ◦ **catálogo** ◦ **conhecimento e catálogo** Valor padrão: conhecimento e catálogo
Tipo de lista	Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são: ◦ **Lista de Cartões** ◦ **Lista Simples** Valor padrão: lista simples
Comportamento do cartão	A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são: ◦ **único** ◦ **quebra**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Valor padrão: único

4. Clique em **Salvar**.

Configuração de links rápidos

Links rápidos são uma maneira de acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização. Você pode criar links rápidos, associar links rápidos a tópicos e restringir o acesso a links rápidos.

Criar um link rápido

Você pode criar links rápidos usando o módulo de links rápidos no Central do funcionário para acessar recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar links rápidos a tópicos em uma taxonomia ou às páginas iniciais Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de link rápido.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, as **guias Tópicos atribuídos** e **Disponível para**serão exibidas.

- Atribua tópicos aos links rápidos. Para obter mais informações sobre como atribuir tópicos a um link rápido, consulte Atribuir tópicos a um link rápido.
- Restrinja o acesso a links rápidos. Para obter mais informações sobre como restringir o acesso a um link rápido, consulte Restringir o acesso a um link rápido.

Usuários com a função sp_admin podem adicionar links rápidos a uma página inicial usando as opções de instância de widget de links rápidos. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de links rápidos.

Informações relacionadas

Modificar a exibição do widget de links rápidos

Criar um link externo

Autoatendimento guiado no Central do funcionário

Atribuir tópicos a um link rápido

Depois de criar um link rápido, você pode atribuir tópicos a ele. O conteúdo do link rápido é exibido no tópico atribuído em Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique no link rápido ao qual você deseja atribuir um tópico.
3. Clique na guia **Tópicos atribuídos**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Selecionar um tópico, faça o seguinte:

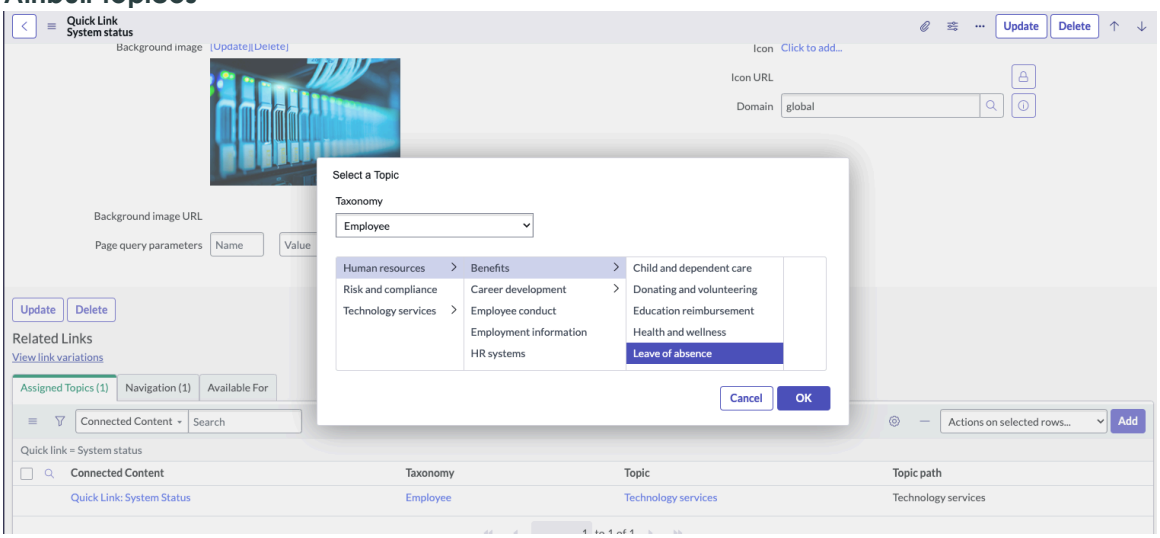
   a. Na lista Taxonomia, selecione uma taxonomia.
   A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.

   b. Selecione o tópico que você deseja atribuir ao link rápido.

   c. Clique em **OK**.

   Nota: Adicione somente os tópicos raiz aos Links rápidos para obter o desempenho ideal. Acesse os subtópicos por meio dos tópicos primários.

Atribuir tópicos



6. Clique na guia **Navegação** para ver a **Navegação avançada do portal** associada e **o item de Menu**.
7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Certifique-se de fazer login novamente para tornar os novos links rápidos visíveis.

Informações relacionadas

Modificar a exibição do widget de links rápidos

Autoatendimento guiado no Central do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restringir o acesso a um link rápido

Restrinja o acesso a links rápidos definindo os critérios do usuário, que permitem o acesso somente a usuários, grupos, funções específicos e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin e user_criteria_admin

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique em um link rápido ao qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique na guia **Disponível para**.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.
Editar critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar Membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Disponível para Lista clicando no ícone de seta para a direita ( ).
	c. Clique em **Salvar**.

Criar um link externo

Crie links externos para acessar recursos e conteúdos externos. Ao criar um link rápido, você pode selecionar um link externo como o tipo de conteúdo a ser exibido em um tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Link externo.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar**, as guias **Disponível para** e **Não disponível para** serão exibidas. Para obter mais informações, consulte Conceder ou restringir o acesso a um link externo.

Informações relacionadas

Criar um link rápido

Conceder ou restringir o acesso a um link externo

Controle quem pode acessar links externos definindo os critérios do usuário, que permitem o acesso somente a usuários, grupos, funções específicos e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
   O módulo Links externos exibe a lista de links externos existentes.
2. Clique no link externo ao qual você deseja conceder ou restringir o acesso.
3. Para conceder acesso ao link externo, clique na guia **Disponível para**.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.
Editar critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar Membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Disponível para Lista clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

4. Para restringir o acesso ao link externo, clique na guia **Não disponível para**.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Editar critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar Membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Não Disponível para Lista clicando no ícone de seta para a direita ( ).
	c. Clique em **Salvar**.

Nota: As configurações Não disponível para substituem as configurações Disponível para. Um usuário na lista Não disponível para de um link externo não pode acessar esse link externo, mesmo que esse usuário também esteja na lista Disponível para desse link externo.

Modificar a exibição do widget de links rápidos

Projete e gerencie a aparência do widget, como título, estilo de exibição, tamanho do bloco e alinhamento de conteúdo.

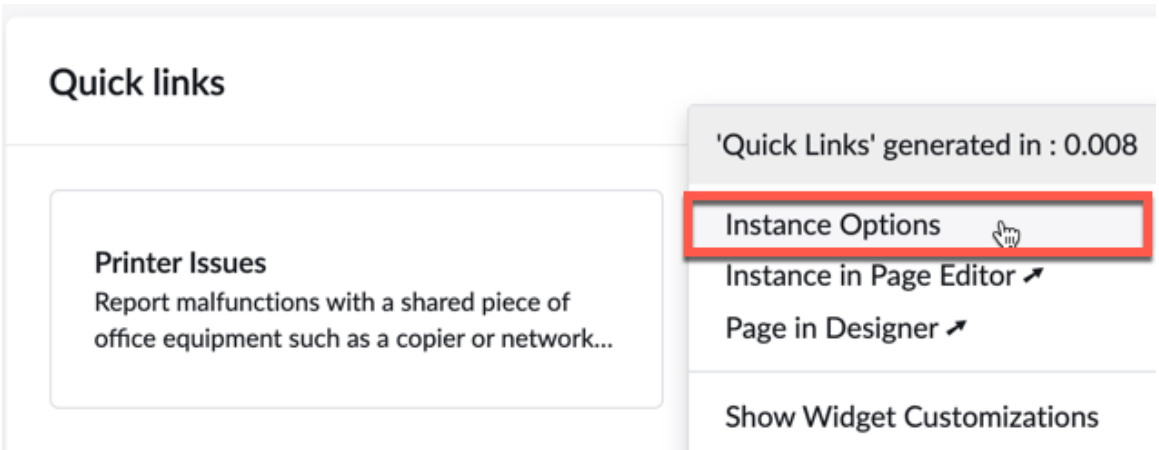
Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Nota: Essas opções de configuração estão disponíveis somente para o widget de Links rápidos, não para o widget de Links rápidos (CD). Para verificar qual widget está presente no seu portal, abra a página no Designer do Portal de serviços: Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial Central do funcionário, mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de Links rápidos e selecione **Opções de instância**.



3. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de links rápidos

Opções de instância	Descrição
Título	Indica o título do widget.
Estilo de exibição de cartão	Indica como você deseja que o bloco do cartão apareça no widget. As opções são: ◦ **Miniatura** ◦ **Simples** Valor padrão: miniatura
Tamanho do bloco do cartão	Indica o tamanho do bloco do cartão no widget. As opções são: ◦ **Médio** ◦ **Pequeno** Valor padrão: médio
Alinhamento de conteúdo do cartão	Indica como você deseja alinhar o conteúdo do cartão no widget. As opções são: ◦ **Centro** ◦ **Esquerda** Valor padrão: Esquerda
Exibição da imagem do ícone	Exibe a imagem do ícone do bloco do cartão. Válido somente para: ◦ Cartões médios da central de miniaturas ◦ Miniatura à esquerda de cartões médios e pequenos
Exibição de imagem em segundo plano	Exibe a imagem em segundo plano do bloco do cartão. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas
Incluir descrição	Opção para incluir a descrição do bloco do cartão. Válido somente para: ◦ Cartões médios em miniatura à esquerda ◦ Cartões simples e médios
Cor de plano de fundo do bloco	Cor de fundo do bloco do cartão. As opções são: ◦ **Primário** ◦ **Escuro** ◦ **Leve** ◦ **Acento** ◦ **Código hexadecimal**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Válido somente para cartões em miniatura.
Código hexadecimal de cor de fundo do bloco	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do bloco. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Código hexadecimal** no campo **Cor de plano de fundo do bloco**.
Exibição de sobreposição de ícone	Opção para exibir um plano de fundo circular para o ícone. Esta opção é exibida somente quando um ícone está disponível.
Código hexadecimal de cor de sobreposição de ícone	Opção para especificar uma cor para o plano de fundo circular do ícone. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Exibição de sobreposição de ícone**. Este campo será padronizado como #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Exibição de sobreposição de texto	Opção para exibir a sobreposição de texto. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas
Código hexadecimal de cor de sobreposição de texto	Opção para especificar uma cor para a sobreposição de texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Exibição de sobreposição de texto**. Este campo será padronizado como #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Cor de texto personalizada	Indica uma cor personalizada para o texto. Válido somente para cartões em miniatura.
Código hexadecimal de cor de texto personalizado	Especifique uma cor personalizada para o texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Cor de texto personalizada**. Este campo será padronizado como #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Links Rápidos	Adicione ou remova links rápidos que você deseja que apareçam no widget.

4. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Configuração de links rápidos

Configurar Central do funcionário widgets de experiência de navegação

Modifique as configurações de widgets prontos para uso de acordo com as necessidades da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets são contêineres que exibem conteúdo dinâmico de ServiceNow® aplicações e plug-ins no portal Central do funcionário. Os funcionários podem usar widgets para exibir comunicados da empresa, concluir tarefas pendentes, acessar aplicativos integrados ao SSO ou navegar até tópicos populares sem sair do portal. Os administradores do portal podem personalizar os widgets, reorganizando seu tamanho e ordem e modificando sua exibição.

Modificar a exibição do widget de Tópicos populares

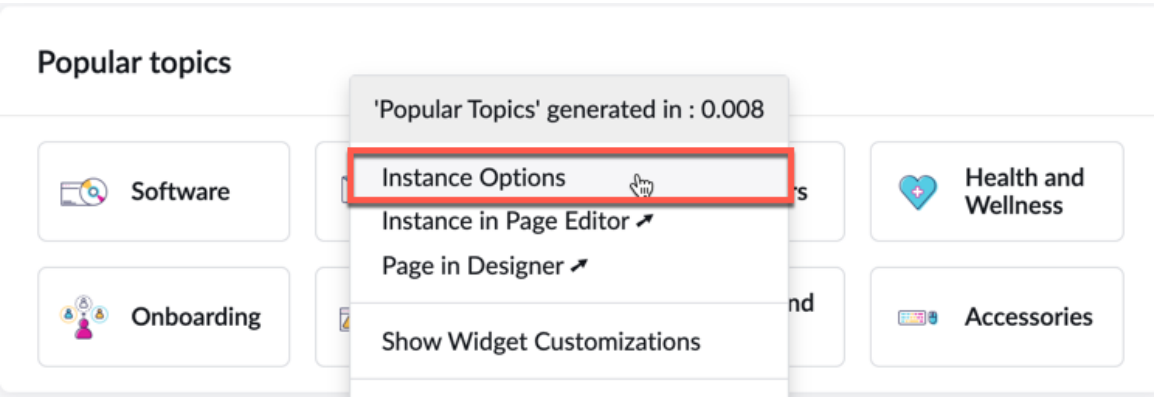
O widget Tópicos populares permite que você exiba e acesse rapidamente os tópicos mais exibidos. A Central do funcionário usa um algoritmo para determinar quais tópicos devem aparecer no widget. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como título, número de tópicos, tamanho de exibição e cor da borda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Tópicos populares e selecione **Opções de instância**.



3. Configure as opções de instância.

Opções de instância de tópicos populares

Opções de instância	Descrição
Título	Título do widget. Por exemplo **Tópicos populares** para EC **Pesquisar conteúdo de ajuda** do quiosque
Número de tópicos	Número de tópicos que você deseja que apareça no widget. Valor padrão: 8 Para o quiosque, o valor padrão é 6.
Tamanho de exibição	Tamanho dos blocos de cartão no widget. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	◦ **Normal** (padrão para EC) ◦ **Pequeno** Para o quiosque, o tamanho padrão é pequeno.
Cor da borda	A cor da borda do widget. As opções são: ◦ **Borda primária** ◦ **Borda secundária** ◦ **Borda-terciária** ◦ **Código hexadecimal** Valor padrão: borda terciária
Código hexadecimal	Especifique um código hexadecimal para a cor da borda. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Código hexadecimal** no campo **Cor da borda**.
Mostrar ícone do tópico	Opção para mostrar o ícone do tópico. Essa opção é selecionada por padrão. Você pode ocultar o ícone do tópico desmarcando esta opção.
Carregar configuração	Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. Assíncrono: primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo nos widgets assim que cada widget individual é carregado. Síncrono: os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Aceite para mostrar o widget com mensagem de estado vazio.

4. Clique em **Salvar**.

Modificação da exibição do widget do cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho de tópico exibe o tópico e seus tópicos secundários, incluindo todo o conteúdo conectado associado aos tópicos. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget de cabeçalho do tópico, como a descrição do tópico e a faixa e o ícone do tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

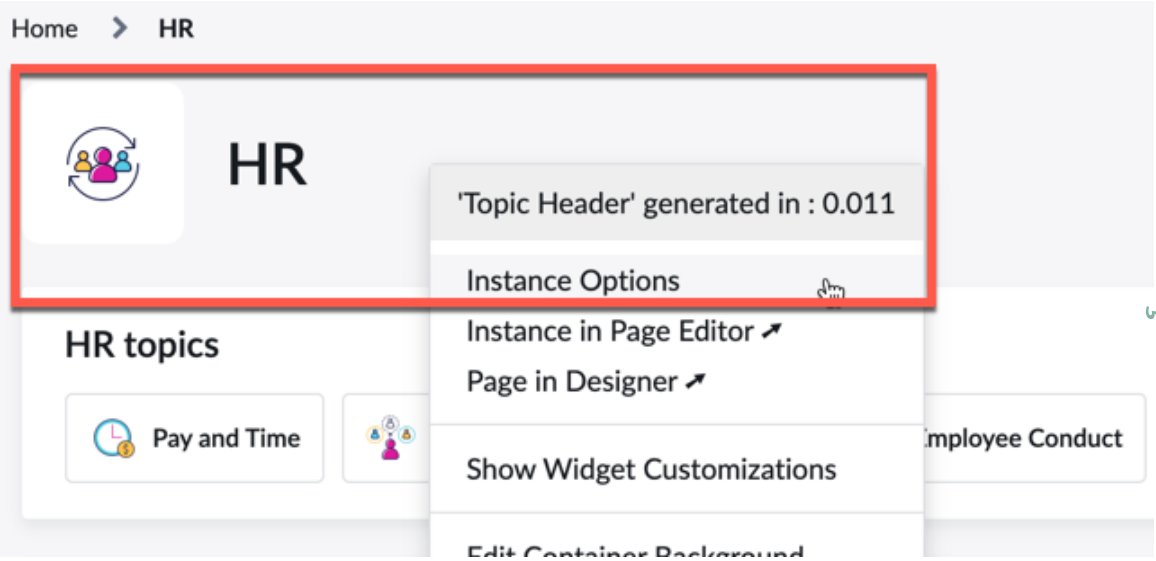
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar a exibição do widget de cabeçalho de tópico usando as etapas a seguir. Para editar a imagem da faixa, o cabeçalho da página ou a descrição, consulte Criar e associar tópicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de tópico e selecione **Opções de instância**.



4. Configure as opções de instância.

Opções de instância para cabeçalho do tópico

Opções de instância	Descrição
Incluir descrição	Descrição do tópico. Marque esta caixa de seleção para mostrar a descrição do tópico. Esta caixa de seleção está marcada por padrão.
Exibição primária	Esta configuração se aplica a todos os tópicos. As opções são: ◦ **Somente texto**: selecione para exibir somente o nome do tópico. ◦ **Ícone**: selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico. ◦ **Faixa**: selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico. Valor padrão: ícone
Exibição secundária	Fornece a flexibilidade para aplicar esta configuração somente a alguns tópicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	selecionados. Esta configuração substitui a configuração de exibição primária. As opções são: ◦ **Somente texto**: selecione para exibir somente o nome do tópico. ◦ **Ícone**: selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico. ◦ **Faixa**: selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico. Valor padrão: faixa
Selecionar lista de tópicos	Pesquise e selecione os tópicos aos quais você deseja aplicar a configuração de exibição secundária.
Cor de fundo da faixa	Cor de fundo da faixa. As opções são: ◦ **Marca primária** ◦ **Marca primária mais escura** ◦ **Marca primária mais leve** ◦ **Personalizado, insira um código hexadecimal** Valor padrão: marca primária
Código hexadecimal de cor do plano de fundo da faixa	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo da faixa. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado. Insira um código hexadecimal** no campo **Cor de fundo da faixa**.
Posição da imagem da faixa	Como você deseja posicionar a faixa no widget. As opções são: ◦ **Superior esquerdo** ◦ **Centralizado à esquerda** ◦ **Inferior esquerda** ◦ **Centralizar em cima** ◦ **Centro Centro** ◦ **Centralizar inferior** ◦ **Superior direito** ◦ **Centro à direita** ◦ **Inferior direito** Valor padrão: Centro Centro
Exibição de imagem da faixa	As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	◦ **Dimensionar para caber**: dimensiona a imagem para caber no widget inteiro. ◦ **Tamanho original**: exibe a imagem original no widget. Valor padrão: Ajustar para caber
Cor de sobreposição do texto da faixa	Cor de sobreposição para o texto da faixa. As opções são: ◦ **Sobreposição escura** ◦ **Sobreposição de luz** Valor padrão: Sobreposição escura
Opacidade de sobreposição de texto da faixa	Opacidade da sobreposição de texto da faixa. As opções são: ◦ **0** ◦ **0.1** ◦ **0,2** ◦ **0,3** ◦ **0,4** ◦ **0,5** ◦ **0,6** ◦ **0,7** ◦ **0,8** ◦ **0.9** ◦ **1** Selecione **0** para transparência total e **1** para nenhuma transparência. Valor padrão: 0,5
Cor do plano de fundo do ícone	Cor de fundo do ícone. As opções são: ◦ **Fundo primário** ◦ **Fundo secundário** ◦ **Fundo terciário** ◦ **Personalizado, insira um código hexadecimal** Valor padrão: plano de fundo primário
Código hexadecimal de cor do plano de fundo do ícone	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do ícone. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado. Insira um código**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	hexadecimal no campo **Cor de fundo do ícone**.

5. Clique em **Salvar**.

Modificar a exibição do widget de conteúdo do tópico

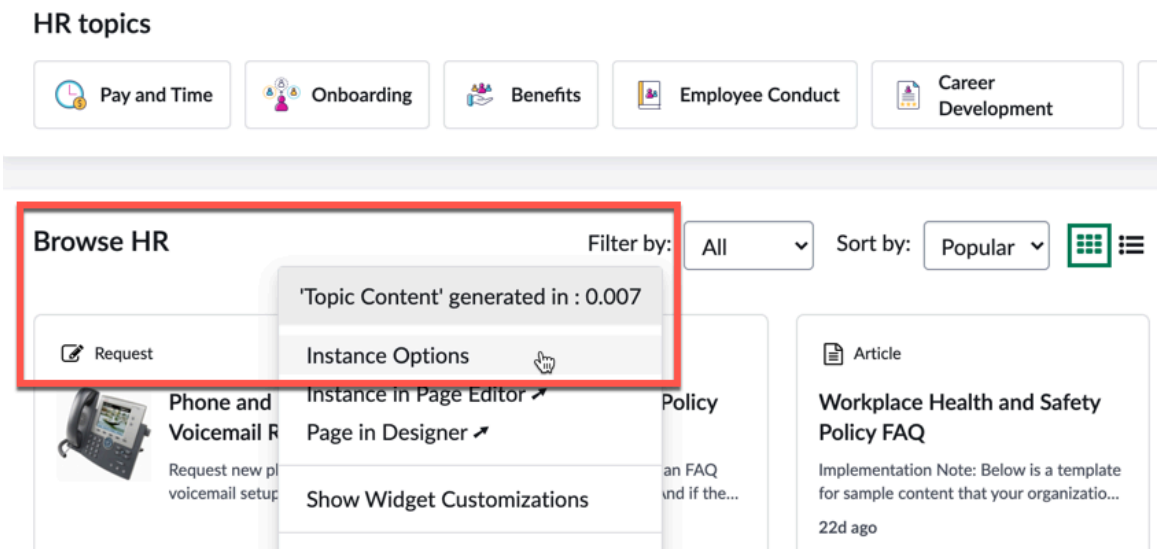
O widget de conteúdo de tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico em sua taxonomia. Clique em um artigo de conhecimento ou em uma solicitação para abri-lo. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de itens a serem mostrados por página e sua ordem de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de tópico de navegação e selecione **Opções de instância**.



4. Configure as opções de instância.

Opções

Opções de instância	Descrição
Número de itens por página	Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são: ◦ **12** ◦ **24** Valor padrão: 12

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Ordem de classificação padrão	Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. As opções são: ◦ **popularidade** ◦ **alfabético** Valor padrão: popularidade

5. Clique em **Salvar**.

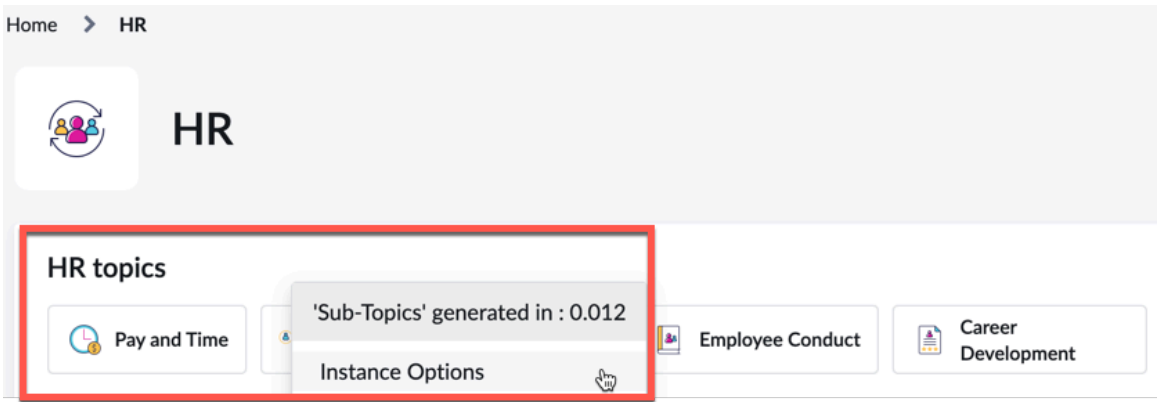
Modificar a exibição do widget de subtópicos

O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários associados ao tópico primário em sua taxonomia. Clique no tópico secundário para abrir a página do tópico secundário. Você pode configurar as opções de instância para mostrar ou ocultar os ícones de tópico dos tópicos secundários no widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de tópicos secundários e selecione **Opções de instância**.



4. Siga um destes procedimentos.
   ◦ Marque a caixa de seleção **Mostrar ícone do tópico** para mostrar o ícone do tópico.
   ◦ Desmarque a caixa de seleção **Mostrar ícone do tópico** para ocultar o ícone do tópico. Esta caixa de seleção está marcada por padrão.
5. Clique em **Salvar**.

Configurar Central do funcionário recursos da experiência de pesquisa

Aprimore a experiência de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da experiência de pesquisa

Funcionalidade	Descrição
Pesquisa com IA para Experiências selecionadas	Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia.
Respostas personalizadas na Central do funcionário	Permita que os funcionários encontrem rapidamente o saldo de licenças.
Conector de pesquisa do SharePoint Online	Conecte a Central do funcionário ao SharePoint para permitir que os funcionários pesquisem recursos de informações no portal. **Importante:** A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua a ser compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Pesquisa com IA para Experiências selecionadas

Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à sua taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da sua taxonomia.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novos clientes, a Pesquisa com IA está habilitada por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Fontes de pesquisa**.
2. Clique em **Catálogos do portal ESC**.
3. No campo **Condições**, defina o **tópico de taxonomia. Condição de filtro de taxonomia** para apontar para sua taxonomia e permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à sua taxonomia.
4. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
5. Clique em **Atualizar** para retornar à lista de origens da Pesquisa com IA.
6. Clique em **Bases de conhecimento do Portal ESC**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No campo **Condições**, defina o **tópico de taxonomia. Condição de filtro de taxonomia** para apontar para sua taxonomia e permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à sua taxonomia.
8. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
9. Clique em **Atualizar**.

Funcionalidade de pesquisa aprimorada

A pesquisa global aprimorada fornece navegação de conteúdo restrita na pesquisa global para uma experiência de navegação de conteúdo mais rápida e específica.

A pesquisa global aprimorada por aspectos de tópico fornece dados filtrados com base em sua associação com um tópico e seus subtópicos.

- Os tipos de conteúdo compatíveis com os aspectos de pesquisa incluem conteúdo disponível no widget de navegação unificada, como Catálogo de serviços, Base de conhecimento artigos e conteúdo de aprendizado.
- Os aspectos do tópico filtram o conteúdo por hierarquia. Selecione um subtópico para obter dados hierárquicos específicos.
- Os níveis de aspecto do sistema de base disponíveis são dois. Você pode adicionar até 10 níveis.

  Para obter mais informações sobre como adicionar níveis de aspecto, consulte Configurar pesquisa pelos aspectos do tópico.

- As duas opções de classificação disponíveis na pesquisa são **Mais relevante** e **Mais recente**.
  - O mais relevante é a opção de classificação do sistema de base.
  - Mais recente filtra os dados por data.

Nota: Você deve ter o Central do funcionário 28.0.4 instalado junto com o Utah para que a pesquisa pelo recurso de aspectos do tópico funcione.

Configurar pesquisa pelos aspectos do tópico

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico, o que atende aos seus requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os aspectos do tópico ajudam a filtrar o conteúdo pela hierarquia; tópicos e subtópicos.
Você pode escolher um ou vários aspectos para restringir os resultados da pesquisa.
Os tipos de conteúdo compatíveis com o recurso são Catálogo de serviços itens, Base de conhecimentoe conteúdo de aprendizado.

O suporte no nível de aspecto do sistema de base é dois. Você pode adicionar até 10 níveis de aspectos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Pesquisar aplicações** > **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de ESC**.
2. Vá para a guia **Aspectos** e clique em **Novo**.
3. Crie um aspecto com os detalhes relevantes de acordo com o tópico ou subtópico.

Configurar origem de pesquisa quando a Pesquisa com IA estiver desabilitada

Em Central do funcionário, a Pesquisa com IA está habilitada por padrão. Em situações em que a Pesquisa com IA está desabilitada, você pode configurar uma origem de pesquisa da qual buscar resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração da origem de pesquisa limita a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia. Central do funcionário usará o mecanismo de pesquisa Zing se a Pesquisa com IA estiver desabilitada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique em **Central do funcionário**.
3. Na lista relacionada **Origens de pesquisa**, clique **em Novo** para adicionar uma origem de pesquisa.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Definir uma origem de pesquisa .
5. Clique em **Enviar**.

Habilitar Now Assist resultados do Genius

Habilite a configuração Now Assist na configuração Pesquisa com IA para usar os resultados do Genius Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Pesquisa com IA** > **Configuração do Now Assist na Pesquisa com IA**.
2. Habilite os Now Assist Resultados do Genius marcando as caixas de seleção de cada aplicação e selecione **Salvar mudanças**.

Resultados do Genius em perfis de pesquisa

Nome do perfil de pesquisa	Nome da aplicação	Resultados do Genius do Now Assist
Central do funcionário - Pro Perfil de pesquisa de quiosque	Central do funcionário - Pro Quiosque	Now Assist perguntas e respostas; Now Assist ações
Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC	Central do funcionário	Now Assist perguntas e respostas; Now Assist ações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do perfil de pesquisa	Nome da aplicação	Resultados do Genius do Now Assist
Portal de serviços Perfil de pesquisa padrão	Portal de serviços	Now Assist perguntas e respostas; Now Assist ações
Perfil de pesquisa padrão do NowMobile	Now Mobile® Administrador - Central de ajuda Now Mobile® Administrador - Página inicial Now Mobile® - Central de ajuda Now Mobile® - Página inicial	Now Assist perguntas e respostas; Now Assist ações

Resultados
Você habilitou Now Assist em Pesquisa com IA para usar a funcionalidade de resultados do Genius Now Assist.

Respostas personalizadas na Central do funcionário

Obtenha respostas personalizadas sobre seu saldo de licenças no sistema ServiceNow® ou com um aplicativo integrado de terceiros.

Com esse recurso, os funcionários podem pesquisar dados pessoais relevantes usando a Pesquisa com IA para obter respostas personalizadas. A pesquisa funciona independentemente de os dados residirem com ServiceNow® ou qualquer outra aplicação integrada de terceiros.

Há duas integrações de terceiros compatíveis com as Respostas personalizadas: licença, Kronos e Workday.

O Kronos é compatível com a Índia, a China e a América do Norte. O Workday é compatível com a Austrália.

A integração de Respostas personalizadas com licença permite que os funcionários encontrem informações sobre seus saldos de licença.

Além de pesquisar saldos de licença especificamente, os funcionários também podem pesquisar informações como "Quantas licenças médicas me restam?".

Configurar respostas personalizadas para descanso remunerado

Configure uma instância integrada de terceiros para fornecer aos funcionários Respostas personalizadas para saldos de licença em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure as Respostas personalizadas, um recurso habilitado para Pesquisa com IA, para obter informações como saldo de licenças ou mais na página de pesquisa Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração de terceiros padrão para a pesquisa de saldo de descanso remunerado é Kronos e Workday, mas você pode adicionar o aplicativo de integração desejado para obter outras informações.

Nota: Central do funcionário não fornece integração com Workday por padrão.

Uma consulta em tempo real é respondida com base em uma autenticação OAuth na instância integrada ao Kronos.

Os plug-ins a seguir são necessários para a configuração deste recurso com o Kronos:

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Para obter mais informações sobre plug-ins ServiceNow®, consulte Lista de plug-ins

Nota: O plug-in app_ex_integrated_answers é executado com Central do funcionário versão 26.0.1 e Employee Experience Foundation versão 25.0.1. Quando você instala o plug-in, ele informa que as versões apropriadas dos aplicativos mencionados serão instaladas.

Depois que os plug-ins forem instalados, configure o spoke do UKG para registrar o Kronos como um provedor OAuth e autenticar as solicitações de ServiceNow®.

Após a configuração do UKG, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos estejam estabelecidos antes de treinar e publicar o modelo de NLU:

Nota:

1. O registro da aplicação, as conexões e as credenciais devem estar dentro do escopo da aplicação Kronos.
2. O **sys_user.list** deve ter o campo **Número do funcionário** em suas **Colunas de lista personalizada**. O número do funcionário no portal Central do funcionário é sincronizado com os números de funcionário do Kronos.

Se ambos os pré-requisitos estiverem em ordem, prossiga para o seguinte procedimento:

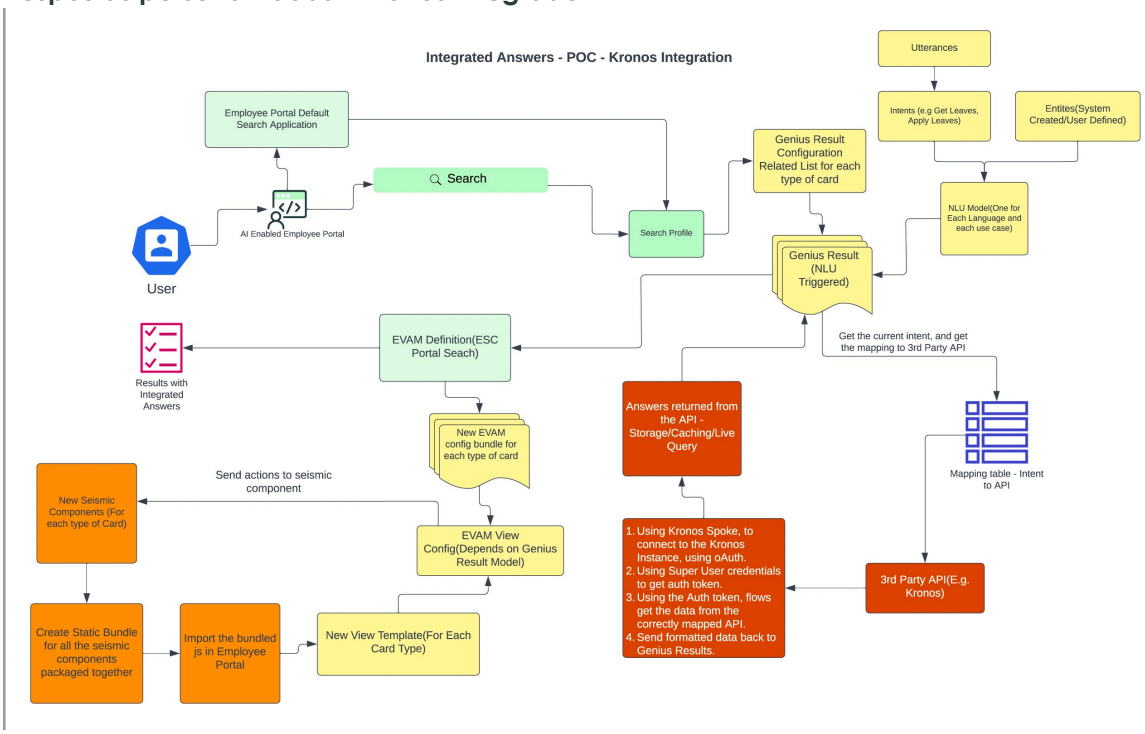
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos** > **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
   O link **do modelo de licença de respostas personalizadas** deve estar no estado Rascunho.
2. Selecione **Inglês**.
3. Selecione **Intenções** na página **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
4. Selecione **Treinar modelo** no canto superior direito da página.
5. Para exibir o widget **Publicar seu modelo**, após o término do treinamento, volte para a página **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
6. Selecione **a fase de exibição**.
7. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas personalizadas - Kronos integrado



8. Opcional: Para testar o modelo publicado, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos** > **Modelo de licença de respostas personalizadas** > **Tentativas** > **Experimentar modelo**.

Resultados

O novo cartão de resultados do Genius está disponível na página de resultados da pesquisa integrada aos dados do Kronos.

Use as Respostas personalizadas no portal integrado ao Kronos Central do funcionário para buscar informações sobre o saldo de licença restante.

Nota: Os administradores podem revisar os logs de pesquisa de funcionários na tabela **sys_search_event**.

Configurar ações relacionadas para Respostas personalizadas

Configure as ações relacionadas ao saldo de licenças ou qualquer outra informação, como folha de pagamento e benefícios médicos. Configure as ações relacionadas, dependendo do tipo de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as ações relacionadas **a Respostas personalizadas** para agir nas informações encontradas usando as Respostas personalizadas em Central do funcionário. Configure diferentes integrações de terceiros, diferentes tipos de informações e configure os URLs de ação conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Respostas personalizadas** > **Configuração de mapeamento da API** > **Obter saldo de licença**.
2. Torne a **Política de Exibição** e **a Solicitação de Licenças** funcionais na página de resposta personalizada, configurando **a URL de ação primária** e **a URL de ação secundária**.

   Nota: Os nomes de ação **Exibir política** e **Solicitar licenças** são recursos padrão. Você pode configurar os URLs de ação, conforme adequado.

3. Habilite o suporte a vários locais para a integração de terceiros marcando a caixa de seleção **Vários locais**.

   Nota: Se você quiser obter os dados do saldo de licenças de vários locais, marque a caixa de seleção. Caso contrário, os dados de qualquer local serão considerados padrão.

Configurar o tipo de busca de dados

Configure o tipo de busca de dados de acordo com seu requisito organizacional para Respostas personalizadas - folga em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use qualquer tipo de busca de dados, chamada em tempo real, Pesquisa com IA e consulta do Glide conforme necessário para o recurso Respostas personalizadas - licença em Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Respostas personalizadas** > **Integração de terceiros**.
2. Selecione a integração de terceiros, Kronos ou Workday.
3. Escolha **Chamada em tempo real**, **Pesquisa com IA**ou **Consulta do Glide** de acordo com sua necessidade organizacional.

   Nota: O Workday é compatível com **a chamada em tempo real** se a integração com Workday já estiver disponível para você. Central do funcionário não fornece integração com Workday por padrão.

4. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Saldo de folga do funcionário** para exibir a origem dos dados **da Pesquisa com IA** e **da consulta do Glide**.

Notificações para Central do funcionário

A funcionalidade Notificações para Central do funcionário fornece uma experiência de notificações unificada no portal para diferentes tarefas, atividades e outras informações relevantes.

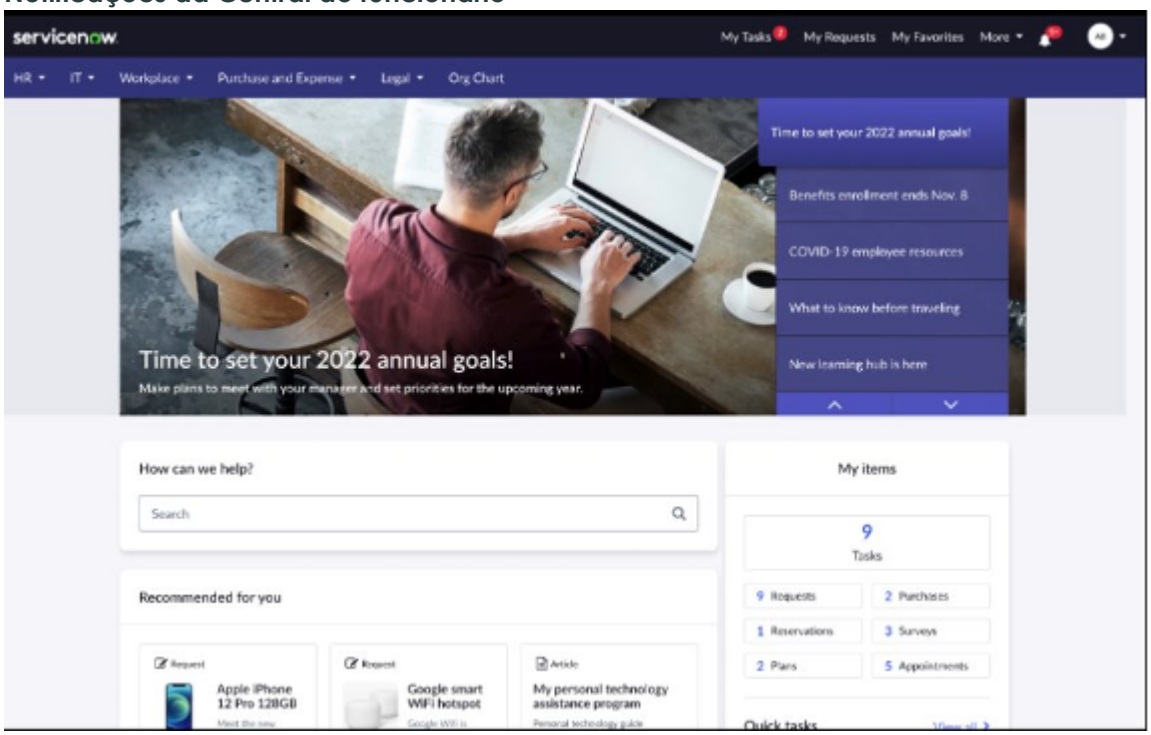
As notificações para a funcionalidade Central do funcionário estão disponíveis quando você tem o plug-in Central do funcionário (sn_ex_sp) versão 36.0, o plug-in Notificações para Central do funcionário (sn_ex_sp_notifs) e a versão de lançamento Yokohama instalada.

Tradução automática

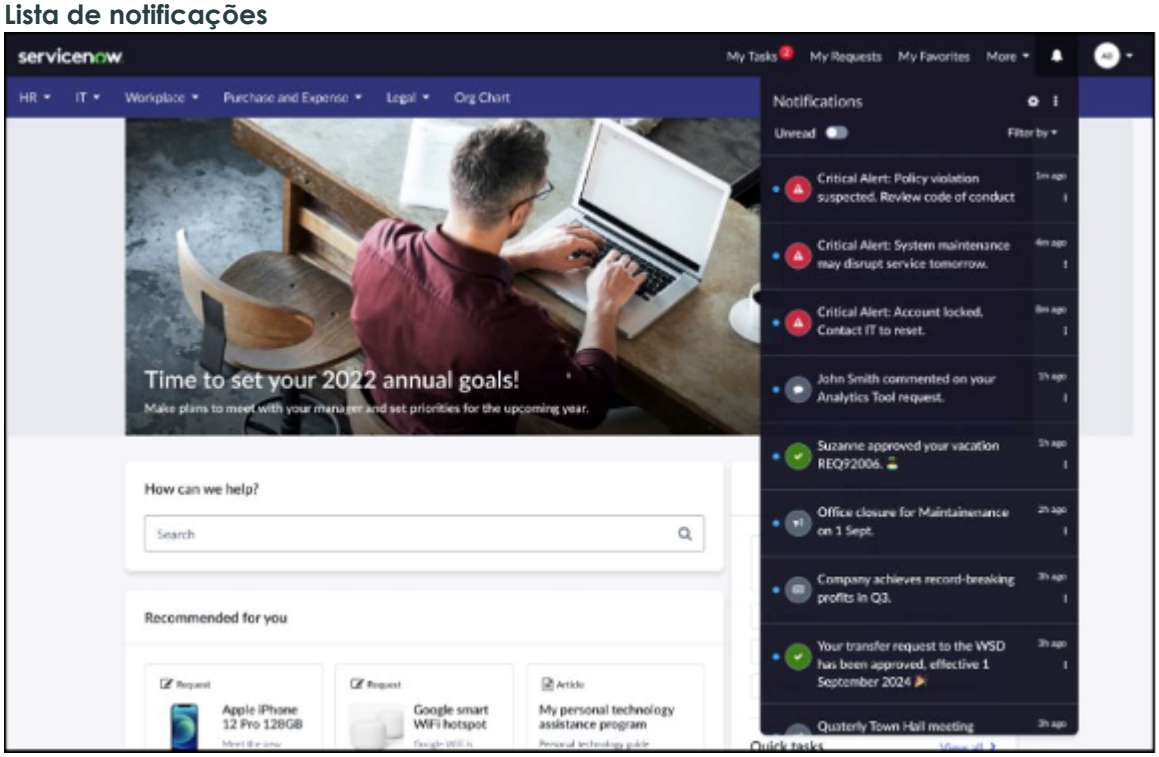
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A instalação do plug-in Notificações para Central do funcionário (sn_ex_sp_notifs) é necessária para disponibilizar a funcionalidade.

Notificações da Central do funcionário



Lista de notificações



As notificações da funcionalidade Central do funcionário também são configuráveis para outros portais, como o Central do funcionário - Pro Kiosk.

Nota: As notificações para Central do funcionário não são configuráveis em Now Mobile®.

Com notificações para Central do funcionário, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Obtenha o conteúdo de notificação do portal padrão e configurável.
- Obter indicadores lidos ou não lidos e vistos ou não vistos.
- Marque as notificações como críticas para chamar a atenção.
- Agrupe notificações enquanto entrega várias notificações ao mesmo tempo.

Com a opção de cabeçalho de notificações, você pode:

- Obtenha um ícone de sino no cabeçalho do portal para acompanhamento.
- Obter a contagem de notificações exibida no ícone de sino.
- Ative ou desative a exibição da contagem de notificações.

Desative totalmente as notificações se isso não for relevante para você.

Ações de notificação

Use filtros de notificação para refinar sua pesquisa quando você tiver uma lista longa. Os filtros são configuráveis de acordo com seus requisitos. Estas são as opções padrão:

- Crítico
- Lembrete

Marque todas as suas notificações como lidas em conjunto com a opção **Marcar todas como lidas** disponível nas reticências do utilitário global.

As ações de notificação disponíveis para cada notificação são:

- Marcar como Lido
- Memorizar minhas informações
  - Em 30 minutos
  - Em uma hora
  - Próxima semana
- Limpar notificação

Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte Configurar notificações para o portal.

Configurar notificações para o portal

Configure a funcionalidade de notificações em qualquer portal de sua escolha para obter um sistema de notificação unificado para todas as suas tarefas e lembretes.

Antes de Iniciar

Função necessária: notifications_provider_admin

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Configurações de notificação**.
   Se você tiver atualizado para o plug-in Central do funcionário (sn_ex_sp) versão 36.0 junto com o plug-in Notificações para Central do funcionário (sn_ex_sp_notifs) e a versão de lançamento Yokohama, você verá a **configuração da Central do funcionário** por padrão em suas Configurações de notificação.
2. Selecione **Novo** para configurar notificações para qualquer outro portal preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário de configuração de notificação do Portal, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de notificação do portal.

   Você também pode configurar o conteúdo da notificação e as condições do gatilho para cada tipo de notificação. Para obter mais informações, consulte Configurar conteúdo de notificação para o portal e Configurar gatilhos de notificação.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
Você configurou as notificações para a funcionalidade Central do funcionário no seu portal.

Configurar conteúdo de notificação para o portal

Configure as mensagens de exibição de notificação para cada tipo de notificação no portal Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: notifications_provider_admin

Procedimento
1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Configurações de conteúdo da notificação**.
2. Selecione **Novo conteúdo do provedor** e **Conteúdo do portal** para criar conteúdo de notificação do portal.
   As opções disponíveis são as seguintes.
   - **Conteúdo do portal**
   - **Conteúdo do Virtual Agent – Bate-papo**
   - **Conteúdo do Virtual Agent – Envio de mensagens**
   - **Espaço**
   - **Next Experience**

   Para obter mais informações sobre como configurar diferentes tipos de conteúdo de notificação, consulte Notificações do provedor .
3. No formulário Conteúdo de notificação do portal, preencha os campos e selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo de notificação do portal.

Resultados
Você configurou o conteúdo da notificação para o seu portal.

Configurar gatilhos de notificação

Configure os gatilhos de conteúdo de notificação para determinar como ele é exibido no portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: notifications_provider_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Notificações do portal**.
2. Na lista Notificações, selecione a notificação em que você deseja definir o gatilho.
3. No formulário Condições do gatilho de notificações, preencha os campos e selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de condições do gatilho.

Configurar gestão de tarefas da Central do funcionário

Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

1. Configure a experiência de tarefa do funcionário:
   - Página de tarefas do funcionário
   - Página de solicitações do funcionário
   - Meus itens ativos
2. Configure as informações do funcionário: Perfil do funcionário

Estrutura de ação

A estrutura de ação inclui alguns itens de ação usados com frequência para acesso rápido. Você pode usar várias ações padrão e criar ações personalizadas.

Usando a estrutura de grupo de ação, você pode definir as ações que um usuário pode executar em um contexto.

- Crie ações e grupos de ação para uso imediato como um widget.
- Configure um grupo de ações que um usuário pode executar.
- Use as ações padrão e os grupos de ação ou personalize as ações para atender às necessidades do seu negócio.
- Gerencie as preferências de exibição e os critérios do usuário.
- Melhore a produtividade dos funcionários com acesso a ações rápidas.

Usando ações que são relevantes para a jornada do usuário, você pode concluir fluxos de trabalho rapidamente. Por exemplo, você pode usar as ações padrão de aprovação ou rejeição para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Perfil do funcionário grupo de ação

Perfil do funcionário O grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibir o organograma, usar e-mail diretamente ou fazer chamadas. Você pode editar os comportamentos padrão das ações para corresponder aos seus requisitos.

Grupo de ação de experiência de aprovações

O grupo de ação de experiência de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender aos seus requisitos de negócio.

Central de gerentes grupo de ação

O grupo de açãoCentral de gerentes fornece acesso rápido aos itens de ação disponíveis nos cartões do funcionário para exibir, ligar ou acessar e-mails diretamente na página **Sua**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

equipe do Central de gerentes. Você pode personalizar as ações para atender aos seus requisitos de negócio.

Configurar ações

Usando a estrutura de ação, configure ações e associe um conjunto de ações como grupos de ação para uso em diferentes contextos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de ação fornecem acesso rápido às ações que você executa em vários contextos. Você pode modificar as ações para atender às necessidades do seu negócio. Por exemplo, você pode usar as ações padrão de aprovação ou rejeição para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ações

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome do rótulo da ação que aparece no botão.
Tipo de ação	Selecione o tipo de ação na lista disponível.
Ativo	Marque a caixa para ativar a ação
Ícone de ação	Ícone da ação.
Tabela	Nome da tabela à qual a ação está associada. Quando um registro desta tabela estiver aberto, esta ação de lista será exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver.

4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
5. Na lista relacionada **Parâmetros de ação**, clique em **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de parâmetros de ação

Campo	Descrição
Nome do parâmetro da ação	Nome do parâmetro de ação.
Tipo de parâmetro	Selecione o tipo de parâmetro na lista disponível, como JSON, cadeia de caracteres ou referência.
É parâmetro do cliente	Marque a caixa para usar os parâmetros no client script.
É valor de exibição	Marque a caixa para exibir o valor. Por padrão, o valor em sn_ex_sp_action_parameter é definido como falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	e só fica visível no formulário se o tipo de parâmetro for referência. ◦ Quando verdadeiro, você obtém o valor de exibição do campo. ◦ Quando falso, você obtém o valor real do banco de dados do campo.
Valor do parâmetro da ação	Esta opção aparece somente quando você seleciona *string*. Valor de parâmetro em uma cadeia de caracteres, por exemplo *approved*
Tabela	Tabela de referência à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela estiver aberto, esta ação de lista será exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver. Esta opção aparece somente quando você seleciona *Reference*.
Campo	Campo da tabela que você pode selecionar na árvore de elementos, como *Sys ID*. Esta opção aparece somente quando você seleciona *Reference*.
Parâmetro JSON	Cadeia de caracteres JSON que você deseja especificar. Por exemplo, *{"param": "value"}*. Esta opção aparece somente quando você seleciona *JSON*.

Nas ações OOTB,

- O valor *isEsignatureEnabled* é **verdadeiro** por padrão, a janela de autenticação de aprovação de assinatura eletrônica é exibida.
- O valor *broadcastEventName* transmite um evento passado no parâmetro para ocultar os botões quando a assinatura eletrônica é bem-sucedida para habilitar comentários antes do cenário de assinatura eletrônica.

Nota: Para ações personalizadas, você pode personalizar esses dois parâmetros.

7. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.

Resultados
A ação está configurada. Você pode combinar um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo.

Configurar grupo de ação

Configure um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação, como aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às necessidades do seu negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente, como *Approvals action group*.
3. Edite o **Nome do grupo de ação** ou clique em Salvar ou Atualizar.
   Prossiga para adicionar várias ações a um grupo usando a tabela Grupo m2m de ação.
4. Na lista relacionada **M2Ms do grupo de ação**, clique em Novo ou atualize um registro existente.

   a. Selecione a **Ação** nas opções disponíveis, como **Aprovar**, **Rejeitar** ou Configurar ações.

   b. Edite a **Ordem** do item de ação.

   c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.

   d. Selecione uma das seguintes opções **de Visibilidade da ação**.
      - Visibilidade para si mesmo: visível somente para o proprietário ou para si mesmo
      - Visibilidade para o gerente: visível para o gerente do usuário
      - Visibilidade para todos
      - Visível para todos, exceto para si mesmo: visível para todos, exceto para si mesmo
      - Critérios do usuário: selecione o critério dos usuários para os quais a ação está visível
      - Avançado: defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, `answer = context.state.toString() === 'requested';`

5. Clique em Salvar ou em Atualizar.

Resultados

O grupo de ação está configurado para fornecer acesso rápido às ações. Por exemplo, o grupo de ação de aprovações tem um conjunto padrão de ações **Aprovar** e **Rejeitar** que você pode usar na página de aprovação.

Configurar tipos de ação

Configure os tipos de ação com base na ação de comportamento como um tipo de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O grupo de ação fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente na página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às necessidades do seu negócio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No **Tipo de ação**, pesquise e selecione um registro existente ou crie um novo registro.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tipos de ação

Campo	Descrição
Nome do tipo da ação	Nome do tipo de ação.
Executar client script antes do script do servidor	Opção para selecionar quando o script do cliente precisa ser executado antes do script do servidor.
Ativo	Marque a caixa para ativar o tipo de ação.
Script do servidor	Os scripts do servidor são executados no servidor. Scripts são executados em
Parâmetros do servidor	Parâmetros do servidor necessários para executar a função, por exemplo *State, sys_id*
Client script	Os client scripts são executados no lado do cliente.
Parâmetros do cliente	Parâmetros do cliente necessários para executar a função.

5. Clique em Salvar ou em Atualizar.

Resultados
O tipo de ação está configurado. Você pode associar este **tipo de Ação** a Ações.

Atualizar grupo de ação de aprovações

O grupo de ação de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o conjunto padrão de ações ou personalizar as ações para atender às necessidades do negócio.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique **em Novo** ou edite um registro *Approvals action group*.
3. Editar o **nome do grupo de ação**
4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
   Use a tabela m2m do Grupo de ação para adicionar várias ações a um grupo.
5. Na lista relacionada **M2Ms do grupo de ação**, clique em Novo ou atualize um registro existente.

   a. Selecione o Item **de ação** entre as opções disponíveis, como **Aprovar**, **Rejeitar** ou Configurar ações.

   b. Edite a **Ordem** do item de ação.

   c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione uma das seguintes opções **de Visibilidade da ação**.

- Visibilidade para si mesmo
- Visibilidade para o gerente
- Visibilidade para todos
- Visível para todos, exceto para si mesmo
- Critérios do usuário: selecione o critério do usuário nas opções disponíveis.
- Avançado: defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, `answer = context.state.toString() === 'requested';`.

6. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.

Resultados

O grupo de ação de aprovações está configurado para executar ações rápidas, como **Aprovar** e **Rejeitar** na página de aprovação.

Modificar o grupo de ação do perfil do funcionário

As ações do Perfil do funcionário incluem alguns itens de ação usados com frequência em uma estrutura para acesso rápido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A estrutura de ação do perfil do funcionário fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibir o organograma, usando e-mail diretamente da página do perfil do funcionário ou chamadas. Você pode editar as ações além dos comportamentos padrão para corresponder aos seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Grupos de ação**.
Os itens padrão do Grupo de ação disponíveis são:

- Exibir organograma
- E-mail
- Ligar

2. Opcional: Você pode reordenar e tornar qualquer um dos itens **Primário** como **Verdadeiro** ou **Falso** para acessar esse item como um botão ou ter todas as opções em uma lista.

3. Opcional: Você pode editar a **Ordem** como fatos prioritários e remover completamente o botão primário.

4. Opcional: Você pode usar a **Visibilidade de ação** padrão disponível, a saber:

- Visibilidade para si mesmo
- Visibilidade para o gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visibilidade para todos
- Visível para todos, exceto para si mesmo

5. Opcional: Você também pode criar **critérios de usuário** específicos que podem modificar a ação, conforme necessário, ou criar uma visibilidade personalizada com a opção **Avançado**.

Resultados
Use e personalize a estrutura de ação de acordo com sua prioridade para fornecer uma melhor experiência ao funcionário com acessibilidade rápida a e-mails comerciais, chamadas e outros detalhes organizacionais por meio da página Perfil do funcionário.

Informações relacionadas

Estrutura de ação

Configuração do widget Meus itens ativos

O widget Meus itens ativos exibe todas as atividades do usuário que requerem sua entrada ou revisão.

No widget Meus itens ativos, tarefas, pesquisas e atividades de solicitação estão disponíveis por padrão no Central do funcionário. A atividade Tarefas é definida como primária por padrão. As atividades da tarefa são exibidas usando a configuração de tarefas pendentes existente e as atividades de solicitações são exibidas usando os filtros de solicitação existentes.

Nota: Você pode adicionar configurações adicionais para exibir suas atividades. Por exemplo, para exibir atividades para reservas, você deve instalar e ativar o plug-in para a aplicação ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho.

No widget **Meus itens ativos**, os administradores podem executar as ações a seguir.

- Organize os itens com base em prioridade ou urgência.
- Exiba os itens em layouts verticais ou horizontais.
- Execute ações nas tarefas atribuídas em **Meus itens ativos**.

Ações dos meus itens ativos

Agora você pode configurar a estrutura de ação para permitir que os funcionários executem ações dos Meus itens ativos.

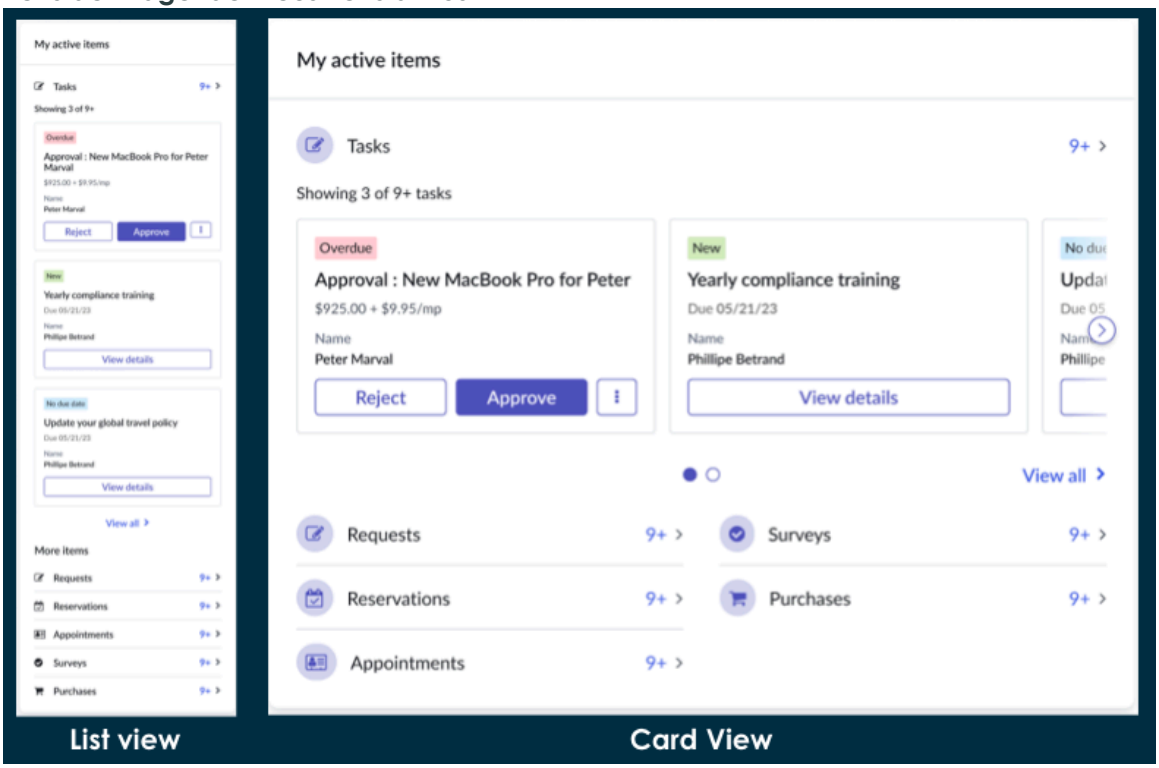
Configure **o Grupo de ação** da atividade primária para concluir as ações adequadas. Para tarefas, as ações de aprovação e rejeição estão disponíveis prontas para uso. Para obter mais informações, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações.

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, a opção **Exibir detalhes** aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens de widget de Meus itens ativos



Para mudar as opções de exibição, consulte .

Exibição de resumo

A exibição de resumo mostra uma contagem de todas as atividades. A contagem da atividade primária é mostrada na parte superior do widget. A contagem das atividades não primárias é mostrada depois disso. Por exemplo, tarefas (9 tarefas) é a atividade primária e solicitações (mais de 9 solicitações) é a atividade não primária. Se o número de atividades for zero, a exibição de resumo exibirá **0** ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver zero tarefas, a exibição de resumo exibirá 0 Tarefas. Se a contagem de tarefas exceder 9 em número, a exibição de resumo exibirá 9+ ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver 10 tarefas, a exibição de resumo exibirá Mais de 9 tarefas.

Clicar em uma atividade no widget abre a página que você especificou no campo **Link interno** do formulário Configuração de atividade.

Exibição em lista

A exibição de lista mostra uma lista de tarefas pendentes somente para a atividade primária. Se você definir a atividade Tarefas como primária, a exibição de lista exibirá as tarefas pendentes somente para a atividade Tarefas. A opção **Exibir tudo** abre a página que você configurou para a atividade primária.

Você pode fazer uma configuração avançada ou uma configuração básica para uma atividade. Use o **grupo de ação Aprovações** pronto para uso para exibir as ações como **Aprovar** e **Rejeitar**.

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, a opção **Exibir detalhes** aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que as ações sejam exibidas no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ações Aprovações** OOTB em **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes de configuração de tarefas pendentes** e use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos**.

Informações relacionadas

Executar uma configuração de atividade básica

Executar uma configuração de atividade avançada

Executar uma configuração de atividade básica

Configure atividades para determinar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de configuração de atividade.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, a guia **Detalhes da configuração da atividade** será exibida. Forneça detalhes para uma configuração de atividade básica.

Forneça detalhes para uma configuração de atividade avançada. Para obter mais informações, consulte Executar uma configuração de atividade avançada.

Se você clicar em **Salvar**, as guias **Detalhes da configuração da atividade** e **Acesso à atividade** serão exibidas.Restringir o acesso a uma atividade. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Fornecer detalhes de configuração de atividade básica

Depois de criar uma configuração de atividade básica, você deve especificar quais registros da atividade você deseja recuperar das tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
3. Clique na configuração de atividade básica para fornecer detalhes de configuração.
4. Clique na guia **Detalhes das configurações de atividade**.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Detalhe da configuração de atividade.

7. Clique em **Enviar**.

Executar uma configuração de atividade avançada

Configure as atividades para exibir sua contagem e itens em uma lista para uma atividade primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de configuração de atividade.
4. Selecione a opção **Avançado**.
5. No campo **Script de exibição de resumo**, adicione um script para exibir a contagem de atividades, por exemplo, `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   A API retorna um valor inteiro.
6. No campo **Script de exibição de lista**, adicione um script para exibir itens em uma lista, por exemplo, `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   Nota: Execute esta etapa somente se você tiver marcado esta atividade como primária selecionando a opção **primária**.

7. Na **exibição de lista json**, forneça um modelo com o mapeamento dos campos da tabela para as propriedades do componente.
   Por exemplo, `{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // o destino é '' se for a URL da página interna ou do portal. o destino será '_blank' se a URL for externo }`
8. Clique em **Salvar** ou **Enviar**.

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, a guia **Acesso à atividade** será exibida. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Restringir o acesso a uma atividade

Aplique critérios do usuário a uma atividade para definir quais usuários, grupos e funções podem acessar a atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No widget Meus itens ativos, a atividade à qual um usuário não tem acesso não é exibida para esse usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
   O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
2. Clique na configuração de atividade à qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique na guia **Acesso à atividade**.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário. **c.** Clique em **Enviar**.
Editar critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar Membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista de acesso à atividade clicando no ícone de seta para a direita (>). **c.** Clique em **Salvar**.

Página de tarefas do funcionário

Configure a página de tarefas para que os funcionários exibam e concluam todas as tarefas em uma única página. Você pode configurar a página aplicando filtros para mostrar aprovações de usuário, tarefas de conteúdo e muito mais.

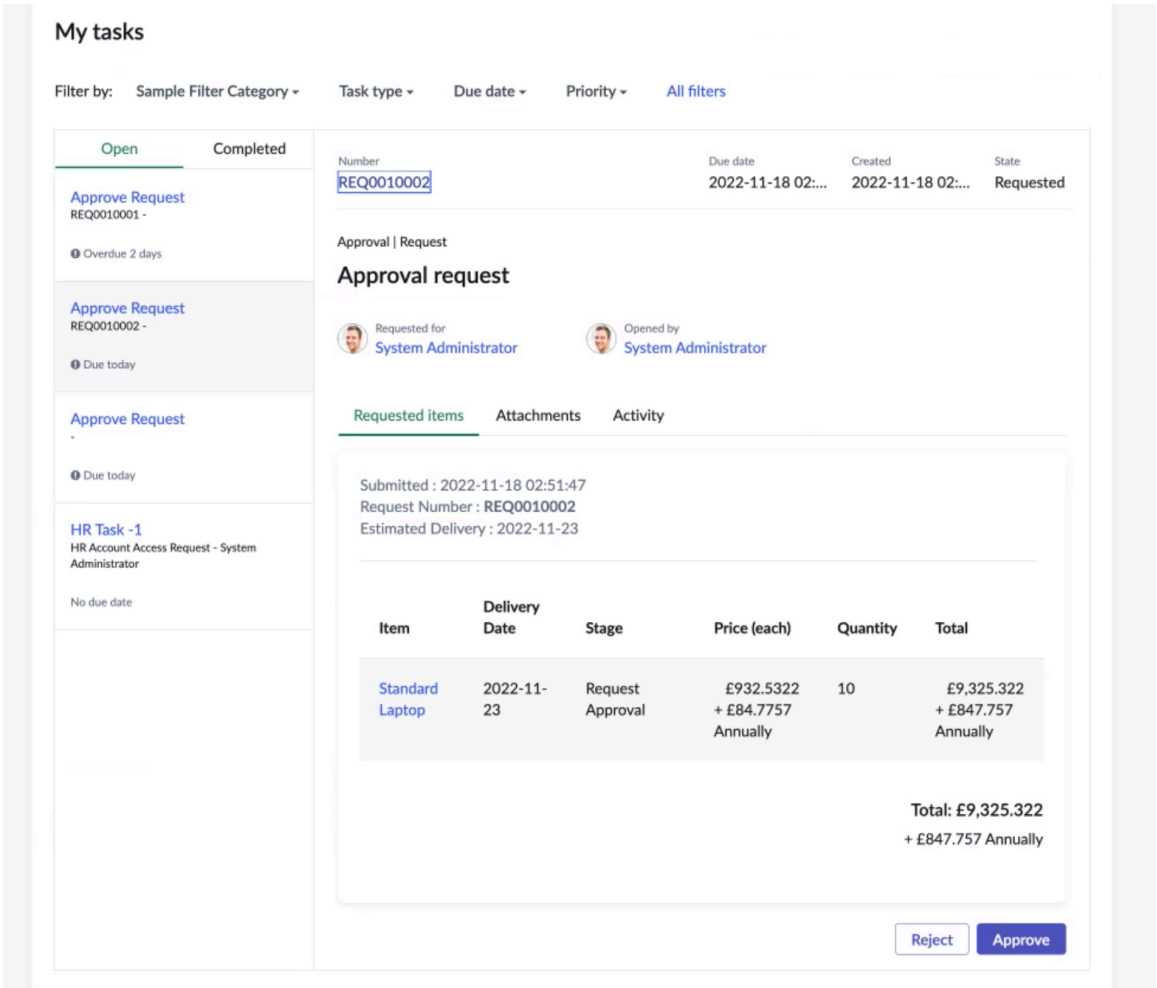
Visão geral das minhas tarefas

A página Minhas tarefas mostra todas as tarefas abertas e concluídas de um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Minhas tarefas



Configurar a página de tarefas

Você controla o tipo de tarefas abertas e concluídas que aparecem configurando os filtros. Os filtros definem a tabela e as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página de tarefas de um funcionário. Você pode associar um filtro por tabela. Por exemplo, você pode configurar um filtro de Aprovações:

- Associando-o à tabela Aprovação [sysapproval_approver] com as condições de que o funcionário é o aprovador.
- Há uma entidade para a qual a aprovação se destina.
- A aprovação está no estado solicitado.

Nota: A ordem padrão é a data de vencimento. Se você tiver muitos filtros e descobrir que o desempenho foi afetado, poderá ordenar as tarefas por filtro. Para ordenar por filtro, você deve habilitar a priorização de filtro e atribuir números de prioridade para cada filtro.

Para obter mais informações, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações.

Configurar Faça uma pergunta

Fazer uma pergunta é um widget que estabelece um link de comunicação entre um usuário com um agente de RH ou uma fila para discutir tarefas ou casos de RH. Essas configurações determinam qual agente de RH ou fila usar para comunicação. Para tarefas de RH, o campo **Equipe de suporte à tarefa** define o agente de RH ou a fila que seleciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qualquer comunicação sobre a tarefa quando um usuário seleciona o link Fazer uma pergunta. Para usar esta opção, ative o plug-in Widgets do Portal de serviços do Connect (com.glide.connect.sp_widgets).

Nota: Para obter mais informações sobre **o Connect**, consulte Connect .

Para casos de RH, defina a configuração em **Interfaces conversacionais**.

Nota: Para obter mais informações sobre **Interfaces conversacionais**, consulte Interfaces conversacionais e Configuração do bate-papo do agente .

Se sua empresa não estiver usando Suporte do Connect, você poderá optar por ocultar o link **Fazer uma pergunta**. Para ocultar o link Fazer uma pergunta, acesse **sys_properties.list** e localize a propriedade **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. O valor padrão é **verdadeiro**. Para ocultar Fazer uma pergunta sobre casos e tarefas de RH no Central do funcionário, altere a configuração para **falso**. Para tarefas de RH, quando o Espaço do agente é selecionado no menu suspenso **Equipe de suporte à tarefa**, Virtual Agent é usado. Se Usuários e grupos for selecionado, Suporte do Connect será usado. Para obter mais informações, consulte Adição de uma tarefa de RH a um caso de RH.

Atribuição avançada de trabalho Para configurar o Advanced Work Assignment (AWA) para o Espaço do agente, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para Visão geral do Espaço do agente de Prestação de serviços de RH.

Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos na aplicação Central do funcionário. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio.

Para obter mais informações, consulte Filtros de tarefa em Minhas tarefas.

Funções de aprovação de tarefas pendentes do funcionário

As funções determinam quem pode aprovar, rejeitar ou comentar as solicitações do funcionário.

Use as funções a seguir para definir como as solicitações de funcionário na página Tarefas de funcionário são tratadas:

Funções pendentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
aprovador_usuário	Função necessária para usuários do Aprovador. Os usuários do aprovador podem modificar as solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos de Solicitantes. Observe que há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções pendentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_request_read	Fornece acesso de leitura à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas (não verifica a aprovação de registros). Pode ler REQs e RITMS.	Nenhum(a)
sn_request_approver_read	Fornece acesso de leitura à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas (permitirá o acesso somente se o usuário tiver um registro de aprovação para o registro de solicitação). O usuário com esta função pode ler aprovações.	Nenhum(a)
sn_request_write	Fornece acesso de gravação à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas. O usuário com esta função pode comentar nas solicitações.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Fornece acesso e capacidade de ler todos os casos de RH.	Nenhum(a)

Criar ou modificar tarefas pendentes

Crie ou modifique um filtro de tarefas pendentes para a página de tarefas pendentes no Central do funcionário ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Cada filtro de tarefas pendentes está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [task], e você pode associar um filtro por tabela. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página de tarefas pendentes do usuário. Você também pode definir a aparência do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de configuração de tarefas pendentes.
Tabela	Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. **Nota:** ◦ Você pode associar um filtro por tabela. ◦ A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].
Aba	A guia em que você deseja que as tarefas pendentes apareçam.
Condições	Condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes no Central do funcionário. As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração de tarefas pendentes para uso.
Aplica-se a	Indica o portal de serviços ao qual a configuração de tarefas pendentes se aplica.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **Linha de título** e **Linha de detalhe** são exibidas.
5. Na guia **Linha de título**, configure a linha de título do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Formulário de título

Campo	Descrição
Tipo de título	Indica a que o tipo de título se aplica. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Campos: usa um campo da tabela que você selecionou para o título. ◦ Personalizado: forneça um texto personalizado para aparecer como o título da configuração de tarefas pendentes.
Campo de título	Aparece quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de título**. Mapeie um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título da configuração de tarefas pendentes.
Título personalizado	Aparece quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de título**. Insira o texto que você deseja que apareça para o título.

6. Na guia **Linha de detalhes**, configure a linha de detalhes do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Tipo de detalhe	Indica o tipo de detalhe que você deseja que apareça nas tarefas pendentes. ◦ Personalizado: indica que o texto personalizado aparece como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. ◦ Campos primários: selecione uma tabela primária e mapeie um ou mais campos dessa tabela para aparecer como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen. **Nota:** Para exibir um link para a página do tíquete primário, certifique-se de que a caixa de seleção **Vincular ao primário** esteja marcada. ◦ Campos: mapeie um ou mais campos da tabela associada para aparecer como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen. **Nota:** Para exibir um link para a página do tíquete correspondente, certifique-se de que a caixa de seleção **Vincular à tarefa** esteja marcada.
Detalhe personalizado	Insira o texto personalizado que você deseja que apareça na lista de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Aparece somente quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de detalhe**.
Tabela primária	A tabela que você deseja usar para selecionar campos na linha de detalhes das suas tarefas pendentes. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**.
Campos primários	Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes das suas tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**.
Vincular ao primário	Indica que você deseja que um link que abre a tarefa primária apareça na página do tíquete. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**.
Campos de detalhe	Indica os campos que você deseja que apareçam como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen. Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**.
Vincular à tarefa	Indica que você deseja que um link apareça solicitando que o usuário selecione para abrir uma tarefa na página do tíquete. **Nota:** O link para a tarefa funciona somente quando a tabela estende a tabela de tarefas. Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**.

7. Na lista **Mapeamentos de widget de tarefas pendentes**, você pode mapear o filtro para um ou mais widgets de tarefas pendentes personalizados.

   Nota: Se nenhum mapeamento de widget for fornecido, um widget de tarefas pendentes padrão será usado.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de widget de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Configuração de tarefas pendentes	Este campo é definido automaticamente para a configuração de tarefas pendentes à qual o mapeamento de widget está associado.
Tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.
Condições	Condições que uma tarefa pendente deve atender para que ela seja exibida com o widget. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso.
Widget	Nome do widget ao qual a configuração de tarefas pendentes está associada. **Nota:** Para saber mais sobre widgets e como configurá-los, consulte Widgets do Portal de serviços

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

8. Na lista **Detalhe da configuração de tarefas pendentes**, você pode mapear os campos da tabela de origem com base nas condições definidas.

a. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

b. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Detalhe da configuração de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Configuração de tarefas pendentes	Selecione a configuração de tarefas pendentes que você deseja associar ao widget.
Tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.
Destino pendente	Selecione a tabela de destino para a qual você deseja mapear a configuração.
Condições	Insira as Condições que uma tarefa pendente deve atender para o mapeamento de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso.
Pedido	Insira o número da ordem em que você deseja que a tarefa pendente apareça no widget.

c. Em **Mapeamentos de campo**, mapeie os campos da tabela **de configuração de tarefas pendentes** selecionada com a tabela **de destino de tarefas pendentes**.

d. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Informações relacionadas

Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Habilitar priorização por filtro

Se você estiver ordenando as tarefas pendentes por filtro em vez de data de vencimento, deverá habilitar a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**, adicionar o campo **Prioridade de exibição** ao formulário de configuração de tarefas pendentes e atribuir um número de prioridade a cada filtro de tarefas pendentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

As tarefas pendentes serão classificadas pelo filtro ao qual estão associadas. Em cada filtro, as tarefas pendentes serão classificadas por data de vencimento.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Procedimento

1. Habilite a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista Propriedades do sistema é exibida.

   b. Abra a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

   c. No campo **Valor**, defina o valor como `verdadeiro`.

2. Adicione o campo **Prioridade de exibição** ao formulário de filtro de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.

b. Ou navegue até **Employee Center Pro** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**

c. Abra um registro.

d. No cabeçalho do formulário de configuração de tarefas pendentes, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**.

Nota: Verifique se você está na aplicação Central do funcionário Core.

e. Mova o campo **Prioridade de exibição** para a coluna **Selecionado**.

f. Clique em **Salvar**.

3. Defina o número de prioridade para cada filtro de tarefas pendentes.
   a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
   b. Abra um registro de filtro de tarefas pendentes.
   c. No campo **Prioridade de exibição**, defina o número da prioridade.
   d. Repita o processo para cada filtro.

Filtros de tarefa configuráveis

Permita que o funcionário use filtros, grupos de filtros e categorias para filtrar, descobrir e executar facilmente as tarefas com apenas alguns cliques.

Os filtros ajudam os funcionários e gerentes a ter melhor visibilidade das tarefas urgentes e críticas para os negócios. Os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar e restringir as tarefas desejadas. Permita que os funcionários selecionem esses filtros e exibam os registros que qualificam a condição do filtro selecionado.

Permita que os funcionários gerenciem suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador na página **Minhas tarefas**. Defina as seguintes opções para restringir as tarefas desejadas.

- **Condições**: crie condições e mapeie-as para um ou vários filtros.
- **Filtros**: crie filtros e mapeie-os para categorias ou grupos de filtros.
- **Grupos de filtros**: crie grupos de filtros e associe-os a vários filtros.
- **Categorias**: crie categorias e associe-as a filtros ou grupos de filtros.

Os administradores podem criar e mapear condições para filtros. Organize as preferências de exibição com categorias e grupos de filtros. Você pode configurar os critérios de exibição e as preferências de ordem. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições de uma tarefa desejada para facilitar a descoberta na página **Minhas tarefas**.

Você pode personalizar seus próprios filtros para atender aos seus requisitos de negócio, por exemplo, criar um filtro personalizado para exibir aprovações de terceiros, como SAP Concur ou Workday.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários podem usar esses filtros e condições para Filtros de tarefa em Minhas tarefas

Nota: A estrutura de filtro é extensível. Você pode personalizar seus próprios filtros para atender às necessidades do seu negócio.

Quando redirecionados de Central de gerentes para a página **Minhas tarefas**, os gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas ou aprovações da equipe com opções adicionais para organizar. Os respectivos filtros Central de gerentes são pré-aplicados.

Configurar condições de filtro

Com essas condições, você permite que os funcionários filtrem, descubram e executem facilmente as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de condição de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição do filtro.
Aplicação	Aplicação para a condição de filtro.
Ativo	Marque a caixa para ativar a condição de filtro para uso.
Configuração de tarefas pendentes	Tabela de configuração de tarefas pendentes. Selecione a configuração de tarefas pendentes apropriada que se adapta ao seu tipo de tarefa.
Tabela	Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. A tabela é preenchida automaticamente de acordo com a configuração de tarefas pendentes selecionada.
Condição	Condições que uma tarefa deve atender. Use estas condições adicionais que ajudam a restringir a tarefa desejada.
Adicionar outra condição	Marque a caixa para adicionar mais condições usando o script.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A **Condição** foi criada.

Criar filtros ou grupos de filtros

Com esses filtros e grupos de filtros, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem facilmente as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Filtros de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro ou grupo de filtros.
Aplicação	Aplicação para o filtro ou grupo de filtros.
Ativo	Marque a caixa para ativar o filtro de tarefa ou o grupo de filtros.
É grupo de filtros	Opção para criar um grupo de filtros. O grupo de filtros pode ser associado somente a filtros ou categorias.
Disponível para	Opção para disponibilizar o filtro somente para selecionar usuários, grupos, funções e muito mais. **Nota:** Este campo não aparece quando você seleciona **É grupo de filtros**.
Não disponível para	Opção para tornar o filtro indisponível para. **Nota:** Este campo não aparece quando você seleciona **É grupo de filtros**.
Descrição	Informações descritivas sobre o filtro.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O **filtro** ou **o grupo de filtros** foi criado.

O que Fazer Depois

Prossiga para associar as categorias, filtros e condições da lista relacionada. Na lista relacionada, selecione a categoria para o filtro. Selecione uma categoria na lista disponível na caixa de diálogo do seletor.

Nota: Associe um filtro a apenas uma categoria ou grupo de filtros.

Se você não selecionar nenhuma categoria ou grupo de filtros específicos, o filtro não ficará visível na página **Minhas tarefas**.

Conclua o mapeamento a seguir de acordo com seu requisito.

- Para o grupo de filtros, mapeie **Categorias associadas** e **Filtros**. Além disso, acesse a lista relacionada **Filtros associados**, clique em **Novo**e preencha o formulário para adicionar mais filtros.
- Para filtros, mapeie **Categorias associadas** e **Condições associadas**. Para subfiltros, mapeie somente **condições associadas**, pois não é possível mapear um subfiltro para uma categoria.

Com base no mapeamento, você disponibiliza os filtros para os funcionários usarem na página **Minhas tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar categorias de filtro

Com essas categorias de filtro, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem facilmente as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Categorias de filtro de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de filtro.
Aplicação	Aplicação para a categoria de filtro.
Ativo	Marque a caixa para ativar a categoria de filtro para uso.
Pedido	Ordem na qual a categoria de filtro deve ser exibida.
Exibir em IU	Marque a caixa para exibir a categoria na IU. Quando esta opção não está selecionada, o filtro não é mostrado na barra de filtros. **Nota:** Quando você não seleciona esta opção, a categoria aparece somente no modal **Todos os filtros**.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   A **categoria** é criada e a lista relacionada **Filtros associados** é exibida.
5. Na lista **Filtros associados**, clique **em Novo** para associar filtros à categoria.
6. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento de categoria de filtros associados

Campo	Descrição
Categoria	Categoria para a qual o filtro está mapeado. Por exemplo, `Tipo de tarefa`, `Prioridade`.
Aplicação	Aplicação para a categoria de filtro.
Filtro	Filtros ou grupos de filtros que estão disponíveis para mapeamento com a categoria.
Pedido	Ordem na qual o filtro ou o grupo de filtros deve ser exibido na categoria.

7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A **categoria Filtro** foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

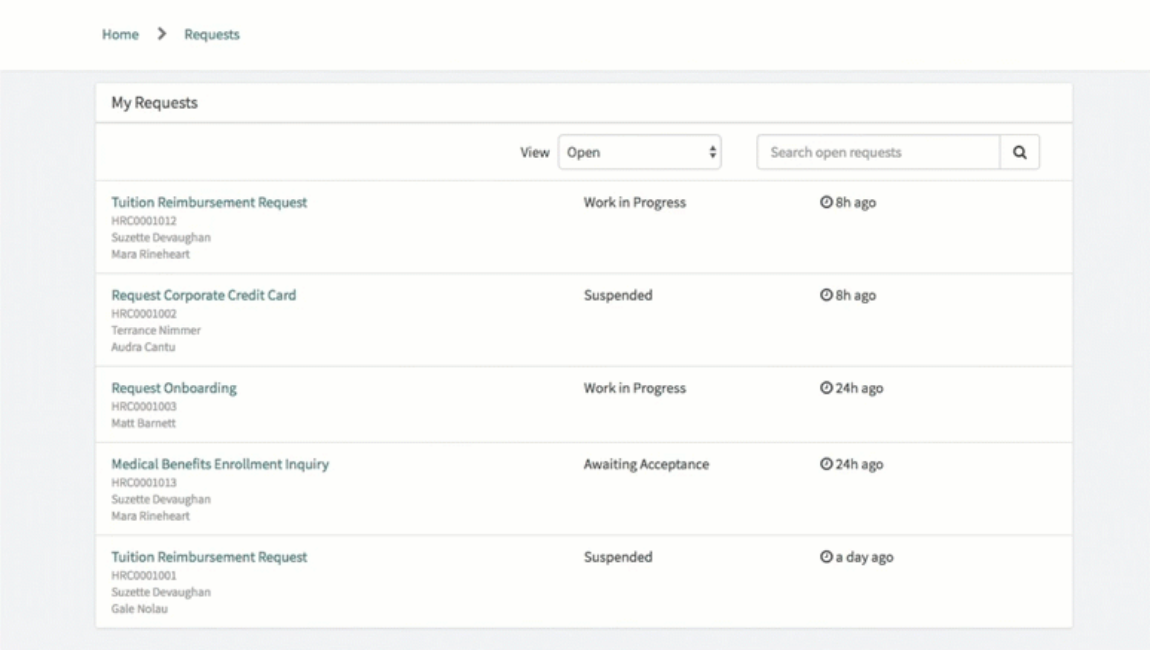
Com base no mapeamento, você disponibiliza os filtros para os funcionários usarem na página **Minhas tarefas**.

Página de solicitações do funcionário

A página de solicitações é onde os funcionários podem exibir todas as suas solicitações em uma única página no Central do funcionário. Você pode configurar a página de solicitações aplicando filtros para mostrar as solicitações do catálogo de serviços de um usuário, incidentes de TI, casos de RH e muito mais.

Visão geral da página de solicitações

A página de solicitações exibe todas as solicitações de um funcionário. O GIF a seguir mostra um exemplo de um funcionário exibindo e abrindo solicitações na página de solicitações.



Configuração da página de solicitações

Você controla os tipos de solicitações que aparecem configurando os filtros de solicitação. Os filtros definem a tabela e as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página de solicitações de um funcionário. Por exemplo, você pode configurar um filtro de Solicitação do catálogo de serviços associando-o à tabela Solicitação [sc_request] com as condições de que a solicitação está ativa e que a solicitação foi aberta por ou para o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver usando Central do funcionário como parte de Prestação de serviços de RH, os casos de RH serão exibidos na página de solicitações do usuário para o qual o caso foi aberto. Se um caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão acumulados automaticamente com o caso primário até três gerações (secundários, netos e bisnetos). Além disso:

- Casos secundários de RH acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações.
- Casos secundários não relacionados a RH (como solicitações de catálogo de serviços ou de TI) aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário.

Para saber mais, incluindo como configurar a exibição da pessoa afetada de um caso de RH, consulte Página de tíquete de RH.

Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos na aplicação Central do funcionário. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio.

Filtros por aplicação

Aplicação	Filtros
Central do funcionário	• Portal de Incidentes • Solicitação do catálogo de serviços • Portal de solicitação do catálogo de serviços • Portal de ordem de serviço
Com Prestação de serviços de RH	• RH — Minhas solicitações • Casos de RH Encerrados • Casos de RH em aberto • Solicitação de Serviço de RH Encerrada • Abrir Solicitação de Serviço de RH

Criar ou modificar um filtro de solicitação

Crie ou modifique um filtro de solicitação para a página de solicitações no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Cada filtro de solicitação está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página de solicitações do usuário. Você também pode associar o filtro de solicitação a uma página de tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Meu Filtro de Solicitações**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Meu filtro de solicitação

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Descrição do filtro de solicitação.
Nome da tabela	Nome da tabela à qual o filtro de solicitação está associado. **Nota:** A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].
Ativo	Caixa de seleção para ativar o filtro de solicitação para uso.
Aplica-se a	Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ Desktop ◦ Portal de serviços ◦ Área de trabalho/Portal de serviços ◦ Dispositivo móvel
Filtro	Condições que uma solicitação deve atender para aparecer na página de solicitações no Central do funcionário. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada.
Página do portal	Página do tíquete à qual o filtro de solicitação está associado.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Perfil do funcionário

Um perfil de funcionário unificado fornece as informações do funcionário e oferece extensibilidade para BUs.

Baixe a versão mais recente de ServiceNow Store para acessar o perfil do funcionário relacionado ao trabalho sem navegar até vários sistemas. Design de perfil orientado por configuração para introduzir campos, ações e widgets relacionados a informações relacionadas ao trabalho.

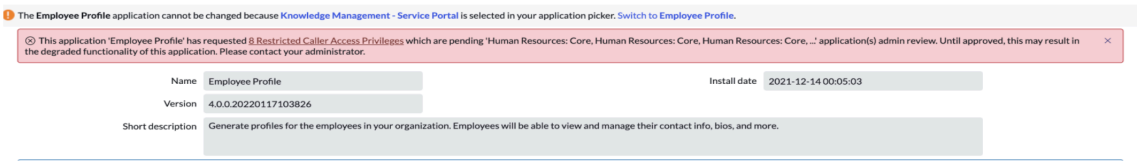
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: **perfil do funcionário**
- Escopo: sn_employee

Nota: Para aprovar manualmente o acesso de chamador restrito (RCA) solicitado, acesse sys_store_app.list no navegador. O cabeçalho tem uma mensagem de erro com um link para os RCAs.

Acesso de chamador restrito solicitado



Você pode permitir os RCAs.

Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode:

- Configure o design do perfil do funcionário e as preferências de exibição.
- Crie uma IU de perfil moderna para corresponder às necessidades sociais e empresariais.
- Permita que os funcionários criem e gerenciem informações pessoais em uma página.
- Habilite a extensibilidade de perfil em várias unidades de negócios.
- Configure informações relacionadas ao trabalho como guias e personalize as configurações de visibilidade do perfil público.
- Gerencie a visibilidade e a extensibilidade dos dados com um perfil escalonável para casos de uso futuros.
- Melhore o engajamento e a experiência geral dos funcionários.

Configurar perfil do funcionário

Como administrador, você pode criar uma definição de funcionário ativa e configurar os componentes do perfil. Gerencie atualizações no perfil do funcionário a partir de um local central. Ver Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário

Usar perfil do funcionário

Como funcionário, você pode exibir, editar e atualizar o perfil de preferências de privacidade. Veja Exibir perfil do funcionário

Criar uma definição de funcionário ativa

Crie uma definição de funcionário ativa para gerar os perfis do funcionário.

Antes de Iniciar

Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição de funcionário ativa para aceitar o novo perfil unificado do funcionário. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

Nota: A tabela de definição de funcionário é separada por domínio.

Função necessária: sn_employee.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Perfil do funcionário** > **Definição do funcionário**.
2. Na página de definição do funcionário, clique em **Novo**.
3. Selecione uma das opções **de Tabela** disponíveis.
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de uma tabela de usuário, selecione **Usuário**.
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de registros de RH, selecione **Perfil de RH**.

     Nota: A tabela de perfil de RH está disponível somente quando você instala o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

4. Crie uma condição a partir dos filtros e cláusulas disponíveis.
   Por exemplo, certifique-se de que o **Nome** comeces com **Todos** para gerar os perfis do funcionário que correspondam a essa condição.

   Nota: A condição de definição do funcionário deve estar nas colunas indexadas. Além disso, mantenha a condição simples usando apenas alguns filtros.

5. Para marcar a definição do funcionário como ativa, selecione **Ativo**.
6. Clique em **Salvar**.
   A opção **Gerar perfis do funcionário** aparece com a seguinte mensagem informando que você pode gerar novamente os perfis do funcionário de acordo com a definição atualizada e gerar perfis do funcionário.

   Nota: Quando você tiver várias definições de funcionário, certifique-se de desativar a definição ativa atual antes de ativar a outra.

7. Clique em **Gerar perfis do funcionário**.
   A confirmação aparece informando que os perfis do funcionário estão sendo criados.

   Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição de funcionário ativa para aceitar o novo perfil unificado do funcionário. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

Resultados

Depois que os perfis do funcionário são gerados, você recebe um e-mail com a contagem e o link para exibir os perfis do funcionário. Verifique os novos perfis do funcionário criados com base na definição do funcionário ativo na tabela **Perfis do funcionário**. Você também pode sincronizar a geração de perfil periodicamente.

Nota: Os perfis do funcionário são adicionados de forma incremental quando a definição do funcionário ativo corresponde; para todos os novos usuários adicionados à tabela de usuários após a geração dos perfis do funcionário.

O que Fazer Depois

Depois de ter a definição do funcionário, você pode prosseguir para optar pelo perfil do funcionário.

Aceitar o perfil do funcionário

Habilite os detalhes e o design do novo funcionário aceitando o perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_employee.admin

Antes de aceitar, crie uma definição de funcionário ativa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de funcionário ativa.

Nota: Com o plug-in Employee Profile (com.sn_employee), a aceitação do perfil do funcionário está disponível para EC e EC Pro.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração**.
   A página Aceitar o perfil do funcionário é exibida.
2. Selecione a opção **Sim, aceitar perfis do funcionário** e selecione **Aceitar**.
   Ao aceitar, os funcionários podem usar o novo perfil do funcionário e gerenciar suas informações de contato, bios e muito mais.

   Nota: Quando você aceita ou recusa o perfil do funcionário, o valor `sn_employee.employee_profile_enabled` muda.

   Aceitar ajuda a usar perfis de funcionários em modelos de dados de perfil de IA e ML.
   - Para clientes que não são de RH, os modelos de IA e ML são baseados na tabela Perfil do funcionário [sn_employee_profile].
   - A página de perfil no portal [página user_profile para clientes que não são de RH e página ri_user_profile para clientes de RH] usa a página employee_profile, que se baseia na tabela de perfil do funcionário.

     Nota: Os clientes com uma licença de RH continuam a usar o modelo de ML de perfil de RH, mesmo que não tenham aceitado o perfil do funcionário mais recente.

3. Opcional: Você pode recusar o novo perfil do funcionário e reverter para o fluxo de trabalho anterior selecionando **Recusar** a qualquer momento.

Resultados
Quando você aceita, seus funcionários podem ter os seguintes benefícios:
- Exiba uma página **de Perfil do funcionário** personalizável que detalha as informações de contato, a descrição do trabalho e muito mais.
- Navegue por uma experiência aprimorada **de Gráfico** da organização que oferece organograma, hierarquia de equipe e pesquisa aprimorada. Para obter mais informações, consulte Organograma.
- Use o perfil do funcionário em modelos de dados de perfil de IA e ML.

Configurar o cabeçalho Perfil do funcionário

Configure o cabeçalho Perfil do funcionário para exibir informações úteis sobre funcionários, como nome, sobrenome e departamento. O cabeçalho permite que você identifique o funcionário rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_employee.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os campos de cabeçalho Perfil do funcionário a serem exibidos para todos os funcionários. Você pode configurar os seguintes campos de cabeçalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações do usuário primário, incluindo nome e sobrenome e seu formato.
- Informações do usuário secundário, como título, número de contato e pronome preferencial.
- Informações de presença do usuário para mostrar o status do usuário em canais como o MS Teams.

Nota: Na Perfil do funcionário versão 11.0.3, você pode criar várias configurações de cabeçalho ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração da IU do cabeçalho**.
2. No formulário Configuração do cabeçalho do perfil do funcionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho.

   Nota: Para obter informações sobre os valores de campo do registro de cabeçalho de perfil padrão, consulte Registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário padrão.

3. Selecione **Atualizar**.

Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário

Configure as opções de instância para controlar a aparência do widget de visão geral Perfil do funcionário, como o título, o número de itens a serem exibidos, os ícones e a categoria de itens que você deseja exibir.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de perfil do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O widget de visão geral Perfil do funcionário exibe informações úteis sobre um funcionário, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Organize o perfil do funcionário em seções.
- Adicione campos a serem exibidos em uma seção.
- Selecione campos dos perfis de Funcionário, Usuário e RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.
2. Na lista Seções de visão geral, selecione **Novo**.
3. No formulário Seção de visão geral, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário da seção Visão geral.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Se você selecionar **Enviar**, será redirecionado para a página anterior que contém a lista de todas as seções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A nova seção foi criada. Você pode prosseguir para os campos associados adequados para a seção.

5. Na seção Campos da seção Visão geral, selecione **Novo**.
   Uma nova página de registro é aberta.
6. Selecione **Nome do campo**e selecione um elemento da árvore com base em sua preferência.
7. Selecione a opção Visibilidade do campo apropriada com base em suas preferências.

   Por exemplo, você pode selecionar a visibilidade do seu pronome preferido ou qualquer informação privada de acordo com sua escolha.

   - Somente funcionários
   - Somente gerente
   - Funcionário e gerente
   - Todos
   - Gerente e outros gerentes
   - Funcionário, gerente e outros gerentes
   - Critérios do usuário: forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O campo está visível para os usuários com base em:
     - Disponível para: grupo de usuários para o qual o campo está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio.
     - Não disponível para: grupo de usuários para o qual o campo não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio.

   Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se ambos os valores não estiverem definidos, o campo ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre a visibilidade do campo com base nos critérios do usuário, consulte Saída de critérios do usuário.

   Nota: Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode demorar mais com base nos seus critérios.

8. Na lista disponível, selecione um ícone adequado para o campo.
9. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar as seguintes seções padrão e campos associados ao perfil do funcionário:

- Sobre
- Biografia
- Informações pessoais
- Informações de contato
- Detalhes do funcionário
- Minha equipe

Configure seções adicionais com base nas necessidades de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode editar ou remover a faixa navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Faixa de fundo**.

Informações relacionadas

Modificar a exibição do widget de perfil do funcionário

Perfil do funcionário

Modificar a exibição do widget de perfil do funcionário

O widget de perfil do funcionário exibe as guias e a hierarquia de informações relacionadas ao trabalho. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de guias a serem exibidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique no widget de perfil na barra de navegação primária.
   A página de perfil é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget sobre mim e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância de perfil do funcionário

Opções de instância	Descrição
Número de guias a serem exibidas	Contagem de guias a serem exibidas no perfil do funcionário no intervalo de 1 a 10. Padrão: 4
Painel de visão geral do widget	Selecione para exibir o menu de navegação à esquerda (painel de visão geral do widget).

5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Perfil do funcionário

Atualizar a faixa e as imagens de perfil do perfil do funcionário

Carregue ou atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com os recursos de edição atualizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário do perfil do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com as opções de edição aprimoradas. Você também pode usar a imagem da faixa padrão. A configuração de imagem de perfil padrão usa as iniciais do nome do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse o avatar do usuário e selecione **Perfil**.
3. Selecione o ícone da câmera e selecione **Procurar imagem** na tela de boas-vindas para selecionar uma imagem para carregar, pela primeira vez.
   A tela de boas-vindas Adicionar imagem de capa menciona todos os tipos de arquivo aceitos para a imagem da faixa.
4. Opcional: Você pode editar a imagem usando as opções de edição atualizadas, como **Girar**, **Aplicar zoom**, **Virar**e **Arrastar para reposicionar a imagem**.
   Se você quiser desfazer ou refazer as mudanças feitas na imagem, clique em **Redefinir** para colocar a imagem de volta no estado de carregamento inicial.
5. Opcional: Há mais duas opções visíveis na tela de carregamento inicial para mudar a imagem ou carregar a atual.
   - **Mudar imagem**
   - **Aplicar**
6. Após o carregamento inicial, a tela Editar imagem da capa tem uma opção extra **Remover imagem**, que leva você de volta à imagem da faixa padrão.
   Após o carregamento da imagem inicial, o ícone da câmera no canto superior direito muda para um ícone de lápis para indicar a opção de edição.

   Opções de edição semelhantes estão disponíveis para a imagem do perfil.

Resultados
O usuário pode personalizar a faixa e as imagens de perfil de acordo com suas preferências com os recursos de edição atualizados.

Gerenciar guias de perfil e visibilidade no Perfil do funcionário

Habilite a exibição de conteúdo relacionado ao trabalho no perfil do funcionário para ajudar a personalizar as configurações de visibilidade do perfil público.

Antes de Iniciar
Você pode usar a IU da guia de perfil somente da seguinte forma:

- Quando o administrador aceita o perfil do funcionário
- Quando o funcionário atende à definição de funcionário
- Quando o funcionário tem um registro de perfil correspondente na tabela de perfil do funcionário

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forneça aos funcionários uma página principal profissional e ajude a controlar a visibilidade das informações em toda a organização. Você pode usar as guias padrão ou criar guias. Usando a IU das guias, você pode fazer o seguinte:

- Permita que os administradores configurem as informações de perfil nas guias.
- Configure guias, widgets e visibilidade das informações de perfil.
- Adicione informações de outros widgets, como o widget de RH e o widget EX.
- Ofereça aos funcionários a flexibilidade de personalizar as configurações de visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para os funcionários, a IU da guia aparece somente quando mais de uma guia está disponível para exibição.

Nota: Para não funcionários, as informações de perfil aparecem como uma página plana com os widgets Perfil do funcionário Visão geral, Perfil do funcionário Minha equipe, Lista de documentos do funcionário, Lista de delegação granular e Contatos de HRI.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de guias de perfil do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome da guia.
Nome para exibição	Nome da guia a ser exibido no portal. Se este campo estiver vazio, o valor do campo **Nome** será exibido no portal.
Aplicação	Aplicação para a guia.
Ativo	Opção para ativar o widget na guia para uso.
Pedido	Número do pedido em que você deseja que a guia apareça.

Quando você configura e marca várias guias como ativas, as informações são exibidas como guias no perfil.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   A guia foi criada ou atualizada.
5. Na lista relacionada Mapeamentos do widget de guia, selecione **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário Mapeamento do widget de guia, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento de widget de guia. O mapeamento do widget de guia **sys_id** está disponível na variável *tabWidgetMappingId* do objeto de opções do widget.

   Nota: As variáveis *widgetTitle*, *tabWidgetMappingId* e *isUserSelectionEnabled* estão disponíveis somente no escopo da IU da guia Perfil do funcionário.

7. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.

Resultados

A guia **Perfil** é configurada com o widget e as configurações de visibilidade para que os funcionários exibam e personalizem a visibilidade. Na IU, as diferentes guias ficam visíveis em um formato fixo, mesmo quando o usuário rola pela página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma de itens do menu de navegação.

O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação selecionando a opção **Painel de visão geral do widget**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Perfil do funcionário

Configurar Perfil do funcionário para um portal

Configure o Perfil do funcionário para um portal criando um registro de configuração e mapeando um cabeçalho e guias.

Antes de Iniciar

Nota: A configuração do portal Perfil do funcionário está disponível a partir da Perfil do funcionário versão 11.0.3. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, as páginas de perfil em todos os portais serão atualizadas com base nos cenários de upgrade. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário cenários de upgrade.

Função necessária: sn_employee.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração do Portal**.
2. Na página Perfil do funcionário Configuração do portal, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração do portal de perfil, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil do funcionário Formulário de configuração do portal.
4. Na seção de mapeamento de guias, selecione **Editar**.
   A página de mapeamento de guias é aberta.
5. Mapeie guias para o perfil com base em seus requisitos.
   a. Selecione uma guia no primeiro painel.
   b. Selecione a seta de adição para adicionar a guia ao perfil.
   c. Repita as etapas a e b para adicionar guias ao perfil.
   d. Selecione **Save** (Salvar).

   Nota:

   Você pode criar uma configuração de guia a partir da seção de mapeamento de guia selecionando **Novo**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar guias de perfil e visibilidade.

6. Salve o registro.

Adicionar outros relacionamentos de gerente de um funcionário

Adicione outros relacionamentos de gerente para configurar a emissão de relatórios de linha pontilhada para um funcionário.

Antes de Iniciar

Uma definição de perfil do funcionário deve ser criada e aceita para adicionar outros relacionamentos de gerente. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

Função necessária: sn_employee.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o módulo Outros relacionamentos de gerente para criar relacionamentos de linha pontilhada de muitos para muitos entre funcionários e gerentes. Você pode definir relacionamentos personalizados para os gerentes, como supervisor, líder de projeto e assim por diante. Os outros gerentes e outros relatórios são exibidos no widget de equipes do perfil do funcionário e no organograma.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Relações de outro gerente**.
2. Na página de relacionamentos de outro gerente, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Outro formulário de relacionamento do gerente

Campo	Descrição
Funcionário	Registro de perfil do funcionário.
Outro gerente	Registro de perfil do funcionário do outro gerente.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento do gerente com o funcionário. Você pode definir relacionamentos personalizados, como supervisor ou líder de projeto.

Nota:

O funcionário, o gerente e o tipo de relacionamento especificados não devem corresponder a um registro de relacionamento de outro gerente existente.

4. Selecione **Enviar**.

Adicionar uma página biográfica de perfil do funcionário na seção atualizada

Adicione uma breve biografia contendo detalhes interessantes sobre você na seção adicionar uma biografia da página Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário da página Perfil do funcionário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Na seção de visão geral, clique em **Adicionar uma biografia** para obter a área de texto para digitar seus detalhes.
   O limite máximo de caracteres é 256. Você pode seguir o limite de caracteres de retração como referência ao digitar. Se você estiver acima do limite de caracteres, verá a contagem de estouro de texto realçada em vermelho.

Resultados

A área de adição de texto biográfico permite que os funcionários atualizem os principais aspectos sobre si mesmos na página de Perfil do funcionário para entender melhor as origens e os interesses um do outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar o modelo de IA e ML do perfil do funcionário

Use o modelo de Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML) do perfil do funcionário para exibir artigos recomendados e itens do catálogo para usuários semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de perfil do funcionário

Aceite o perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Descubra recomendações de usuários semelhantes usando o modelo de ML do perfil do funcionário. Essas recomendações removem a dependência do modelo de ML do perfil de RH. Identifique os Knowledge artigos e itens do catálogo que são mais exibidos por usuários semelhantes. Exiba a seção Recomendado para você com base na configuração da instância feita pelo administrador.

Você pode Modificar a exibição do widget Recomendado para você para mostrar mais resultados.

Nota: Os clientes de RH continuam a usar o modelo de ML de perfil de RH, independentemente de aceitarem o perfil do funcionário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de IA do perfil do funcionário**.
2. Para criar um registro na definição de semelhança padrão, clique em **Novo**.

Trouble?
O administrador de perfil do funcionário pode treinar manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário se o modelo de usuário semelhante não for treinado automaticamente após a aceitação do perfil do funcionário.

O que Fazer Depois
Os funcionários podem navegar pelos Knowledge artigos e itens do catálogo visíveis na seção Recomendado para você usando o modelo de ML do perfil do funcionário.

Treinar manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário

Treine manualmente a inteligência preditiva do perfil do funcionário para modelar usuários semelhantes se o treinamento automático não estiver habilitado por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn-employee.admin

Procedimento
1. Navegar até **Autoatendimento** > > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Selecione o modelo **Treinar** para **usuários semelhantes para o perfil do funcionário** (*ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile*).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um registro de definição de semelhança é criado após a conclusão do treinamento.

Nota:

- Defina a propriedade do sistema de variáveis como **Verdadeira** com o Escopo **da aplicação** definido como **Global** para usar o modelo de treinamento automático no Perfil do funcionário.
- Forneça um mínimo de 10 registros para usar o modelo de treinamento automático.

Atualizações do widget de RH do perfil do funcionário

O widget de RH do Perfil do funcionário tem três adições: Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Três novos widgets foram adicionados ao widget de RH do Perfil do funcionário: Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Plug-ins separados devem ser instalados para que cada widget funcione. Os registros Meus contatos exigem o plug-in Human Resources: Core para obter os detalhes do contato. Os detalhes de Meus delegados são extraídos do plug-in de delegação granular. Além disso, o plug-in Employee Documents extrai dados do plug-in de gestão de documentos do funcionário.

O usuário pode adicionar delegados por meio do botão **Adicionar delegados** no widget Meus delegados e adicionar contatos por meio de **Adicionar novo contato**.

Para obter mais informações sobre como gerenciar os documentos de um funcionário, consulte Gerenciamento de documentos de funcionários.

Para obter mais informações sobre como adicionar delegados, consulte Delegação granular.

Widget de preferências para Perfil do funcionário

As Preferências do usuário podem ser acessadas como um widget de Preferências separado para clientes que optaram por Perfil do funcionário.

As Preferências do usuário na página de perfil do usuário estão disponíveis nos portais Central do funcionário e Central do funcionário - Pro, como o widget **Preferências** para clientes que optaram pelo Perfil do funcionário.

Os clientes que optaram por Perfil do funcionário podem ver a opção **Preferências** disponível na lista ao clicar no avatar do usuário.

Você pode gerenciar opções **de exibição** como **Formato de data e hora**, **Fuso horário**, **Idioma** em **Preferências**. Você também pode escolher suas configurações de **Acessibilidade**, **Notificações**e **Depuração** conforme necessário.

As **Preferências do usuário** na página de perfil do usuário não estão mais disponíveis para clientes do Perfil do funcionário.

No entanto, os clientes que nunca aceitaram o Perfil do funcionário ou o recusaram ainda podem ver o recurso incorporado que reside na página de perfil do usuário.

Organograma

Permita que os funcionários saibam mais sobre outros funcionários e entendam as estruturas de equipe da organização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode oferecer uma experiência de organograma melhor com a nova funcionalidade de organograma disponível na aplicação Central do funcionário - Pro. O organograma mais recente fornece uma experiência de IU atualizada e mais capacidades de configuração do que o organograma mais antigo disponível na aplicação Publicação de conteúdo.

Nota: Certifique-se de instalar o plug-in Perfil do funcionário 5.0.1 e aceitar o Perfil do funcionário.

Como administrador, você pode executar as seguintes etapas de configuração:

- Habilite o visualizador de organogramas empacotado com Central do funcionário - Pro.
- Defina os usuários qualificados e as configurações de exibição do cartão do funcionário.
- Preencha a contagem de relatório direto e outra contagem de relatório por meio de trabalhos agendados.

  Nota: Se a outra contagem de relatório for zero, novos relatórios não serão exibidos até que a contagem seja atualizada pelo trabalho agendado. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualizar a contagem de relatório com base em usuários qualificados.

- Exibir a contagem total de relatórios no cartão de usuário selecionado e ignorar relatórios de nível.
- Defina ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.
- Adicione uma função de funcionário e gerencie a hierarquia de subordinação.

Nota: Central do funcionário - Pro os clientes obtêm o novo organograma ao aceitar o Perfil do funcionário. Marque o registro de Mapa de rota de página como ativo. Todos os links de organogramas anteriores são redirecionados para o novo organograma. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

Configurar usuários qualificados

Defina os usuários qualificados a serem exibidos no organograma. O administrador pode criar uma nova configuração de usuário qualificado a partir de uma das tabelas Usuários, Perfil de RH e Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar

Uma configuração de usuário qualificado ativo é uma condição que determina quem pode aparecer no organograma. Você pode ter apenas uma configuração de usuário qualificado ativo por domínio. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Usuários qualificados**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Configuração de usuário qualificado

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do usuário qualificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pedido	Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração do usuário qualificado para uso. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa para usuários qualificados.
Tabela	Tabela à qual o registro de configuração do usuário qualificado está associado. Você pode selecionar uma das seguintes tabelas: ◦ Padrão: perfil do funcionário ◦ Perfil de RH: a tabela de perfil de RH aparece somente quando você instala o plug-in de Recursos Humanos [com.sn_hr_core]. ◦ Usuários **Nota:** Para exibir todos os usuários em sua organização, você pode modelar seus usuários qualificados em Usuários ou Perfil de RH.
Condições	Condições que um usuário deve atender para ser um usuário qualificado. Por exemplo, você pode selecionar usuários que estão **Ativos** ou funcionários que ingressarão na organização após uma determinada data de início.

4. Clique em **Salvar**.

Resultados
Com base nesta configuração, somente os usuários qualificados aparecem no widget do Organograma.

Nota: Quando você tiver várias configurações de usuário qualificado, certifique-se de desativar a definição ativa atual antes de ativar a outra.

O que Fazer Depois
Um trabalho agendado preenche a contagem de relatórios diretos e outros periodicamente. Você pode executar o trabalho agendado **Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados (separados por domínio)** sob demanda para atualizar a contagem de relatórios a qualquer momento. As contagens mudam com base nos usuários qualificados ou no status do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualizar a contagem de relatório com base em usuários qualificados.

Quando um funcionário com subordinados diretos se torna inelegível, os subordinados diretos são marcados para o gerente desse funcionário inelegível.

Definir configurações de cartão para organograma

Defina as linhas e as informações a serem mostradas no cartão do gráfico organizacional Central do funcionário - Pro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use **a Configuração do cartão do organograma** para definir as informações a serem exibidas no gráfico. Defina uma configuração de cartão de usuário na mesma tabela usada na configuração de usuário qualificado.

Nota: Os recém-contratados aparecem em um organograma durante a integração e quando um registro sys_user é criado. Você pode configurar as condições para atender aos seus requisitos de negócio.

Você pode configurar dois slots primários e seis secundários de informações no cartão de um funcionário. As informações são configuradas pela seleção ou referência com pontos dos campos das tabelas Perfil do funcionário [sn_employee_profile], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Exibição do usuário** > **Cartão de configurações do organograma**.
2. No formulário, preencha os campos.

Configuração de exibição do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de exibição do usuário.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Tabela	Tabela à qual o registro de configuração de exibição do usuário está associado.
Mostrar pronome preferencial	Opção para mostrar o pronome preferencial do perfil do funcionário do usuário no organograma. O campo Pronomes aparece somente quando você seleciona a tabela de perfil do funcionário.
Campos de exibição primários	Campos primários a serem exibidos no cartão do organograma. Para o Perfil do funcionário, os padrões são user.name e user.title. Os campos de exibição primários aparecem em todos os cartões de usuário, incluindo a hierarquia do gerente, o cartão de usuário selecionado e os relatórios diretos, se houver. Os resultados da pesquisa do usuário também exibem as informações de acordo com os campos de exibição primários. **Nota:** Configure dois campos de exibição primários.
Grupo de ação	Grupo de ações rápidas definido para o organograma. Para **Grupo de organogramas**, você pode usar ações como exibir perfil, e-mail ou chamada. Para obter mais informações, consulte
Pedido	Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário de campo secundário, especifique a configuração necessária dos campos do organograma, como *icon* e *display field* a serem exibidos como campos secundários no cartão do funcionário selecionado.

   Nota: Configure até seis campos de exibição secundários.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Modificar a exibição do widget de organograma.

Atualizar a contagem de relatório com base em usuários qualificados

Atualize a contagem de relatórios diretos e outros executando um trabalho de execução de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Na página de trabalhos agendados, selecione o trabalho **Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados**.

   Importante: Se o plug-in Separação de domínios estiver ativado em sua instância, selecione o trabalho **Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados [Domínio separado]**.

3. Na página de execução de script programada, selecione **Executar agora**.

Resultados

A contagem de relatório é atualizada com base nos usuários qualificados e é preenchida no organograma.

Modificar a exibição do widget de organograma

O widget de organograma exibe os funcionários e a hierarquia da organização. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um organograma na barra de navegação primária.
   A página do organograma é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de tópico de navegação e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância para organograma

Opções de instância	Descrição
Mostrar contagem de subordinados diretos	Contagem de subordinados diretos que o funcionário tem. Padrão: selecionado
Número de subordinados diretos a ser exibido	Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são 12, 24 e 36. Valor padrão: 12
Pesquisa de tamanho mínimo de entrada	Número de letras que são necessárias como entrada mínima para pesquisa. Padrão: 1

5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Organograma

Testes de início rápido da Central do funcionário

Valide a funcionalidade contínua da Central do funcionário após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

Central do funcionário

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar delegação ad hoc para tarefa de aprovação	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de aprovação possa ser criada a partir do	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	
Criar delegação ad hoc para tarefa de RH	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de RH possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Central do funcionário – Meus Favoritos	Verifica a funcionalidade de favoritos no Central do funcionário. Também verifica quando um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo é adicionado ao widget Favoritos.	San Diego
Central do funcionário – Solicitação de aprovação do Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de aprovação no Central do funcionário. Também verifica se quando uma solicitação é aprovada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Solicitação de rejeição na Central do funcionário: Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de rejeição. Também verifica se quando uma solicitação é rejeitada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Central do funcionário – Geração de perfil do funcionário	Verifica se os perfis dos funcionários são gerados de acordo com a definição do funcionário.	Xanadu
Central do funcionário – Página do tópico	Associa um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo a um tópico e verifica se eles são exibidos na página do tópico.	San Diego
Central do funcionário – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário: • Relevante para você • Tópicos populares • Meus itens ativos	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Tarefas rápidas • Pesquisa da Página Inicial	
ESC: o funcionário pode ver as atualizações do tíquete	Os funcionários podem exibir atualizações nos tíquetes.	Quebec
ESC: publicar perguntas de consulta geral de RH no portal ESC	Verifica se um funcionário de RH pode criar um caso de consulta geral e publicar perguntas de consulta geral de RH no ESC.	Quebec
ESC: enviar um produtor de registro que cria Solicitação universal e caso de RH	Verifica se um usuário pode enviar um item do catálogo de RH que cria uma Solicitação universal. Também verifica se a Solicitação universal e o caso de RH foram criados e vinculados.	Quebec
ESC: verificar a página de tíquete padrão no ESC para o caso de RH	Cria um caso de consulta geral do Portal de serviços e verifica se ele aparece na página de tíquete padrão.	Quebec
ESC: verificar o conteúdo do widget nos itens do catálogo	Verifica o conteúdo do widget em uma página do catálogo.	Orlando
ESC: verificar conteúdos do widget nas páginas de conhecimento	Verifica o conteúdo do widget em uma página de conhecimento.	Orlando
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no ESC.	Quebec
Taxonomia e criação de tópicos	Cria taxonomia e tópicos e, em seguida, adiciona conteúdo ao tópico.	San Diego

Tradução automática

Executar testes de início rápido para Central do funcionário

Central do funcionário fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre os testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido da Central do funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Depois que os testes são executados, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Como usar o Central do funcionário

Use o portal Central do funcionário para gerar solicitações, trabalhar em tarefas pendentes e pesquisar informações.

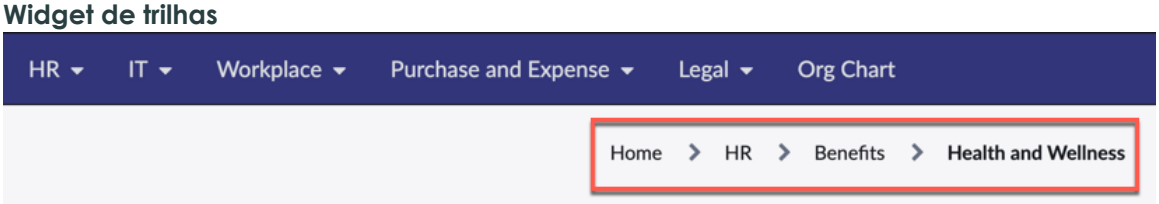
Use as páginas de tópico Central do funcionário

As páginas de tópico Central do funcionário contêm o widget de trilhas, o widget de cabeçalho de tópico, o widget de subtópico e o widget de conteúdo do tópico.

Widget de trilhas

O widget de trilhas exibe informações sobre as páginas em que você navegou para abrir a página atual. Por exemplo, na página inicial, se você clicar em **RH**e, em seguida, em **Benefícios**e, em seguida, em **Saúde e bem-estar**, o widget de trilhas mostrará **Página inicial > RH > Benefícios > Saúde e bem-estar**.

Widget de trilhas



Clique no nome de uma página no widget de trilhas para navegar até essa página. Por exemplo, para retornar à página inicial, clique em **Página inicial**.

Widget de cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho de tópico exibe os tópicos primários. Selecione um tópico no mega menu para exibir seus detalhes. O widget de tópico exibe a descrição do tópico e as imagens de faixa e ícone do tópico, se disponíveis.

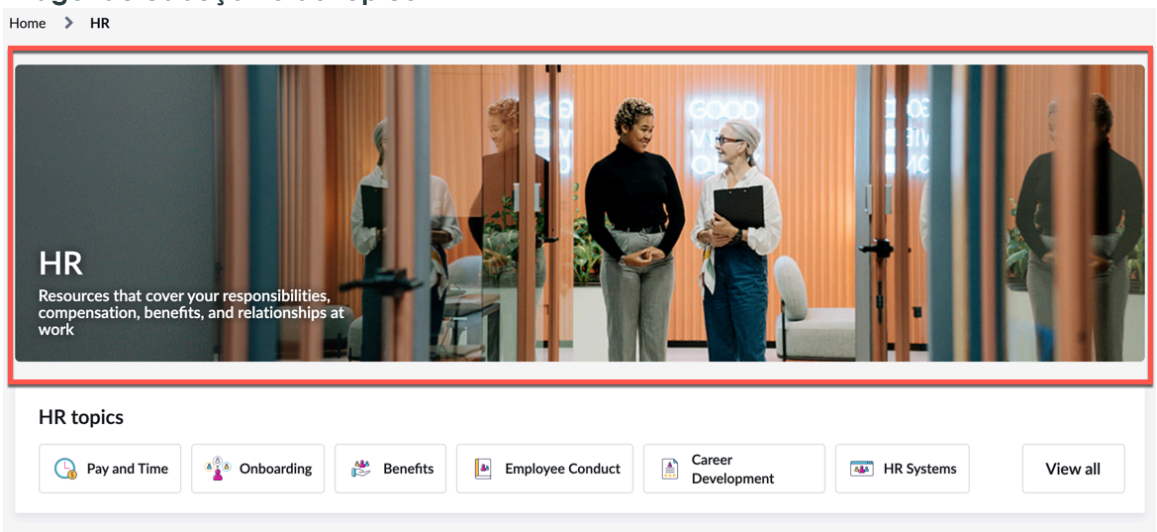
Nota: Se você programar conteúdo estilizado ou de faixa para o widget de experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa de tópico original não será exibida para os tópicos na programação.

Para obter mais informações sobre como criar e programar conteúdo, consulte Como criar comunicações do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de cabeçalho do tópico

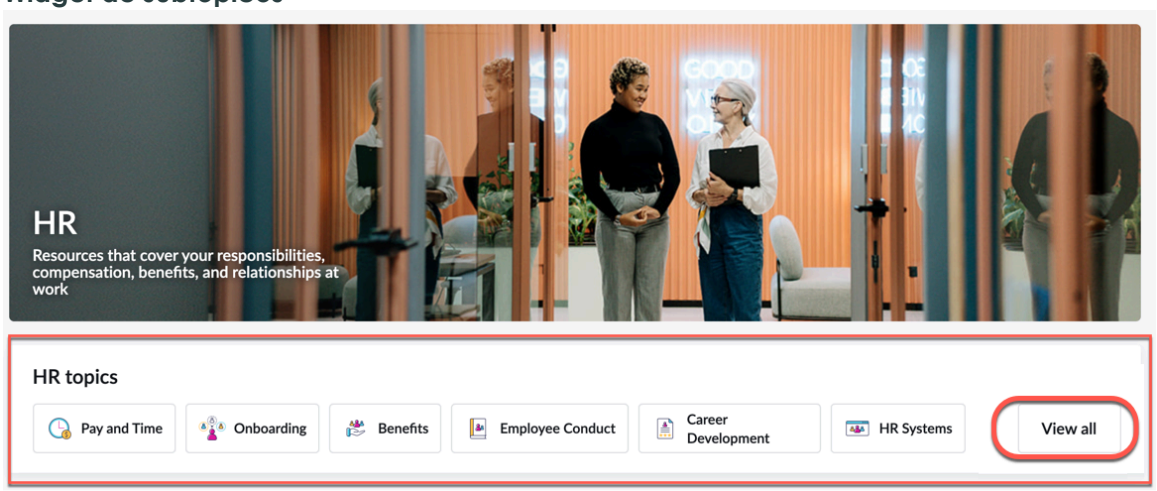


Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modificação da exibição do widget do cabeçalho do tópico.

Widget de subtópicos

O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários do tópico primário. O widget de subtópico exibe somente os tópicos secundários que têm conteúdo conectado.

Widget de subtópicos



O widget de subtópicos mostra apenas seis tópicos secundários por padrão. Se o tópico primário tiver mais tópicos secundários, clique em **Exibir tudo** para exibir todos os tópicos secundários e clique naquele que deseja abrir.

Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de subtópicos.

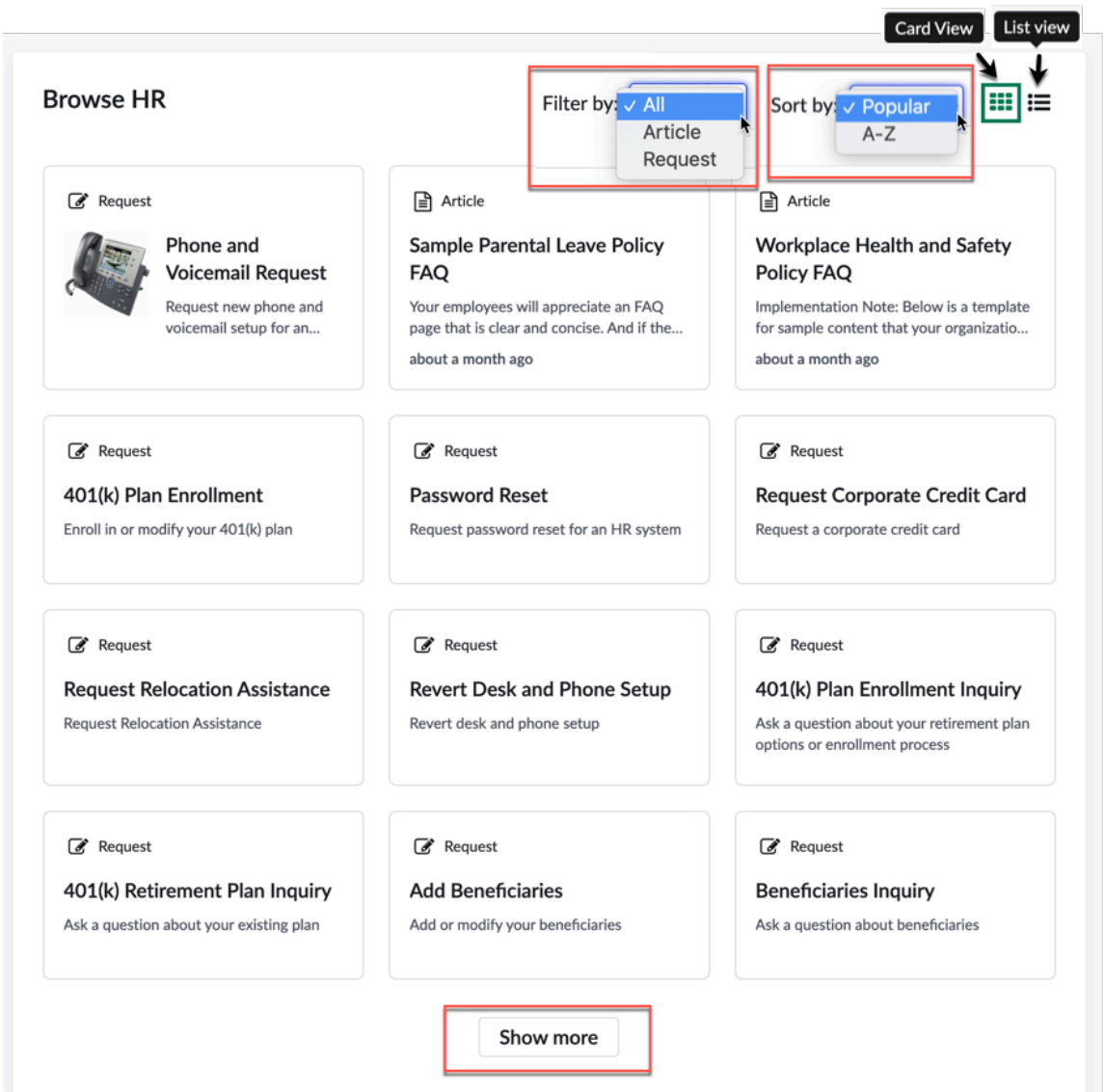
Widget de conteúdo do tópico

O widget de conteúdo de tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de conteúdo do tópico



O widget de conteúdo de tópico tem as seguintes opções.

Opções no widget de conteúdo do tópico

Opção	Descrição
Filtrar por	Como você deseja filtrar as informações. As opções são: • **Todos:** exibe os artigos de conhecimento e as solicitações. • **Artigo:** exibe somente artigos de conhecimento. • **Solicitação:** exibe somente solicitações.
Classificar por	Como você deseja classificar as informações. As opções são: • **Popular:** exibe as solicitações e os artigos de conhecimento mais populares. • **AZ:** exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em ordem alfabética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções no widget de conteúdo do tópico

Opção	Descrição
Exibição em cartão	Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em cartões.
Exibição em lista	Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em listas.
Mostrar mais	Exibe o próximo conjunto de 12 itens de conteúdo (artigos de conhecimento e solicitações), com base nas configurações das opções **Classificar por** e **Filtrar por**. Por padrão, 12 itens de conteúdo são exibidos para um tópico. Esta opção aparece somente quando mais de 12 itens de conteúdo estão associados a um tópico.

Nota: A classificação AZ não é compatível com idiomas que não estão em inglês.

Pesquisar nas páginas de tópico

Use a pesquisa nas páginas de tópico que permitem navegar pelo conteúdo com verificação ortográfica, detecção de sinônimos e outras funcionalidades de sugestão automática.

Pesquisar pelos aspectos do tópico

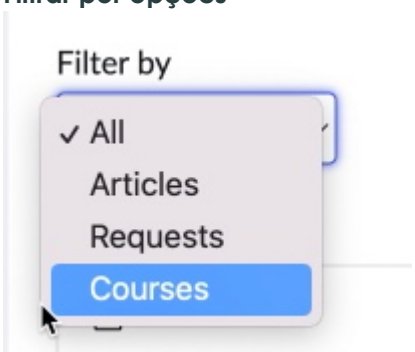
Restrinja sua pesquisa com filtros hierárquicos para tópicos e subtópicos na pesquisa global. Escolha um ou vários níveis de tópico ou níveis de aspecto para obter resultados de pesquisa específicos. Para obter mais informações, consulte Funcionalidade de pesquisa aprimorada.

Conteúdo de aprendizado nas páginas do tópico

Use o conteúdo de aprendizado como um dos tipos de conteúdo conectado, disponíveis nas páginas do tópico, para os funcionários licenciados. Os funcionários podem navegar, filtrar, classificar e adicionar aos favoritos o conteúdo do curso disponível nas páginas de tópico relevantes para eles.

O widget de navegação unificada tem **cursos** como uma adição às opções listadas **Filtrar por**.

Filtrar por opções



Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância de widget. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de conteúdo do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerentes de tópicos e colaboradores para gestão de páginas de tópicos

Enquanto os gerentes de tópico controlam as decisões de nível de tópico, os colaboradores gerenciam o conteúdo conectado, links rápidos, adição de aplicações e conteúdo em destaque na página do tópico.

A permissão de nível**de gerente de tópico** funciona de cima para baixo. Os gerentes podem mover, copiar ou alterar detalhes nas páginas de tópico às quais eles receberam acesso junto com a subárvore mais abaixo.

Nota:

- **O gerente de tópicos** não tem permissão para criar um tópico raiz.
- **O gerente de tópicos** não pode criar ou alterar critérios do usuário, mesmo para tópicos criados por ele, a menos que o gerente tenha a função de administrador user_criteria.
- Quando o gerente move um tópico de um primário para outro, o tópico perde qualquer configuração de permissão em cascata e assume a configuração do novo primário. No entanto, ele retém todas as mudanças feitas em um nível de tópico antes da movimentação.
- Se um tópico for clonado ou copiado em um novo tópico primário, o tópico perderá todas as suas configurações de permissão anteriores, tanto as em cascata quanto as feitas no nível do tópico.
- Os critérios do usuário **do gerenciador de tópicos** podem mover tópicos entre taxonomias se o gerente tiver acesso a mais de uma taxonomia.
- **O gerente de tópicos** pode executar todas as ações **do colaborador do tópico**, bem como gerenciar e criar tópicos.

O nível**de colaborador de tópico** foi introduzido para gerenciar todas as tarefas de nível de tópico, como vincular conteúdo conectado, links rápidos, adicionar aplicações e conteúdo em destaque. Os colaboradores também têm um controle de acesso de cima para baixo. Os critérios do usuário funcionam somente mais abaixo na subárvore do tópico em que foram adicionados.

Usar a página Minhas tarefas pendentes

Use a página Tarefas pendentes para revisar todas as tarefas atribuídas a você e priorizá-las.

Minhas tarefas

A guia **Minhas tarefas** no Central do funcionário e no Central do funcionário Pro ajuda a organizar suas tarefas atribuídas e permite que seus funcionários exibam todo o trabalho atribuído em um só lugar. A guia **Minhas tarefas** aparece no canto superior direito com a contagem de tarefas. Quando as tarefas são mais de 10, a contagem de tarefas exibe 9+.

Aberto: depois de selecionar **Minhas tarefas**, o lado esquerdo do formulário mostra as guias Aberto e Concluído. Lista todas as tarefas pendentes que não foram concluídas.

- As tarefas obrigatórias têm um rótulo **Obrigatório** e aparecem na coluna **Aberto** com o número de dias em que a tarefa está vencida ou atrasada.
- Quando a data de vencimento for inferior a dois (2) dias ou menos da data atual, um ícone de ponto de exclamação ( ) aparecerá à esquerda da data de vencimento.
- Quando a data de vencimento está atrasada, um ícone de ponto de exclamação aparece à esquerda do texto Atrasado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluído: lista todas as tarefas que foram concluídas. As tarefas concluídas mais atuais aparecem na parte superior da lista e classificadas por carimbo de data/hora.

O status de cada tarefa pendente aberta e encerrada é:

- Aprovada
- Concluído
- Encerrado
- Cancelado
- Omitido

Nota: O status concluído também tem um ícone de marca de seleção verde ao lado dele e com informações sobre quando a tarefa pendente foi concluída.

Solicitação de conteúdo

Uma **solicitação de conteúdo** aparecerá em **Minhas tarefas**se você tiver sido atribuído como aprovador de novo conteúdo. Para obter mais informações sobre solicitações de conteúdo, consulte Solicitação de conteúdo.

Uma aprovação de solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** na coluna **Aberto** quando o item da solicitação de conteúdo é movido para o estado **Em revisão**.

Depois de selecionar a solicitação de conteúdo, o conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou rejeitado.

Minhas solicitações

A guia **Minhas solicitações** no Central do funcionário e no Central do funcionário Pro mostra todas as solicitações que você fez. Há filtros para mostrar solicitações abertas ou encerradas. Suas solicitações são exibidas com a solicitação mais atual na parte superior.

Área de resumo de tarefas pendentes: à direita das colunas **Aberto** e **Concluído** está a **Área de resumo de tarefas pendentes**. Quando você realça uma tarefa pendente, os detalhes aparecem nesta área. A **área de resumo de tarefas pendentes** tem duas colunas:

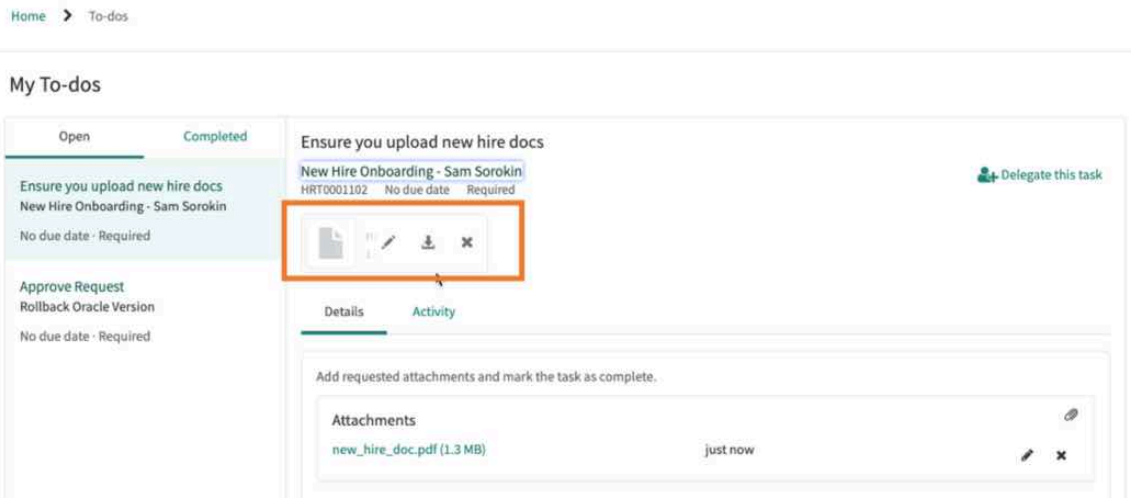
- Detalhes: fornece informações, botões e campos sobre a tarefa para que você possa concluí-la.
- Atividade: fornece informações, botões e campos sobre a atividade para que você possa concluí-la. Você também pode acessar as atividades na página Tíquete de eventos de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte a página de tíquete de RH.

Nota: Anteriormente, essa guia era o pop-over **Histórico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os anexos aparecem na parte superior do formulário.



Passe o mouse sobre um anexo para ver uma lista de ações que você pode realizar:

- Renomear o anexo
- Baixar o anexo
- Excluir o anexo

Você também pode visualizar anexos de imagem.

Nota: Nem todos os anexos podem ser exibidos.

Aprovações e rejeições

Os gerentes ou aprovadores designados podem receber tarefas de aprovação em **Minhas tarefas** na barra de menus no Central do funcionário ou em **Minhas aprovações** em **Autoatendimento** para:

- Solicitações (REQ): se houver itens (RITMs) em uma solicitação (REQ), os itens poderão exigir aprovações adicionais.
- Solicitações de itens (RITM): o limite padrão é $ 1000 e definido na Solicitação do catálogo de serviços [sc_request] e encontrado no Editor de fluxo de trabalho. Qualquer item solicitado que custe US$ 1.000 ou mais requer uma aprovação.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Editor de fluxo de trabalho .

- Casos de RH: alguns casos de RH por meio do serviço de RH relacionado são configurados para exigir uma aprovação.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Configuração de uma atividade de serviço para um serviço de RH.

  Por exemplo, o sistema base fornece os serviços de RH Solicitação de reembolso da taxa de matrícula e Solicitação de cartão de crédito corporativo de RH e eles exigem uma aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Delegação granular: a delegação granular permite que os funcionários deleguem suas tarefas, como aprovações, a outros funcionários em intervalos de data e hora específicos com base em regras de delegação.

Nota: Para obter mais informações, consulte Delegação granular.

Nota: Por padrão, as aprovações não exigem um comentário. As rejeições por padrão exigem um comentário. Os clientes podem adicionar uma regra de controle de acesso (ACL) que impede que um usuário escreva um comentário para rejeições. Para obter mais informações, consulte Configuração do controle de acesso da ServiceNow .

Como aprovador, use os modelos com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões informadas.

- Exiba as informações corretas com base no tipo de aprovação.
- Entenda as tabelas de solicitação para melhorar a experiência de aprovação.
- Configure e exiba informações e detalhes do widget relevantes e suficientes.
- A configuração de tarefa fornece as seguintes informações no contexto por padrão.
- Delegue a aprovação ou execute ações rápidas, como Aprovar ou RejeitarUsar modelos de aprovação com.

Entenda as informações de aprovação disponíveis prontas para uso:

- Solicitado para
- Criado por
- Aberto por
- Delegar esta tarefa
- Itens solicitados
- Anexos
- Atividade
- Grupo de ação para aprovar ou rejeitar

Como alternativa, você pode personalizar campos adicionais para simplificar ainda mais o fluxo de trabalho de aprovação.

Exibir navegação avançada do portal

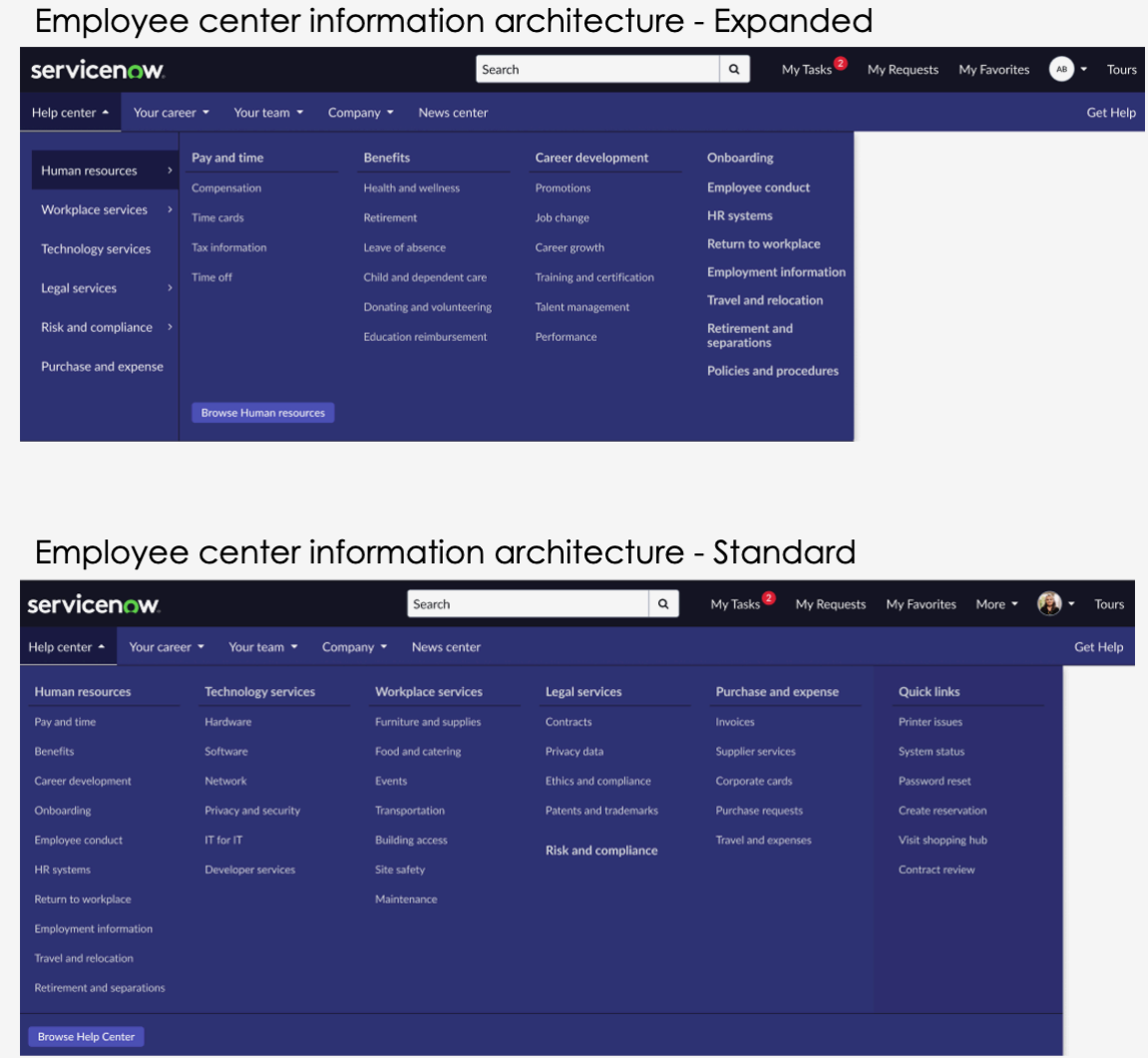
Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você a descobrir melhor o conteúdo.

Você pode navegar facilmente até o conteúdo que está organizado para atender às suas necessidades de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de arquitetura de mega menu prontas para uso



- Navegue até o conteúdo correto com menos cliques.
- Exiba os tópicos e itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição dos tópicos de nível raiz ou itens de menu que são personalizados para atender às suas necessidades.

Para obter mais informações sobre como configurar a navegação avançada do portal, consulte Configurar ordem de navegação avançada no portal.

Filtros de tarefa em Minhas tarefas

Use a experiência de filtros aprimorados para gerenciar e priorizar as tarefas. Usando os filtros, funcionários e gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas sensíveis ao tempo e críticas para os negócios.

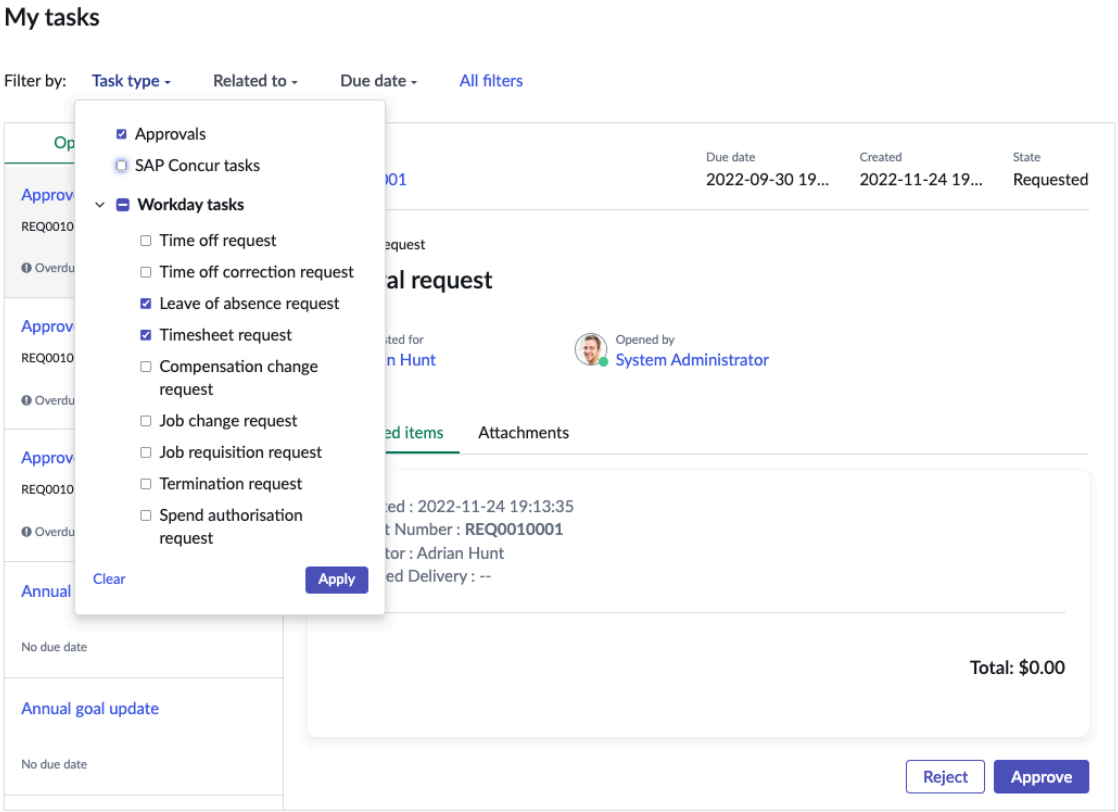
Com filtros, os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar e restringir as tarefas desejadas que são sensíveis ao tempo e críticas para os negócios. Usando as opções, os funcionários podem gerenciar suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador na página **Minhas tarefas**.

Use filtros para filtrar, descobrir e executar facilmente as tarefas com apenas alguns cliques. Selecione esses filtros e veja os registros que atendem à condição de filtro selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de filtro na página Minhas tarefas



- Organize e exiba as tarefas por diferentes filtros, como Tipo de tarefa, Prioridade, Prazo, Aprovações da minha equipe e assim por diante.
- Use o filtro Tipo de tarefa para escolher entre Aprovações, Tarefas do SAP Concur, Tarefas do Workday, Solicitações e assim por diante.
- Selecione, altere e remova filtros para descobrir suas tarefas.
- Descubra e execute as tarefas, como integração, aprovações e aprendizado.

Para obter as etapas de configuração, consulte Filtros de tarefa configuráveis

Exibir o conteúdo Recomendado para você

Acesse todo o conteúdo recomendado para você de um local central com um clique.

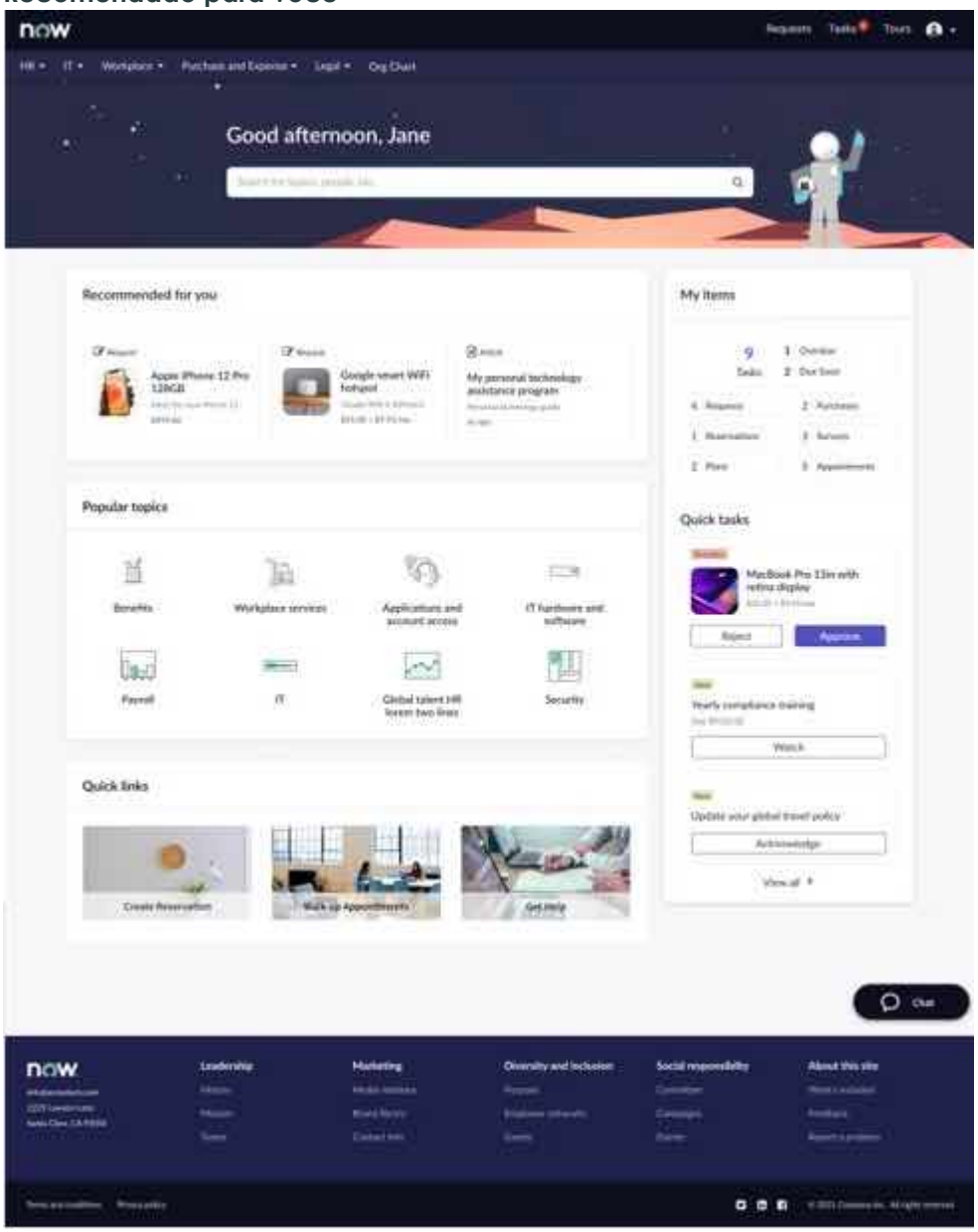
Como funcionário, você pode acessar os artigos de conhecimento recomendados ou itens do catálogo no widget **Recomendado para você**.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que ele é solicitado.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendado para você



Para obter mais informações, consulte Recomendado para você.

Exibir perfil do funcionário

Exiba o perfil do funcionário com suas informações pessoais no portal do funcionário e Now Mobile.

Gerenciar seu perfil

Como funcionário, você pode exibir ou atualizar os campos *About, Profile Picture , Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team*:

Você pode exibir e editar o perfil do funcionário no portal a partir do cabeçalho. As diferentes guias (como Visão geral, Carreira e Itens de trabalho) ficam visíveis em um formato fixo, mesmo quando o usuário rola pela página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma de itens do menu de navegação à esquerda.

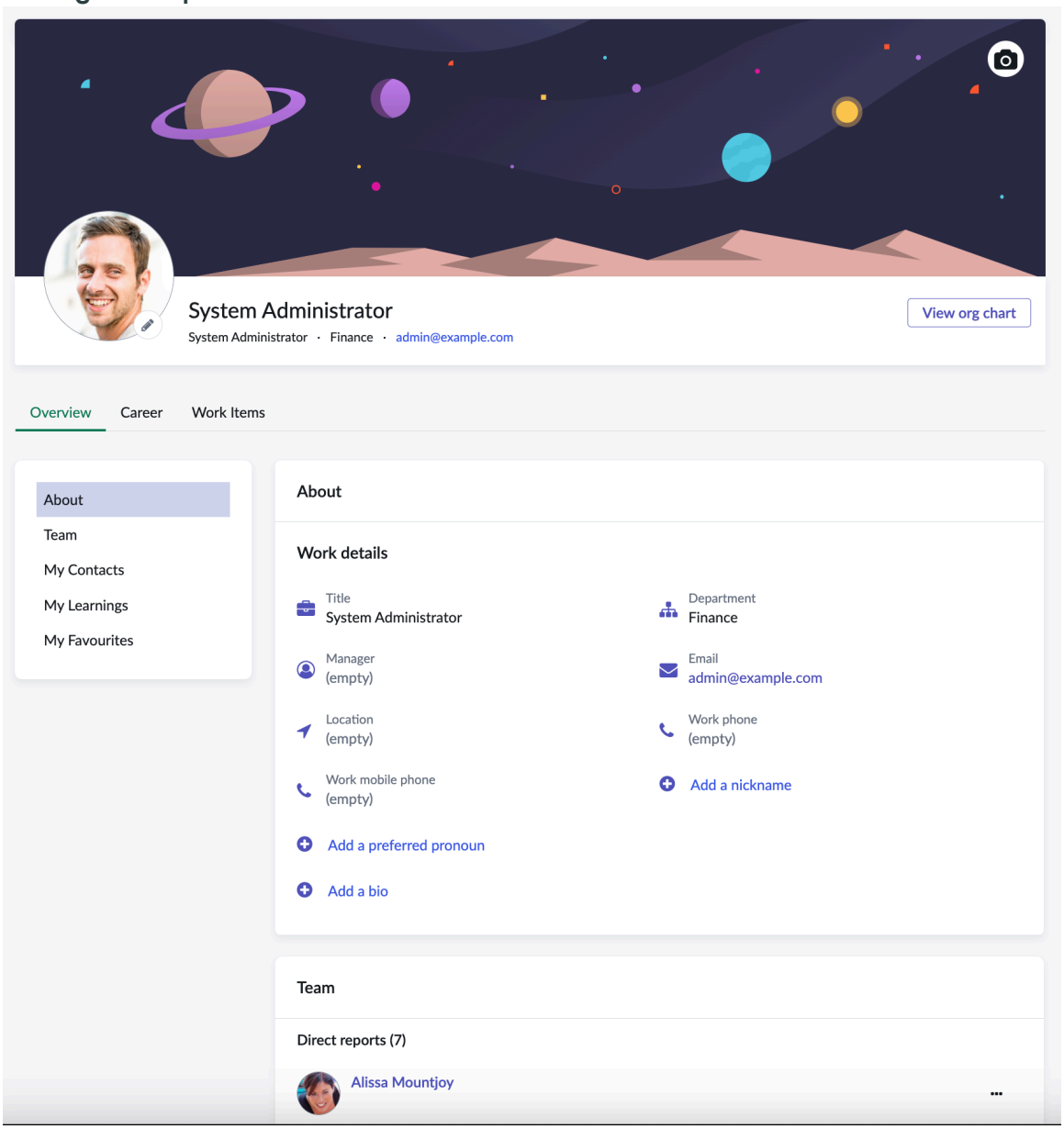
O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação esquerdo marcando a caixa de seleção **Painel de visão geral do widget**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A partir da Perfil do funcionário versão 11.0.3, a caixa de seleção do painel de visão geral do widget é configurada na configuração do Portal de perfil.

Visão geral do perfil do funcionário

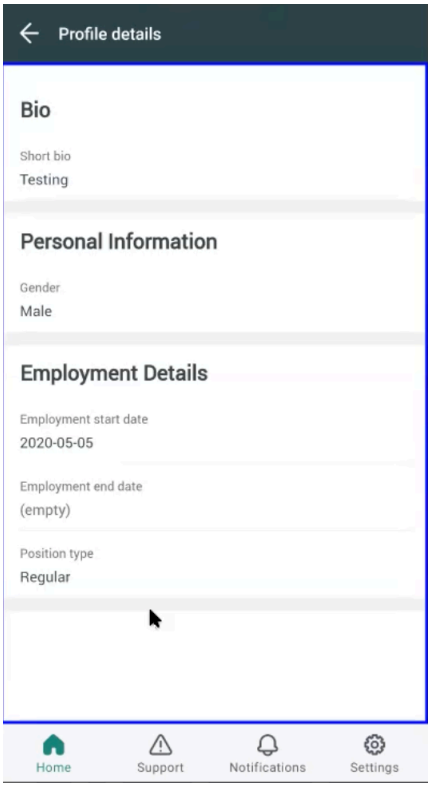


Você pode exibir o perfil do funcionário no aplicativo para celular:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil do funcionário em Now Mobile



Especifique suas preferências de privacidade e visibilidade de dados marcando as informações do campo para distribuição pública ou privada:

- Defina dados relacionados ao trabalho em seu perfil.
- Gerencie a visibilidade e a privacidade dos dados do perfil.
- Saiba mais sobre sua equipe e estruturas organizacionais.

Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário.

Informações relacionadas

Modificar a exibição do widget de perfil do funcionário

Perfil do funcionário

Usar respostas personalizadas

Os funcionários podem usar o recurso habilitado para pesquisa com IA para buscar informações sobre o saldo de licenças e muito mais na página de pesquisa Central do funcionário.

Respostas personalizadas é um recurso habilitado para Pesquisa com IA, integrado a uma ou mais integrações de terceiros para fornecer conteúdo relevante e informativo da página de pesquisa em Central do funcionário.

O recurso Respostas personalizadas - licença tem dados específicos do local. As integrações de terceiros padrão disponíveis são Kronos e Workday para regiões específicas que mostram os saldos de licença dos funcionários dessa região.

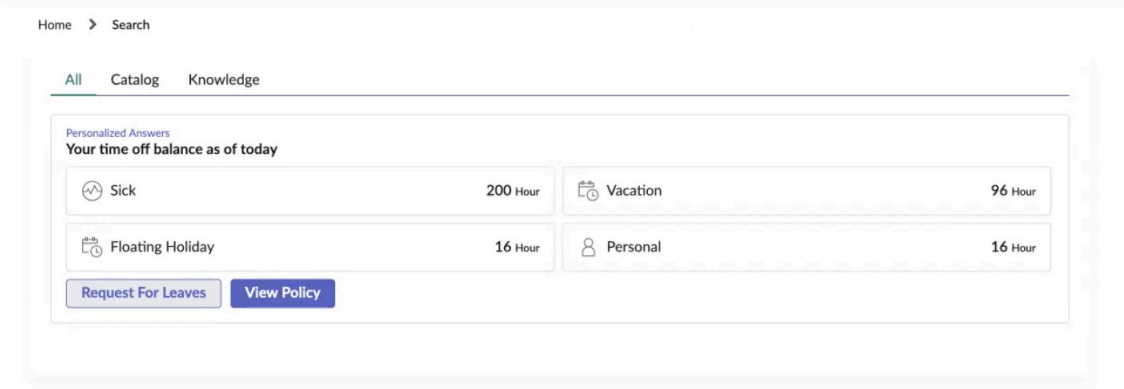
Os funcionários podem simplesmente acessar a página de pesquisa Central do funcionário e procurar o tempo de licença remunerado restante. Além de pesquisar todos os tipos de saldos de licença, os funcionários podem pesquisar informações sobre tipos de licença. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, um funcionário pode pesquisar "quanto tempo de licença médica me resta" para ver informações relativas somente à licença médica.

Página de resposta personalizada para saldo de licenças



O funcionário pode verificar rapidamente o restante de licenças do ano e selecionar **Solicitar licenças** para se candidatar. **A política de exibição** é totalmente específica da empresa.

Perfil do funcionário widget de organograma

Use o widget de organograma Perfil do funcionário para navegar, pesquisar e navegar facilmente pelo organograma.

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Navegue por um diretório visual de funcionários com nomes e informações de cargo.
- Saiba mais sobre um funcionário e a estrutura da organização navegando até um perfil detalhado do funcionário.
- Exibir os outros gerentes do usuário atual em um pop-up.
- Exibir subordinados diretos e outros subordinados de um usuário. O número total de relatórios é exibido no cartão do usuário.
- Execute ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.

Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Modificar a exibição do widget de organograma.

Suporte a RTL para Central do funcionário

Como funcionário, você pode mudar a exibição da interface do usuário da direita para a esquerda.

Com base nas suas preferências de idioma, toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita - o tema, a página, o widget e a instância de widget do SCSS - é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda.

- Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, por exemplo, hebreu, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda.
- A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário aponta para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Para obter mais informações, consulte Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar favoritos

Marque o conteúdo como favorito e acesse facilmente todos os seus favoritos.

Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse todos os seus favoritos com a nova seção de favoritos entre canais no portal ou em Now Mobile. Use a lista **Meus favoritos** para acessar sua lista de favoritos rapidamente. Os itens permanecem na lista de Favoritos até que você os remova.

Você pode ver o ícone de favoritos ♡ nos seguintes tipos de páginas ou seções:

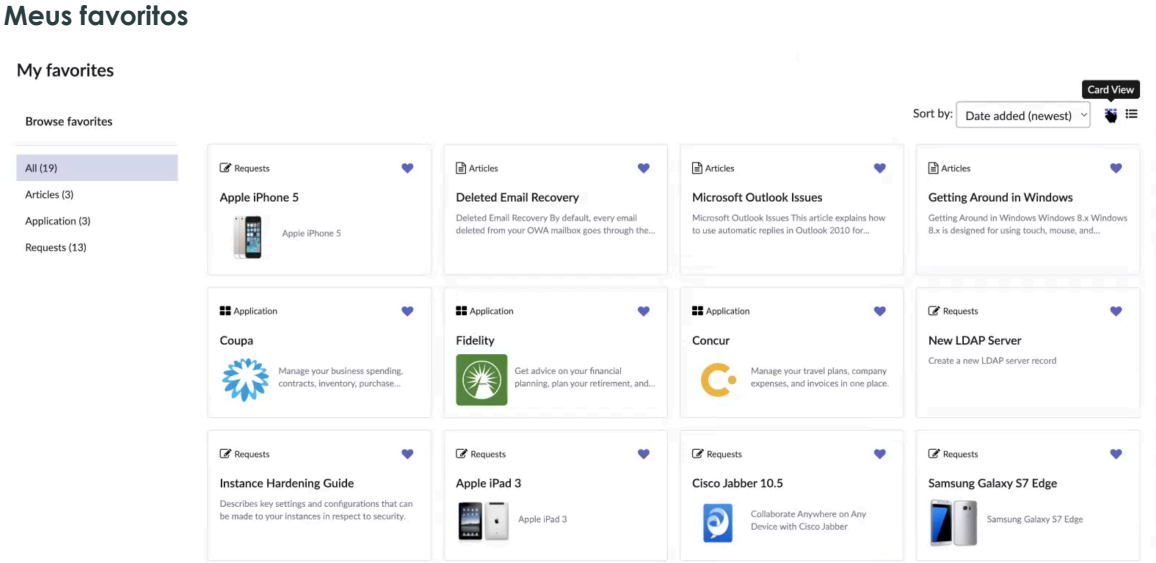
- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do catálogo clonada
- Minha página de aplicações
- Widget das minhas aplicações
- Widget recomendado para você

Você pode adicionar o conteúdo usado com frequência à sua lista de favoritos. Clique no ícone favorito e a cor do ícone muda. Clique no ícone de coração novamente para remover o item de seus favoritos.

Nota: A lista de favoritos mostra os itens aos quais você tem acesso.

Procedimento

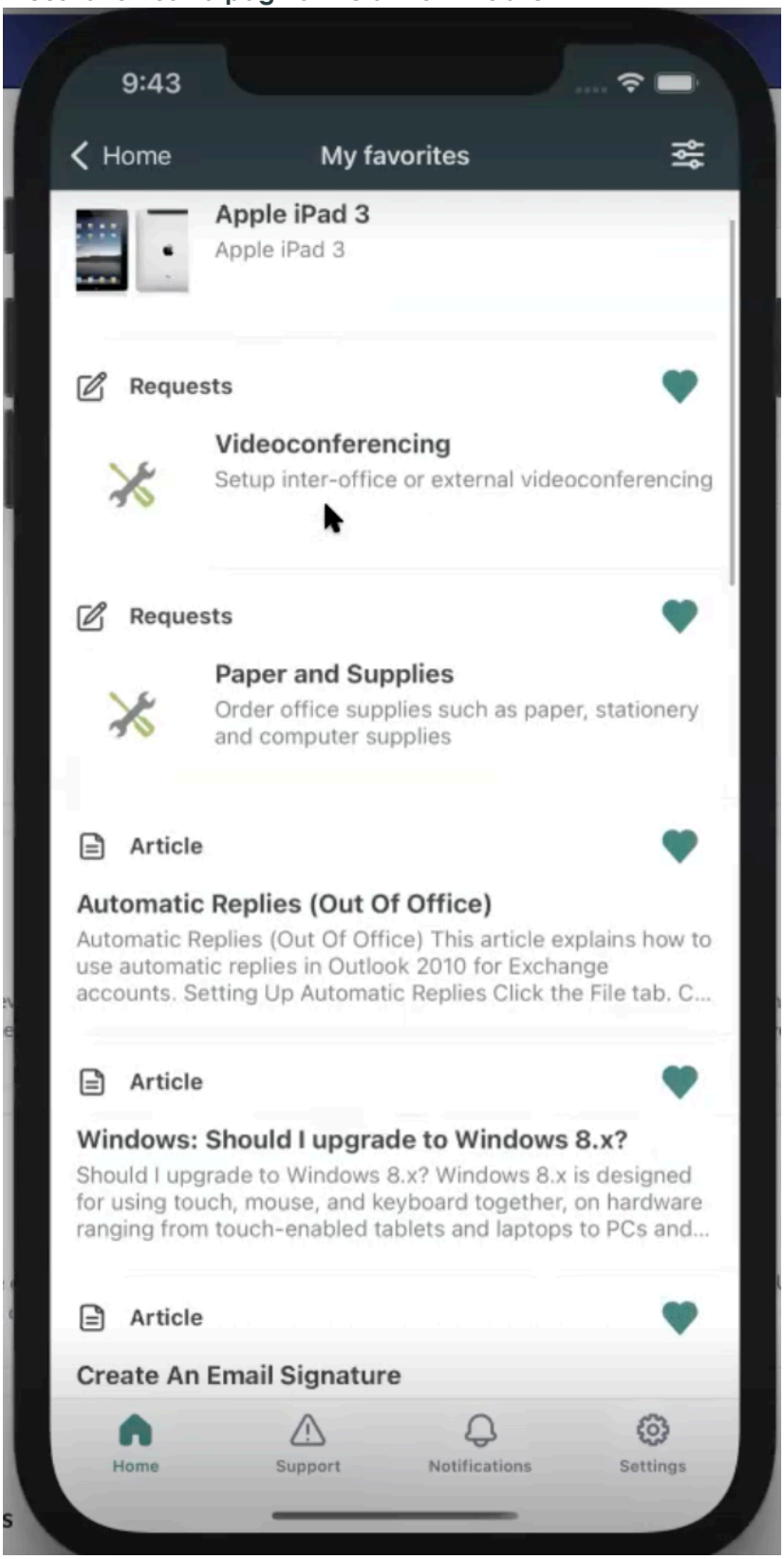
1. Ir para **Meus favoritos**.
2. Veja a lista de favoritos clicando no ícone de favoritos no ♥.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meus favoritos na página inicial Now Mobile



3. Execute as seguintes ações:

- Marcar conteúdo como favorito
- Remover dos favoritos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todos os favoritos
- Classificar, navegar e filtrar a lista de favoritos
- Exibir os favoritos nas exibições de grade e lista

Para obter mais informações, consulte Favoritos entre canais.

Usar autoatendimento guiado

Use a experiência de autoatendimento guiado para autoatendimento, levando a maior produtividade e eficiências operacionais para a organização.

Com uma maneira visual no contexto de navegar pelos cenários de trabalho complexos, você pode aumentar a produtividade, o engajamento e contribuir para a eficiência organizacional geral.

- Autoatendimento com fácil acesso a informações, processos e resoluções para o trabalho diário.
- Descubra e use o processo GSS disponível na pesquisa.
- Navegue até o artigo correto ou o formulário de catálogo por meio de uma experiência visual de QnA.
- Acesse informações, serviços e tecnologia de forma intuitiva.

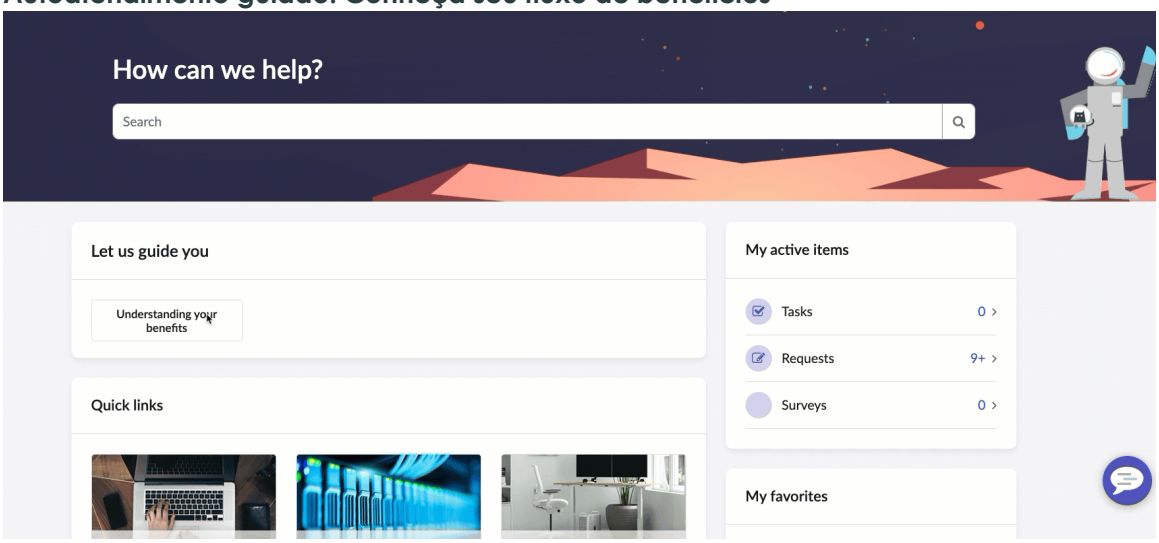
Como funcionário, você pode selecionar opções, exibir ou modificar as escolhas, reiniciar atividades e iniciar todo o playbook novamente. Aqui está o fluxo passo a passo intuitivo para os casos de uso.

- Recomece com o contexto ao retornar a um fluxo GSS parcialmente concluído.
- Certifique-se de concluir todo o fluxo de GSS de uma só vez.
- Voltar, retomar, exibir e revisar suas seleções.
- Acesse um catálogo ou um artigo da base de conhecimento com base em suas permissões.

Nota: Suas seleções incompletas são canceladas diariamente por um trabalho agendado.

Aqui está o fluxo passo a passo intuitivo para os casos de uso.

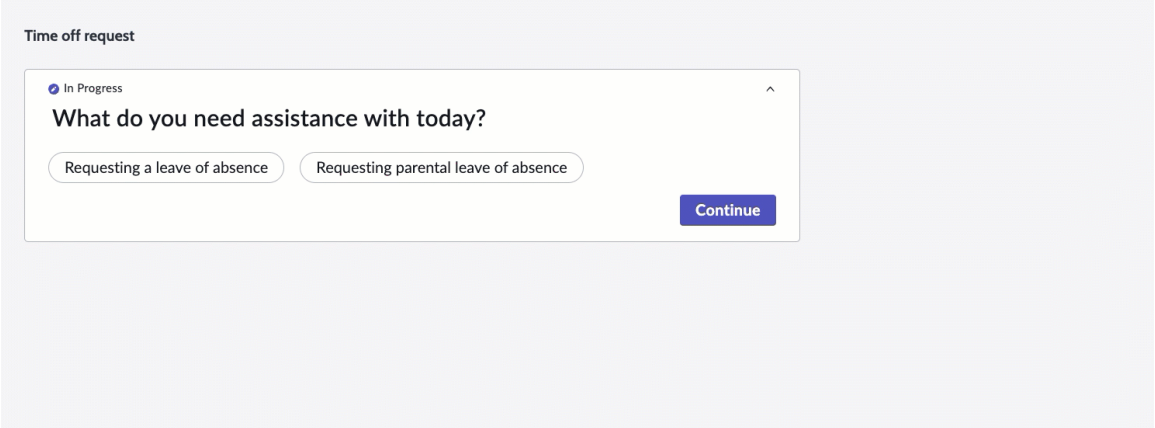
Autoatendimento guiado: Conheça seu fluxo de benefícios



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autoatendimento guiado Recomeçar



Para obter mais informações, consulte Autoatendimento guiado no Central do funcionário.

Referência do Central do funcionário

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre Central do funcionário componentes e formulários.

Formulário de configuração de atividade

Use o formulário Configuração de atividade para fazer uma configuração básica ou uma configuração avançada para uma atividade.

Formulário de configuração de atividade

Campo	Descrição
Nome da atividade	Nome da atividade.
Navegação na atividade	Recurso interno ou externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. As opções são: • **Interno** • **Externo**
Página do portal da atividade	Página do portal interno que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo aparece somente quando **Interno** é selecionado no campo **de navegação Atividade**.
URL externo	URL do site externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo aparece somente quando **Externo** é selecionado no campo **de navegação Atividade**.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Primário	Opção para definir a atividade como primária. Você pode definir apenas uma atividade como primária.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Classificar por	Como você deseja classificar a atividade. Este campo é definido como **sys_created_on** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona a opção **Primário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de atividade

Campo	Descrição
Ordem de Classificação	Ordem na qual você deseja classificar a atividade. As opções são: • **Crescente** • **Decrescente** Este campo é definido como **Crescente** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona a opção **Primário**.
Ícone	Selecione um ícone adequado para o campo Nome da atividade na lista disponível.
Pedido	Ordem na qual você deseja que a atividade apareça.
Avançado	Opção para fazer uma configuração avançada.
Script de exibição de resumo	Script para ler as configurações existentes e exibir a contagem de atividades na exibição Resumo do widget Meus itens ativos. Este campo aparece somente quando você seleciona a opção **Avançado**.
Script de exibição de lista	Script para ler as configurações existentes e exibir tarefas somente para a atividade primária. Essas tarefas são mostradas na exibição de lista do widget Meus itens ativos. Este campo aparece somente quando você seleciona a opção **Avançado**.

Formulário Detalhe da configuração de atividade

Use o formulário Detalhe da configuração de atividade para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas para uma configuração de atividade básica.

Formulário Detalhe da configuração de atividade

Campo	Descrição
Configuração de atividade	Nome da configuração da atividade.
Página de destino	Página que você deseja abrir ao clicar em uma atividade no widget Meus itens ativos.
Mapeamento do cartão de atividade	Seção para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela e como essas informações devem ser exibidas. As opções são: • **Básico** • **Com script**
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja criar a configuração de atividade.
Ativo	Opção para ativar a configuração de atividade para uso.
Pedido	Ordem em que a configuração da atividade deve aparecer.
Condição	As condições às quais a configuração de atividade se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhe da configuração de atividade

Campo	Descrição
	Especifique as condições do filtro na tabela selecionada. Uma condição inclui um campo, um operador e um valor. Para adicionar condições, à direita dos campos, clique em **E** ou **OU**. Exclua as condições clicando no ícone X ao lado da condição.
Exibição de cartão básica	Seção que exibe os campos correspondentes à tabela selecionada no campo **Tabela**. Escolha como o widget Minha atividade exibe informações na Exibição de lista preenchendo estes campos: • **Cartão de identificação** • **Cor do selo** • **Imagem** • **Título** • **Descrição** • **Campo 1** • **Campo 2** • **Grupo de ação** Ao selecionar **Grupo de ação**, você pode executar ações diretamente na própria seção Meus itens ativos. Para obter mais informações sobre grupos de ação, consulte Estrutura de ação. Esta seção aparece somente quando **Básico** é selecionado no campo **Mapeamento do cartão de atividade**.
Exibição de cartão avançada	Na seção Script de mapeamento de cartão, adicione um script JSON para recuperar registros de uma tabela com base no exemplo na tela. Esta seção aparece somente quando **Scripted** é selecionado no campo **Mapeamento do cartão de atividade**.

Formulário Conteúdo conectado

Use o formulário de conteúdo conectado para associar conteúdo aos tópicos em sua taxonomia.

Formulário Conteúdo conectado

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você deseja associar a um tópico. As opções são: • **Item do catálogo** • **Conhecimento** • **Link rápido**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo conectado

Campo	Descrição
Item do catálogo	O item do catálogo que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **o Item do catálogo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Conhecimento	O artigo de conhecimento que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **Conhecimento** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Link rápido	O link rápido que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **Link rápido** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Tópico	O tópico ao qual você deseja associar o conteúdo.

Registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário padrão

O registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário padrão contém os seguintes valores de campo.

Valores do campo Configuração do cabeçalho padrão Perfil do funcionário

Campo	Valor
Nome	Padrão
Mostrar pronome	Selecionado
Editar imagens	Liberado(a)
Desabilitar links	Selecionado
Padrão	Selecionado
Imagem em segundo plano	Selecionado
Ações	Grupo Perfil do funcionário
Informações do usuário primário	
Escolha um formato de nome de usuário	Nome, Sobrenome
Informações do usuário secundário	
Campos	usuário.título, usuário.departamento, usuário.e-mail
Informações da presença do usuário	
Canal	Microsoft Teams
Mostrar status de presença	Selecionado

Widgets do Central do funcionário

Você pode usar os widgets do sistema de base como estão no portal ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócio.

Esta seção fornece uma visão geral rápida dos widgets. Para ver a lista completa de widgets, você pode navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do Central do funcionário

Lista de widgets

Widgets	Benefícios	Funções/Critérios do usuário
Experiências selecionadas	Fornece uma experiência de navegação dinâmica centrada no funcionário com base em uma taxonomia unificada em todos os tipos de conteúdo: • **Taxonomia do funcionário**: a taxonomia centralizada no funcionário do sistema base que as organizações podem usar como ponto de partida. • **Widget de menu principal**: a barra de navegação superior para os funcionários navegarem em todos os tópicos disponíveis. • **Widget de tópicos populares**: os tópicos mais populares destacados em todas as organizações. • **Páginas de tópico dinâmicas**: a página dedicada e criada dinamicamente para acessar todo o conteúdo associado ao tópico.	administrador
Página de perfil do funcionário	Fornece a taxonomia centrada no funcionário que as organizações podem usar como ponto de partida.	sn_employee.admin
Página de favoritos	Fornece acesso rápido a todos os itens favoritos. Abre em uma página separada, onde você pode gerenciar todo o seu conteúdo favorito.	administrador
Widget de rodapé	Permite mais escalabilidade e opções de configuração.	administrador, sp_admin
Tema do portal moderno	Fornece consistência em todas as páginas do portal.	administrador
Widget Meus itens ativos	Fornece uma exibição consolidada de todas as tarefas e tarefas pendentes atribuídas ao funcionário. Ele foi projetado para ser configurado e estendido para tarefas adicionais.	administrador, sp_admin, esc_admin
Widget de Links Rápidos	Fornece acesso rápido a todo o conteúdo e páginas importantes (internos e externos).	sp_admin, user_criteria_admin, Gerenciador de taxonomia
Widget recomendado para você	Destaca o conteúdo mais relevante para o funcionário. Ele se baseia na popularidade ou no algoritmo de ML (se autorizado para capacidades da Inteligência	administrador, sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de widgets

Widgets	Benefícios	Funções/Critérios do usuário
	preditiva) que analisa a semelhança no perfil do funcionário para mostrar conteúdo popular.	

Perfil do funcionário formulário

Uma opção na configuração Perfil do funcionário que fornece uma lista de campos de perfil do funcionário.

A lista de campos configuráveis a seguir indica as informações pessoais, confidenciais e de emprego.

- Número do funcionário
- Data de término do emprego
- Data de início do emprego
- Apelido
- Nome jurídico
- Pronome preferencial
- Biografia resumida
- Telefone celular profissional
- Telefone profissional
- Local
- Tipo de localização
- Posição
- Tipo de posição
- Faixa de fundo
- Criado por
- Criação
- SYS ID
- Atualizações (inteiro)
- Atualizado por (cadeia de caracteres)
- Atualizado (data/hora)
- Telefone comercial do usuário

Para a configuração do campo de perfil de RH, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH.

Informações relacionadas

Perfil do funcionário

Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho

Use o formulário de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário para criar um cabeçalho para um perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho

Campo	Descrição
Nome	Nome padrão ou qualquer outro nome.
Mostrar pronomes	Opção para exibir pronomes do usuário.
Editar imagens	Opção para permitir que os funcionários editem o avatar e a imagem de fundo.
Desabilitar links	Opção para desabilitar links no cabeçalho.
Imagem em segundo plano	Opção para habilitar a imagem em segundo plano.
Grupos de ação	Registro do grupo de ação a ser adicionado ao cabeçalho.
Informações do usuário primário	
Escolha um formato de nome de usuário	Formato no qual as informações do usuário primário devem ser exibidas. Opções disponíveis: • Nome, Sobrenome • Sobrenome, Nome • Nome, Nome do meio, Sobrenome
Informações do usuário secundário	
Campos	Lista de campos a serem selecionados na lista de opções disponíveis. É possível selecionar no máximo três campos.
Informações da presença do usuário	
Canal	Lista de canais disponíveis.
Mostrar status de presença	Opção para mostrar o status de presença do usuário no canal selecionado.

Perfil do funcionário Formulário de configuração do portal

Use o formulário Perfil do funcionário de configuração do portal para configurar o perfil de um portal de serviços.

Perfil do funcionário Formulário de configuração do portal

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do perfil.
Ativo	Opção para ativar a configuração do perfil.
Portal	Portal no qual a configuração é aplicada.
Painel de visão geral do widget	Opção para habilitar o painel de visão geral no perfil.
Pedido	Número de pedido do perfil no portal.
Configuração do Cabeçalho	Cabeçalho que será exibido no perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil do funcionário cenários de upgrade

Depois de atualizar Perfil do funcionário para a versão 11.0.3, as páginas de perfil em todos os portais são atualizadas com base nos seguintes cenários.

Cenários de upgrade para Perfil do funcionário

Portal	Cenário de upgrade
Central do funcionário	• Todas as guias ativas são associadas à página de perfil. • O painel de visão geral do widget está visível. **Nota:** Para desabilitar o painel de visão geral do widget, você deve criar uma configuração de portal de perfil. Para obter mais informações, consulte Configurar Perfil do funcionário para um portal. • Se um registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário não existir, o registro padrão será usado. • Se houver um registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário, ele será atualizado com os seguintes campos e valores: ◦ Grupos de ação: preenchidos a partir das opções de instância de widget ◦ Imagem em segundo plano: selecionada ◦ Editar imagens: selecionado ◦ Desabilitar links: desmarcado
Portal personalizado	• Todas as guias estão associadas e visíveis na página de perfil. • O painel de visão geral do widget está visível. • Se um registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário não existir, o registro padrão será usado. • Se houver um registro de configuração de cabeçalho Perfil do funcionário, ele será atualizado com os seguintes campos e valores: ◦ Grupos de ação: preenchidos a partir das opções de instância de widget ◦ Imagem em segundo plano: selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de upgrade para Perfil do funcionário

Portal	Cenário de upgrade
	◦ Editar imagens: selecionado ◦ Desabilitar links: desmarcado

Formulário Link externo

Use o formulário Link externo para criar um link externo.

Formulário Link externo

Campo	Descrição
Título	Título do link externo.
Descrição resumida	Descrição resumida do link externo.
URL	URL do link externo.

Formulário Conteúdo em destaque

Use o formulário de conteúdo em destaque para marcar o conteúdo conectado associado como conteúdo em destaque para um tópico.

Formulário Conteúdo em destaque

Campo	Descrição
Conteúdo conectado	Conteúdo conectado associado ao tópico. Pesquise e selecione o conteúdo conectado associado ao tópico.
Tópico	Tópico no qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça.

Formulário de rodapé

Use o formulário Rodapé para criar um novo rodapé que você deseja que apareça em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Formulário de rodapé

Campo	Descrição
Nome	Nome do rodapé.
Portal	O portal ao qual você deseja associar este rodapé.
Logotipo	O logotipo da sua empresa que você deseja que apareça no rodapé.
Conteúdo da organização	Informações sobre sua empresa que você deseja que apareçam no rodapé.
Direito autoral	As informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé.
Ativo	Opção para ativar este rodapé para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Menus de rodapé

Use o formulário Menus de rodapé para criar um novo menu de rodapé que você deseja que apareça em seu Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Formulário Menus de rodapé

Campo	Descrição
Rodapé	O nome do rodapé para o qual você deseja criar menus.
Menu	A categoria principal na qual você deseja que os links do rodapé sejam exibidos.
Tipo de Link	Como você deseja que os links no menu apareçam no rodapé no Central do funcionário. Selecione uma das seguintes opções: • **Links de navegação**: exibe links na parte superior do rodapé. Você pode adicionar links que permitem navegar para diferentes recursos e páginas de informações. • **Links inferiores**: exibe links na parte inferior do rodapé. Você pode adicionar links para informações como, termos e condições, declaração de privacidade e assim por diante. • **Ícones sociais**: exibe ícones de mídias sociais, como Twitter, Facebook e LinkedIn.
Pedido	A ordem em que você deseja que o menu apareça no rodapé.

Referência de autoatendimento guiado

Use as seguintes informações de referência para a funcionalidade de autoatendimento guiado.

Autoatendimento guiado: coisas a serem lembradas

Você pode exibir o Autoatendimento guiado como um widget na página inicial ou como um link rápido ou como um widget nas páginas de tópico. Lembre-se das seguintes informações:

- Certifique-se de que o usuário **sn_hr_sp.esc_admin** tenha a função **playbook.write** para editar o design do playbook e **playbook_experience.admin** para visualizar a experiência orientada.
- Somente quando o playbook e o processo de ajuda orientada estão em um estado ativo, o processo de ajuda orientada aparece no Central do funcionário.
- O autoatendimento guiado não pode ser criado diretamente na página do playbook. Crie o processo a partir do formulário GSS, consulte Configurar autoatendimento guiado.
- O fluxo de autoatendimento guiado é um fluxo de estágio único.
- A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a um playbook no **Workflow Studio**.

  Para acessar as definições de atividade, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**
- A gestão de estados de suas escolhas em uma atividade é mantida por apenas 24 horas.
- Quando uma atividade de processo orientado é parcialmente concluída ou anulada no meio do caminho, você pode retomar e concluir o restante do processo em 24 horas.
- Atualmente, a opção de reiniciar a atividade ou alterar as seleções não é compatível após 24 horas. O processo é reiniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O autoatendimento concluído é limpo após 30 dias com a programação de limpeza automática disponível em sys_trigger_list.
- O trabalho agendado `Cancelar playbook de ajuda orientada incompleta` para o cancelamento automático de orientação incompleta só está disponível para o administrador.
- A exclusão do processo GSS de `sn_ex_sp_gd_help_process` não exclui o processo de `sys_pd_process_definition`.

Informações relacionadas

Usar autoatendimento guiado

Formulário de item de menu

Use o formulário Itens de Menu para configurar os itens do menu **Mais** no cabeçalho Central do funcionário.

Adicione novos itens de menu ao cabeçalho do EC na opção **Mais**. Atualmente, os itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, já que a lista filtrada ou com script deve ser um item de menu de nível superior.

Formulário Mais itens

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Pedido	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Página	Nome da página do portal à qual o item está vinculado.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu.

Formulário da seção Visão geral

O formulário da seção de visão geral permite que você configure uma seção na IU Perfil do funcionário.

Formulário Seção de visão geral

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que identifica a seção. Por exemplo, Sobre e Informações pessoais.
Layout	O layout determina como o conteúdo da seção é exibido:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Seção de visão geral

Campo	Descrição
	• Coluna única: exibe o conteúdo em um layout de coluna única. • Duas colunas: exibe o conteúdo em um layout de duas colunas.
Ocultar nome da seção	Configurações de exibição para o nome da seção.
Aplicação	Domínio ao qual a seção pertence.
Pedido	Ordem na qual a seção é exibida.
Ativo	Opção que indica se o conteúdo da seção está ativo ou não.
Visibilidade da seção	Configurações de visibilidade para a seção: • Somente móvel • Somente desktop • Desktop e móvel

Formulário de configuração de notificação do portal

O formulário de configurações de notificação do portal permite que você crie um sistema de notificação unificado para o seu portal preferido.

Formulário de configuração de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração para identificação. O nome, idealmente, deve incluir o nome do portal que está sendo configurado.
Portal	Portal em que a notificação unificada está sendo configurada.
Pedido	Ordem de prioridade do registro.
Ativo	Opção para habilitar a configuração.
Configuração da bandeja	Habilitar ícone de sino: opção para habilitar o ícone de sino no portal.
	Mostrar contagem de notificações: opção para habilitar a exibição do número de notificações acumuladas, no ícone de sino.
	Mostrar contagem de notificações não lidas: opção para habilitar a exibição da contagem de notificações não lidas.
	Ações da bandeja: opção **Marcar tudo como lido** para adicionar ao painel de reticências do utilitário global.
	Filtros padrão: tipos de filtros padrão. • Crítica: marca a notificação como crítica. • Lembrete: envia uma notificação de lembrete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de notificação

Campo	Descrição
	Filtros de classificação de notificação: tipos de classificações de filtro disponíveis em notificações. • Comentário: envia uma notificação quando um comentário é adicionado. • Solicitação: envia uma notificação quando uma solicitação é criada ou atualizada. • Tarefa: envia uma notificação quando uma tarefa é criada ou atualizada.
Configuração do cartão	Ações do cartão: tipos de ações do cartão disponíveis para notificações. • Marcar como lida: marca todas as notificações como lidas. • Lembrar-me: envia uma notificação de lembrete. • Limpar notificação: limpa todas as notificações.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

As descrições de campo fornecidas aqui são necessárias para configurar suas mensagens de notificação do portal.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de conteúdo da notificação.
Notificação	Tipo de conteúdo de notificação.
Portais	Portais em que as notificações são exibidas.
Tabela	Tabela de registros para o tipo de notificação. Este campo é definido automaticamente para a tabela de registros, dependendo do tipo **de notificação** selecionado.
Ativo	Opção para habilitar a configuração do conteúdo da notificação.
Avançar	Opção para habilitar o suporte a modelos de conteúdo dinâmico e agrupamento de notificações invisíveis.
Configuração de conteúdo	Modelo de conteúdo: exibe a mensagem da notificação. O campo oferece suporte a dados variáveis definindo e usando parâmetros diferentes.
	Parâmetros de conteúdo: parâmetros usados para fornecer mensagens de notificação com dados variáveis.
	URL da ação: URL que redireciona para a tabela de registros de cada tipo de notificação.
Configuração do ícone	Ícone personalizado do usuário: opção para habilitar o ícone personalizado para notificações do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

Campo	Descrição
	Ícone personalizado: ícone personalizável para diferentes tipos de conteúdo de notificação. Esta seção aparece somente quando **o ícone personalizado do usuário** está habilitado.
	Ícone: lista de ícones a serem definidos para diferentes tipos de conteúdo de notificação.
	Inverter cor do ícone: opção para habilitar a inversão da cor do ícone.
	Plano de fundo do ícone: cores de plano de fundo dos ícones de notificação.

Formulário de link rápido

Use o formulário de Link rápido para criar um novo link rápido e especificar o tipo de conteúdo para o link rápido.

Formulário de link rápido

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você deseja que o link rápido exiba. As opções são: • **Conhecimento** • **Item do catálogo** • **Página** • **Link externo** • **Autoatendimento guiado**
Nome	O nome do link rápido.
Conhecimento	Artigo de conhecimento que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Conhecimento** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Item do catálogo	Item do catálogo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **o Item do catálogo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Página	Página que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Página** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Parâmetros de consulta adicionais	Para a página selecionada no campo **Página**, você pode especificar parâmetros de consulta adicionais aqui. Este campo aparece somente quando **Página** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Link externo	Link externo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de link rápido

Campo	Descrição
Autoatendimento guiado	Autoatendimento guiado que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **o Autoatendimento guiado** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**.
Ativo	Opção para ativar o link rápido para uso.
Título	O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido.
Descrição resumida	A descrição resumida que você insere neste campo substitui a descrição resumida padrão do link rápido.
Imagem em segundo plano	A imagem em segundo plano do link rápido.
Ícone	O ícone do link rápido.
Domínio	O escopo da aplicação no qual a funcionalidade é executada.

Informações relacionadas

Criar um link rápido

Tamanhos padrão de faixa e ícone

Use os seguintes tamanhos para a faixa e os ícones para obter o desempenho ideal do portal.

Imagens e tamanhos

Imagens	Tamanhos
Dica: As recomendações atualizadas para tamanhos de imagem estão disponíveis nas Opções de instância do widget.	
Página inicial	1440 x 400 px A altura é de 400 px e a largura é dinâmica. Para área de trabalho: janela de visualização de 1440 px de largura, 1440 x 400 px **Nota:** Para solucionar problemas de imagem da faixa em segundo plano da Central do funcionário na exibição móvel, consulte KB1280740 e outras KBs relacionadas.
Página do tópico	1258 x 300 px A altura é de 300 px e a largura é dinâmica. Para desktop: 1440 px com janela de visualização, 1258 x 300 px
Ícones	Ícone do tópico: 56 x 56 px **Nota:** Os campos **Imagem de plano de fundo** e **Ícone** mostram as especificações necessárias dos respectivos tamanhos de imagem quando você passa o mouse sobre os rótulos do campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de condições do gatilho

As descrições de campo fornecidas aqui são essenciais para criar as condições do gatilho para suas mensagens de notificação do portal.

Condições do gatilho de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome fornecido para o registro de condição do gatilho.
Categoria	Categoria de notificação para a qual o gatilho está definido.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o registro de condição do gatilho reside.
Ativo	Opção para habilitar o conjunto de condições do gatilho.
Quando enviar	Gatilho: tipo de gatilho que pode ser definido. • Mudança de registro: aciona uma mensagem de notificação sempre que há uma mudança ou atualização de registros na tabela de notificações. • Evento: aciona uma mensagem de notificação quando um tipo de evento específico é criado.
	Inserido: opção para habilitar o gatilho de notificação na inserção de um novo registro.
	Atualizado: opção para habilitar o gatilho de notificação ao atualizar um registro.
	Tabela: tabela de registros selecionada para a qual o gatilho está definido.
	Condições: condições para acionar o gatilho. • Adicionar condição de filtro: campo onde as condições do gatilho são adicionadas. • Adicionar cláusula OR: campo para adicionar uma cláusula opcional para a condição do gatilho. Este campo aparece somente quando uma tabela de registros é selecionada no campo **Tabela**.
	Condição avançada: script de condição avançada para enviar uma notificação com base no endereço de e-mail atual, na mudança nos valores do campo ou nas propriedades do sistema.
Quem receberá	Usuários: usuários administradores a serem adicionados ao registro de condições do gatilho.
	Destinatários listados nos campos: visualizadores a serem adicionados ao registro de condições do gatilho.
	Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação: opção para incluir a pessoa-gatilho da notificação na lista de destinatários.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Você pode usar o formulário de mapeamento de widget de guia para exibir widgets em uma guia e controlar sua visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de mapeamento de widget que está disponível na variável **widgetTitle** do objeto de opções de widget. Use este valor de variável como o título do widget.
Aplicação	Aplicação da guia. Por exemplo, você pode selecionar uma das aplicações como **Employee Center Pro** ou **Employee Center Pro Kiosk**.
Ativo	Opção para ativar o widget na guia.
Pedido	Número do pedido no qual você deseja que o widget apareça na guia.
Aba	Nome exclusivo da guia que você deseja associar.
Acessível por	Usuários que podem exibir os widgets. • Somente funcionários • Somente gerente • Funcionário e gerente • Todos • Gerente e outros gerentes • Funcionário, gerente e outros gerentes • Critérios do usuário: forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O widget está visível para os usuários com base no seguinte: ◦ Disponível para: grupo de usuários para o qual o widget está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio. ◦ Não disponível para: grupo de usuários para o qual o widget não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio. Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se ambos não estiverem definidos, o widget ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre a visibilidade do widget com base nos critérios do usuário, consulte Saída de critérios do usuário. **Nota:** Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode demorar mais com base nos seus critérios. Com base na sua seleção, a visibilidade do perfil é bloqueada ou disponibilizada para edição pelo funcionário.
Permitir que o funcionário controle a visibilidade	Este campo aparece somente quando você seleciona uma das opções Funcionário somente, Funcionário e gerente ou Todos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição
	Nota: Para exibir e alterar a configuração de visibilidade, incorpore o widget *Public Profile Visibility* dentro do widget configurado. Quando você seleciona o valor como **verdadeiro**, os funcionários podem ver a opção de edição usada para modificar as configurações de visibilidade. A configuração de visibilidade modificada *(employee_profile.widget_visibility)* é armazenada na tabela de preferências do usuário. **Nota:** As configurações definidas no campo **Permitir que o funcionário controle a visibilidade** têm precedência sobre as configurações definidas no campo **Acessível por** para exibir as informações. Os funcionários podem mudar a configuração do administrador e determinar o quanto das informações de perfil estão visíveis para o público. Aqui está um código de exemplo para invocar o widget Visibilidade de perfil público. `data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: opções.tabWidgetMappingId ? opções.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: opções.isUserSelectionEnabled ? opções.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: opções.widgetTitle ? opções.widgetTitle : "" });`  `Para incorporá-lo ao seu widget, use a diretiva sp-widget. Por exemplo,<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget>` Este valor de campo está disponível na variável **isUserSelectionEnabled** do objeto de opções de widget.
Widget	Widget a ser exibido na guia. **Nota:** Somente quando você mapeia um widget para a guia, as informações são exibidas dentro da guia na página de perfil do funcionário. Quando o widget estiver visível na IU, defina o valor da variável *isVisible* como **verdadeiro** no objeto de dados do script do servidor para indicar a visibilidade do widget. Por exemplo, *data.isVisible = true*. Para obter o tempo ideal de carregamento da guia, use no máximo sete widgets associados, o que pode levar 250 ms ou o equivalente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição
	Nota: Se o tipo de widget for Perfil do funcionário Visão geral, você poderá selecionar o conjunto de seções a serem exibidas neste widget.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget preenchida automaticamente com valores padrão. Para o widget **do Employee Schedule**, para enviar e-mail ou SMS, especifique os valores dos parâmetros de widget `enable_send_email` e `enable_send_sms` como verdadeiros. Para obter mais informações, consulte Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo. Para a exibição de calendário padrão, especifique o valor `default_calendar_view` como dia, semana ou mês.

Informações relacionadas

Gerenciar guias de perfil e visibilidade no Perfil do funcionário

Formulário de taxonomia

Use o formulário de taxonomia para criar sua própria taxonomia para o portal Central do funcionário.

Formulário de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que identifica a taxonomia.
Gerentes	Gerentes ou grupo de gerentes do conteúdo de taxonomia.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a taxonomia pertence. Por exemplo, Central do funcionário Pro ou Central do funcionário Pro Kiosk.
Ativo	Indica se o conteúdo de taxonomia está ativo ou não.
Domínio	Domínio ao qual o conteúdo de taxonomia pertence.
Descrição	Descrição do conteúdo de taxonomia.

Informações relacionadas

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Formulário de tópico

Use o formulário de tópico para criar tópicos para a taxonomia nova ou clonada.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
	Nota: Para obter melhores resultados de descoberta e pesquisa de tópicos, evite o caractere especial / e certifique-se de indexar novamente o conteúdo após as edições do nome do tópico. Certifique-se de que as mudanças na tabela de tópicos sejam reindexadas manualmente para suas origens indexadas correspondentes, consulte Criar e associar tópicos.
Taxonomia	Taxonomia à qual você deseja associar o tópico. Por exemplo, Central do funcionário Pro ou Central do funcionário Pro Kiosk.
Modelo	Nome do modelo de tópico. As opções disponíveis são **emp_taxonomy_topic** (para portal do EC) e **eck_taxonomy_topic** (para quiosque).
Tópico principal	Tópico primário ao qual você deseja associar este tópico. Deixe este campo em branco se o tópico que você está criando for o tópico primário. **Nota:** Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.
Aplicação	Este campo é definido como Central do funcionário por padrão.
Ativo	Opção para disponibilizar o tópico para uso.
Aplicar modelo a tópicos secundários	Opção para aplicar o modelo de tópico primário nos tópicos secundários.
Pedido	Ordem na qual você deseja que o tópico apareça.
Descrição	Breve descrição do tópico.
Ícone	Ícone que você deseja exibir para o tópico. Clique na opção **Clique para adicionar** para navegar e selecionar uma imagem que você deseja definir como o ícone do tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg. O tamanho recomendado para ícones é: • Ícone do tópico: 56 x 56 px • Ícone de subtópico: 28 x28px
Imagem de faixa	Faixa que você deseja exibir para o tópico. Clique em **Clique para adicionar...** para navegar e selecionar uma imagem que você deseja definir como a faixa do tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg. O tamanho recomendado para faixas é: • Faixa da página inicial: 1440 x 400 px • Página do tópico: 1258 x 300 px

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Gerente do tópico	Nomes dos gerentes de tópico com acesso ao tópico.
Colaborador do tópico	Nomes dos colaboradores do tópico com acesso ao tópico.
Habilitar verificação de critérios do usuário	Ao aceitar, você pode selecionar os critérios do usuário para a visibilidade do tópico. Habilite a verificação de critérios do usuário para determinar a visibilidade do tópico atual e seus tópicos secundários na navegação e no widget de tópicos populares. O conjunto de critérios também se aplica a tópicos secundários. Os critérios no conteúdo conectado ainda regem a visibilidade do conteúdo nas páginas de tópico. **Nota:** Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar os critérios do usuário para seus tópicos. Padrão: desabilitado Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o tópico está visível. Certifique-se de especificar os critérios do usuário para disponibilizar tópicos para usuários e grupos de usuários específicos. **Nota:** Quando você não especifica nenhum valor para **Disponível para** e **Não disponível para**, os tópicos não são exibidos. Este campo está disponível quando a **opção Habilitar verificação de critérios do usuário** está selecionada.
Indisponível para	Grupo de usuários para o qual o tópico não está visível. Certifique-se de especificar os critérios do usuário para tornar os tópicos indisponíveis para usuários e grupos de usuários específicos. **Nota:** Quando você não especifica nenhum valor para **Disponível para** e **Não disponível para**, os tópicos não são exibidos. Este campo está disponível quando a **opção Habilitar verificação de critérios do usuário** está selecionada.

Informações relacionadas

Criar e associar tópicos

Formulário de conteúdo pendente

Use o formulário Conteúdo de tarefas pendentes para adicionar tarefas pendentes à página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdo pendente

Campo	Descrição
Título	Nome que identifica o link de tarefas pendentes.
Tipo de conteúdo	Define o tipo de link de tarefas pendentes. • Botão Concluir: o funcionário seleciona um botão para concluir a tarefa. • Reproduzir vídeo: o funcionário inicia o vídeo para concluir a tarefa. • Exibir link: o funcionário seleciona um link para concluir a tarefa. • Assinatura eletrônica: requer uma assinatura eletrônica para concluir a tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo da Publicação de conteúdo.
Usar conteúdo do bloco	Indica que você deseja usar o conteúdo do bloco em sua tarefa pendente.
Bloquear conteúdo	O conteúdo do bloco da tarefa pendente. Aparece quando você marca **Usar conteúdo de bloco**. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.
Ativo	Indica que o conteúdo de tarefas pendentes está ativo e disponível para uso.
Texto do botão	Texto que descreve o botão. Por exemplo, para indicar conclusões de inscrição em um plano de benefícios, insira Inscrição concluída. Aparece quando o botão Concluir é selecionado em **Tipo de conteúdo**.
Modelo de assinatura eletrônica	O modelo de assinatura eletrônica usado com o tipo de conteúdo de assinatura eletrônica. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de assinatura eletrônica .
Vídeo	O link do vídeo em que você deseja que um funcionário clique.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdo pendente

Campo	Descrição
	Aparece quando você seleciona **Reproduzir vídeo** no **tipo de conteúdo**. Defina links de vídeo em Conteúdo do link. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.
Link	O link em que você deseja que um funcionário clique. Aparece quando **Exibir link** é selecionado em **Tipo de conteúdo**. Defina links em Conteúdo do link. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. **Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela.
Rich text	Área para fornecer informações detalhadas sobre a tarefa. Use as ferramentas de edição para aprimorar a aparência do texto. Aparece se você não marcar **Usar conteúdo de bloco**.

Formulário de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um link rápido.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do usuário.
Usuários	Usuários que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear usuários para selecionar usuários. Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo como usuário. Clique no ícone Adicionar endereço de e-mail para adicionar o endereço de e-mail de um usuário.
Grupos	Grupos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear grupos para selecionar os grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
	Nota: Use grupos em vez de critérios avançados do usuário para obter seus dados armazenados em cache.
Funções	Funções que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear funções para selecionar as funções.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário. **Nota:** Use grupos em vez de critérios avançados do usuário para obter seus dados armazenados em cache.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar os critérios deste usuário para uso.
Empresas	Empresas que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear empresas para selecionar as empresas.
Locais	Locais que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear locais para selecionar os locais.
Departamentos	Departamentos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear departamentos para selecionar os departamentos.
Corresponder tudo	Opção para tornar todas as condições obrigatórias quando os critérios do usuário são aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como Empresas, Locais, Departamentos e assim por diante.

Saída de critérios do usuário

Saída de critérios do usuário com base nos valores **Disponível para** e **Não disponível para**.

Saída de critérios do usuário

Disponível para	Indisponível para	Resultado
Não definido	Não definido	Acessível a todos os usuários.
Não definido	Definido	Acessível a todos os usuários, exceto os usuários que se enquadram nos critérios **Não disponível para**.
Definido	Não definido	Acessível somente aos usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para**.
Definido	Definido	Acessível somente aos usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para**.
Definido	Definido (com alguns usuários se enquadrando nos critérios **Disponível para**)	Acessível a todos os usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para** e não nos critérios **Não disponível para**.

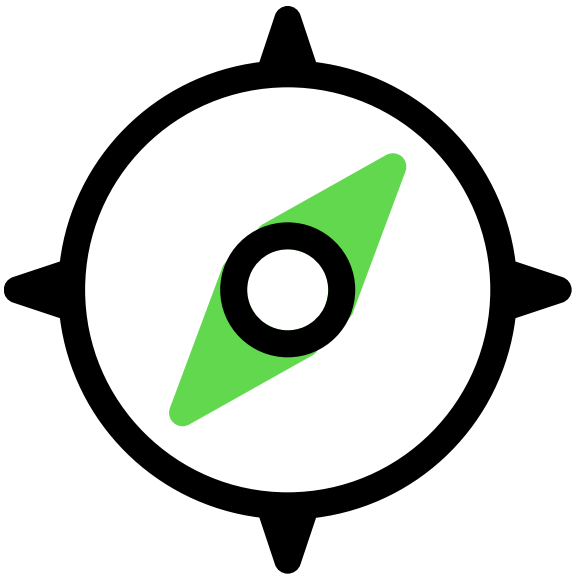
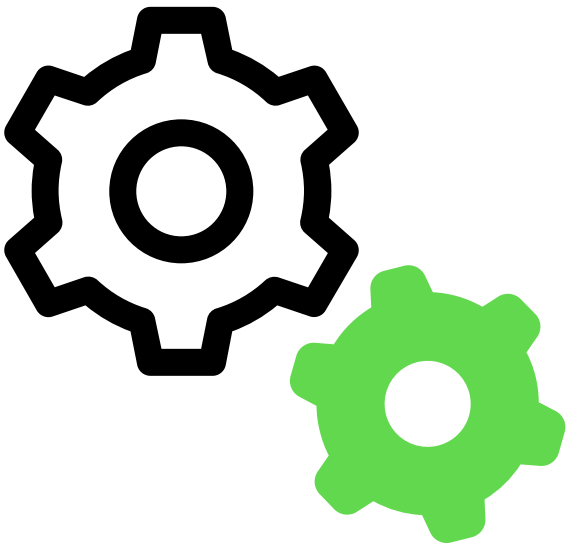
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Employee Center Pro

A Central do funcionário Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviço com ferramentas de comunicação e engajamento de funcionários, incluindo publicação de conteúdo, campanhas e comunidades de funcionários.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os conceitos e recursos da Central do funcionário - Pro.	Configure o portal e os recursos da Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

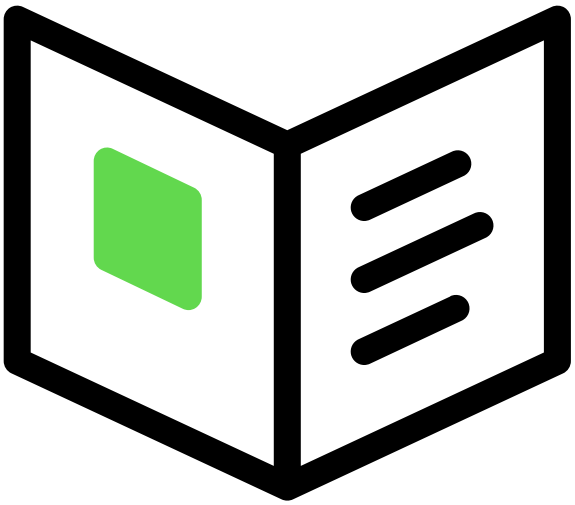
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar e gerenciar



Crie comunicações de funcionários e gerencie solicitações de conteúdo.

Referência



Veja detalhes sobre os componentes da Central do funcionário - Pro, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro é um local de destino de funcionários moderno e com vários departamentos para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Visão geral Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviço com ferramentas de comunicação e engajamento de funcionários, incluindo publicação de conteúdo, campanhas e comunidades de funcionários.

Experiência de portal unificada

Central do funcionário - Pro melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o tempo e o esforço que os funcionários gastam procurando serviços, atualizações e informações. Com o portal Central do funcionário - Pro, o acesso a informações e serviços em todos os departamentos é simplificado e pode ser acessado com qualquer dispositivo.

Plataforma de entrega de serviços extensível

As organizações podem facilmente escalonar de um único caso de uso de entrega de serviço para vários departamentos, incluindo a melhor página inicial da categoria e widgets especializados projetados para tarefas de vários departamentos.

Compromisso e comunicação com os funcionários

Os funcionários se mantêm informados sobre notícias e eventos, interagem com colegas de trabalho e líderes, recebem comunicações direcionadas e encontram respostas entre empresas.

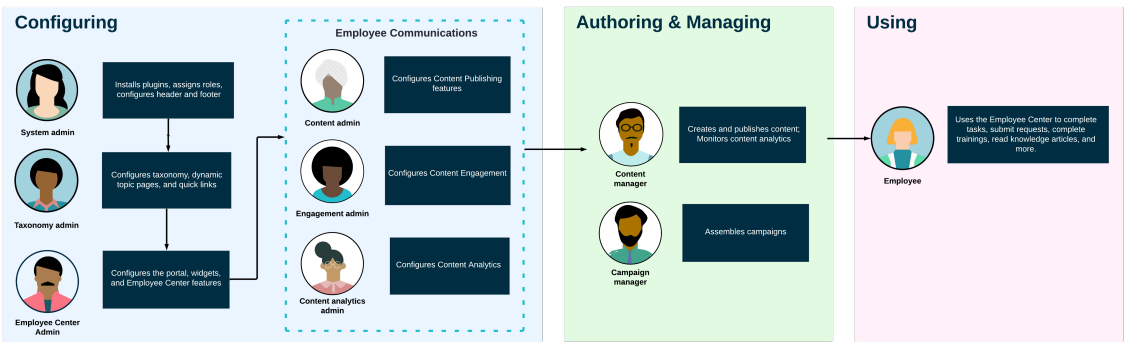
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de trabalho do Central do funcionário - Pro

O Central do funcionário - Pro permite que as organizações criem um portal do funcionário adaptado às suas necessidades. A ilustração a seguir fornece uma visão geral de como os usuários interagem com Central do funcionário - Pro.

Fluxo de trabalho da Central do funcionário - Pro



1. O administrador do sistema instala plug-ins e atribui funções.
2. O administrador de taxonomia configura a taxonomia unificada, as páginas de tópicos dinâmicos e os links rápidos.
3. O administrador da Central do funcionário configura o portal Central do funcionário, widgets e recursos, incluindo a estrutura de ação, perfil do funcionário, recomendado para você, autoatendimento guiado e favoritos entre canais.
4. O administrador de conteúdo, o administrador de compromissos e os administradores de análise de conteúdo configuram os recursos de comunicação do funcionário.
5. O gerenciador de conteúdo cria e publica conteúdo, bem como monitora as métricas de desempenho de conteúdo.

   O gerenciador de campanha reúne o conteúdo em campanhas para enviar comunicações direcionadas a públicos específicos em vários canais.
6. Os funcionários usam o Central do funcionário para concluir tarefas e treinamentos, enviar solicitações, ler artigos de conhecimento e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central do funcionário - Pro, consulte:

- Configuração da Central do funcionário - Pro
- Como gerenciar comunicações de funcionários
- Referência do Central do funcionário - Pro

Configuração da Central do funcionário - Pro

Orientação para configurar Central do funcionário - Pro.

Nos links abaixo, os recursos Central do funcionário - Pro são organizados em categorias, cada uma com sua própria página principal para ajudar a orientar os usuários durante o processo de configuração.

- Configurações do administrador

  Instale plug-ins, atribua funções a usuários para que eles possam configurar recursos Central do funcionário - Pro e personalize o portal com um tema, rodapé e suporte para idiomas da direita para a esquerda.

- Experiência de navegação

  Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo.

- Experiência de pesquisa

  Aprimore a experiência de pesquisa.

- Gestão de tarefas

  Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

- Comunicações do funcionário

  Informe e envolva seus funcionários.

- Melhoria contínua

  Melhore a eficiência e o desempenho por meio de feedback e análises.

Informações relacionadas

Configurando Central do funcionário para dispositivos móveis

Central do funcionário - Pro Quiosque

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Central do funcionário para Zoom

Central do funcionário - Pro configurações de administrador

Como administrador do sistema, instale plug-ins Central do funcionário - Pro, atribua funções a usuários para que eles possam configurar recursos Central do funcionário - Pro, defina o tema, o cabeçalho e o rodapé e habilite o suporte a idiomas da direita para a esquerda.

A aplicação Central do funcionário - Pro fornece páginas de portal prontas para uso com widgets relevantes necessários para oferecer uma experiência de portal centrada no funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Instalar plug-ins
2. Atribuir funções
3. Configure o portal:
   - Personalizar Central do funcionário tema do portal
   - Central do funcionário cabeçalho global
   - Configuração do rodapé
   - Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda
   - Personalize as páginas do portal, como a página inicial:

     Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir todas as páginas.

     A página inicial Central do funcionário - Pro é `ec_pro_home`
   - Modifique o assunto e o corpo da notificação por e-mail, como quando uma nova tarefa é atribuída: Modificar layout de notificação por e-mail

Como fazer upgrade para a Central do funcionário - Pro

Orientação sobre como preparar e executar um upgrade da Central do funcionário para a Central do funcionário Pro.

Instalar Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro estende as capacidades Central do funcionário padrão e fornece uma plataforma para os funcionários se comunicarem e se envolverem.

Antes de Iniciar

Central do funcionário - Pro requer uma assinatura separada do restante da Now Platform. Se você já estiver usando Central do funcionário e quiser fazer upgrade para Central do funcionário - Pro, entre em contato com o gerente de contas da ServiceNow para comprar a assinatura.

Nota: Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o no Catálogo de serviços do Now Support. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in .

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Instale o plug-in Enterprise Service Management Integrations Framework (sn_hr_integ_fw) para permitir que Central do funcionário - Pro se integre a sistemas de terceiros. Consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário - Pro O instala os seguintes plug-ins dependentes:

Central do funcionário aplicação (sn_ex_sp)

Instala um portal e uma estrutura personalizáveis de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que oferece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Core da Central do funcionário (sn_hr_sp)

Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários.

Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)

Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para entrega de serviço de vários departamentos.

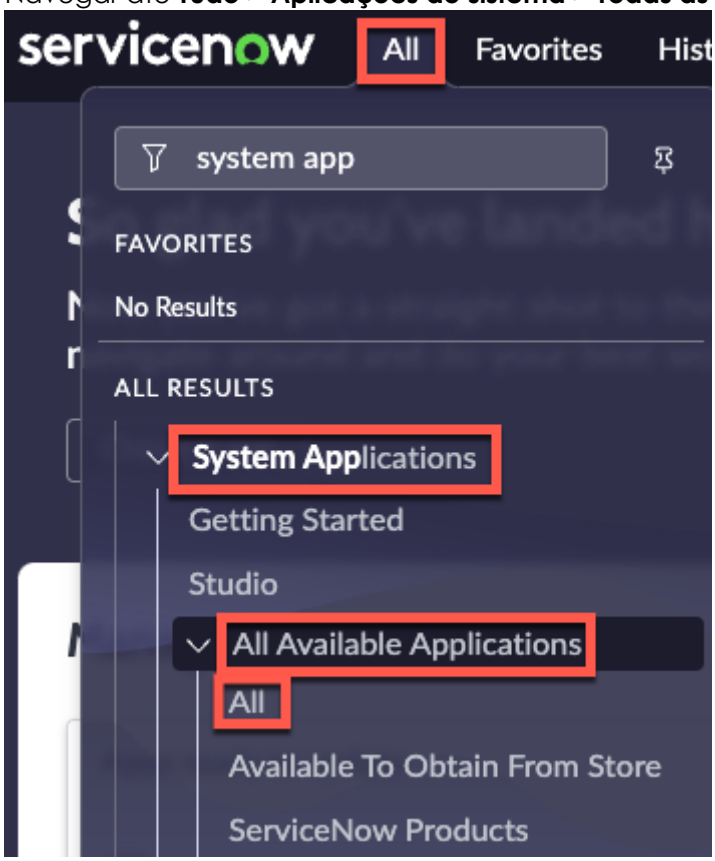
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências dos funcionários.

Para obter informações sobre funções, tabelas e widgets instalados com Central do funcionário - Pro, consulte Componentes instalados com Central do funcionário - Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário - Pro.

4. Marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração** para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou reparar a instalação com os dados de demonstração marcados.

   Nota: Os dados de demonstração do plug-in dependente não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração verificados. Consulte Reparar uma aplicação ServiceNow .

5. Selecione **Instalar**.
6. Executar o script de correção **Defina tópicos primários para a taxonomia do funcionário** para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado.
   Para obter mais informações, consulte Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

O que Fazer Depois

- Verifique e permita todos os privilégios RCA (Requested Caller Access, acesso de solicitante solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações RCA, consulte Executar fix-script para aprovações de RCA.
- Instale plug-ins para estender Central do funcionário - Pro capacidades:

  Experiências de conteúdo (sn_ca)

  Empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa ao público certo no momento certo. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar experiências de conteúdo.

  Publicação de conteúdo (sn_sd)

  Use a Publicação de conteúdo para criar diferentes tipos de informações que você deseja distribuir para seus funcionários. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar a Publicação de conteúdo.

  Análise de conteúdo (sn_cda)

  A Análise de conteúdo ajuda a decidir quando o conteúdo está obsoleto, precisa ser atualizado e o quanto seus funcionários estão comprometidos com sua comunicação. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Análise de conteúdo.

  Governança de conteúdo (sn_cg)

  Governança de conteúdo O fornece uma maneira simplificada para os funcionários solicitarem a criação de conteúdo, acompanhar o andamento, visualizar o conteúdo e aprová-lo antes que ele seja publicado. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativação do Governança de conteúdo

Informações relacionadas

Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer upgrade para Central do funcionário - Pro da Central de serviços ao funcionário (RH)

Migre para o portal Central do funcionário - Pro para fornecer aos funcionários um portal unificado e experiências de conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Central do funcionário é entregue a todos os clientes como uma aplicação padrão e Central do funcionário - Pro é uma aplicação licenciada e deve ser instalada separadamente. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Nota: Se você já é um cliente e usa a Central de serviços a funcionários, para experimentar as capacidades aprimoradas de experiência de conteúdo, atualize para a aplicação Central do funcionário - Pro mais recente de ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre as etapas de instalação, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Procedimento
1. Instalar Central do funcionário - Pro para obter os recursos mais recentes.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.

   Nota: Execute os **Scripts de correção** somente se quiser redefinir a página inicial do portal existente e as páginas de tópico para a página inicial Central do funcionário padrão.

3. Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Central do funcionário**.
4. Clique em abrir o script de correção de **instalação fácil da Central do funcionário**.
5. Na linha `"var runManually = false"`, altere o valor **de false** para **true**.
6. Execute o script de correção.
7. Clonar taxonomia para conteúdo de funcionários.
8. Pesquisa com IA para Experiências selecionadas
9. Configure o widget **Meus itens ativos**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do widget Meus itens ativos.
10. Configurar **Links rápidos**.
    Para obter mais informações, consulte Configuração de links rápidos.
11. Configure o rodapé do portal.
    Para obter mais informações, consulte Configuração do rodapé.

Resultados
Isso atualiza a Central de serviços ao funcionário com os Central do funcionário - Pro temas e capacidades mais recentes.

Plug-ins do Central do funcionário - Pro

Descubra os Central do funcionário - Pro plug-ins incluídos prontos para uso em uma nova instância ServiceNow®, bem como os plug-ins que são instalados quando você faz upgrade para Central do funcionário - Pro.

Instalado com Central do funcionário - Pro

Os plug-ins de dependência a seguir são instalados com Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
Central do funcionário (sn_ex_sp)	Instala um portal e uma estrutura personalizáveis de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que oferece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.
Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro)	Central do funcionário - Pro estende as capacidades Central do funcionário padrão e fornece uma plataforma para os funcionários se comunicarem e se envolverem. Instalar Central do funcionário - Pro
Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais (sn_hr_integ_fw)	Permite que Central do funcionário - Pro se integre a sistemas de terceiros. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais
Core da Central do funcionário (sn_hr_sp)	Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários.
Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)	Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para entrega de serviço de vários departamentos.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências dos funcionários.
Publicação de conteúdo (sn_sd)	Use a Publicação de conteúdo para criar diferentes tipos de informações que você deseja distribuir para seus funcionários. Ativar a Publicação de conteúdo
Experiências de conteúdo (sn_ca)	Empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa ao público certo no momento certo. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) Ativar experiências de conteúdo

Para saber mais sobre as tabelas, funções e widgets instalados, consulte Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para estender capacidades Central do funcionário - Pro

Os plug-ins a seguir estão disponíveis após a instalação de Central do funcionário - Pro. Não é necessário instalar todos os plug-ins, no entanto, alguns plug-ins dependem de outros para funcionar.

Plug-ins opcionais para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
Perfil do funcionário (sn_employee)	Aprimore a experiência do funcionário com um perfil unificado e configurável que oferece informações abrangentes relacionadas ao trabalho, extensibilidade entre unidades de negócios e configurações de visibilidade personalizadas.
Comunidades (com.sn_communities)	O plug-in Comunidades é compatível com Fóruns de funcionários, onde os funcionários podem se conectar, interagir e colaborar entre si. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativar plug-ins de Comunidades
Análise de conteúdo (sn_cda)	A Análise de conteúdo ajuda a decidir quando o conteúdo está obsoleto, precisa ser atualizado e o quanto seus funcionários estão comprometidos com sua comunicação. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativar Análise de conteúdo
Governança de conteúdo (sn_cg)	Governança de conteúdo O fornece uma maneira simplificada para os funcionários solicitarem a criação de conteúdo, acompanhar o andamento, visualizar o conteúdo e aprová-lo antes que ele seja publicado. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativação do Governança de conteúdo

Para obter mais informações, consulte o Lista de plug-ins (Yokohama) .

Ativar experiências de conteúdo

Você pode ativar o plug-in Content Experiences [sn_ca] se tiver a função de administrador para entregar conteúdo direcionado e campanhas para manter os funcionários informados e engajados. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Experiências de conteúdo ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Componentes instalados com experiências de conteúdo

Propriedades instaladas com experiências de conteúdo

Criação de campanhas

Ativação do Envolvimento com conteúdo

Você pode ativar o plug-in Content Engagement [sn_ce] se tiver a função de administrador para habilitar atividades de engajamento de funcionários (ícones de reação, comentários ou compartilhamento de conteúdo) com o portal e conteúdo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Publicação de conteúdo [sn_cd]: Ativar a Publicação de conteúdo

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Componentes instalados com Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo

Ativar a Publicação de conteúdo

Ative a Publicação de conteúdo [sn_cd] para criar e distribuir conteúdo envolvente para funcionários. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Para usar o recurso Comunidades de funcionários, ative o plug-in Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instalar Central do funcionário - Pro

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Componentes instalados com a Publicação de conteúdo

Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Configurar comunicações do funcionário

Ativação do Governança de conteúdo

Você pode instalar a aplicação Governança de conteúdo (sn_cg) para fornecer um método simplificado para os funcionários solicitarem conteúdo a ser criado para a Publicação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative estes plug-ins:

- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

Informações relacionadas

Componentes instalados com a Governança de conteúdo

Como gerenciar solicitações de conteúdo

Central do funcionário - Pro funções

Central do funcionário - Pro Os plug-ins do incluem as funções necessárias para configurar e usar os recursos do. Saiba mais sobre as funções e as tarefas que elas podem executar.

Usuários e funções são configurados no nível da plataforma. Para obter informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Central do funcionário Administrador [sn_hr_sp.esc_admin]	Um usuário com esta função pode gerenciar e configurar o Central do funcionário. **Nota:** O sp_admin e o esc_admin têm direitos de script. Essas funções podem criar um widget e executar um script para atualizar tabelas entre escopos.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrador de taxonomia [taxonomy_admin]	Um usuário com esta função pode atualizar e modificar qualquer taxonomia criada nos nomes das tabelas de taxonomia e tópico.	user_criteria_admin
Gerenciador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como gerente de taxonomia pode gerenciar tópicos e conteúdo conectado, mas não pode gerenciar o registro de taxonomia.	Não aplicável
Colaborador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como colaborador de taxonomia pode associar conteúdo aos tópicos.	Não aplicável
Gerenciador de tópicos	Um critério do usuário no registro do tópico para descentralizar a gestão de tópicos. Usuários atribuídos como gerentes de tópico podem criar, mover ou clonar tópicos dentro ou entre taxonomias, dependendo dos direitos atribuídos a eles.	Não aplicável
Colaborador do Tópico	Um critério do usuário no registro do tópico para tarefas de nível de gerenciamento de tópico, como manipulação de conteúdo conectado,	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
	conteúdo de recursos, Base de conhecimento	

Perfil do funcionário

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Funções e descrições do perfil do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Configura o perfil do funcionário	• image_admin • ml_admin

Análise de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo.

Funções e descrições de análise de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de análise de conteúdo [sn_cda.analytics_admin]	Configura perfis de acompanhamento e personaliza painéis	• sn_cdap.admin • user_admin • sn_cda.analytics_reader
Leitor de análise de conteúdo [sn_cda.analytics_reader]	Pode exibir e interagir com painéis	pa_viewer

Envolvimento com conteúdo

Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

Funções e descrições de compromisso com o conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de compromisso com conteúdo [sn_ce.admin]	Configura ícones de reação para artigos de notícias Envolvimento com conteúdo	sn_ce.moderator
Moderador de compromisso com o conteúdo	Pode remover comentários relatados de artigos de notícias	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições de compromisso com o conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_ce.moderator]		

Experiências de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Criação de campanhas.

Funções e descrições de experiências de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de campanha [sn_ca.campaign_admin]	Pode acessar, modificar ou excluir qualquer campanha	• sn_ca_pa.admin • sn_ca.campaign_manager
Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager]	Cria conteúdo, reúne conteúdo em campanhas e revisa as métricas de desempenho do conteúdo publicado	• pa.viewer • sn_ca.content_manager • sn_ca.campaign_approver
Aprovador de campanha [sn_ca.campaign_approver]	Revisa e aprova campanhas	sn_cd.content_approver

Governança de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Como gerenciar solicitações de conteúdo.

Funções e descrições de governança de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de governança [sn_cg.governance_admin]	Pode acessar, atribuir ou modificar qualquer solicitação de conteúdo	sn_cg.governance_manager
Gerente de governança [sn_cg.governance_manager]	Pode acessar solicitações de conteúdo em aberto e modificar o status	Nenhum(a)

Publicação de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Como criar comunicações do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições da Publicação de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de conteúdo [sn_cd.content_admin]	• Definir Propriedade do conteúdo • Conectar a Publicação de conteúdo com um Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo	• Gerenciador de conteúdo [sn_cd.manager] • Proprietário do modelo [sn_cd.content_template_owner] • sn_cg.governance_admin • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_cd.content_category_owner • sn_cda.analytics_admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager
Gerenciador de conteúdo [sn_cd.content_manager]	Criar, editar e publicar conteúdo na Publicação de conteúdo	• localization_solicitante • sn_cg.governance_manager • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_esign.config_manager • sn_cd.content_approver • sn_cda.analytics_reader
Aprovador de conteúdo [content_approver]	Revisa e aprova conteúdo	approver_user
Proprietário da categoria de conteúdo [sn_cd.content_category_owner]	Criar, editar e excluir categorias de conteúdo	Nenhum(a)
Responsável pelo Modelo [sn_cd.content_template_owner]	Esta função permite que os usuários criem Modelos de conteúdo para criação e publicação de conteúdo de artigos de notícias.	sn_cd.content_manager

Configurar Central do funcionário - Pro gestão de tarefas

Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Configure a experiência de tarefa do funcionário com o Hub de aprovação.
2. Permita que os funcionários tenham acesso com um único clique às suas aplicações web, tanto aplicações integradas ao SSO quanto aplicações personalizadas sem SSO com Inicializador da aplicação
3. Permita que os gerentes evoluam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados para conhecer e entender melhor suas equipes e requisitos com Central de gerentes
4. Programe e gerencie compromissos em várias unidades de negócios, como suporte de TI, consultas de RH ou outras unidades de negócios com Agendamentos.

Hub de aprovações

Habilite o aprovador com as informações no contexto para decisões de aprovação fundamentadas e priorizadas.

Use os modelos de aprovação com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões fundamentadas. Você pode configurar tipos de aprovação individuais para exibir as informações específicas da solicitação, mantendo um layout consistente semelhante a outros tipos de aprovação.

Melhore a produtividade com uma caixa de entrada de aprovações unificada. Você pode gerenciar solicitações de aplicações internas e externas de um local. Os aprovadores podem aprovar ou devolver despesas do Concur ao solicitante diretamente da Central do funcionário Pro com uma experiência omnicanal configurável.

Experiência configurável

Aprimore a experiência do funcionário e do aprovador configurando as informações e ações para cada tipo de aprovação.

Caixa de entrada de aprovações unificada

Gerencie todas as suas aprovações em um local unificado em aplicações de negócios, como SAP Concur e Workday, sem alternar as ferramentas.

Aprovações omnicanal

Encontre os funcionários onde eles estão para gestão de aprovação de todos os canais, como NowMobile, Outlook e MS Teams.

Usuário e funções de aprovações

Funções de usuário

Funções de usuário	Função necessária
Administrador de aprovações	sn_hr_sp.esc_admin
Administrador da estrutura do ESM	sn_hr_integr_fw.admin
Administrador do Workday	sn_hr_workday.admin
Administrador do Flow Designer	flow_designer

Para obter mais informações, consulte Integração do hub de aprovações com SAP o Concur e Integração do hub de aprovações com Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funciona a integração externa

A integração do hub de aprovações permite que você compartilhe dados entre as duas plataformas, automatize processos e melhore a eficiência. Aqui estão as etapas envolvidas na integração de ServiceNow e aplicações externas, como SAP Concur e Workday.

Veja o que um administrador pode fazer.

Como administrador

- Use integrações pré-criadas e a capacidade de criar integrações personalizadas.
- Extraia dados externos e transforme-os para exibição em Central do funcionário - Pro.
- Use a configuração de tarefas pendentes padrão e a configuração de tarefa para personalizar os fluxos de aprovação.
- Habilite ações rápidas para processar a solicitação.
- Sincronize dados e status entre as aplicações.

Veja o que um aprovador pode fazer.

Como um aprovador

- Exiba e gerencie solicitações abertas e atribuídas de ServiceNow e aplicações externas de um local unificado.
- Tome decisões de aprovação com base nas informações contextuais configuradas na configuração de tarefas pendentes e na configuração de tarefas.
- Execute ações rápidas para processar a solicitação.

Aqui está o que um funcionário pode fazer.

Como funcionário

- Envie suas solicitações de aprovação de aplicações internas e externas.
- Exiba o andamento ou o status da solicitação.

Para obter mais informações, consulte Referência de experiência de aprovações e Usar hub de aprovações.

Integrações do hub de aprovação

A integração do Hub de aprovação com diferentes aplicações externas permite que diferentes pontos de acesso cumpram as tarefas de aprovação organizacional.

Integração do hub de aprovações com SAP o Concur

Habilite o acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externas, como SAP o Concur de Central do funcionário - Pro. O spoke SAP do Concur foi criado pela Bristlecone, Inc.

Usando a Integração do hub de aprovações com SAP o Concur, você pode executar as seguintes ações em Central do funcionário - Pro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Extraia metadados de despesas e relatórios SAP do Concur para uma aplicação ServiceNow.
- Exiba os relatórios de despesas SAP do Concur, itens de linha de despesa, recibos, itemizações e comentários da sua instância ServiceNow.
- Permita que os aprovadores exibam, enviem de volta e aprovem as tarefas diretamente de Central do funcionário - Pro.

Pré-requisitos

Lembre-se das seguintes informações antes de começar a integração:

- Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins:
  - Central do funcionário - Pro
  - Spoke doSAP Concur 2.0.0 e superior *(sn_sap_concur_spok)*
  - Integração do hub de aprovações com SAP plug-in Concur *sn_ex_cnc*
  - Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

    Nota: Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

- A integração do hub de aprovações com SAP o Concur é compatível com o patch 3 da Central do funcionário - Utah como a versão mínima compatível para que a funcionalidade funcione em Utah.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integre Integração do hub de aprovações com SAP o Concur com ServiceNow, crie registros de credenciais e crie registros de conexão conforme explicado em Spoke SAP do Concur .
- Entenda os conceitos básicos de integrações e processos de negócios do SAP Concur .

Nota: Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário.

Fluxo de trabalho de aprovaçõesSAP do Concur

Ao usar a experiência de aprovações Central do funcionário - Pro, você pode realizar as seguintes ações:

- Sincronize os relatórios de despesas SAP do Concur com a página **Minhas tarefas** em Central do funcionário - Pro.
- Exiba e gerencie relatórios de despesas, itens de linha de despesa, recibos, itemizações e comentários.
- Permita que os aprovadores executem ações rápidas, como aprovar ou retornar uma solicitação com comentários.
- Aproveite os fluxos de usuário e de aprovação do Concur do hub de aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar aprovações do SAP Concur

Como administrador, você pode sincronizar, exibir, rastrear e atender às solicitações de outras aplicações de negócios, como SAP o Concur, de um local Central do funcionário - Pro unificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba relatórios de despesas, itemizações e recibos da conta SAP do Concur na sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração do Concur** (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. Clique em **Novo** ou atualize a configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração

Campo	Descrição
URL base	URL base da instância. Por exemplo, supondo que o URL base de `https://api.example.com/`, o endpoint `/reports` se refira a `https://api.example.com/reports`.
Caminho relativo do relatório	Caminho relativo do relatório `/goto/expense-report/{report_id}`.
Ativo	Status da aplicação web. Somente quando uma configuração do Concur está ativa, a tabela Relatórios de despesas do Concur obtém a URL do relatório preenchida. O mesmo URL é usado pela IU da página **Minha tarefa** para redirecionar para o sistema Concur.
Domínio	Domínio da configuração. Este campo é preenchido automaticamente pelo domínio atual e é usado para Domain Separation. Por domínio, somente uma configuração do Concur pode estar no estado ativo.

4. Clique em **Salvar**.
   A configuração está concluída.

Resultados

A URL base e o caminho relativo ajudam a exibir os relatórios obtidos e os metadados de despesas do SAP Concur. O URL base e o caminho relativo ajudam o aprovador a navegar até SAP o Concur a partir da respectiva aprovação ou relatório para obter mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencher relatório e metadados SAP do Concur

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outras aplicações de negócios, como SAP o Concur. Exiba os relatórios de despesas, itemizações e recibos do Concur da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao sincronizar solicitações, você pode exibir, rastrear e gerenciar as solicitações pendentes do SAP Concur diretamente de Central do funcionário - Pro.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para buscar os dados.

a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Fornecer**, selecione **Integração do Concur**e clique em **Executar trabalho** para buscar o relatório de despesas do Concur. Este trabalho usa o serviço **Buscar relatórios do Concur** para buscar o usuário e os dados do relatório usando o fluxo **Obter relatórios do Concur** disponível.

b. Navegar até **Definição do sistema** > **Trabalhos programados** e execute o trabalho **Extrair relatórios do Concur** para sincronizar as atualizações automaticamente de acordo com uma programação configurada ou com base na necessidade.

Por padrão, os relatórios do Concur são sincronizados diariamente e os dados dos últimos três meses são obtidos. O administrador pode configurar a frequência do trabalho agendado.

Nota: Para garantir que você tenha os dados mais recentes do Concur, o trabalho agendado diariamente busca os novos registros e todas as mudanças nos registros existentes.

2. Opcional: Verificar o andamento do trabalho de **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de trabalhos.**

3. Opcional: Verifique os dados preenchidos das seguintes tabelas:

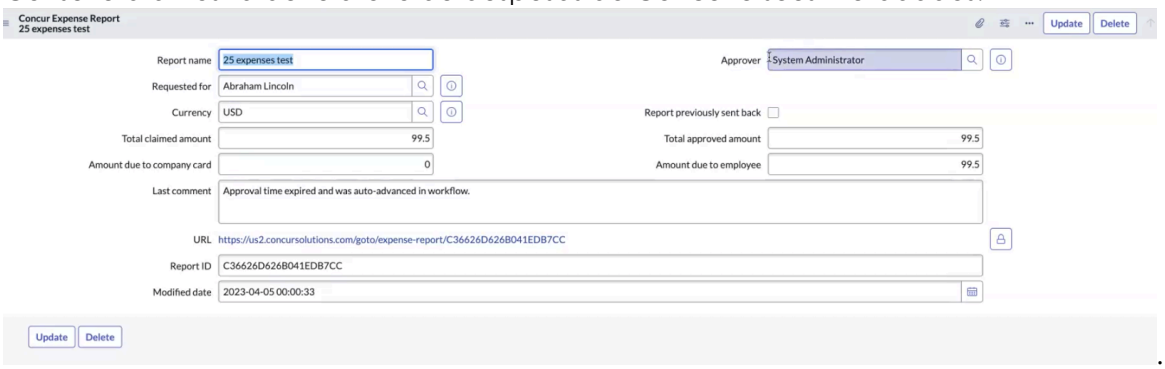
- Preparação do relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
- Relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report)
- Mapeamentos de usuário do Concur (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
- Detalhes de sincronização do Concur (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
- Entrada do Concur Expense (sn_ex_cnc_concur_expense)
- Comentários do Concur (sn_ex_cnc_concur_comment)

Nota: Os dados de entrada de despesas do Concur e de comentários do Concur são preenchidos em tempo real quando o aprovador clica na solicitação em aberto na página **Minhas tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As tabelas mostram os relatórios de despesas e os metadados relacionados. Consulte a amostra de relatório de despesas do Concur e seus metadados.



Trouble?
Se os relatórios não forem exibidos no relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report), verifique as credenciais (oauth_2_0_credentials) com nomes *SAP Concur* e *SAP Concur v4 Credentials*. Se as credenciais estiverem corretas, consulte **Obter execução de fluxo de relatórios do Concur** para obter mais informações.

Resultados
A integração SAP do Concur sincroniza as solicitações automaticamente e exibe as solicitações em aberto pendentes em **Minhas tarefas**.

O que Fazer Depois
Você pode navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Spoke do SAP Concur** > **Detalhes de sincronização do Concur** para verificar o carimbo de data/hora da última sincronização.

- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas dos** aprovadores.
- As mudanças nos relatórios e solicitações são refletidas quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.
- (Opcional) Você pode desabilitar o trabalho agendado marcando o trabalho como inativo em **Definição do Sistema** > **Trabalho agendado**.

Prossiga para Configuração de tarefas pendentes e use o padrão **Aprovação** | Configuração de tarefa do SAP Concur .

Usar configuração de tarefa para aprovações SAP do Concur

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações contextualizadas sobre as solicitações de aprovação para melhorar os fluxos de trabalho de aprovação.

Antes de Iniciar
As seguintes **configurações de tarefas pendentes** (sn_hr_sp_todos_config) estão disponíveis por padrão.

- Relatório de despesas do Concur – Aprovação
- Relatório de despesas do Concur - Concluído

As configurações de tarefas pendentes são baseadas na tabela de **tarefas pendentes de integração extraída** e mostram as aprovações do Concur Aberto e Concluído em Minhas tarefas. Para obter mais informações sobre a configuração de tarefas, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como **Aprovação | SAP Concur**.
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilitar configuração de tarefa para aprovações
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios.
   - Use o construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes. Por exemplo, o estado A fazer é *open*, a tabela de origem é *sn_ex_cnc_concur_report*e Ativo é *true* e assim por diante.
   - Nome da tabela definido na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
   - A tabela de referência é **o relatório de despesas do Concur** [sn_ex_cnc_concur_report].
   - Use os campos {reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} para exibir o nome da tabela, a data de criação e o status.
   - Certifique-se de configurar os parâmetros do widget para atender aos seus requisitos. Por exemplo, defina os valores *showItemizations* e *showAttachments* como **verdadeiros** para mostrar anexos e itemizações. Quando *showReportTotals* é verdadeiro, o relatório mostra a soma total de todas as despesas.
5. Use a configuração da guia padrão **Despesas** e **comentários**ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - A guia **Despesas** mostra todas as despesas do relatório do Concur. O widget é **o Concur Expense** e **o Concur Expense Mobile**. Você pode ver Itemizações e recibos.
   - A guia **Comentários** mostra todos os comentários do relatório do Concur. O widget é **Comentários do Concur**.
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário. Selecione as **ações do Concur** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar**, **Exibir recibos**e **Devolver**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultados

Com base nesta configuração, os aprovadores veem as informações no contexto sobre a aprovação do Concur e processam a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

O que Fazer Depois

Os usuários do aprovador podem ver informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar hub de aprovações.

Integração do hub de aprovações com Workday

Habilite o acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externos, como Workday de Central do funcionário - Pro. O Workday spoke foi criado pela Bristlecone, Inc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a integração do hub de aprovações com Workday, você pode executar as seguintes ações de Central do funcionário - Pro:

- Extraia informações do funcionário de Workday para solicitações de folga, solicitação de correção de folga, licença, planilha de horas, mudança de trabalho, requisição de trabalho, rescisão, autorização de gastos e detalhes de remuneração para uma aplicação ServiceNow.
- Exiba as informações Workday da sua instância ServiceNow.
- Permita que os aprovadores exibam, rejeitem e aprovem as tarefas diretamente de Central do funcionário - Pro.

Configuração da aplicação

Verifique se você tem as versões mais recentes dos seguintes plug-ins:

- Central do funcionário - Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

  Nota: Fazer upgrade de v2.0.6 para v 3.0.0

- Workday HR Spoke
- App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

Pré-requisitos

Antes de começar a trabalhar na integração Workday, familiarize-se com as etapas a seguir.

- Certifique-se de ter a licença HRSD pro/Enterprise que inclui o EC Pro. A integração Workday não está disponível para Central do funcionário - Pro autônomo.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integre Workday a ServiceNow, conforme explicado em Spoke Workday de RH e Conexões e credenciais .
- Ative e execute o fluxo de programação que extrai detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.
- Entenda os componentes instalados conforme explicado em Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday
- Entenda os conceitos básicos da integração com Workday e dos processos de negócios.

Nota: Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário.

Workday fluxo de trabalho de aprovações

Melhore a produtividade gerenciando fluxos de aprovação de terceiros de Central do funcionário - Pro. Esta é uma lista das Workday configurações de pendências compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workday tabelas compatíveis

Configuração de tarefas pendentes	Nome da tabela
Tarefas pendentes de solicitação de mudança de trabalho	sn_hr_workday_job_change_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de requisição de trabalho	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de licença de dispensa	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de autorização de gastos	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de rescisão	sn_hr_workday_termination_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de licença	sn_hr_workday_time_off_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de correção de folga	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de planilha de horas	sn_hr_workday_todo
Tarefas pendentes de solicitação de mudança de remuneração	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

Por padrão, as configurações de tarefas pendentes estão disponíveis para **Aberto** e **Concluído**.

Nota: Para obter mais informações no nível de campo sobre licenças, planilhas de horas, folgas, mudança de remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho ou licença, consulte Spoke do RH do Workday .

Para obter informações de referência adicionais, consulte Referência de experiência de aprovações.

Buscar Workday relatórios

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outras aplicações de negócios, como Workday. Exiba Workday relatórios, licenças, remuneração e outras informações da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin, sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de aprovação do Workday de configuração** e defina o valor **Ativo** como **Verdadeiro** para executar os relatórios.
2. Configure o **Intervalo de carregamento** e **a Data e hora de início do carregamento inicial** conforme explicado em Configurar tarefas pendentes do Workday.
3. Ative o fluxo de programação que extrai dados do Workday, conforme explicado em Ativação de fluxos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base na configuração e nas permissões, os dados com novos registros e quaisquer mudanças nos registros existentes são extraídos para os registros de preparação.

4. Verificar o andamento do trabalho de **Tudo** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Rastreador de trabalhos da Integração com Workday.**
   Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalho do Workday e Exibir tarefas do Workday.
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** para verificar os registros de itens de preparação, tarefas pendentes e tarefas pendentes.
   Aqui está um exemplo de solicitação de mudança de remuneração. Você pode ver os registros semelhantes para outras configurações de tarefas pendentes.
   - Preparação da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Tarefas pendentes da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Itens de tarefas pendentes da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Consulte o exemplo de relatório Workday e seus metadados.
   Depois que os dados forem extraídos para tabelas de preparação, use mapas de transformação para mover dados para tabelas de destino.

   Nota: Se os dados do evento não forem exibidos na tabela de eventos do Workday, verifique as credenciais do Workday. Se as credenciais estiverem corretas, verifique a execução do fluxo **de integração com Workday** e a execução do subfluxo **Importação agendada de pull-Todos do Workday** para obter mais informações.

7. Use mapas de transformação e verifique os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino, conforme explicado em Usar mapas de transformação.
   Os dados obtidos agora são transformados para exibição em **Minhas tarefas**.

   Nota: Quando as tarefas pendentes não forem carregadas na página Minhas tarefas, verifique a transformação de dados nos registros de preparação, tarefas pendentes e itens pendentes. Se você vir problemas, consulte credenciais e execução de fluxo para obter mais informações.

Resultados

A integração Workday sincroniza as solicitações automaticamente e transforma os dados para exibir as solicitações Workday abertas pendentes em **Minhas tarefas**.

O que Fazer Depois

Prossiga para **Configuração de tarefas pendentes** e use o padrão **Aprovação** | Configuração de tarefa do Workday .

Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece uma vez a cada 30 dias.

Nota: Para proteger dados confidenciais, certifique-se de remover a função de administrador de RH do administrador de TI. Esta etapa garante que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais. Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas dos** aprovadores.
- As mudanças nos relatórios e solicitações são refletidas quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.

Configurar tarefas pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração única para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de extração de configuração**.
   Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte este artigo da base de conhecimento .
2. No formulário, preencha os campos:

Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday

Campo	Descrição
Nome do relatório de RAAS de tarefas pendentes do Workday	Nome do relatório extraído do Workday. **Nota:** Certifique-se de fornecer o nome exato do relatório para a sincronização apropriada.
Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday	Proprietário do relatório. **Nota:** Certifique-se de fornecer o nome exato do proprietário para uma sincronização apropriada.
Data e hora de início do carregamento inicial	Data e hora a partir das quais você deseja extrair tarefas pendentes do Workday para a ServiceNow.
Intervalo de carregamento	Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas. Exemplo: para carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no campo **Trabalho iniciado em** no Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo limite de chamada de saída será exibido em ServiceNow. Você deve diminuir o intervalo de carregamento. Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até o horário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar configuração de tarefa para Workday aprovações

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações contextualizadas sobre as solicitações de aprovação para melhorar os fluxos de trabalho de aprovação.

Antes de Iniciar

As configurações de tarefas pendentes são baseadas na tabela de tarefas **pendentes de integração extraída** e mostram as aprovações **Abertas** e **Concluídas** em **Minhas tarefas**. Para obter mais informações sobre a configuração de tarefas, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como **workday**.
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilitar configuração de tarefa para aprovações para obter mais informações contextuais sobre a solicitação.
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios. Nome da tabela definido na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
5. Use a configuração de guia padrão ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - A guia **Detalhes** mostra todas as informações adicionais sobre a solicitação.
   - A guia **Comentários** mostra todos os comentários sobre a solicitação.
   - A guia **Anexos** mostra todos os anexos sobre a solicitação.
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário. Selecione as ações para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultados

Com base nesta configuração, os aprovadores veem as informações no contexto sobre a aprovação Workday e processam a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

O que Fazer Depois

Com base na configuração, o aprovador pode ver informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar hub de aprovações.

Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Forneça aos aprovadores mais informações contextualizadas sobre as solicitações de aprovação para fluxos de trabalho de aprovação informados e priorizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada configuração de tarefa está associada a uma tabela que é uma extensão da configuração de tarefas pendentes. Defina as seguintes seções de configuração de tarefa:

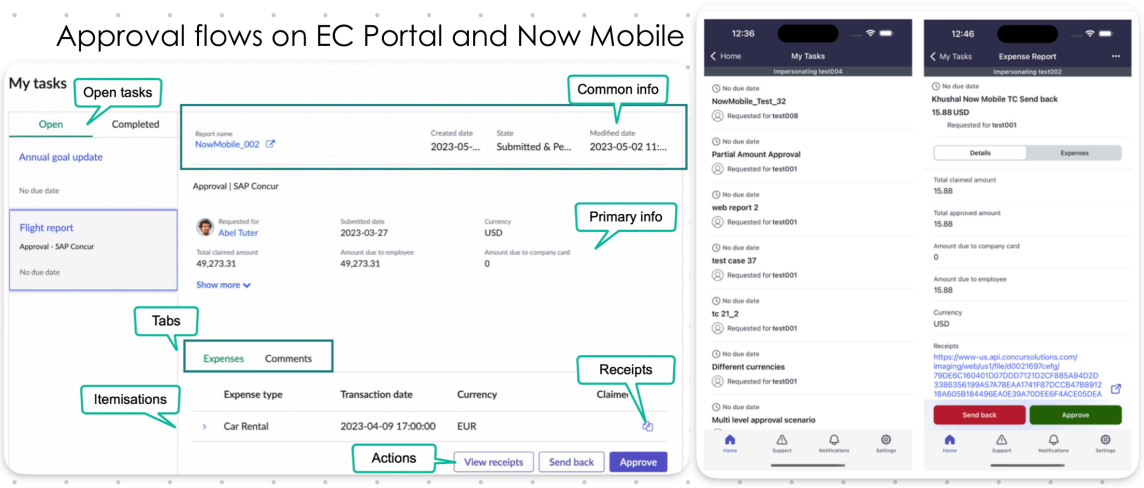
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração de tarefa
- Informações comuns
- Informações primárias
- Configuração da guia
- Ações

Esta é uma amostra de ilustração de como essas configurações aparecem na página de aprovações.

Fluxo de trabalho do hub de aprovação na Central do funcionário



As informações exibidas em cada seção da página dependem do tipo de solicitação de aprovação individual. Quando uma seção configurável não tem um valor especificado ou quando um usuário não tem permissão; informações não são exibidas.

- Personalize a experiência incorporando widgets para todas as seções, exceto configuração de tarefa.
- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Use o construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes.

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em um registro **de configuração de tarefa** existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da tarefa.
Aplicação	Aplicação para a configuração da tarefa.
Ativo	Marque a caixa para ativar a configuração de tarefa para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela definida na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada.
Condições adicionais	Condições que uma tarefa deve atender para aplicar a configuração. Você pode fazer referência com pontos até a tabela associada para definir condições em outras colunas da tabela. As condições são implementadas sobre as condições da configuração de tarefas pendentes. Use as condições para atender aos seus requisitos.
Coluna de referência	Para definir condições para a tabela não associada, use uma coluna de referência da tabela selecionada para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Por exemplo, a coluna de referência de aprovações é **sysapproval**. **Nota:** Se a solicitação subjacente enviada estiver armazenada em uma tabela sem tarefa, selecione *Source table*.
Tabela de referência	Tabela de referência da tabela acima para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Para solicitações, a tabela de referência é **sc_request**. Você pode selecionar tabelas de tarefa ou sem tarefa em uma configuração de tarefa, como *sn_wsd_rsv_reservation*. Além disso, use **Pontos de extensão com script** para criar *sn_ex_sp.RefNonTaskTables*.

4. Vá para **Informações comuns** para configurar o cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Formulário de informações comuns

Campo	Descrição
Tipo de campos comuns de informação	Selecione uma das seguintes opções para escolher campos da tabela primária ou da tabela de referência como informações comuns. ◦ **Campos** ◦ **Personalizado**
Campos de informações comuns - **Campos**	Campos que você seleciona na tabela primária para aparecer como informações comuns. Quando você seleciona **Campos** na tabela primária, como *Approval for.Number, Due date, Created, State*, os campos aparecem como informações comuns. **Nota:** Quando você seleciona mais de quatro campos, uma mensagem de erro é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos de informações comuns - **Personalizado**	Campos que você especifica da tabela primária e/ou de referência para aparecer como informações comuns. Quando você especifica Campos **personalizados** como *{reference_table.number},{table.state}*, os campos de número e estado aparecem como informações comuns.
Vincular à tarefa	O link que abre a tarefa primária ou os links externos. Você pode vincular a uma tabela de aprovações de tarefa ou sem tarefa. Quando você seleciona a opção **Externo** para abrir o link em uma nova guia. Além disso, adiciona um ícone para denotar um link externo. Selecione uma das opções como **origem de URL** a ser exibida como URL. ◦ Ao selecionar **Personalizado**, especifique o URL diretamente. A URL pode ter valores da tabela e da tabela de referência. Por exemplo, *{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}*. ◦ Ao selecionar **Campos**, mapeie um campo da tabela e especifique um valor de parâmetro de página. ◦ Ao selecionar **Página**, especifique os valores de parâmetro page (por exemplo, esc_kb_category) e page. **Nota:** Essas opções aparecem somente para tabelas sem tarefa e quando você seleciona **Vincular à tarefa**.

5. Vá para **Informações primárias** para configurar os detalhes.

Formulário de informações primárias

Campo	Descrição
Usar widget	Selecione esta opção para usar o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência de **informações primárias**.
Widget	Widget a ser exibido na seção de informações primárias. Selecione o widget na lista. Este campo aparece somente quando a opção **Usar widget** está selecionada. Você pode incorporar um widget personalizado ou ootb para toda a seção primária.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget. Você pode especificar uma combinação de texto estático e dinâmico nos valores de parâmetro do widget. Este campo aparece somente quando a opção **Usar widget** está selecionada.
Tipo de título	Indica o tipo de título que você deseja exibir nas tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Personalizado**: indica o texto personalizado que aparece como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. ◦ **Campos**: mapeia um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título.
Título	Título do registro. ◦ Aparece quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de título**. Especifique uma combinação de texto estático e valores de campo dinâmico como o título. ▪ Para definir o título da tabela, use a Tabela *{table.field_name}*. ▪ Para definir o título da tabela de referência, use a Tabela de referência *{reference_table.field_name2}*. O nome do campo indica a variável a ser substituída pelos nomes das colunas das respectivas tabelas. **Nota:** Certifique-se de acrescentar *table.* ou *reference_table.* como um prefixo para evitar problemas de renderização. ◦ Aparece quando você seleciona **Campo** na lista **Tipo de título**. Mapeie um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título.
Página	Página que você deseja abrir ao clicar no link. Este campo (kb_article_view) aparece somente quando a coluna Referência é Tabela de origem e a tabela Referência é Conhecimento (kb_knowledge).
Parâmetros de página	Parâmetros adicionais são exigidos por algumas páginas para pesquisar um registro (sysparam_article).
Campos	Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes das tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**.
Campos (tabela de referência)	Indica os campos que você deseja que apareçam como os detalhes de configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen. Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**. **Nota:** O mapeamento do campo de preço da seção Primário do registro OOTB REQ foi removido. No entanto, o administrador pode adicioná-lo, se necessário.

6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Fluxo de atividades: para exibir a atividade da tarefa ou solicitação de origem. ◦ Itens de linha: para exibir o relacionamento primário-secundário em várias linhas. ◦ Anexos: para adicionar ou exibir os anexos da tarefa ou solicitação de origem. ◦ Personalizado: para selecionar um widget e parâmetros. ◦ Consolidador de variáveis: para exibir somente as variáveis que o usuário selecionou ao solicitar o item em um formato resumido. ◦ Editor de variáveis (somente leitura): para exibir todas as variáveis presentes na tarefa no formato ao criar a solicitação. ◦ Itens de linha selecionáveis: para exibir vários itens de linha que você pode selecionar e executar ações como um lote. **Nota:** O uso desta opção permite filtrar as solicitações por estado.
Fornecer	Origem do tipo selecionado.
Tabela	Nome da tabela à qual a guia está associada.
Nome de exibição	Nome de exibição da guia.
Aplicação	Aplicação associada à configuração de aprovação.
Pedido	Ordem na qual a guia é exibida na seção de guias.
Visível	Condições para a visibilidade da guia.
Script	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Script visível	Script para a visibilidade da guia. ◦ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão. ◦ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece somente quando a caixa de seleção **Script** está marcada.
Widget	Widget exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia.

7. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione o **grupo de ação Aprovações** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

8. Opcional: Adicione **comentários** em um widget personalizado para mostrar comentários.

Nota:

- Verifique se você tem permissões de gravação para o campo Comentário. Verifique a ACL e conceda permissões para adicionar comentários.
- Para obter mais informações sobre como adicionar comentários ao rejeitar uma solicitação de aprovação, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0760283 .

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultados
Com base nesta configuração, os aprovadores veem as informações importantes no contexto sobre a aprovação e concluem a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações de TI (não aplicável a outras solicitações, como aprovações de RH) na Central do funcionário. A validação de função não foi implementada no Core UI16 porque a modificação de ACLs no UI16 pode ter implicações mais amplas no nível do NowPlatform.

Use o **grupo de ação Aprovações** pronto para uso para exibir as ações como **Aprovar** e **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Nota: Para que as ações sejam exibidas no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ação Aprovações** OOTB em **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes de configuração de tarefas pendentes** e use o **grupo de ação Aprovações** OOTB em **Mapeamento de campos**.

.

Informações relacionadas

Usar hub de aprovações

Configurar assinatura eletrônica para aprovações

O plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permite que os usuários aprovem solicitações autenticando suas credenciais de login.

Antes de Iniciar
Certifique-se de instalar o plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) de **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na ativação, o plug-in **Aprovação com assinatura eletrônica** adiciona um prompt de credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação no menu de contexto da lista. Habilite as aprovações de assinatura eletrônica tabela por tabela. Para obter informações detalhadas sobre o plug-in, consulte Aprovação com assinatura eletrônica .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para as aprovações OOTB:

- Os usuários de aprovação recebem um aviso de assinatura eletrônicaantes de aprovar ou rejeitar o item.
- Os usuários de aprovação podem adicionar comentários primeiro e sem a assinatura eletrônica.
- Quando você cancela a assinatura eletrônica, a tarefa permanece nas tarefas pendentes.
- Quando você aprova com uma assinatura eletrônica, a tarefa avança para a seção concluída.

As aprovações de assinatura eletrônica fornecem segurança, conformidade e responsabilidade, introduzindo a capacidade de os usuários inserirem credenciais de login antes de realizar uma ação.

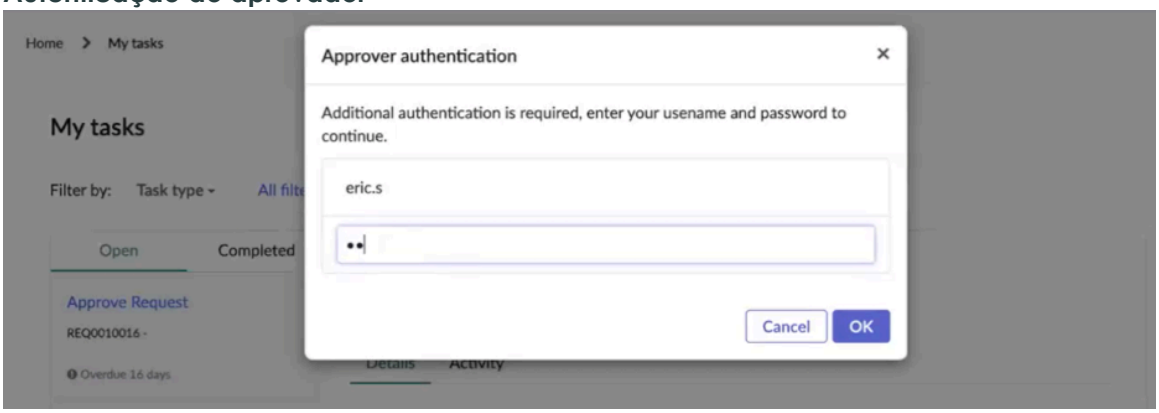
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registros de Assinatura Eletrônica**.
2. Em **Nome da tabela**, selecione uma tabela existente na lista suspensa.
   - **Tabela**: uma lista de tabelas para selecionar a tabela que requer assinatura eletrônica.
   - **Habilitado**: na seleção, uma assinatura eletrônica é necessária. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Quando você seleciona uma tabela (sc_request) e habilita a assinatura eletrônica, os aprovadores podem executar as ações de aprovação ou rejeição somente após uma autenticação de credencial do usuário bem-sucedida. A janela de autenticação do aprovador redireciona para a tela de login do provedor de identidade para uma instância habilitada para SSO.

Autenticação do aprovador



Nota: Quando você não faz upgrade para a Central do funcionário mais recente, não vê a janela de autenticação.

Para obter mais informações sobre aprovações, consulte Usar hub de aprovações.

Inicializador da aplicação

O Inicializador de apps permite que você forneça aos funcionários acesso com um clique a todas as aplicações de negócios da Web na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronize todas as suas aplicações de negócios do Azure AD e não SSO, registre as aplicações personalizadas manualmente e permita que os funcionários acessem essas aplicações. Você pode acessar as aplicações no widget da página inicial da Central do funcionário no contexto de páginas de tópicos dinâmicos e por meio de pesquisa.

O Inicializador de apps melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o esforço na descoberta de apps e eliminando a necessidade de usar os painéis do SSO de caso de uso único. Usando o inicializador de aplicações com o Central do funcionário - Pro, você pode gerenciar os seguintes tipos de aplicações:

- **Aplicações integradas ao SSO**: o inicializador de aplicações oferece integração pré-criada com o Azure AD. Se você usar Microsoft Azure AD como uma ferramenta de gerenciamento de identidade e acesso, poderá sincronizar automaticamente as aplicações registradas em sua conta do Azure AD com o inicializador de apps. Somente aplicações às quais os usuários têm acesso no SSO, como Microsoft Azure AD, são exibidas na Central do funcionário. A estrutura do Inicializador de apps permite que você se integre com outros fornecedores de SSO e sincronize aplicações registradas. Consulte Hub de integração para obter a disponibilidade dos spokes, ações e requisitos de licença necessários.
- **Aplicações web personalizadas (sem SSO)**: registre manualmente as aplicações que não estão registradas no SSO. Registre os apps na tabela Aplicação web e defina os critérios do usuário para controlar a visibilidade.

Configuração de app SSO e não SSO

Configure os aplicativos integrados ao SSO e os aplicativos registrados personalizados no widget da página inicial ou na página do tópico, gerencie as preferências do widget e associe aplicações aos tópicos. Como administrador, você pode registrar aplicações, sincronizar aplicações disponíveis e conceder acesso de um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente no Portal do funcionário.

- Crie um inicializador de aplicações unificado que possa aumentar a produtividade dos funcionários.
- Configure a integração, como sincronizar aplicações SSO, registrar aplicações personalizadas e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Atribua aplicações personalizadas com base na função, local, unidade de negócios, equipe e outros critérios.
- Defina a visibilidade e o acesso às aplicações com base no usuário, grupo de usuários e outros critérios.
- Integre o Azure AD e sincronize as aplicações registradas da conta conectada do Azure AD.
- Associe a aplicação a tópicos para descoberta de aplicações no contexto.
- Pesquise aplicações por **Favorito**, **Em destaque**, **categorias**e **Recente**.
- Melhore a produtividade e a experiência dos funcionários.
- O inicializador de apps é um recurso da Central do funcionário - Pro.

Personalização e experiência do usuário das Minhas aplicações

Organize as aplicações no inicializador de aplicações para uma melhor descoberta de aplicações e acesso rápido. Aprimore a experiência do usuário simplificando a experiência de navegação usando os grupos Em destaque, Recente, Categorias e Favoritos. Esses recursos são habilitados por padrão, mas os administradores podem desabilitar a opção ou ajustar as preferências de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Categorização**: os administradores podem mapear as aplicações para uma categoria adequada, como finanças, TI, eventos e muito mais. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de apps.
- **Em destaque**: os administradores podem usar esta opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade. Marque aplicações importantes como em destaque para melhor visibilidade. As aplicações em destaque têm preferências de visibilidade e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação.
- **Favoritos**: os funcionários podem marcar as aplicações como favoritas para facilitar o acesso. Marque como favorito os aplicativos que você usa com frequência para um acesso mais rápido.
- **Abertos recentemente**: os funcionários podem navegar até os aplicativos abertos recentemente na seção Abertos recentemente.

Acesso e visibilidade da aplicação

Aprimore a descoberta de aplicações e a navegação no inicializador de aplicações definindo as configurações de acesso e visibilidade. Entenda como o controle de acesso pode melhorar a descoberta de apps para funcionários e encontrar apps relevantes aos quais eles têm acesso.

Para obter mais informações, consulte Configurar visibilidade e acesso à aplicação.

Integração do inicializador de apps com Pesquisa com IA

Entenda como Pesquisa com IA o está integrado ao inicializador de apps para melhorar a descoberta e o acesso a aplicações, consulte .

Certifique-se de entender como configurar e habilitar recursos da Pesquisa com IA. Consulte os seguintes Pesquisa com IA tópicos:

- Configurando Pesquisa com IA
- Configuração das guias de navegação no Pesquisa com IA
- Pesquisar fontes

Informações relacionadas

Registrar aplicações web personalizadas

Atribuir tópicos a aplicações web

Sincronizar suas aplicações de Microsoft Azure AD

Modificar exibição do widget de aplicações

Acessar aplicações do Inicializador de apps

Configurar visibilidade e acesso à aplicação

Sincronizar suas aplicações de Microsoft Azure AD

Como administrador, você pode sincronizar suas aplicações de logon único e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A sincronização do inicializador de aplicações de aplicações do Azure é compatível somente com a versão mais recente do spoke Microsoft Azure AD. Certifique-se de atualizar o spoke do Azure AD existente para sincronizar as aplicações com suas aplicações web.
- A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicativos pré-integrados.
- Integre o spoke do Azure AD ao ServiceNow, crie registros de credenciais e de conexão conforme explicado em Configuração do spoke do Azure AD
- Entenda os conceitos básicos do spoke do Azure e entidades de serviço.
- Habilite o acesso mais fácil a todos os aplicativos ativos com direito válido no SSO sem solicitar credenciais de login.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao usar o inicializador de apps com Central do funcionário - Pro, você pode realizar as seguintes ações:

- Sincronize as aplicações registradas da conta do Azure AD conectada com o widget de aplicações.
- Habilite o acesso às aplicações com base nas permissões do usuário para a gestão de identidade do Azure.
- Gerencie todas as aplicações ativas do Azure AD em sua instância.
- Configure a integração de aplicações, como adicionar, criar e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Mude o ícone, o rótulo e o link do app ou marque o app como inativo.

A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicativos pré-integrados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Para buscar aplicações da conta do Azure, clique em **Atualizar aplicações**.
   Todas as aplicações do Azure são exibidas. Consulte as seguintes informações:

Lista de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web. **Nota:** Para aplicativos do Azure, a descrição está vazia devido a uma limitação da API do Azure. No entanto, você pode adicionar a descrição manualmente.
Ativo	Status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de apps.
Origem da aplicação	Origem da aplicação: Azure: aplicações que são sincronizadas por administradores que usam integrações externas, como o Azure.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação Quando um ícone de marca não está configurado, um ícone padrão é exibido. **Nota:** Certifique-se de configurar um ícone de marca para a aplicação para melhorar a experiência do usuário.
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio. Este campo é aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados na configuração da opção **Disponível para**. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Disponível para** um usuário, a aplicação fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
Não disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está indisponível. Os valores definidos em **Não disponível para** têm precedência sobre **Disponível para**. Este campo é aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados na configuração da opção **Não disponível para**. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, a aplicação não fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro da aplicação do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Azure é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais. Para apps personalizados, o padrão é falso. **Nota:** Este campo é aplicável somente para aplicações sincronizadas com a integração do Azure.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para obter maior visibilidade. **Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação.

Nota: Os limites de limitação da API variam de acordo com a configuração de vários locatários ou de locatário único.

3. Clique em **Salvar**.
   As aplicações foram obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos que são adequados para a aplicação.
4. Para atribuir os tópicos às aplicações, consulte Atribuir tópicos a aplicações web.

Resultados
Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de aplicações do Azure e rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.

O que Fazer Depois
Para sincronizar os apps mais recentes, você pode realizar as seguintes ações:

- Clique em **Atualizar aplicações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web** para sincronizar as atualizações instantaneamente com a função sn_hr_sp.esc_admin. Ao atualizar apps, você pode acompanhar o status de execução do fluxo no link relacionado na página.
- Executar o trabalho de programação **Buscar aplicações** de **Definição do sistema** > **Trabalhos programados** para sincronizar as atualizações automaticamente conforme necessário ou uma vez por dia.

Para upgrades: quando você tem um spoke e uma conexão do Azure AD existentes e faz o upgrade para a Central do funcionário pro com o Inicializador de apps, os apps são sincronizados por meio de um trabalho automaticamente e são atualizados todas as noites. Para desabilitar o trabalho de busca de aplicações, você deve marcar o trabalho como inativo em **Definição do Sistema** > **Trabalho agendado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Com base nas permissões do usuário, entidades de serviço e aplicações mapeadas com as entidades de serviço do Azure, as aplicações são exibidas no inicializador de apps. Verifique as entidades de serviço nas entidades de serviço de app do Azure.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Azure, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget de aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente na sua conta do Azure.
- As mudanças nos metadados do app são refletidas somente após a próxima sincronização.

Nota: Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

Integração do inicializador de apps com Okta

Usando a integração OOTB com Okta, você pode sincronizar automaticamente as aplicações registradas do Okta e conceder aos funcionários acesso com um clique a uma lista personalizada de aplicações atribuídas. Seus funcionários podem acessar facilmente todos os apps ativos com direito válido em Okta sem especificar as credenciais de login.

Antes de Iniciar

- A sincronização do inicializador de aplicações de Okta só é compatível com a versão mais recente do Okta Spoke. Certifique-se de fazer upgrade do spoke do Okta existente para sincronizar os aplicativos em com seus aplicativos da web.
- Integre o spoke do Okta com ServiceNow, Inc., crie registros de credenciais e crie registros de conexão conforme explicado em Configuração do spoke do Okta .

Função necessária: sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após a configuração do spoke, Okta aplicações são sincronizadas diariamente com uma tabela de aplicações web da conta do Okta. Para sincronizar as aplicações mais recentes, você pode fazer o seguinte:

- Como sn_hr_sp.esc_admin, navegue até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web** > **Atualizar aplicações** para sincronizar as atualizações instantaneamente.

  Ao atualizar aplicações, você pode rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.

- Como administrador, sincronize as atualizações automaticamente conforme a necessidade ou uma vez por dia executando o trabalho de programação **Buscar aplicações** em **Definição do sistema** > **Trabalhos programados**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Obtenha aplicações das integrações externas Oktaclicando em **Atualizar aplicações**. Todas as aplicações Okta aparecem com as seguintes informações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web.
Ativo	Ativo indica o status da aplicação. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de apps.
Origem da aplicação	Origem da aplicação. Aplicações Okta sincronizadas por administradores usando integrações.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro do app Okta é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais no **Nome** e **na URL da aplicação**. Para apps personalizados, o padrão é falso. **Nota:** Aplicável somente para apps sincronizados com a integração Okta.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para obter maior visibilidade. **Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação.

As aplicações foram obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados à aplicação.

3. Atribua os tópicos a aplicações seguindo as etapas de Atribuir tópicos a aplicações web.

Resultados

Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de Okta aplicações. Rastreie o status de execução do fluxo no link relacionado *Okta flow execution status* na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para upgrades: quando você tem um spoke Okta e uma conexão existentes e faz o upgrade para a Central do funcionário pro com o recurso Inicializador de apps, os apps são sincronizados por meio de um trabalho automaticamente e são atualizados todas as noites. Para desabilitar o trabalho de busca de aplicações, você deve marcar o trabalho para o estado inativo de **Definição do Sistema** > **Trabalho agendado**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Com base nas permissões do usuário e nas aplicações mapeadas com Okta, as aplicações são exibidas no inicializador de aplicações.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Okta, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget de aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente na sua conta Central do funcionário.
- Mudanças nos metadados do app, como exclusão, mudança de status ou seleção de *`Do not display application icon to users`*, são refletidas somente após a próxima sincronização. Após a sincronização, os apps são marcados como inativos e ocultos para os usuários.

Nota: Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

Registrar aplicações web personalizadas

Como administrador, você pode registrar aplicações manualmente e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para descobrir e iniciar aplicações úteis diretamente na página do tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir.

Formulário de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web
Ativo	Ativo indica o status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de apps.
Origem da aplicação	Origem da aplicação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Personalizado**: aplicações registradas por administradores usando a opção Aplicação web do EC ◦ **Azure**: aplicações sincronizadas por administradores usando integrações externas, como o Azure.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação Quando um ícone de marca não está configurado, um ícone padrão é exibido. **Nota:** Certifique-se de configurar um ícone de marca para a aplicação para melhorar a experiência do usuário.
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base nas necessidades de negócio. Aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados na configuração da opção **Disponível para**. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Disponível para** um usuário, a aplicação fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
Não disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está indisponível. Os valores definidos em **Não disponível para** têm precedência sobre **Disponível para**. Aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados em como você configura a opção **Não disponível para**. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, a aplicação não fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro da aplicação do Azure é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais no registro da aplicação. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	apps personalizados, o padrão é falso. Este sinalizador é usado internamente para excluir a aplicação modificada específica do trabalho de sincronização de dados regular. **Nota:** Aplicável somente para aplicações sincronizadas com a integração do Azure.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para obter maior visibilidade. **Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação.

Para obter mais informações, consulte Configurar visibilidade e acesso à aplicação.

4. Clique em **Enviar**.
   A aplicação agora está registrada. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados à aplicação.
5. Siga as etapas de Atribuir tópicos a aplicações web para atribuir os tópicos a aplicações.
6. Clique em **Atualizar** para atribuir os tópicos a uma aplicação.
7. Defina a pontuação **de Ordem** para determinar a exibição das aplicações na página do tópico.
   - Por padrão, as aplicações aparecem em ordem alfabética. Em uso, a ordem de exibição muda por **Uso recente** no widget da página inicial.
   - Para preferências de exibição, configure a sequência de ordem de acordo com suas necessidades organizacionais.

   Você pode registrar várias aplicações com base em seus requisitos.

Resultados
Ao criar aplicações, você pode ver a lista de aplicações personalizadas.

O que Fazer Depois
Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Consulte Acessar aplicações do Inicializador de apps.

Configurar visibilidade e acesso à aplicação

Aprimore a descoberta de aplicações e a navegação no inicializador de aplicações definindo as configurações de acesso e visibilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, administrador ESC e gerente de taxonomia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de configurar e habilitar as capacidades da Pesquisa com IA. Consulte os seguintes tópicos Pesquisa com IA :

- Configurando Pesquisa com IA
- Configuração das guias de navegação no Pesquisa com IA e marque **a aplicação de pesquisa padrão do portal ESC**

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem controlar o acesso do usuário especificando quem pode e não pode usar a aplicação. Você pode especificar os usuários para os quais a aplicação está **Disponível para** e **Não disponível para**.

- Melhore a descoberta de apps para que os funcionários encontrem apps relevantes com mais rapidez e facilidade.
- Aprimore a descoberta de aplicações a partir de uma experiência de pesquisa unificada com a guia **Aplicações** nos resultados da pesquisa.
- Defina os controles de acesso do usuário para garantir que os usuários vejam e acessem somente as aplicações autorizadas.
- Aumente a adoção e a produtividade de aplicações registradas e personalizadas:
  - Para aplicativos integrados do Azure e do Okta, o acesso do usuário deve ser armazenado em cache no primeiro carregamento do inicializador do aplicativo.
  - Para apps personalizados, as permissões devem ser avaliadas em tempo real para cada pesquisa.

Nota: Você pode usar este sistema de base de recursos com o perfil de pesquisa ESC padrão. Para usuários existentes com configuração de pesquisa personalizada, certifique-se de mapear manualmente as mudanças para o perfil de pesquisa personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Clique em **Nova**.
3. Configure o formulário **Aplicação** conforme explicado em Registrar aplicações web personalizadas.
4. Configure as opções de controle de acesso do usuário para visibilidade e acesso à aplicação.
   - **Disponível para**: usuários ou grupo de usuários para os quais a aplicação está acessível e visível.
   - **Não disponível para**: usuários ou grupo de usuários para os quais a aplicação não está acessível e visível.
5. Clique em **Enviar** ou **Salvar**.

Resultados

Com base na configuração, as aplicações ficam visíveis para os funcionários no inicializador de apps e nos resultados da Pesquisa com IA.
Quando uma aplicação é configurada **como Disponível para** um usuário, os resultados da pesquisa mostram os cartões da aplicação com nome, ícone, descrição e link para as aplicações relevantes às quais o usuário tem acesso.

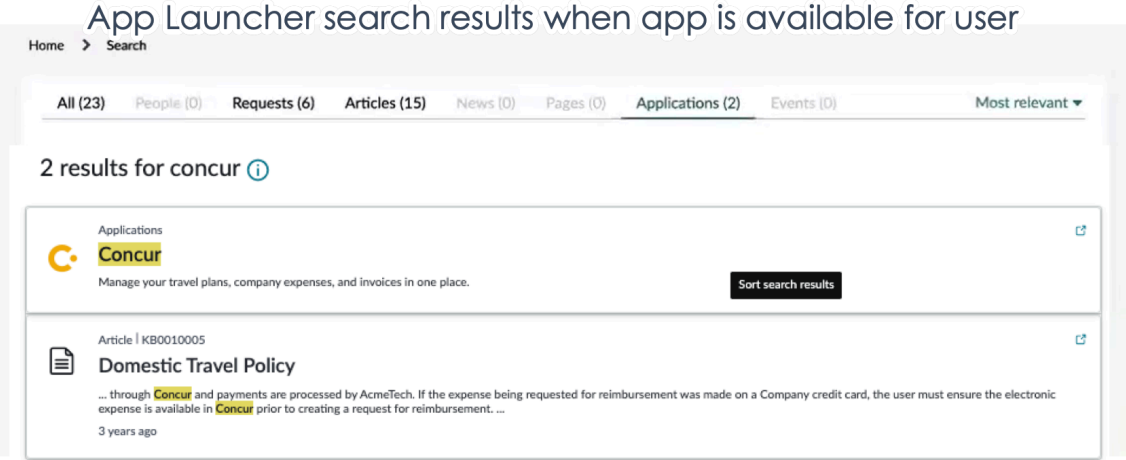
Nota: Quando o app não tem um ícone de marca configurado, um ícone padrão é exibido.

Tradução automática

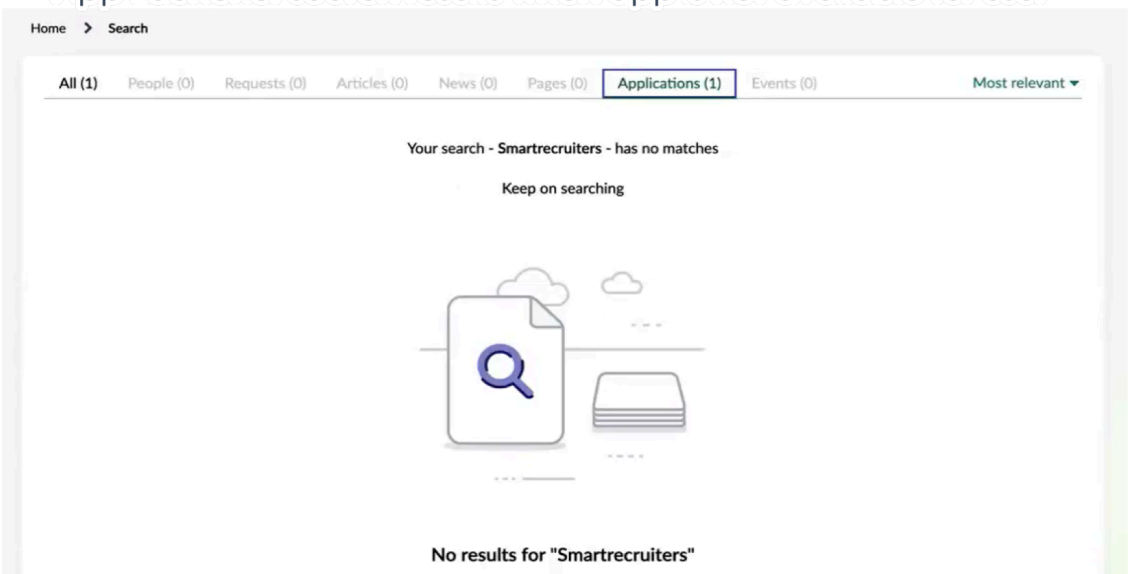
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inicializador de apps e resultados da Pesquisa com IA

App Launcher search results when app is available for user



App Launcher search results when app is not available for user



Nota: Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, a guia da aplicação nos resultados da pesquisa indica a contagem. No entanto, o usuário não pode ver ou navegar até a aplicação devido às permissões do usuário.

Informações relacionadas

Gerenciar favoritos

Atribuir tópicos a aplicações web

Associe tópicos às aplicações que podem ajudar a descobrir e iniciar aplicações úteis diretamente na página do tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de taxonomia, gerente de taxonomia e colaborador de taxonomia

Procedimento

1. Ir para **Aplicações web** > **Tópicos da aplicação** > **Novo**.
2. Na caixa de diálogo **Selecionar um tópico**, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista Taxonomia, selecione a taxonomia adequada.
Por exemplo, **Funcionário**.
A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.

b. Selecione o tópico ou subtópico que você deseja atribuir à aplicação.

c. Clique em **OK**.

3. Clique em **Atualizar** para atribuir os tópicos a uma aplicação.

O que Fazer Depois
Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Veja Acessar aplicações do Inicializador de apps

Modificar exibição do widget de aplicações

Acesse todas as aplicações úteis de uma aplicação unificada no widget **Aplicações** do portal do funcionário. Você pode ver a lista de aplicações relacionadas ao navegar pelos tópicos e iniciar a aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o inicializador de aplicações com o Central do funcionário - Pro, você pode fornecer acesso de um clique às aplicações e configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o ícone e a descrição.

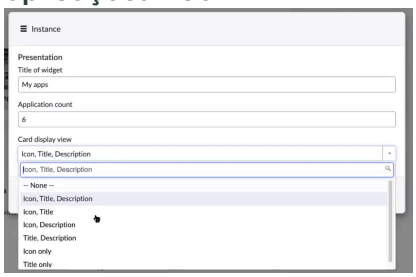
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Para configurar a aparência, mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget **Aplicações** e selecione **Opções de instância**.
3. No formulário, selecione as opções:

Opções de instância para aplicações

Campo	Descrição
Título do widget	Título do widget, por exemplo, **Minhas aplicações**
Contagem de aplicações	Número de aplicações que você deseja exibir no widget
Exibição de exibição do cartão	Exibir preferência de exibição do cartão. O ícone do app ou o título são necessários com outras opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Opções de instância para aplicações web 

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Exibir tudo** para ver todas as aplicações.

O que Fazer Depois

Após a configuração da opção de instância, seus funcionários podem acessar aplicações personalizadas e do Azure, gerenciar a aparência do widget e acessar aplicações a partir de tópicos do.

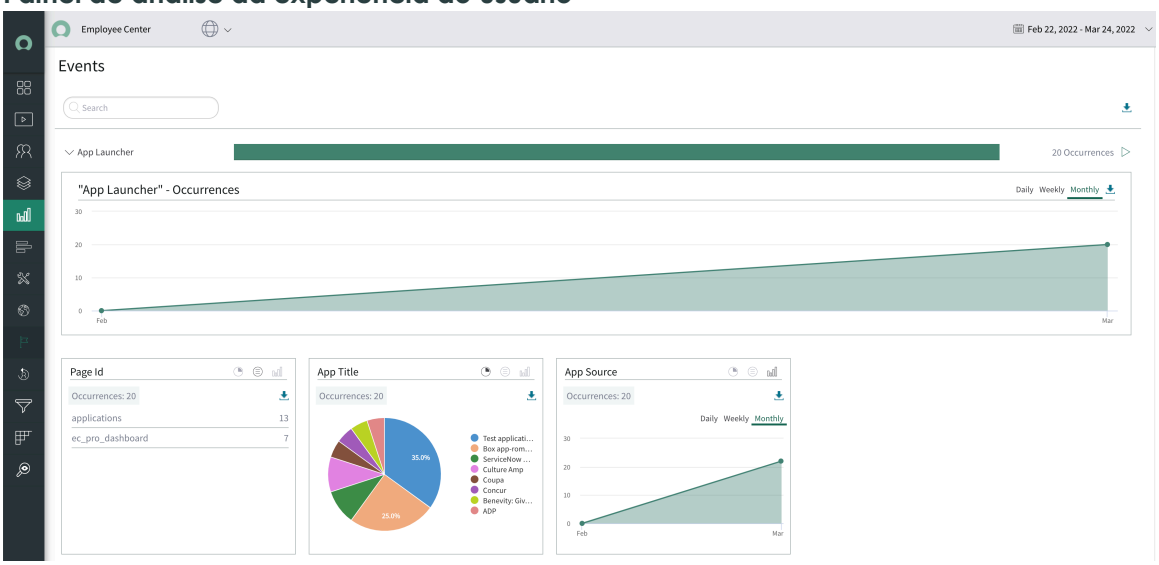
Análise da experiência do usuário do inicializador de apps

Analise visualmente o uso da aplicação, o comportamento do usuário e outras informações do painel de experiência do usuário.

Você pode usar o painel para exibir as informações sobre o uso da aplicação, o envolvimento da aplicação e a adoção do inicializador de aplicações. Você pode rastrear o uso do inicializador de apps, analisar a taxa de adoção de apps e a atividade do usuário para orientar futuras decisões de negócios.

Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel** para uma exibição e análise detalhadas. Clique no respectivo widget ou gráfico para obter mais informações.

Painel de análise da experiência do usuário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário e funções

Funções necessárias para o painel de análise da experiência do usuário

Usuários	Função necessária
Administrador do portal de análise	portal_analytics_admin
Visualizador de análise	Analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

O painel fornece as seguintes métricas:

- **ID da página**: indica as ocorrências com base no nome da página da página inicial, da página de tópicos e da página de aplicativos.
- **Título da aplicação**: indica as ocorrências com base no título da aplicação.
- **Origem da aplicação**: indica as ocorrências com base na origem da aplicação, como personalizado, Okta ou Azure AD.

Comportamento do usuário

Exiba e analise as informações disponíveis no painel por cada origem de app, título ou ID de página. Você pode rastrear o comportamento do usuário e o uso do app no inicializador de apps.

- Exiba as aplicações que os funcionários iniciam com frequência.
- Rastreie a atividade mensal e diária do usuário.
- Exiba o número de cliques do usuário por app na página inicial, na página de tópicos e na página de apps.
- Analise a tendência de atividade do usuário periodicamente.
- Avalie o comportamento e as informações do usuário e tome decisões de negócios.

Agendamentos

Forneça uma experiência unificada omnicanal aos seus funcionários para programar e gerenciar compromissos em várias unidades de negócios, como suporte de TI, consultas de RH ou outras unidades de negócios.

Configurando Agendamentos

Como administrador, você pode criar categorias e motivos para compromissos. Você também pode configurar os canais de comunicação do compromisso com base na localização do usuário.

Você pode aproveitar tópicos de Taxonomia unificada para Central do funcionário para criar categorias de compromisso. Para obter mais informações sobre Taxonomia unificada, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

A experiência de reserva de compromisso aproveita os critérios do usuário para exibir motivos que são relevantes para o usuário. Você pode criar novos motivos e vinculá-los a filas de local para usá-los em compromissos. Se você estiver usando ITSM Walk-up Experience, poderá reutilizar os motivos existentes para reserva de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar registros de consentimento de local para configurar os canais de comunicação e vinculá-los a uma fila de local de balcão de serviços para usá-los para reserva de compromisso.

Nota: Para configurar o recurso de reserva de compromisso, você deve instalar Central do funcionário - Pro e ativar ITSM Walk-up Experience. Para obter mais informações sobre os plug-ins, consulte os seguintes tópicos:

- Employee Center Pro
- Walk-up Experience

.

Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de reserva de compromisso, consulte os tópicos a seguir.

1. Aceitar reserva de compromisso unificada
2. Criar um motivo de compromisso
3. Configurar comunicação de compromisso
4. Mapear categoria e motivos para um local
5. Configurar feedback para reserva de compromisso
6. Configurar roteamento de página para reserva de compromisso

Usando Agendamentos

Como funcionário, você pode agendar um compromisso no quiosque Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. A opção de agendar um compromisso está disponível na página inicial em links rápidos, em um formulário de solicitação e em um artigo Base de conhecimento. Você pode selecionar uma categoria e um motivo para o compromisso e optar por um compromisso virtual ou presencial. Você também pode gerenciar seus compromissos e dar feedback sobre compromissos concluídos.

Para obter mais informações sobre como usar o recurso de reserva de compromisso, consulte os tópicos a seguir.

- Agendar um compromisso
- Gerenciar seus compromissos

Aceitar reserva de compromisso unificada

Aceite a reserva de compromisso unificada e habilite-a para Central do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver usando Gestão de serviços de TI com Central do funcionário - Pro, a experiência de reserva de compromisso padrão no Central do funcionário será o Walk-up Experience . Você pode aceitar a reserva de compromisso unificada para permitir reservas com base em critérios do usuário, categorias e motivos.

Nota: Se você não estiver usando o ITSM Walk-up Experience com Central do funcionário - Pro, a reserva de compromisso unificada será aceita por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Configuração**.
2. Marque a caixa de seleção **Sim, aceitar reserva de compromisso unificada** e selecione **Aceitar**.

Criar um motivo de compromisso

Crie um motivo que os funcionários podem usar para marcar um compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Motivos do agendamento**.
2. Na lista Motivos da visita do balcão de serviços, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos e salve o registro.

Formulário de motivo da visita de balcão de serviços

Campo	Descrição
Motivo	Título do motivo. O título é exibido na lista de motivos ao reservar um compromisso no Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do motivo.

4. Na lista relacionada Disponível para, selecione os usuários ou funções que devem ter acesso ao motivo do compromisso.
   Você também pode usar a lista Não disponível para para selecionar os usuários ou funções que não devem ter acesso ao motivo.

O que Fazer Depois
Adicione os motivos à fila do local de balcão de serviços que você deseja usar para agendamentos. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .

Configurar comunicação de compromisso

Configure os canais de comunicação e o consentimento de local para agendamentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Configurações de comunicação de agendamento**.
2. Na lista Consentimento de local, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Consentimento de Local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Vincule a configuração de comunicação à fila do local de balcão de serviços que você deseja usar para agendamentos. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .

Mapear categoria e motivos para um local

Use Taxonomia unificada para Central do funcionário para criar categorias de compromisso para agrupar motivos de compromisso e mapeá-los para filas de local.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado os seguintes registros:

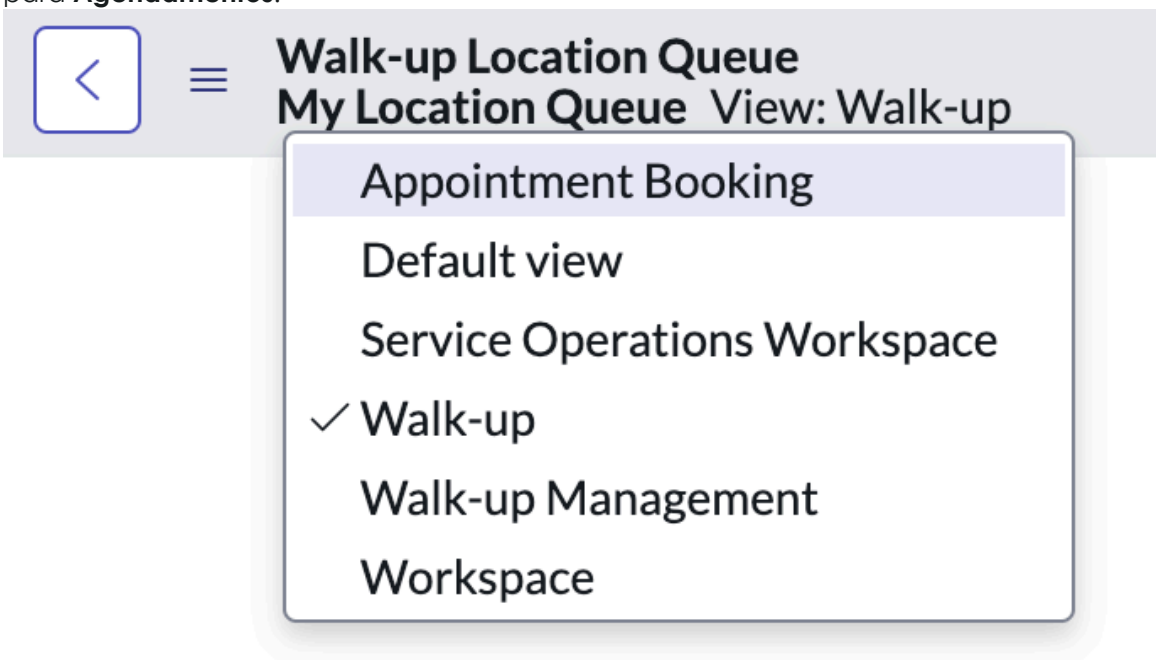
- Taxonomia unificada tópico para Central do funcionário. Para obter mais informações sobre Taxonomia unificada, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
- Registro da fila do local de balcão de serviços para o qual você deseja mapear os motivos. Para obter mais informações sobre como criar uma fila de local de balcão de serviços, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .
- Motivos do compromisso que você deseja vincular à fila do local. Para obter mais informações sobre como criar motivos, consulte Criar um motivo de compromisso.
- Registro de consentimento do local (configuração de comunicação) que você deseja vincular à fila do local de balcão de serviços. Para obter mais informações sobre como configurar o consentimento de local (configuração de comunicação), consulte Configurar comunicação de compromisso.

Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Na lista Filas do local de balcão de serviços, selecione o registro ao qual você deseja adicionar a categoria.

Nota: Para exibir os campos de consentimento Tópico e Local, altere a exibição para **Agendamentos**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Tópico**, selecione o tópico de taxonomia que você deseja definir como a categoria.

   Nota: Como administrador, você pode desabilitar o campo de categoria na página de agendamento de compromisso usando as opções de instância.

4. No campo **Consentimento do local**, selecione o registro de consentimento do local que você deseja definir para o local.
5. Salve o registro.

   Nota: A categoria e os motivos são exibidos na aplicação selecionada para o registro do local de balcão de serviços.

   O tópico de taxonomia e o consentimento do local estão vinculados ao local de balcão de serviços. O tópico é exibido como uma categoria quando um usuário deseja reservar um compromisso.
6. Na lista relacionada Motivos da visita, selecione **Novo**.
   O formulário Motivo do balcão de serviços é aberto. O campo **Fila do local** é definido automaticamente para o registro de onde você navegou.
7. No campo **Motivo**, selecione o motivo do compromisso que você deseja vincular à fila do local.
   Você pode preencher os campos restantes com base em sua preferência.
8. Salve o registro.
   O registro do motivo é criado e vinculado ao local de balcão de serviços.

Configurar feedback para reserva de compromisso

Crie uma definição de feedback para reserva de compromisso para que os funcionários possam fornecer feedback para compromissos concluídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A experiência de reserva de compromisso já contém duas definições de feedback para Central do funcionário - Pro o e Central do funcionário - Pro quiosque.

Você pode modificar as definições de feedback fornecidas com o plug-in ou criar as suas próprias. Para obter mais informações sobre o recurso de feedback, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Você pode modificar o número de vezes que um usuário pode enviar feedback em uma única sessão configurando o campo **Limite de sobreposição de sessão** na configuração de feedback. O valor **do limite de sessão de sobreposição** é definido como 5 por padrão. Para obter mais informações sobre configurações de feedback, consulte Definir a configuração do feedback.

Se você criar uma definição de feedback personalizada para agendamentos, certifique-se de desativar outras definições de feedback que estão no mesmo portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**.
2. Na lista Definições de feedback, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário de definição de feedback, insira os seguintes valores de campo.

Valores de campo para reserva de compromisso

Campo	Valor
Tipo de feedback	Serviço – fluxo de trabalho
Modo de widget	Modal
Canal	Portal
Portais	◦ Central do funcionário ◦ Central do funcionário - Pro Quiosque **Nota:** Você pode selecionar um ou ambos os portais com base em seus requisitos.

4. Na guia Seleção de página, no campo **Páginas incluídas**, selecione as páginas a seguir.
   - meus_compromissos
   - compromissos_detalhes

   Você pode preencher os campos restantes com base em sua preferência. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de feedback.
5. Salve o registro.
6. Na lista relacionada Condições do gatilho, selecione **Novo**.
7. No formulário Condição do gatilho, insira os seguintes valores.

Valores de campo para reserva de compromisso

Campo	Valor
Tabela	Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment]
Campo de usuário	Aberto por
Acionam aleatoriamente	Selecionado
Probabilidade (%)	100

8. No campo **Intervalo de repetição**, certifique-se de que todos os valores estejam definidos como `00`.
9. No campo **Condição**, insira os seguintes valores.

Condição para reserva de compromisso

Campo	Valor
-- escolha o campo --	Estado
-- oper --	é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
-- valor --	Encerrado concluído

10. Salve o registro.

Configurar roteamento de página para reserva de compromisso

Configure o roteamento de página para redirecionar os usuários para a página de agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário opta por agendar um compromisso, a página Tipo de compromisso é carregada por padrão. O usuário pode escolher se deseja agendar um compromisso ou ingressar na fila de balcão de serviços. Como administrador, você pode configurar a experiência para ignorar a página Tipo de compromisso e redirecionar o usuário para a página Programar compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Na lista Mapas de rota de página, selecione o **Tipo de compromisso para o registro de Agendamento**.
3. Selecione o campo **Ativo** e salve o registro.

Resultados

O roteamento de página está configurado para carregar a página Agendar compromisso quando um usuário opta por agendar um compromisso.

Configurar comunicações do funcionário

Informe e envolva seus funcionários.

Central do funcionário - Pro O fornece um pacote robusto de recursos para criar, publicar e gerenciar comunicações de funcionários em uma variedade de tipos de conteúdo e canais de entrega. Siga estas etapas para configurar os recursos de comunicação do funcionário:

1. Disponibilize Publicação de conteúdo recursos para gerentes de conteúdo e funcionários: Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.
2. Configure a tradução de conteúdo criado na Biblioteca de conteúdo (opcional): Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo

   Para traduzir o texto da interface de widgets personalizados, crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada segmento de texto traduzível com um par de chave/valor. Para obter mais informações, consulte Traduzir uma mensagem de client script .
3. Personalize os widgets prontos para uso (opcional): Configurar widgets de comunicação com funcionários

   Para exibir todos os widgets instalados com Publicação de conteúdo, consulte a seção de widgets de Componentes instalados com a Publicação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para publicar conteúdo em um widget personalizado, você deve definir o tipo de conteúdo e associá-lo ao seu widget personalizado: Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo da Publicação de conteúdo

4. Revise a tabela Recursos de comunicação com funcionários abaixo e configure os recursos relevantes para o seu caso de uso.

Recursos de comunicação com funcionários

Funcionalidade	Descrição	Usado com
Propriedade do conteúdo	Defina quem tem permissão para criar conteúdo, onde eles podem publicá-lo e quais funcionários podem exibi-lo.	Todas as comunicações do funcionário
Modelos de conteúdo	Crie um modelo de conteúdo para permitir que os gerentes de conteúdo criem e publiquem volumes maiores de conteúdo de artigos de notícias	Artigos de notícias
Envolvimento com conteúdo	Habilite o envolvimento de conteúdo para fornecer aos usuários uma maneira de comentar e reagir a artigos de notícias e para os gerentes medirem a eficácia de seu conteúdo usando métricas de compromisso.	Artigos de notícias
Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo	Conecte a Publicação de conteúdo a um serviço de hospedagem de vídeo para disponibilizar os vídeos hospedados para criação e publicação de conteúdo.	Microsites/conteúdo avançado
Componentes reutilizáveis	Configure os seguintes componentes reutilizáveis: • Públicos para direcionar conteúdo a usuários que atendem a critérios específicos. • Destinos de conteúdo para publicação de artigos de notícias. • Categorias de conteúdo para organizar artigos de notícias.	Microsites/conteúdo avançado, artigos de notícias e conteúdo do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

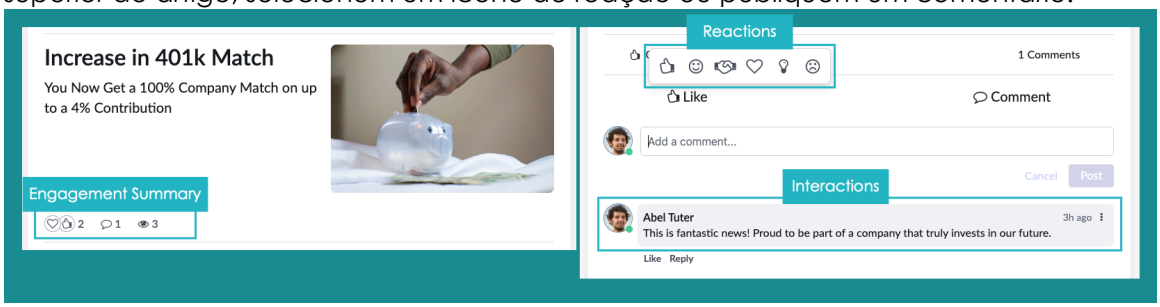
- Conteúdo do portal
- Microsites
- Artigos de notícias
- Como gerenciar solicitações de conteúdo
- Criação de campanhas

Envolvimento com conteúdo

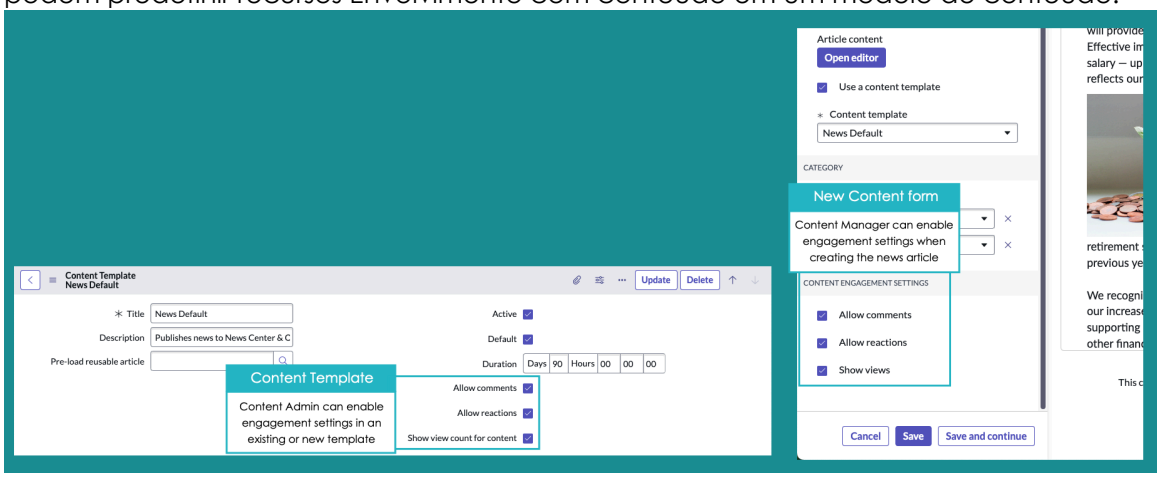
Envolvimento com conteúdo O aprimora os artigos de notícias, fornecendo aos usuários uma maneira de comentar e reagir aos artigos e para os gerentes medirem a eficácia do conteúdo usando métricas de engajamento.

Visão geral do Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo Os recursos do são integrados perfeitamente em artigos de notícias para permitir que os funcionários exibam resumos de compromisso na parte superior do artigo, selecionem um ícone de reação ou publiquem um comentário.



Os gerentes de conteúdo podem escolher quais recursos de engajamento de conteúdo serão habilitados ao criar um artigo de notícias. Para habilitar uma publicação mais rápida de artigos de notícias, os administradores de conteúdo podem predefinir recursos Envolvimento com conteúdo em um modelo de conteúdo.

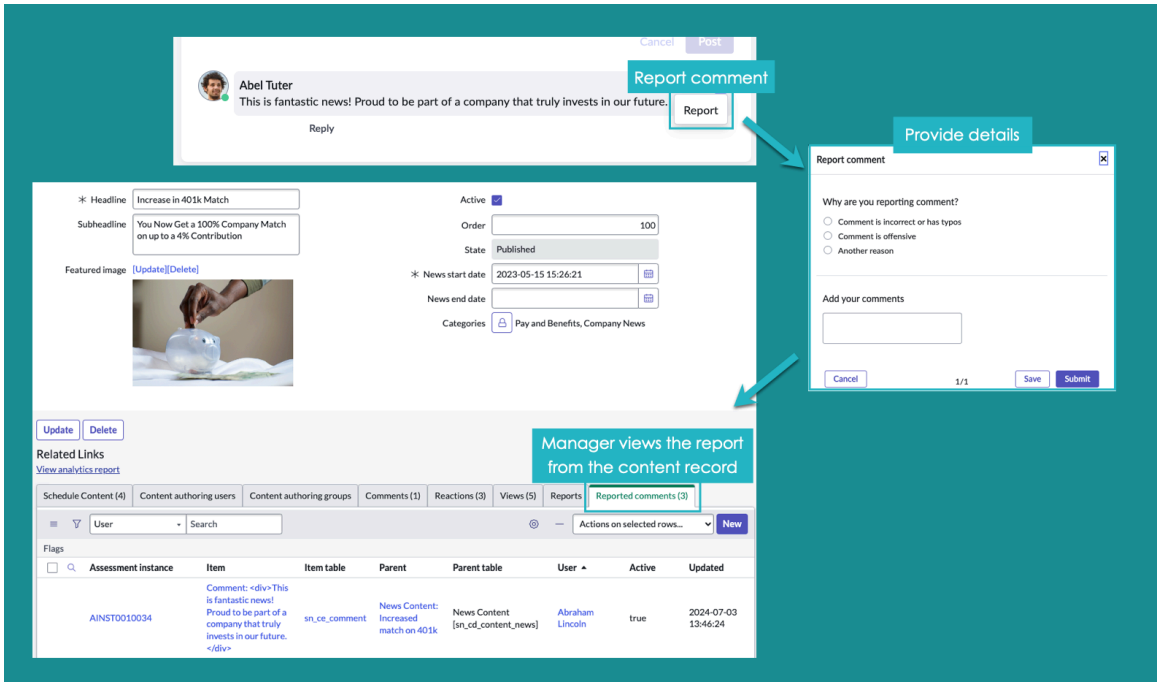


Conteúdo da Emissão de relatórios

Envolvimento com conteúdo inclui um fluxo de trabalho de relatório de comentários, no qual os funcionários podem relatar um comentário e os gerentes de conteúdo podem exibir os relatórios e tomar as medidas apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Análise de compromisso

A análise de conteúdo fornece visualizações para métricas de engajamento de funcionários no Painel do Envolvimento com conteúdo.

Além disso, você pode revisar as visualizações de um artigo de notícias específico, incluindo a contagem total de exibições, tendências de engajamento por dia e exibições exclusivas por dia. Navegue até o item de conteúdo do artigo de notícias e clique em **Exibir relatório de análise** no menu de hambúrguer.

Configuração do Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo está instalado como um plug-in. Os recursos são habilitados por meio das propriedades da Publicação de conteúdo e entregues aos funcionários por meio de widgets de artigos de notícias. Siga estas etapas para configurar Envolvimento com conteúdo:

1. Ativação do Envolvimento com conteúdo
2. Habilitar Envolvimento com conteúdo nas propriedades Publicação de conteúdo : Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo
3. Configurar uma reação personalizada (opcional)
4. Habilite Envolvimento com conteúdo em Modelos de conteúdo: Modelos de conteúdo (opcional).

Configurar uma reação personalizada

Envolvimento com conteúdo utiliza ícones de fontes impressionantes para fornecer várias reações prontas para uso para os funcionários interagirem com artigos de notícias. Os administradores de compromisso podem personalizar as reações prontas para uso ou configurar as suas próprias.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de compromissos [sn_ce.admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema oferece suporte a no máximo seis reações. Para criar uma reação personalizada, você pode carregar um arquivo de imagem .SVG ou .PNG ou especificar um ícone do Font Awesome versão 4.7.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compromisso de conteúdo** > **Configuração de reação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Formulário de configuração de reação

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema para a reação
Texto de exibição	Texto que aparece no portal quando o usuário passa o mouse ou clica em um ícone de reação
Ícone do Font Awesome	Nome do ícone de fonte incrível, como aparece no site
Ícone	Campo para carregar um arquivo de imagem .SVG ou .PNG **Nota:** Se você inserir um nome de ícone de Font Awesome no campo anterior, poderá ignorar este campo.
Pedido	A ordem na qual o ícone aparece quando o usuário passa o mouse sobre o ícone **Curtir** no portal em relação aos outros ícones
Ativo	Torna a reação disponível para usuários (habilitada por padrão)

4. Clique em **Enviar**.
   A reação personalizada aparece na lista **Configurações de reação**.

Se você criar uma reação personalizada, deverá habilitar a Publicação de conteúdo para acessar a reação criando um registro **de configuração de reação da aplicação**. Você deve repetir as etapas a seguir para cada reação que deseja disponibilizar para os funcionários, incluindo as reações prontas para uso.

5. Navegar até **Tudo** > **Compromisso de conteúdo** > **Configuração de reação do app**.
6. Clique em **Nova**.
7. Preencha os seguintes campos:

Formulário de configuração de reação

Campo	Descrição
Configuração de reação	Selecione a reação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Conecta a reação à aplicação. Este valor é definido no escopo da aplicação.
Ativo	Torna a reação disponível para uso.
Pedido	A ordem na qual o ícone aparece quando o usuário passa o mouse sobre o ícone **Curtir** no portal em relação aos outros ícones

8. Clique em **Enviar**.
   A reação agora está disponível para uso no portal.

Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo

Conecte a Publicação de conteúdo a um serviço de hospedagem de vídeo para disponibilizar os vídeos hospedados para criação e publicação de conteúdo.

A Publicação de conteúdo oferece aos gerentes de conteúdo a capacidade de criar conteúdo usando vídeos de um serviço de hospedagem de vídeo. Os componentes a seguir devem ser configurados para adicionar o serviço de hospedagem de vídeo como uma opção na biblioteca de conteúdo.

Nota: Dependendo da sua organização, o administrador de conteúdo ou um fornecedor terceirizado executa essas etapas.

Provedor de conteúdo

Um provedor de conteúdo identifica o serviço de hospedagem de vídeo.

As versões 33.0.9 e posteriores da Publicação de conteúdo incluem o provedor pronto para uso "outro", que permite que as organizações ignorem a configuração. Os gerentes de conteúdo podem usar este provedor para adicionar vídeos publicamente disponíveis a microsites e artigos de notícias.

Mapeamento do provedor de conteúdo

O mapeamento do provedor de conteúdo disponibiliza os vídeos hospedados para um tipo de conteúdo específico. Atualmente, somente os tipos de conteúdo de conteúdo avançado e artigos de notícias são compatíveis.

Cada mapeamento de provedor de conteúdo está associado a um provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Processador de conteúdo

Os processadores de conteúdo fornecem uma interface para configurar chamadas de API para o serviço de hospedagem de vídeo. Eles são alimentados por subfluxos do Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Como criar subfluxos .

Há duas ações disponíveis:

- Autorizar: permite que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais
- Pesquisar: adiciona um botão à interface do Editor de conteúdo avançado que permite que um gerente de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis, em vez de copiar e colar o URL do vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada processador de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Parâmetro de renderização de conteúdo

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar a tela inteira ou a reprodução automática ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

Cada parâmetro de renderização de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Configurar provedores de conteúdo

A visão geral do processo a seguir orienta você na configuração de provedores de conteúdo para que os gerentes de conteúdo possam usar vídeos de serviços de hospedagem de vídeo ao montar conteúdo.

1. Os seguintes domínios estão disponíveis e prontos para uso: youtube.com, player.vimeo.com, vireo.com,players.brightcove.net e brilhantecove.net.

   Para configurar um domínio adicional, o administrador do sistema deve adicionar o domínio do host à propriedade do sistema `glide.html.enable_media_sites`. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema disponíveis .
2. Configurar provedor de conteúdo e mapeamento
3. (Opcional) Se o serviço de hospedagem de vídeo contiver vídeos privados que exijam credenciais, Configurar uma autorização de vídeo
4. (Opcional) Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles podem selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
5. (Opcional) Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo do Editor de conteúdo avançado, Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

Conecte um serviço de hospedagem de vídeo à Publicação de conteúdo configurando um provedor de conteúdo e mapeando o serviço de hospedagem para tipos de conteúdo específicos, incluindo conteúdo avançado, artigo de notícias e conteúdo estilizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Procedimento
Crie um novo registro de provedor de conteúdo para identificar o serviço de hospedagem.

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de provedor de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para identificar o provedor de conteúdo ao criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo
Tipo	Selecione **Vídeo** para se conectar a um serviço de hospedagem de vídeo
Ativo	Torna este provedor de conteúdo disponível para uso na Biblioteca de conteúdo

3. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um novo registro para o provedor de conteúdo. Você pode exibir ou editá-lo navegando até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.

Adicione um ou mais mapeamentos de provedor de conteúdo para disponibilizar vídeos em tipos de conteúdo específicos.

4. Se você já estiver na página Provedores de conteúdo, clique no Provedor de conteúdo para adicionar mapeamentos.
   Caso contrário, navegue até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Mapeamento de provedores de conteúdo**.
5. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Formulário de mapeamento do provedor de conteúdo

Campo	Descrição
Provedor de conteúdo	Selecione o nome do provedor de conteúdo que você definiu nas etapas anteriores
Tipo de conteúdo	Selecione um tipo de conteúdo para usar o conteúdo de vídeo. Escolha entre: ◦ Conteúdo avançado ◦ Artigos de notícias ◦ Faixa
Ativo	Torna este provedor de conteúdo disponível para uso no tipo de conteúdo específico

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

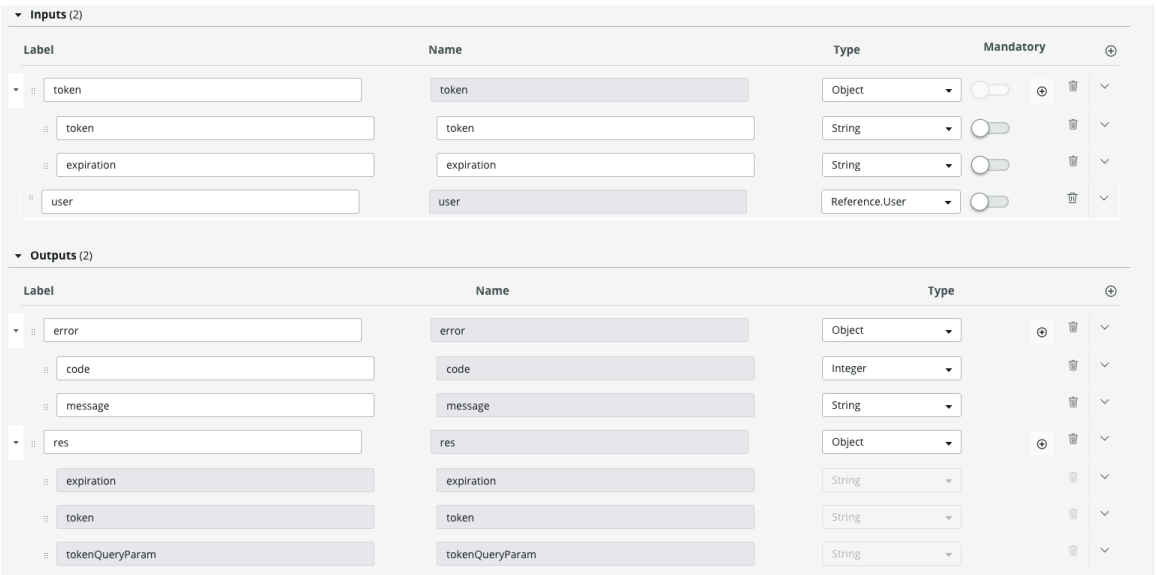
- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configurar uma autorização de vídeo
- Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles possam selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo, Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Configurar uma autorização de vídeo

Configure um processador de conteúdo para permitir que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Criar um subfluxo no Workflow Studio com as seguintes entradas e saídas:



- Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de autorização faz chamadas de API de autenticação para o serviço de hospedagem de vídeo. O método de autorização varia de acordo com o provedor e é determinado pelo iFrame de incorporação compatível.

Publicação de conteúdo anexa o token de autenticação como um parâmetro de consulta junto com seu valor correspondente ao URL incorporado. As entradas e saídas de subfluxo configuradas gerenciam os parâmetros de consulta e o corpo da resposta.

Nota: Está comprovado que os métodos de autenticação do JWT (JSON Web Token) e do token de acesso funcionam. Para usar um método diferente, certifique-se de configurar o subfluxo para retornar um token. O serviço de hospedagem de vídeo deve oferecer suporte à autenticação automática por meio do token no URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você já abriu um Provedor de conteúdo, clique no ícone **de registro Visualização do** mapeamento do provedor de conteúdo e clique em **Abrir registro**.
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Campos de formulário do Processador de conteúdo

Campo	Descrição
Ação	Selecionar **Autorizar**
Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo
Subfluxo do processador	Selecione o fluxo que executa a chamada de API de autorização
Ativo	Torna esta ação disponível para funcionários

3. Clique em **Enviar**.
   O novo Processador de conteúdo aparece na lista relacionada ao Provedor de conteúdo.

O que Fazer Depois

- Permita que os gerentes de conteúdo exibam miniaturas de vídeos disponíveis: Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo

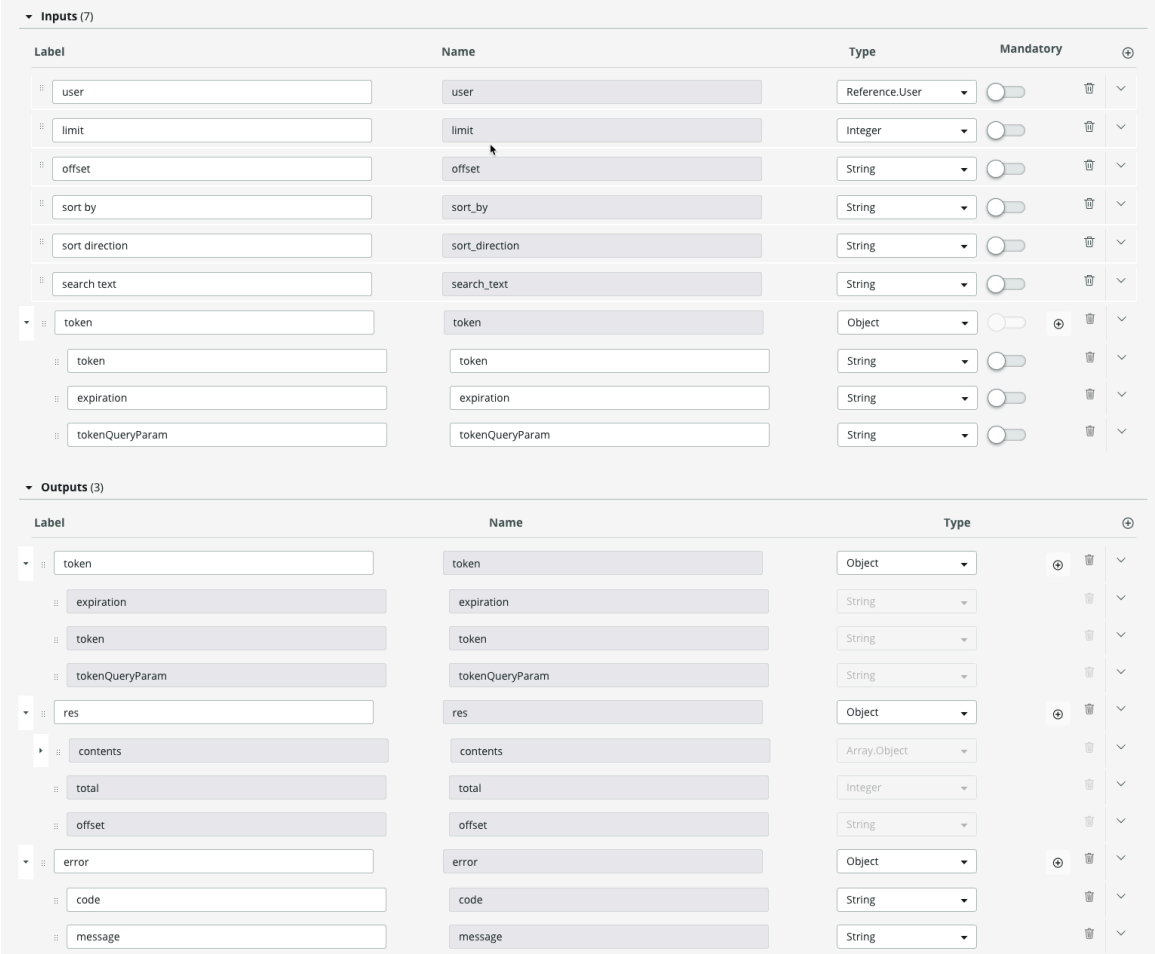
Configure um processador de conteúdo para adicionar um botão à interface da Biblioteca de conteúdo que permite que um gerente de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis do provedor de conteúdo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Criar um subfluxo no Workflow Studio com as seguintes entradas e saídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

Procedimento

1. Se você já abriu um Provedor de conteúdo, clique no ícone **de registro Visualização do** mapeamento do provedor de conteúdo e clique em **Abrir registro**.
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Novo formulário do processador de conteúdo

Ação	Selecionar **pesquisa**
Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo
Subfluxo do processador	Selecione o fluxo que executa a chamada de API de pesquisa
Ativo	Torna esta ação disponível para gerentes de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Salvar**.
   O novo Processador de conteúdo aparece na lista relacionada ao Provedor de conteúdo.

O que Fazer Depois

- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configurar uma autorização de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar a tela inteira ou a reprodução automática ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin
- Conclua as etapas para Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

Procedimento

1. Se você já abriu um Provedor de conteúdo, clique no ícone **de registro Visualização do** mapeamento do provedor de conteúdo, clique em **Abrir registro**e abra a lista relacionada **Parâmetros de renderização de conteúdo**.
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Parâmetros de renderização de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Formulário de parâmetros de renderização de conteúdo

Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo
Rótulo	Aparece no painel Configurações para identificar o elemento para gerenciadores de conteúdo (por exemplo, reprodução automática ou loop)
Tipo	Escolha entre: ◦ Caixa de seleção ◦ Texto
A renderização marcada na IU? (Aparece quando você marca a caixa de seleção)	Determina se esta caixa de seleção está marcada por padrão no Editor de conteúdo avançado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexar este parâmetro de consulta ao URL de conteúdo	O parâmetro de consulta que controla o elemento (por exemplo, reprodução automática ou vídeo em loop)
Valor Padrão	Define o valor padrão da interface da Biblioteca de conteúdo
Ativo	Torna este elemento disponível para uso na interface da Biblioteca de conteúdo
Ocultar parâmetro	Oculta este parâmetro da interface do Editor de conteúdo avançado, evitando que ele seja modificado
Pedido	Onde este elemento aparece em relação a outros elementos personalizados, com o valor mais baixo aparecendo mais alto na tela

3. Clique em **Salvar**.

Modelos de conteúdo

Os modelos de conteúdo capacitam os criadores de conteúdo a publicar com eficiência grandes volumes de artigos de notícias. Cada modelo define o layout do artigo, a programação de publicação, o destino e o público-alvo. Ao associar um artigo de notícias a um modelo de conteúdo, o sistema gera automaticamente planos de publicação, o que reduz o esforço necessário para publicar conteúdo.

Sua instância inclui dois modelos prontos para uso com uma duração definida de 90 dias e um público de todos os usuários ativos.

- Notícias em destaque: entrega notícias para widgets na página inicial do portal, na Central de notícias e no aplicativo para celular.
- Padrão de notícias: entrega notícias para widgets na página inicial do portal e na Central de notícias.

Nota: Se você inserir um widget de notícias em uma página do portal que ainda não tenha um configurado pronto para uso, deverá criar um novo destino de conteúdo para incluir essa página em um modelo de conteúdo.

Para exibir um gráfico que mostra onde os widgets de notícias aparecem, consulte Artigos de notícias.

Para exibir os modelos, navegue até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir Tudo**.

Nota: A atualização de um modelo de conteúdo não afeta os planos de publicação existentes que usam esse modelo.

Como criar um modelo de conteúdo

Um usuário com a função sn_cd.content_template_owner cria um modelo de conteúdo para definir o layout do artigo, o local de publicação e o público. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar modelos de conteúdo

Os autores de conteúdo podem usar um modelo de conteúdo ao criar um artigo de notícias. Dependendo das configurações do modelo, o modelo fornece os seguintes componentes predefinidos:

- Layout do artigo
- Publicando destino (widget móvel ou de portal)
- Público
- Categoria de conteúdo
- Atividades de compromisso social

Quando o autor do conteúdo clica em **Salvar** ou **em Salvar e continuar**, o sistema gera automaticamente os planos de publicação.

Um modelo de conteúdo pode ser modificado, mesmo se estiver associado a um artigo de notícias. As mudanças em um modelo de conteúdo não afetarão os planos de publicação existentes para artigos de notícias.

Criar um modelo de conteúdo

Um modelo de conteúdo é um plano de publicação predefinido para artigos de notícias. Crie um modelo de conteúdo para permitir que os autores de conteúdo criem e publiquem volumes maiores de conteúdo de artigos de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

- Os seguintes destinos de conteúdo estão disponíveis prontos para uso:
  - Todas as notícias: o widget do feed de notícias na página da Central de notícias
  - Notícias em destaque: o widget de notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
  - Notícias em destaque para celular: a seção de notícias no aplicativo para celular
  - Página inicial de notícias mais recentes: o widget de notícias na página inicial do portal
  - Outras notícias: o widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

  Para publicar em uma página e widget diferentes, crie um destino de conteúdo personalizado. Consulte Adicionar destino de conteúdo.
- Defina o público. Consulte Criar um público.
- Defina categorias de conteúdo para marcar os artigos de notícias, como notícias da empresa, pagamento e benefícios ou notícias do setor. Consulte Criar uma categoria de conteúdo.
- Defina o layout do artigo com um modelo de artigo reutilizável. Consulte Criar um modelo de artigo de notícias.
- Habilite e configure Envolvimento com conteúdo recursos. Consulte Envolvimento com conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas abaixo o orientam na criação de um modelo de conteúdo com base no formulário que aparece quando você navega para **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir Tudo** em seguida, clique em **Novo**, o formulário terá os mesmos campos, mas com nomes de campo diferentes. Além disso, esse formulário não fornece a capacidade de adicionar um destino de conteúdo, público ou categorias de conteúdo ao modelo. Em vez disso, você define um registro de modelo de conteúdo e abre o modelo de conteúdo para adicionar o destino do conteúdo, o público ou as categorias de conteúdo.

Nota: O modelo de conteúdo deve ter um destino de conteúdo e público definidos para aparecer como uma opção na guia **Publicação** da biblioteca de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de modelo de conteúdo

Campo	Descrição
Título	Título do modelo de conteúdo como você deseja que ele apareça no formulário de criação de artigo de notícias.
Descrição	Descrição do modelo de conteúdo.
Pré-carregar artigo reutilizável	Selecione o artigo reutilizável para definir o layout do conteúdo.
Padrão	Torna este modelo de conteúdo o plano de publicação padrão para conteúdo de notícias futuro.
Duração	O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado. **Nota:** Esta configuração de duração se aplica somente a destinos de conteúdo que não têm uma duração definida.

Se você não vir os campos de formulário para destinos de conteúdo, públicos ou categorias, clique em **Enviar**. Você será redirecionado para a lista Todos os modelos de conteúdo, onde poderá reabrir o modelo de conteúdo para editá-lo. Para cada guia, clique em **Editar** para selecionar as opções.

3. Use as setas para adicionar um ou mais destinos de conteúdo ao modelo.
4. Use as setas para adicionar um ou mais públicos ao modelo.
5. Use as setas para adicionar uma ou mais categorias ao modelo.
6. Selecione o **item de conteúdo reutilizável** para inserir um layout de artigo de notícias.
7. Selecione quais atividades de compromisso serão habilitadas.
8. Clique em **Enviar**.

Propriedade do conteúdo

Defina quem tem permissão para criar conteúdo, onde eles podem publicá-lo e quais funcionários podem exibi-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A propriedade de conteúdo permite que administradores de sistema e administradores de conteúdo designem acesso exclusivo a determinados recursos Publicação de conteúdo para gerentes de conteúdo específicos.

A propriedade de conteúdo fornece controle sobre três áreas de Publicação de conteúdo:

- Quem vê o conteúdo (Público)
- Onde um gerente de conteúdo pode publicar conteúdo (tópico ou página)
- Qual conteúdo o gerenciador de conteúdo pode criar (item de conteúdo)

Exemplos por área de propriedade

Área de propriedade	Exemplos	Links relevantes
Quem - Público Atribua aos gerentes de conteúdo a capacidade de publicar conteúdo para funcionários específicos	• Públicos geográficos: direcione o conteúdo para públicos com base em sua localização geográfica. Por exemplo, as informações de benefícios podem ser diferentes para seus funcionários localizados nos Estados Unidos e em outros locais. • Tipo de emprego: conteúdo de destino para funcionários que são prestadores de serviços, recém-contratados ou funcionários que precisam de transferências de visto.	Atribuir propriedade de um público Criar um público
Onde - Página Tópico ou Portal Atribua gerentes de conteúdo a tópicos ou páginas específicas	• Tópicos designados na taxonomia • Páginas designadas no portal • Páginas com conteúdo avançado	Atribuir propriedade a uma página do portal Atribuir propriedade a um tópico
O quê - Item de conteúdo Atribuir gerentes de conteúdo a itens de conteúdo específicos	• Conteúdo confidencial, como: ◦ Fusões ou aquisições ◦ Redução na força de trabalho (RIF) ◦ Conteúdo específico para região geográfica ◦ Comunicados jurídicos	Atribuir propriedade de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos por área de propriedade

Área de propriedade	Exemplos	Links relevantes
	• Conteúdo avançado • Notícias	

Impacto nas funções

- O administrador do sistema (admin) tem controle total e visibilidade em Publicação de conteúdo e Experiências de conteúdo durante e após a configuração da restrição.
- Os administradores de conteúdo (sn_cd.content_admin) têm acesso total e completo para adicionar, editar e publicar conteúdo nas áreas e funções restritas para Central do funcionário - Pro.
- Os gerentes de conteúdo (sn_cd.content_manager) têm acesso restrito às capacidades de criação e publicação. Revise as tabelas abaixo para entender como o acesso dos gerentes de conteúdo a públicos, páginas, tópicos e itens de conteúdo muda quando um usuário ou grupo é atribuído ao registro.

  O gráfico a seguir mostra as permissões de acesso de um gerente de conteúdo a um registro com base em se elas estão atribuídas a esse registro ou não.

  Nota: Essas mudanças de permissão de acesso se aplicam somente quando um registro é atribuído a pelo menos um usuário ou grupo. Se um registro não tiver uma atribuição, ele poderá ser acessado por todos os gerentes de conteúdo.

Acesso aos registros

Audience Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Ativação da propriedade de conteúdo

Os seguintes plug-ins são necessários:

- Central do funcionário - Pro
- Publicação de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Governança de conteúdo (necessário somente se estiver usando os recursos Governança de conteúdo)
- Experiências de conteúdo (necessário somente se estiver usando os recursos Experiências de conteúdo)

Nota: Para obter mais informações sobre como ativar os plug-ins acima, consulte Plug-ins do Central do funcionário e Instalar Central do funcionário - Pro.

Depois de ativar os plug-ins necessários, habilite as propriedades de propriedade do Gerenciador de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo. Quando as propriedades de propriedade do Gerenciador de conteúdo estão habilitadas, as listas relacionadas à propriedade de conteúdo aparecem em registros para públicos, itens de conteúdo, tópicos e páginas do portal.

Atribuir propriedade de conteúdo

Atribua um usuário ou grupo com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) a um item de conteúdo para que somente esse usuário ou grupo possa editar e publicar o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **que Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para itens de conteúdo** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Forneça a um gerente de conteúdo ou a um grupo de gerentes acesso exclusivo a conteúdo confidencial, como um aviso de uma futura fusão ou redução da força de trabalho.

Como alternativa, use um item de conteúdo como um modelo que pode ser clonado repetidamente e atribuído a proprietários de conteúdo para personalização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir Tudo**.
2. Selecione um tópico.
3. No menu superior esquerdo (☰), selecione **Exibir registro de conteúdo**.
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione a guia **Restringir conteúdo por usuário**.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione a guia **Restringir conteúdo por grupo**.
4. Clique em **Nova**.
5. No campo **Usuário** ou **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** (🔍) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente os grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não, o grupo não aparecerá.

6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que um usuário ou grupo é associado ao conteúdo, somente esse usuário ou grupo pode acessar o conteúdo ao programar conteúdo ou ao adicionar conteúdo a uma campanha. A remoção do usuário ou grupo torna o conteúdo acessível a todos os gerentes de conteúdo.

Atribuir propriedade de um público

Forneça a propriedade de um público a um usuário ou grupo com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) para que somente ele possa acessar e programar conteúdo para o público.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **que Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para públicos** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um público é um grupo definido de funcionários que receberá conteúdo direcionado. Para obter informações sobre como criar um público, consulte Criar um público.

Você pode restringir um público a um gerente de conteúdo específico ou a um grupo de gerentes de conteúdo, o que especifica para qual público os gerentes de conteúdo podem publicar e evita que outros gerentes de conteúdo publiquem conteúdo para esse público. Por exemplo, atribua a um gerente regional de Recursos Humanos a capacidade exclusiva de criar conteúdo para funcionários baseados nesse país.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Selecione um público ou crie um novo.
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione a guia **Restringir público por usuário**.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione a guia **Restringir público por grupo**.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Usuário** ou **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente os grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não, o grupo não aparecerá.

5. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é associado a um público, somente esse usuário ou grupo pode acessar o público. Remova o usuário ou grupo para tornar o público acessível a todos os gerentes de conteúdo.

Atribuir propriedade a uma página do portal

Atribua a propriedade de uma página do portal para fornecer a um usuário ou grupo com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) a capacidade exclusiva de publicação de conteúdo para os widgets Publicação de conteúdo dessa página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **que Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para páginas do portal** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione o **ID** da página.
3. Role para baixo até as guias da lista relacionada.
   - Para atribuir a propriedade a um usuário, selecione a guia **Proprietário por usuário da Publicação de conteúdo**.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione a guia **Proprietário por grupo da Publicação de conteúdo**.
4. Clique em **Nova**.
5. No campo **Usuário** ou **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente os grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não, o grupo não aparecerá.

6. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é atribuído a uma página, somente esse usuário ou grupo pode publicar conteúdo nessa página. Remova o usuário ou grupo para permitir que todos os gerentes de conteúdo publiquem conteúdo nessa página.

Atribuir propriedade a um tópico

Atribua a propriedade de um tópico de taxonomia para fornecer a um usuário ou grupo com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) a capacidade exclusiva de publicação de conteúdo para os widgets Publicação de conteúdo desse tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **que Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para tópicos** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A taxonomia unificada é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado e comunicações com funcionários. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico.
   - Para atribuir a propriedade a um usuário, selecione a guia **Proprietário por usuário da Publicação de conteúdo**.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione a guia **Proprietário por grupo da Publicação de conteúdo**.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Usuário** ou **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente os grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não, o grupo não aparecerá.

5. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é atribuído a um tópico, somente esse usuário ou grupo pode publicar conteúdo nesse tópico. A remoção do usuário ou grupo permite que todos os gerentes de conteúdo publiquem conteúdo nesse tópico.

Componentes reutilizáveis

Usar componentes reutilizáveis para criar conteúdo

Componentes reutilizáveis

Componente	Descrição
Públicos	Defina uma lista de usuários para ver o conteúdo com base em condições ou critérios. Públicos
Conteúdo de bloco	Defina conteúdo reutilizável. Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco
Destinos do conteúdo	Define a página e o widget para publicar artigos de notícias. Adicionar destino de conteúdo
Categorias de conteúdo	Define categorias para organizar artigos de notícias. Criar uma categoria de conteúdo
Conteúdo do link	Define URL ou links de vídeo para a Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes reutilizáveis

Componente	Descrição
	Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo
Artigos reutilizáveis	Lista modelos reutilizáveis de artigo de notícias que foram criados seguindo as etapas para Criar um modelo de artigo de notícias. **Nota:** Este recurso só pode ser acessado por usuários com a função sn_cd.content_template_owner.

Adicionar destino de conteúdo

Um destino de conteúdo define a página e o widget para publicar artigos de notícias. É um componente de um modelo de conteúdo que gera automaticamente planos de publicação para novos artigos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Central do funcionário - Pro fornece os seguintes destinos de conteúdo:

- Todas as notícias: o widget do feed de notícias na página da Central de notícias
- Notícias em destaque: o widget de notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
- Notícias em destaque para celular: a seção de notícias no aplicativo para celular
- Página inicial de notícias mais recentes: o widget de notícias na página inicial do portal
- Outras notícias: o widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

Para exibir um gráfico desses destinos de conteúdo, consulte a seção Publicação de artigos de notícias em Artigos de notícias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Destinos do conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de destino de conteúdo

Campos	Descrição
Nome	Nome do destino do conteúdo. O nome é o que você seleciona ao criar um plano de publicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Local de conteúdo	Especifique se o conteúdo será publicado no portal de serviços do funcionário ou no aplicativo para celular.
Página	A página no portal do funcionário em que o conteúdo será publicado.
Instância de widget	O widget no portal do funcionário em que o artigo de notícias será mostrado.
Ativo	Disponibilize o destino do conteúdo para uso em planos de publicação.
Refinar duração	O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado. **Nota:** Embora os modelos de conteúdo também tenham um campo de duração, a duração definida no destino de conteúdo substitui a configuração no modelo de conteúdo. Isso permite que você ajuste a duração do conteúdo com base no local de publicação

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de criar um destino de conteúdo personalizado, prossiga para Criar um modelo de conteúdo.

Públicos

Direcione o conteúdo do portal e as atividades do evento de ciclo de vida para públicos especificados com registros de público.

Configuração de públicos

Para	Caso de uso
Conteúdo do portal	Define as condições ou critérios que um usuário deve atender para ver o conteúdo no portal. Para obter mais informações, consulte Como programar a entrega de conteúdo.
Página do organograma e widget da minha equipe	Define quando recém-contratados são exibidos na página do organograma e no widget da minha equipe no portal.
Atividade de evento de ciclo de vida	(Enterprise onboarding and Transitions) Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida.

Cache com escopo

Você pode adicionar cache com escopo para critérios de RH para, opcionalmente, salvar os resultados da avaliação no cache. Este é um recurso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opcional que está disponível passando um booliano "verdadeiro" como o parâmetro "useCache".

Você também pode definir por quanto tempo em minutos as entradas em cache serão retidas por meio da propriedade do sistema sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl.

Criar um público

Crie ou modifique um registro de público para definir as condições ou critérios que os usuários devem atender para exibir o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Cada registro de público é configurado com base nas condições do usuário, critérios do usuário, condições do perfil de RH, critérios de RH ou um arquivo carregado. Você pode aplicá-los ao conteúdo do portal ou às atividades do evento de ciclo de vida. Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida para uma transferência de visto de trabalho é direcionada somente a funcionários que precisam de uma transferência de visto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de público

Campo	Descrição	
Nome	Nome do registro de público.	
Tipo de público	O público para o qual o conteúdo é direcionado. Use uma das seguintes seleções para definir um público.	
	Usuários [sys_user]	Use as condições definidas pela tabela Usuário [sys_user] com as condições personalizadas que você escolher. Use o botão **OU** para definir várias condições. Qualquer uma das condições definidas pode ser atendida ao usar **OR**. Use o botão **E** para avaliar todas as condições definidas. Todas as condições devem ser atendidas ao usar **AND**. Selecione o botão **Novos critérios** para adicionar condições.
	Critérios do usuário [user_criteria]	Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário são um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços .
	Perfis de RH [sn_hr_core_profile]	(Prestação de serviços de RH somente) Use condições com base na tabela de perfil de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		RH [sn_hr_core_profile] com as condições que você escolher.
	Critérios de RH [sn_hr_core_criteria]	(Prestação de serviços de RH somente) Use critérios de RH predefinidos. Os critérios de RH são baseados em condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user]. O sistema de base fornece exemplos que podem ser usados. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Critérios do RH e Configurar um registro de critérios de RH.
	Carregar arquivo	Navegue e escolha um arquivo com preenchido com nomes de usuário ou endereços de e-mail. ◦ modelo user_name: indica que você está carregando um arquivo com nomes de usuário. ◦ modelo de e-mail: indica que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail. **Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou e-mail.

Nota: Depois que o tipo de público e as condições são selecionados, um link azul aparece com o número de usuários que atendem aos critérios. Clique neste link para exibir todos os usuários por tipo de público.

Selecione o link **Exibir usuários** para exibir os usuários que atendem às suas condições.

4. Clique em **Salvar**, **Enviar**ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** e a **propriedade Permitir propriedade de públicos** estiver definida como **Sim**, as listas relacionadas **Restringir público por usuário** e **Restringir público por grupo** serão exibidas.

Nota: Para obter mais informações sobre como restringir um público por usuário ou grupo, consulte Propriedade do conteúdo e Atribuir propriedade de um público.

Criar uma categoria de conteúdo

Crie uma categoria de conteúdo para marcar artigos de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As categorias de conteúdo organizam os artigos de notícias e os tornam mais fáceis de encontrar. Quando você cria uma categoria de conteúdo, o sistema cria uma página na Central de notícias para exibir todos os artigos de notícias marcados com essa categoria. Um artigo de notícias pode ser marcado com uma ou mais categorias de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Categorias de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de categoria de conteúdo

Campos	Descrição
Nome	Nome da categoria de conteúdo. O nome é o que você seleciona ao adicionar a categoria a um modelo de conteúdo ou artigo de notícias.
Ativo	Disponibilize a categoria de conteúdo para uso em modelos de conteúdo ou artigos de notícias.
Pedido	No widget de lista de categorias, essa categoria aparece em relação a outras categorias de conteúdo, com o valor menor aparecendo acima na lista. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética.
Descrição	Descrição opcional para a categoria de conteúdo. Este campo só está visível para outros administradores de conteúdo.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de criar uma categoria de conteúdo personalizado, prossiga para Criar um modelo de conteúdo ou Criar um artigo de notícias.

Configurar widgets de comunicação com funcionários

Modifique as configurações de widgets prontos para uso de acordo com as necessidades da sua organização.

Widgets são contêineres que exibem conteúdo dinâmico de ServiceNow® aplicações e plug-ins no portal Central do funcionário. Os funcionários podem usar widgets para exibir comunicados da empresa, concluir tarefas pendentes, acessar aplicativos integrados ao SSO ou navegar até tópicos populares sem sair do portal. Os administradores do portal podem personalizar os widgets, reorganizando seu tamanho e ordem e modificando sua exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificação do widget de notícias em destaque

O widget Notícias em destaque exibe artigos em destaque sobre notícias e comunicados da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

Procedimento

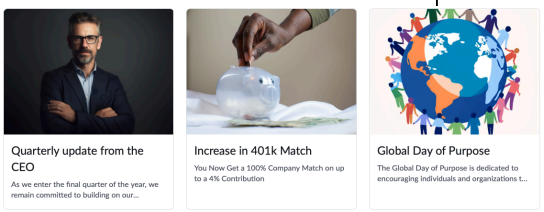
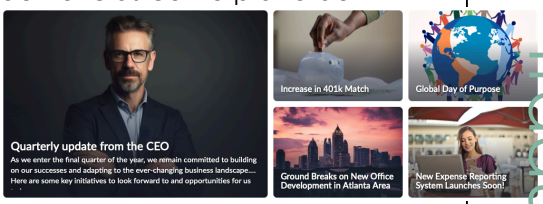
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em **Central de notícias**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de Notícias em destaque e selecione **Opções de instância**.
4. Configure o widget:

Opções de configuração de widget

Opção de widget	Descrição
Carregar assíncrono	Carrega dados de widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário aparecerá mesmo que o widget de notícias não tenha terminado de carregar.
Cabeçalho	Texto que aparece na parte superior da página da Central de notícias.
Mostrar miniatura	Opção que exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias
Imagem em miniatura padrão	Selecione uma imagem a ser exibida quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura.
Mostrar estado vazio	Opção que permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados no widget de Notícias em destaque.
Mensagem de estado vazia	A mensagem a ser exibida quando não há artigos de notícias publicados no widget de Notícias em destaque.
Layout	Como você deseja que os artigos de notícias apareçam no widget. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
	◦ **Cartão**: exibe no máximo três artigos em que a miniatura aparece acima do título e do subtítulo.  ◦ **Bloco**: exibe até cinco artigos de notícias com um bloco grande e quatro blocos pequenos, em que cada bloco tem a miniatura do artigo de notícias como plano de fundo. 
Layout fixo	Opção para desativar a paginação e exibir somente a primeira página de artigos de notícias.

5. Clique em **Salvar**.

Modificação do widget do feed de notícias

O widget do Feed de notícias exibe artigos sobre notícias e comunicados da empresa. Todas as notícias, Outras notícias e Notícias relacionadas são instâncias do widget do feed de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

Procedimento

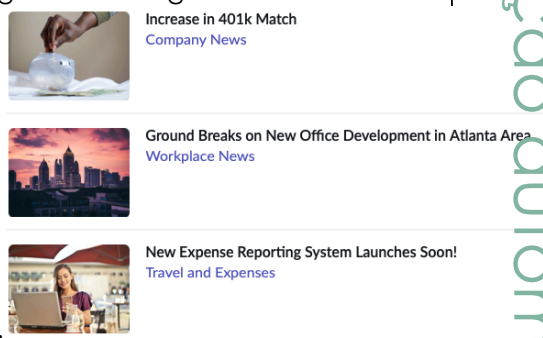
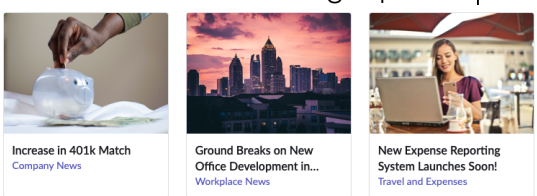
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget do feed de notícias e selecione **Opções de instância**.
3. Configure o widget:

Opções de configuração de widget

Opção de widget	Descrição
Carregar assíncrono	Carrega dados de widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
	aparecerá mesmo que o widget de notícias não tenha terminado de carregar.
Mostrar título	Opção para exibir o título do cabeçalho do artigo de notícias
Título	Título do widget
Mostrar miniatura	Exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias
Mostrar subtítulo	Opção para exibir o subtítulo do artigo de notícias
Carregamento em linha	Permite que os funcionários abram outros artigos de notícias na página de detalhes do artigo sem atualizar a página da Web
Habilitar controles de grade/lista	Exibe uma opção para o usuário alternar entre uma grade e uma exibição de lista de artigos de notícias
Exibição padrão	Define a exibição padrão de artigos de notícias: ◦ **Lista**: organiza os artigos em uma lista vertical.  ◦ **Grade**: organiza os artigos em uma grade com no máximo três artigos por linha. 
Exibir categorias	Opção para mostrar ou ocultar as categorias atribuídas
Tipo de paginação	Como os usuários navegam pelos artigos de notícias. As opções são: ◦ **Pontilhado**: exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos. ◦ **Numerado**: exibe os números de página navegáveis. ◦ **Chamada para ação**: exibe um botão com um link de chamada para ação. Por exemplo, "Exibir todas as notícias",

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
	que redireciona os usuários para a página da Central de notícias. ◦ **Mostrar mais**: exibe um botão "Mostrar mais" que exibe todos os artigos de notícias quando clicado.
Número de itens por página	Número máximo de artigos a serem exibidos (o máximo do sistema é de 500 artigos)
Chamada para ação: texto	Texto do link de plano de ação. Selecione o layout de plano **de ação** para exibir este elemento.
Chamada para ação: ID da página	A página para onde redirecionar os usuários que clicam no link de plano de ação
Imagem em miniatura padrão	Selecione uma imagem a ser exibida quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura
Permitir estado vazio	Permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados

4. Clique em **Salvar**.

Modificar o widget Experiências de conteúdo

Você pode editar a faixa do widget Experiências de conteúdo para criar um layout moderno e exclusivo para o seu conteúdo no widget Experiências de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de Experiência de conteúdo e selecione **Opções de instância**.
3. Configure o widget:

Configuração de widget

Opção de widget	Descrição
Exibir texto do título	Exibe o título do widget de experiência de conteúdo Para configurar o título, navegue até **Portal de serviços** > **Páginas** > **<Page Name>** > **Instância: cabeçalho de experiência de conteúdo**
Exibir caixa delimitadora	Envolve o widget com uma sombra para dar uma aparência tridimensional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
Exibir cor de fundo do widget	Se o conteúdo publicado no widget não tiver uma imagem, o widget exibirá a cor de fundo definida em vez da cor de fundo da página do portal.
Estilo de widget	Como você deseja que o conteúdo apareça no widget quando exibido na área de trabalho. As opções são: ◦ **Menu de lista à direita**: exibe um menu de títulos de conteúdo no lado direito do widget. ◦ **Carrossel pontilhado**: exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos. ◦ **Blocos**: exibe o conteúdo em um bloco grande do lado esquerdo e dois blocos menores empilhados verticalmente no lado direito.
Permitir que a imagem em segundo plano seja parcialmente coberta pelo menu de lista à direita	Estica a imagem na largura do widget. Esta opção se aplica somente à configuração do menu de lista à direita de estilo de widget.
Altura do widget	Define a altura do widget
Mostrar 3 blocos pequenos	Quando o estilo de widget de blocos está selecionado e a altura do widget é de 600 pixels ou mais, essas opções exibem o conteúdo em três pequenos blocos empilhados verticalmente no lado direito
Carregar configuração	Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Escolha entre: ◦ **Assíncrono**: primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ◦ **Síncrono**: os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.

4. Clique em **Salvar**.

Modificar opções de largura da faixa

Modifique a largura do widget da faixa Central do funcionário - Pro, na página inicial, para atender às suas preferências.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a largura do widget de faixa Central do funcionário - Pro, em um dos seguintes tamanhos:

- Exibição de largura fixa
- Exibição de largura fluida

Nota: As opções configuráveis de largura da faixa só estarão disponíveis se você tiver Central do funcionário - Pro versão 25.0.3. As versões mais antigas só têm a opção Fluido disponível.

Procedimento

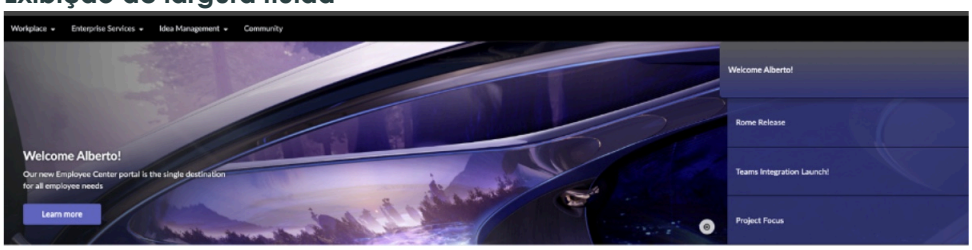
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Role para baixo até **Conteúdo da página** e selecione a **Página inicial da Central do funcionário - Contêiner 1**.
3. Tornar a página editável.
4. Opcional: Para manter a faixa compactada, altere a **Largura** para **Fixa** e selecione **Atualizar**.

Exibição de largura fixa



5. Opcional: Para expandir a faixa para caber na tela, altere a **Largura** para **Fluida** e selecione **Atualizar**.

Exibição de largura fluida



Resultados

Defina o widget de faixa na página inicial Central do funcionário - Pro com a largura preferencial.

Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo

Configure o fluxo de trabalho de tradução para permitir que os gerentes de conteúdo solicitem tradução por meio do Framework de localização. O fluxo de trabalho básico depende da tradução manual; Você pode integrar com um serviço de terceiros para receber tradução automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativar Framework de localização
- Ativação de um idioma
- (Opcional) Configure um modo de tradução, como traduções automáticas, envie para um sistema de gestão de tradução, envie por e-mail ou exporte/importe: Modos de tradução .
- Crie um grupo de usuários para executar a tradução:
  - Criar um grupo de usuários
  - Atribua a função `localization_fulfiller` ao grupo: Atribuir uma função a um grupo
  - Adicionar usuários para executar a tradução: Adicionar um usuário a um grupo
- Ative a propriedade do sistema `sn_cd.enable_localization_framework_integration` : Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a configuração.
4. Selecione **Todos** na lista **de artefatos**.
5. Selecione os idiomas para os quais você deseja que o conteúdo seja traduzido.
6. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.
7. Selecione **Tradução -> Publicar** na lista Fluxo de trabalho.
8. No menu **Grupo de executantes de localização**, insira o grupo que você criou.
9. Clique em **Enviar**.

Resultados

A Biblioteca de conteúdo exibe o botão **Traduzir conteúdo**, permitindo que os gerentes de conteúdo solicitem tradução nos idiomas que você habilitou.

Para saber mais sobre tradução na Biblioteca de conteúdo, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

Como configurar a tradução para Publicação de conteúdo após o upgrade

Publicação de conteúdo O oferece suporte à criação de conteúdo multilíngue, permitindo que os gerentes de conteúdo alterem facilmente o idioma da interface e solicitem a tradução de conteúdo por meio do Framework de localização.

Para obter mais informações sobre o suporte a vários idiomas na Biblioteca de conteúdo, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

- A tradução está disponível por meio da Publicação de conteúdo versões 21.0.15 e posteriores.
- Ao atualizar sua versão de Publicação de conteúdo, você não receberá automaticamente o suporte a traduções para todos os campos. As tabelas a seguir não são atualizadas para usar texto traduzido em vez do campo de tipo original:
  - Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)
  - Conteúdo do bloco (sn_cd_block)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

◦ Conteúdo pendente (sn_cd_content_todo)

◦ Conteúdo da notificação (contém e-mails) (sn_cd_content_notification)

Os administradores podem habilitar manualmente as mudanças nas tabelas para usar traduções. Acesse as definições de tabela (sys_db_object) de cada tabela e altere os tipos de campo para Texto traduzido ou HTML traduzido.

⚠ **Aviso:** Antes de alterar os tipos de campo de uma tabela, certifique-se de fazer um backup dos dados em outra coluna ou exportando os dados primeiro. Esta é uma proteção contra perda de dados.

As tabelas e os campos que precisam ser alterados são:

Tabelas para habilitar traduções manualmente

Tabela	Campo	Tipo original	Novo tipo
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	botão_texto	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	link_text	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	rich_text	Script HTML	HTML traduzido
HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal)	título	HTML	HTML traduzido
HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal)	título_texto	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo do bloco (sn_cd_block)	rich_text	HTML	HTML traduzido
Conteúdo do bloco (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	Script HTML	HTML traduzido
Conteúdo de tarefas pendentes (sn_cd_content_todo)	botão_texto	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	título	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	rich_content_html	HTML	HTML traduzido
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	título	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	HTML traduzido

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas para habilitar traduções manualmente

Tabela	Campo	Tipo original	Novo tipo
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	assunto	Cadeia de caracteres	Texto traduzido
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	descrição	Cadeia de caracteres	Texto traduzido

Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo da Publicação de conteúdo

Use **Tipos de conteúdo** para associar a categoria de tipo de conteúdo a um widget do portal de serviços para determinar onde o conteúdo reside no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_cd.content_admin
O sistema de base fornece tipos de conteúdo e conteúdo que você pode usar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em **Novo** ou em um tipo de conteúdo existente para editar.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que descreve o conteúdo.
Categoria	A categoria de tipo de conteúdo. Os tipos são: ◦ Conteúdo do portal ◦ Conteúdo da notificação ◦ Conteúdo da Comunidade ◦ Conteúdo de tarefas ◦ Conteúdo para Dispositivos Móveis Consulte Conteúdo do portal.
Widgets associados	Widgets que podem mostrar o tipo de conteúdo que você está definindo ou editando.
Ativo	Indica que o tipo de conteúdo está ativo e disponível para uso.
Valor	Identificação exclusiva do tipo de conteúdo.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar melhoria contínua

Melhore a eficiência e o desempenho por meio de feedback e análises.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de melhoria contínua

Funcionalidade	Descrição
Análise de conteúdo	Monitore e meça o impacto do seu conteúdo usando a Análise de conteúdo.
Experiência integrada e feedback de serviço	O feedback de experiência e serviço permite que você colete feedback rápido de seus usuários sobre suas experiências de usuário e de serviço.

Experiência integrada e feedback de serviço

O feedback de experiência e serviço permite que você colete feedback rápido de seus usuários sobre suas experiências de usuário e de serviço.

Configure a experiência e o feedback de serviço no portal Central do funcionário para obter informações sobre os sentimentos do usuário, como um administrador.

Exiba todas as respostas capturadas com precisão no painel de Análise de feedback.

Os dois tipos de feedback são:

- Feedback de experiência: forneça seu feedback sobre a experiência do usuário no portal, no dispositivo móvel, no quiosque ou por meio do Virtual Agent.
- Feedback de serviço: forneça seu feedback sobre a experiência de serviço, como gerar uma solicitação de item Catálogo de serviços.

Ambos os tipos de feedback podem ser perguntas estáticas ou questionários de pesquisa.

Nota: Você só pode configurar o widget da gaveta de feedback de experiência no portal se ele tiver o cabeçalho Central do funcionário.

Forneça feedback por meio do widget de gaveta, na página do portal ou por e-mail, como um usuário.

As tarefas de pós-feedback são criadas quando a classificação do feedback é inferior ou igual ao limite de classificação. As tarefas de feedback estão visíveis em **Minhas tarefas**. As tarefas de feedback podem ser anônimas se o provedor de feedback não compartilhar suas informações pessoais ao enviar o feedback. Para obter mais informações, consulte

- Resolver uma tarefa de feedback
- Notificação de tarefa de feedback

Os seguintes widgets são personalizáveis. Para obter mais informações sobre como personalizar os widgets, consulte Gestão integrada de feedback de experiência e serviço.

Widgets de feedback

Nome	Tipo	Descrição
feedback de fluxo de experiência	Widget	Oferece suporte ao feedback na página no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de feedback

Nome	Tipo	Descrição
experiência-fluxo de trabalho-feedback	Widget	Oferece suporte a feedback baseado em fluxo de trabalho no portal.

Definir a configuração do feedback

Defina a configuração de feedback para a experiência e o feedback de serviço no portal Central do funcionário. Configure um canal contínuo de comunicação de feedback que permaneça constante para o seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o serviço integrado e o feedback de experiência que está disponível com Central do funcionário - Pro. Obtenha respostas em qualquer lugar no portal, por e-mail ou Virtual Agent, ou por meio do quiosque.

A configuração de feedback é genérica para todos os tipos e definições de feedback.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Configuração de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma configuração de feedback.
3. No formulário de configuração de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de feedback.
4. Selecione **Enviar**.

Nota: As configurações de feedback padrão a seguir estão disponíveis com a Central do funcionário - Pro versão 32.0.

- **Configuração de feedback da Central do funcionário**
- **Configuração de feedback para portal de quiosque**
- **Configuração de feedback de MESP**

Resultados
Você configurou as propriedades do serviço integrado e do feedback de experiência.

O que Fazer Depois
Configure a definição de feedback. Para obter mais informações, consulte Configurar a definição de feedback.

Configurar a definição de feedback

Configure a definição de feedback para selecionar os detalhes mais refinados de cada tipo de feedback.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A definição de feedback fornece a você a liberdade de selecionar como e em que ponto e modo você deseja coletar os dados de feedback dos usuários. Você pode:

- Selecione as perguntas a serem feitas.
- Selecione o tipo de pergunta, se é estática ou de pesquisa.
- Selecione o modo da solicitação de feedback, seja um widget de gaveta ou Na página e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma definição de feedback para uma página do portal.
3. No formulário de definição de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de feedback.
4. Salve suas modificações.
   - Para salvar suas mudanças e permanecer no formulário, selecione **Salvar**.
   - Para salvar suas mudanças e retornar à tabela Definições de feedback [sn_ex_sp_pro_feedback_definition], selecione **Enviar**.

   Nota: As seguintes definições de feedback padrão estão disponíveis com a Central do funcionário - Pro versão 32.0.

   - **Feedback de experiência**
   - **Feedback de experiência para Quiosque**
   - **Feedback de experiência do Virtual Agent**
   - **Feedback de experiência para dispositivos móveis**
5. A tabela Condições do gatilho [asmt_condition] fica visível somente para o fluxo de trabalho do tipo de feedback Serviço - depois que a definição é salva.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário de condição do gatilho, preencha os campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário Condição do gatilho das pesquisas .

   Nota:
   - Acesse o widget de feedback de experiência nas páginas de tópico, nos itens Catálogo de serviços e na página Minhas solicitações disponível por padrão.
   - Adicione o widget manualmente em qualquer outra página.
   - Crie apenas uma definição de feedback para um portal de cada vez.
   - Crie um feedback de pesquisa exclusivo para cada definição de feedback.
   - Altere o temporizador de redefinição padrão da condição do gatilho de definição de feedback de 30 dias para o período necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Use os widgets de feedback no portal Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Usar a experiência integrada e o feedback de serviço.
- Verifique as respostas recebidas no painel de feedback de experiência. Para obter mais informações, consulte Painel de análise de feedback.
- Personalize as aparências do fluxo de experiência e os widgets de feedback do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão integrada de feedback de experiência e serviço.

Gestão integrada de feedback de experiência e serviço

Gerencie os widgets de experiência e feedback de serviço de acordo com sua necessidade organizacional.

Modificação do widget de feedback de fluxo de experiência

Personalize a aparência do widget de feedback de fluxo de experiência com as opções de instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. No Mega Menu, selecione uma página de tópico.
3. Pressione o botão de controle e simultaneamente selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) para obter as opções de menu.
4. Selecione **Opções de instância** e modifique as seguintes opções.

Opções de instância de widget de feedback

Opções de instância	Descrição
Dados	**Parâmetro de ID de registro**: ID de registro de página para receber feedback.
	Tabela: ID da tabela de registros escolhida para o feedback. **Nota:** A tabela de registros é usada principalmente para o tipo **Serviço - feedback de fluxo de trabalho**.
Apresentação	**Título**: título do widget de feedback Na página que você deseja exibir.
	Alinhamento: preferência de alinhamento para o texto de exibição.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

O widget de feedback Na página é personalizado de acordo com sua preferência.

Modificação do widget de feedback de fluxo de trabalho

Personalize a aparência do widget de feedback de fluxo de trabalho com as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em qualquer página de detalhes de registro, pressione o botão de controle e, simultaneamente, selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) para obter as opções de menu.
3. Selecione **Opções de instância** e personalize a aparência do widget.
4. Na janela de opções de instância de widget de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Modificação do widget de feedback de fluxo de experiência.

Resultados
O widget de feedback de fluxo de trabalho é personalizado de acordo com sua preferência.

Configuração de feedback para Virtual Agent

Você pode promover o feedback de experiência ou configurar o feedback de serviço para o Virtual Agent.

Promover feedback de experiência no Virtual Agent

Promova o tópico de feedback de experiência para aparecer nas sugestões Virtual Agent padrão.

Antes de Iniciar
Você deve ter uma definição de feedback para o canal Virtual Agent com o **Tipo de feedback** definido como Experiência.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**
2. Selecione a definição de feedback que você criou para o canal Virtual Agent.
3. Selecione o link relacionado **Promover experiência no VA**.
   O feedback de experiência é promovido no Virtual Agent.
4. Opcional: Exiba o registro do tópico promovido selecionando o link na mensagem exibida.
   Para obter mais informações sobre tópicos promovidos, consulte Promover ou despromover subfluxos de conversação, ações e tópicos do LLM no Designer do Virtual Agent .

Configurar feedback de serviço para Virtual Agent

Configure o feedback de serviço para aparecer após uma conversa de tópico no Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Você deve ter uma definição de feedback para o canal Virtual Agent com o **Tipo de feedback** definido como Serviço - fluxo de trabalho.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**
2. Selecione a definição de feedback que você criou para o canal Virtual Agent.
3. Selecione o link relacionado **Configurar feedback de serviço no VA**.
4. Exiba o registro do tópico de configuração selecionando o link na mensagem exibida. Para obter mais informações sobre tópicos de configuração, consulte Trabalhar com tópicos de configuração .

> **Nota:** Você pode definir o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.survey.probability* para mudar a probabilidade (percentual) de que o tópico de configuração da pesquisa ocorra em suas conversas. Por exemplo, defina o Valor como 0,50 para exibir o tópico de configuração da pesquisa aleatoriamente em 50% das conversas.

Resultados

O feedback de serviço está configurado para o Virtual Agent.

Análise de conteúdo

Monitore e meça o impacto do conteúdo que você fornece por meio de Central do funcionário e em campanhas usando a Análise de conteúdo.

A Análise de conteúdo coleta dados e gera visualizações sobre o engajamento dos funcionários com conteúdo no Central do funcionário. A Análise de conteúdo é alimentada pela estrutura de Análise da plataforma e usa a Análise de desempenho para aprimorar os recursos dos painéis.

> **Nota:** O Google Analytics não é mais compatível porque o Google parou de oferecer a integração.

Painéis de análise de conteúdo

Os painéis exibem visualizações de dados em widgets. Cada widget exibe dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo. A Análise de conteúdo inclui quatro painéis:

Painéis de análise de conteúdo

Painel	Descrição de visualizações de dados
Content Analytics	Métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição.
Análise de conteúdo - Noções Básicas	Visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência.
Análise de campanha	Métricas de engajamento da campanha, tarefas pendentes e impacto, filtradas por campanha ou objetivo de sucesso da campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis de análise de conteúdo

Painel	Descrição de visualizações de dados
Visão Geral da Campanha	Métricas de desempenho de campanha por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário.
Painel Visão geral da biblioteca de conteúdo	Métricas de desempenho para conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile.
Envolvimento com conteúdo	Métricas de envolvimento do usuário, como exibições de conteúdo, cliques no ícone de reação, comentários e respostas a comentários.

Como configurar a Análise de conteúdo

1. Ativar Análise de conteúdo
2. Estabeleça o perfil de acompanhamento executando uma das seguintes etapas:
   - Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso e defina-o como o perfil de acompanhamento padrão: Ativar um perfil de acompanhamento
   - Crie um perfil de acompanhamento personalizado: Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

   Para obter mais informações sobre perfis de acompanhamento, consulte a seção abaixo.
3. Para acompanhar a análise de um widget ou página personalizada, você deve adicionar o perfil de acompanhamento ao cabeçalho: Configurar o acompanhamento da Análise de conteúdo

Perfis de acompanhamento

Os perfis de acompanhamento definem um bucket em que você deseja capturar a análise. Pode corresponder a um portal, campanha, aplicação ou qualquer contexto que você desejar.

Dois perfis de acompanhamento estão incluídos prontos para uso: Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo. Você pode usar qualquer um para coletar dados sobre o conteúdo que é exibido com um widget pronto para uso. Se o seu portal estiver publicando conteúdo em widgets personalizados, você deverá atualizar um perfil de acompanhamento pronto para uso para coletar dados para esses widgets ou criar um novo perfil de acompanhamento.

Coleta e armazenamento de dados

A Análise de conteúdo armazena os dados coletados em tabelas, que são organizadas por tipo de dados.

Nota: Se um painel não exibir visualizações, verifique se os dados estão sendo coletados abrindo uma tabela. Insira o nome da tabela na barra de navegação, anexado por `.list`.

Para obter uma lista de tabelas de Análise de conteúdo, consulte Componentes instalados com a Análise de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta é uma visão geral do processo pelo qual a Análise de conteúdo coleta e move dados:

1. Os usuários executam uma ação, como abrir uma página ou clicar em um link.
2. A Análise de conteúdo coleta esse ponto de dados e o armazena na memória do navegador.
3. Depois que um usuário navega para outro conteúdo ou após cinco minutos, os dados são movidos para o servidor na memória.
4. Os dados são movidos para as tabelas de análise de conteúdo.
   - Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Página Rastreada [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. O gatilho de perfis de acompanhamento é executado para transferir dados para as tabelas de análise compartilhadas.
   - Estatística de eventos [sn_cda_event_stat]
   - Estatística de página [sn_cda_page_stat]
   - Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat]

Ativar Análise de conteúdo

Ative a Análise de conteúdo se você tiver uma função de administrador para usar a solução de análise padrão que fornece análise de tráfego do portal da Web, bem como estatísticas de compromisso relacionadas a experiências de conteúdo (também conhecidas como campanhas).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Análise de conteúdo requer os seguintes plug-ins para coletar dados e gerar painéis:

Plug-ins da Análise de conteúdo

Plug-in	Descrição
Análise de conteúdo [sn_cda]	Coleta dados e fornece métricas básicas sobre exibições de página e sessões de usuário
Publicação de conteúdo [sn_cd]	Fornece dados de conteúdo publicado por meio da Publicação de conteúdo
Experiências de conteúdo [sn_ca]	Fornece dados de conteúdo publicado por meio de experiências de conteúdo
Performance Analytics - Portal Analytics [sn_cdap]	Aprimora os painéis com perfis de conteúdo e filtros de janela de tempo
Análise de desempenho - Envolvimento com conteúdo Análise [sn_ca_pa]	Aprimora os painéis com filtros de campanha, permitindo que os usuários exibam análises específicas da campanha e o engajamento ao longo do tempo para o conteúdo de tarefas pendentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Análise de conteúdo

Informações relacionadas

Componentes instalados com a Análise de conteúdo

Ativar um perfil de acompanhamento

Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso para começar a coletar métricas de portal e campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Análise de conteúdo contém dois perfis prontos para uso (Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo) que rastreiam as métricas do portal de demonstração associado ao produto.

Você pode usar qualquer perfil de acompanhamento para rastrear métricas para o Central do funcionário, definindo-o como o perfil padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Ative um dos perfis: clique duas vezes na coluna **Ativo**, selecione **Verdadeiro**e clique no ícone **Salvar**.
3. Definir um perfil padrão: clique duas vezes na coluna **Padrão**, selecione **Verdadeiro**e clique no ícone **Salvar**.

Resultados

Cada um dos perfis de acompanhamento prontos para uso tem um trabalho agendado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho agendado seguindo estas etapas:

1. Clique no link na coluna Gatilho.

   Nota: Se a coluna Gatilho não for exibida na lista Perfis de acompanhamento, clique no ícone **Atualizar lista personalizada** e adicione a coluna Gatilho à lista selecionada.

   O formulário de gatilho de perfil é aberto, no qual você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora**.

Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

Use Perfis de acompanhamento para configurar os painéis de análise de conteúdo da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Os perfis de acompanhamento definem:

- O site do qual você deseja coletar dados.
- Em que fuso horário um dia começa e termina para acompanhamento de dados.
- Em que fuso horário a coleta de dados de horário deve ser iniciada.
- Quais países você deseja excluir da coleta de dados de análise e de onde deseja capturar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **ServiceNow**.
4. Preencha o formulário.

Perfil de rastreamento

Campos	Descrição
Nome	Uma descrição do perfil de acompanhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Ativo	Indica que o perfil está ativo e disponível para uso. **Nota:** Se você tentar desativar um perfil de acompanhamento que está em uso, uma mensagem de aviso será exibida para confirmar suas ações.
Padrão	Indica que o perfil é o padrão. Os portais usam o perfil de acompanhamento padrão quando configurados para acompanhamento sem definir um rastreador específico. **Nota:** O sistema de base Central do funcionário (EC) usa o perfil de acompanhamento padrão.
Responsável	O usuário responsável pelo perfil.
Fuso horário de coleta	Define quando um dia começa para coleta de dados com base no fuso horário selecionado. Um dia começa às 00:00 e termina às 23:59:59 por padrão. Por exemplo, se você selecionar Sistema (América/Los_Angeles), isso significa que um dia começa às 00:00 PST.
Importar tempo de execução	Para os perfis da ServiceNow, os dados de hora e fuso horário são movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas. Consulte Dados coletados.
Importar fuso horário de execução	O fuso horário para o tempo de execução da importação. Por exemplo, se você definir o tempo de execução de importação como 00: 00: 00 e o sistema (América/Los_Angeles) como o fuso horário de execução de importação, seus dados serão movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas à meia-noite, PST.
Países Restritos	Os países dos usuários que você não deseja rastrear. **Nota:** Os países restritos são baseados no perfil do usuário (sys_user) e não no país em que o usuário está no momento. Clique em **Inserir uma nova linha...** e selecione um país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Se um país que você deseja restringir não for exibido, adicione-o à lista navegando até **Organização** > **Locais**.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados
O novo perfil de acompanhamento aparece na lista Perfis de acompanhamento e o sistema cria um trabalho agendado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho agendado seguindo estas etapas:

1. Clique no link na coluna Gatilho.

   Nota: Se a coluna Gatilho não for exibida na lista Perfis de acompanhamento, clique no ícone **Atualizar lista personalizada** e adicione a coluna Gatilho à lista selecionada.

   O formulário de gatilho de perfil é aberto, no qual você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora**.

Configurar o acompanhamento da Análise de conteúdo

Para usar a Análise de conteúdo com páginas ou widgets personalizados, adicione o perfil de acompanhamento ao cabeçalho do tema Central do funcionário ou do portal de serviços e adicione o serviço cdaAnalytics aos widgets personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mais etapas para acompanhamento de página:

Adicione o perfil de acompanhamento ao cabeçalho do tema Central do funcionário ou do portal de serviços.

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging':
 false}"
></widget>
```

Nota: Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão. Consulte Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Cabeçalhos e Rodapés**.
2. Selecione seu cabeçalho (cabeçalho da Publicação de conteúdo, cabeçalho da Central do funcionário, cabeçalho ESC ou cabeçalho HRMadrid).
3. Se necessário, clone o cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Página de configuração do Portal de serviços . Ou você pode usar Provedores angulares. Consulte Reutilizar componentes com provedores angulares .

4. Se estiver usando um clone do cabeçalho da Publicação de conteúdo, pesquise o marcador de widget cda-site-analytics no campo **de modelo HTML do corpo**.
5. Em seguida, substitua PROFILE_NAME pelo perfil que você deseja usar para acompanhamento.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de um menu de cabeçalho do portal .
6. Se você estiver usando um cabeçalho diferente, adicione o seguinte ao HTML do corpo e substitua PROFILE_NAME:

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging':
 false}"
></widget>
```

Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções de widget, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão (se houver).

Rastrear Central do funcionário eventos

Para rastrear eventos Central do funcionário, adicione o serviço cdaAnalytics aos seus widgets personalizados. Consulte o Guia do desenvolvedor de widgets .

Por exemplo:

```
function ($scope, cdaAnalytics) {
$scope.onButtonClick = function() {

// track event using the default tracker (no argument for getTracker)
cdaAnalytics.getTracker() .then(function(tracker) {
tracker.trackEvent(
'{Desired Category}',
'{Desired Action}',
'{Desired Name}'
);
});

// track event using specific tracker
cdaAnalytics.getTracker ('Human Resources Portal
 Tracker').then(function (tracker) {
tracker.trackEvent(
'Human Resources',
'Video Viewed',
'Open Enrollment 2018'
);
});
};
}
```

7. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
8. Selecione um widget ou crie um.
9. Adicione cdaAnalytics à lista relacionada de provedores angulares.
10. Atualize o controlador do cliente do widget para usar o serviço cdaAnalytics.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido para a Central do funcionário - Pro

Valide a funcionalidade contínua da Central do funcionário Pro após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

Central do funcionário - Pro

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar delegação ad hoc para tarefa de aprovação	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de aprovação possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Criar delegação ad hoc para tarefa de RH	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de RH possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Central do funcionário – Meus Favoritos	Verifica a funcionalidade de favoritos no Central do funcionário. Também verifica quando um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo é adicionado ao widget Favoritos.	San Diego
Central do funcionário – Solicitação de aprovação do Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de aprovação no Central do funcionário. Também verifica	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	se quando uma solicitação é aprovada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	
Solicitação de rejeição na Central do funcionário: Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de rejeição. Também verifica se quando uma solicitação é rejeitada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Central do funcionário – Geração de perfil do funcionário	Verifica se os perfis dos funcionários são gerados de acordo com a definição do funcionário.	Xanadu
Central do funcionário – Página do tópico	Associa um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo a um tópico e verifica se eles são exibidos na página do tópico.	San Diego
Central do funcionário – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário: • Relevante para você • Tópicos populares • Meus itens ativos • Tarefas rápidas • Pesquisa da Página inicial	San Diego
Central do funcionário - Pro – Inicializador de aplicativos	Verifica o seguinte na página Minha aplicação: • Cria uma aplicação e verifica se ela está visível na página da aplicação. • Cria um tópico/categoria, associa a aplicação e verifica se ele está visível no tópico e na categoria.	San Diego
Central do funcionário - Pro – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário - Pro: • Experiência de conteúdo • Recomendado para você	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Tópicos populares • Eventos futuros • Meus itens ativos • Vídeos • Inicializador de aplicativos • Pesquisa da Página inicial	
ESC: o funcionário pode ver as atualizações do tíquete	Os funcionários podem exibir atualizações nos tíquetes.	Quebec
ESC: publicar perguntas de consulta geral de RH no portal ESC	Verifica se um funcionário de RH pode criar um caso de consulta geral e publicar perguntas de consulta geral de RH no ESC.	Quebec
ESC: enviar um produtor de registro que cria Solicitação universal e caso de RH	Verifica se um usuário pode enviar um item do catálogo de RH que cria uma Solicitação universal. Também verifica se a Solicitação universal e o caso de RH foram criados e vinculados.	Quebec
ESC: verificar a página de tíquete padrão no ESC para o caso de RH	Cria um caso de consulta geral do Portal de serviços e verifica se ele aparece na página de tíquete padrão.	Quebec
ESC: verificar o conteúdo do widget nos itens do catálogo	Verifica o conteúdo do widget em uma página do catálogo.	Orlando
ESC: verificar conteúdos do widget nas páginas de conhecimento	Verifica o conteúdo do widget em uma página de conhecimento.	Orlando
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no ESC.	Quebec
Taxonomia e criação de tópicos	Cria taxonomia e tópicos e, em seguida, adiciona conteúdo ao tópico.	San Diego

Publicação de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicação de conteúdo: público	Testa as configurações de público da Publicação de conteúdo.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicação de conteúdo: conteúdo do tipo Criar faixa no SCA	Garante que o tipo Criar faixa possa ser criado ao usar a SCA (Streamlined Content Authoring, criação de conteúdo simplificada) no módulo Publicação de conteúdo.	Rome
Publicação de conteúdo: criar conteúdo do tipo conteúdo estilizado (vídeo) no SCA	Verifica se um administrador pode criar conteúdo estilizado com um tipo de vídeo usando a Publicação de conteúdo.	Rome
Criar conteúdo de notícias por meio da biblioteca de conteúdo	Cria e publica um artigo de notícias no portal.	Xanadu
Publicação de conteúdo: programar conteúdo do portal (faixa, calendário, evento e rich text)	Cria e programa conteúdo do portal de teste.	Yokohama
Criar e publicar novo conteúdo estilizado (bloco e faixa)	Verifica se um usuário pode criar uma faixa e bloco de conteúdo estilizado e publicar os itens de conteúdo em uma página de tópico.	Yokohama

Experiências de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Experiências de conteúdo: criar e publicar uma campanha	Cria e publica uma campanha com conteúdo do portal.	Orlando
Criar e publicar campanha - conteúdo estilizado (bloco), evento e calendário	Verifica se um usuário pode criar uma campanha para publicação imediata contendo conteúdo estilizado (bloco), eventos, tipos de conteúdo de calendário.	Yokohama
Criar e publicar campanha de fase de data fixa - conteúdo estilizado (bloco), evento e calendário	Verifica se um usuário pode criar uma campanha com uma data de publicação específica contendo conteúdo estilizado (bloco), eventos, tipos de conteúdo de calendário.	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiências de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Experiências de conteúdo: visualização do portal	Verifica se um gerente de campanha pode visualizar o conteúdo do portal usando a visualização do portal.	Rome
Experiências de conteúdo: visualize o conteúdo individual antes de publicar uma campanha	Verifica se um gerente de campanha pode visualizar qualquer conteúdo individual de uma campanha.	San Diego

Governança de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Governança de conteúdo – Novo fluxo de trabalho de solicitação de conteúdo E2E	Fornece testes de ponta a ponta, desde a criação de uma solicitação de conteúdo até a publicação do conteúdo.	San Diego

Informações relacionadas

Testes de início rápido da Central do funcionário

Executar testes de início rápido para Central do funcionário

Central do funcionário fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre os testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido da Central do funcionário.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Depois que os testes são executados, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois

Use a Criação de perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Gerenciamento do desempenho do portal

Descubra maneiras de reduzir o tempo de carregamento do portal e aprimorar a exibição do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar métricas de desempenho do widget

O recurso **Detalhes de desempenho** fornece acompanhamento abrangente de cada widget em uma página, permitindo uma melhor avaliação da experiência do usuário. Você pode exibir tempos de carregamento, status de personalização e visibilidade de exibição de cada widget. Para obter orientação sobre como acessar as métricas de desempenho do widget, consulte Exibir métricas de desempenho do widget.

Habilitar carregamento assíncrono para widgets

Por padrão, os widgets tentam carregar e exibir dados simultaneamente. Isso pode causar tempos de carregamento mais longos em portais com muito conteúdo. Para melhorar a velocidade de carregamento e reduzir os tempos de espera dos funcionários, selecione a opção **Assíncrono** para habilitar os widgets para exibir dados conforme eles se tornam disponíveis, em vez de aguardar o carregamento de todos os dados.

Os seguintes widgets são compatíveis com carregamento assíncrono:

- Experiência de conteúdo
- Recomendado para você
- Tópicos populares
- Links Rápidos
- Minhas aplicações
- Meus itens ativos

Nota: O acompanhamento de desempenho não é compatível com widgets com carregamento de dados assíncronos habilitado.

Para obter instruções passo a passo para habilitar o carregamento assíncrono, consulte Melhorar o tempo de carregamento do portal com carregamento assíncrono.

Reduzir a quantidade de conteúdo conectado

Reduzir a quantidade de conteúdo conectado pode ajudar a melhorar os tempos de carregamento da página, já que tópicos com mais itens vinculados, como links rápidos, artigos de conhecimento e itens do catálogo, demoram mais para carregar. Procure conectar apenas 80% do conteúdo publicado a tópicos, permitindo que os itens restantes sejam acessíveis por meio de pesquisa. Além disso, remova qualquer conteúdo desnecessário, como versões desatualizadas ou não publicadas, dos tópicos.

Para obter orientação sobre como navegar até um tópico e exibir seu conteúdo conectado, consulte Criar e associar tópicos.

Melhorar o tempo de carregamento do portal com carregamento assíncrono

Reduza o tempo que os funcionários passam aguardando o carregamento do portal, permitindo que os widgets carreguem dados de forma assíncrona. Isso permite que os widgets exibam informações conforme elas se tornam disponíveis, melhorando o desempenho geral do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os widgets tentam carregar e exibir dados simultaneamente. Isso pode causar tempos de carregamento mais longos em portais com muito conteúdo. Para melhorar a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

velocidade de carregamento e reduzir os tempos de espera dos funcionários, selecione a opção **Assíncrono** para habilitar os widgets para exibir dados conforme eles se tornam disponíveis, em vez de aguardar o carregamento de todos os dados.

Os seguintes widgets são compatíveis com carregamento assíncrono:

- Experiência de conteúdo
- Recomendado para você
- Tópicos populares
- Links Rápidos
- Minhas aplicações
- Meus itens ativos

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância**.
3. Selecione a opção de configuração de carregamento **assíncrono** (o texto pode mudar, dependendo do widget).
4. Clique em **Salvar**.

Melhorar o tempo de carregamento da imagem em Central do funcionário

Use URLs da CDN para reduzir o tempo de carregamento das imagens da faixa, imagens de plano de fundo e ícones do aplicativo no portal Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Habilite a propriedade do sistema [sn_ex_sp.enable.image.url.support] para o suporte ao recurso no portal Central do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar as imagens de ícone, imagens de plano de fundo nas páginas de perfil e imagens de faixa das páginas de tópico, armazenando tudo isso em um servidor CDN local. Ele não precisa ser obtido do servidor Now Platform®.

O recurso melhora consideravelmente o tempo de primeiro carregamento dos gráficos. O tempo de carregamento continua melhorando conforme você usa e recarrega as páginas com frequência.

O suporte à URL da CDN está disponível para os widgets Tópicos populares, Links rápidos e Minhas aplicações.

Nota:

- Minhas aplicações só está disponível com a licença Central do funcionário - Pro.
- O Now Platform® fornece suporte para criar e gerenciar seu próprio servidor CDN e URL. A configuração e a manutenção são de responsabilidade do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico para atualizar a **URL do ícone** e a **URL da imagem da faixa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize a **URL do ícone** e a **URL da imagem da faixa** do servidor CDN local. Isso permite que você tenha um tempo de carregamento aprimorado e melhor acessibilidade às imagens.

3. Ir para **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.
4. Selecione e item para atualizar a **URL da imagem em segundo plano** e a **URL do ícone** do servidor local.
5. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
6. Selecione uma aplicação web para atualizar a **URL do ícone da aplicação**.

Nota:

- Tópicos populares e links rápidos têm a preferência do sistema base definida para os URLs da CDN. Se uma imagem de URL estiver disponível, os ícones e imagens do servidor Now Platform® não serão usados.
- Minha aplicação tem preferências definidas para o **ícone da aplicação**. Você deve excluir o **ícone da aplicação** para que a URL da CDN seja detectada e usada.

Exibir métricas de desempenho do widget

Exiba as métricas fornecidas pela janela de desempenho para identificar quais widgets demoram mais para carregar dados.

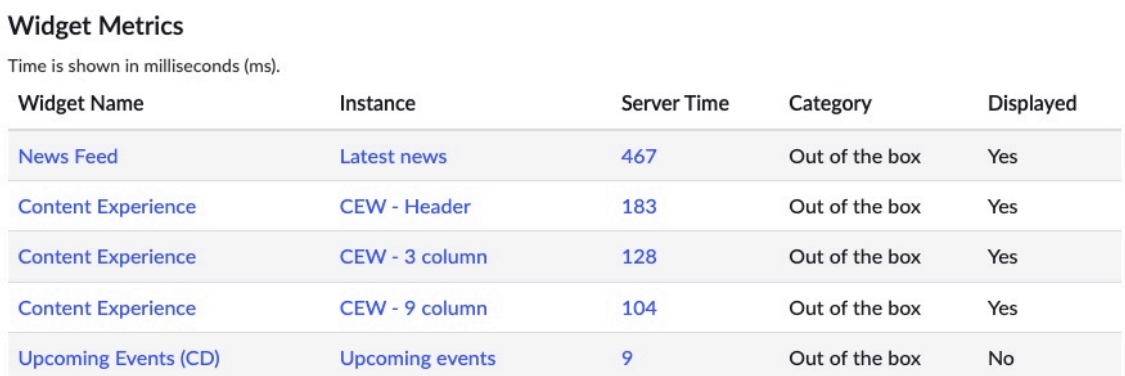
Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Para acompanhar o desempenho de um widget personalizado, adicione um ponto de acesso ao script: Adicionar pontos de acesso para rastrear o desempenho do widget personalizado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A janela **Detalhes de desempenho** fornece acompanhamento abrangente de cada widget em uma página, permitindo uma melhor avaliação da experiência do usuário. Você pode exibir tempos de carregamento, status de personalização e visibilidade de exibição de cada widget.



Widget Metrics

Time is shown in milliseconds (ms).

Widget Name	Instance	Server Time	Category	Displayed
News Feed	Latest news	467	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - Header	183	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 3 column	128	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 9 column	104	Out of the box	Yes
Upcoming Events (CD)	Upcoming events	9	Out of the box	No

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de relógio para abrir a janela **de detalhes do desempenho**.
   O está localizado no canto inferior esquerdo da tela.
3. Clique em **Habilitar estatísticas de desempenho**.

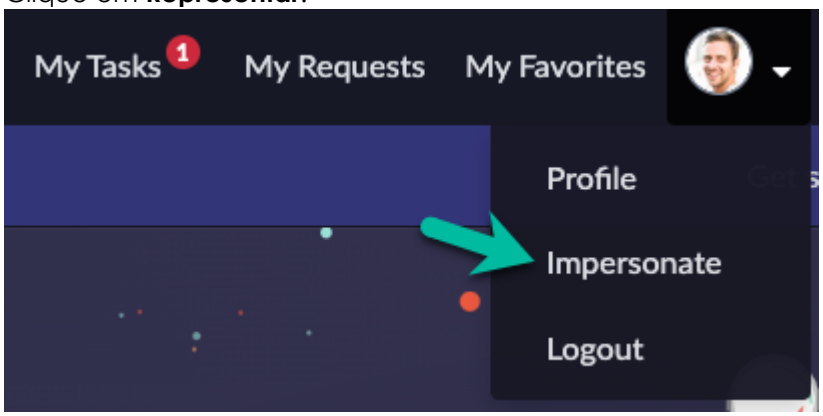
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Fechar**.
5. Represente um usuário para permitir que o sistema capture os tempos de carregamento do widget para esse usuário.

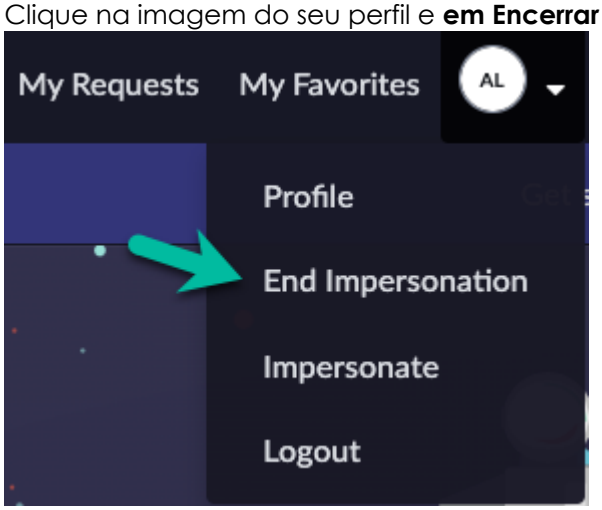
   a. Clique na sua imagem de perfil.

   b. Clique em **Representar**.



   c. Selecione o usuário para representar.

   d. Clique na imagem do seu perfil e **em Encerrar representação**.



6. Selecione o ícone de relógio para abrir a janela **de detalhes do desempenho**.
7. No campo **Pesquisar usuário**, selecione o usuário que você representou.
8. Revise a coluna **Tempo do servidor** para identificar quais widgets têm os tempos de carregamento mais longos.
9. Opcional: Exporte os dados como um arquivo do Excel.
10. Clique em **Fechar** quando terminar.

Adicionar pontos de acesso para rastrear o desempenho do widget personalizado

Os pontos de acesso ajudam a capturar e registrar em log os tempos de carregamento do widget, o que permite uma melhor depuração de longos tempos de carregamento do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widget**.
2. Clique no widget personalizado ao qual você deseja adicionar o ponto de acesso.
3. Insira os seguintes snippets de código no campo **Script do servidor** :
   Defina uma hora de início abaixo da expressão de configuração de carregamento:

```
var startTime = new GlideDateTime();
```

   Recuperar identificador de instância de widget:

```
data.spInstanceId =
                              grInstanceRecord.getUniqueValue();
```

   Adicionar acompanhamento do tempo de carregamento:

```
new sn_cd.cd_Utils().postInstanceHotspot({
    startTime: startTime,
    callerId: data.spInstanceId,
    shortDesc: '{insert a short description}'
  });
```

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Abra a janela Detalhes de desempenho para exibir quanto tempo o widget personalizado leva para carregar dados: Exibir métricas de desempenho do widget

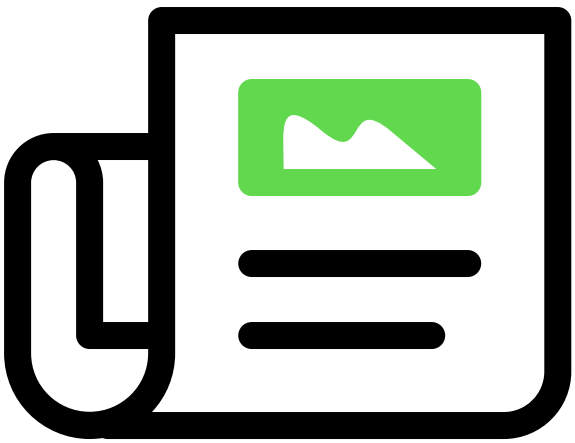
Como gerenciar comunicações de funcionários

Os gerentes e administradores de conteúdo usam Central do funcionário - Pro capacidades para criar comunicações com funcionários, montar campanhas de vários estágios e canais, gerenciar solicitações de conteúdo e medir o impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo



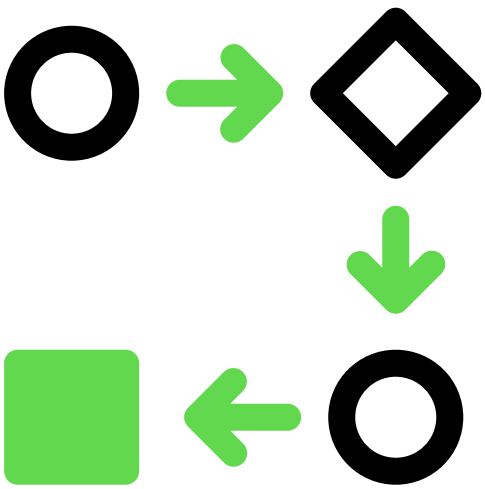
Crie, gerencie e publique conteúdo multicanal com facilidade.

Experiências de conteúdo



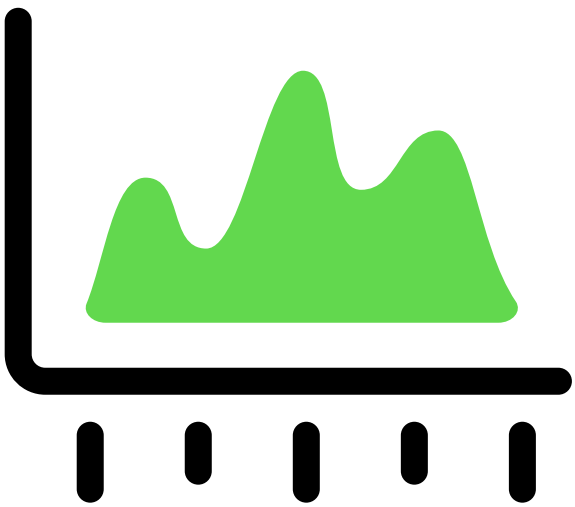
Adicione seu conteúdo a uma "campanha" de vários estágios e vários canais para o engajamento direcionado dos funcionários.

Governança de conteúdo



Recursos de solicitação, acompanhamento, execução, revisão e aprovação de ponta a ponta para habilitar solicitações de conteúdo da organização maior.

Análise de conteúdo



Meça o impacto e o sucesso do seu conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Configurar comunicações do funcionário

Configurar melhoria contínua

Como criar comunicações do funcionário

Publicação de conteúdo oferece ferramentas robustas de criação de comunicações que permitem criar, gerenciar e publicar uma variedade de tipos de conteúdo, incluindo conteúdo do portal, notificações, conteúdo móvel e tarefas.

Visão geral da criação de comunicações

Para criar comunicações de funcionários usando a Publicação de conteúdo, siga o processo mostrado neste infográfico.

Processo de criação de conteúdo



1. Selecione a plataforma

Ao criar um novo conteúdo, a primeira etapa é selecionar uma plataforma. Isso determina onde seu conteúdo aparece e restringe sua seleção de formatos de conteúdo.

2. Escolha um formato de conteúdo

Depois de selecionar a plataforma para o seu conteúdo, selecione um dos formatos de conteúdo disponíveis.

3. Criar um registro de conteúdo

Preencha os campos no formulário de Novo conteúdo para fornecer detalhes como nome e ordem do item de conteúdo.

4. Preparar o conteúdo

Siga as etapas aplicáveis ao formato do conteúdo, como carregar a imagem ou o vídeo, montar a faixa ou o artigo de notícias ou fornecer o URL.

5. Traduzir seu conteúdo

(Optional) Solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

6. Configurar publicação

Configure a publicação para controlar quando o conteúdo se torna disponível, quem pode vê-lo e por quanto tempo. Consulte Publicando conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plataformas e formatos de conteúdo

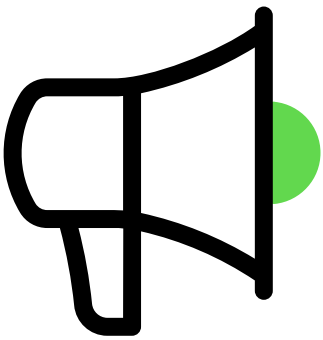
Selecione um bloco para saber mais sobre as plataformas e formatos de conteúdo disponíveis e para começar a criar comunicações para funcionários.

Microsites



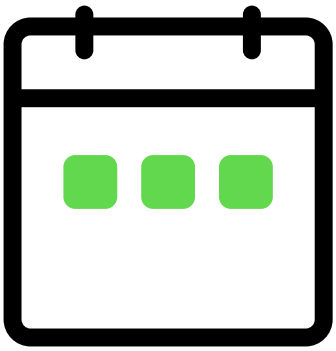
Reúna conteúdo avançado baseado em HTML usando uma interface de arrastar e soltar.

Artigos de notícias



Mantenha os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Eventos da empresa



Hospede eventos da empresa ao vivo no portal do funcionário.

Portal



Crie conteúdo de portal em uma variedade de formatos, incluindo vídeo, URL, faixas e eventos.

Notificação



Crie notificações por e-mail, push e SMS para enviar mensagens diretamente para seus funcionários.

Celular



Crie conteúdo especificamente para exibição em dispositivos móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa Pendente	Pesquisa do Pulse	Fóruns de funcionários
		
Crie tarefas que solicitem uma ação dos funcionários.	Envie pesquisas do Pulse aos funcionários para obter feedback.	Crie conteúdo que aparece em fóruns de funcionários.
		Microsoft Teams
		
		Envie mensagens no Microsoft Teams para impulsionar a ação dos funcionários.

Tradução automática

Microsites

O Editor de conteúdo avançado permite que gerentes e administradores de conteúdo criem conteúdo baseado em HTML para o tópico Central do funcionário - Pro e páginas do portal usando uma interface visual de arrastar e soltar.

Você pode criar um layout, adicionar componentes (como contêineres, imagens, vídeos e links) e ajustar as configurações dos componentes com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilos em cascata). O Editor de conteúdo avançado permite que usuários não técnicos criem seções de páginas sem a ajuda de usuários técnicos ou de TI.

O Editor de conteúdo avançado fornece uma biblioteca de componentes e uma área de tela, onde você usa o método de arrastar e soltar para criar seu conteúdo. Os componentes podem ser editados individualmente e você pode visualizar o que está

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criando em uma área de trabalho, tablet ou dispositivo móvel antes de disponibilizar o conteúdo para o público.

Visão geral da criação de microsites

O Editor de conteúdo avançado possibilita a criação de conteúdo HTML com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilos em cascata), usando o seguinte processo:

1. Crie o registro do tipo de conteúdo avançado: Criar conteúdo avançado
2. Crie o layout da página.
   - Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
   - Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado
3. Adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões.
4. Altere o tamanho da tela para criar conteúdo para tablet e dispositivo móvel.

   Nota: Para obter melhores resultados ao criar conteúdo para as três plataformas, primeiro crie seu conteúdo para desktop e, em seguida, tablet e dispositivo móvel.

5. (Opcional) Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.
6. Disponibilize o conteúdo para os usuários por meio de um plano de publicação: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo

   Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando campanhas: Criação de campanhas

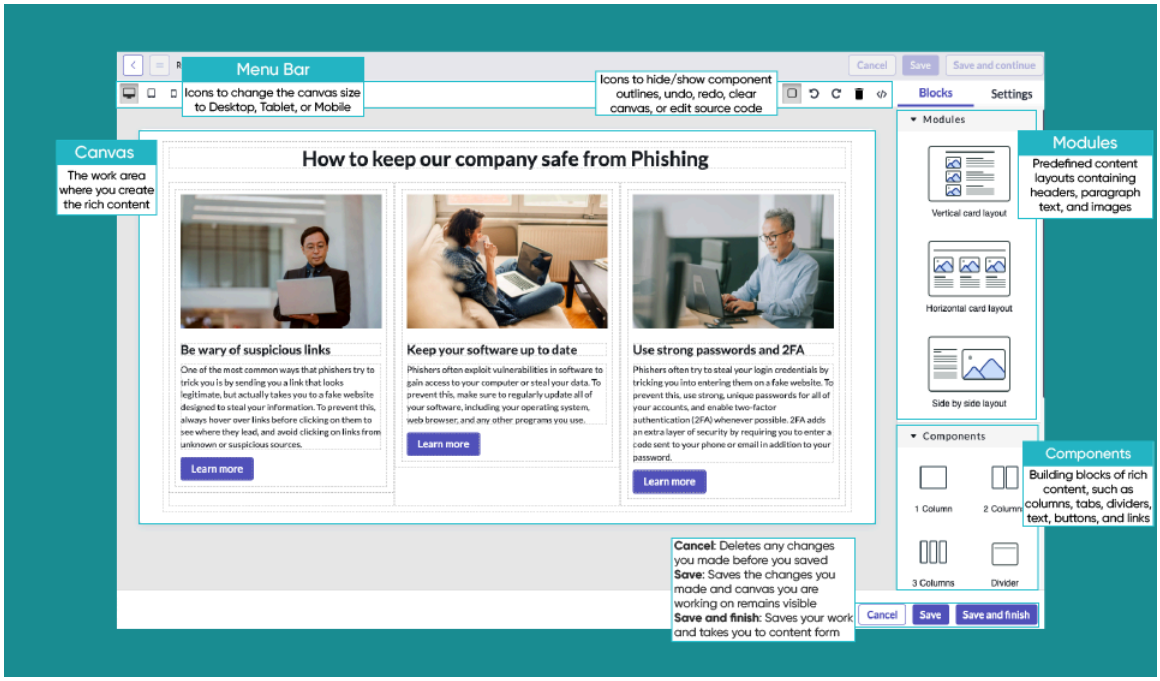
Interface do Editor de conteúdo avançado

A interface do Editor de conteúdo avançado é composta por uma tela na qual você monta o conteúdo, os componentes de conteúdo que você arrasta e solta na tela e os ícones da barra de menus para modificar a tela.

Nota: Se o ícone Editar código de origem não for exibido, peça a um administrador para habilitar a propriedade **Editar código**. Veja Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Tradução automática

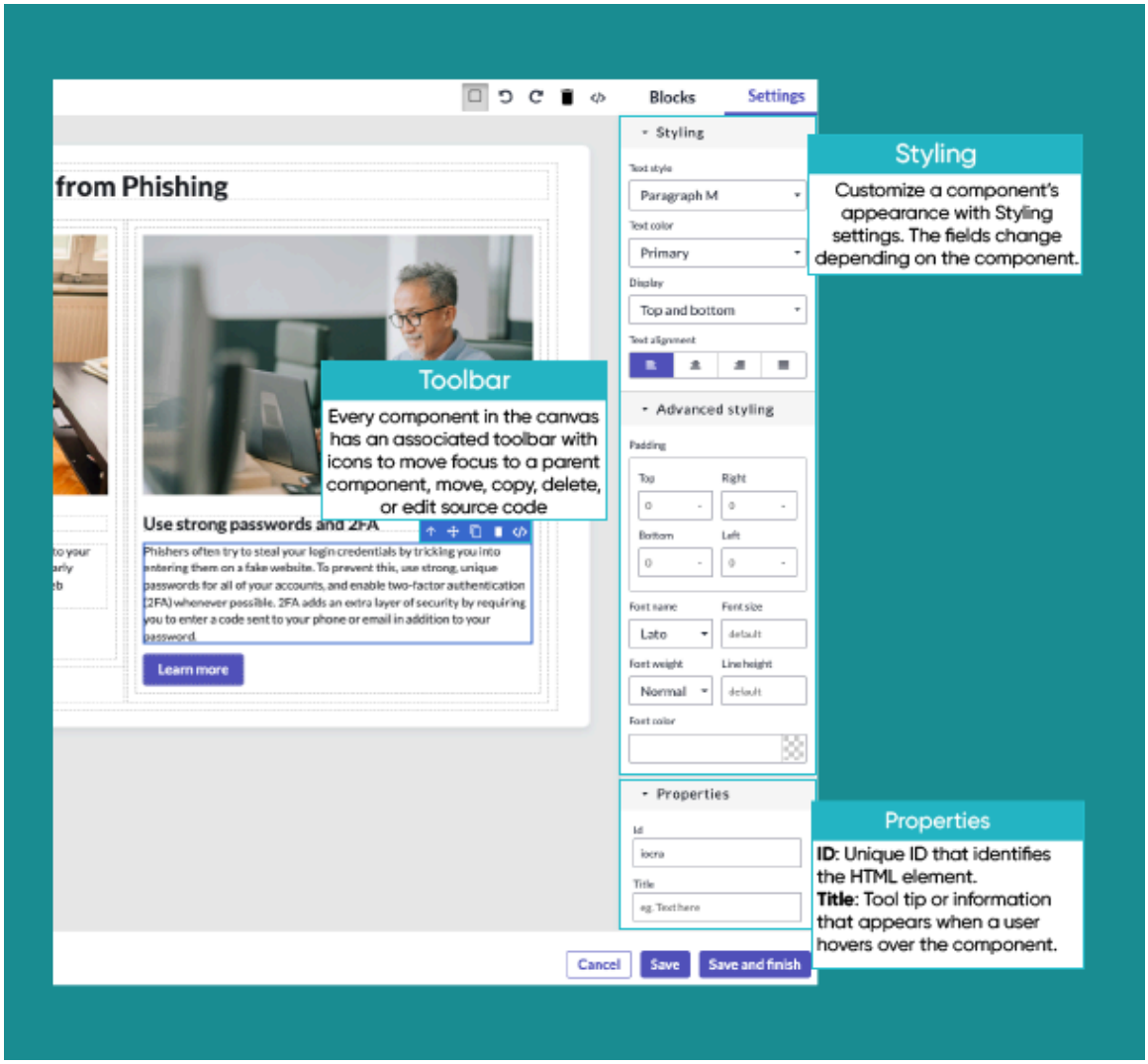
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você seleciona um componente, uma barra de ferramentas aparece no canto superior esquerdo, permitindo que você manipule o componente diretamente. Cada componente oferece uma variedade de opções de personalização que são acessadas na guia **Configurações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Atalhos do teclado para acessibilidade

Você pode montar microsites e artigos de notícias no Editor de conteúdo avançado usando um teclado para melhorar a acessibilidade.

O Editor de conteúdo avançado é compatível com vários sistemas operacionais e atalhos de formatação de texto, incluindo Salvar, Negrito e Desfazer. Nas versões 33.0.9 e posteriores da Publicação de conteúdo, os usuários podem navegar na barra de ferramentas superior e no gerenciador de estilos usando as teclas de seta para a direita, esquerda, para cima e para baixo. Você pode usar estes atalhos de teclado adicionais para oferecer suporte à criação de conteúdo:

Atalhos do teclado

Ação	Atalho de teclado do Mac	Atalho do teclado do Windows
Colar e corresponder ao estilo da caixa de texto selecionada	Shift+Opção+Comando+V	Shift+Alt+Windows+V

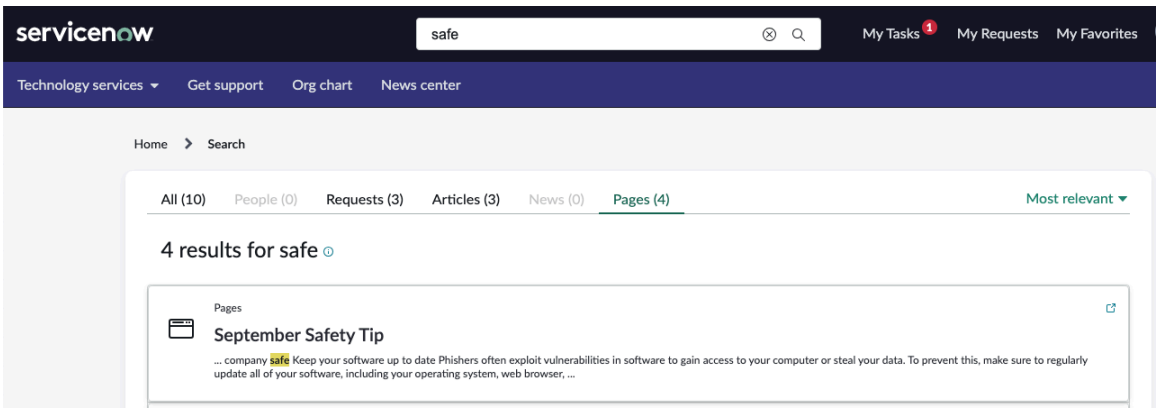
Consulte Next Experience atalhos do teclado para obter informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar conteúdo avançado

Quando os funcionários inserem uma palavra-chave na barra de pesquisa global, Central do funcionário usa Pesquisa com IA para retornar páginas publicadas que contêm essa palavra-chave no nome ou no corpo do conteúdo.



Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver o conteúdo não publicado.
- Para usuários com as funções de gerente de conteúdo, administrador de conteúdo ou aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa incluem conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.

Informações relacionadas

Editar o código de origem no Editor de conteúdo avançado

Controle de versões de conteúdo

Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

Criar conteúdo avançado

Use o Editor de conteúdo avançado para criar conteúdo longo com uma ferramenta de estilo web fácil de usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo avançado oferece a capacidade de criar e programar conteúdo de formulário longo usando um método de arrastar e soltar sem o conhecimento de codificação. O conteúdo avançado ajuda a criar de forma fácil e visual conteúdo selecionado de alta qualidade que corresponda à aparência do Portal de serviços com conhecimento técnico limitado. Você pode direcionar conteúdo avançado para qualquer página do Portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Conteúdo avançado** e **Continuar**.
3. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de conteúdo

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. **Nota:** Este campo aparece como o cabeçalho do conteúdo nos resultados da pesquisa.
Pedido	O número que indica a ordem na qual o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista Conteúdo.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. **Nota:** Como não há um método direto para migrar registros de conteúdo entre ambientes ServiceNow®, recomendamos que você crie conteúdo em seu ambiente de produção e use a opção **Ativo** e publique planos para controlar a disponibilidade de conteúdo.
Versão	Rastreia mudanças de conteúdo se o controle de versões de conteúdo estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões de conteúdo.
Estado	Indica se o conteúdo está em rascunho ou publicado.

4. Selecione **Abrir editor**.
   Selecionar este botão salva as informações inseridas acima.

O que Fazer Depois

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Criar e editar conteúdo de widgets do portal

Use os atalhos de criação de widget para criar e editar conteúdo avançado, de faixa, estilizado e de notícias (somente edição) diretamente do portal do funcionário. Quando você usa os atalhos de widget, o sistema gera um plano de publicação para entregar o conteúdo a esse widget específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

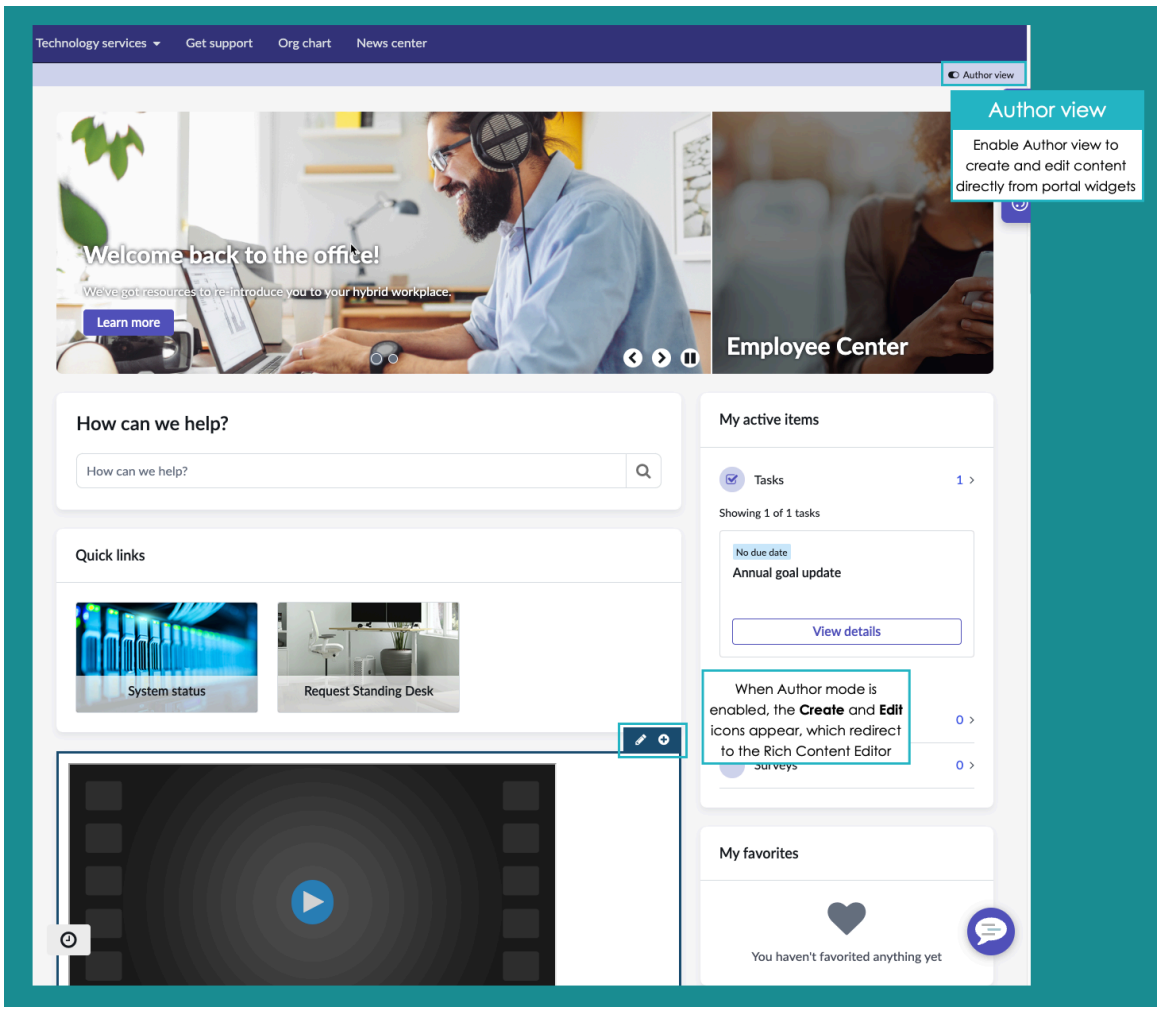
Função necessária: sn_cd.content_manager e permissão de edição para este tópico ou página. Para obter mais informações sobre permissões de propriedade, consulte Propriedade do conteúdo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes widgets oferecem atalhos de criação:

- Experiências de conteúdo
- Conteúdo avançado
- Notícias (editar somente artigos de notícias existentes)

Para obter mais informações sobre quais widgets oferecem suporte a qual tipo de conteúdo, consulte Publicando conteúdo.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Habilite a alternância **de exibição Autor**.
   Os ícones **Adicionar conteúdo** e **Editar conteúdo** aparecem acima do widget de conteúdo avançado.
3. Clique no ícone **Adicionar conteúdo** ou **Editar conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você clicar em **Adicionar conteúdo**, o novo formulário de conteúdo será aberto. Siga o fluxo de criação de conteúdo para criar um registro de conteúdo e montar o conteúdo avançado, de faixa, estilizado ou de notícias.
- Se você clicar em **Editar conteúdo**, o Editor de conteúdo avançado será aberto e você poderá editar o conteúdo conforme necessário.

4. Selecione **Salvar e concluir** para retornar ao registro de conteúdo.
5. Clique em **Salvar e continuar** ou na guia **Publicar**.
   O sistema preenche automaticamente um plano de publicação que direciona o conteúdo para o widget.

O que Fazer Depois

Se necessário, modifique o plano de publicação. Consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Informações relacionadas

Criar conteúdo avançado

Criar um artigo de notícias

Criar conteúdo de faixa

Criar conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo

Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado

Use módulos para adicionar facilmente novos layouts de conteúdo contendo cabeçalhos, texto de parágrafo e imagens. Escolha entre layouts compostos por três cartões verticais, três cartões horizontais ou uma configuração lado a lado com uma imagem posicionada à direita de um bloco de texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

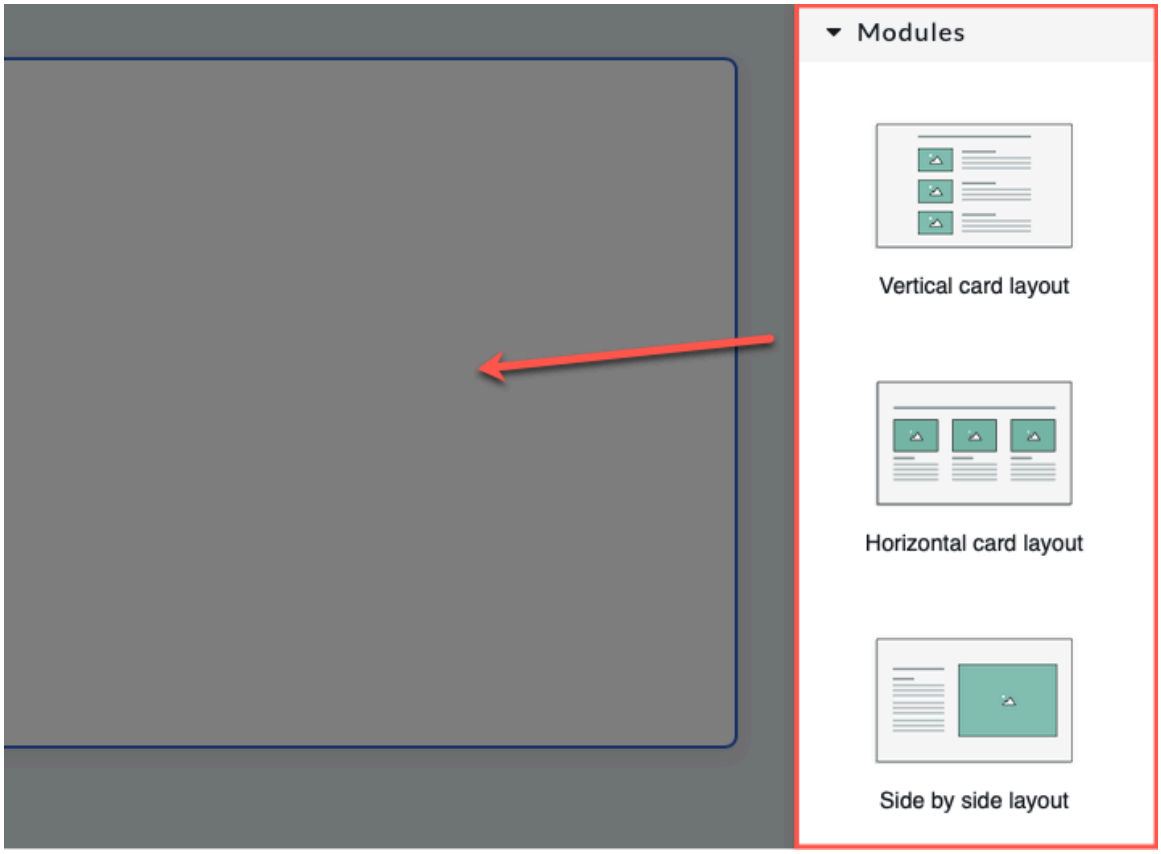
Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Arraste e solte o módulo que você deseja usar no painel **Blocos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Substitua os cabeçalhos de espaço reservado e o texto do parágrafo pelo seu conteúdo. Para obter mais informações sobre como estilizar o texto e as caixas de texto, consulte Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado.
4. Para adicionar uma imagem, siga estas etapas:

   a. Clique duas vezes no contêiner de imagem.

   b. No pop-up do seletor de arquivos, selecione uma imagem.
   Ou, se você tiver selecionado imagens anteriormente, selecione a imagem nas imagens disponíveis no lado direito do pop-up **Selecionar imagem**.

   Para obter mais informações sobre como estilizar a imagem, consulte Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.
5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela **do Editor de conteúdo avançado** para criar colunas para ajudar a definir e organizar o layout da página.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Depois de concluir o formulário **de Novo conteúdo** (consulte Criar conteúdo avançado) e navegar até a tela Conteúdo avançado, você pode criar conteúdo avançado.

Você pode adicionar 1, 2 ou 3 colunas. Cada coluna atua como um contêiner para outros componentes. Cada componente de coluna também pode ser editado selecionando o componente e atualizando as propriedades nas configurações.

Nota: A altura mínima de uma célula em uma coluna é de 75 px. Se você definir a altura da célula como menor, a célula estourará a linha.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na tela **do Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar colunas.
   As colunas atuam como contêineres para o conteúdo que você está criando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de soltar **1 coluna**, **2 colunas**ou **3 colunas** na tela **do Editor de conteúdo avançado**, dois separadores são exibidos. O separador externo é rotulado como **Linha**. O separador interno é rotulado como **Célula**.

Adicione estilo à linha ou às células, como cor de fundo, largura máxima ou preenchimento. Se você não quiser adicionar estilo, prossiga para os links na parte inferior desta página.

3. Selecione uma linha ou célula para editar.

4. Navegue até a guia **Configurações**.

5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando o lado direito da célula. Selecione a unidade de medida: ◦ px: pixel ◦ %: percentual
Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando a parte inferior da linha. Selecione a unidade de medida: ◦ px: pixel ◦ %: percentual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem (somente para linhas)	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda (somente para células)	Defina a largura, o estilo da borda e a cor.
Raio da borda (somente para células)	A configuração de raio arredonda o canto da borda.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Adicione e estilize mais colunas para criar um layout para todo o conteúdo da página.

Em seguida, adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões:

- Adicionar guias com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um divisor com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um vídeo com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um link ou bloco de links com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um botão com o Editor de conteúdo avançado

Adicionar um divisor com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um divisor horizontal à tela para separar elementos visualmente ou realçar seções importantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

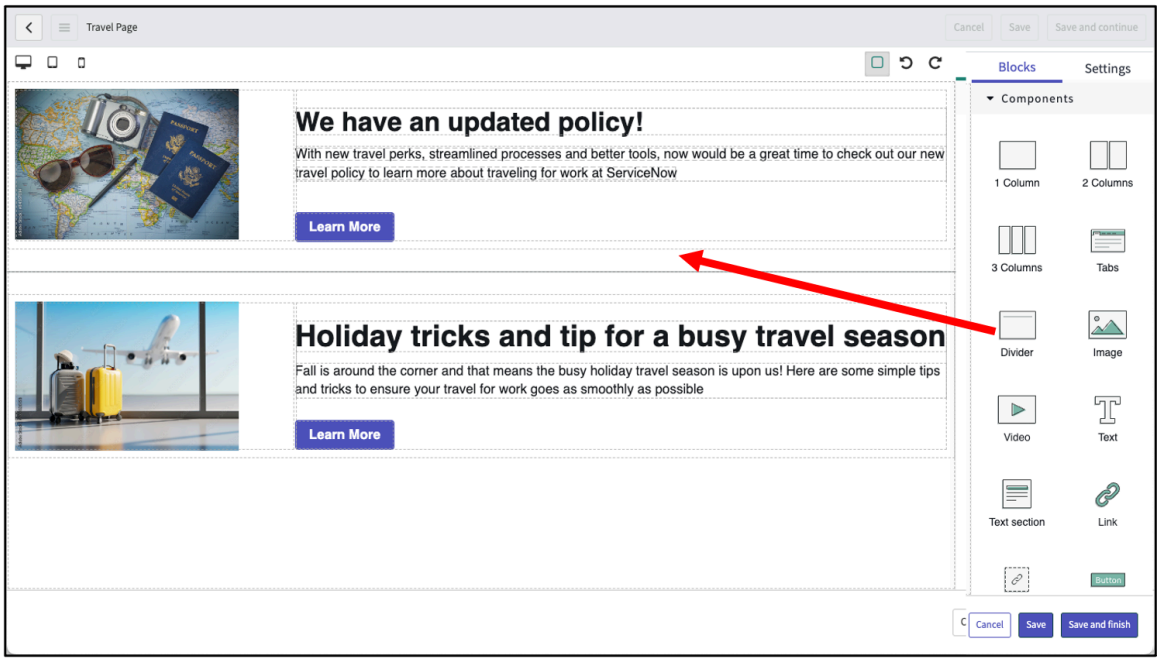
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na tela **do Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar divisores.



3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número. Selecione a unidade de medida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	◦ px: pixel ◦ %: percentual
Altura	Especifique o valor inserindo um número. Selecione a unidade de medida: ◦ px: pixel ◦ %: percentual
Margem	Margem é o espaço entre o divisor e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela **do Editor de conteúdo avançado** para adicionar imagens ao seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Editor de conteúdo avançado é compatível com os seguintes tipos de imagens:

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

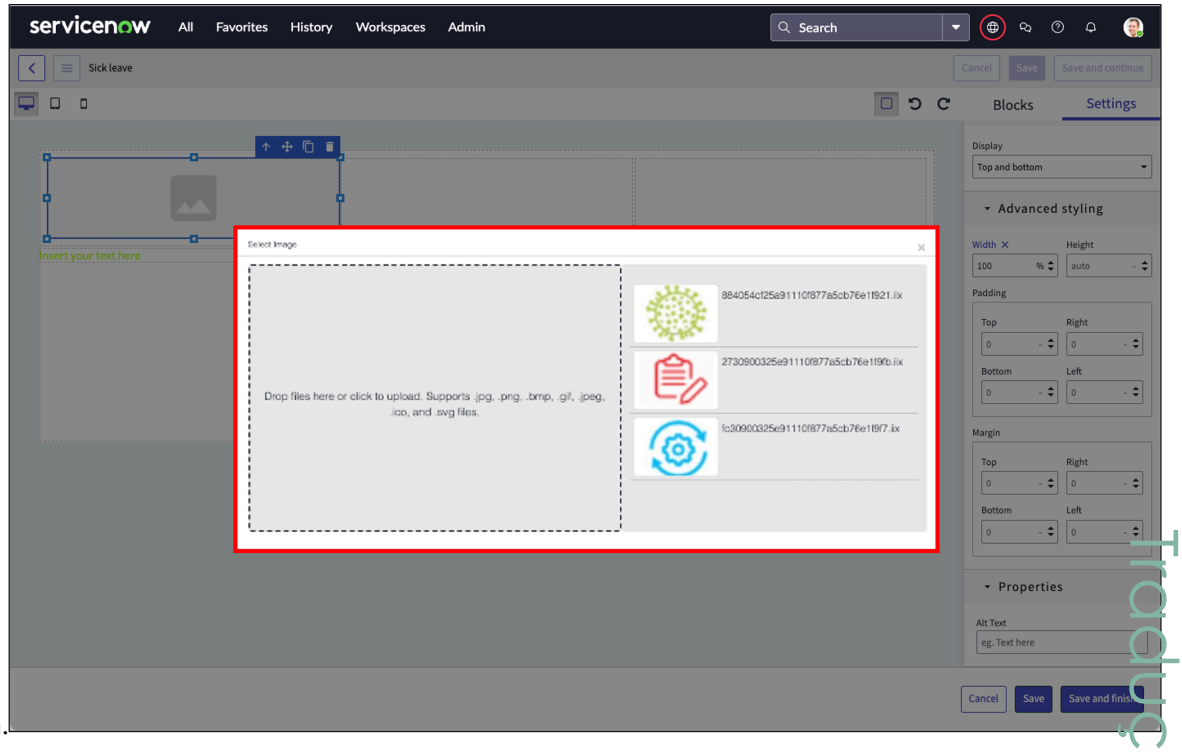
Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover o componente **Imagem** para a tela.
3. Clique no pop-up do seletor de arquivos para selecionar uma imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ou, se você tiver selecionado imagens anteriormente, selecione a imagem nas imagens disponíveis no lado direito do pop-up **Selecionar imagem**.



4. Navegue até a guia **Configurações**.
5. Defina as seguintes configurações:

Opções de configurações

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente. ◦ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Alinhamento horizontal	Configure onde a imagem aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centralizado e Esquerdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
Estilo avançado Quando você insere uma imagem em um contêiner, por padrão, a imagem tem a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões da imagem.	
Largura e Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando os lados da imagem. Selecione a unidade de medida: ◦ px: pixel ◦ %: percentual
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Propriedades	
Texto alternativo	Descreva a aparência ou a função da sua imagem para fins de acessibilidade.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar um vídeo com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela **do Editor de conteúdo avançado** para adicionar vídeos ao seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O **Editor de conteúdo avançado** é compatível com os seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

Nota: O texto de foco ou as dicas das ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo
- Serviço de streaming de vídeo

Nota: Você deve configurar um provedor de conteúdo para usar vídeos de um serviço de streaming de vídeo. Consulte Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover o bloco **de vídeo** para a tela.
3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de configurações

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Alinhamento horizontal	Configure onde o vídeo aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centralizado e Esquerdo.
Estilo avançado Quando você insere um vídeo em um contêiner, por padrão, o vídeo tem a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões do vídeo.	
Largura e Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando as laterais do vídeo. Selecione a unidade de medida: ◦ px: pixel ◦ %: percentual
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Propriedades	
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o vídeo.
Provedor	Onde o vídeo está hospedado. Escolha entre: ◦ Origem HTML5 ◦ Vimeo ◦ YouTube ◦ Provedores de conteúdo de streaming de vídeo
ID de origem/vídeo	A identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela. ◦ Para HTML5, a origem é a identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela. ◦ Para o YouTube, o ID do vídeo é o texto que aparece após o v= na cadeia de caracteres da URL. ◦ Para o Vimeo, o ID do vídeo são os números que aparecem no final da cadeia de caracteres da URL.
Mostrar controles (origem do Youtube e HTML5)	Marque esta caixa para exibir os controles do reprodutor de vídeo com os quais os usuários podem interagir para iniciar, parar,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	controlar o volume, mostrar legendas ocultas, mostrar o vídeo em tela inteira ou alterar as configurações do vídeo.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do Editor de conteúdo avançado para adicionar **texto** ou uma **seção de texto** ao seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar texto.
- **A seção de texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar o texto e uma área para adicionar um título.

> **Nota:** Para **a seção Texto**, as configurações de título, texto e contêiner são definidas separadamente.

Quando você copia e cola conteúdo formatado no Editor de conteúdo avançado, o conteúdo mantém sua formatação original e aparece em uma nova caixa de texto. Como alternativa, você pode usar a opção da barra de ferramentas do navegador **Editar** > **Colar e corresponder estilo** para colar o conteúdo como texto simples, correspondendo à formatação da caixa de texto de destino.

Comportamento de colagem:

- Clicar na caixa de texto e colar: o conteúdo aparece na posição do cursor.
- Selecionar a caixa de texto inteira e colar: o conteúdo aparece em uma nova caixa de texto abaixo

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover um **texto** ou bloco **de seção de texto** para a tela.
3. Insira texto ou texto e um título, dependendo do componente que você soltou na coluna.
4. Navegue até a guia **Configurações**.
5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Opções de configurações

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo. O título 1-6 corresponde aos marcadores HTML h1 - h6.
Cor do texto	Use esta lista suspensa para mudar a cor do texto. Suas opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	◦ Primária: a cor primária definida pelo tema do portal. ◦ Silenciado: a cor definida pelo tema do portal. ◦ Branco: muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto.
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente. ◦ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Alinhamento do texto	Determina o alinhamento horizontal do seu texto. Escolha entre: ◦ Justificar à esquerda ◦ Centralizar justificativa ◦ Justificar à direita ◦ Justificar (o texto está alinhado com ambas as margens)
Estilo avançado	
Preenchimento	Define o espaçamento entre o texto e a borda do contêiner de texto em pixels ou como uma porcentagem do contêiner de texto total. Especifique o preenchimento para os lados superior, direito, inferior e esquerdo.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar um botão com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um botão para acionar ações ou redirecionar usuários para um conteúdo diferente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

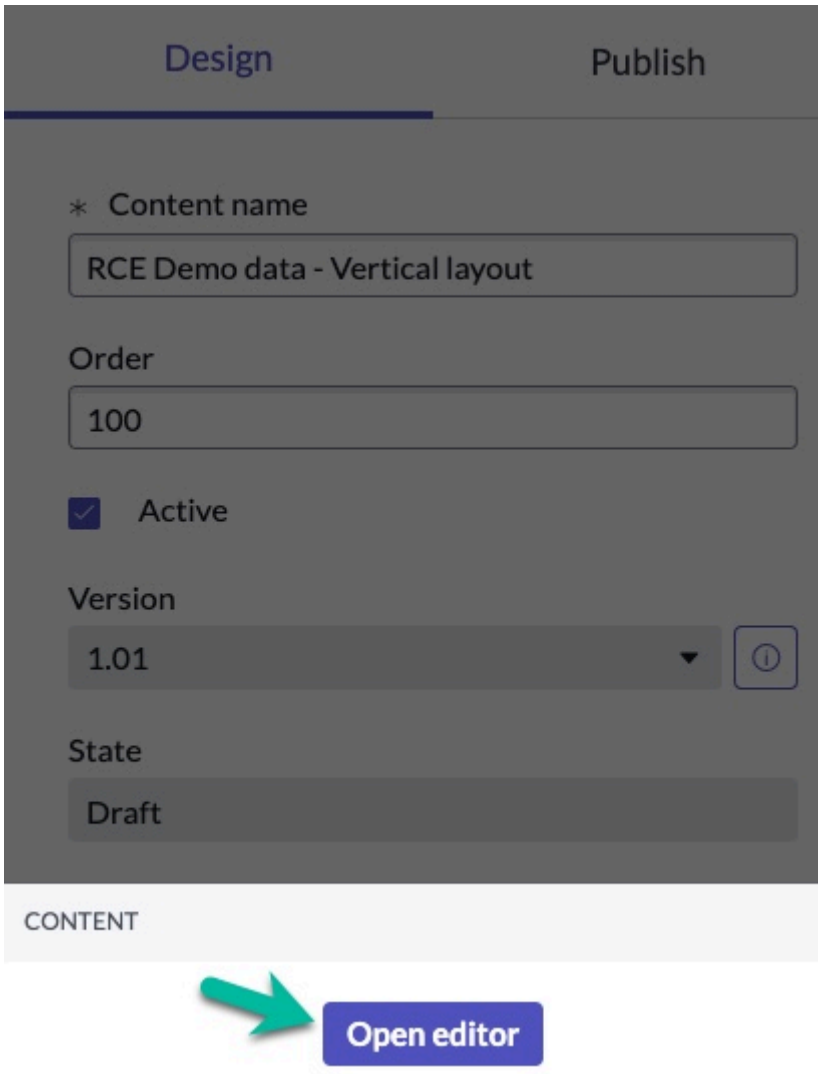
- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Tradução automática

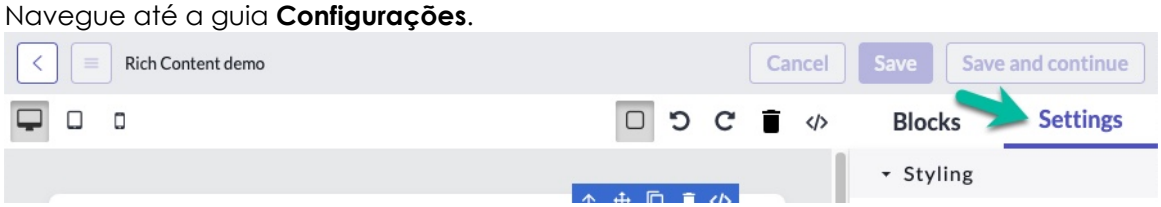
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.



2. Na tela **do Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar um botão.
3. Navegue até a guia **Configurações**.



4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Tipo de botão	Define que tipo de botão você está adicionando. Suas opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	◦ Primário (padrão) ◦ Secundário(a) ◦ Somente link
Tamanho do botão	Define o tamanho do botão. Suas opções são: ◦ Extrapequeno ◦ Pequeno ◦ Médio (padrão) ◦ Grande
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente. ◦ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Alinhamento horizontal	Define o alinhamento do botão. Escolha entre a esquerda, o centro ou a direita.
Estilo avançado	
Cor do botão	Mude a cor do botão. **a.** Insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça. **Nota:** Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML . **b.** Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor de fundo**. **c.** Clique na paleta de cores que aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	d. Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar a cor. **e.** Deslize a barra para cima e para baixo. **f.** Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer a cor.
Largura Altura	Ajuste a largura e a altura de um botão selecionando-o e usando as listas suspensas **Largura** e **Altura** para inserir o número ou usar as setas para cima e para baixo. Você também pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. As opções são: ◦ automático: o tamanho se baseia no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ◦ px: use pixels como sua medição. ◦ %: use uma porcentagem como sua medida.
Margem	Ajuste as margens ou o espaço fora e ao redor do botão. Use as listas suspensas na seção **Margem** para ajustar as margens nos lados superior, inferior, direito e esquerdo. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. Estilo: o formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão. Cor: a cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes, semelhante à forma como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
Rótulo de botão	Texto que aparece no botão.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o botão.
URL	Local de uma página da Web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está direcionando quando um usuário selecionar o botão.
Meta	Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	◦ Esta janela: a seleção do botão abre o conteúdo na mesma janela que você exibiu. ◦ Nova janela: a seleção do botão abre o conteúdo em uma nova janela.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar um link ou bloco de links com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela **do Editor de conteúdo avançado** para adicionar um link ou um bloco de links para redirecionar os usuários para um conteúdo diferente ou uma página da Web. Um **link** fornece uma caixa de texto e um **bloco de link** permite adicionar uma imagem que atua como um link.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na tela **do Editor de conteúdo avançado**, arraste e solte um **Link** ou um **bloco de Link**.
3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Defina as seguintes configurações:

Opções de configurações

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Define a cor de fundo do contêiner de link. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Exibir (somente link)	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente. ◦ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte (somente link)	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte (somente link)	Define o tamanho da fonte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
Peso da fonte (somente link)	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha (somente link)	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte (somente link)	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o link ou bloco de links.
URL	Local de uma página da Web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está direcionando quando um usuário selecionar o botão.
Meta	Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas opções são: ◦ Esta janela: a seleção do botão abre o conteúdo na mesma janela que você exibiu. ◦ Nova janela: a seleção do botão abre o conteúdo em uma nova janela.

5. Se você adicionou um bloco de link, arraste e solte uma imagem no bloco de link. Para obter informações sobre como configurar uma imagem, consulte Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.
6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar uma lista com o Editor de conteúdo avançado

Adicione uma lista numerada ou com marcadores para organizar melhor o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

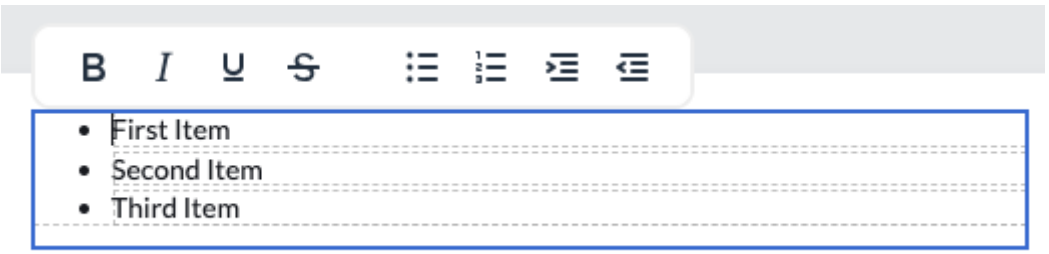
Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Arraste e solte um componente de lista na tela.
3. Clique duas vezes na lista para abrir a barra de formatação de texto, onde você pode formatar o texto, alterar a lista de marcadores para uma lista numerada ou aumentar o recuo.



4. Navegue até o painel **Configurações** para definir as seguintes configurações de estilo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

5. Opcional: Selecione o menu suspenso **Propriedades**.

Campo	Descrição
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar guias com o Editor de conteúdo avançado

Adicione guias ao seu conteúdo avançado para ajudar os usuários a navegar com eficiência, permitindo que eles selecionem as várias guias para revelar o conteúdo associado a elas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar outros componentes em uma guia, como Imagem, Vídeo, Texto, Seção de texto, Link, Bloco de links ou Botão. Quando você solta o componente **Guias** na tela, é exibida uma área abaixo das guias que permite soltar outros componentes nela.

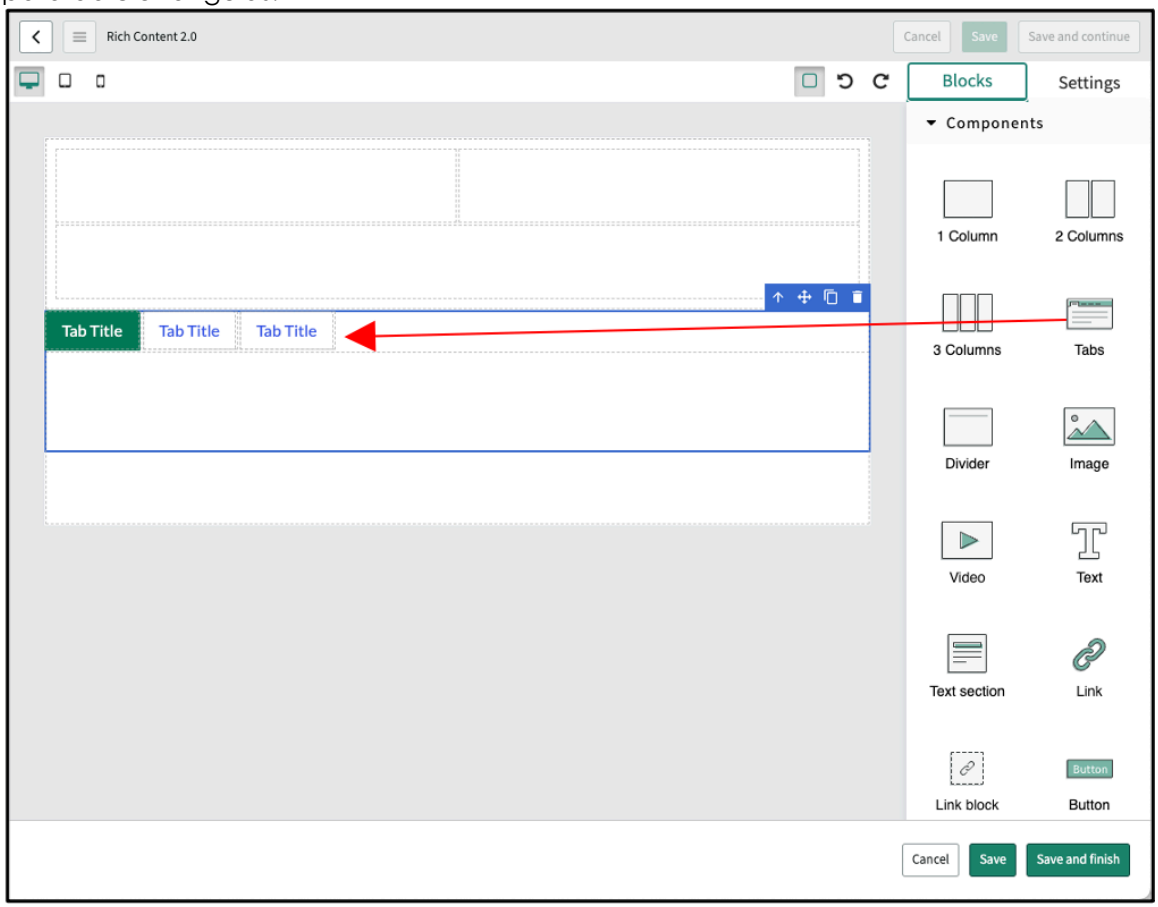
Nota: Quando a funcionalidade **Guias** não estiver habilitada, tente reinstalar a aplicação Publicação de conteúdo.

Tradução automática

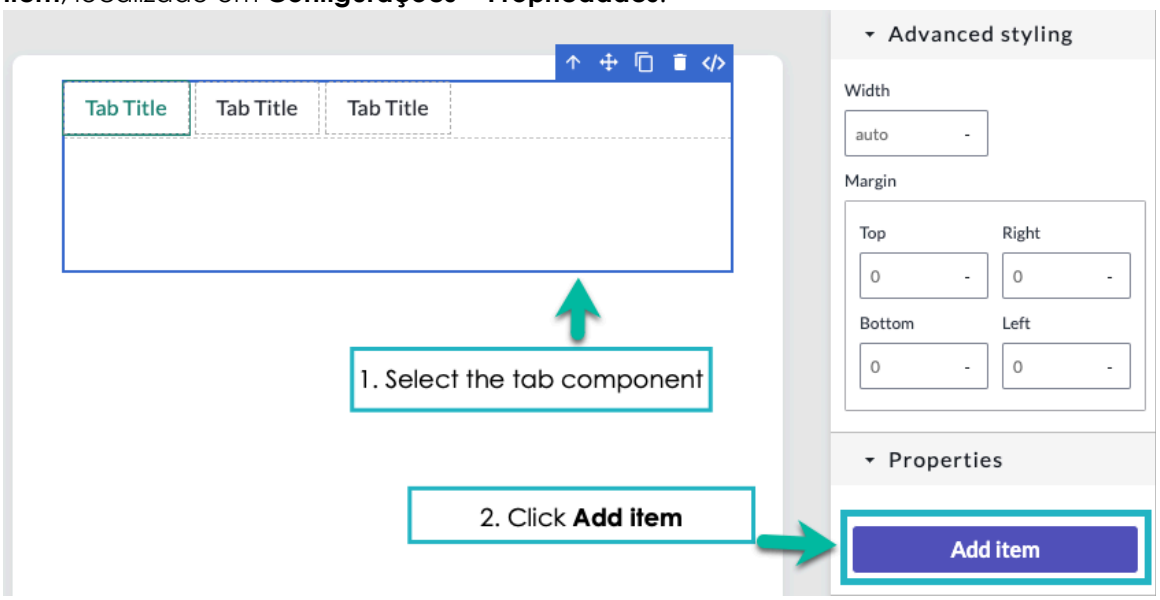
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Na tela **do Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar guias.



3. Para adicionar mais guias, selecione o componente da guia inteira e clique em **Adicionar item**, localizado em **Configurações** > **Propriedades**.

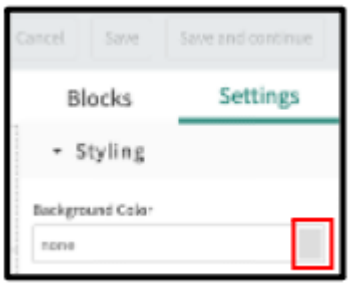


4. Selecione uma guia que você adicionou à tela.
5. Para mudar a cor das guias, primeiro clique na paleta de cores.

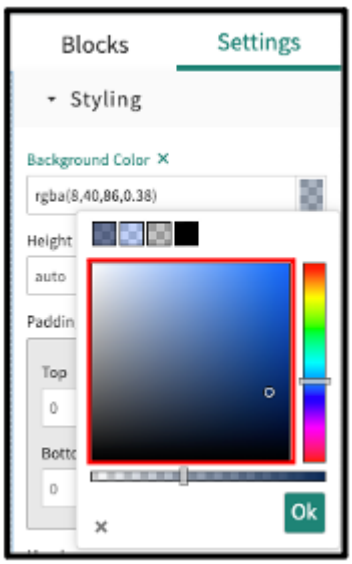
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na guia **Configurações**, selecione **Estilo**.
7. Insira o código de cor que representa a cor que você deseja que apareça.
   Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
8. Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor de fundo**.



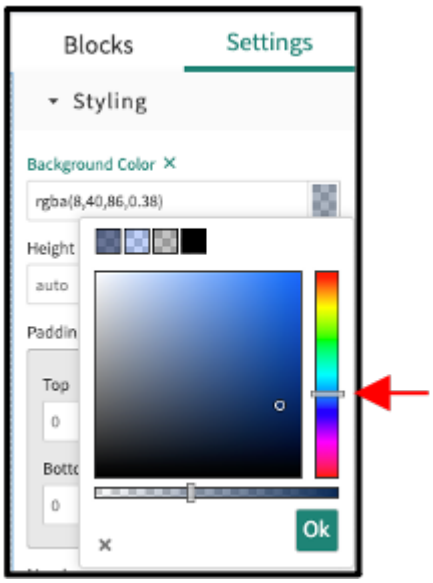
9. Clique na paleta de cores que aparece.



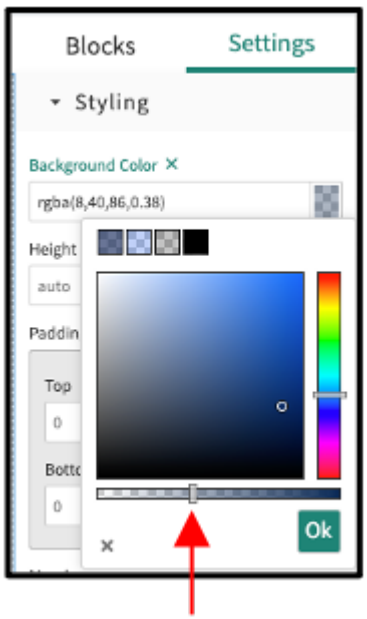
10. Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar a cor.
    Deslize a barra para cima e para baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer a cor.



Nota: Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, as cores ou o contorno da guia podem mostrar as cores padrão do tema do portal.

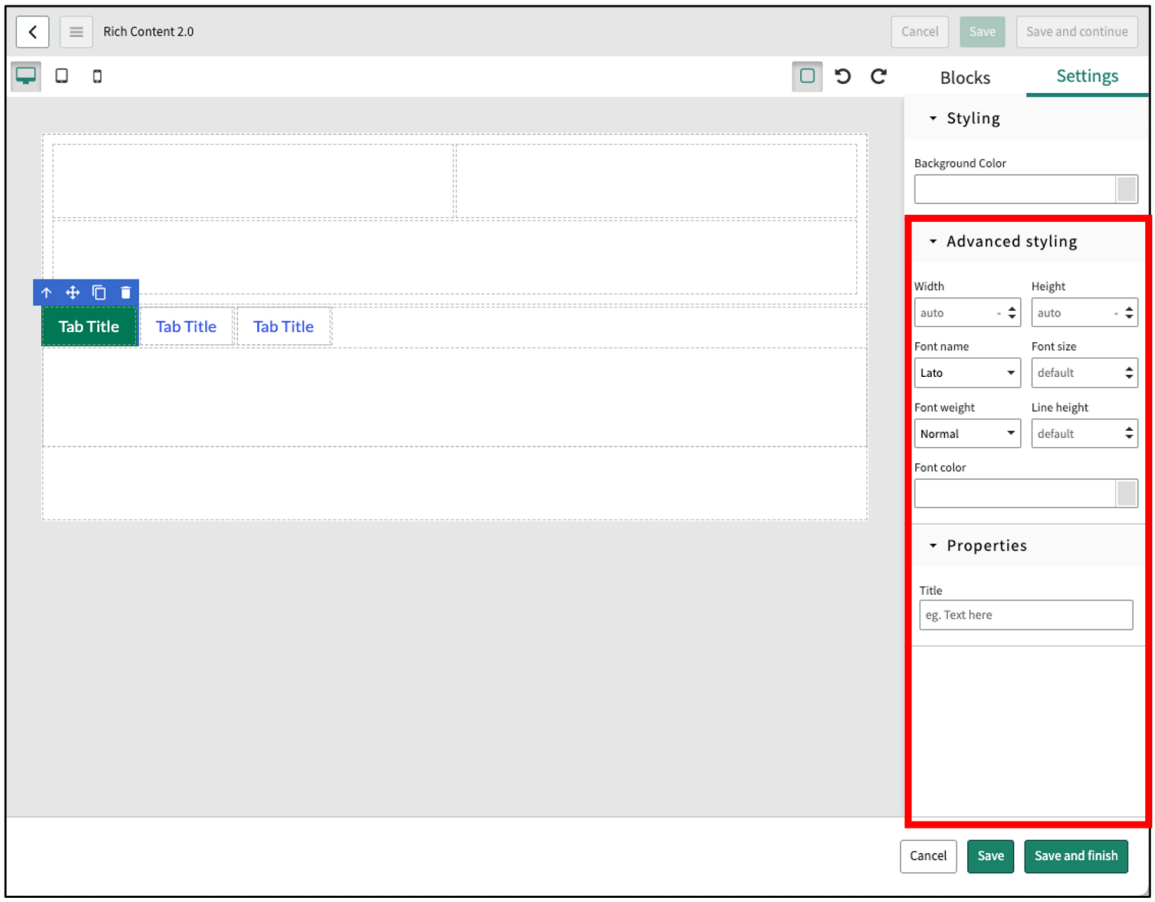
12. Você pode editar ou mudar o texto que aparece na guia realçando **o título da guia** e substituindo-o.

13. Você pode editar o tamanho de cada guia e a fonte do **título da Guia** selecionando uma guia e, em seguida, **Estilo avançado**.

14. Você pode soltar outros componentes na área abaixo das Guias adicionadas à tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Estilo avançado

Campo	Descrição
Largura	Edite a largura de cada guia selecionando-a e usando o menu suspenso **Largura**. Suas opções são: ◦ automático: o tamanho se baseia no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ◦ px: use pixels como sua medição. ◦ %: use uma porcentagem como sua medida.
Altura	Edite a altura de cada guia selecionando-a e usando o menu suspenso **Altura**. Suas opções são: ◦ automático: o tamanho se baseia no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ◦ px: use pixels como sua medição. ◦ %: use uma porcentagem como sua medida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da fonte	Selecione o menu suspenso para escolher uma fonte específica.
Tamanho da fonte	Insira um número para mudar o tamanho da fonte ou use as setas para cima e para baixo para diminuir ou aumentar a fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto no botão aparece. Selecione a seta suspensa para escolher um peso diferente.
Altura da linha	Determina a distância entre linhas de texto. Use as setas para cima e para baixo para diminuir ou aumentar a altura da linha.
Cor da fonte	Define a cor da fonte. Selecione o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor da fonte**. Clique na paleta de cores e escolha a cor desejada. Use as barras deslizantes à direita e na parte inferior para ajustar a cor. **Nota:** Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, a cor do texto pode mostrar as cores padrão do tema do portal.

15. Edite o campo **Título** em **Propriedades**.
    O texto inserido aparece como texto de foco na guia e o leitor de tela o anuncia.
16. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
    Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar um acordeão com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um componente de acordeão à tela para criar conteúdo que pode ser expandido ou recolhido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Arraste e solte o componente acordeão na tela.

Configure o comportamento do componente acordeão e o design do botão/alternância e adicione mais painéis.

3. Navegue até o **Configurações** > **Propriedades** seção para configurar o componente do acordeão:

Configurações de propriedades do acordeão

Campo de configurações	Descrição
Comportamento do painel	
Expandir primeiro painel ao carregar	A seleção desta opção carrega o acordeão com o conteúdo no primeiro painel visível. Se você desmarcar esta opção, o acordeão será carregado com todos os painéis fechados.
Permitir a expansão de vários painéis	A seleção desta opção permite que os funcionários expandam vários painéis de uma só vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	Se você desmarcar esta opção, quando um funcionário expandir um painel, o painel expandido será fechado automaticamente.
Design de botão	
Estilo	Selecione o estilo do botão de acordeão, ou alterne, em que os funcionários clicam para expandir e fechar painéis.
Tamanho	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o tamanho dos botões.
Posicionamento	Especifique se os botões aparecem à esquerda ou à direita dos títulos do acordeão.
Cor	Use o seletor de cores (quadrado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor que você deseja que apareça. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .

4. Para adicionar mais painéis ao acordeão, clique em **Adicionar item**, localizado em **Configurações** > **Propriedades**.

Configure o estilo do acordeão, como cor de fundo ou borda. Clique no contêiner do componente externo (Acordeões) para configurar todos os painéis de uma vez. Para configurar painéis individuais, clique nos respectivos contêineres.

5. Navegue até o painel **Configurações** para definir as seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando o lado direito da célula. Selecione a unidade de medida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	◦ px: pixel ◦ %: percentual
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. Estilo: o formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão. Cor: a cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes, semelhante à forma como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

Formate o texto do título do acordeão.

6. Para formatar o texto do título do acordeão, clique no contêiner **Título do acordeão** e navegue até o **Configurações** > **Estilização** seção.

Configurações de estilo do título do acordeão

Campo de configurações	Descrição
Estilização	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo. O título 1-6 corresponde aos marcadores HTML h1 - h6.
Cor do texto	Use esta lista suspensa para mudar a cor do texto. Suas opções são: ◦ Primária: a cor primária definida pelo tema do portal. ◦ Silenciado: a cor definida pelo tema do portal. ◦ Branco: muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto.
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente. ◦ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do seu texto. Escolha entre: ◦ Justificar à esquerda ◦ Centralizar justificativa ◦ Justificar à direita ◦ Justificar (o texto está alinhado com ambas as margens)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

7. Crie o conteúdo do acordeão adicionando imagens, vídeos, texto ou links aos painéis.
8. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Adicionar uma tabela com o Editor de conteúdo avançado

Adicione uma tabela ao seu conteúdo para organizar as informações em linhas e colunas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os novos campos de formulário de conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout de página usando módulos ou colunas.

- Módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do **novo formulário de conteúdo**.
2. Arraste e solte o componente da tabela na tela.
3. Na janela **Criar nova tabela**, insira o número de colunas e linhas.
4. Crie uma linha de cabeçalho de tabela navegando até **Configurações** > **Propriedades** e selecionando **Habilitar cabeçalho**.
5. Para formatar o texto do título do cabeçalho, clique na caixa de texto na linha do cabeçalho e defina as seguintes configurações:

Configurações do cabeçalho da tabela

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo. O título 1-6 corresponde aos marcadores HTML h1 - h6.
Cor do texto	Use esta lista suspensa para mudar a cor do texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

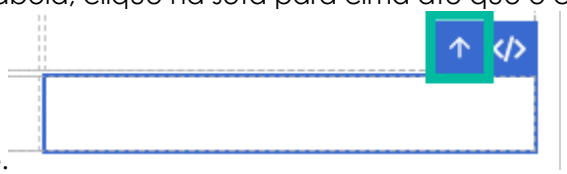
Campo de configurações	Descrição
	Suas opções são: ◦ Primária: a cor primária definida pelo tema do portal. ◦ Silenciado: a cor definida pelo tema do portal. ◦ Branco: muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto.
Exibição	Configura a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. **Nota:** Essa configuração se aplica somente no caso de você adicionar outro componente ao lado da caixa de texto do título. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Lado a lado** (padrão): o texto aparece com o outro componente ao lado dele. ◦ **Superior e inferior**: a imagem aparece acima do outro componente. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver componentes de imagem e texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações **de exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**.
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do seu texto. Escolha entre: ◦ Justificar à esquerda ◦ Centralizar justificativa ◦ Justificar à direita ◦ Justificar (o texto está alinhado com ambas as margens)
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina o quão negrito ou claro o texto aparece. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

Clique em uma célula para definir as configurações dessa célula, como a cor de fundo ou a borda. Para definir as configurações de uma linha ou de todas as células da tabela, clique na seta para cima até que o contêiner desejado seja selecionado.



6. Defina as configurações de estilo da tabela:
   As opções de configurações variam, dependendo se você selecionou uma célula, linha ou a tabela inteira.

Configurações de estilo

Campo de configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja que apareça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do seu texto. Escolha entre: ◦ Justificar à esquerda ◦ Centralizar justificativa ◦ Justificar à direita ◦ Justificar (o texto está alinhado com ambas as margens)
Estilo avançado	
Largura Altura	Ajuste a largura e a altura do componente usando os campos **Largura** e **Altura**. Você também pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. As opções são: ◦ automático: o tamanho se baseia no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ◦ px: use pixels como sua medição. ◦ %: use uma porcentagem como sua medida.
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

Tradução automática

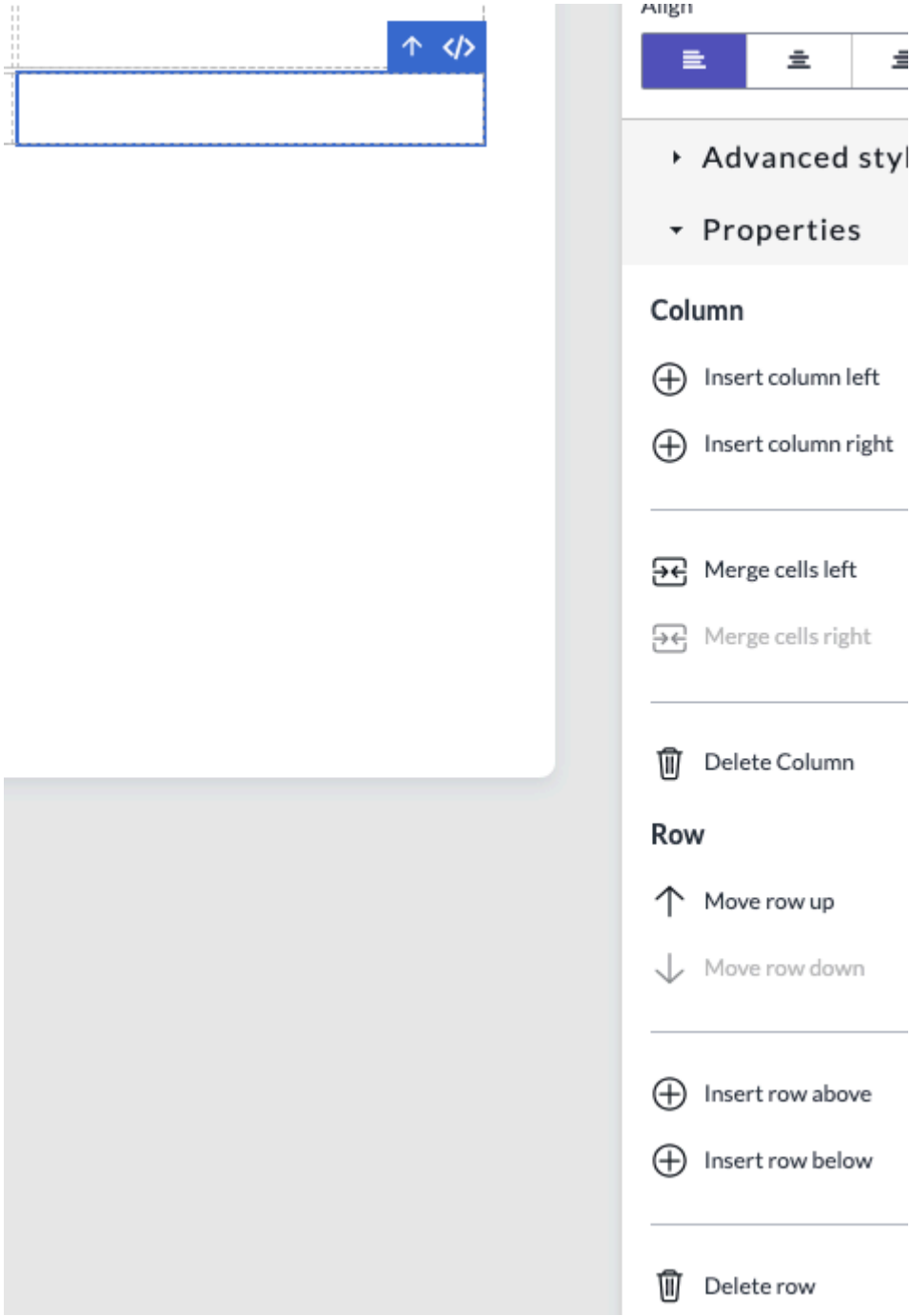
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de configurações	Descrição
	Estilo: o formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão. Cor: a cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes, semelhante à forma como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

7. Com uma célula selecionada, use **Configurações** > **Propriedades** para adicionar ou excluir colunas ou linhas, mesclar células e mover linhas para cima ou para baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salvará seu conteúdo e você permanecerá na tela **do Editor de conteúdo avançado**. Selecionar **Salvar e concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **de conteúdo Novo**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

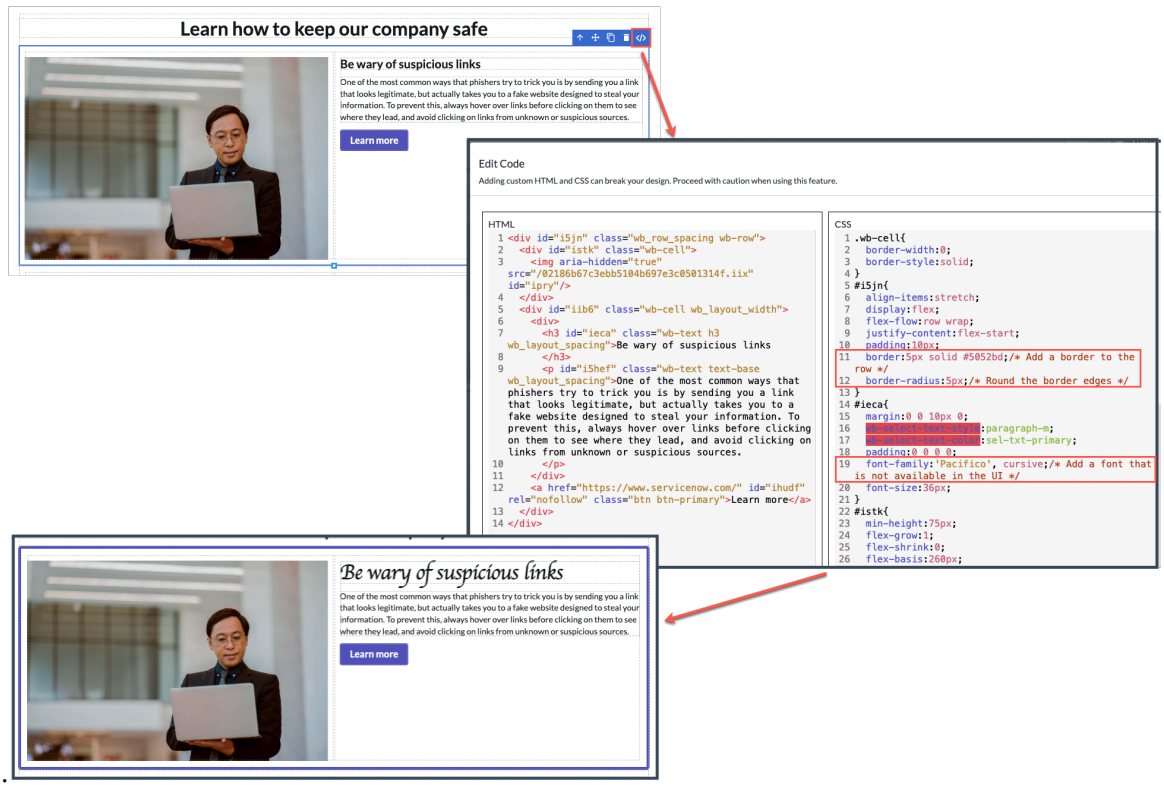
Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Editar o código de origem no Editor de conteúdo avançado

Modifique o código de origem HTML e CSS de todos os elementos na tela ou de um elemento específico.

Crie o layout usando elementos HTML, edite diretamente o CSS de um elemento para adicionar um estilo que não está disponível de outra forma na interface da tela ou copie e cole o código para migrar conteúdo de outras origens.



Recursos e capacidades

Garanta a segurança do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você clica em **Aplicar** na janela Editar código, o editor de código remove marcadores HTML que podem ser usados para comprometer sua instância. Para obter mais informações, consulte Limpador de HTML .

Identificar código importante

A janela de edição realça os fragmentos de CSS em vermelho se eles não devem ser excluídos. Isso indica uma configuração que faz parte do tema do portal ou que vários elementos usam esse código.

Além disso, se você excluir uma regra de CSS referenciada por um dos seguintes elementos HTML, o editor de código restabelecerá a regra de CSS:

- Linha
- Célula
- Tela
- Divisor
- Botão
- Bloco de link
- Guias

Remover código desnecessário

Quando você salva suas mudanças, o editor de código remove todas as regras de CSS não utilizadas.

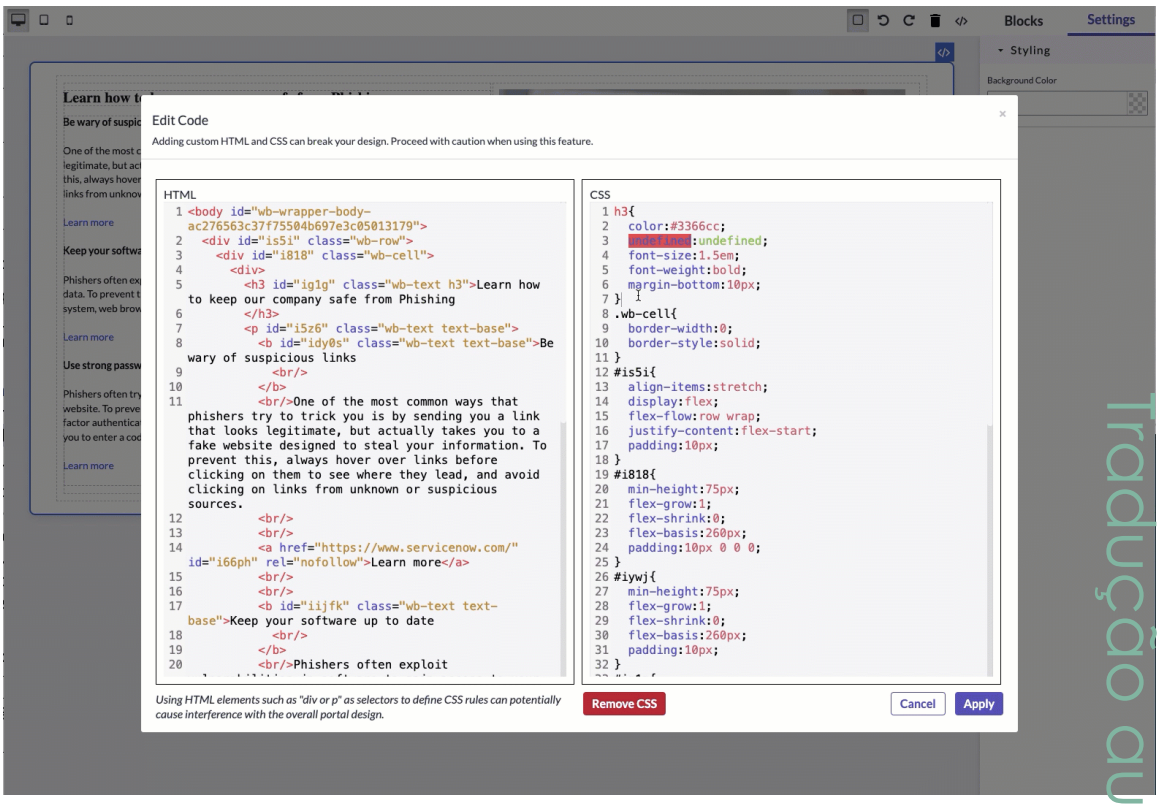
Por outro lado, se o editor de código restabelecer uma regra de CSS que você está tentando remover, realce esse bloco de código CSS e clique no botão **Remover CSS** para substituir o editor de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uso do botão Remover CSS

No vídeo a seguir, o usuário tenta excluir uma regra de CSS usando a tecla delete, mas o sistema restaura o código. Em seguida, o usuário realça o código e clica em **Remover CSS**, o que remove o código com sucesso.



Tradução automática

Nota: Este recurso não está disponível por padrão. Um administrador deve habilitar a propriedade **Editar código**. Veja Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

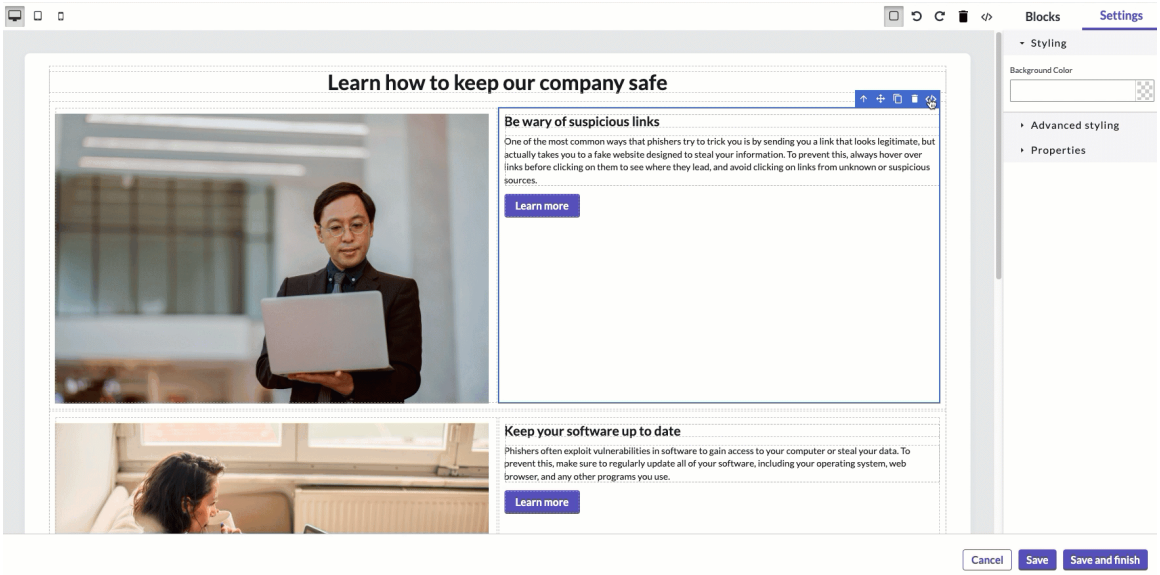
Considerações importantes

- Adicionar HTML e CSS personalizados pode prejudicar seu design. Prossiga com cuidado ao usar este recurso. O Editor de conteúdo avançado não rastreia mudanças no editor de código, portanto, o botão **Desfazer** não reverterá de forma confiável as mudanças de código.
- Não recomendamos o uso de elementos HTML (como div ou p) para definir regras de CSS, pois isso pode ter consequências não intencionais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de um resultado inesperado ao usar o elemento HTML para definir a regra de CSS

No exemplo a seguir, o usuário define uma regra de CSS para o elemento p em uma célula. No entanto, na visualização da página, as regras de estilo se aplicam aos elementos p em todas as caixas de texto, bem como no rodapé.



- Navegadores diferentes podem exibir comportamentos variados de copiar/colar. Se pressionar Ctrl + V não duplicar o conteúdo conforme o esperado, clique no ícone de duplicação na barra de ferramentas do componente.
- Se o conteúdo copiado e colado não retiver seu estilo (por exemplo, fonte) e o ajuste das configurações não ajudar, limpe o estilo clicando no "x" ao lado do campo de estilo e defina o estilo. 

- Se o conteúdo colado aparecer de forma diferente ao salvar, provavelmente algumas tags de script foram removidas pelo limpador de HTML.

Artigos de notícias

O tipo de conteúdo Artigo de notícias combina recursos de criação de conteúdo do Editor de conteúdo avançado com novos métodos de publicação que permitem a publicação de conteúdo de alto volume no portal e App Now Mobile para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Artigos de notícias no portal do funcionário

Artigos de notícias são entregues aos usuários por meio de instâncias personalizáveis do widget do Feed de notícias. As instâncias de widget do Feed de notícias aparecem na página inicial do portal, na Central de notícias, na página de detalhes do artigo e na página emp_taxonomy_topic. O administrador pode configurar o widget do Feed de notícias para exibir artigos de notícias em uma lista vertical ou como uma grade de três colunas, adicionar uma chamada para ação vinculada a outra página ou para exibir as categorias de notícias. Para obter mais informações, consulte Modificação do widget do feed de notícias.

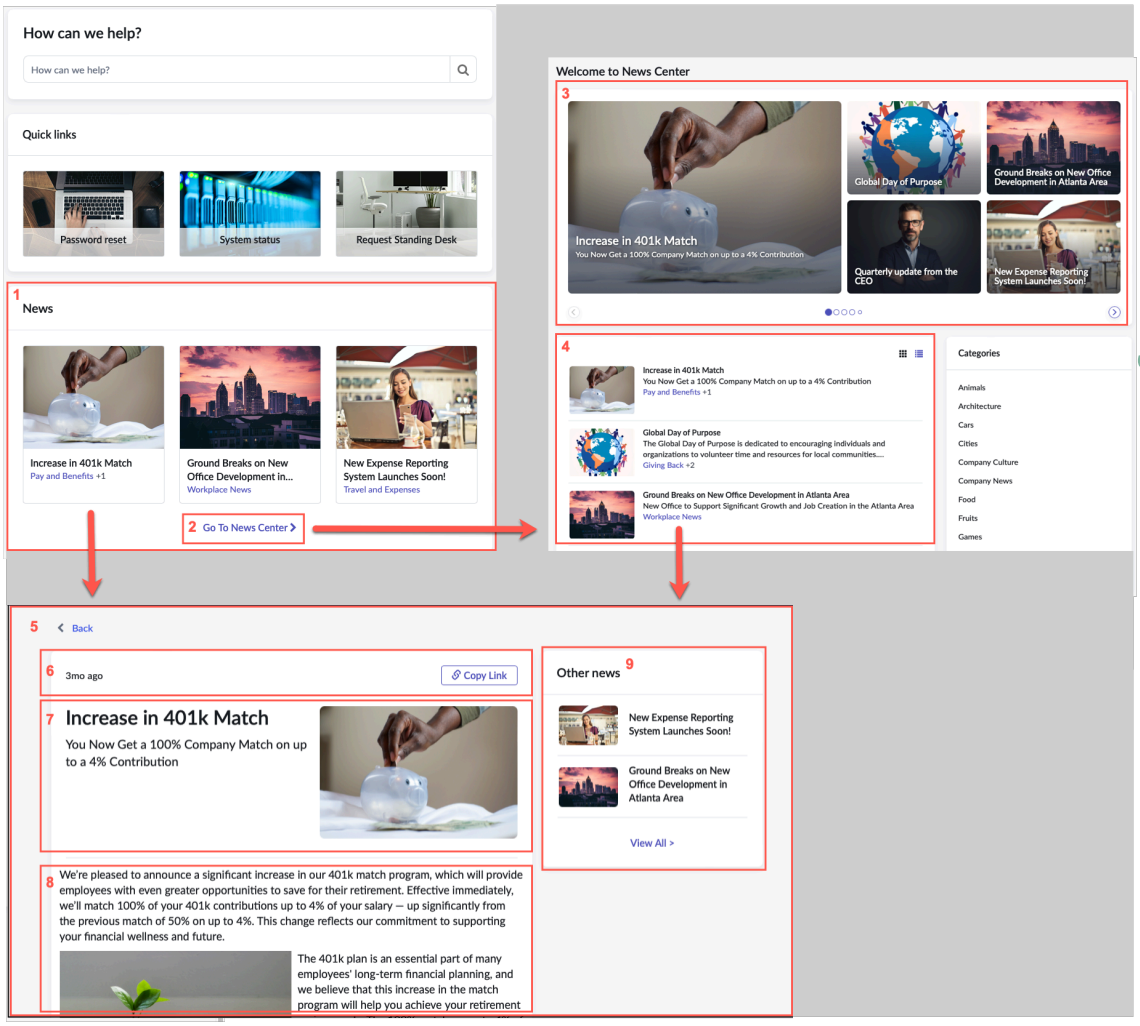
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget Notícias em destaque aparece na parte superior da página da Central de notícias para exibir artigos de notícias realçados. Para obter informações sobre como configurar o widget de Notícias em destaque, consulte Modificação do widget de notícias em destaque.

Para instâncias da ServiceNow na versão Washington ou posterior, a Central de notícias aparece automaticamente como uma opção de menu no menu de navegação de nível superior (menu mega) para fornecer aos usuários acesso rápido a todos os artigos de notícias publicados. Para removê-lo do menu, consulte Ocultar a Central de notícias do mega menu.

Analise o gráfico a seguir para entender como os funcionários veem e interagem com os widgets que exibem artigos de notícias:



1. O widget da Central de notícias exibe artigos realçados na página inicial
2. O botão da Central de notícias abre a página da Central de notícias
3. O widget de notícias em destaque exibe artigos realçados na página da Central de notícias.
4. A lista Todas as notícias usa o widget do Feed de notícias para mostrar as notícias configuradas para entrega nesta página
5. Quando um funcionário clica em um artigo de notícias, o artigo completo é aberto na página de detalhes do artigo

Tradução automática

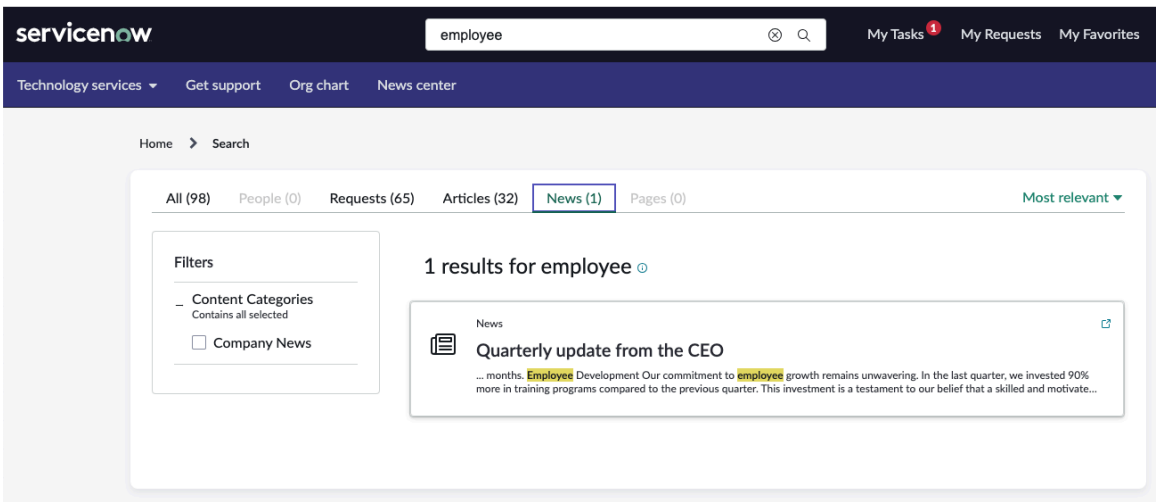
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os três widgets subsequentes (Informações de notícias, Cabeçalho de notícias e Detalhe de artigos de notícias) funcionam em conjunto para exibir um artigo de notícias. Os três widgets contêm a opção de instância **Usar carregador de dados**. Recomendamos habilitar esta opção, pois ela permite que os widgets de notícias compartilhem dados entre si, o que reduz as chamadas para o servidor e o tempo de carregamento da página da Web.

6. Widget de informações de notícias: contém a data de publicação e o botão Copiar link
7. Widget de cabeçalho de notícias: contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem
8. Widget de detalhes do artigo de notícias: contém o corpo do artigo conforme criado no conteúdo avançado
9. Outras notícias usam o widget do Feed de notícias para mostrar notícias configuradas para entrega nesta página

Pesquisar artigos de notícias

Quando os funcionários inserem uma palavra-chave na barra de pesquisa global, Central do funcionário usa Pesquisa com IA para retornar artigos de notícias publicados que contêm essa palavra-chave no título, subtítulo, conteúdo do artigo ou categoria.



Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

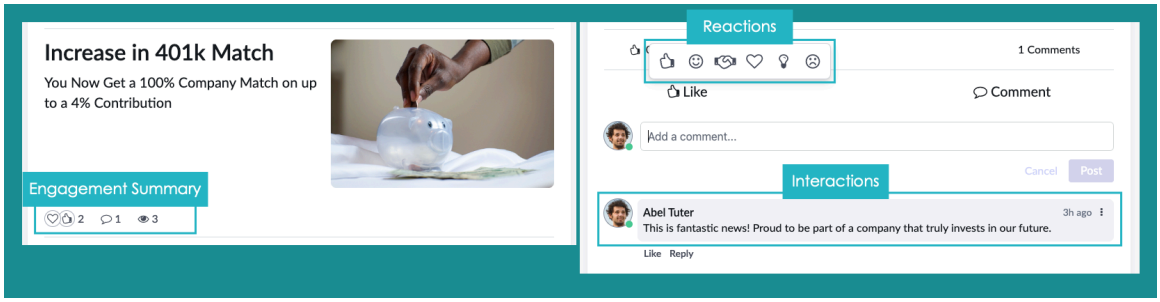
- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver o conteúdo não publicado.
- Para usuários com as funções de gerente de conteúdo, administrador de conteúdo ou aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa incluem conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.

Compromisso dos funcionários com artigos de notícias

Envolvimento com conteúdo O aprimora os artigos de notícias, fornecendo aos usuários uma maneira de comentar e reagir aos artigos e para os gerentes medirem a eficácia do conteúdo usando métricas de engajamento. Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

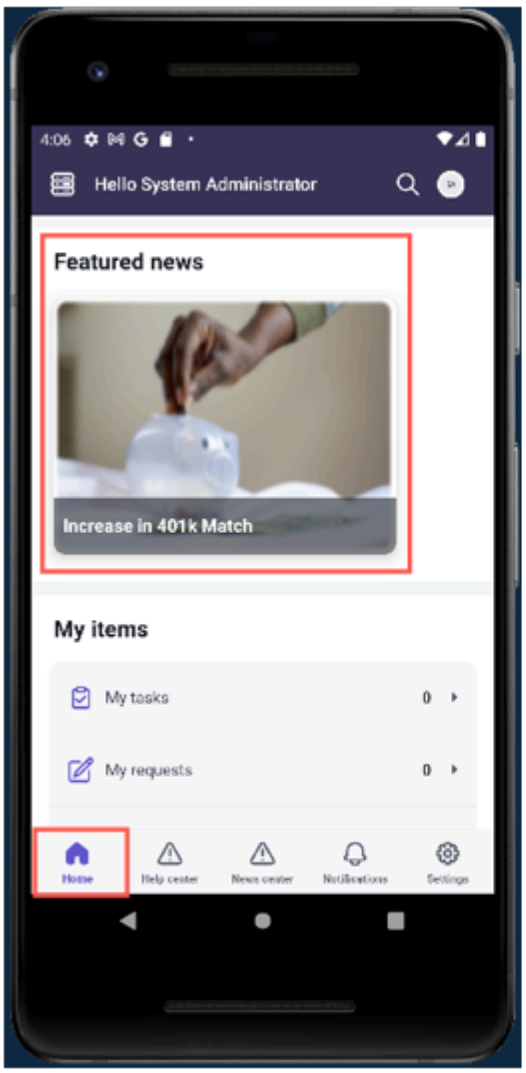
Tradução automática

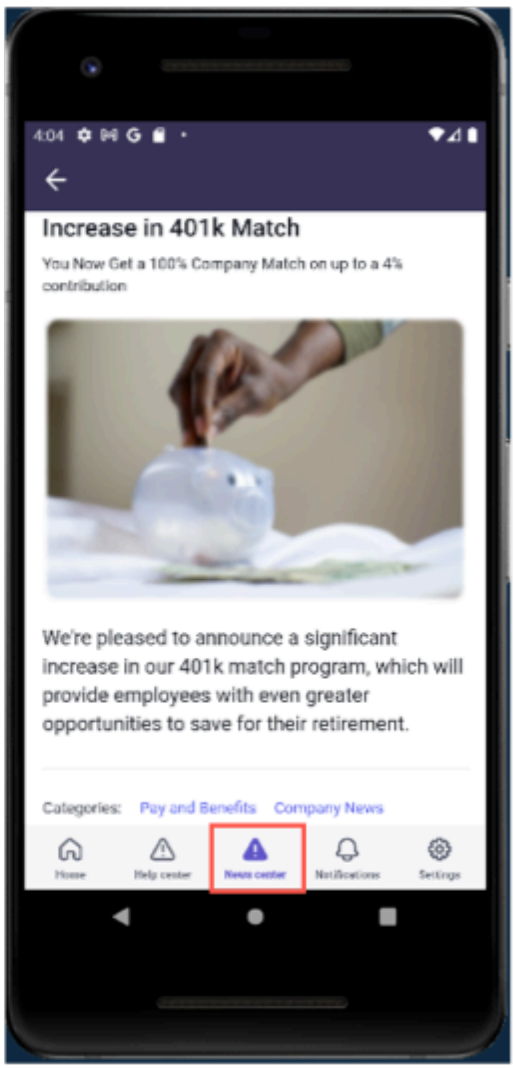
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Artigos de notícias no App Now Mobile

O App Now Mobile apresenta a tela da Central de notícias, que exibe os mesmos artigos de notícias publicados no widget do feed de notícias no portal. Além disso, os gerentes de conteúdo podem configurar Artigos de notícias para serem exibidos na App Now Mobile Tela inicial.





Para obter informações sobre a App Now Mobile experiência do usuário, consulte Notícias em Now Mobile. Para obter informações sobre como publicar artigos de notícias, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Tradução automática

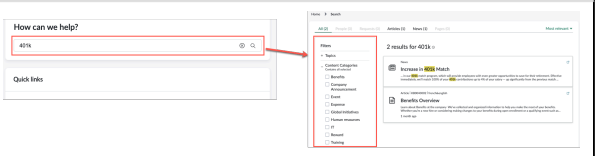
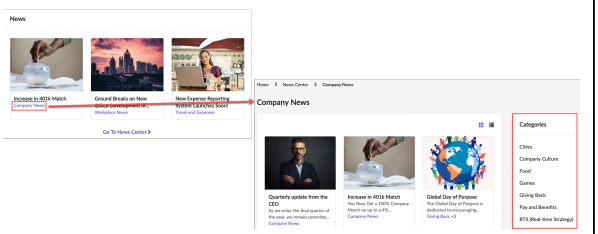
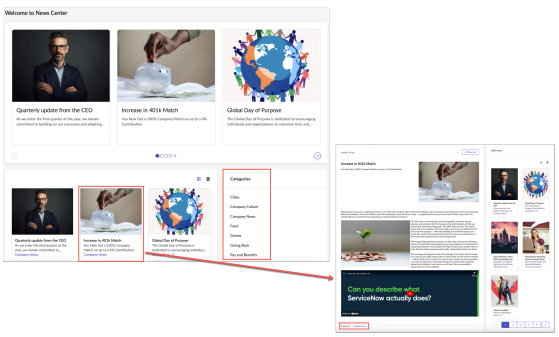
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Organização de artigos de notícias

Administradores e gerentes de conteúdo podem atribuir uma ou mais categorias a um artigo de notícias, por exemplo, notícias do setor ou cultura da empresa. Depois que o artigo é publicado, os funcionários podem ver as categorias associadas a um artigo ao visualizá-lo no widget do Feed de notícias na Página inicial ou na Central de notícias. Um funcionário pode clicar na categoria para abrir a página Categoria, que lista todos os artigos de notícias associados a essa categoria em ordem cronológica reversa.

A tabela a seguir demonstra como as categorias aprimoram a experiência do usuário:

Capacidades de categorias com capturas de tela de exemplo

Capacidade	Captura de tela
Quando um funcionário pesquisa um artigo de notícias, ele pode filtrar os resultados da pesquisa por categoria de notícias.	
O widget do Feed de notícias exibe as categorias de cada artigo, que são vinculadas a uma página dessa categoria. Cada página de categoria lista os artigos de notícias associados, organizados por data de publicação, com os artigos publicados mais recentemente exibidos primeiro. A página também contém um widget de lista de categorias com links para outras páginas de categoria. O widget exibe as categorias com base na ordem configurada. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética.	
A Central de notícias contém um widget de lista de categorias com links para as páginas da categoria. Quando um funcionário abre um artigo de notícias, a página de detalhes do artigo exibe a categoria de notícias na parte inferior do artigo.	

Como impulsionar a produção de artigos de notícias

Os autores de conteúdo podem aumentar sua produtividade aproveitando modelos de conteúdo para produzir grandes volumes de artigos de notícias. Um usuário com a função sn_cd.content_template_owner primeiro cria um modelo de conteúdo para definir o layout do artigo, o local de publicação e o público. Quando um autor de conteúdo cria um novo artigo, ele pode associar o artigo de notícias a um modelo de conteúdo para acessar um modelo pré-criado e planos de publicação gerados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Modelos de conteúdo.

Como personalizar a experiência de notícias

As páginas Central de notícias e Detalhes do artigo são compatíveis com outros widgets da Publicação de conteúdo. Por exemplo, você pode configurar a página da Central de notícias para exibir os próximos eventos. Para obter informações sobre como configurar as páginas do portal, consulte Criação de páginas do portal .

Para definir um limite para o número de artigos exibidos no widget de Notícias ou para selecionar páginas diferentes para a Central de notícias ou a exibição de Artigos, consulte a seção Notícias de Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Se você planeja personalizar a Central de notícias ou a página de detalhes do artigo, recomendamos que crie novas páginas e atualize as propriedades para redirecionar para as novas páginas. Algumas considerações adicionais incluem:

- Os widgets da página de detalhes do artigo exigem um parâmetro de cadeia de caracteres de consulta `sys_id` com o sys_id do artigo de notícias específico.
- Recomendamos ter um widget de carregador de dados de notícias na página de detalhes do artigo e habilitar a opção **Usar carregador de dados** nos outros widgets da página. Isso facilita o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página.

Criar um artigo de notícias

Use artigos de notícias para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Para publicar grandes quantidades de artigos de notícias, crie um modelo de conteúdo antes de criar artigos de notícias. Veja Criar um modelo de conteúdo
- Você pode atribuir uma ou mais categorias de conteúdo ao artigo de notícias para que os funcionários possam filtrar artigos de notícias por categoria. Consulte Criar uma categoria de conteúdo.
- As configurações de compromisso social permitem que os funcionários exibam a contagem de páginas, selecionem um ícone de reação ou deixem um comentário. Veja Envolvimento com conteúdo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de conteúdo de artigo de notícias é criado usando o Editor de conteúdo avançado e publicado no portal do funcionário por meio de widgets de notícias. Para obter uma visão geral dos artigos de notícias, consulte Artigos de notícias.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Artigo de notícias** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando.
Pedido	A ordem em que o artigo de notícias aparece em um widget ou na página de notícias. Um artigo de notícias com um valor menor aparece primeiro. Se dois artigos tiverem o mesmo valor de pedido, os artigos serão exibidos com base na data de publicação mais recente.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Data e hora de início de publicação do artigo	A data e a hora em que o artigo se torna disponível para exibição no portal. **Nota:** O artigo se torna visível para usuários específicos em uma data definida, com base nas configurações do plano de publicação.
Data e hora de término de publicação do artigo	A data e hora em que o artigo não está mais disponível para exibição.
Títulos	O título do artigo de notícias
Subtítulo	O cabeçalho secundário do artigo de notícias
Imagem em destaque	A imagem que aparecerá no artigo de notícias e como uma miniatura no widget do feed de notícias no Central do funcionário - Pro. Recomendamos uma proporção de 4:3 para imagens.
Conteúdo do artigo	Link para montar o corpo do artigo de notícias no editor de conteúdo avançado. Veja Microsites
Usar um modelo de conteúdo (opcional)	Opção para usar um modelo pré-configurado que fornece um layout de conteúdo e gera um plano de publicação. Veja Modelos de conteúdo
Categoria	Selecione uma ou mais categorias para associar ao artigo de notícias.
Configurações de compromisso social	Se o administrador de conteúdo habilitou o envolvimento social, as seguintes configurações serão exibidas no formulário para permitir que os funcionários se envolvam com o artigo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Permitir comentários ◦ Permitir reações ◦ Mostrar contagem de exibições de página

6. Clique em **Salvar e prossiga** para publicar o artigo.
   Se você alterar o modelo de conteúdo depois de salvar o artigo de notícias, o sistema excluirá os planos de publicação gerados automaticamente e gerará novos planos de acordo com o modelo de conteúdo recém-selecionado.
   Você será redirecionado para a guia **Publicar**.

O que Fazer Depois

- Revise como o artigo de notícias aparecerá na página de detalhes do artigo clicando em **Visualizar no portal**.

  Nota: A visualização do conteúdo não mostra como os artigos de notícias aparecem em um widget ou no dispositivo móvel.

- Publicação de artigos de notícias

Criar um modelo de artigo de notícias

Crie um modelo de artigo de notícias para permitir que os autores de conteúdo reutilizem o layout do artigo para montar rapidamente artigos de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

Você pode criar um modelo de artigo reutilizável a partir do zero ou com base em um artigo de notícias existente: Criar um artigo de notícias

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione o artigo de notícias.
3. No menu de hambúrguer, selecione **Clonar como artigo reutilizável**.



4. Insira um nome para o artigo reutilizável.
5. Clique em **Abrir editor** para editar o layout.
6. Clique em **Salvar**.
   O artigo reutilizável aparece em **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Artigos reutilizáveis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione o artigo reutilizável a um modelo de conteúdo novo ou existente: Criar um modelo de conteúdo

Publicação de artigos de notícias

Artigos de notícias podem ser publicados por meio de um plano de publicação ou usando modelos de conteúdo para gerar planos de publicação automaticamente. Esses planos de publicação gerados automaticamente estão inativos por padrão e devem ser ativados para que os artigos de notícias apareçam no portal.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Criar um artigo de notícias

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de conteúdo

Se você selecionou um modelo de conteúdo ao criar o artigo de notícias, o sistema gerará os planos de publicação definidos no modelo de conteúdo. Você pode editar os planos de publicação gerados automaticamente. As mudanças feitas nos planos de publicação não afetam os modelos de conteúdo.

Nota: Se o modelo de conteúdo for editado depois que o sistema tiver gerado automaticamente os planos de publicação, essas mudanças não serão refletidas nos planos de publicação existentes.

Disponibilidade de conteúdo versus planos de publicação

A disponibilidade de conteúdo define quando o conteúdo está disponível e o público principal que pode acessá-lo. Esses parâmetros são definidos no nível do item de conteúdo.

Os planos de publicação determinam como e onde o conteúdo é exibido nos widgets. Os planos de publicação especificam o local do widget, a visibilidade do público (o que pode expandir o público definido na disponibilidade de conteúdo) e o intervalo de tempo para exibir o conteúdo.

Nota: Os planos de publicação não substituem as configurações de data de disponibilidade de conteúdo. Se um plano de publicação exibir conteúdo fora dos parâmetros de disponibilidade (por exemplo, antes que ele esteja disponível), os usuários que tentarem acessar o conteúdo encontrarão uma mensagem como "Lamentamos, mas não está disponível".

Para evitar isso, os gerentes de conteúdo devem garantir que as datas de duração do plano de publicação estejam alinhadas com os parâmetros de disponibilidade de conteúdo.

Procedimento

1. Navegue até o artigo de notícias que você deseja publicar.
2. Preencha os campos para definir a disponibilidade de conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de disponibilidade de conteúdo

Campo	Descrição
Será possível acessar o conteúdo a partir de	Determina a data e a hora em que o conteúdo está disponível para exibição.
Não será possível acessar o conteúdo após	Determina a data e a hora após as quais o conteúdo não estará mais disponível.
Adicionar público	Defina os usuários que podem exibir o conteúdo.

3. Clique em **Salvar disponibilidade**.
4. Revise os planos de publicação gerados automaticamente e edite conforme necessário, como para mudar o público ou as datas de publicação, ou criar novos planos de publicação: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

   Nota: Se você editar um plano de publicação gerado automaticamente, certifique-se de selecionar a opção **Ativo**.

5. Clique em **Ativar planos gerados**.

O que Fazer Depois

Se você editar um artigo de notícias após publicá-lo e quiser mudar a data de início da publicação, deverá gerar novos planos de publicação.

Ocultar a Central de notícias do mega menu

A opção de menu da Central de notícias aparece no menu de navegação primário por padrão, no entanto, um administrador do portal pode removê-la do menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Localize o menu usado no portal da Central do funcionário e clique no link na coluna **Atualizado**.
3. Role até a tabela Links relacionados e localize o item de menu Central de notícias.
4. Clique na coluna **Ativo** para alterar o valor para `Falso`.
   A opção de menu da Central de notícias não aparece mais no menu de navegação primário.

Eventos da empresa

Hospede eventos da empresa ao vivo diretamente no portal do funcionário, com configurações pré-criadas para simplificar as comunicações pré-evento e lidar com picos de tráfego. Os autores de conteúdo podem criar e compartilhar facilmente o conteúdo do evento usando o Editor de conteúdo avançado de arrastar e soltar e os recursos de publicação em massa.

Criar um evento da empresa

Use eventos da empresa para configurar um evento transmitido ao vivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Para criar e publicar eventos da empresa com maior eficiência, use um modelo de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de conteúdo.
- Você pode atribuir uma ou mais categorias de conteúdo ao evento da empresa para que os funcionários possam filtrar por categoria. Consulte Criar uma categoria de conteúdo.
- As configurações de compromisso social permitem que os funcionários exibam a contagem de páginas, selecionem um ícone de reação ou deixem um comentário. Consulte Envolvimento com conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de conteúdo de evento da empresa é criado usando o Editor de conteúdo avançado e publicado no portal do funcionário por meio de widgets. Para obter uma visão geral, consulte Eventos da empresa.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Evento da empresa** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do registro de conteúdo do evento	O nome que descreve o conteúdo que você está criando.
Pedido	A ordem em que o evento aparece em um widget. Um evento com um valor menor aparece primeiro.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Informações do evento	
Local	Localização física do evento (se aplicável)
Data e hora de início do evento	A data e a hora em que o artigo se torna disponível para exibição no portal. **Nota:** O artigo se torna visível para usuários específicos em uma data definida, com base nas configurações do plano de publicação.
Data e hora de término do evento	A data e hora em que o artigo não está mais disponível para exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Otimize o desempenho para alto volume de tráfego	Oferece suporte a um público de até 10.000 visualizadores.
Conteúdo	
Títulos	O título do evento da empresa
Subtítulo	O cabeçalho secundário do evento da empresa
Imagem em destaque	A imagem que aparecerá no evento da empresa e como uma miniatura no widget do feed de notícias no Central do funcionário - Pro. Recomendamos uma proporção de 4:3 para imagens.
Conteúdo do artigo	Link para montar o corpo do evento da empresa usando o Editor de conteúdo avançado. Veja Microsites
Modelo de conteúdo (opcional)	Opção para usar um modelo pré-configurado que fornece um layout de conteúdo e gera um plano de publicação. Veja Modelos de conteúdo
Categoria	Selecione uma ou mais categorias para associar ao evento.
Configurações de compromisso social	Se o administrador de conteúdo habilitou o envolvimento social, as seguintes configurações serão exibidas no formulário para permitir que os funcionários se envolvam com o evento: ◦ Permitir comentários ◦ Permitir reações ◦ Mostrar contagem de exibições de página

Tradução automática

6. Clique em **Salvar e prossiga** para publicar o evento.
   Se você alterar o modelo de conteúdo depois de salvar o evento da empresa, o sistema excluirá os planos de publicação gerados automaticamente e gerará novos planos de acordo com o modelo de conteúdo recém-selecionado.
   Você será redirecionado para a guia **Publicar**.

O que Fazer Depois

- Revise como o evento aparecerá no portal clicando em **Visualizar no portal**.
- Publicar o evento da empresa

Publicando eventos da empresa

Os eventos da empresa podem ser publicados por meio de um plano de publicação ou usando modelos de conteúdo para gerar automaticamente planos de publicação. Esses

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

planos de publicação gerados automaticamente estão inativos por padrão e devem ser ativados para que os eventos da empresa apareçam no portal.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Criar um evento da empresa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de conteúdo

Se você selecionou um modelo de conteúdo ao criar o evento da empresa, o sistema gerará os planos de publicação definidos no modelo de conteúdo. Você pode editar os planos de publicação gerados automaticamente. As mudanças feitas nos planos de publicação não afetam os modelos de conteúdo.

Nota: Se o modelo de conteúdo for editado depois que o sistema tiver gerado automaticamente os planos de publicação, essas mudanças não serão refletidas nos planos de publicação existentes.

Disponibilidade de conteúdo versus planos de publicação

A disponibilidade de conteúdo define quando o conteúdo está disponível e o público principal que pode acessá-lo. Esses parâmetros são definidos no nível do item de conteúdo.

Os planos de publicação determinam como e onde o conteúdo é exibido nos widgets. Os planos de publicação especificam o local do widget, a visibilidade do público (o que pode expandir o público definido na disponibilidade de conteúdo) e o intervalo de tempo para exibir o conteúdo.

Nota: Os planos de publicação não substituem as configurações de data de disponibilidade de conteúdo. Se um plano de publicação exibir conteúdo fora dos parâmetros de disponibilidade (por exemplo, antes que ele esteja disponível), os usuários que tentarem acessar o conteúdo encontrarão uma mensagem como "Lamentamos, mas não está disponível".

Para evitar isso, os gerentes de conteúdo devem garantir que as datas de duração do plano de publicação estejam alinhadas com os parâmetros de disponibilidade de conteúdo.

Procedimento

1. Navegue até o evento da empresa que você deseja publicar.
2. Preencha os campos para definir a disponibilidade de conteúdo:

Campos de disponibilidade de conteúdo

Campo	Descrição
Será possível acessar o conteúdo a partir de	Determina a data e a hora em que o conteúdo está disponível para exibição.
Não será possível acessar o conteúdo após	Determina a data e a hora após as quais o conteúdo não estará mais disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicionar público	Defina os usuários que podem exibir o conteúdo.

3. Clique em **Salvar disponibilidade**.
4. Revise os planos de publicação gerados automaticamente e edite conforme necessário, como para mudar o público ou as datas de publicação, ou criar novos planos de publicação: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

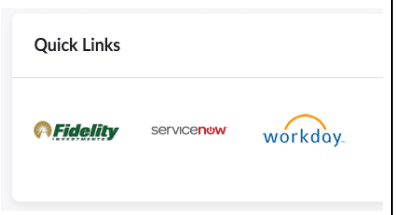
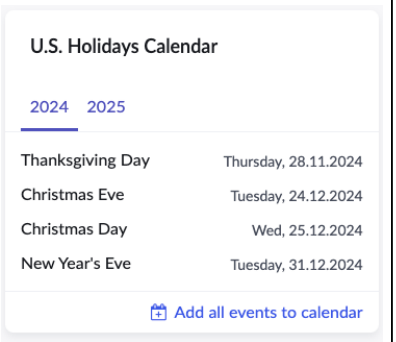
   Nota: Se você editar um plano de publicação gerado automaticamente, certifique-se de selecionar a opção **Ativo**.

5. Clique em **Ativar planos gerados**.

Conteúdo do portal

O Biblioteca de conteúdo é o local completo para criar e publicar uma variedade de tipos de conteúdo a serem exibidos no portal do funcionário.

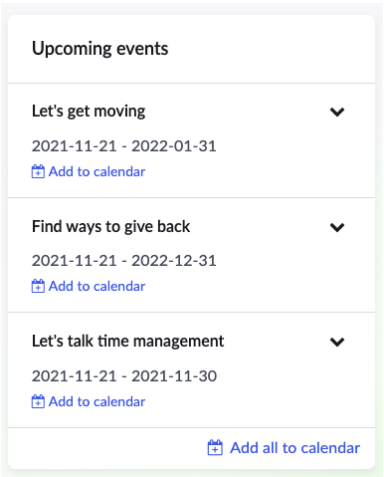
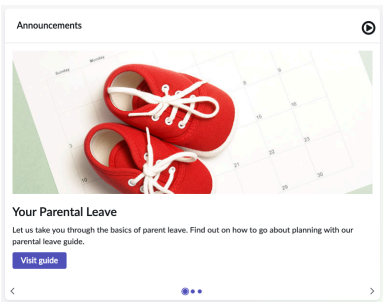
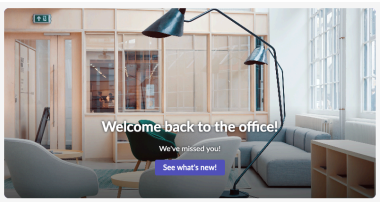
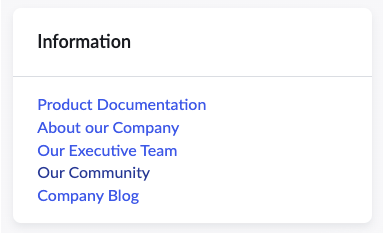
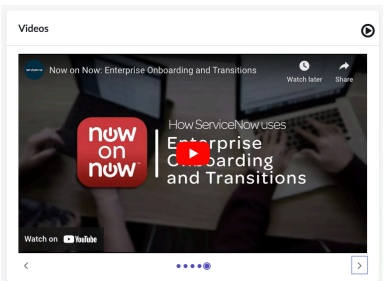
Formatos de conteúdo com exemplos

Formato de conteúdo	Descrição	Exemplo
Link baseado em imagem	Uma imagem ou gráfico que redireciona os funcionários para uma página da Web interna ou externa.	
Faixa	Uma imagem com texto que aparece na parte superior da página inicial do portal.	
Calendário	Exibe os próximos feriados da empresa. **Nota:** Os funcionários podem baixar conteúdo como um arquivo .ics para carregar no Outlook.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatos de conteúdo com exemplos

Formato de conteúdo	Descrição	Exemplo
Evento	Fornece aos funcionários uma exibição rápida dos próximos eventos da empresa. **Nota:** Os funcionários podem baixar conteúdo como um arquivo .ics para carregar no Outlook.	
Rich text	Blocos de texto e imagens formatados.	
Conteúdo com estilo	Uma faixa, vídeo ou bloco de rich text.	
URL	Um link baseado em texto que redireciona os funcionários para uma página da Web interna ou externa.	
Vídeo	Incorporar um vídeo no portal.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Publicando conteúdo

Criação de campanhas

Criar conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo

Crie faixas, blocos/anúncios ou vídeos usando o tipo de conteúdo com estilo para personalizar configurações como cor do texto, alinhamento do texto, links, cores de fundo e imagens.

Antes de Iniciar

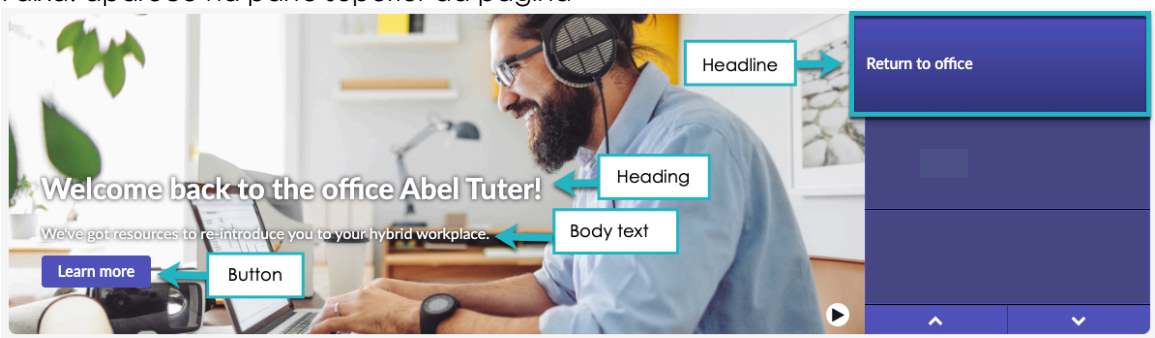
Função necessária: sn_cd.content_manager

Se você estiver criando conteúdo de vídeo, primeiro deverá carregar o vídeo: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

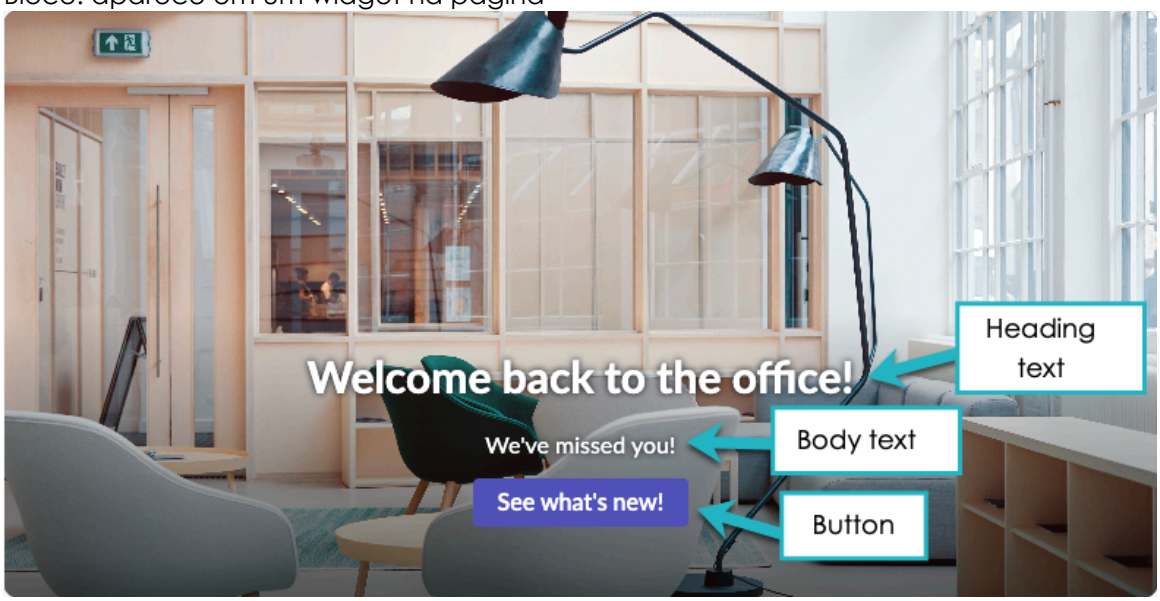
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tipo de conteúdo oferece três opções:

- Faixa: aparece na parte superior da página



- Bloco: aparece em um widget na página



- Vídeo: pode aparecer em qualquer lugar em uma página, inclusive na parte superior em vez de uma faixa

Ao criar ou editar uma faixa usando conteúdo estilizado, você pode exibir e editar a imagem de fundo em vez de editar a imagem externamente e importá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O menu Contexto do formulário () na parte superior, à esquerda do formulário, oferece a capacidade de realizar tarefas rapidamente ao criar conteúdo. Selecione o ícone e as seguintes opções serão exibidas:

- Clone: duplique o registro de conteúdo.
- Excluir: remova o registro de conteúdo e os registros de conteúdo programado associados.
- Exibir registro de conteúdo: acesse e exiba o registro de conteúdo.

Nota: Você deve salvar o registro de conteúdo subjacente antes que as seleções do menu Contexto do formulário sejam ativadas.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **Conteúdo com estilo** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Pedido	O número que indica a ordem na qual o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista Conteúdo.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Estilo de conteúdo	Identifica se o seu conteúdo é: ◦ Faixa ◦ Bloquear ◦ Vídeo
CONTEÚDO	
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. **Nota:** Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está ativado, somente **o perfil de RH** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Títulos	Um título que você deseja que apareça para o seu conteúdo. Este campo não é obrigatório se você quiser que a faixa mostre apenas uma imagem. **Nota:** Este campo só aparece quando o widget de experiência de conteúdo é usado.
Texto do título	Texto que fornece informações adicionais ou clareza ao título.
Corpo do texto	A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa.
Coluna do usuário	Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição. Este campo aparece somente quando você seleciona **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**.
Cor do texto	Indica se você deseja que o texto do corpo apareça escuro ou claro. **Nota:** Para o estilo de conteúdo Faixa, escuro e claro são compatíveis. Para o estilo de conteúdo de bloco, somente a luz será compatível se o **campo Texto sobre plano de fundo** estiver ativo (verde).
Alinhamento do texto	Indica como você deseja que o texto apareça. Você pode selecionar justificado à esquerda, centralizado ou à direita.
Ícone	Determina se você deseja que um ícone apareça. Deslize para a direita para escolher um ícone. Aparece somente quando você seleciona **Bloco** no **estilo de conteúdo**.
Escolha um ícone	Selecione o ícone que você deseja que apareça. Este campo só aparece quando você ativa o campo Ícone para verde.
Tamanho do ícone	Indica o tamanho do seu ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo só aparece quando você ativa o campo Ícone para verde. O tamanho recomendado para ícones é: ◦ Ícone do tópico: 56 x 56 px ◦ Ícone de subtópico: 28 x28px
Plano de ação	Selecione se você deseja que um botão ou link seja exibido.
Título do botão	O texto que aparece sobre o botão. Este campo só aparece quando você seleciona **Botão**.
Link do botão	O link para o qual o usuário acessa ao selecionar o botão. Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links. Este campo só aparece quando você ativa o campo Ícone para verde.
Título do link	O texto que aparece para o link. Este campo só aparece quando você seleciona **Link**.
Link	O link para o qual o usuário vai ao selecionar o link. Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links. Este campo só aparece quando você seleciona **Link**.
Link de vídeo	O link para o vídeo que você deseja que apareça no seu portal. Este campo aparece somente quando você seleciona **Vídeo** em **Estilo de conteúdo**. **Nota:** Somente vídeos do YouTube e Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado.
ANTECEDENTES	
Cor de fundo	A cor de fundo do texto da faixa ou do bloco. Para definir a cor, você pode usar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Códigos de cores hexadecimais **Nota:** Para obter uma lista de códigos de cores hexadecimais, consulte Códigos de cores hexadecimais . ◦ Valor de cor CSS e inclui palavras-chave, nome, decimal RGB ou número hexadecimal RGB da cor. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML (W3CSchools) .
Imagem em segundo plano	Indica que você deseja que uma imagem apareça como plano de fundo. Deslize para a direita para exibir campos de imagem adicionais.
Arquivo de imagem [Carregar uma imagem]	Selecione o link para adicionar uma imagem. Este campo só aparece quando você ativa **Imagem de plano de fundo**. O tamanho recomendado para faixas é: ◦ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px ◦ Página do tópico: 1258 x 300 px
	Permite que você edite sua imagem de plano de fundo no módulo Biblioteca de conteúdo. Este campo só aparece depois que você carrega uma imagem de plano de fundo. Uma caixa de corte aparece sobre a imagem no formulário Modo do editor de imagens. Você pode usar a caixa de corte arrastando as bordas para dentro ou para fora para indicar qual parte da imagem deseja exibir. Depois de abrir o editor de imagens, o modo padrão é recortar. Quando você carrega e edita um arquivo .svg, ele é salvo como um arquivo .png. **Nota:** Arquivos .gif não são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os seguintes ícones e botões aparecem para ajudar a editar sua imagem: Cada ícone permite editar a imagem importada: ◦ Redefinir para original  ▪ É ativado depois que você faz edições na imagem. ▪ Selecione e a **opção Redefinir para original?** pop-up é exibido. Selecione o botão **Redefinir imagem** para reverter todas as edições feitas na imagem. **Nota:** Depois de selecionar **Salvar**, você não poderá mais redefinir sua imagem. Você deve carregar a imagem novamente se não estiver satisfeito com as edições. ▪ Se você não quiser manter suas edições, selecione **Cancelar**. ◦ Modo de imagem  ▪ Selecione sua imagem em qualquer lugar fora da caixa de corte e, com o mouse, mova a imagem. ▪ Use os pontos para redimensionar a imagem. ▪ Mantenha o mouse pressionado para mover a caixa de corte. ◦ Modo de corte de imagem  ▪ Selecione e seu cursor será definido como recortado. ▪ Crie uma nova caixa de corte mantendo e arrastando o cursor. ▪ Segure e pressione o mouse para mover a caixa de corte. ▪ Redimensione a caixa de corte usando os pontos. ◦ Ampliar  ▪ Clique para tornar a imagem maior e mais próxima. ▪ Continue clicando para aumentar o zoom na imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Reduzir  ▪ Clique para tornar a imagem menor e mais distante. ▪ Continue clicando para diminuir o zoom da imagem. ◦ Mover  de 10 pixels para a esquerda ▪ Clique para mover a imagem para a esquerda em 10 pixels. ▪ Continue clicando para mover a imagem para a esquerda em incrementos de 10 pixels. ◦ Mover 10 pixels para a direita  ▪ Clique para mover a imagem para a direita em 10 pixels. ▪ Continue clicando para mover a imagem para a direita em incrementos de 10 pixels. ◦ Mover 10 pixels para cima  ▪ Clique para mover a imagem 10 pixels para cima. ▪ Continue clicando para mover a imagem para cima em incrementos de 10 pixels. ◦ Mover 10 pixels para baixo  ▪ Clique para mover a imagem para baixo. ▪ Continue clicando para mover a imagem para baixo em incrementos de 10 pixels. ◦ Girar 45 graus para a esquerda  ▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido anti-horário. ▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido anti-horário em incrementos de 45 graus. ◦ Girar 45 graus para a direita  ▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido horário. ▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido horário em incrementos de 45 graus. ◦ Retângulo de corte curto 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo curto. ▪ Use os pontos quadrados do retângulo para recortar ainda mais a imagem. ◦ Retângulo de corte alto  ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo alto. ▪ Use os pontos quadrados do retângulo para recortar ainda mais a imagem. ◦  ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma quadrada. ▪ Use os pontos quadrados do quadrado para recortar ainda mais a imagem. ◦ Personalizado  ▪ Clique em para exibir o pop-up **Edição de detalhes**. ▪ Você pode definir o tamanho da ferramenta de corte e o tamanho da imagem em pixels. ▪ Você também pode especificar o ângulo em que deseja girar a imagem. ◦ Visualização  ▪ Selecione para exibir uma visualização da imagem editada. ▪ Insira informações de local semelhantes a quando você publica seu conteúdo. Isso permite que você exiba a imagem onde deseja que ela apareça. Para obter informações sobre os campos, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo. ◦ Cancelar e salvar  ▪ Selecione **Cancelar** para sair da edição da imagem e não salvar as mudanças. ▪ Selecione **Salvar** para salvar as edições feitas na imagem. Você pode selecionar **Recortar e continuar** para continuar editando. **Nota:** Depois de selecionar **Salvar e continuar**, suas edições serão salvas e você não poderá reverter suas edições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tamanho da imagem	Como você deseja que a imagem apareça. ◦ Largura de preenchimento: redimensione a imagem para cobrir o contêiner inteiro, mesmo que a imagem precise ser esticada ou recortada nas bordas. ◦ Ajustar largura: redimensione a imagem para garantir que ela fique totalmente visível. ◦ Tamanho original: use o tamanho original da imagem. Este campo só aparece quando você ativa **Imagem de plano de fundo**.
Posição da imagem	O local onde você deseja que sua imagem apareça. Marque uma caixa para definir a posição da imagem. Este campo só aparece quando você ativa **Imagem de plano de fundo**.
Texto acima do plano de fundo	Indica que você deseja que o texto apareça sobre a imagem em segundo plano. Se você deixar desmarcado, o texto aparecerá abaixo da imagem. Deslize para a direita para selecionar um gradiente para o plano de fundo.
Adicionar degradê	Indica que você deseja que o texto inclua um gradiente de cores para facilitar a leitura do texto. Aparece somente quando você ativa o campo **Texto sobre plano de fundo**.

Tradução automática

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
7. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Somente traduza o conteúdo depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualize seu conteúdo na guia **Publicar**.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Criar conteúdo de vídeo

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de vídeo para aparecer no portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Para adicionar recursos ao link do vídeo, como texto de título, texto do corpo, cor do texto, cor de fundo e imagem de fundo, use o conteúdo com estilo de portal da **Biblioteca de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Biblioteca de conteúdo é compatível com os seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

  Nota: O texto de foco ou as dicas das ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo

Procedimento

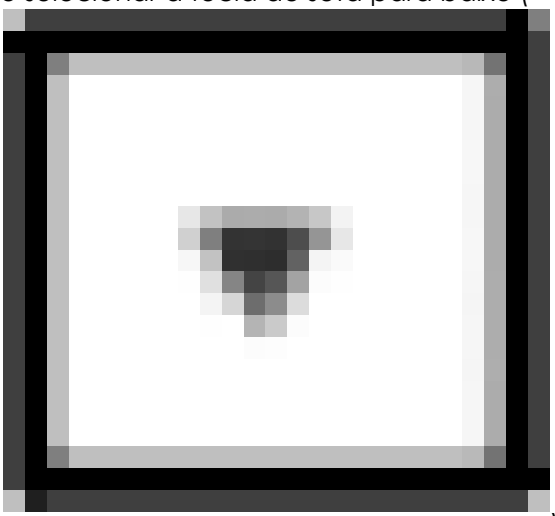
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Vídeo** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
URL do vídeo	O link para o vídeo que você deseja que apareça como conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Somente vídeos do YouTube e Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para baixo (). Você também pode selecionar o ícone Visualizar este registro ( ) para exibir o registro de conteúdo do link. **Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**.

Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Governança de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Criar conteúdo de URL

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de URL contendo um link para informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

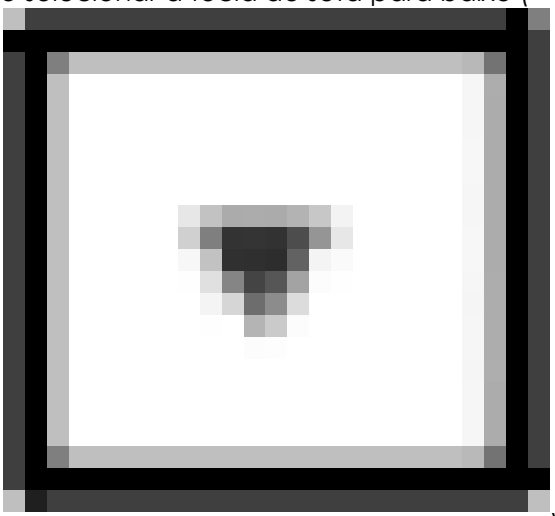
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **a URL** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	O link da URL para o conteúdo que você deseja exibir para seus funcionários. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ao selecionar a tecla de seta para baixo (). **Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela.

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
7. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Governança de conteúdo

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

   Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

> **Nota:** Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Criar conteúdo de link baseado em imagem

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode carregar uma imagem ou gráfico e vinculá-lo a um URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **o link baseado em imagem** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou na Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	O link da URL para o conteúdo que você deseja que apareça em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link. **Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela.
Imagem Clique para adicionar uma imagem	A imagem em que a URL está incorporada. Selecione o link **Clique para adicionar uma imagem** para adicionar uma imagem.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Governança de conteúdo

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

   Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

   O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

   Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de eventos

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo que anuncia eventos para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Eventos** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Conteúdo	
Início do evento	A data e a hora em que o evento começa.
Término do evento	A data e a hora em que o evento termina.
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. **Nota:** Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está ativado, somente **o perfil de RH** é exibido. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Rich text	Mensagem para o seu evento. Use as ferramentas de edição para formatar o texto. Com base na tabela selecionada no menu suspenso **Tabela de referência do usuário**, você pode personalizar suas mensagens usando variáveis da tabela. Por exemplo, quando **Usuário** é selecionado no menu suspenso da **tabela de referência Usuário**, uma lista de variáveis aparece no campo **Campos**. Você pode colocar uma variável como **Nome** para que a mensagem exiba o nome do usuário e você não precise adicioná-lo manualmente.
Campos	Variáveis que personalizam o rich text do evento. A tabela selecionada no menu suspenso **Tabela de referência do usuário** determina quais variáveis estão disponíveis.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Criar conteúdo de faixa

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de faixa que aparece no portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da faixa aparece na parte superior da página inicial para exibir comunicados e redirecionar os usuários para uma página do portal ou link externo. Uma faixa é composta por um título, cabeçalho, texto do corpo e um botão opcional.



Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Faixa** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.

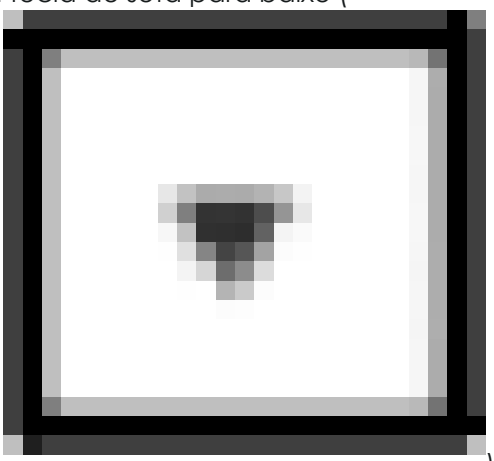
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Tabela de referência de usuário	Determina qual tabela fornece as variáveis que você pode usar para personalizar o texto para os funcionários. Selecionar **Usuário** permite inserir variáveis da tabela sys_user no Título, Texto do cabeçalho ou Texto do corpo. As variáveis disponíveis dependem do registro do usuário, que é configurado no nível da plataforma. Como o formulário de design da faixa não exibe uma lista de variáveis disponíveis, você pode criar um item de conteúdo em rich text para exibir todas as variáveis disponíveis na tabela sys_user. **Nota:** Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está ativado, somente **o perfil de RH** é exibido. Selecione **Perfil de RH** para usar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.
Coluna do usuário	Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição. Aparece somente quando você seleciona o **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**.
Títulos	Um título que você deseja que apareça para o seu conteúdo. Este campo não é obrigatório se você quiser que a faixa mostre apenas uma imagem.
Texto do título	O título que você deseja que apareça sobre a faixa. O limite é de 80 caracteres. Você pode usar variáveis para personalizar a mensagem para o leitor. Por exemplo, insira `${name}` para exibir o nome completo do funcionário.
Corpo do texto	A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa. Você pode usar variáveis para personalizar a mensagem para o leitor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Botão primário	Use para exibir um botão com um link para um conteúdo diferente da faixa. Exibe os campos **Título do botão** e **Link do botão**.
Título do botão	Texto que rotula o botão ou solicita que o usuário clique. Aparece somente quando o **botão Primário** é alternado para verde.
Link do botão	Um link para o conteúdo que fornece acesso após a seleção do botão. Aparece somente quando o **botão Primário** é alternado para verde. **Nota:** Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para baixo (). Você também pode selecionar o ícone Visualizar este registro ( ) para exibir o registro de conteúdo do link.
Imagem em segundo plano Clique para adicionar uma imagem	Link para adicionar uma imagem de plano de fundo à faixa. O tamanho recomendado para faixas é: ◦ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px ◦ Página do tópico: 1258 x 300 px

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo e Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Criar conteúdo em rich text

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de rich text, o que permite formatar seu texto de forma criativa e chamativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

O rich text pode ser criado usando conteúdo de bloco reutilizável. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Rich text** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Usar conteúdo do bloco	Você pode criar rich text ou usar conteúdo de bloco para conteúdo do portal. Selecione o botão de alternância para mostrar o campo Conteúdo do bloco.
Bloquear conteúdo	O conteúdo do bloco que você deseja que apareça no Central do funcionário. Aparece somente quando você seleciona o botão de alternância **Usar conteúdo do bloco**. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link.
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do campo **Rich text**. Aparece quando **Usar conteúdo do bloco** está desativado. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está ativado, somente **o perfil de RH** é exibido. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Coluna do usuário	Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição. Aparece somente quando você seleciona o **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**.
Rich text	Mensagem que você deseja que apareça como conteúdo do portal. Use as ferramentas de edição para formatar o texto. **Nota:** Ao traduzir rich text, o limpador de HTML pode remover a formatação HTML para proteger contra problemas de segurança. Para obter mais informações, consulte Limpador de HTML .

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continuar** para salvar o registro e passar para a guia **Publicar**. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior, do lado direito.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Governança de conteúdo

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo, a guia da lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

Criar conteúdo de calendário

Adicione um calendário ao portal do funcionário para fornecer aos funcionários uma maneira rápida de visualizar os próximos eventos da empresa, como feriados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

As datas do calendário são configuradas no Now Platform. Para obter mais informações, consulte Feriados .

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **Calendário** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **de Novo conteúdo**.

Design

Campo	Descrição
Título	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Calendário**.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Programação	O calendário que você deseja que apareça no Central do funcionário. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo de link.

6. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Como programar a entrega de conteúdo.
7. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Use o conteúdo do link para criar URLs ou links de vídeo. Você pode usar esses links no Central do funcionário, em uma campanha ou em Comunidades (quando as Comunidades estão instaladas).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do link**.
2. Clique em Novo ou em um conteúdo de link existente.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Vincular formulário de conteúdo.
3. Clique em **Enviar**, **Atualizar**ou **Salvar**
   Se você selecionar **Salvar**, a guia **Conteúdo do portal** será exibida. Para associar o conteúdo do portal ao seu link, você deve primeiro criar o conteúdo do portal e associá-lo por meio do campo **Link** no formulário **Conteúdo do portal**. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de calendário.

O que Fazer Depois
Use a Biblioteca de conteúdo para criar conteúdo que inclua o link e publique-o no portal ou no aplicativo para celular:

- Criar conteúdo de URL
- Criar conteúdo de link baseado em imagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo
- Conteúdo móvel

Nota: A opção de abrir links em uma nova guia só é compatível com o Portal de serviços. No aplicativo para celular e no espaço, os links serão abertos na janela atual, independentemente do **link Carregar na** configuração.

Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco

Crie conteúdo de bloco como informações reutilizáveis que você pode inserir em campanhas, notificações, comunicados em rich text ou publicações da comunidade (quando a comunidade está instalada).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo de bloco**.
2. Clique em **Novo** ou em um registro de conteúdo de bloco existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrição, consulte Formulário Bloquear conteúdo.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, o formulário **Conteúdo do bloco** permanecerá exibido e o botão **Traduzir conteúdo** aparecerá na parte superior.

   Nota: O Conteúdo do bloco personalizado não pode ser usado para tipos de conteúdo de notificação, comunidade ou tarefas pendentes.

5. Para que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.
6. Selecione o idioma para o qual você deseja que seu conteúdo seja traduzido no modal que aparece.
   Para obter mais informações sobre traduções de idiomas, consulte Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.

Conteúdo da notificação

Crie notificações por e-mail, push e SMS para enviar mensagens diretamente para seus funcionários. As mensagens também podem ser enviadas como parte de uma campanha.

Introdução

Para enviar notificações por e-mail, push ou SMS, execute as seguintes tarefas:

- Ative o plug-in Notify [com.snc.notify]: Ativação do Notify
- Certifique-se de que as seguintes propriedades do sistema estejam configuradas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de conteúdo de notificação

Propriedade do sistema	Descrição
sn_ca.sms_notification.max_events	Determina o número máximo de eventos de campanha na fila por execução de trabalho para SMS. O valor padrão é 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por evento de campanha para SMS. O padrão é 1.000.
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por notificação de entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 50.000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados a um evento de entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 1.000.
glide.notify.sms.max_concatenation	O Notify é compatível com o conceito de concatenação de SMS. O tamanho máximo de um único SMS é de 160 caracteres para texto sem formatação ou 70 caracteres para mensagens SMS Unicode. Até 10 mensagens SMS são vinculadas quando o tamanho máximo é atingido. Esta propriedade configura o número máximo de mensagens SMS vinculadas em uma mensagem SMS grande. Se o comprimento do corpo for excedido, o corpo será truncado e uma mensagem será registrada. **Nota:** As cobranças são por SMS, o que significa que um SMS de 1600 caracteres é 10 vezes mais caro do que um SMS de 160 caracteres. Além disso, nem todos os provedores oferecem suporte à concatenação de SMS.

- Configure notificações para funcionar com um provedor de serviço de SMS ou configure uma conta do Twilio. Consulte Configuração do Notify com Twilio .
- Criar conteúdo de notificação. Consulte Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
- Mapear conteúdo de SMS para uma campanha (Experiências de conteúdo). Consulte Criar uma campanha.
- Programar conteúdo (Experiências de conteúdo). Consulte Criar uma campanha, Criar conteúdo para uma campanhaou Criar pacotes/fases de campanhaou Como programar a entrega de conteúdo.
- Executar trabalhos agendados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS: responsável pelo envio de notificações por SMS para campanhas. O valor padrão é executar a cada hora.
- Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha: reavalia o público de uma campanha e remove os funcionários que não atendem mais aos critérios.

  Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos para a campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas de campanha de uma campanha.
- Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha fora do portal: cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail.
- Publicação de conteúdo: enviar notificações por SMS: responsável pelo envio de notificações por SMS para entrega de conteúdo. O valor padrão é executar a cada hora.

Para obter mais informações, consulte: Notificações por e-mail e SMS , Notify e Números e grupos de números .

Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push

Use o Conteúdo de notificação para enviar uma explosão de informações diretamente para seus funcionários por e-mail, SMS ou envio por push para seus dispositivos móveis. As notificações podem ser usadas para direcionar os usuários ao portal para obter informações detalhadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Notificação** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **E-mail** ou **Push** em **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Preencha o novo formulário de conteúdo de notificação:

Conteúdo da notificação

Campo	Descrições
Título	Um título descritivo da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possam ser idênticos.
Se você selecionar o tipo de conteúdo **de E-mail**, forneça as seguintes informações: **Nota:** Você configurará os destinatários como parte de um plano de publicação ou em uma campanha. O e-mail será endereçado individualmente ao primeiro usuário listado, enquanto os demais usuários serão ocultados (Cco).	
De	O endereço de e-mail da pessoa ou organização de quem você deseja que a notificação seja enviada. Use o formato `admin@example.com`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
	Nota: O sistema não é compatível com entradas do tipo cadeia de caracteres, como `Administrador`<admin@example.com> .
Responder para	O endereço de e-mail que pode aceitar uma resposta quando você quiser que o público possa responder à notificação. Use o formato `admin@example.com`. **Nota:** O sistema não é compatível com entradas do tipo cadeia de caracteres, como `Administrador`<admin@example.com> .
Assunto	O assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Usar conteúdo do bloco	Você pode selecionar conteúdo de bloco reutilizável para sua mensagem de notificação. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.
Bloquear conteúdo	Clique no ícone **Pesquisar usando lista** para selecionar o conteúdo do bloco desejado para sua mensagem de notificação. Aparece somente quando você marca a caixa de seleção **Usar conteúdo de bloco**.
Ativo	Indica que a notificação está ativa e disponível. **Nota:** Seu conteúdo deve estar ativo para ser publicado.
Corpo da mensagem	O corpo ou a mensagem da notificação. Ao inserir uma imagem, use 1440 x 600 pixels (px) e um tamanho de arquivo de 100 a 500 kilobytes (KB). Um tamanho de arquivo de 100 KB é ideal. Este campo só aparece quando o tipo de conteúdo é e-mail. **Nota:** Otimize sua imagem. Isso melhora o desempenho no portal de serviços. Além disso, use arquivos SVG para obter a qualidade ideal.
Se você selecionar o tipo de conteúdo **Push**, forneça as seguintes informações:	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Descrição	A mensagem que você deseja enviar por push. Você está limitado a 1600 caracteres.

6. Selecione **Enviar** ou **Atualizar** para salvar e retornar à lista Conteúdo da notificação. Acesse Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo está disponível. Para obter mais informações, consulte Como programar a entrega de conteúdo. Ou vá para Gerenciar conteúdo para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Nota: A integração com Framework de localização não está disponível para conteúdo por push ou SMS.

Conteúdo móvel

Crie diferentes tipos de conteúdo que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

Criar conteúdo de faixa móvel

Crie conteúdo de faixa que seus funcionários possam exibir em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Dispositivo móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Faixa para celular** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Conteúdo para celular**.

Conteúdo para Dispositivos Móveis

Campo	Descrição
Título	Título da faixa móvel.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Faixa móvel**.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Imagem	Imagem a ser exibida para a faixa móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Link	Link a ser usado com a faixa móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho da faixa (máximo de 80 caracteres).
Texto	Texto exibido no corpo da faixa.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

O que Fazer Depois
Disponibilize o conteúdo para os usuários: Como programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Criar conteúdo de cartão de texto móvel

Crie conteúdo de cartão de texto que seus funcionários possam exibir em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Dispositivo móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Cartão de texto para dispositivos móveis** na seção **Escolha um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Conteúdo para celular**.

Conteúdo para Dispositivos Móveis

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto móvel.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Cartão de texto móvel**.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	Link a ser usado com o cartão de texto móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho do cartão de texto (máximo de 80 caracteres).
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.
Estilo	Estilo do cartão de texto móvel: ◦ Leve ◦ Escuro

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**. A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Disponibilize o conteúdo para os usuários: Como programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Criar ou editar conteúdo de vídeo para dispositivos móveis

Crie conteúdo de vídeo que seus funcionários possam ver em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Procedimento
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Dispositivo móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Vídeo móvel** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Conteúdo para celular**.

Conteúdo para Dispositivos Móveis

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto móvel.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Vídeo móvel**.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	Link a ser usado com o vídeo móvel. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo.
Link de vídeo	Vídeo a ser exibido para o vídeo móvel. **Nota:** No momento, somente links do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho do vídeo móvel (máximo de 80 caracteres).
Texto	Texto a ser exibido para o vídeo móvel.
Pedido	Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	início do carrossel quando atribuído a um número menor. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Como programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Conteúdo de tarefa pendente

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles executem uma ação.

Os tipos de conteúdo de tarefas pendentes que você pode criar são:

- Botão Concluir
- Assinatura eletrônica
- Reproduzir vídeo
- Link de exibição

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo de tarefas pendentes, consulte Formulário de conteúdo pendente.

Você também pode criar conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

Criar conteúdo de tarefas pendentes

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles executem uma ação. Você também pode ter a tarefa pendente como parte de uma campanha ou acionar conteúdo adicional quando uma tarefa for concluída. As tarefas pendentes também podem ser enviadas por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.campaign_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, uma campanha de Inscrição em aberto para benefícios pode ter tarefas que aparecem como tarefas pendentes. Essas tarefas solicitam que os funcionários se inscrevam no plano de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Tarefa pendente** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Botão Concluir**, **Assinatura eletrônica**, **Reproduzir vídeo**ou **Exibir link**.
5. Preencha o formulário.
   Para mais informações sobre cada campo, consulte Formulário de conteúdo pendente.
6. Selecione **Enviar** ou **Salvar**.
   A lista relacionada Conteúdo da programação é exibida. Para obter mais informações sobre como programar seu conteúdo, consulte Como programar a entrega de conteúdo.

   Se você quiser que o conteúdo de tarefas pendentes seja um link que pode ser adicionado a uma faixa ou conteúdo estilizado, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado

Use Publicação de conteúdo para criar links entre uma faixa ou itens de conteúdo com estilo e itens de conteúdo de tarefas pendentes.

As duas maneiras de entregar links de tarefas pendentes são:

- Conteúdo programado (Publicação de conteúdo)
- Campanhas (Experiências de conteúdo)

Crie links de tarefas pendentes para sua faixa ou itens de conteúdo com estilo para facilitar o acesso. Colocar links de tarefas pendentes em uma faixa ou conteúdo estilizado torna-os altamente visíveis para tarefas pendentes de alta prioridade.

Processo para Publicação de conteúdo

Para criar links de tarefas pendentes para uma faixa ou conteúdo estilizado, faça o seguinte:

- Criar conteúdo de tarefas pendentes: para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de tarefas pendentes.
- Criar conteúdo de link fazendo referência ao conteúdo de tarefas pendentes: para obter detalhes, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

> **Nota:** Selecione **Tarefa pendente** no campo **Tipo**. E selecione o conteúdo de tarefa que você criou anteriormente na lista **Conteúdo de tarefa**.

.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie conteúdo de portal que faça referência ao conteúdo do link.
- Programe seu conteúdo usando Publicação de conteúdo.
  - Programe o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo estilizado).

    Nota: O conteúdo de tarefas pendentes é programado automaticamente quando você programa o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo estilizado).

  - O conteúdo programado de tarefas pendentes aparece no campo **Conteúdo programado de tarefas pendentes** depois que você seleciona **Salvar**. O conteúdo de tarefas pendentes também se alinha com a programação do conteúdo do portal.
  - O conteúdo de tarefas pendentes é programado automaticamente e separadamente quando o conteúdo do link é programado.
  - Para obter mais informações, consulte Como programar a entrega de conteúdo.
  - O trabalho agendado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes deve ser executado antes que o conteúdo seja disponibilizado.

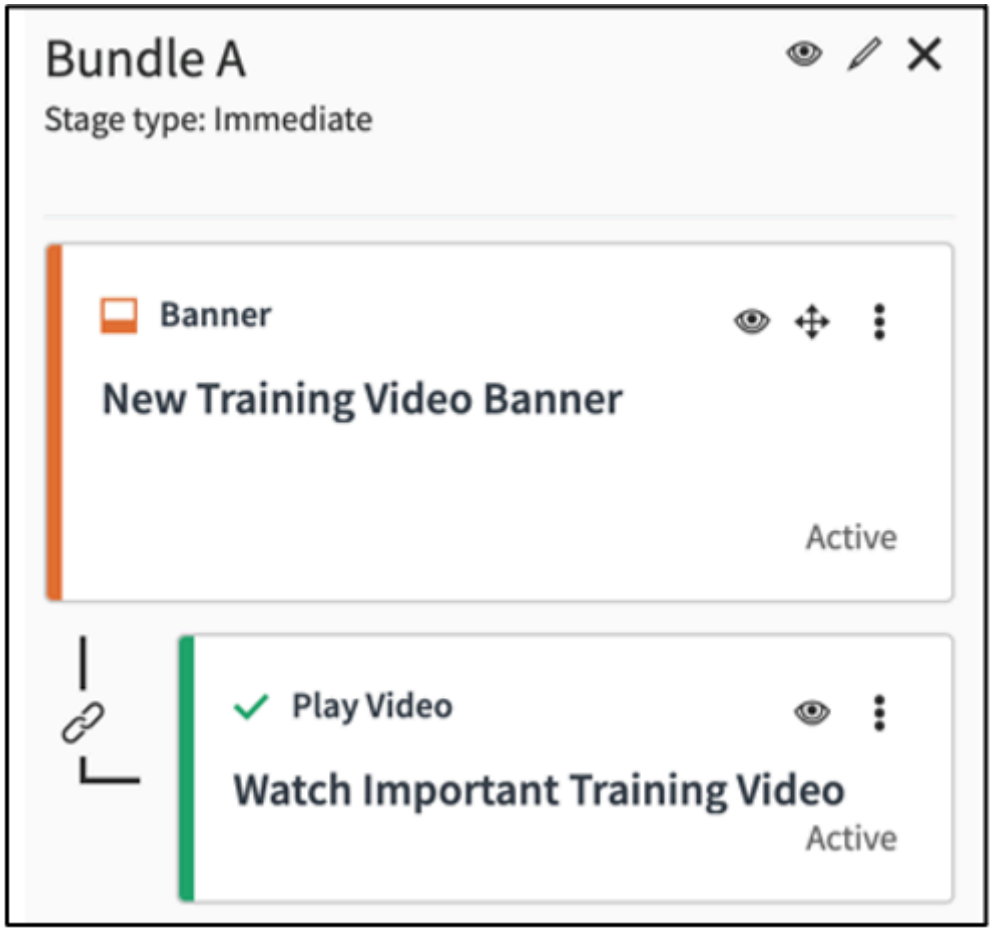
Processo para Experiências de conteúdo (campanhas)

Para criar links de tarefas pendentes para uma faixa ou conteúdo estilizado em uma campanha, você deve primeiro ter uma campanha com fases e conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criação de campanhas. Use as mesmas etapas em Publicação de conteúdo, mas em vez de programar seu conteúdo, adicione-o a uma fase de campanha.

- Crie conteúdo de tarefas pendentes.
- Crie conteúdo de link fazendo referência ao conteúdo de link de tarefa pendente.
- Crie conteúdo de portal que faça referência ao conteúdo do link.
- Adicione o conteúdo do portal a uma fase/pacote como uma atividade em sua campanha.
  - Você pode usar as listas e formulários legados ou a IU do construtor de campanha para adicionar o conteúdo do portal.
  - Para obter mais informações, consulte Criar uma campanha.
- Se você usar a IU do construtor de campanha, verá o conteúdo da faixa e do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Use a visualização do Portal para exibir seu conteúdo. Para obter detalhes, consulte Visualização da campanha.
- Depois de verificar seu conteúdo, publique-o.

Nota: Você não pode excluir o conteúdo do link sem excluir o conteúdo da faixa (primário). Você também não pode mover o conteúdo do link para outra fase (pacote) sem mover o conteúdo da faixa (primário).

Conteúdo da pesquisa do Pulse

Você pode criar e enviar pesquisas do Pulse para seus funcionários como uma forma de receber feedback.

Criar conteúdo de pesquisa de pulso

Crie pesquisas de pulso que podem ser entregues aos seus funcionários para obter feedback, direcionar ações e medir o impacto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Pulse** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Pesquisa do Pulse** na coluna **Escolher um formato de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Continuar**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de conteúdo de pesquisa

Campo	Descrição
Título	Nome adequado para o conteúdo do Pulse.
Tema	Tema ao qual você deseja associar o conteúdo do Pulse. **Nota:** Somente os temas do tipo Group Pulse podem ser selecionados no conteúdo do Pulse.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do Pulse está ativo e disponível para uso.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
8. Na lista relacionada de **perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta ao conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma pergunta de pulso.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique **em Do banco de dúvidas**.

Adicione conteúdo (do tipo Conteúdo do Pulse) a uma campanha em Experiências de conteúdo ou programe conteúdo em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

Nota: Para obter mais informações, consulte Estações de escuta.

Criar uma pergunta de pulso

Crie uma pergunta em uma pesquisa do Pulse ou adicione uma pergunta ao banco de dúvidas do Pulse.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Na Lista relacionada **Perguntas**, clique em **Nova**.

Nota: Você também pode abrir uma pesquisa de pulso e adicionar perguntas diretamente a ela clicando em **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de pergunta da pesquisa do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome da pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pergunta	Descrição da pergunta.
Tipo	Nome da pesquisa de pulso.
Opção de classificação	Formato no qual a classificação é fornecida para perguntas feitas em uma pesquisa do Pulse. Por exemplo, asterisco ou número.
Descrição	Descrição a ser exibida quando um usuário aponta para uma pergunta na pesquisa de pulso.
Pedido	Ordem na qual você deseja colocar a pergunta na pesquisa. Por exemplo, uma pergunta com uma ordem menor é colocada primeiro na pesquisa.
Permitir informação adicional	Opção para fornecer uma caixa de texto na pesquisa para o usuário inserir mais detalhes.
Ativo	Opção para indicar que a pergunta é usada para avaliações e cálculos de métrica.
Obrigatório	Opção para indicar que a pergunta é obrigatória e deve ser respondida pelo destinatário da pesquisa.

4. Clique em **Enviar**.

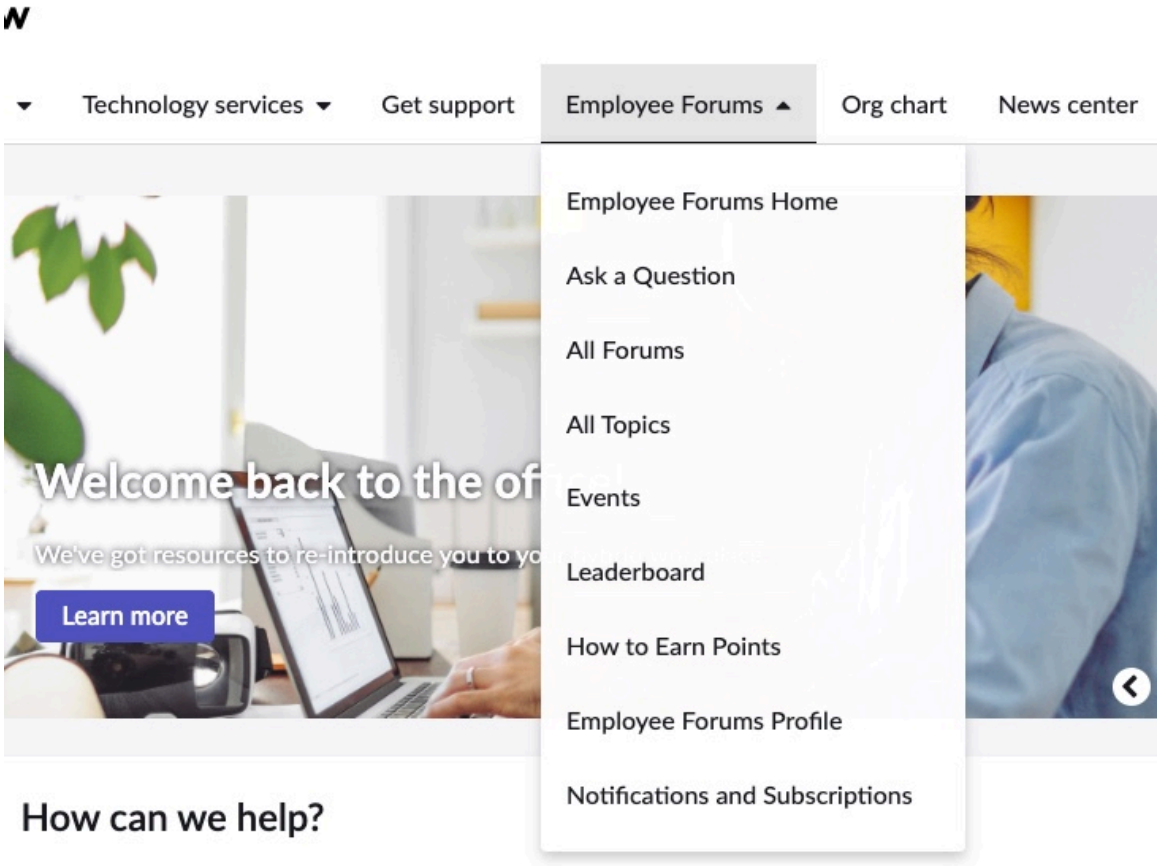
Fóruns de funcionários

Os Fóruns de funcionários oferecem recursos de Comunidades ao portal Central do funcionário - Pro para ajudar os funcionários a se conectar, interagir e colaborar com outros funcionários. Use os Fóruns de funcionários para compartilhar informações de negócios, promover o engajamento dos funcionários, incentivar ideias e feedback e dar voz aos funcionários.

Os Fóruns de funcionários aprimoram o autoatendimento de funcionários, fornecendo acesso a Comunidades por meio de um item de menu pronto para uso, que leva os usuários à comunidade onde eles podem publicar, exibir e assinar tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os Fóruns de funcionários se integram a campanhas e à publicação de conteúdo para que:

- Os gerentes de conteúdo podem criar e programar conteúdo para um fórum ou tópico da Publicação de conteúdo.
- Os gerentes de campanha podem criar campanhas que incluem conteúdo de fórum. O conteúdo da comunidade ou do fórum pode incluir publicações de blog, eventos, vídeos ou links para publicações ou outros conteúdos.

Antes que os gerentes de conteúdo possam usar os Fóruns de funcionários, um administrador deve primeiro configurar as Comunidades, incluindo fóruns e tópicos. Esses recursos servem como destinos de publicação para gerentes que criam conteúdo por meio da Publicação de conteúdo. Para obter informações sobre comunidades, consulte Comunidades .

Adicionar ou modificar o conteúdo do fórum

Forneça conteúdo para seus funcionários por meio de fóruns de funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de conteúdo de fórum também requer o seguinte para publicar em uma comunidade ou fórum:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um fórum para publicar conteúdo da comunidade. Para obter informações sobre como criar fóruns, consulte Configurar fóruns da comunidade .
- O trabalho agendado `Publicação de conteúdo: publicar em fóruns` é executado a cada hora por padrão para processar publicações. Para obter mais informações sobre trabalhos agendados, consulte Componentes instalados com a Publicação de conteúdo.

Nota: O plug-in Comunidades (com.sn_communities) deve ser ativado para usar este recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Comunidade**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da comunidade

Campo	Descrição
Título	Título ou nome que identifica a publicação na comunidade.
Tipo de conteúdo	Classificação da publicação da comunidade. Campos usados para definir a pós-mudança com base na seleção do tipo de conteúdo. ◦ Blog da comunidade ◦ Eventos da comunidade ◦ Vídeo da Comunidade ◦ Lista de Publicações de Fóruns (lista publicações de um fórum específico) **Nota:** Para obter mais informações sobre tipos de conteúdo de comunidade, consulte Tipos de conteúdo de comunidade .
Ativo	Indica que a publicação da comunidade está ativa e disponível para publicação.

Os campos mudam dependendo do tipo de conteúdo selecionado.

Blog da comunidade

Campos do Blog da comunidade

Campo	Descrição
Usar conteúdo do bloco	Indica que você está usando conteúdo de bloco e não rich text. Para obter informações sobre como criar conteúdo de bloco, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.
Bloquear conteúdo	Aparece quando você marca a caixa **Usar conteúdo de bloco**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique para acessar o conteúdo do bloco existente ou para criar conteúdo para o blog da comunidade.
Descrição	Aparece quando a caixa **Usar conteúdo do bloco** está desmarcada. Insira rich text para o blog da comunidade.

Evento da comunidade se você selecionar **Evento virtual**, os campos serão diferentes.

Campos de evento da comunidade

Campo	Descrição
Mostrar lista de participantes	Indica que os participantes podem exibir uma lista de outros participantes.
Limite de participantes	Determina o número máximo de participantes que podem participar do evento.
Evento virtual	Indica que o evento está online. Quando marcados, os campos URL do evento, Hora de início e Hora de término são exibidos.
URL de evento	O link da URL para a reunião virtual.
Hora de início	A data e a hora em que o evento virtual começa.
Hora de término	A data e a hora em que o evento virtual termina.
Nome do local	O nome ou a descrição do local do evento.
Rua	O endereço do local do evento.
Cidade	A cidade do local do evento.
CEP	O CEP ou código postal do local do evento.
Fuso horário	O fuso horário do local do evento. Usado para determinar a programação e o lembrete do evento.
Lembrete do evento	Indica quando você deseja que um lembrete de evento seja enviado.
Estado/província	O estado ou a província do local do evento.
País	O país do local do evento.
Descrição	Uma descrição do evento.

Vídeo da Comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de vídeo da comunidade

Campo	Descrição
Vídeo	Link para o vídeo que você deseja publicar na comunidade, usar como parte de uma campanha ou publicar no Central do funcionário. Os vídeos aparecem como URLs da web que se vinculam a sites de vídeos populares. Os hosts de link de vídeo compatíveis são: ◦ dailymotion.com ◦ facebook.com ◦ vimeo.com ◦ youtube.com Para obter mais informações sobre conteúdo de vídeo, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.
Descrição	Descrição do vídeo.

Lista de postagens de fóruns

Campos da lista de publicação de fóruns

Campo	Descrição
Tipo de lista	Como você deseja que as publicações de um fórum apareçam no Central do funcionário. ◦ Lista manual: você decide a ordem e os links de conteúdo a serem exibidos. ◦ Lista dinâmica: lista gerada automaticamente.
Links dos fóruns	Determina quais links de fórum você deseja que apareçam em Central do funcionário. Aparece quando você seleciona **Lista Manual** em **Tipo de lista**. Clique no ícone **Desbloquear links do fórum** e selecione os links que você deseja exibir. **Nota:** O primeiro link de fórum selecionado aparece primeiro em Central do funcionário.
Tipo de lista dinâmica	O método pelo qual suas publicações aparecem na lista de fóruns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Adicionados recentemente: as publicações de fórum adicionadas mais recentemente são exibidas. ◦ Mais popular: publicações de fórum que Aparece quando você seleciona **Dinâmico** no **tipo Lista**.
Número de itens de lista	O número de publicações no fórum que você deseja exibir. Aparece somente quando você seleciona **Mais popular** no **tipo de lista dinâmica**.

Blog da comunidade

3. Clique em **Salvar** para salvar e permanecer no formulário ou clique em **Atualizar** para salvar e retornar à lista Conteúdo da comunidade.

O que Fazer Depois

- Acesse Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo está disponível. Para obter mais informações, consulte Como programar a entrega de conteúdo.

  Nota: Se você editar o conteúdo do fórum publicado, deverá criar um novo registro de conteúdo de programação para publicar as atualizações.

- Ou vá para Conteúdo de campanha para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

Controle de versões de conteúdo

O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas nos tipos de conteúdo Portal e Rich depois que elas são publicadas, permitindo que os gerentes exibam versões anteriores do conteúdo.

O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas nos seguintes tipos de conteúdo após a publicação:

- Faixa
- Calendário
- Eventos
- Link baseado em imagem
- Conteúdo avançado
- Rich text
- Conteúdo com estilo
- URL
- Vídeo

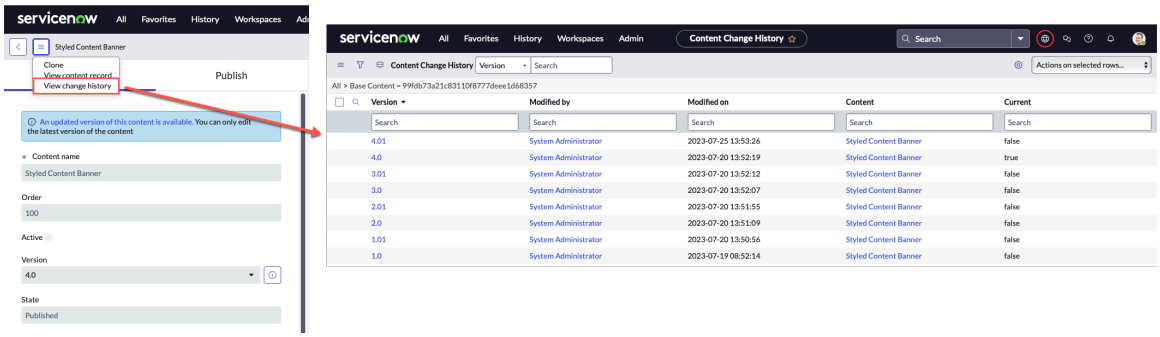
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para editar o conteúdo depois de publicado, você deve fazer check-out do conteúdo, que o sistema salva como uma nova versão no estado de rascunho. Depois de publicar a nova versão do conteúdo, o sistema incrementa o número da versão em 1.0.

Nota: O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

A captura de tela a seguir exibe um exemplo de histórico de mudanças, o que permite que o administrador de conteúdo exiba o conteúdo em versões anteriores, identifique quando as mudanças foram feitas e por quem.



Para obter instruções sobre como fazer check-out de conteúdo para edição, consulte Fazer check-out de conteúdo publicado.

Controle de versões e tradução de conteúdo

Quando o controle de versões de conteúdo está habilitado, o botão **Alternar idioma** aparece somente para a primeira versão de rascunho e o conteúdo publicado.

Os clientes que criam conteúdo em um idioma diferente do inglês devem usar as seguintes soluções alternativas:

- Desative o Controle de versões de conteúdo e clique no botão **Alternar idioma** para inserir o conteúdo em um idioma diferente do inglês.
- Insira o conteúdo em inglês e use o botão **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução.

Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Fazer check-out de conteúdo publicado

Depois que o conteúdo do portal ou avançado for publicado, você deverá fazer check-out do conteúdo para modificá-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Nota: O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre o controle de versões de conteúdo, consulte Controle de versões de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir Tudo**.
2. Selecione o conteúdo que você editará.
3. Clique em **Finalizar compra**.
   Uma nova versão do conteúdo é criada e o valor do campo **Versão** é anexado com .01.
4. Faça as edições necessárias.
5. Clique em **Salvar** ou **Salvar e continuar**.
   Esta versão é salva na Biblioteca de conteúdo sem afetar a versão publicada do conteúdo.
6. Para visualizar o conteúdo atualizado como ele aparecerá no portal, com base no plano de publicação atual:

   a. Clique na guia **Publicar**.

   b. Clique no plano de publicação para visualizar.

   c. Clique em **Visualizar no portal**.
   A Central do funcionário é aberta em uma nova guia, exibindo o conteúdo atualizado como ele apareceria após a publicação.

7. Quando você estiver pronto para publicar suas atualizações, clique em **Salvar e publicar**.
   Esta versão substitui a versão publicada atualmente. A nova versão mantém os mesmos planos de publicação da versão anterior.

   O valor do campo **Versão** é incrementado em 1.0.

O que Fazer Depois

Depois de publicar o conteúdo atualizado, você pode criar planos de publicação adicionais: Criar um plano de publicação para o seu conteúdo

Publicando conteúdo

Use Publicação de conteúdo para criar, programar e entregar o conteúdo do portal para seus funcionários.

Opções para publicação

A publicação de conteúdo oferece duas opções para publicar seu conteúdo:

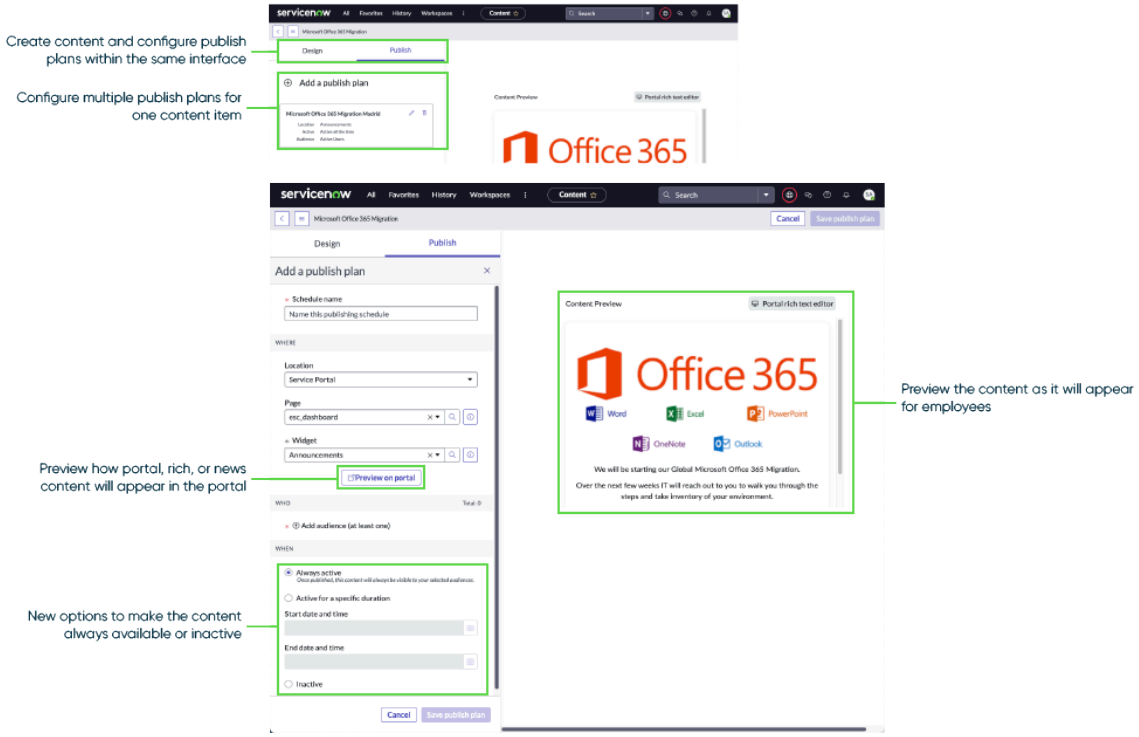
Publicar planos por meio da Biblioteca de conteúdo

Os planos de publicação são integrados ao fluxo de trabalho da Biblioteca de conteúdo e oferecem opções de configuração robustas, incluindo onde o conteúdo aparecerá, quem o verá e a duração da publicação. Você pode criar um plano de publicação para conteúdo de notícias, avançado ou portal. Para todos os outros tipos de conteúdo, você deve usar o formulário Conteúdo de programação.

Nota: Para publicar conteúdo no Workspace ou no Espaço do UIB, você deve usar o formulário Conteúdo de programação, pois a Biblioteca de conteúdo não oferece a opção de publicar no Workspace ou no Espaço do UIB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário Conteúdo da programação

Configure a entrega de conteúdo para os seguintes tipos de conteúdo usando o formulário de conteúdo de programação:

- Conteúdo móvel
- Conteúdo da notificação
- Conteúdo de tarefa pendente
- Conteúdo da pesquisa do Pulse
- Fóruns de funcionários

Publicando destinos

Ao configurar uma programação de conteúdo ou plano de publicação, você deve definir o destino da publicação por meio de três campos: Local, Página e Widget.

Local

Para a maioria dos tipos de conteúdo, **o Portal de serviços** é a única opção. Alguns tipos de conteúdo, como artigos de notícias, permitem que você especifique um plano de publicação para o aplicativo Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Publicação de artigos de notícias.

Página

O campo de página lista as páginas do portal e de taxonomia. Para restringir a seleção, você pode primeiro selecionar um widget e, em seguida, retornar ao campo de página, que lista somente as páginas que contêm o widget.

Nota: Se você selecionar um tópico de taxonomia, o formulário solicitará que você especifique a taxonomia e um ou mais tópicos.

As páginas do portal são gerenciadas no **Portal de serviços** > **Páginas**.

Tópicos de taxonomia são gerenciados em **Taxonomia** > **Tópicos**. Consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget

O campo widgets lista somente os widgets compatíveis com esse tipo de conteúdo. Para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo, consulte a tabela abaixo.

Onde você pode publicar conteúdo

Publicando locais por tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Widgets compatíveis
Faixa	Experiências de conteúdo
	Faixa de Boas-vindas (CD)
Calendário	Calendário de eventos
Evento	Próximos Eventos (CD)
Link baseado em imagem	Links Rápidos (CD)
Artigo de notícias	Feed de notícias
	Notícias em destaque
Conteúdo avançado	Conteúdo avançado (CD)
Rich text	Comunicados (CD)
Conteúdo com estilo	Experiências de conteúdo
	Conteúdo com Estilo (CD)
URL	Links de Informações (CD)
Vídeo	Carrossel de vídeo (CE)

Para personalizar o tipo de conteúdo e o widget de publicação, consulte Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo da Publicação de conteúdo

Como programar a entrega de conteúdo

Depois de criar conteúdo em Publicação de conteúdo, use **Programar conteúdo** para publicar em seu Central do funcionário, em uma campanha, tarefas pendentes, notificações por e-mail e comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Você também pode programar conteúdo depois de criá-lo e salvá-lo na lista relacionada do conteúdo. Consulte o seguinte:

- Configurar conteúdo móvel
- Conteúdo do portal
- Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push
- Criar conteúdo de tarefas pendentes
- Adicionar ou modificar o conteúdo do fórum
- Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo
- Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Certifique-se de programar o conteúdo do portal ao adicionar um conteúdo de link a uma faixa ou conteúdo estilizado. O conteúdo de tarefas pendentes é programado automaticamente e separadamente quando o conteúdo do link é programado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja programar.
3. Preencha o formulário.

Conteúdo da programação

Campo	Descrição	
Conteúdo	O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar para os funcionários. Selecione conteúdo na lista ou **Novo** para criar conteúdo. Ao programar o conteúdo que você deseja que apareça como um link para o conteúdo de tarefas pendentes em uma faixa ou conteúdo estilizado, certifique-se de selecionar o conteúdo do portal que você criou. Não programe o conteúdo de tarefas pendentes, ele é programado automaticamente com o conteúdo do portal. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado. **Nota:** Você não pode programar conteúdo de link e conteúdo de bloco como conteúdo autônomo porque é um conteúdo reutilizável.	
Item da solicitação de conteúdo	Um número exclusivo que identifica o item de	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	conteúdo associado à solicitação de conteúdo. As solicitações de conteúdo podem ser criadas a partir de Central do funcionário por funcionários ou a partir do formulário de solicitação de conteúdo por gerentes ou administradores de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.	
Título	Um nome descritivo para o registro de conteúdo de programação. Por padrão, o nome do seu conteúdo aparece aqui depois que você seleciona seu conteúdo no campo **Conteúdo**.	
Ativo	Indica que a programação de conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.	
Adicionar usuários	Indica que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. Selecionar isso remove o público selecionado. **Nota:** Para programar conteúdo, o padrão é selecionar um público. Ao selecionar este campo, você só pode selecionar usuários individuais e não pode selecionar um público.	
Usuários	Usuários que você deseja que exibam o conteúdo que você está programando. Selecione o ícone Desbloquear usuários para	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	pesquisar e adicionar usuários. **Nota:** Este campo só aparece quando você seleciona **Adicionar usuários**.	
Público	Quem você deseja que veja o conteúdo. Consulte Públicos. Não é exibido para conteúdo da comunidade.	
Aprovadores	Quem você deseja que aprove o conteúdo antes que ele esteja disponível. Somente usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver] aparecem depois de clicar no ícone Pesquisar lista de usuários. Depois de adicionar aprovadores, clique em **Atualizar** ou **Salvar**. Você pode enviar notificações por e-mail para aprovadores que solicitam sua aprovação. Consulte Notificações e modelos de e-mail . **Nota:** Se **Sim** for o valor na propriedade Entrega de conteúdo **sn_cd.all_must_approve**, todos os aprovadores deverão aprovar antes da publicação da campanha. Se **Não** for o valor, você só precisará de um aprovador.	
Quando processar	A data e a hora em que você deseja que seu conteúdo seja enviado, criado ou publicado.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Nota: Este campo só aparece quando você programa conteúdo de notificação ou tarefa pendente.	
Prazo	A data e a hora em que você deseja que os usuários concluam a tarefa pendente ou o conteúdo da notificação. **Nota:** Este campo só é exibido quando você programa conteúdo de tarefas pendentes.	
Status do conteúdo	O status do seu conteúdo de tarefas pendentes. ◦ Pendente: os trabalhos agendados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo. ◦ Programado: o conteúdo é programado e enfileirado para ser processado. ◦ Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado na propriedade sn_cd.todo.max_run_time em Publicação de conteúdo/Configurações/ Propriedades. ◦ Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar conteúdo da comunidade.	
Concluído em	A data e a hora em que a Publicação de conteúdo: criar trabalho agendado de tarefas pendentes foi concluída.	
Data de início da disponibilidade	Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	por data de início. A data em que o conteúdo está disponível pela primeira vez para o público. Não é exibido para conteúdo da comunidade.	
Data de término da disponibilidade	Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível por data de término. A data em que o conteúdo não está mais disponível para o público. Não é exibido para conteúdo da comunidade.	
Local	Onde o conteúdo que você está programando aparece. Suas opções são: ◦ Portal de serviços ◦ Espaço Os campos mudam dependendo do que você seleciona neste campo porque você está selecionando onde deseja que seu conteúdo apareça.	
	Os campos a seguir aparecem quando **o Portal de serviços** é selecionado no campo **Local do conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.	
	Página	A página no Portal de serviços para a qual o conteúdo deve aparecer. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis na lista de seleção **Instância de widget**. Você pode abrir o registro da página e selecionar o botão **Testar** para exibir a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Aparece somente quando **o Portal de serviços** é selecionado em **Local do conteúdo**. **Nota:** Se você programar conteúdo estilizado ou de faixa para o widget de experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa de tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
	Widget	A instância de widget Central do funcionário. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas é exibida quando você seleciona uma página na lista de seleção **de página**. Aparece somente quando **o Portal de serviços** é selecionado em **Local do conteúdo**. **Nota:** Se você programar conteúdo estilizado ou de faixa para o widget de experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa de tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
	Taxonomia	Filtra os tópicos para os quais você pode programar seu conteúdo. A taxonomia é uma coleção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários. Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para poder agrupar tópicos específicos em cada um. Para que este campo apareça, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Escolhas para a entrada de dicionário da tabela Categoria da página. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela . Para obter mais informações sobre taxonomia para Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário. Para que os tópicos secundários apareçam no seu Central do funcionário, você deve adicioná-los ao formulário Portal em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um portal .
	Tópico	Os tópicos em que você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.
	Os campos a seguir aparecem quando **Conteúdo da comunidade** é o tipo de conteúdo selecionado. Para obter	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	mais informações, consulte Tipos de conteúdo da comunidade .	
	Fórum	O fórum em que você deseja publicar o conteúdo da comunidade. Para obter mais informações sobre fóruns, consulte Criar um fórum .
	Tópicos	A área de interesse que os usuários podem discutir. Clique para selecionar um tópico que está dentro do fórum. Para obter mais informações sobre tópicos, consulte Criar um tópico .
	Os seguintes campos aparecem quando **o Espaço** é selecionado no campo **Local do conteúdo** :	
	Identificador de conteúdo	Associa o conteúdo do portal a widgets em Espaço do agente páginas principais personalizadas. **Nota:** Atualmente, somente Prestação de serviços de RH Espaço do agente tem componentes do sistema de base que mostram conteúdo para Publicação de conteúdo. Este campo aparece somente quando você seleciona **Espaço** no campo **Local do conteúdo**. Quando a página principal personalizada do Espaço do agente é renderizada, os componentes a seguir pesquisam conteúdo programado que corresponda ao identificador de conteúdo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		se aplique ao usuário atual e à hora atual: ◦ Comunicados ◦ Links Rápidos ◦ Minhas aplicações usadas com frequência **Nota:** O sistema de base fornece esses componentes, mas os rótulos podem ser alterados. Para encontrar identificadores de conteúdo para as páginas principais do espaço fornecidas pelo sistema de base, consulte Criação de uma página principal personalizada no Construtor de IU . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configuração de páginas principais em um espaço .

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   Você também pode selecionar **Publicar com aprovação** quando uma solicitação de conteúdo e um item da solicitação de conteúdo tiverem sido aprovados pelo solicitante do conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou remover aprovadores de conteúdo.

Criar um plano de publicação para o seu conteúdo

Depois de criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo, adicione um ou mais planos de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Nota: Quando as propriedades do sistema Habilitar gestão de conteúdo Propriedade estão ativadas, você só pode programar e publicar conteúdo atribuído a você. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.

Para publicar conteúdo avançado no Espaço do UIB, você deve criar um registro de conteúdo de programação, pois os planos de publicação não são compatíveis com a publicação no Espaço do UIB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja publicar.
   Se você não conseguir encontrar o conteúdo que deseja publicar, verifique se o campo **Ativo** está marcado no seu conteúdo.
3. Selecione **Salvar** ou **Salvar e continuar**.
4. Selecione a guia **Publicar**.
5. Selecione **Adicionar um plano de publicação**.
6. Preencha o formulário.

Adicionar um plano de publicação

Campo	Descrição
Nome da programação	O nome que descreve a programação do seu conteúdo.
Pedido	A ordem na qual o conteúdo aparece em um widget, em relação a outro conteúdo publicado no mesmo widget. O conteúdo com um valor de ordem menor aparece primeiro. Se dois itens de conteúdo tiverem o mesmo valor de pedido, o conteúdo aparecerá com base na data de publicação mais recente.
ONDE	
Local	Onde você deseja que seu conteúdo apareça. Suas opções são: ◦ Portal de serviços ◦ Dispositivo móvel (somente para artigos de notícias) ◦ Espaço: requer que o plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) esteja ativado.
Seção	Esta opção será exibida se você selecionar **Dispositivo móvel**. A seção no aplicativo para celular em que você deseja que o conteúdo de notícias apareça. Esse é um campo somente leitura. Um administrador pode atualizar este campo a partir do **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Página	Esta opção aparece quando você seleciona **Portal de serviços** ou **Espaço**. A página no seu Central do funcionário em que você deseja que seu conteúdo seja exibido. Uma página é um registro pré-existente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários. **Nota:** Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema base fornece a página emp_employee-taxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico. Quando uma página tem tópicos associados a ela, o campo **Taxonomia** é exibido e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis na lista de seleção Instância de widget. Selecione o ícone Visualizar este registro para exibir o registro da página. **Nota:** Usar Página para ajudar a filtrar os widgets disponíveis no portal pode ser útil, mas é opcional.
Widget	O widget em que você deseja que seu conteúdo apareça. Os widgets contêm propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas é exibida quando você seleciona uma página na lista de seleção **de página**. Selecione o ícone Visualizar este registro para exibir o registro do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você programar conteúdo estilizado ou de faixa para o widget de experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa de tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
Taxonomia	A taxonomia ou o nível superior na hierarquia da organização em que você deseja que seu conteúdo apareça. Também permite que você filtre sua visualização por taxonomia. A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários. Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos abaixo dele. Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Quando você usa **Página** ou **Adicionar tópico** para filtrar sua visualização, o valor neste campo pode mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, ele indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia.
Adicionar tópico	O tópico em que você deseja que seu conteúdo apareça. Além disso, permite que você visualize o conteúdo associado a um tópico. Os tópicos são organizados em uma taxonomia. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) está definida como **Sim** e o tópico está atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você só vê os tópicos atribuídos a você ou os tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	instaladas com experiências de conteúdo e Atribuir propriedade de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: ◦ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. ◦ Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico. ◦ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Quem	
Adicionar público (pelo menos um)	Quem você deseja que veja o conteúdo. Para obter mais informações, consulte Públicos. **Nota:** Você não tem a opção de programar conteúdo para usuários individuais. Você só pode programar conteúdo para um público. Para programar conteúdo para usuários individuais, consulte Como programar a entrega de conteúdo.
QUANDO	
Sempre ativo	O conteúdo aparece indefinidamente até que você o substitua ou o remova.
Ativo por um período específico	O conteúdo aparece para um intervalo de data e hora específico.
Inativo	O conteúdo está disponível para uso, mas não aparece no Central do funcionário.

7. Selecione **Salvar plano de publicação**.

   Depois de criar um plano de publicação, o botão **Visualizar no portal** aparece na guia **Publicar**, que redireciona você para ver como o conteúdo aparecerá no portal do funcionário depois de publicado.

   Depois que o conteúdo avançado ou do portal for publicado, você deverá fazer check-out do conteúdo para editá-lo. Consulte Fazer check-out de conteúdo publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

A Biblioteca de conteúdo inclui dois recursos para criação de conteúdo multilíngue: Traduzir conteúdo (fluxo de trabalho de tradução de conteúdo) e Alternar idioma (altera o idioma da interface).

Alternar idioma versus traduzir conteúdo

Quando as propriedades de alternância de Traduções e Idioma estão habilitadas, a Biblioteca de conteúdo tem duas opções de configurações de idioma:

Alternar idioma

A opção Alternar idioma permite que os criadores de conteúdo alterem o idioma da interface da Biblioteca de conteúdo (semelhante à mudança da configuração de idioma do sistema).

Traduzir conteúdo

A opção Traduzir conteúdo envia o conteúdo para tradução no idioma especificado.

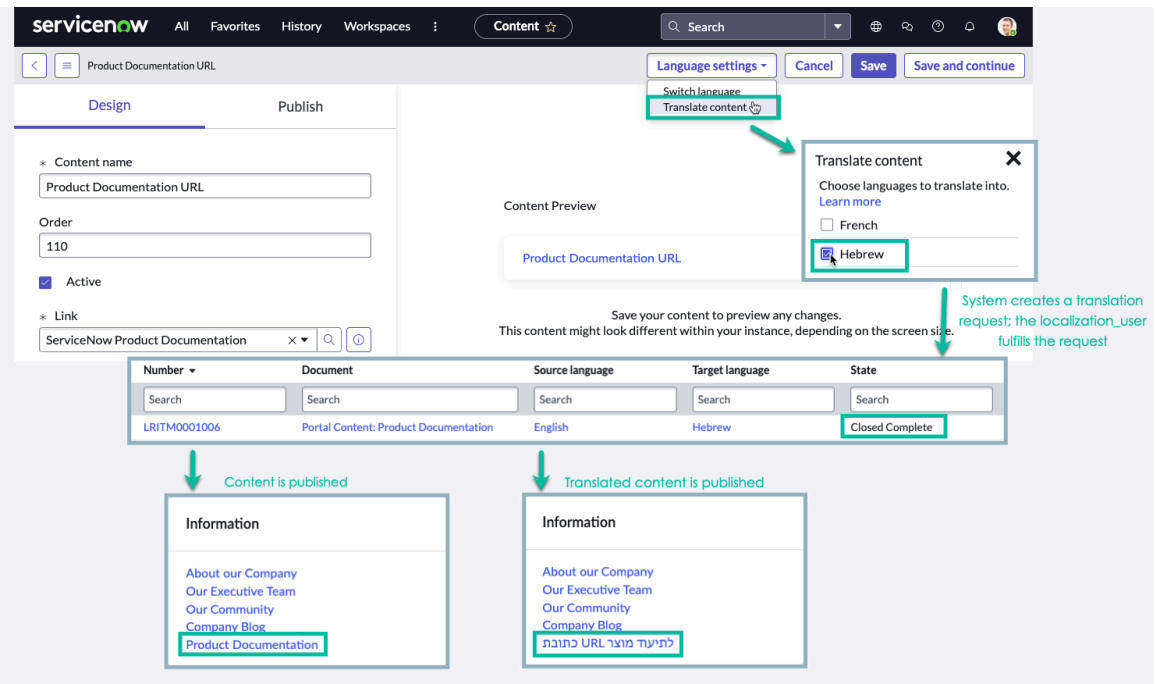
Para mais informações sobre as propriedades, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Tradução de conteúdo na Biblioteca de conteúdo

Depois de terminar de criar conteúdo, você pode iniciar o fluxo de trabalho de tradução para solicitar tradução para o portal, bloco (componentes reutilizáveis), notificação ou conteúdo de tarefa pendente.

Nota: No momento, a tradução não está disponível para o tipo de conteúdo Calendário.

A seguir, é fornecida uma visão geral do fluxo de trabalho de tradução de base. O administrador da sua empresa pode configurar modos de tradução adicionais, como uma integração com um serviço de terceiros para automatizar a tradução.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O gerenciador de conteúdo solicita a tradução de conteúdo da biblioteca de conteúdo ou da interface de conteúdo do bloco e especifica os idiomas.
2. O sistema cria um item de solicitação de localização (prefixo LRITM) para cada idioma selecionado. Cada item da solicitação de localização tem uma tarefa de localização associada (prefixo LFTASK), que é atribuída ao usuário ou grupo com a função localization_fulfiller.

   O gerente de conteúdo pode exibir o status do item da solicitação de localização no **Framework de localização** > **Meus Itens Solicitados** lista.
3. O usuário com a função localization_fulfiller executa a tradução. Para obter mais detalhes, consulte Executar uma tarefa de localização .
4. Quando o item da solicitação de localização tem um estado `Encerrado concluído`, o Gerenciador de conteúdo pode programar o conteúdo para publicação, consulte Criar um plano de publicação para o seu conteúdo. O sistema usa a mesma programação de conteúdo para o conteúdo original e traduzido.

Como alterar o idioma da interface da Biblioteca de conteúdo

A janela *`Alternar idioma`* exibe os idiomas disponíveis, cada um anexado por um dos três status possíveis:

Idioma base

O idioma padrão com base nas configurações do sistema.

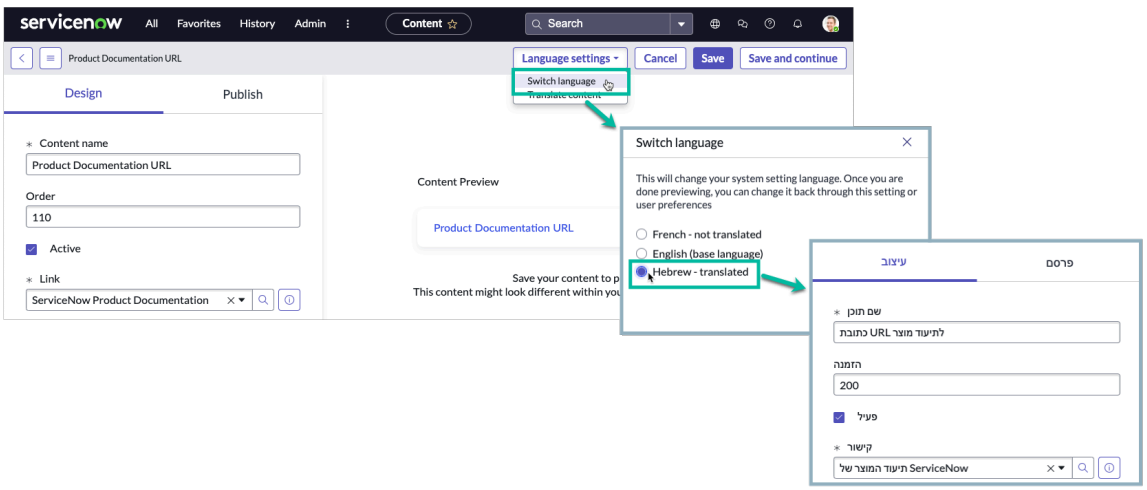
Traduzido

Indica que há traduções disponíveis para o conteúdo. Isso ocorre quando o conteúdo foi traduzido por meio do Framework de localização ou traduzido manualmente nos campos do formulário Novo conteúdo.

A seleção desta opção traduzirá a interface e os valores inseridos no formulário Novo conteúdo para o idioma escolhido.

Não traduzido

A tradução dos valores de campo não está disponível. Nesse caso, somente o idioma da interface é traduzido, enquanto os valores inseridos no formulário permanecem inalterados.



Nota: Lembre-se de retornar ao idioma original antes de sair da página, caso contrário, a interface da ServiceNow continuará a aparecer no idioma traduzido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de versões e tradução de conteúdo

Quando o controle de versões de conteúdo está habilitado, o botão **Alternar idioma** aparece somente para a primeira versão de rascunho e o conteúdo publicado.

Os clientes que criam conteúdo em um idioma diferente do inglês devem usar as seguintes soluções alternativas:

- Desative o Controle de versões de conteúdo e clique no botão **Alternar idioma** para inserir o conteúdo em um idioma diferente do inglês.
- Insira o conteúdo em inglês e use o botão **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução.

Para obter mais informações, consulte Controle de versões de conteúdo.

Criação de campanhas

As campanhas oferecem uma poderosa ferramenta de publicação de conteúdo que fornece às organizações a capacidade de entregar informações direcionadas com eficiência a seus funcionários. Como gerente de conteúdo, você pode configurar vários canais para garantir que o conteúdo atinja o público-alvo no momento ideal.

Aqui estão alguns exemplos do que você pode realizar por meio de mensagens direcionadas de campanhas:

- Desviar: evite que seus funcionários criem mais casos de consulta.
- Impulsionar ação: encoraje seus funcionários a se inscreverem para receber benefícios de saúde.
- Forneça comunicação: certifique-se de que seus funcionários saibam sobre um assunto específico.

Nota: As campanhas são destinadas somente a comunicações internas. Não use campanhas para marketing de cliente, pois isso pode fazer com que o sistema de e-mail NOW seja sinalizado como spam pelos sistemas de reputação de e-mail.

Exemplo de campanhas

As experiências de conteúdo incluem campanhas de demonstração para ajudar você a entender melhor a estruturação da campanha, explorar exemplos de configurações de gatilho de pacote e descobrir vários casos de uso. Para acessar as campanhas de demonstração, navegue até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.

Nota: O administrador deve selecionar **Carregar dados de demonstração** durante a instalação ou o upgrade do plug-in Experiências de conteúdo. Se os dados de demonstração não forem exibidos em sua instância, peça ao administrador para instalar os dados de demonstração.

Componentes da campanha

Ao planejar uma campanha, considere os seguintes componentes:

Quem: públicos

Direcione conteúdos diferentes para públicos diferentes. Você pode fazer com que uma campanha entregue um conjunto de conteúdo para gerentes e outro para relatórios diretos.

Quando: gatilho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo se torna disponível para os funcionários com base no gatilho configurado. O conteúdo pode ser disponibilizado com base em um intervalo de datas fixo ou dinâmico, quando uma condição é atendida ou ocorre um evento do sistema.

Onde: Local

Direcione conteúdo para páginas, tópicos e widgets específicos para garantir que o conteúdo atinja o público-alvo.

O quê: informações que você deseja comunicar

Defina as informações, links, vídeos, mensagens SMS e e-mails que você deseja comunicar aos seus funcionários.

Estrutura da campanha

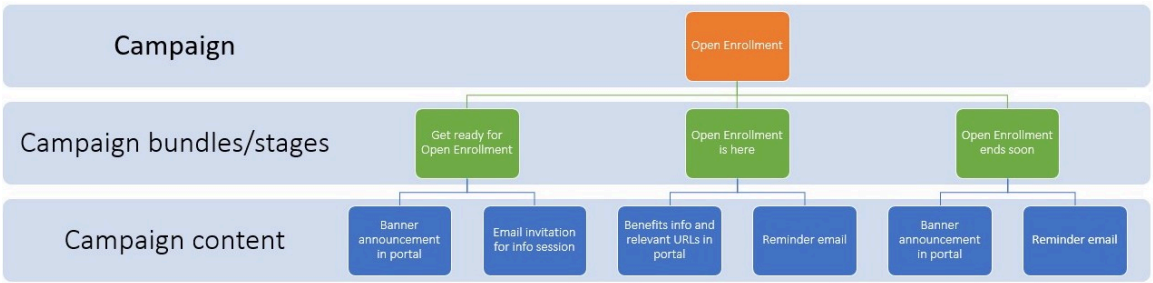
Uma campanha consiste em uma hierarquia de fases, em que cada fase contém conteúdo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Veja um exemplo de como estruturar uma campanha de inscrição aberta para benefícios da empresa, que consiste em três fases:

1. Prepare-se para a inscrição aberta: esta fase entrega conteúdo antes do período de inscrição aberta para preparar os funcionários.
2. Inscrição em aberto está aqui: esta fase fornece conteúdo durante o período de inscrição em aberto para fornecer as informações necessárias sobre benefícios do funcionário.
3. A inscrição em aberto termina em breve: nesta fase, os lembretes são enviados durante a última semana do período de inscrição em aberto.

Cada fase da campanha inclui conteúdo que ficará visível no portal do funcionário e distribuído por e-mail.



Como configurar uma campanha

Configure uma campanha usando um dos seguintes métodos:

- Construtor de experiências de conteúdo
- Legado (registros e formulários)

Construtor de experiências de conteúdo

Com o Construtor de experiência de conteúdo, você pode concluir todo o fluxo de trabalho de configuração de uma campanha em uma única interface.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Criar conteúdo na biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

   Nota: Artigos de notícias ainda não são compatíveis.

2. Criar uma campanha

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para conter conteúdo para gerentes e outra fase para manter conteúdo para relatórios diretos.

4. Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Você pode adicionar conteúdo da biblioteca de conteúdo e criar uma variedade de tipos de conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo.

   Nota: Se você estiver criando uma campanha com conteúdo avançado, deverá criar o conteúdo avançado no Editor de conteúdo avançado da Biblioteca de conteúdo, já que o Construtor de experiência de conteúdo não é compatível com a criação de conteúdo avançado. Veja Microsites

5. Visualizar a campanha

   Veja como sua campanha aparecerá para o público antes de publicá-la.

6. Publique a campanha no Construtor de experiência de conteúdo.
7. Analisar a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está direcionada ao público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está impulsionando a ação de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha conforme ela avança.

Legado (registros e formulários)

Se você preferir criar campanhas usando registros e formulários, ou se estiver publicando em um widget personalizado, siga estas etapas:

1. Criar conteúdo na biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

2. Criar uma campanha

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Criar uma fase de campanha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para conter conteúdo para gerentes e outra fase para manter conteúdo para relatórios diretos.

4. Visualizar a campanha

   Veja como sua campanha aparecerá para o público antes de publicá-la.

5. Publicar a campanha
6. Analisar a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está direcionada ao público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está impulsionando a ação de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha conforme ela avança.

Criar uma campanha

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Se você quiser usar a Análise de conteúdo para acompanhar o sucesso da sua campanha, deverá configurar um perfil de acompanhamento e ativá-lo. Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Crie uma campanha definindo um título, estado, público, horas de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova a inscrição aberta para benefícios de saúde, direcionada a novos contratados e seja executada durante o período de inscrição aberta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de registro de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. Este campo é atualizado automaticamente conforme você avança no processo de configuração da campanha.
Público	Público que exibirá o conteúdo de uma campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público-alvo da campanha. Para obter mais informações, consulte Criar um público.
Aprovadores	Usuários responsáveis pela aprovação do conteúdo antes que a campanha seja publicada. Quando você clica no ícone Pesquisar usando lista, somente usuários com a função de Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos. Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Notificações e modelos de e-mail.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Hora de início (aaaa-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha será iniciada. **Nota:** Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término (aaaa-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha será encerrada.
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Marque a caixa para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para definir com que frequência você deseja que o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** seja executado. Quando sua campanha é reavaliada, ela remove ou adiciona usuários, dependendo dos critérios de público atuais. Se a caixa **Reavaliar campanha** estiver desmarcada, o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** será executado uma vez após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Frequência de reavaliação	A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* com base no valor inserido aqui. Este campo aparece somente depois que você marca a caixa de seleção **Reavaliar campanha**. O valor definido neste campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de campanha** na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.
Acompanhamento em	Habilita a Análise de conteúdo para rastrear métricas para esta campanha.
Perfil de acompanhamento	Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análises. Os perfis determinam quais dados capturar para análise de campanha. Este campo aparece quando a opção **Acompanhamento em** é selecionada. Clique no ícone Pesquisar usando lista e selecione o perfil de acompanhamento que você deseja usar.

4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.
   Clicar em **Enviar** retorna você para a lista de campanhas.

O que Fazer Depois

Clique em **Avançar** ou na guia **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

Gatilhos de pacote de campanha

Defina um gatilho para disponibilizar o conteúdo na fase da campanha para os funcionários.

Um pacote de campanha organiza e gerencia a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar um pacote, você define o gatilho do pacote, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

Nota: A interface usa os termos "pacote" e "fase" de forma intercambiável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos de pacote de campanha

Gatilho	Descrição
Imediato	O conteúdo fica visível para o público imediatamente após a publicação da campanha, durante a duração da campanha. Criar uma fase de campanha com gatilho imediato
Data fixa	O conteúdo se torna disponível de acordo com uma data e hora de início e término específicas e dentro da data e hora de início e término da campanha.
Recorrente	Use para criar uma fase de campanha (pacote) que tenha conteúdo repetível baseado em data. Por exemplo, use este gatilho para conteúdo específico para aniversários de funcionários ou de trabalho. Criar uma fase de campanha com gatilho recorrente
Conclusão pendente	O conteúdo nesta fase da campanha se torna disponível quando um usuário conclui um item de tarefa específico de outra fase na campanha. Criar uma fase de campanha com gatilho de tarefas pendentes
Dinâmico	A fase de campanha é acionada quando um campo em uma tabela (sn_hr_core_profile ou sys_user) atende a uma condição específica. Um exemplo de caso de uso para este tipo de gatilho é uma campanha de recém-contratados, em que cada fase contém conteúdo de integração para cada semana e entrega o conteúdo com base na data de início do emprego. **Nota:** O gatilho de fase dinâmica mostrará o conteúdo apenas uma vez. Para configurar uma fase que é acionada de forma repetitiva, como anualmente, use o gatilho recorrente. Criar uma fase de campanha com gatilho dinâmico
Condição	Este tipo de gatilho é específico para Jornadas de funcionários: licença maternidade/paternidade. Você pode usá-lo para o seu processo, mas é um recurso avançado que requer a criação de um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos de pacote de campanha

Gatilho	Descrição
	mecanismo de gatilho, como uma regra de negócio ou script. Criar uma fase de campanha com gatilho de condição

Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

Use o Construtor de experiência de conteúdo para criar fases para sua campanha. As fases da campanha controlam quando o conteúdo está disponível para seus funcionários e por quanto tempo. O Construtor de experiência de conteúdo fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha.

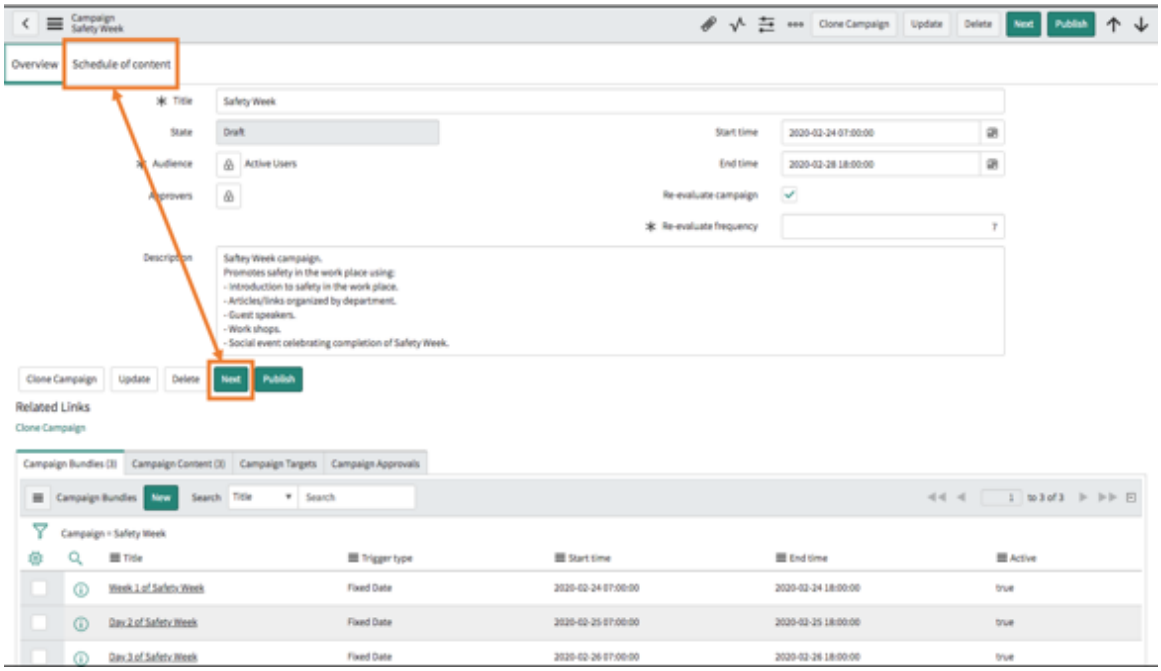
Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento
Para abrir uma campanha no Construtor de experiência de conteúdo, execute as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Construtor de experiência de conteúdo, prossiga para a etapa 3.

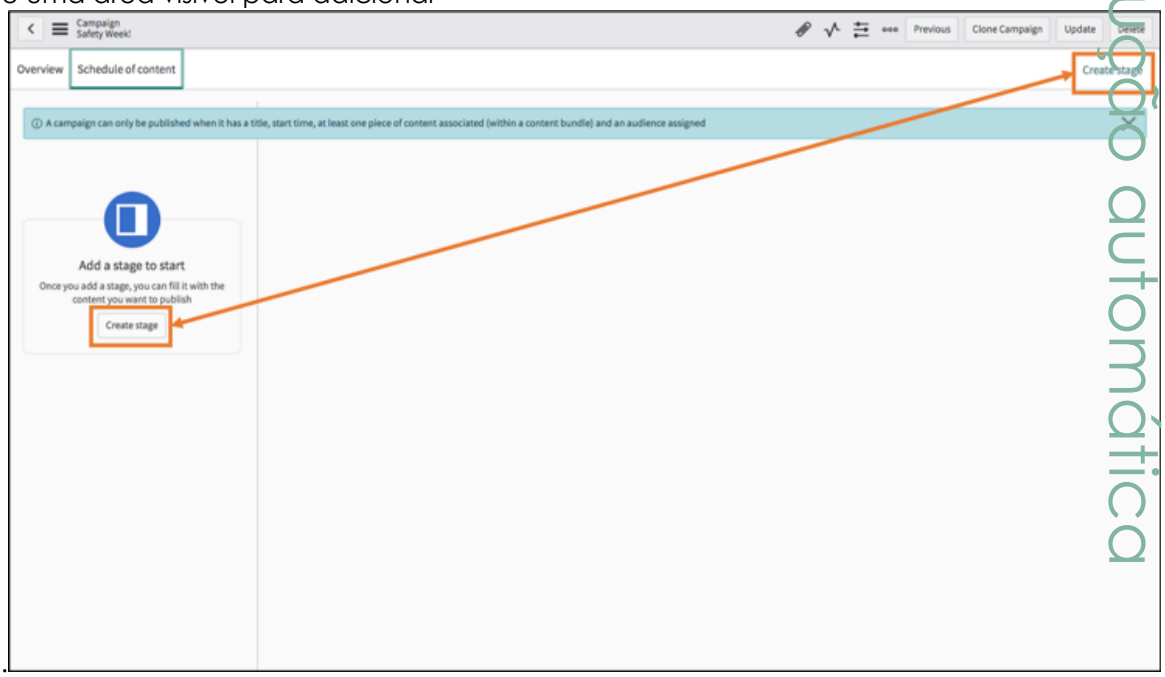
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Criar fase**.
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

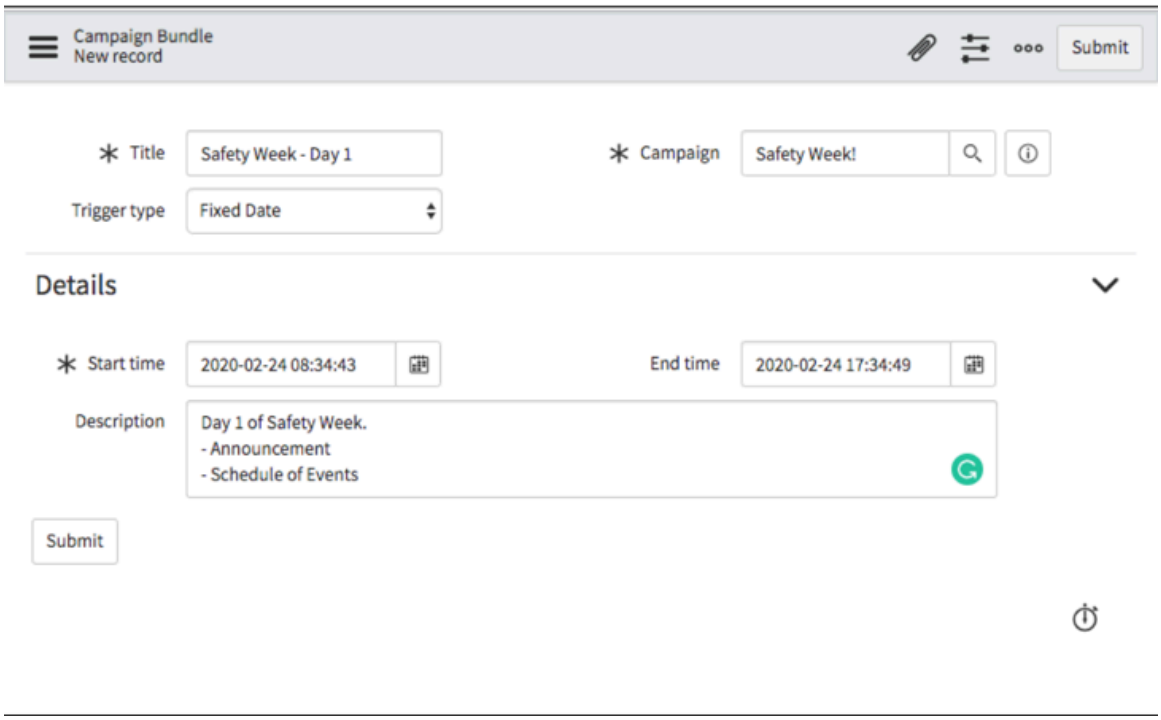
Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	O nome do pacote de campanha.
Campanha	A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha.



5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Criar uma fase de campanha com gatilho de tarefas pendentes

O conteúdo em uma fase com um gatilho de tarefas pendentes se torna disponível quando um usuário conclui um item de tarefa específico de outra fase na campanha. Por exemplo, crie uma fase que envia um e-mail de confirmação quando um funcionário conclui o item pendente "Selecionar plano de saúde".

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha

Crie uma fase com um item de conteúdo pendente. Para obter mais informações sobre esse tipo de conteúdo, consulte Conteúdo de tarefa pendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

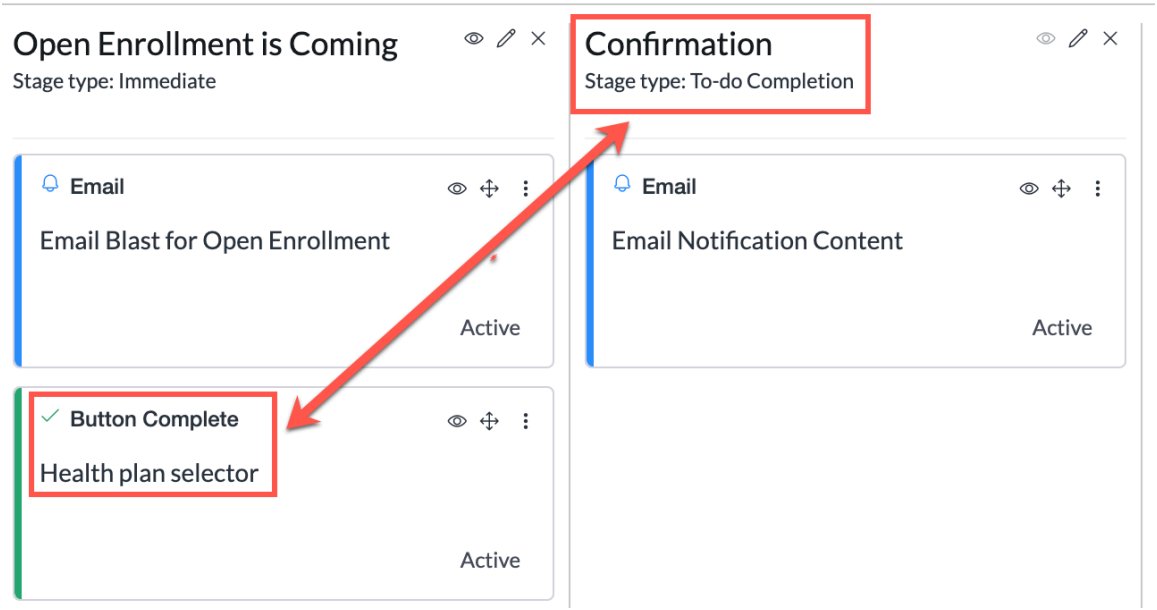
As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Tradução automática

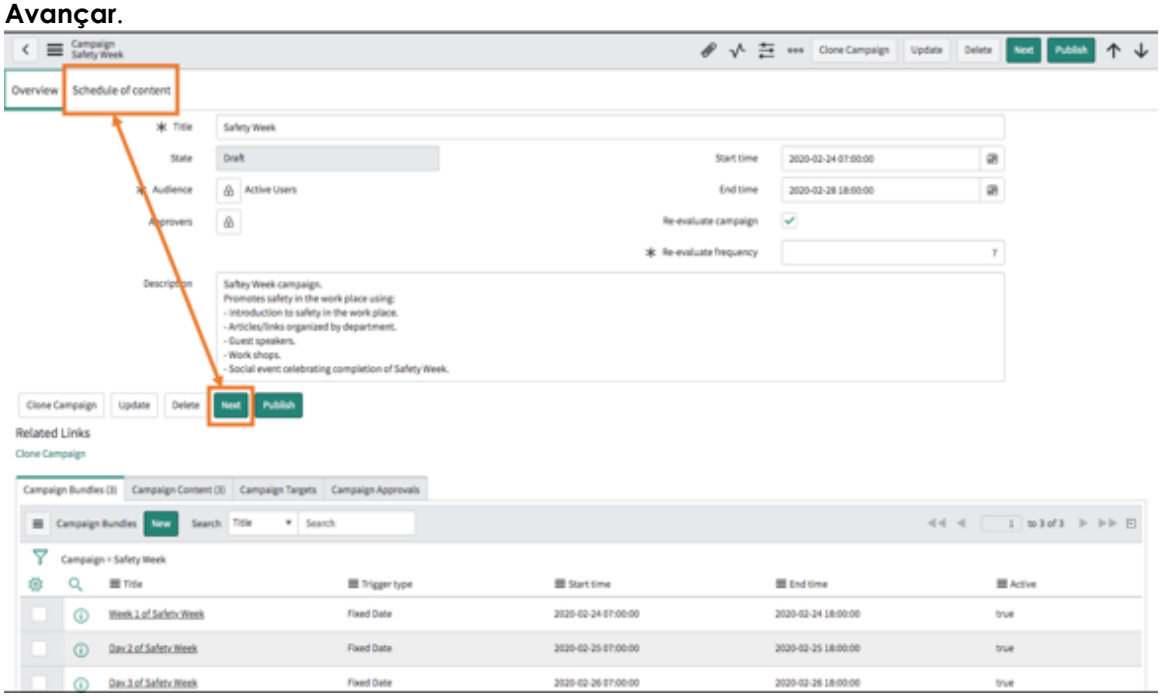
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma fase que seja acionada quando o usuário concluir um item de tarefa pendente de outra fase.



Procedimento

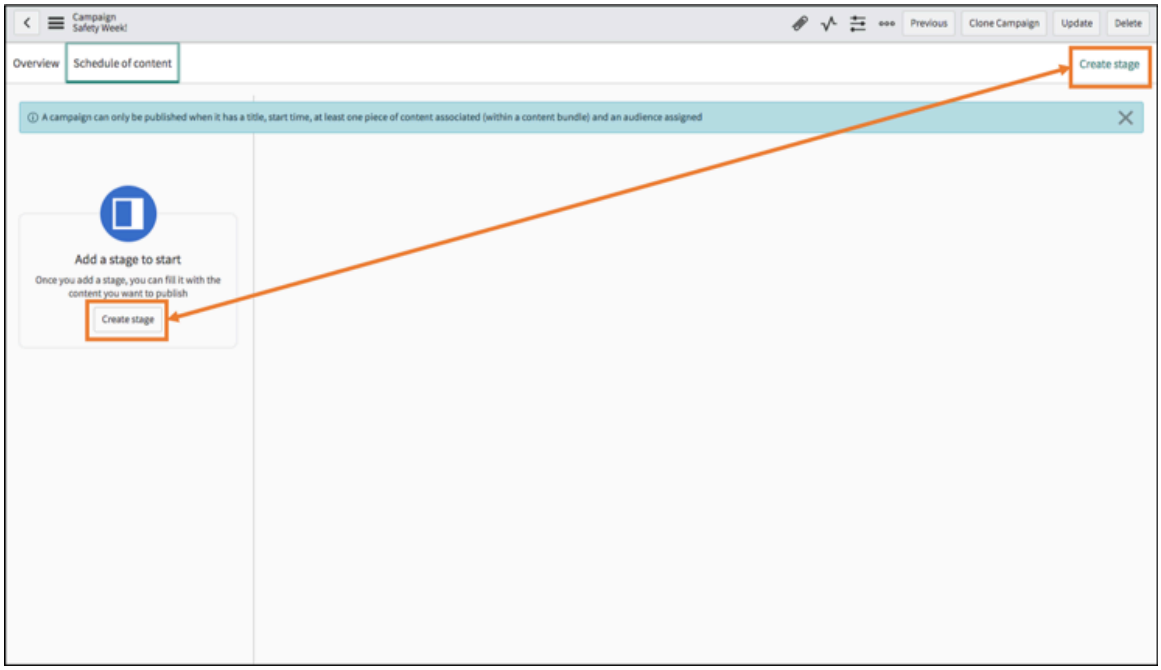
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.



3. Clique em **Criar fase**.
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de campanha

Campo		Descrição
Título		O nome do pacote de campanha.
Campanha		A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho		Selecione **Conclusão de tarefas pendentes**.
Descrição		Informações descritivas sobre o pacote de campanha.
Item do gatilho		O item de tarefa pendente que ativa o conteúdo neste pacote.
Data de início deslocada		Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
	Quando	Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
Término > **Tipo de duração**		Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre: ◦ **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha. ◦ **Duração de tempo** termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ◦ **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de término do emprego de um funcionário.
Se você selecionou **Duração de tempo**	Duração do item	O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa.
Se você selecionou **Campo dinâmico**	Tabela de data de término	Especifique a tabela na qual selecionar a condição que encerra a fase da campanha.
	Campo de data de término	Os campos da tabela que você selecionou para criar uma condição que aciona seu pacote de campanha.
	Data de término deslocada	Selecione para indicar que a disponibilidade de conteúdo termina após um período específico.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo a serem deslocadas da data de término do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
	Quando	Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida.
Fechar outro conteúdo		Selecione para tornar o conteúdo das fases anteriores indisponível.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Criar uma fase de campanha com gatilho imediato

O conteúdo em uma fase com um gatilho imediato fica visível para o público imediatamente após a publicação da campanha, durante a duração da campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

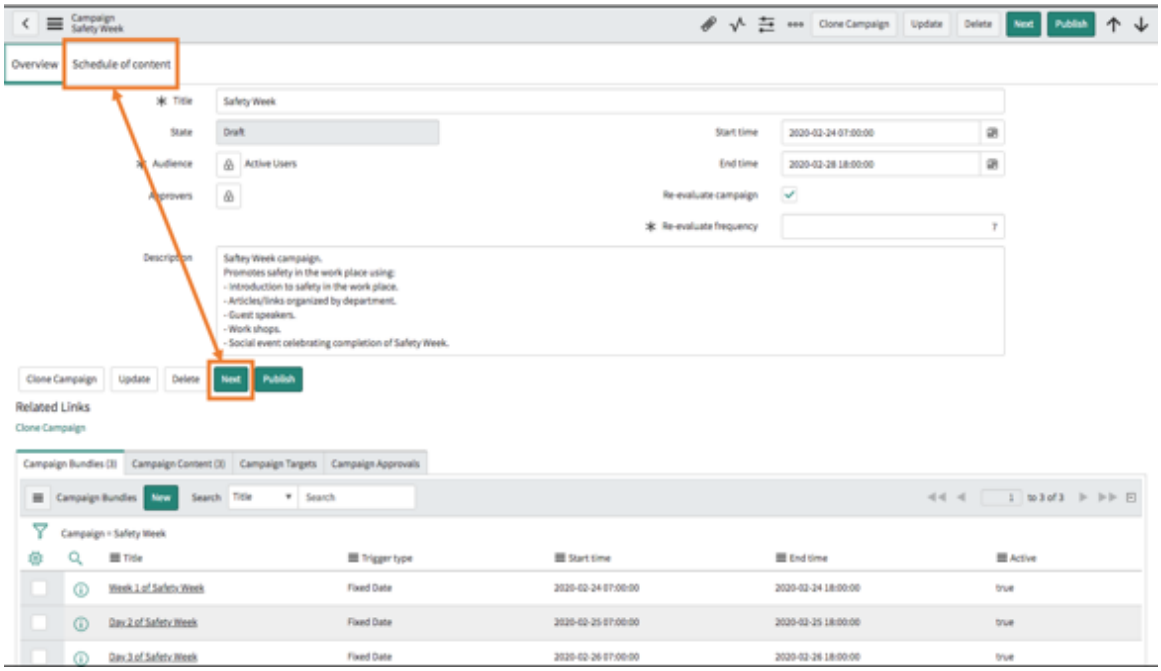
Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento

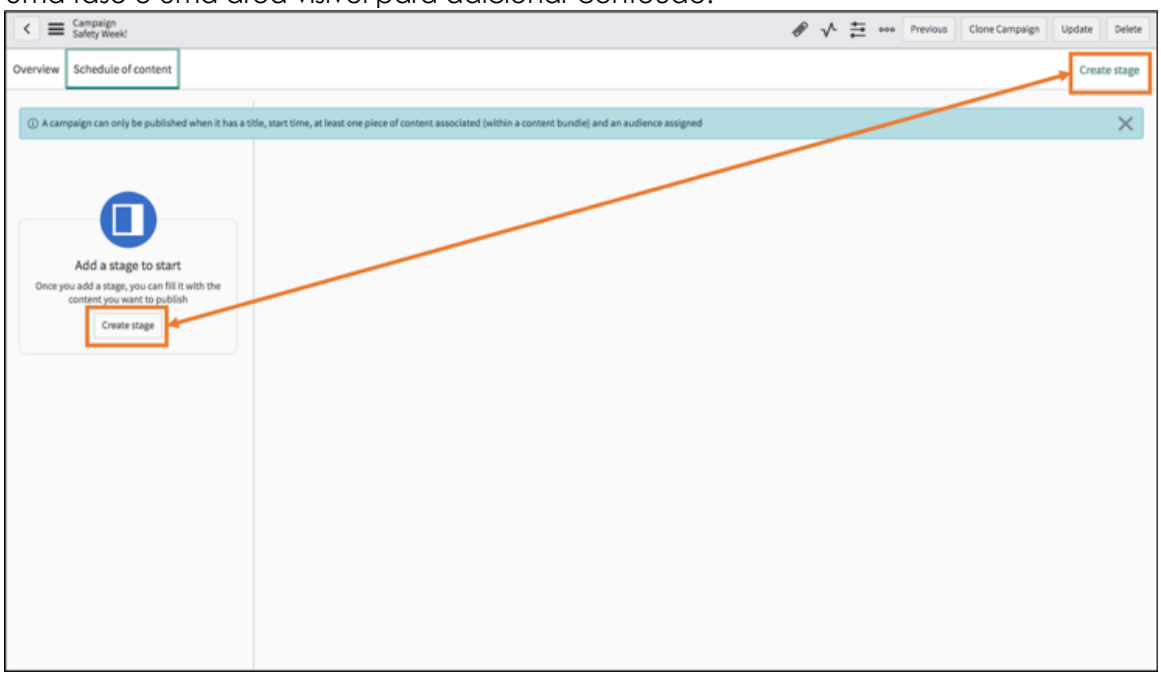
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Criar fase**.
Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho imediato

Campo		Descrição
Início do gatilho de deslocamento		Permite que você mova a data de início para frente ou para trás a partir das datas definidas na fase da campanha.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
	Quando	Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha.
Especificar término		Permite que você defina um fim específico para a disponibilidade de conteúdo nesta fase da campanha.
	Tipo de duração	Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre: ◦ **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha. ◦ **Duração de tempo** termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ◦ **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é terminar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
	Término do gatilho de deslocamento	Aparece quando você seleciona o tipo de duração **do campo dinâmico**. Selecione para indicar que você deseja que o conteúdo termine dias, semanas ou meses antes ou depois do valor de término do campo de gatilho.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Criar uma fase de campanha com gatilho recorrente

Use este gatilho para publicar conteúdo repetível baseado em data. Por exemplo, comunicados de reconhecimento, como aniversários ou datas de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Conclua as etapas para Criar uma campanha

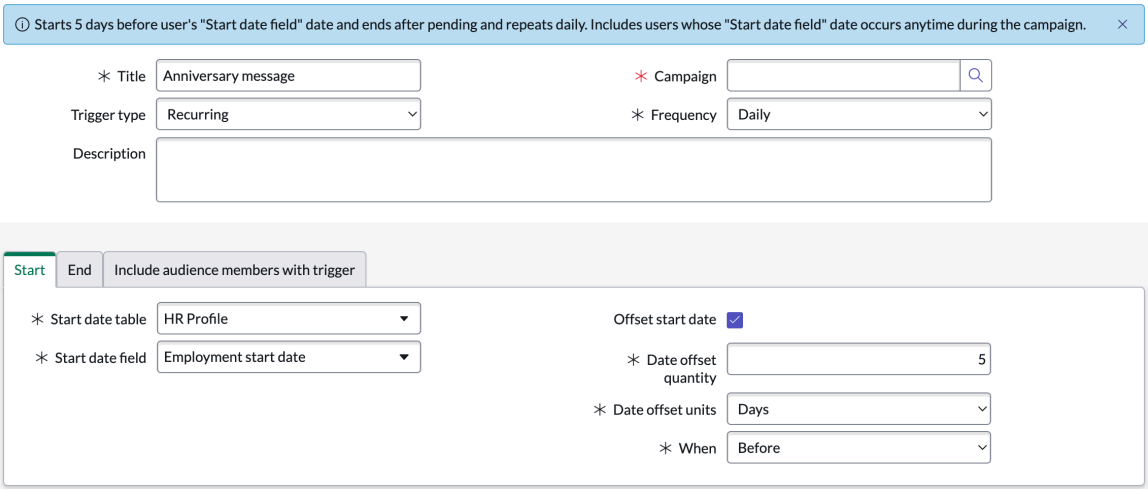
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

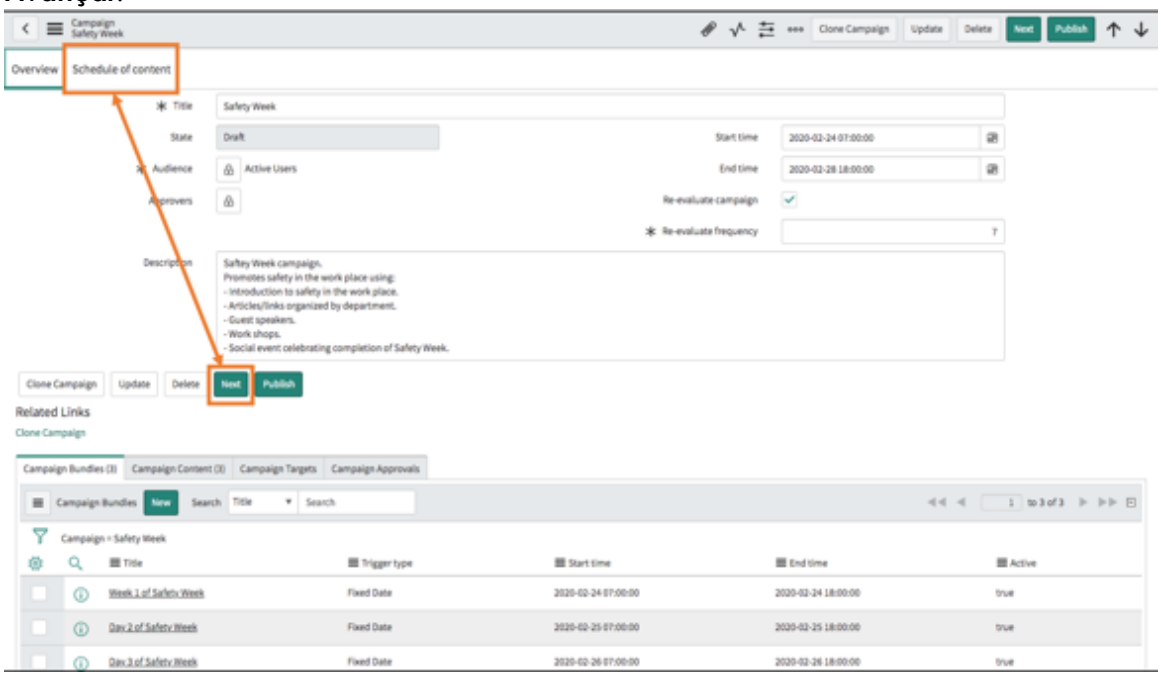
As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.



Procedimento

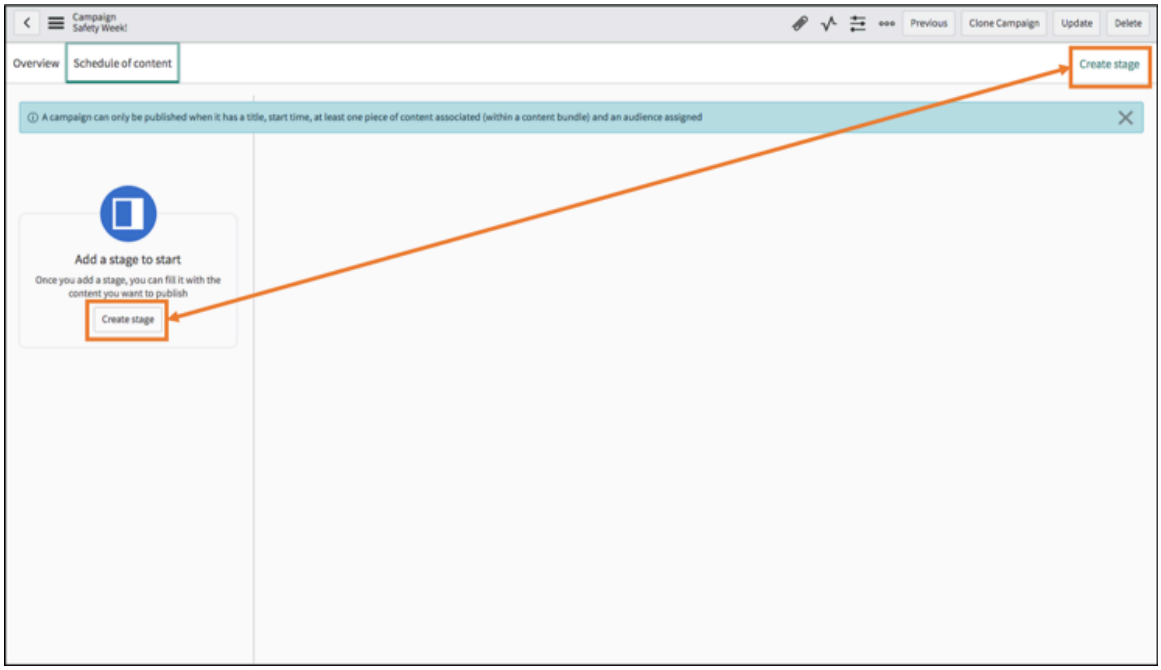
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.



3. Clique em **Criar fase**.
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho recorrente

Campo		Descrição
Frequência		Define com que frequência você deseja que o anúncio seja repetido. Escolha entre: ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Anual
Tabela de data de início		A tabela na qual você deseja basear a fase de campanha recorrente para acionar. Escolha entre: ◦ Perfil de RH (sn_hr_core_profile) ◦ Usuário (sys_user)
Campo de data de início		Os campos da tabela que você seleciona para basear o acionamento da fase de campanha recorrente. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **a data de nascimento** neste menu suspenso.
Data de início deslocada		Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		antes dos aniversários dos funcionários e manter a fase de campanha ativa após os aniversários dos funcionários. **Nota:** O conteúdo não é acionado a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deverá ser definido no passado. Você pode usar o campo Início do gatilho de deslocamento para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível. Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** no menu suspenso Unidades de compensação **de data**.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
	Quando	Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha.
Término > **Duração do item**		O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa.
Incluir membros do público com gatilho > **Isso ocorre**		Especifica se o conteúdo na fase se torna disponível para novos membros do público. Escolha entre: ◦ **A qualquer momento**: inclui todos os usuários na campanha. ◦ **Durante a campanha**: o conteúdo só está disponível para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após a data de início da campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		◦ **Depois de especificado**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após uma data específica.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Criar uma fase de campanha com gatilho dinâmico

O pacote de campanha é acionado com base em uma tabela de gatilho (sn_hr_core_profile ou sys_user), campo de gatilho e deslocamentos de data.

Antes de Iniciar

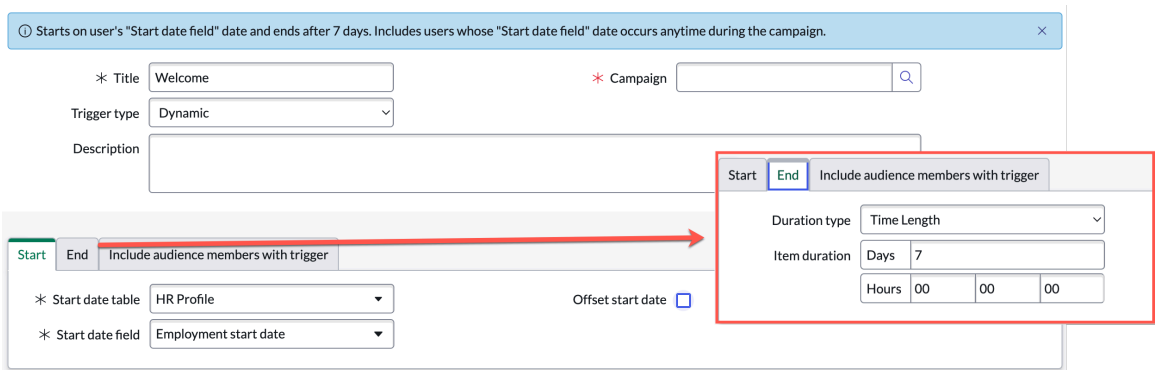
Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

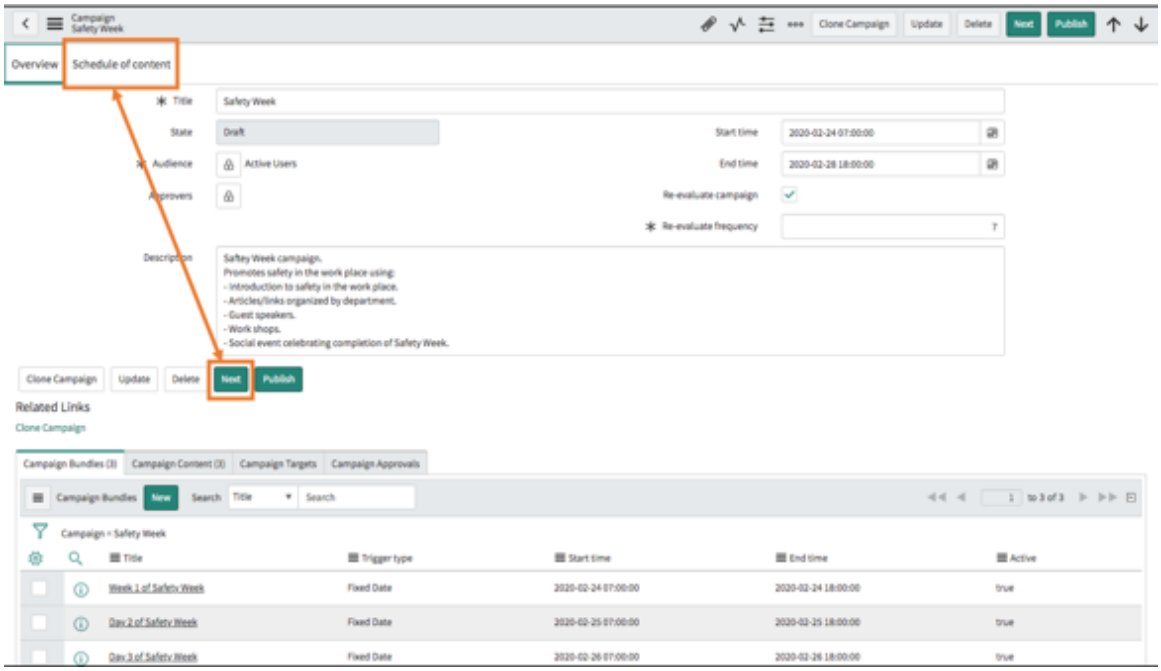


Procedimento

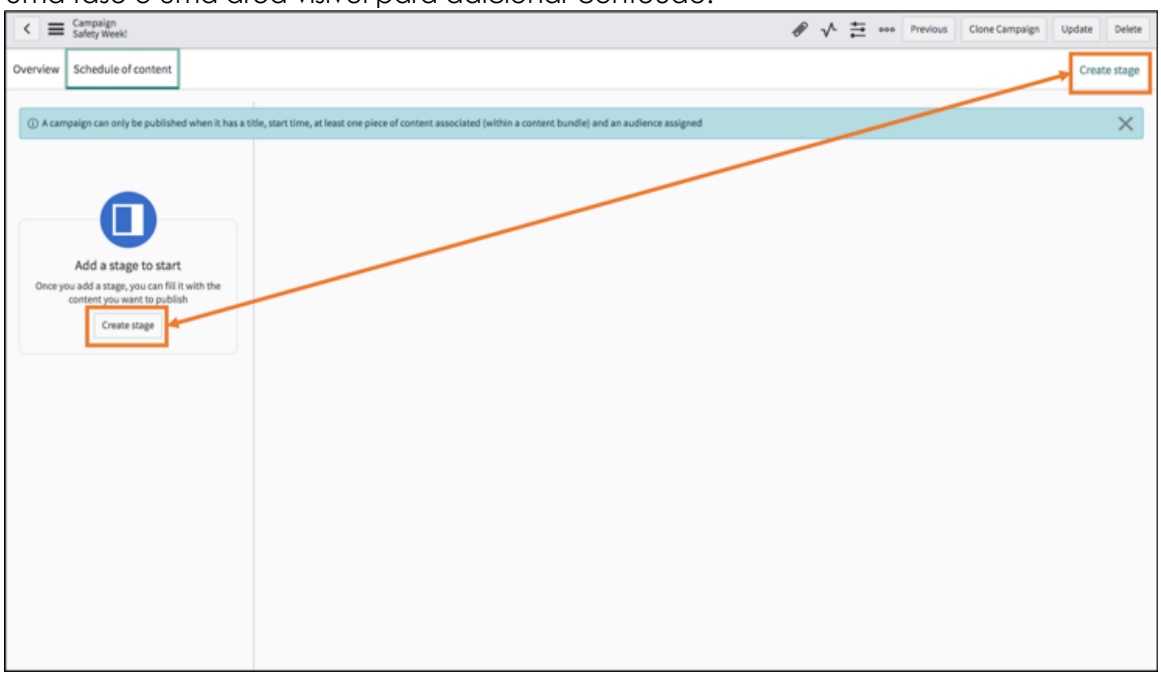
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Criar fase**.
Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho dinâmico

Campo		Descrição
Tabela de data de início		A tabela na qual você deseja basear a fase de campanha recorrente para acionar. Escolha entre: ◦ Perfil de RH (sn_hr_core_profile) ◦ Usuário (sys_user)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
Campo de data de início		Os campos da tabela que você seleciona para basear o acionamento da fase de campanha recorrente. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **a data de nascimento** neste menu suspenso.
Início do gatilho de deslocamento		Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários dos funcionários e manter a fase de campanha ativa após os aniversários dos funcionários. **Nota:** O conteúdo não é acionado a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deverá ser definido no passado. Você pode usar o campo Início do gatilho de deslocamento para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		campos para determinar quando o conteúdo está disponível. Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** no menu suspenso Unidades de compensação **de data**.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
	Quando	Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida.
TérminoTipo de duração		Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre: ◦ **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha. ◦ **Duração de tempo** termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ◦ **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é terminar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
Incluir membros do público com gatilho > **Isso ocorre**		Especifica quais membros do público podem exibir o conteúdo na fase da campanha, com base em quando ocorre o evento de acionamento. Escolha entre: ◦ **A qualquer momento**: inclui todos os usuários na campanha. ◦ **Durante a campanha**: o conteúdo só está disponível para usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		para os quais o evento de acionamento ocorre após a data de início da campanha. ◦ **Depois de especificado**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após uma data específica.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Criar uma fase de campanha com gatilho de condição

Este gatilho é para jornadas de funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha

Crie uma fase com um item de conteúdo pendente. Para obter mais informações sobre esse tipo de conteúdo, consulte Conteúdo de tarefa pendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo.

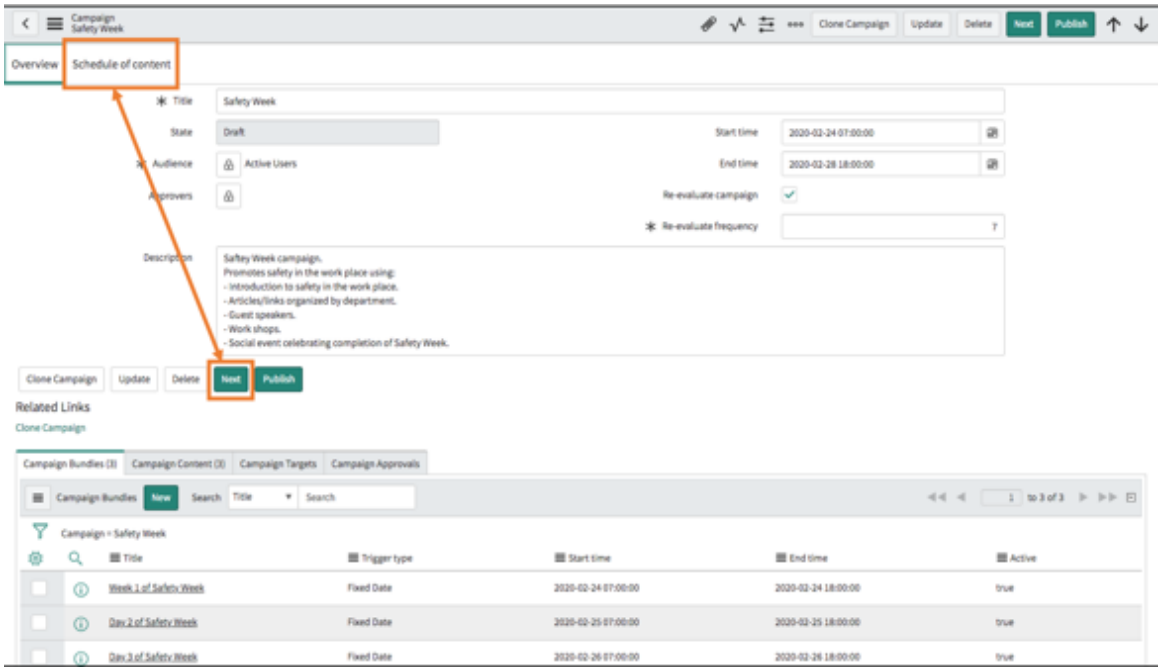
Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento

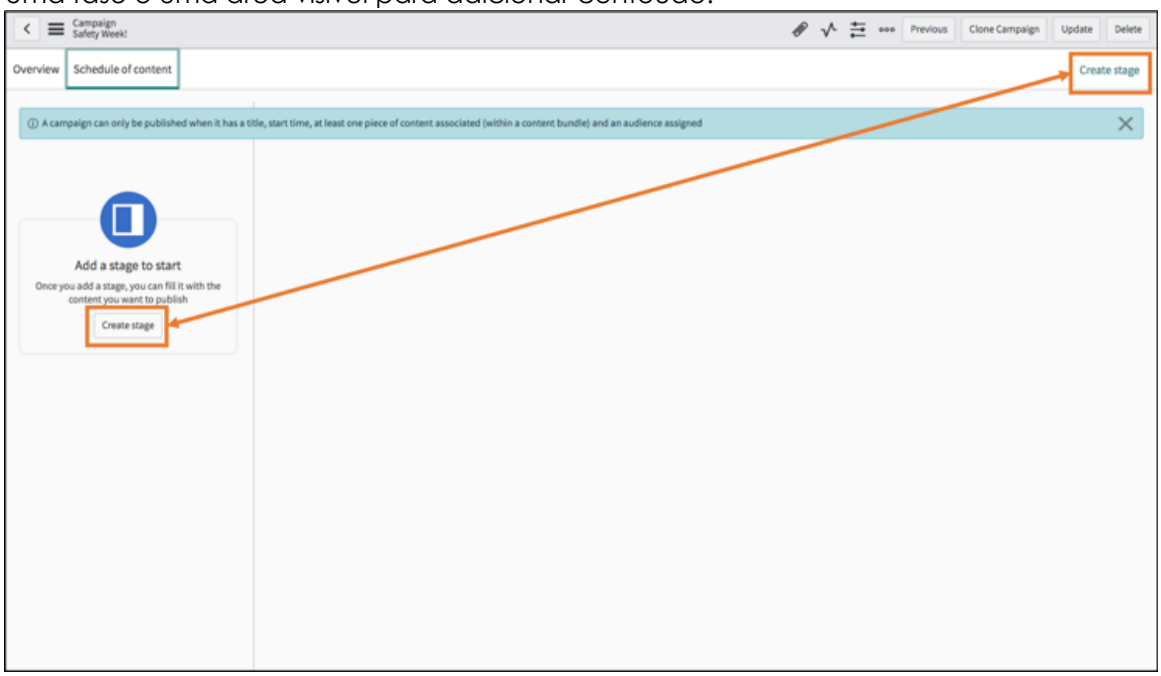
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Criar fase**.
Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho de condição

Campo	Descrição
Tabela de condição	A tabela que você deseja usar para criar gatilhos de condição para o pacote de campanha.
Campo de usuário	Os campos da tabela que você selecionou para criar uma condição que aciona seu pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição de início	Filtrar condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha seja acionado.
Início do gatilho de deslocamento	Indica que você deseja que o gatilho inicie após ou antes de um número definido de dias, semanas ou meses a partir do campo de gatilho selecionado.
Quantidade de deslocamento de data	O número de unidades de compensação de data (dias, semanas ou meses) em que a data de acionamento deve ocorrer.
Unidades de deslocamento de data	A unidade de tempo (dias, semanas ou meses) que o tipo de deslocamento de data deve acionar.
Quando	Indica se a data do gatilho deve ser anterior ou posterior à selecionada no campo de gatilho.
Término > **Tipo de duração**	Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre: ◦ **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha. ◦ **Duração de tempo** termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ◦ **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é terminar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
Término > **Condição de parada**	Filtrar condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha seja interrompido.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo em um pacote ou fase para uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo. A biblioteca de conteúdo contém conteúdo existente e é organizada por tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Criar uma campanha e Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

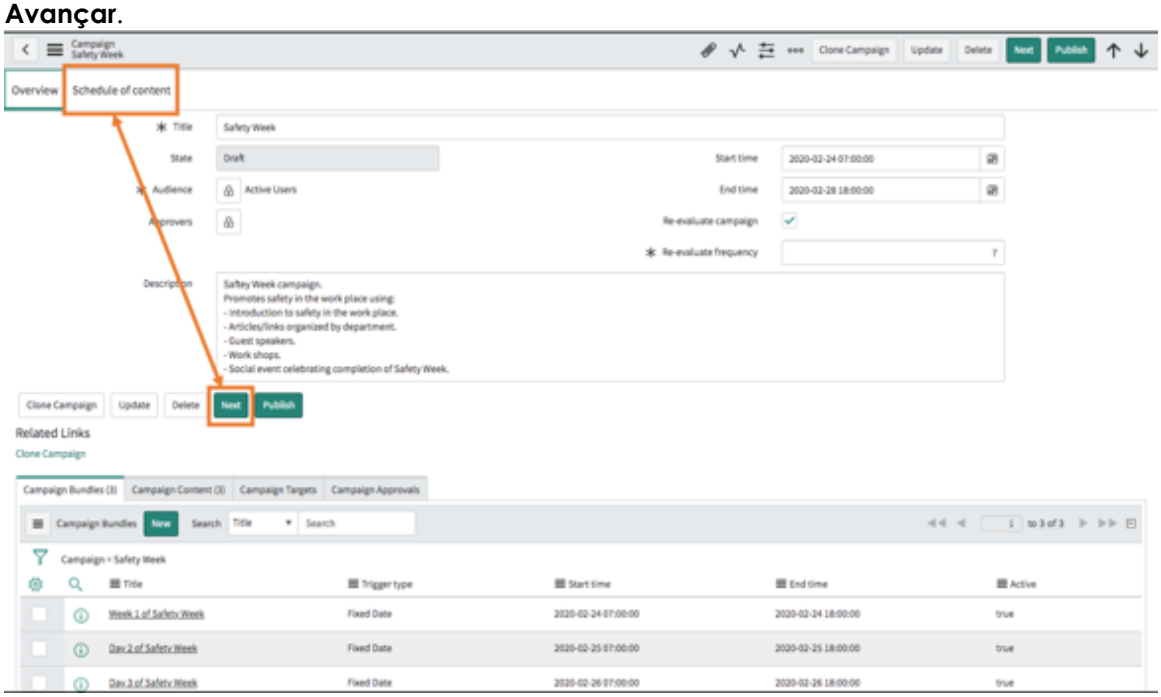
Você pode adicionar conteúdo à campanha da Biblioteca de conteúdo ou criar um novo conteúdo usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Nota: Você deve criar conteúdo avançado no Editor de conteúdo avançado da Biblioteca de conteúdo, já que o Construtor de experiência de conteúdo não é compatível com a criação de conteúdo avançado. Veja Microsites

Procedimento

Para abrir uma campanha no Construtor de experiência de conteúdo, execute as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Construtor de experiência de conteúdo, prossiga para a etapa 3.

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

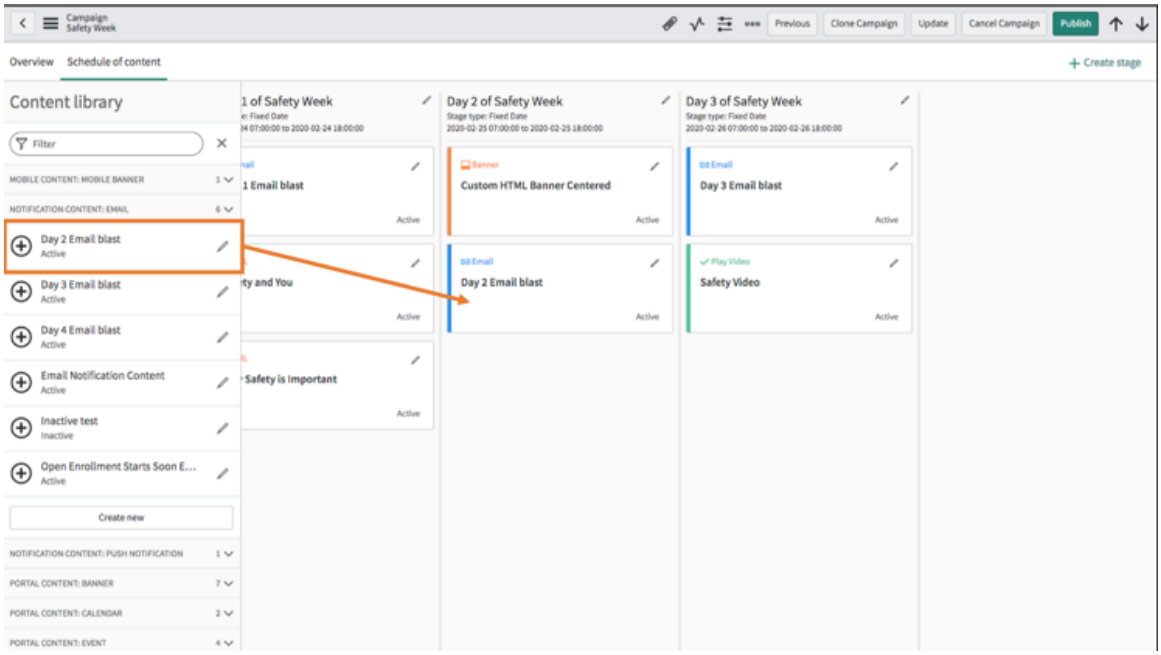


3. Para criar um novo conteúdo ou selecionar conteúdo da biblioteca de conteúdo, clique no ícone do acordeão ( ) ao lado de um tipo de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma lista de conteúdo existente é exibida. Você pode arrastar e soltar o conteúdo em uma fase.



Você pode usar o campo Filtro para pesquisar conteúdo por título (por exemplo, "Atualização da política de viagem") ou tipo de conteúdo (por exemplo, Conteúdo para celular ou Portal).

Clique em **Criar novo** para criar um novo conteúdo. Para obter mais informações sobre os campos de formulário Novo conteúdo, consulte os links na tabela abaixo:

Tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Conteúdo para Dispositivos Móveis	Faixas de comunicados que você pode enviar para os dispositivos móveis do funcionário. A faixa pode ser uma imagem vinculada ao seu conteúdo ServiceNow® Central do funcionário ou ServiceNow® Portal de serviços. Para obter informações sobre como criar conteúdo móvel, consulte Configurar conteúdo móvel.
Conteúdo da notificação	Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou por push para os dispositivos móveis deles. **Nota:** Os e-mails enviados por meio de campanhas são endereçados individualmente a um usuário na campanha, enquanto os demais usuários são enviados com cópia oculta (Cco).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de conteúdo	Descrição
	Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
Conteúdo do portal	Conteúdo que aparece em seu Central do funcionário ou Portal de serviços. Para obter informações sobre como criar conteúdo de portal, consulte Conteúdo do portal.
Conteúdo de tarefas	Conteúdo que atribui tarefas a seus funcionários e pode ser enviado por e-mail, SMS ou publicado em seu Central do funcionário ou Portal de serviços. Para obter informações sobre como criar conteúdo de tarefas pendentes, consulte Criar conteúdo de tarefas pendentes.

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Continue adicionando fases e conteúdo à campanha
- Use a visualização da campanha para ver como a campanha aparecerá para o público. Veja Visualização da campanha
- Se você estiver criando mais de uma campanha com recursos semelhantes, use o botão **Clonar campanha** para clonar a campanha, as fases e o conteúdo.
- Quando estiver pronto para publicar a campanha, clique em **Publicar**.

Visualização da campanha

Ao criar uma campanha, você pode visualizar o conteúdo antes de publicá-lo.

Ser capaz de ver como o seu conteúdo aparece para o público é crucial para garantir que você tenha mensagens e recursos visuais corretos. A visualização da campanha fornece:

- Uma maneira de verificar se sua campanha está livre de erros do ponto de vista do usuário, da programação e do conteúdo.
- Um método para obter informações e uma exibição precisa do seu conteúdo e da campanha em geral.
- Um meio de visualizar uma única parte do conteúdo, uma fase ou uma exibição completa do portal.

Visualização de conteúdo único

A visualização de conteúdo único fornece uma exibição dos seguintes tipos de conteúdo:

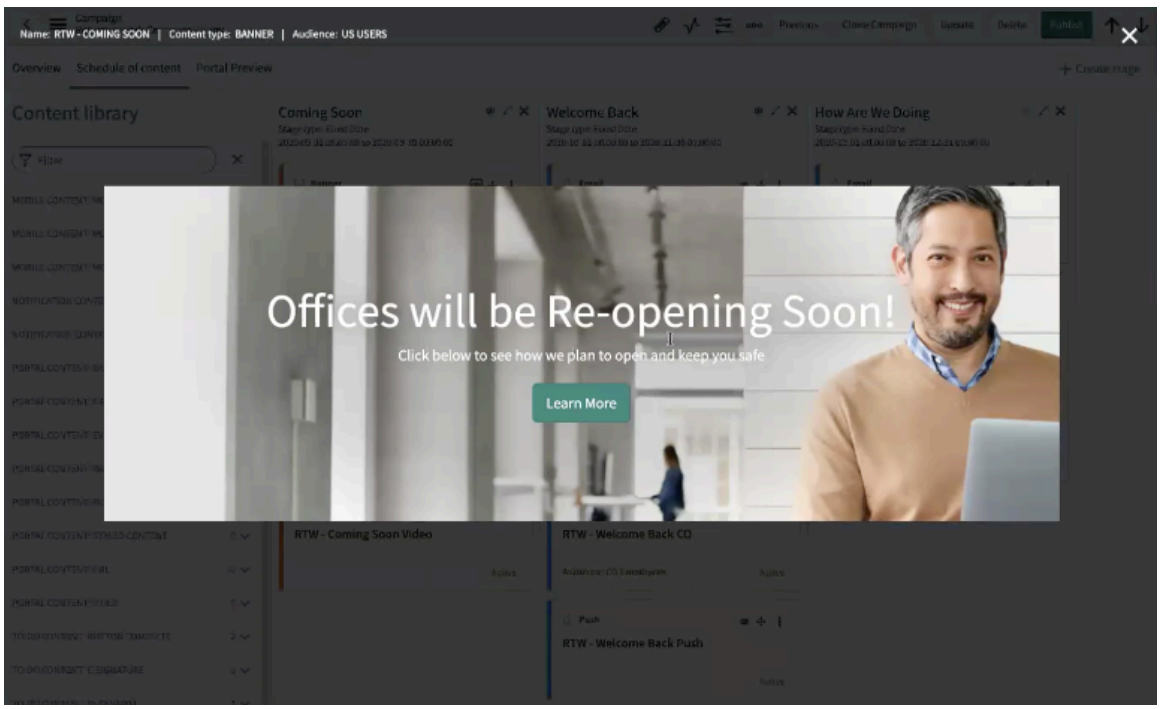
- Faixa
- Calendário
- Evento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rich text (conteúdo com estilo)
- URL
- Vídeo
- Notificação
  - E-mail
  - SMS
  - Envio por Push
- Tarefa pendente (conteúdo mostrado como pendente no portal de serviços ou ESC)
- Público para o qual o conteúdo está direcionado
- Tipo de conteúdo
- Detalhes da fase aos quais o conteúdo pertence

Nota: O conteúdo móvel (com exceção de Push e SMS) e da comunidade não está disponível para visualização.



Visualização da fase

A visualização da fase fornece uma exibição de todo o conteúdo em uma fase ou pacote de uma campanha.

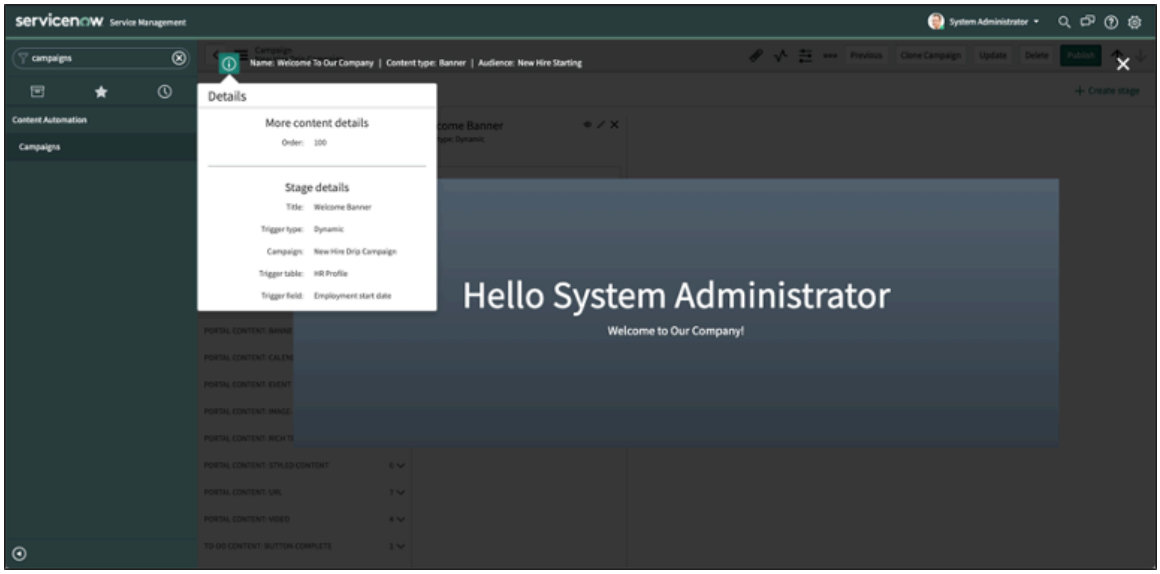
Você também pode exibir uma página específica (não apenas sua página inicial se estiver apresentando conteúdo em várias páginas).

Para obter mais informações, consulte Visualizar conteúdo único.

Nota: Também disponível na visualização completa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

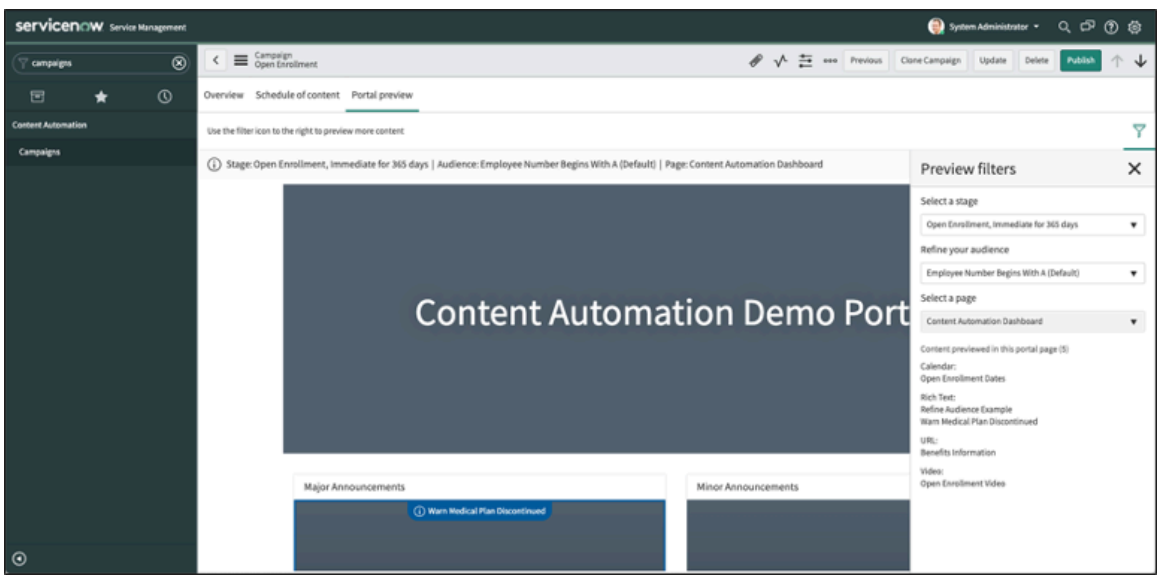


Visualização completa do portal

A visualização completa do portal fornece uma exibição de todo o conteúdo que aparece no seu portal. Existem filtros que você pode usar para exibir:

- Uma fase específica em sua campanha
- Conteúdo direcionado a um público específico
- Uma página específica (não apenas sua página inicial se você estiver apresentando conteúdo em várias páginas)

Nota: Também disponível na visualização da fase.



Somente páginas com conteúdo estão disponíveis para visualização.

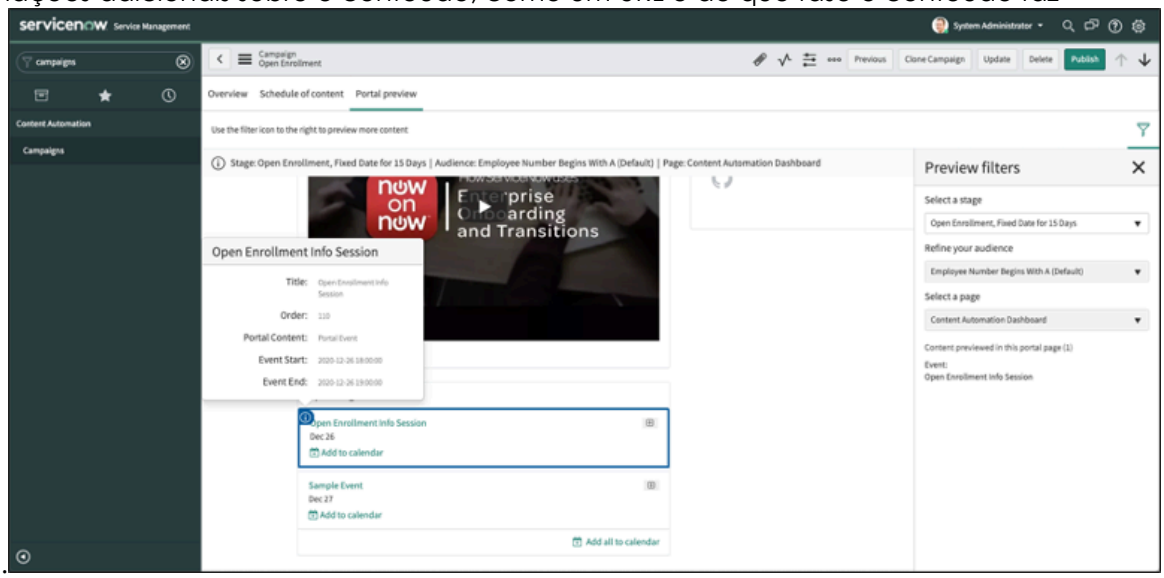
Marcadores de informações

Ao visualizar o conteúdo da campanha, um contorno azul e marcadores de informações mostram qual conteúdo no seu portal faz parte da sua campanha. Ele também mostra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações adicionais sobre o conteúdo, como um URL e de que fase o conteúdo faz parte.



Nota: As visualizações não podem ser editadas.

Destaque de conteúdo

O conteúdo destacado em azul está ativo e o conteúdo realçado em cinza está inativo.

Propriedade de visualização da campanha

Se você tiver vários portais de serviço, use a propriedade sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix para selecionar o portal em que deseja renderizar visualizações de campanha. Navegar até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades** para exibir esta propriedade.

Visualizar seu portal

Use a visualização da campanha para exibir o conteúdo da campanha que aparece no seu portal. Use os filtros de visualização para ajustar o que você deseja visualizar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha.
3. Selecione a guia **Visualização do portal**.

   Nota: Você também pode mostrar uma visualização do portal selecionando o ícone mostrar visualização ( ) na parte superior de uma fase.

4. Use **filtros de visualização** para determinar o que você visualiza.

Visualizar filtros

Filtro	Descrição
Selecione uma fase	A fase ou a fase/pacote da campanha que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro	Descrição
	Selecione uma fase de campanha específica cujo conteúdo você deseja visualizar.
Refinar público	O público-alvo do conteúdo na fase selecionada. A seleção de um público fornece uma visualização do conteúdo que esse público vê.
Selecione uma página	A página no Portal de serviços que você deseja visualizar. Uma página é um registro pré-existente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários. **Nota:** Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema base fornece a página emp_employee-taxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico. Quando uma página tem tópicos associados a ela, o campo **Taxonomia** é exibido e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia.
Selecione uma taxonomia	Permite que você filtre sua visualização por taxonomia. A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários. Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos abaixo dele. Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Quando você usa **Selecionar uma página** ou **Selecionar um tópico** para filtrar sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro	Descrição
	visualização, o valor neste campo pode mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, ele indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia.
Selecione um tópico	Permite que você visualize o conteúdo associado a um tópico. Os tópicos são organizados em uma taxonomia. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) está definida como **Sim** e o tópico está atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você só vê os tópicos atribuídos a você ou os tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Atribuir propriedade de conteúdo.
Mostrar conteúdo inativo	Fornece mensagens na faixa que identificam o conteúdo que está inativo. Mude o comutador para verde para ativar este recurso.

Nota: Os filtros de visualização esmaecidos indicam que o valor exibido é a única seleção disponível para visualização.

O conteúdo destacado em azul está ativo e o conteúdo realçado em cinza está inativo.

5. Saia **dos filtros de visualização** para exibir o portal.

Nota: Selecione o ícone **Exibir detalhes do conteúdo** ( ) para ver detalhes adicionais sobre o conteúdo.

Visualizar conteúdo único

Use a guia **Programação de conteúdo** para exibir um conteúdo específico ou uma fase em sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

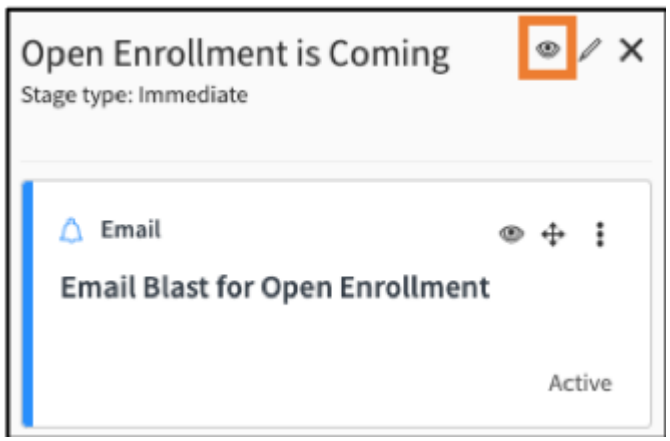
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha que você deseja visualizar.
3. Selecione a guia **Programação de conteúdo**.
4. Selecione o ícone de exibição de exibição ( ) no conteúdo que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone de exibição de exibição ( ) em uma fase para visualizar todo o conteúdo dessa fase.



6. Feche a visualização para retornar à programação da exibição de conteúdo da campanha.

Nota: Quando o ícone mostrar visualização ( ) está cinza, uma visualização não é compatível no momento.

Como analisar a eficácia da sua campanha

Analise sua campanha para garantir que suas mensagens sejam eficazes e que você esteja direcionando o público correto ao usar objetivos de sucesso de campanha. Você também pode verificar o andamento da campanha e avaliar o sucesso dela.

O Campanhas usa a Análise de conteúdo para coletar dados sobre interações do usuário e gerar visualizações que ajudam a determinar a eficácia da sua campanha. Exiba as visualizações de dados de campanhas publicadas no Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha.

Nota: A Análise de conteúdo é um plug-in separado que deve ser instalado e configurado. Para obter informações de instalação, consulte Ativar Análise de conteúdo.

Avaliando uma campanha

Como muitos fatores podem afetar a eficácia de uma campanha, defina os fatores que são importantes para sua campanha. Por exemplo, você pode configurar o trabalho agendado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha para reavaliar continuamente o público da sua campanha e remover funcionários que não atendem mais aos critérios definidos. Com este processo, você pode desenvolver metas de campanha para ajudá-lo a verificar se o público-alvo está correto.

Você pode definir os seguintes fatores para tornar sua campanha mais eficaz:

Público

Um público é um grupo de usuários que atende a um conjunto de condições. Você define um público no nível da campanha e refina esse público no nível do conteúdo para controlar quem vê o conteúdo.

Depois que a campanha é iniciada, o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha adiciona ou remove usuários quando eles atendem ou não atendem mais às condições. Por exemplo, uma campanha tem como meta funcionários do departamento de Engenharia. O

Tradução automática

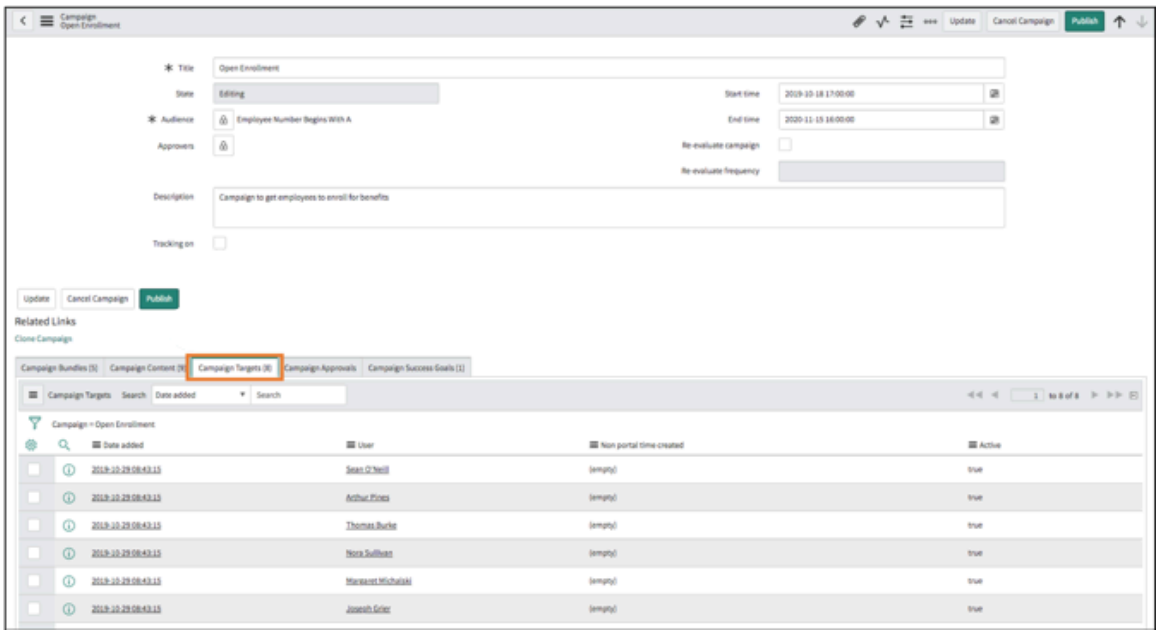
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho agendado reavalia periodicamente o público, adicionando novas contratações ao público e removendo usuários que são transferidos para outro departamento ou saem da empresa. O conteúdo da campanha é exibido somente para os funcionários atuais do departamento de engenharia.

Como alternativa, você pode modificar manualmente o público após o início da campanha. Para obter mais informações, consulte Editar uma campanha publicada.

As metas de campanha aparecem depois que uma campanha é publicada e o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. Você pode exibir uma lista dos usuários no público-alvo abrindo uma campanha e navegando até a guia **Metas da campanha**. A lista de destino da campanha contém a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha à qual o usuário está atribuído e se a campanha está ativa.

Clique na guia **Metas de campanha** para exibir os usuários que você está direcionando para sua campanha.



Configuração de gatilho

As configurações de gatilho determinam quando o conteúdo em uma fase se torna disponível para seus funcionários. As configurações incluem o tipo de gatilho e a compensação de data.

Quando uma campanha começa e os funcionários são adicionados, você pode reavaliar o tipo de gatilho e as datas de uma fase de campanha. Ao reavaliar continuamente os tipos e datas de gatilho, você pode garantir que o público correto receba o conteúdo de campanha correto.

Objetivos de sucesso da campanha

Use os objetivos de sucesso da campanha para definir um resultado desejado para a campanha, por exemplo, levar os funcionários a se inscreverem em benefícios ou reduzir o número de casos de consulta criados por funcionários. Se você não estiver vendo os resultados esperados, poderá modificar a campanha.

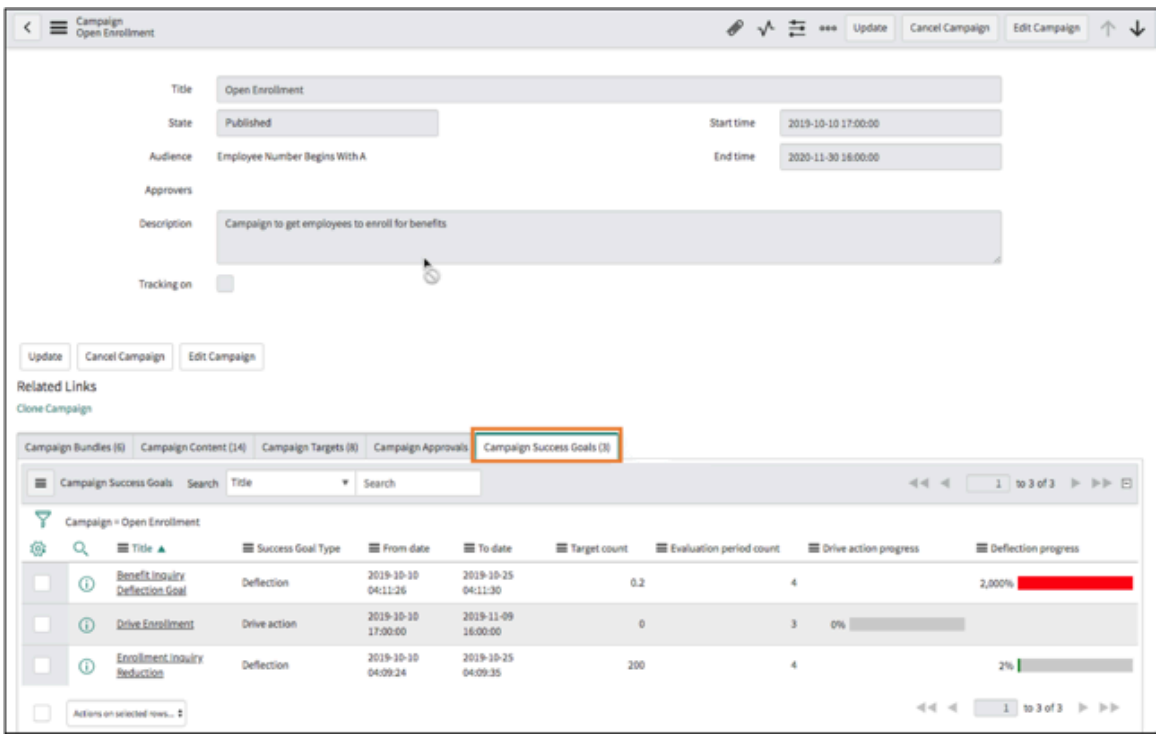
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode criar objetivos de sucesso de campanha somente quando o estado de uma campanha estiver em Rascunho ou Edição.

Veja algumas maneiras de utilizar os objetivos de sucesso da campanha:

- Determine se sua campanha está gerando com sucesso um tipo específico de ação, como funcionários se inscrevendo para receber benefícios. Por exemplo, sua empresa tem 2.000 funcionários e 1.500 já se inscreveram no depósito direto na folha de pagamento. Você cria uma campanha que é direcionada aos 500 funcionários que ainda não se inscreveram no depósito direto na folha de pagamento. Se sua campanha estiver na última fase e poucos funcionários tiverem se inscrito, você poderá adicionar outra fase à campanha com conteúdo adicional incentivando os funcionários a se inscreverem.
- Compare as métricas da sua campanha com uma campanha anterior. Por exemplo, a campanha de inscrição aberta no ano passado incluiu um webinar com uma sessão de perguntas e respostas, enquanto este ano a campanha tem um vídeo informativo. Você pode revisar a diferença nas taxas de inscrição para determinar se a mudança de conteúdo teve um impacto.
- Veja se sua campanha está reduzindo um tipo de ação com sucesso. Por exemplo, você cria uma campanha que fornece vídeos, artigos de conhecimento e links para informar os funcionários sobre um programa. Nas semanas após o término da campanha, você compara o número de casos de consulta criados antes do início da campanha com o número de casos criados depois.



Clique na guia **Objetivos de sucesso da campanha** para exibir o andamento de uma campanha. Dependendo do tipo de objetivo de sucesso criado, você pode ver um gráfico de andamento em Andamento da ação de estímulo ou Progresso de desvio.

Você também pode selecionar o objetivo de sucesso da campanha para exibir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar objetivos de sucesso da campanha

Crie seus próprios objetivos de sucesso para ver como sua campanha está progredindo e aprenda a usar linhas de base para comparar com seus objetivos desejados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo** e selecione uma campanha.
2. Clique na guia **Objetivos de sucesso da campanha** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de objetivos de sucesso da campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do objetivo de sucesso.
Descrição	Descrição do objetivo de sucesso. **Nota:** O título e a descrição ajudam a identificar como você está avaliando o sucesso da sua campanha.
Tipo de objetivo de sucesso	Como você deseja criar e calcular o objetivo de sucesso da campanha. • Desvio: você deseja que sua campanha informe os funcionários para que o número de casos de consulta diminua. • Ação de estímulo: você deseja que sua campanha leve os funcionários a criar casos, como se inscrever em benefícios de saúde.
Tabela	Fornece o campo a partir do qual o **Tipo de objetivo de sucesso** usa para calcular. Você pode usar para criar condições de filtro para criar objetivos de sucesso específicos. **Nota:** Este campo não é editável.
Campo de data do caso	Mostra o campo da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] que o **tipo de objetivo de sucesso** usa para calcular. Depois que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Avaliar objetivos de sucesso da campanha for executado e o primeiro caso ativo relacionado ao serviço de RH for criado, o acompanhamento dos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	critérios de sucesso será iniciado. Use os filtros para identificar condições específicas que você deseja rastrear. **Nota:** Este campo não é editável.
Ativo	Opção para ativar este objetivo de sucesso de campanha.
Filtros	Filtros que você usa para determinar sua avaliação e objetivos de destino. Por exemplo, para um tipo de ação de unidade, você pode definir seus filtros para esta condição: • Serviço de RH • é • Consulta sobre benefícios gerais Depois de selecionar seus critérios de avaliação e meta, você pode ver o número de casos de consulta de benefícios gerais que foram criados e compará-lo com a contagem de meta.

4. Selecione a guia **Critérios de avaliação**.

Campos da seção Critérios de sucesso da campanha

Campo	Descrição
Tipo de avaliação	Como você deseja definir sua coleta de dados de campanha. Você pode selecionar três tipos: • Somente contagem de destino: use este tipo quando não houver dados históricos para comparar sua campanha. Este tipo usa intervalos de datas e um **valor de destino** específico (consulte a guia Destino) para determinar o sucesso da campanha. • Intervalo de datas: use este tipo quando quiser comparar os dados da campanha com uma campanha anterior. • Relativo à campanha: use este tipo quando quiser comparar apenas o sucesso na campanha e não compará-lo com dados históricos. Por exemplo, você pode definir o tipo para iniciar 10 dias antes e depois da campanha e exibir a atividade. Você também pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	especificar uma data relacionada a uma campanha, como Criado, Horário de publicação, Atualizado e outros. **Nota:** Os campos mudam com base no tipo de avaliação selecionado.
A partir da data	Data em que você deseja que o período de avaliação comece. A data de início pode ser: • Antes do início da campanha. • A data de início da campanha. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de avaliação termine. A data de término pode ser: • Depois que a campanha terminar. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data antes do término da campanha.

5. No campo **Tipo de avaliação**, selecione o **Intervalo de datas**.

6. No formulário **Objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

Guia Critérios de avaliação

Campo	Definição
Intervalo de datas de avaliação: A partir da data	Data em que você deseja que o período de avaliação comece. A data de início pode ser: • Antes do início da campanha. • A data em que a campanha começa. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de avaliação termine. A data de término pode ser: • Depois que a campanha terminar. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data antes do término da campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Intervalo de datas de linha de base A partir da data	Data em que você deseja que o período de linha de base comece. As datas de linha de base são para campanhas anteriores ou qualquer período que você queira estabelecer como linha de base para comparar com os dados da campanha. A data de início da linha de base pode ser: • Antes do início da campanha. • A data em que a campanha começa. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de linha de base termine. A data de término pode ser: • Depois que a campanha terminar. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data antes do término da campanha. **Nota:** Selecione o link relacionado **Calcular linha de base** para ver rapidamente quais são seus dados históricos para os intervalos de datas selecionados. Se o cálculo não mostrar dados, você poderá expandir o intervalo de datas.

7. No campo **Tipo de avaliação** do formulário Objetivo de sucesso da campanha, selecione **Relativo à campanha**.
8. No formulário **Objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

Guia Critérios de avaliação

Campo	Descrição
Quantidade de deslocamento de data	Número de dias, semanas ou meses em que você deseja coletar dados de campanha antes e depois do valor selecionado no campo **Data da campanha**.
Unidades de deslocamento de data	Unidade de medida de tempo que você deseja definir como o período para avaliar os dados da campanha. Os valores que você pode selecionar são: • Dias • Semanas • Meses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de deslocamento de data	Valor que indica a quantidade de deslocamento de data e as unidades coletam dados antes e depois desses valores.
Campo da data de campanha	Datas ou horas associadas a uma campanha que o período de avaliação usa para coletar dados.

9. Selecione a guia **Destino**.
10. No formulário **Objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

Guia Destino

Campo	Descrição
Valor de meta	Aparece somente quando você seleciona Contagem de meta somente no campo Tipo de avaliação. O número de casos desviados ou criados que você deseja para sua campanha.
Direção	Identifica os dados com base no tipo de objetivo de sucesso selecionado. Os valores são: • Maximizar: ação da unidade • Minimizar: desvio Aparece somente quando você seleciona os tipos de avaliação Intervalo de datas e Relativo à campanha.
Percentagem	Percentual de casos desviados ou criados que você direciona para sua campanha.

11. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
    Depois que o trabalho programado Experiências de conteúdo: Avaliar objetivos de sucesso da campanha é executado (diariamente por padrão), a contagem de base e a contagem do período de avaliação são preenchidas.

Exibir metas de campanha

Use metas de campanha para exibir uma lista de funcionários que sua campanha destinou, o status deles e a data em que foram adicionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Metas da campanha**.
2. Selecione uma campanha publicada.
   A lista de destino da campanha aparece com a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha à qual o usuário está atribuído e se a campanha está ativa.

Criar uma campanha

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Primeiro, você cria uma campanha definindo um título, estado, público, horas de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova a inscrição aberta para benefícios de saúde, direcionada a novos contratados e seja executada durante o período de inscrição aberta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de registro de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. Este campo é definido automaticamente como rascunho. Depois de associar o conteúdo e as fases à campanha, o botão **Publicar** será exibido.
Público	Público que exibirá o conteúdo de uma campanha. Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público-alvo da campanha. Para obter mais informações, consulte Criar um público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Depois que uma campanha estiver no estado Publicado, você não poderá adicionar usuários. Para adicionar novos usuários a uma campanha publicada, clique no botão **Editar campanha**. Ou acesse o conteúdo específico de uma campanha e use o campo **Refinar público**. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo para uma campanha.
Aprovadores	Usuários responsáveis pela aprovação do conteúdo antes que a campanha seja publicada. Quando você clica no ícone Pesquisar usando lista, somente usuários com a função de Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos. Para enviar notificações aos aprovadores, selecione **Publicar com aprovação**. Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Notificações e modelos de e-mail . **Nota:** Se você selecionar **Sim** na propriedade *sn_ca.all_must_approve*, todos os aprovadores deverão aprovar antes que a campanha seja publicada. Se você selecionar **Não**, apenas um aprovador será necessário.
Hora de início (aaaa-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha deve ser iniciada. **Nota:** Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término (aaaa-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha deve terminar.
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	executado uma vez após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado. Marque a caixa para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** seja executado. Quando sua campanha é reavaliada, ela remove ou adiciona usuários, dependendo dos critérios de público atuais.
Frequência de reavaliação	A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* com base no valor inserido aqui. Este campo aparece somente depois que você marca a caixa de seleção **Reavaliar campanha**. Este campo permite substituir o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de campanha** na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Acompanhamento em	Opção para capturar análises para sua campanha. Para obter mais informações sobre análise de campanha, consulte Análise de conteúdo. Este campo aparece somente quando um perfil de acompanhamento é selecionado no campo **Perfil de acompanhamento**.
Perfil de acompanhamento	Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análises. Os perfis determinam quais dados capturar para análise de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique no ícone Pesquisar usando lista e selecione o perfil de acompanhamento que você deseja usar.

4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.

O que Fazer Depois

Selecione **Clonar campanha** para copiar a campanha, os pacotes ou fases e o conteúdo. A clonagem economiza tempo ao criar uma nova campanha se as informações da campanha original puderem ser usadas em uma nova campanha.

Selecione **Avançar** ou a guia **Programação de conteúdo** para exibir a **programação de conteúdo** e acessar a **biblioteca de conteúdo**, as fases e o conteúdo da campanha.

Selecione a guia **Visualização do portal** para mostrar o conteúdo que você deseja exibir em sua campanha. Você pode usar filtros para determinar o que deseja visualizar no portal ou no conteúdo único. Para obter mais informações, consulte Visualizar seu portal e Visualizar conteúdo único.

Depois de concluir todas as partes de uma campanha, clique no botão **Publicar**.

Nota: Para iniciar sua campanha imediatamente, certifique-se de que a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) esteja definida como **Sim**. Isso funciona para campanhas que têm data e hora de início no passado ou na hora da publicação. A alteração desta propriedade do sistema é recomendada para campanhas que têm como meta menos de 100.000 usuários.

A regra de negócio Acionar fluxo de trabalho publicado de campanha é executada e os trabalhos agendados são ignorados. A guia Metas da campanha é preenchida com o público-alvo e o conteúdo é entregue. Existem vários estados que aparecem depois que você publica sua campanha com a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) está definida como **Sim**. Os estados são:

- Público-alvo: o público-alvo está em processo de criação/definição.
- Adicionar conteúdo de campanha fora do portal: conteúdo de e-mail, SMS, push e tarefas pendentes estão sendo adicionados e prontos para serem distribuídos.
- Entrega de conteúdo: o público e o conteúdo foram definidos e estão no processo de entrega de conteúdo.

Os outros trabalhos agendados relacionados à reavaliação de uma campanha e frequência não são afetados por esta propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.

A publicação de uma campanha antes da data de início permite que os trabalhos agendados adicionem usuários à campanha e criem e programem o conteúdo da campanha.

As metas da campanha mostram uma lista de usuários atribuídos a uma campanha após a execução do trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O botão **Publicar** aparece somente quando pelo menos um pacote ou fase com conteúdo está anexado à campanha, a um título e a uma hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

Criar conteúdo para uma campanha

Existem diferentes locais onde você pode criar conteúdo. Você pode criar conteúdo a partir de uma campanha, pacote/fase ou diretamente de **Gerenciar conteúdo** em Experiências de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**.
   Você também pode criar conteúdo a partir de:
   - A lista relacionada **ao conteúdo de campanha** de uma campanha
   - Selecione **Criar novo** na coluna da biblioteca de conteúdo depois de selecionar o . Para obter mais informações, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Título	O título que você inseriu no formulário **de conteúdo pendente**. Este campo só aparece quando você seleciona conteúdo que tem um tipo de conteúdo de: ◦ Botão Concluir ◦ Assinatura eletrônica ◦ Reproduzir vídeo ◦ Link de exibição Esses são todos os tipos de conteúdo pendente que solicitam que o usuário conclua uma tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Como criar comunicações do funcionário.
Conteúdo	O conteúdo que você deseja que apareça em sua campanha. Selecione o ícone **Pesquisar usando lista** e selecione o conteúdo na lista. O conteúdo que você deseja selecionar já deve ter sido criado para que você possa adicioná-lo a uma campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para obter mais informações, consulte Como criar comunicações do funcionário.
Prazo	Atribui uma data em que um funcionário deve concluir a tarefa pendente. Adicionar uma data de vencimento permite que você envie uma tarefa pendente e substitua o pacote de campanha ou a data de término da fase. **Nota:** Aparece somente para conteúdo que tem um tipo de conteúdo de tarefa pendente.
Página	Filtra instâncias de widget para a página selecionada. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis na lista de seleção **Instância de widget**. Você pode abrir o registro da página e selecionar o botão **Testar** para exibir a página. **Nota:** Aparece somente quando **Conteúdo do portal** ou **Conteúdo com estilo** é o tipo de conteúdo selecionado.
Instância de widget	A instância de widget Central do funcionário. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas é exibida quando você seleciona uma página na lista de seleção **de página**. **Nota:** Aparece somente quando **Conteúdo do portal** ou **Conteúdo com estilo** é o tipo de conteúdo selecionado.
Taxonomia	Filtra os tópicos para os quais você pode programar seu conteúdo. A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários.

Tradução automática

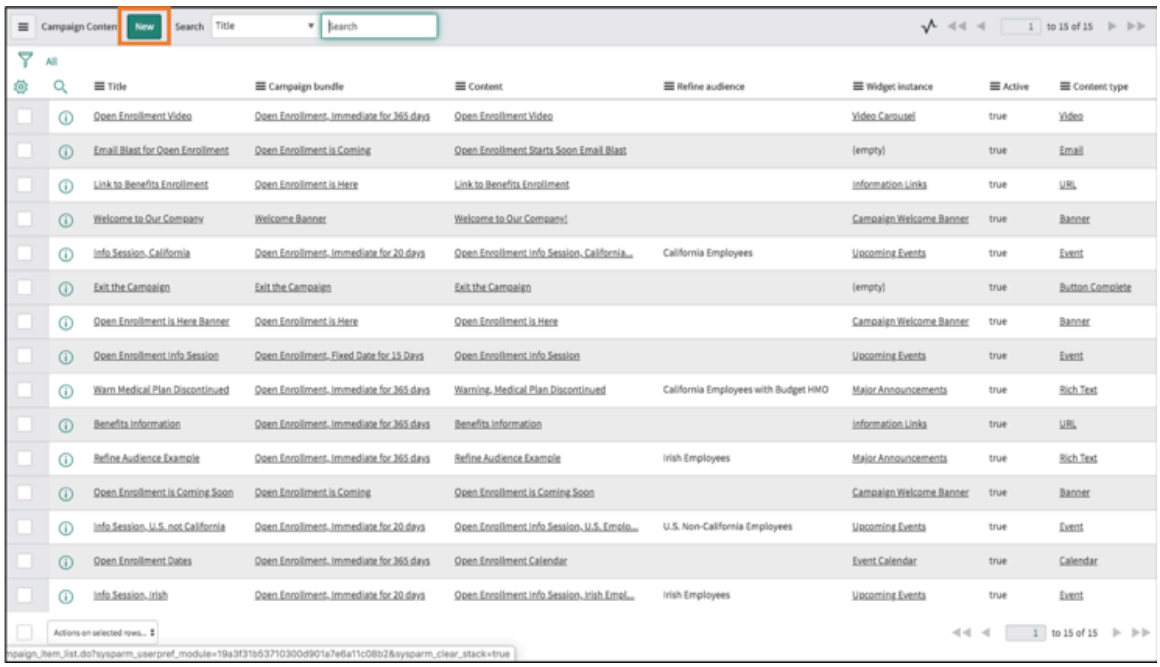
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para poder agrupar tópicos específicos em cada um. Para que este campo apareça, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Escolhas para a entrada de dicionário da tabela Categoria da página. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela . Para obter mais informações sobre taxonomia para Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário. Para que os tópicos secundários apareçam no seu Central do funcionário, você deve adicioná-los ao formulário Portal em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um portal .
Tópico	Os tópicos em que você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia. Somente tópicos associados a uma página/modelo específico são exibidos. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) é definida como **Sim**, a propriedade do tópico é habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: ◦ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. ◦ Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico. ◦ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo restrito atribuído a um tópico, mas não podem editar ou excluir o tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

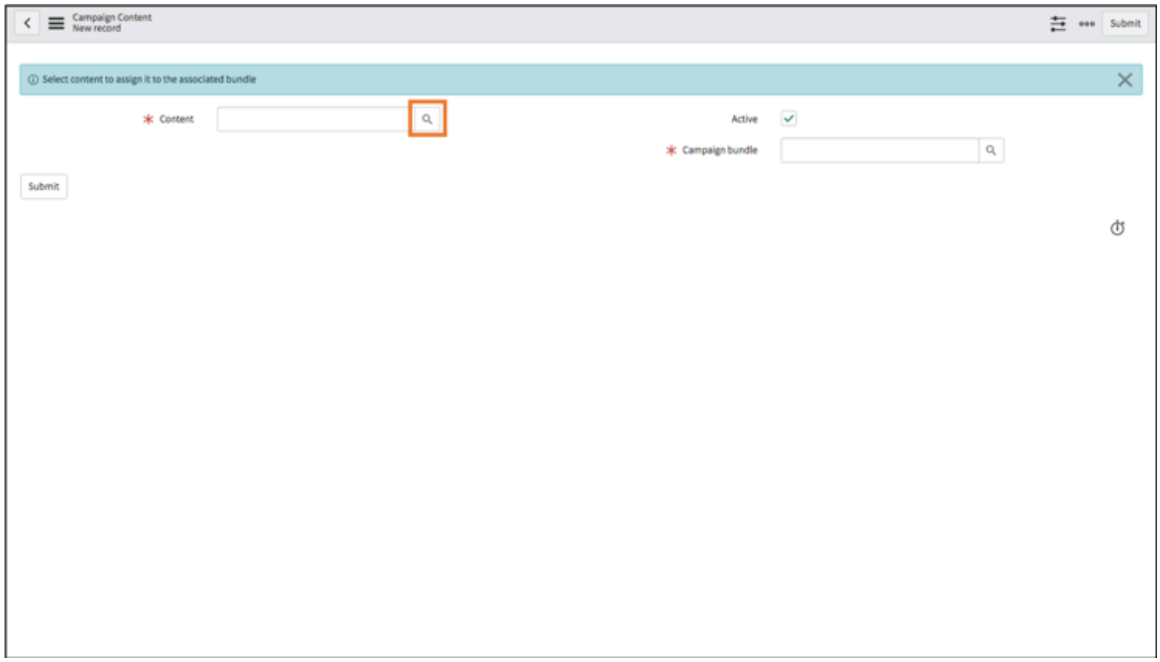
Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo e Criar e associar tópicos.
Terminar campanha ao concluir	Remove funcionários da campanha após a conclusão da tarefa pendente.
Ativo	Indica que o conteúdo de tarefas pendentes está ativo e disponível para uso.
Pacote da campanha	O pacote ou fase da campanha ao qual você deseja que o conteúdo pertença.
Refinar público	Restringe o público selecionado no nível da campanha. A seleção de um público existente cria um subconjunto do público original.
Descrição	Descrição do conteúdo pendente.



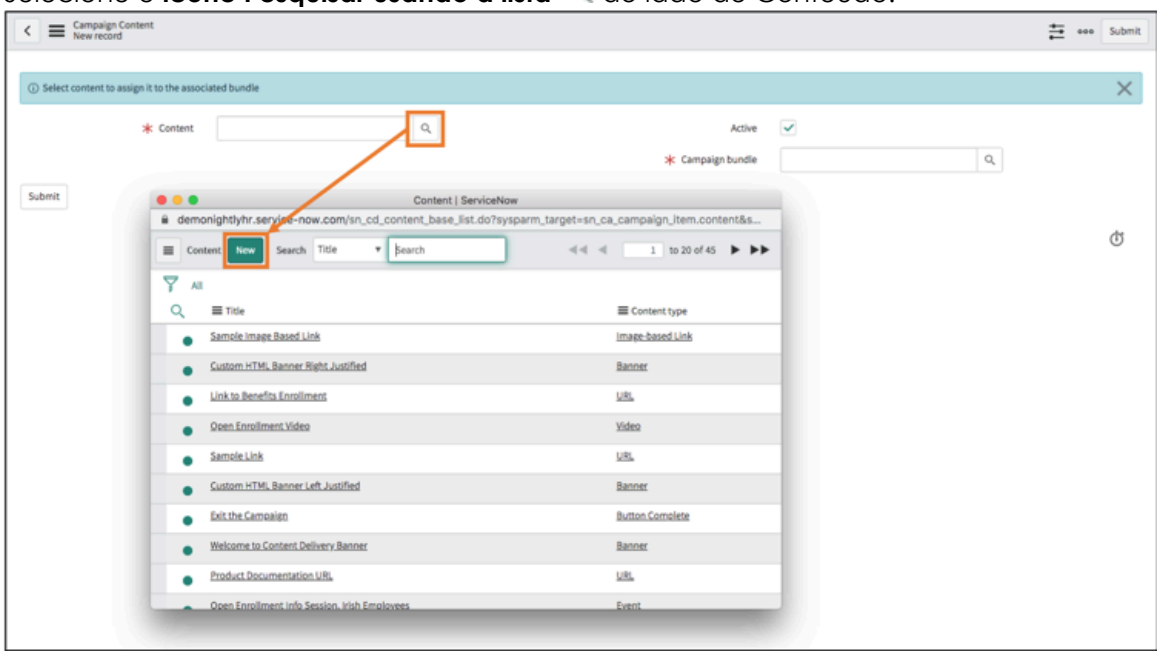
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



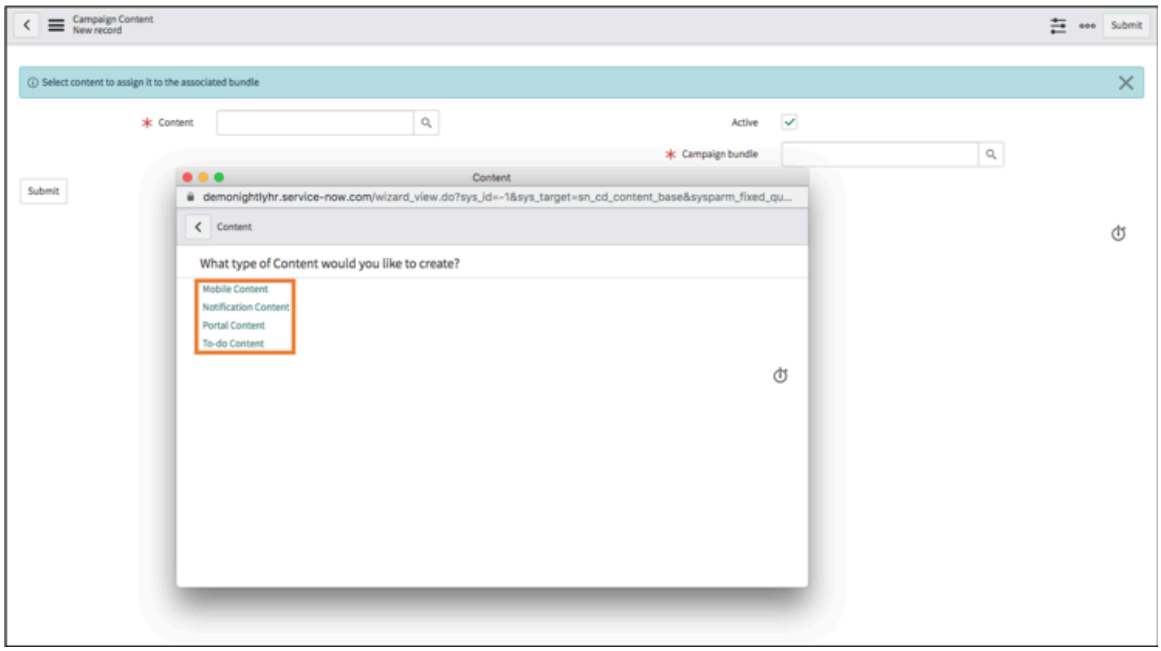
3. Selecione o **ícone Pesquisar usando a lista** ao lado de Conteúdo.



4. Selecione o conteúdo existente ou **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione o tipo de conteúdo.

Tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Conteúdo para Dispositivos Móveis	Faixas de comunicado que você pode enviar para os dispositivos móveis do funcionário. A faixa pode ser uma imagem vinculada ao conteúdo do seu Central do funcionário ou do Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo móvel, consulte Configurar conteúdo móvel.
Conteúdo da notificação	Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou por push para os dispositivos móveis deles. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
Conteúdo do portal	Conteúdo que aparece no seu Central do funcionário ou no Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo de portal, consulte Conteúdo do portal.
Conteúdo de tarefas	Conteúdo que atribui tarefas a seus funcionários e pode ser enviado por e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de conteúdo	Descrição
	mail, SMS ou publicado em seu Central do funcionário ou Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo de tarefas pendentes, consulte Criar conteúdo de tarefas pendentes.

6. Clique em **Enviar**.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para permanecer no formulário.
8. Ou clique em **Enviar** ou em Atualizar e retorne à lista.

O que Fazer Depois

Como você anexou seu conteúdo a um pacote ou fase, você pode iniciar sua campanha clicando em **Publicar** na campanha. Publicar aparece somente quando pelo menos um pacote com conteúdo está anexado à campanha e a campanha tem um título e uma hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

Depois que o trabalho de programação **Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha** é executado, a guia **Metas da campanha** mostra funcionários específicos que fazem parte do público refinado para o conteúdo da campanha.

Clique em **Editar campanha** para pausar a campanha e fazer edições no conteúdo, público ou duração.

Clique em **Cancelar campanha** para desativar todo o conteúdo não entregue (incluindo notificações) para um público programado. Você não pode reverter esta etapa. O cancelamento de uma campanha que já foi iniciada desativa todo o conteúdo não entregue e você não pode reiniciá-lo.

Clique em **Desativar conteúdo** para remover o conteúdo de uma campanha. O conteúdo não aparece para usuários que ainda não o exibiram.

Criar pacotes/fases de campanha

Use as fases da campanha para agrupar o conteúdo da campanha em uma campanha. Este processo permite que você determine quando o conteúdo estará disponível para seus funcionários e por quanto tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo de campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho da fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Fases da campanha**.
2. Clique em **Nova**.

Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	O nome do pacote de campanha.
Campanha	A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para permanecer no formulário Pacote de campanha.
4. Ou clique em **Enviar** ou **em Atualizar** e retorne à lista Campanha.

O que Fazer Depois

Quando uma campanha está no estado Editar, você pode editar os pacotes de campanha. Você também pode clicar em **Desativar pacote** para remover o pacote da campanha. A desativação remove o conteúdo da campanha, mas permanece visível para os usuários existentes.

Quando uma campanha está no estado **de Edição**, você também pém pode adicionar novos pacotes de campanha e conteúdo de campanha para públicos correspondentes.

Editar uma campanha publicada

Se você precisar fazer mudanças em uma campanha publicada, revise essas informações para entender suas opções. A edição de uma campanha pausa a campanha; qualquer conteúdo que ainda não esteja disponível será suspenso até que a campanha seja publicada novamente. A campanha, os pacotes de campanha e o conteúdo da campanha são editáveis.

Revise a seção que se aplica à sua situação:

Opções de edição de campanha publicada

Tipo de edição	Informações
Editar ou adicionar novo conteúdo de campanha	Adicione novo conteúdo e modifique o conteúdo existente enquanto a campanha está visível para o público. Clique em **Editar campanha**.
Editar fase/pacote de campanha	Edite o nome e os detalhes da fase/pacote, como a hora de início. Clique em **Editar campanha**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

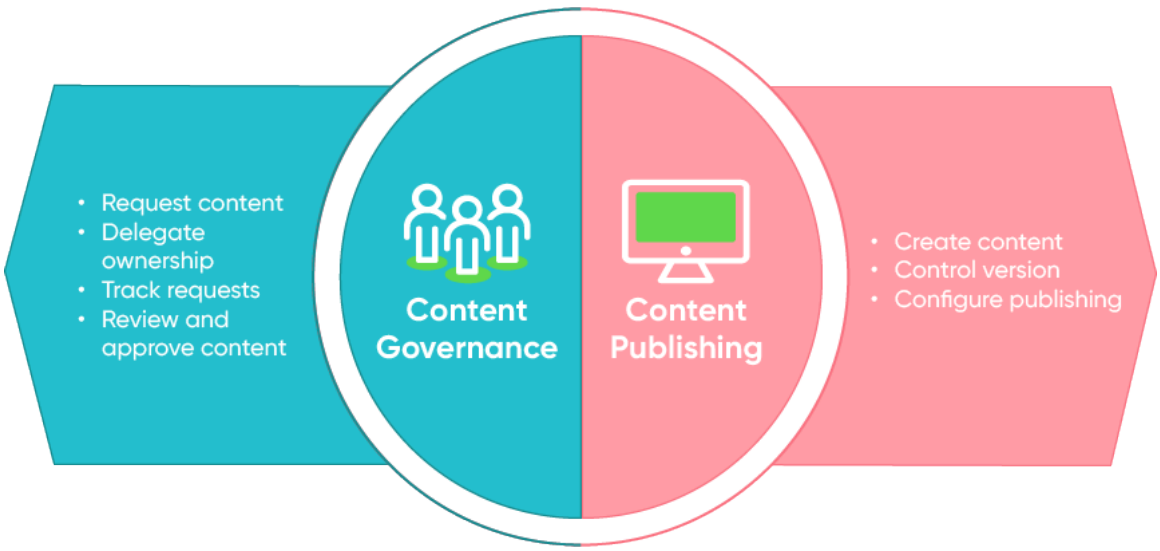
Opções de edição de campanha publicada

Tipo de edição	Informações
	Nota: Você não pode mudar o tipo de gatilho do pacote de campanha publicado.
Adicionar nova fase/pacote de campanha	Adicione uma nova fase/pacote de campanha a uma campanha publicada. Clique em **Editar campanha**
Adicionar ou remover usuários do público	Modifique o público da campanha ou refine o público para conteúdo específico. Clique em **Editar campanha**.
Pausar uma campanha	Pausar uma campanha para suspender conteúdo não entregue. Depois de publicar a campanha, o conteúdo alterado é entregue aos usuários que não viram o conteúdo publicado originalmente. Clique em **Editar campanha**.
Cancelar uma campanha	O cancelamento de uma campanha desativa o conteúdo não entregue. Clique em **Cancelar campanha** na página Campanha.

Como gerenciar solicitações de conteúdo

Governança de conteúdo O fornece uma maneira simplificada para os funcionários solicitarem a criação de conteúdo, acompanhar o andamento, visualizar o conteúdo e aprová-lo antes de ser publicado.

Governança de conteúdo se integra com Publicação de conteúdo para fornecer aos gerentes e administradores de conteúdo uma maneira eficiente de atender e gerenciar solicitações de conteúdo. Os gerentes e administradores de conteúdo podem exibir essas solicitações, atribuí-las a um criador de conteúdo, revisar o conteúdo, aprovar ou fazer sugestões e publicar o conteúdo para disponibilizá-lo aos funcionários.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da Governança de conteúdo

Solicitação de conteúdo

Uma solicitação de conteúdo é um registro gerado pelo sistema que rastreia o status da solicitação de conteúdo de um funcionário e facilita o fluxo de trabalho da Governança de conteúdo.

Item da solicitação de conteúdo

Um item de solicitação de conteúdo fornece detalhes adicionais sobre a solicitação de conteúdo e o tipo de conteúdo a ser criado. Você pode ter vários itens de solicitação de conteúdo associados a uma solicitação de conteúdo.

Os itens da solicitação de conteúdo também fornecem um status ou estado do conteúdo que está sendo criado.

Revisores

Por padrão, o funcionário que fez a solicitação de conteúdo também é responsável pela aprovação do conteúdo para publicação. O solicitante ou gerente pode selecionar revisores adicionais.

Grupos de atribuição

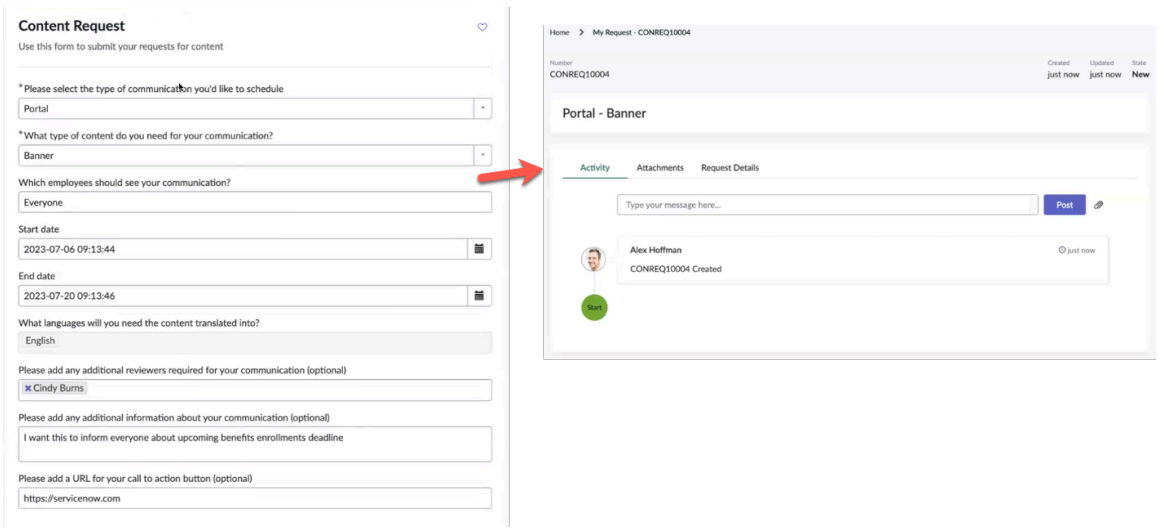
Um grupo de atribuição é um grupo de usuários que recebe a solicitação de conteúdo. Governança de conteúdo inclui dois grupos de atribuição prontos para uso: Administrador de conteúdo e Gerenciador de conteúdo, que contêm os usuários com essas funções. Para configurar um novo grupo de atribuição, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição

Visão geral do processo de solicitação de conteúdo

A visão geral do processo a seguir fornece uma compreensão de alto nível de como os funcionários e as equipes de produção de conteúdo usam Governança de conteúdo.

Etapa 1: solicitar conteúdo

Um usuário preenche o formulário de solicitação de conteúdo, fornecendo detalhes sobre o conteúdo necessário. Depois que o usuário envia o formulário, o sistema cria um registro de solicitação de conteúdo, no qual o usuário pode adicionar comentários e anexar arquivos.



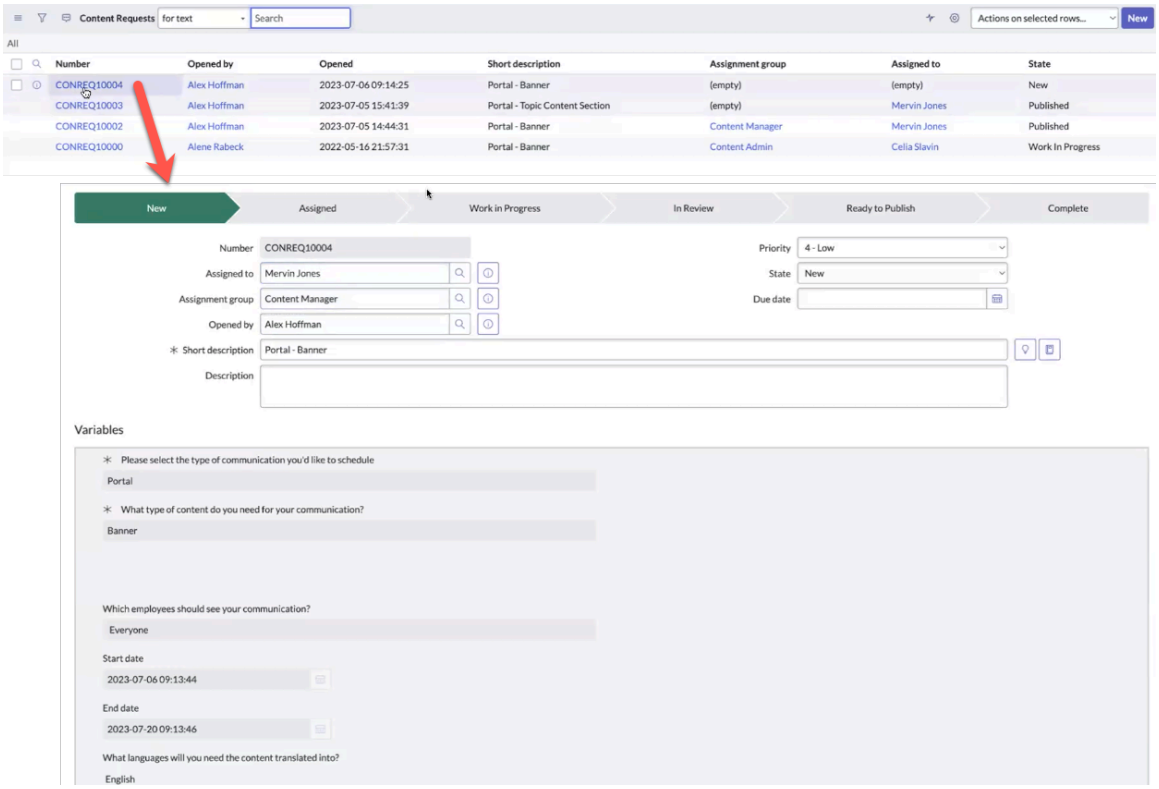
Solicitação de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa 2: a solicitação de conteúdo é criada e atribuída

O gerente de conteúdo abre o registro de solicitação de conteúdo para revisar os detalhes da solicitação e atribuí-la a um funcionário responsável pela criação de conteúdo.



Acompanhamento de solicitações de conteúdo

Atribuir solicitação de conteúdo ao criador de conteúdo

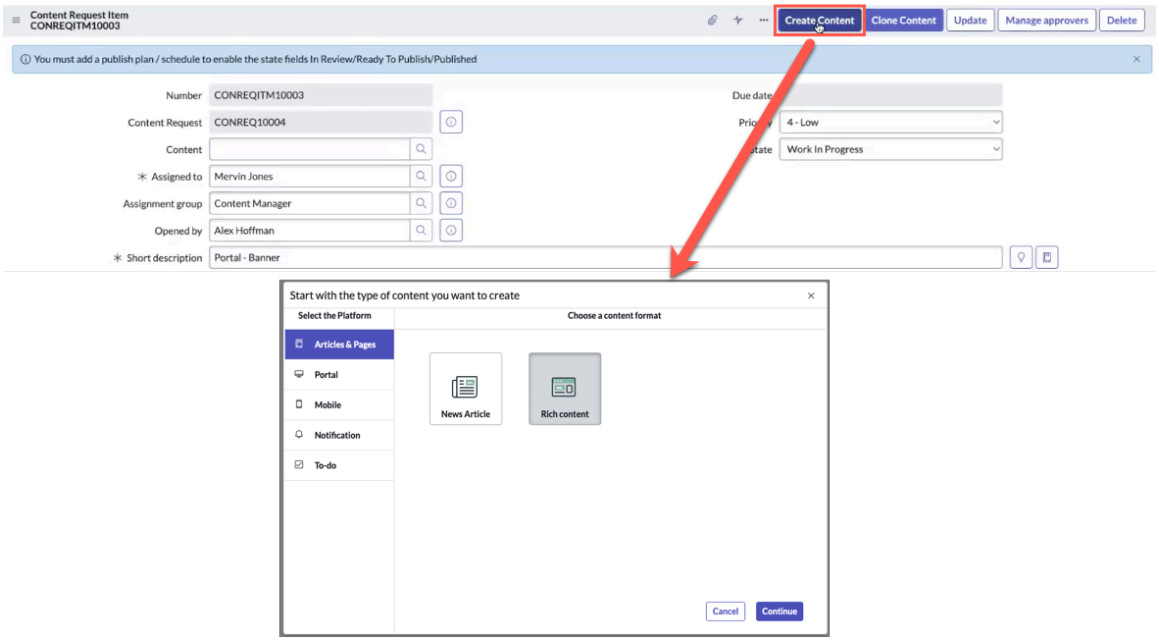
Etapa 3: o conteúdo é criado e programado

Depois que a solicitação é atribuída a um gerente de conteúdo e a solicitação de conteúdo é atualizada para o estado **Trabalho em andamento**, o gerente de conteúdo pode criar conteúdo na biblioteca de conteúdo diretamente da página de solicitação. Isso associa o conteúdo à solicitação de conteúdo para fins de acompanhamento.

Nota: O conteúdo só pode ser associado a uma solicitação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

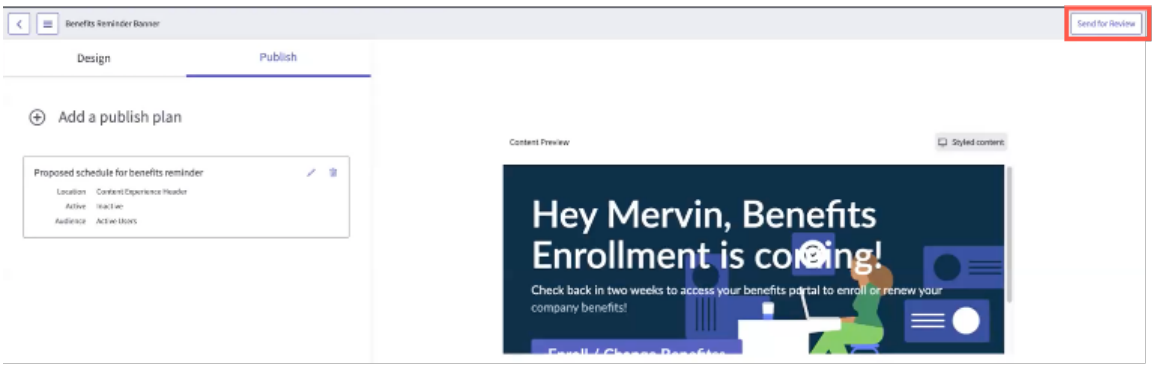


Criação de conteúdo por meio da Governança de conteúdo

Etapa 4: o conteúdo é enviado ao solicitante para revisão

Quando o criador do conteúdo termina, ele envia o conteúdo ao solicitante para revisão. O conteúdo deve ser associado a um plano de publicação antes de ser enviado para revisão.

Nota: Quando um registro de solicitação de conteúdo está no estado Revisão, o conteúdo associado é bloqueado para impedir edições adicionais.



Etapa 5: o conteúdo é revisado e aprovado

O solicitante recebe a solicitação de revisão como uma nova tarefa no portal e por meio de notificação por e-mail. O solicitante de conteúdo e quaisquer aprovadores adicionais fazem o seguinte:

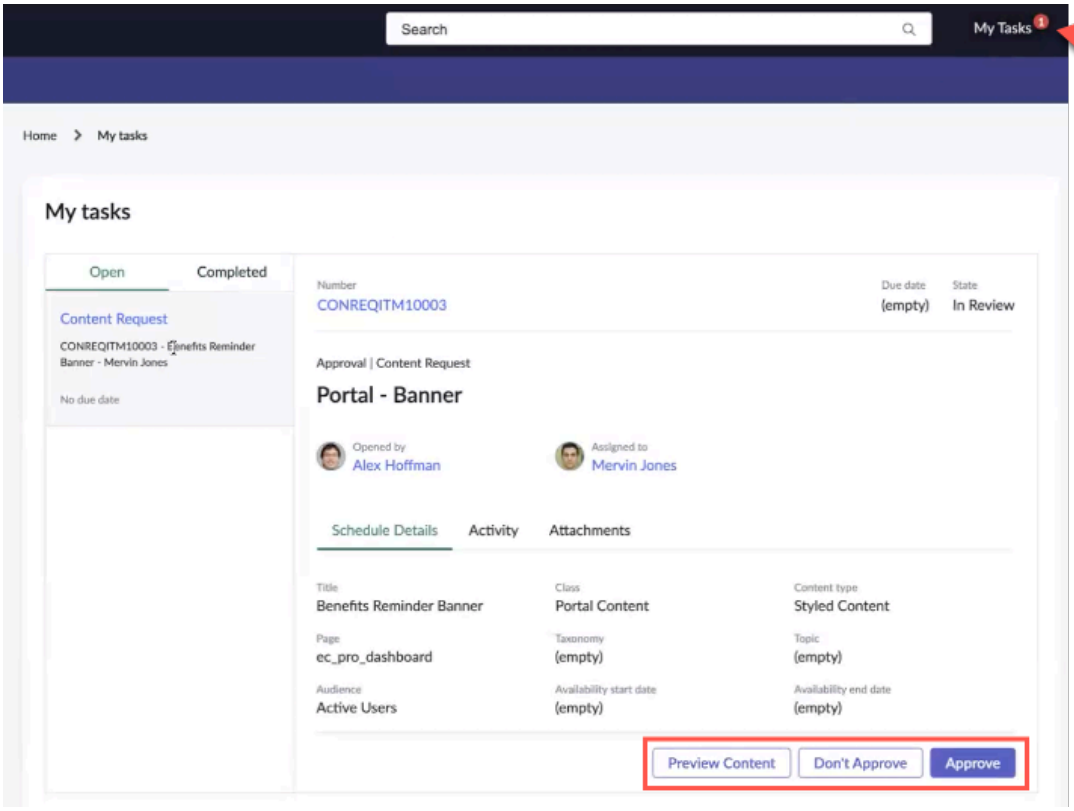
- Revisar o conteúdo

  Nota: Somente conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados

- Sugerir edições ou mudanças
- Aprovar o conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como visualizar e aprovar um item da solicitação de conteúdo

Etapa 6: o conteúdo é publicado

Depois que o criador de conteúdo implementa qualquer feedback e o conteúdo é aprovado, o conteúdo é publicado com base no plano de publicação configurado.

Solicitação de conteúdo

Governança de conteúdo fornece várias maneiras para os funcionários solicitarem que o conteúdo seja criado para comunicações com funcionários e para a equipe de conteúdo da sua empresa esclarecer a solicitação e atribuir a solicitação aos membros da equipe.

Depois que uma solicitação de conteúdo é criada, Governança de conteúdo fornece a capacidade de rastrear a solicitação, revisar o conteúdo criado a partir da solicitação, aprová-lo e publicá-lo.

Existem várias maneiras de seus funcionários solicitarem a criação de conteúdo:

Central do funcionário - Pro

Os funcionários podem usar o item do catálogo Solicitação de conteúdo do Central do funcionário - Pro. Sua empresa decide onde Central do funcionário - Pro ele aparece. Qualquer funcionário que tenha acesso a Central do funcionário - Pro pode solicitar conteúdo.

Catálogo de serviços

Os funcionários podem solicitar conteúdo do Catálogo de serviços da mesma forma que solicitam conteúdo do Central do funcionário - Pro.

Formulário de solicitação de conteúdo

Usado principalmente pela equipe de conteúdo para criar uma solicitação de conteúdo quando a solicitação original foi feita verbalmente ou por meio de outro método. O formulário **de solicitação de conteúdo** permite que a equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conteúdo crie a solicitação e rastreie, revise, aprove e publique o conteúdo criado a partir da solicitação.

Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro

Os funcionários que têm acesso ao Central do funcionário - Pro podem solicitar que o conteúdo seja desenvolvido para distribuição a outros funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você pode usar a taxonomia unificada para vincular o conteúdo da solicitação a um tópico para que a solicitação possa ser acessada na página Tópico. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo**.
   Sua empresa decide onde Central do funcionário isso aparece.

   Nota: Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos no formulário **de solicitação de conteúdo**.

Campo	Descrição
*Selecione o tipo de comunicação que você deseja programar	Como você deseja que seu conteúdo seja comunicado. Suas escolhas são: ◦ Portal ◦ Celular ◦ Tarefa Pendente ◦ Outro
*De que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação?	O tipo de conteúdo que você deseja comunicar. O tipo de conteúdo depende do tipo de comunicação selecionado no campo acima. As suas escolhas para o Portal são: ◦ Faixa ◦ Vídeo ◦ Seção de conteúdo do tópico ▪ Qual é a página de Tópico desejada? Este campo aparece quando você seleciona a Seção de conteúdo do tópico. ▪ Insira a página do tópico em que você deseja que o conteúdo solicitado apareça. ◦ Outro As opções para Dispositivo móvel são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Faixa ◦ Vídeo As opções de tarefas pendentes são: ◦ Clique em um botão ◦ Exibir um vídeo ◦ Clique em um link ◦ Assinar um documento As opções para Outro são: ◦ E-mail ◦ Mensagem SMS ◦ Outro **Nota:** O Gerenciador de conteúdo deve definir o que significa selecionar Outro/Outro. Por exemplo, ele pode ser usado para outro tipo de comunicação pessoal, como o bate-papo da empresa.
Qual é a página de Tópico desejada?	Insira a página do tópico em que você deseja que seu conteúdo apareça. Este campo aparece somente quando você seleciona **Seleção de conteúdo de tópico** no menu suspenso **Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação**. Para obter mais informações, consulte Páginas de tópicos dinâmicos.
Quais funcionários devem ver sua comunicação?	Para quem você deseja que seu conteúdo seja direcionado. Você pode direcionar seu conteúdo para todos os funcionários ou para o específico que quiser. Por exemplo, talvez você queira que seu conteúdo esteja disponível somente para funcionários que trabalham e residem nos EUA e têm conteúdo diferente para funcionários fora dos EUA. Você também pode ter seu conteúdo e comunicação direcionados a funcionários, grupos, divisões, funções específicas ou cargos específicos.
Data de início	A data em que você deseja que o conteúdo seja disponibilizado.
Data de término	A data em que você deseja que sua comunicação seja interrompida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Para quais idiomas você precisará traduzir o conteúdo?	Os idiomas em que você deseja que seu conteúdo seja criado e disponibilizado para o público. **Nota:** Os idiomas disponíveis dependem do que sua empresa instalou.
Adicione quaisquer revisores adicionais necessários para sua comunicação (opcional)	Clique no campo e selecione as pessoas que você deseja revisar e aprovar o conteúdo criado a partir da sua solicitação. Quando as aprovações são necessárias e o item da solicitação de conteúdo é movido para o estado **Em revisão**, a solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** para os revisores e aprovadores. O conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou não aprovado.
Adicione mais informações sobre sua comunicação (opcional)	Detalhes que podem esclarecer o que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.
Adicione um URL para o botão de call-to-action (opcional)	Um link de URL que você deseja que seu público selecione se estiver solicitando conteúdo de tarefa pendente, pesquisa ou qualquer tipo de ação.
Adicionar anexos	Todos os arquivos que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.

4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado e o que você pode usar para rastrear, revisar e aprovar o conteúdo solicitado. Você pode exibir sua solicitação em **Minhas solicitações**.

Solicitar conteúdo usando o Catálogo de serviços

Funcionários que têm acesso a Catálogo de serviços podem solicitar conteúdo do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Serviços**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo**.

   Nota: Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos no formulário **de solicitação de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
*Selecione o tipo de comunicação que você deseja programar	Como você deseja que seu conteúdo seja comunicado. Suas opções são: ◦ Portal ◦ Celular ◦ Tarefa Pendente ◦ Outro
*De que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação?	O tipo de conteúdo que você deseja comunicar. O tipo de conteúdo depende do tipo de comunicação selecionado no campo acima. As suas escolhas para o Portal são: ◦ Faixa ◦ Vídeo ◦ Seção de conteúdo do tópico ▪ Qual é a página de Tópico desejada? Este campo aparece quando você seleciona **a Seção de conteúdo do tópico**. ▪ Insira a página do tópico em que você deseja que o tópico solicitado apareça. ◦ Outro As opções para Dispositivo móvel são: ◦ Faixa ◦ Vídeo As opções de tarefas pendentes são: ◦ Clique em um botão ◦ Exibir um vídeo ◦ Clique em um link ◦ Assinar um documento As opções para Outros são: ◦ E-mail ◦ Mensagem SMS **Nota:** Requer integração com Notify. Para obter mais informações, consulte Notify .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Outro **Nota:** O Gerenciador de conteúdo deve definir o que significa selecionar Outro/Outro. Por exemplo, ele pode ser usado para outro tipo de comunicação pessoal, como o bate-papo da empresa.
Qual é a página de Tópico desejada?	Insira a página do tópico em que você deseja que seu conteúdo apareça. Este campo aparece somente quando você seleciona **Seleção de conteúdo de tópico** no menu suspenso **Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação**. Para obter mais informações, consulte .
Quais funcionários devem ver sua comunicação?	Para quem você deseja que seu conteúdo seja direcionado.
Data de início	A data em que você deseja que o conteúdo seja disponibilizado.
Data de término	A data em que você deseja que sua comunicação seja interrompida.
Para quais idiomas você precisará traduzir o conteúdo?	Os idiomas em que você deseja que seu conteúdo seja criado e disponibilizado para o público. **Nota:** Os idiomas disponíveis dependem do que sua empresa assinou.
Adicione quaisquer revisores adicionais necessários para sua comunicação (opcional)	Selecione o ícone **cadeado** . Em seguida, selecione o ícone Pesquisar usando a lista . Selecione as pessoas que você deseja que revisem o conteúdo criado a partir da sua solicitação. Quando as aprovações são necessárias e o item da solicitação de conteúdo é movido para o estado **Em revisão**, a solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** para os revisores e aprovadores. O conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou rejeitado.
Adicione mais informações sobre sua comunicação (opcional)	Detalhes que podem esclarecer o que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicione um URL para o botão de call-to-action (opcional)	Um link de URL que você deseja que seu público selecione se estiver solicitando conteúdo de tarefa pendente, pesquisa ou qualquer tipo de ação.
Gerenciar anexos	Todos os arquivos que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.

4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado no formulário **de solicitação de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo.

Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo

A equipe de conteúdo usa o formulário **de solicitação de conteúdo** para criar uma solicitação de conteúdo quando a solicitação original foi feita verbalmente ou por meio de outro método fora de Governança de conteúdo. O formulário **de solicitação de conteúdo** permite que a equipe de conteúdo crie uma solicitação de conteúdo e atribua, rastreie, revise, aprove e publique conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cg.content_request_user

Quando um funcionário solicita conteúdo sem usar Catálogo de serviços ou Central do funcionário - Pro, seja verbalmente ou por outro método de comunicação, o formulário **de solicitação de conteúdo** pode ser usado por sua equipe de conteúdo para inserir a solicitação em Governança de conteúdo. Isso permite que a equipe de conteúdo rastreie, revise, aprove e crie uma solicitação de conteúdo.

O formulário **de solicitação de conteúdo** também pode ser usado pela equipe de conteúdo para delegar trabalho a outros membros da equipe e permitir que eles rastreiem a solicitação e trabalhem em toda a equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Criar nova solicitação**.
2. Preencha os campos do formulário de solicitação de conteúdo.

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo que identifica a solicitação de conteúdo. Este campo preenche previamente o número da solicitação de conteúdo e não pode ser editado e tem um prefixo CONREQ seguido por um número sequencial.
Atribuído a	A pessoa atribuída para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. **Nota:** Depois que o registro é salvo, um e-mail de notificação é enviado para a pessoa atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa Atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. Quando você insere um Atribuído a uma pessoa, essa pessoa aparece automaticamente como Atribuído a em um Item da solicitação de conteúdo. Se você deixar este campo em branco, Atribuído à pessoa em um item da solicitação de conteúdo também ficará em branco.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído para criar o conteúdo da solicitação de conteúdo. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa Atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Gerenciar grupos responsáveis . Quando você insere um grupo de atribuição neste campo, ele aparece automaticamente no campo **Grupo de atribuição** para um Item da solicitação de conteúdo. Você só pode inserir membros desse grupo no campo **Atribuído** a de um item da solicitação de conteúdo.
Aberto por	A pessoa que está solicitando a criação de conteúdo.
Prioridade	A urgência associada à solicitação de conteúdo. Suas opções são: ◦ 1- Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada ◦ 4 - Baixa ◦ 5 - Planejamento
Estado	O status da solicitação de conteúdo. ◦ Novo ◦ Atribuído ◦ Trabalho em andamento ◦ Em Revisão ◦ Pronto para publicar ◦ Publicado ◦ Cancelado(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo	A data em que a solicitação de conteúdo deve ser concluída.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da solicitação de conteúdo. O texto inserido aqui aparece por padrão na descrição resumida do item de conteúdo.
Descrição	Uma descrição mais longa da solicitação de conteúdo com mais detalhes.
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre a solicitação de conteúdo. As anotações de trabalho são úteis se informações adicionais forem necessárias do solicitante.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Você pode tornar essas informações visíveis para o solicitante marcando a caixa Comentários adicionais (visível para o cliente).

Quando uma solicitação de conteúdo é criada a partir de Central do funcionário - Pro ou do **Catálogo de serviços**, a seção **Variáveis** aparece com as informações inseridas dessas origens.

3. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, suas informações serão salvas e o formulário **de solicitação de conteúdo** permanecerá visível e a lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** será exibida. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo. Se você selecionar **Enviar**, o registro será salvo e você retornará à lista de **Solicitações de conteúdo**.

   Discutir

   Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, a janela **de discussão Iniciar uma barra lateral** é aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que será enviada aos participantes da discussão.

Editar um item da solicitação de conteúdo

Use o formulário **Item da solicitação de conteúdo** para fornecer detalhes sobre que tipo de conteúdo deve ser criado a partir de uma solicitação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Quando uma solicitação de conteúdo é enviada por meio do formulário **de solicitação de conteúdo** ou por meio do Central do funcionário, um item da solicitação de conteúdo é criado automaticamente e associado à solicitação de conteúdo.

Você pode editar um item da solicitação de conteúdo na lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo** de uma solicitação de conteúdo. Para adicionar mais itens da solicitação de conteúdo, selecione o botão **Novo**.

Você também pode acessar o formulário **Item da solicitação de conteúdo** selecionando uma solicitação de conteúdo nas listas **Atribuído a mim**, **Não atribuído**ou **Todas as solicitações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Minhas solicitações**.
2. Selecione a solicitação de conteúdo que contém o item da solicitação de conteúdo que você deseja editar.
   Para mais informações, confira Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo ou Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro.
3. Selecione o item da solicitação de conteúdo na lista relacionada **Itens da solicitação de conteúdo**.
   O item da solicitação de conteúdo é identificado pelo prefixo CONREQITM seguido por um número sequencial.
4. Preencha os campos no formulário Item da solicitação de conteúdo.

Campos	Descrição
Número	Um número exclusivo que identifica o item de conteúdo associado a uma solicitação de conteúdo.
Solicitação de conteúdo	Um número exclusivo que identifica a solicitação de conteúdo. Este campo preenche previamente o número da solicitação de conteúdo e não pode ser editado e tem um prefixo CONREQ seguido por um número sequencial.
Conteúdo	O nome do conteúdo para atender à solicitação de conteúdo. Selecione o ícone **Pesquisar usando lista** (e selecione o conteúdo que foi criado para atender à solicitação de conteúdo. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo, consulte Conteúdo do portal. Depois que o conteúdo for selecionado e você preencher os campos obrigatórios, poderá salvar o item da solicitação de conteúdo e programar o conteúdo a ser publicado. A lista relacionada **Conteúdo da programação** aparece depois de salvar o registro. Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.
Atribuído a	A pessoa atribuída para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. Este campo é necessário para mudar o estado para **Trabalho em andamento**. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa **Atribuída a** deverá ser um membro ou o grupo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: Quando uma pessoa é inserida no campo **Atribuído** a de uma solicitação de conteúdo, essa pessoa é inserida automaticamente neste campo quando: ◦ O campo **Atribuído a** está vazio. ◦ O campo **Atribuído a** não é inserido automaticamente quando: ▪ O campo **Grupo de atribuição** é diferente na solicitação de conteúdo e no item da solicitação de conteúdo. ▪ Quando o campo **Atribuído** a é inserido manualmente no item da solicitação de conteúdo. Inserir uma pessoa atribuída a no item da solicitação de conteúdo não substitui a pessoa atribuída a uma solicitação de conteúdo.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído para criar o conteúdo da solicitação de conteúdo. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa Atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Gerenciar grupos responsáveis . Quando um grupo de atribuição é inserido no campo **Grupo de atribuição** para uma Solicitação de conteúdo, ele aparece automaticamente neste campo.
Aberto por	A pessoa que está solicitando a criação de conteúdo. **Nota:** Quando o estado do item da solicitação de conteúdo é alterado para **Em revisão**, a pessoa **Aberto por** recebe uma notificação.
Prazo	A data em que a solicitação de conteúdo deve ser concluída.
Prioridade	A urgência associada à solicitação de conteúdo. Suas opções são: ◦ 1- Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	◦ 4 - Baixa ◦ 5 - Planejamento
Estado	O status da solicitação de conteúdo. ◦ Aberto ◦ Trabalho em andamento: uma pessoa atribuída a também deve ser inserida para mudar o estado para **Trabalho em andamento**. ◦ Em Revisão ▪ Depois que o item da solicitação de conteúdo for programado para publicação, o item da solicitação de conteúdo deverá ser alterado para **Em revisão**. É necessário adicionar um registro de Conteúdo da programação ao item da solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Em revisão**. ▪ Quando o Estado é alterado para **Em revisão**, uma notificação é enviada ao solicitante do conteúdo e cria uma tarefa pendente para o solicitante. ▪ Uma notificação e uma tarefa pendente também são criadas para todos os aprovadores associados ao item da solicitação de conteúdo. ▪ A notificação contém os detalhes da solicitação e um link para uma tarefa pendente que aparece no Central do funcionário para o Aberto pela pessoa ou o solicitante do conteúdo. Na Tarefa pendente, há botões para visualizar e revisar o conteúdo. ▪ Quando o solicitante do conteúdo revisa e aprova o conteúdo, o botão **Pronto para publicar** aparece na página **de tarefas pendentes**. ◦ Pronto para publicar ▪ Selecionar o botão **Pronto para publicar** indica que o solicitante do conteúdo aprovou o conteúdo. ▪ É necessário adicionar um registro de Conteúdo da programação ao item da solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Pronto para publicar**. ◦ Publicado ▪ Depois que a solicitação de conteúdo tiver sido definida como **Pronto para Publicar**, o gerenciador de conteú-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	do poderá mudar o estado para **Publicado**. ▪ Depois que o estado é alterado para **Publicado**, todos os itens de conteúdo são programados para publicação e ficam disponíveis para seus funcionários quando a data de início de disponibilidade do **Conteúdo da programação** é atingida. ▪ É necessário adicionar um registro de Conteúdo da programação ao item da solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Publicado**. ◦ Cancelado(a) ▪ Cancela o item da solicitação de conteúdo. ▪ Todos os registros associados ao item da solicitação de conteúdo são retidos e ainda podem ser revisados após o cancelamento.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da solicitação de conteúdo. O texto inserido aqui aparece por padrão na descrição resumida do item de conteúdo.
Descrição	Uma descrição mais longa da solicitação de conteúdo com mais detalhes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Você pode tornar essas informações visíveis para o solicitante marcando a caixa Comentários adicionais (visível para o cliente).

5. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.
   Se você selecionar **Salvar**, o formulário Item da solicitação de conteúdo continuará a ser exibido e você poderá programar o conteúdo a ser publicado. Selecionar **Atualizar** leva você de volta ao formulário **de solicitação de conteúdo**.
6. Para programar conteúdo, selecione **Novo** na lista relacionada **Programar conteúdo**.
   Para obter mais informações sobre como programar conteúdo, consulte Publicando conteúdo.

Lista relacionada de aprovadores

A lista relacionada **de Aprovadores** aparece na parte inferior do formulário **Item da solicitação de conteúdo**. Uma lista de aprovadores aparece com o estado associado e a pessoa **Aberto por** aparecendo automaticamente.

Use o botão **Gerenciar aprovadores** para adicionar ou remover aprovadores.

O estado atual de cada aprovador é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ainda não solicitado: o conteúdo não está pronto para revisão.

  Nota: Este estado evita que uma aprovação apareça na lista de tarefas pendentes de um aprovador até que o estado seja alterado para Solicitado.

- Solicitado: a aprovação foi enviada ao usuário. A solicitação aparece na lista de tarefas pendentes de um aprovador.
- Aprovado: o conteúdo foi aprovado pelo aprovador. Após a aprovação, o estado do item da solicitação de conteúdo é movido para **Pronto para publicar**.

  Nota: Os gerentes de conteúdo (sn_cd.content_manager) podem substituir o estado manualmente.

- Rejeitado: o conteúdo não foi aprovado. Se comentários foram adicionados, eles serão exibidos na coluna **Comentários**.
- Cancelado: o usuário foi removido como aprovador.
- Não é mais necessário: a aprovação não é mais necessária.

Discutir

Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, a janela **de discussão Iniciar uma barra lateral** é aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que será enviada aos participantes da discussão.

Criar Conteúdo

Você pode criar conteúdo a partir do formulário **Item da solicitação de conteúdo**.

Selecione uma pessoa no campo **Atribuído a** e altere o **Estado** para **Trabalho em andamento**.

O botão **Criar conteúdo** aparece na parte superior do formulário **Item da solicitação de conteúdo**.

Selecionar o botão **Criar conteúdo** leva você para o formulário **Biblioteca de conteúdo**, onde é possível selecionar o tipo de conteúdo que deseja criar. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.

Editar Conteúdo

Você também pode alterar o conteúdo existente associado a um item da solicitação de conteúdo selecionando o botão **Editar conteúdo**.

O botão **Editar conteúdo** aparece quando há conteúdo associado ao item da solicitação de conteúdo e o **estado** é **Trabalho em andamento**.

Isso leva você para o formulário de conteúdo. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Conteúdo do portal.

Clonar conteúdo

Você também pode clonar conteúdo do formulário **Item da solicitação de conteúdo** selecionando o botão **Clonar conteúdo**. Ao clonar conteúdo, você está fazendo uma cópia do conteúdo original e um número sequencial é adicionado ao nome do conteúdo. Por exemplo, se **a faixa de boas-vindas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

for o nome do conteúdo associado ao item da solicitação de conteúdo e você selecionar o botão **Clonar conteúdo**, o nome do conteúdo clonado será **Faixa de boas-vindas (1)**. O nome e os detalhes do conteúdo original permanecem os mesmos.

Para clonar conteúdo, todo o conteúdo programado associado deve ser removido primeiro.

O botão **Clonar conteúdo** aparece quando o **Estado** é **Trabalho em andamento**.

Selecionar o botão **Clonar conteúdo** leva você para a lista de conteúdo, na qual é possível selecionar o conteúdo a ser clonado. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Conteúdo do portal.

Exibir Conteúdo

Você pode exibir o conteúdo associado a um item da solicitação de conteúdo se ele tiver uma programação associada e o estado for:

- Em Revisão
- Pronto para publicar
- Publicado

Nota: Quando o item da solicitação de conteúdo está nos estados acima, o conteúdo associado não pode ser editado ou clonado.

Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

Gerenciar aprovadores

Selecione para adicionar ou excluir revisores de conteúdo existentes.

Nota: Este botão aparece somente para pessoas com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager). O usuário **Aberto por** não pode ser removido. A pessoa **Aberto por** não pode ser removida. Um gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) pode mudar a pessoa **Aberto por** e remover o usuário se ele precisar ser removido.

Para adicionar um aprovador, selecione na coluna **Usuários** e use o botão de seta para a direita para mover o usuário para a coluna **Aprovadores**. Selecione **Enviar**.

Para remover um aprovador, selecione na coluna **Aprovadores** e use o botão de seta para a esquerda para mover o usuário para a coluna **Usuários**. Selecione **Enviar**.

A lista relacionada **de Aprovadores** aparece na parte inferior do formulário e mostra todos os usuários necessários para aprovar o conteúdo.

Excluir

Selecione o botão **Excluir** para remover o item da solicitação de conteúdo.

Acompanhamento de solicitações de conteúdo

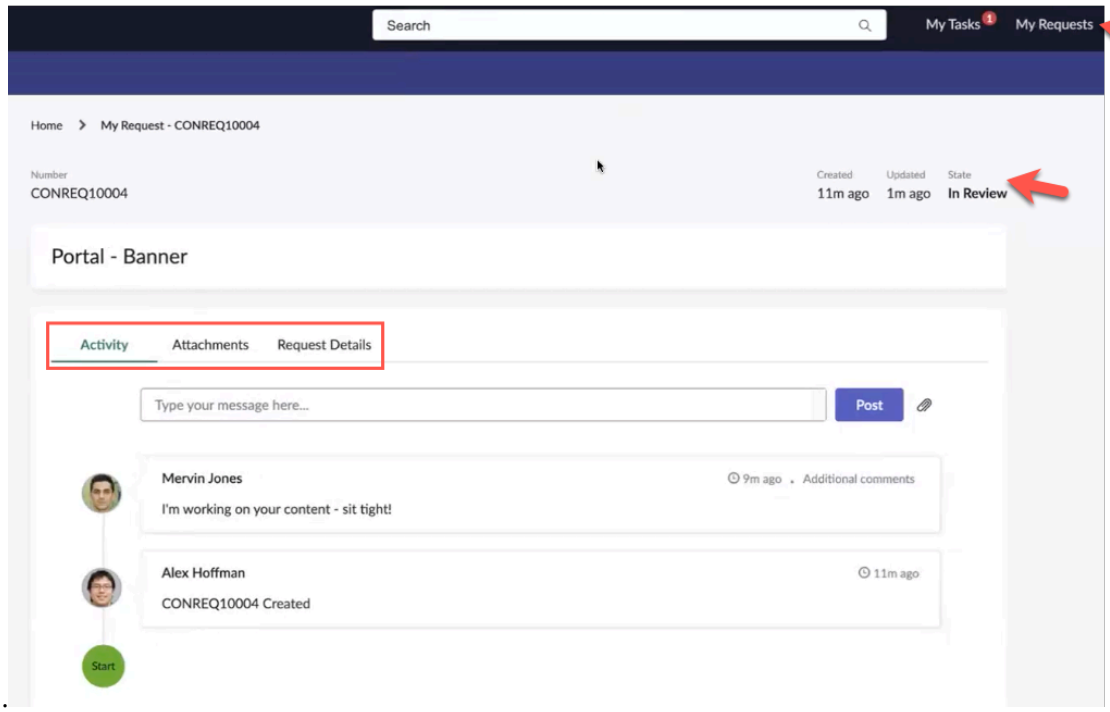
Depois que uma solicitação de conteúdo é enviada, Governança de conteúdo permite que o solicitante de conteúdo, os gerentes de conteúdo e os administradores de conteúdo rastreiem o status da solicitação e do conteúdo associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhamento como solicitante do conteúdo

Depois de enviar uma solicitação de conteúdo, o funcionário pode rastrear o status da solicitação navegando até **Minhas solicitações** e abrindo a solicitação de conteúdo. Eles podem adicionar um comentário para o gerenciador de conteúdo, anexar arquivos e revisar os detalhes enviados.



O campo de estado de uma solicitação de conteúdo fornece uma atualização rápida de status para o solicitante e a equipe de conteúdo, bem como aciona ações do sistema. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre estados de solicitação de conteúdo.

Acompanhamento como gerente de conteúdo ou administrador de conteúdo

Os gerentes de conteúdo e os administradores de conteúdo podem exibir solicitações de conteúdo navegando até **Governança de conteúdo** > **Todas as Solicitações**. Cada vez que um funcionário envia uma solicitação de conteúdo, o sistema cria um registro com o prefixo CONREQ. Este registro pode ser atribuído a um gerente de conteúdo individual ou a um grupo. O registro é usado para as seguintes finalidades:

- Contém os detalhes da solicitação, como o tipo de conteúdo que precisa ser criado e o público-alvo
- Comunique-se com o funcionário que fez a solicitação
- Contém o conteúdo associado depois de criado na lista Itens da solicitação de conteúdo
- Rastreia o status da solicitação

Os administradores e gerentes de conteúdo podem exibir todas as solicitações de conteúdo e o conteúdo associado, mesmo se não estiverem atribuídos a esse registro.

Noções básicas sobre estados de solicitação de conteúdo

O estado de solicitação de conteúdo fornece uma atualização rápida do status atual para o funcionário que fez a solicitação de conteúdo, os aprovadores e a equipe de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A barra de status na parte superior de um registro de solicitação de conteúdo exibe todos os estados, com o estado atual realçado.



Estados da solicitação de conteúdo e do item da solicitação de conteúdo

Estado da solicitação de conteúdo	Estado do item da solicitação de conteúdo	Descrição
Novo	Aberto	A solicitação de conteúdo foi enviada
Atribuída	Aberto	O administrador ou gerente de conteúdo atribui a solicitação a um gerente de conteúdo ou equipe e atualiza manualmente o estado
Trabalho em andamento	Trabalho em andamento	O gerente de conteúdo atualiza manualmente o estado quando começa a trabalhar no tíquete
Em Revisão	Em Revisão	Depois que o gerente de conteúdo cria o plano de conteúdo e publicação e clica em **Enviar para revisão**, o sistema atualiza o estado para "Em revisão" e atribui uma tarefa ao solicitante e aos aprovadores do conteúdo para revisar o conteúdo **Nota:** Quando um item da solicitação de conteúdo estiver **Em revisão**, o conteúdo não poderá ser editado. O gerente de conteúdo deve reverter o estado para "Trabalho em andamento" para editar o conteúdo.
Pronto para publicar	Pronto para publicar	Quando o solicitante clica em **Aprovar**, o sistema atualiza o estado para **Pronto para publicar**
Publicado	Publicado	O gerenciador de conteúdo atualiza manualmente o registro para **Publicado** e o conteúdo se torna disponível para os funcionários de acordo com a configuração do plano de publicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da solicitação de conteúdo e do item da solicitação de conteúdo

Estado da solicitação de conteúdo	Estado do item da solicitação de conteúdo	Descrição
Cancelado(a)	Cancelado(a)	O administrador de conteúdo cancela a solicitação.

Nota: Os itens da solicitação de conteúdo exigem conteúdo e plano de publicação para mudar o estado para **Em revisão**, **Pronto para publicar**e **Publicado**.

Para obter informações sobre como personalizar o processo de aprovação, consulte Página de tarefas do funcionário.

Atribuir solicitação de conteúdo ao criador de conteúdo

Atribua uma nova solicitação de conteúdo a um gerente de conteúdo para que ele possa criar o conteúdo e um plano de publicação e, em seguida, envie-o para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir uma solicitação de conteúdo a um usuário com o sn_cd.content_manager ou um grupo de atribuição.

Um grupo de atribuição é um grupo de usuários que recebe a solicitação de conteúdo. Governança de conteúdo inclui dois grupos de atribuição prontos para uso: Administrador de conteúdo e Gerenciador de conteúdo, que contêm os usuários com essas funções. Para configurar um novo grupo de atribuição, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Sem atribuição**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atribuir.
3. Insira um funcionário no campo **Atribuído a** ou selecione um grupo de atribuição.
4. Altere o campo de estado para **Atribuído**.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultados
A solicitação de conteúdo aparece no do usuário **Governança de conteúdo** > **Atribuídas a mim** lista.

Adicionar ou remover aprovadores de conteúdo

Um administrador de conteúdo pode modificar a lista de aprovadores de conteúdo de uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Todas as solicitações**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Role para baixo até a lista relacionada ao item da solicitação de conteúdo e selecione o item da solicitação.
4. Clique em **Aprovadores de gerentes**.
5. Use as setas para a esquerda e para a direita para adicionar ou remover usuários da lista de aprovadores.
6. Clique em **Enviar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Criação de conteúdo por meio da Governança de conteúdo

Quando um item da solicitação de conteúdo for atribuído a você, crie e programe o conteúdo e envie-o para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Atribuídas a mim**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atender.
3. Altere o campo de estado para **Trabalho em andamento**.
4. No menu superior esquerdo, clique em **Salvar**.
   Se você clicar em **Atualizar**, o sistema retornará para a lista Atribuído a mim e você deverá reabrir a solicitação de conteúdo.
5. Role para baixo até a lista relacionada ao item da solicitação de conteúdo e selecione o item da solicitação.
6. Clique em **Criar conteúdo**.
   Crie e programe o conteúdo no Conteúdo do portal.

   Nota: Quando você está criando o plano de publicação, a opção **Inativo** é selecionada por padrão. Quando o conteúdo é aprovado, o sistema ativa o plano de publicação. Como alternativa, você pode definir uma duração de publicação. No entanto, se você selecionar **Sempre ativo**, o conteúdo será publicado sem aprovação.

7. Clique em **Enviar para revisão**.
   O sistema atualiza o status da solicitação de conteúdo para `Em revisão`. Para editar o conteúdo, você deve reverter o status para `Em andamento`.

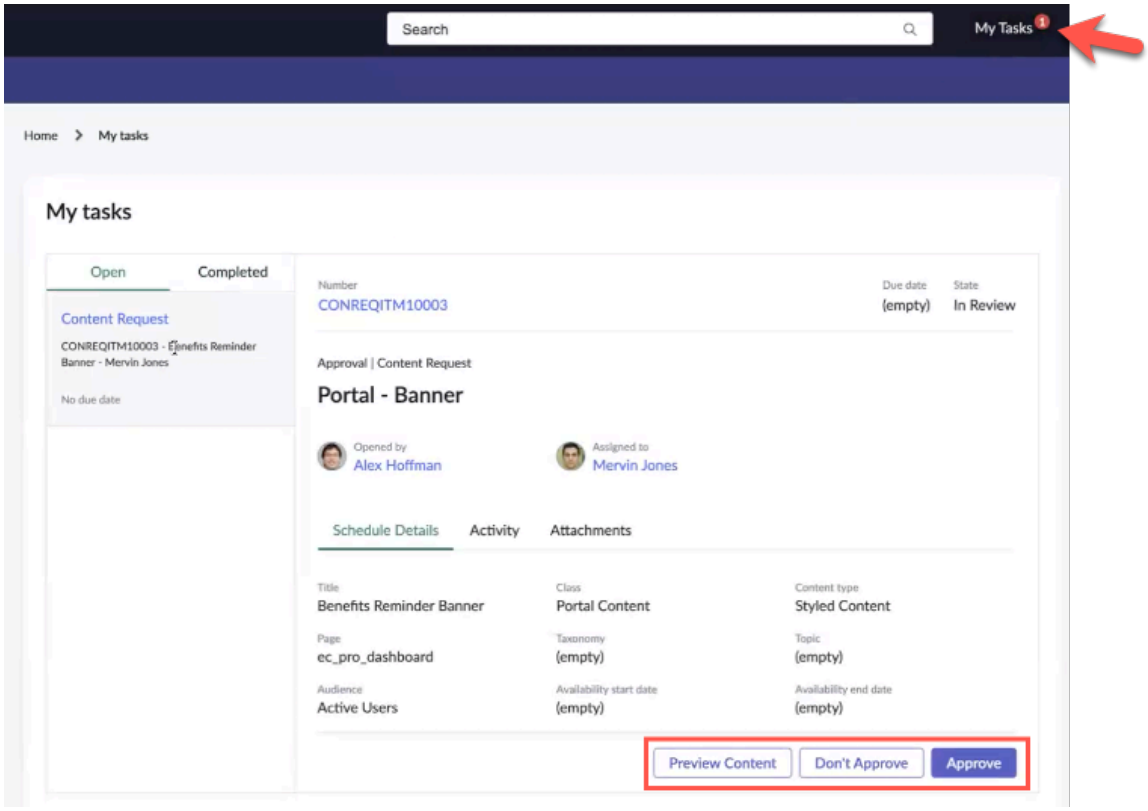
Como visualizar e aprovar um item da solicitação de conteúdo

Os solicitantes de conteúdo podem visualizar itens da solicitação de conteúdo antes de aprová-lo para ser publicado.

Quando um criador de conteúdo envia o conteúdo concluído para revisão, o sistema atribui uma nova tarefa ao solicitante e a todos os aprovadores adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O solicitante de conteúdo pode visualizar o item de conteúdo que aparece em um portal de visualização com o item de conteúdo realçado.

Nota: Somente conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados.

O portal usado para visualizações é determinado pela propriedade do sistema sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix encontrada em **Propriedades** em Configurações de experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo e Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.

Notificação por e-mail

Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante do conteúdo e aparece como uma tarefa pendente em **Minhas tarefas** no Central do funcionário - Pro. Um link é fornecido para a tarefa pendente.

Para obter informações sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Entenda o painel Operações de conteúdo

O painel Operações de conteúdo é uma plataforma inicial para autores de conteúdo, onde eles podem criar conteúdo, exibir métricas de engajamento para conteúdo publicado, calendário de publicação de conteúdo, solicitações de conteúdo de entrada e revisar a propriedade de páginas e widgets.

Visão geral do painel

Usuários com a função de Gerenciador de conteúdo podem acessar o painel **Minhas operações de conteúdo** na Publicação de conteúdo, Experiências de conteúdo ou Governança de conteúdo como ponto de partida para criar ou gerenciar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O administrador deve instalar os seguintes plug-ins (versão da Store de agosto de 2024 ou posterior) para habilitar este painel:

- Publicação de conteúdo
- Governança de conteúdo
- Experiências de conteúdo (opcional)

Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Central do funcionário.

Meu Conteúdo

A guia Meu conteúdo contém métricas sobre o conteúdo que você criou. A exibição pode variar dependendo dos plug-ins em sua instância.

Meus cartões de conteúdo

Cartão	Descrição
Meu Conteúdo	Lista de todo o conteúdo que você criou.
Biblioteca de conteúdo e campanhas	Fornece uma exibição rápida do status do conteúdo programado e da campanha (se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado) por meio dos seguintes cartões: • **Conteúdo a ser publicado**: o número de itens de conteúdo que estão programados, mas ainda não foram publicados no portal ou no aplicativo Now Mobile. Clique neste cartão para abrir os registros de conteúdo da programação. • **Conteúdo que expira em 7 dias**: o número de itens de conteúdo com uma data de término programada dentro de sete dias. • **Conteúdo de campanha a ser publicado**: o número de itens de conteúdo que estão em um pacote de campanha. • **Conteúdo de campanha que expira em 7 dias**: o número de itens de conteúdo publicados no momento que estão em pacotes com data de término em sete dias. **Nota:** O administrador de conteúdo pode alterar o número de dias dos campos **Expiração do conteúdo** e **Expiração do conteúdo da campanha** modificando as propriedades da Governança de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a Governança de conteúdo.
Solicitações de conteúdo	Fornece uma exibição rápida das solicitações de conteúdo por meio dos seguintes cartões: • **Solicitações de conteúdo não atribuídas**: solicitações de conteúdo de entrada que não têm um usuário atribuído. • **Solicitações de conteúdo com vencimento em 7 dias**: solicitações de conteúdo atribuídas e não atribuídas com data de vencimento em sete dias.

Tradução automática

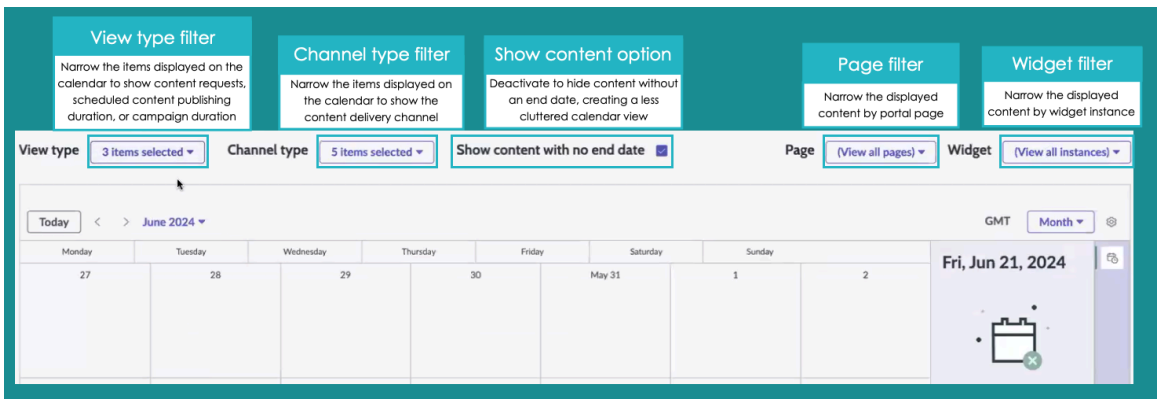
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meus cartões de conteúdo

Cartão	Descrição
	• **Solicitações de conteúdo em andamento**: solicitações de conteúdo que têm um item de conteúdo associado e um status **em andamento**. • **Solicitações de conteúdo em revisão**: solicitações de conteúdo que estão aguardando aprovação do usuário que solicitou o conteúdo ou de revisores adicionais. • **Solicitações de conteúdo prontas para publicação**: solicitações de conteúdo aprovadas que têm um item de conteúdo com um registro de programação de conteúdo. **Nota:** O administrador de conteúdo pode alterar o número de dias do campo **Solicitações de conteúdo com vencimento** modificando as propriedades da Governança de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a Governança de conteúdo.

Calendário de publicação

O calendário de publicação fornece uma interface única na qual os gerentes de conteúdo podem exibir qual conteúdo será publicado e onde, as próximas campanhas e solicitações de conteúdo por data de vencimento.



Filtros de calendário

Filtro	Descrição
Tipo de exibição	Restrinja os itens exibidos no calendário para mostrar: • Solicitações de conteúdo A solicitação de conteúdo aparece na data de vencimento do item da solicitação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar solicitações de conteúdo. • Biblioteca de Conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros de calendário

Filtro	Descrição
	O conteúdo aparece com base no registro de programação de conteúdo, com exceção de artigos de notícias e conteúdo de tarefas pendentes, que são explicados na seção **Tipo de canal** abaixo. **Nota:** O calendário exibe somente conteúdo com data de início configurada. O conteúdo definido como "Sempre ativo" não aparecerá no calendário. • Conteúdo da campanha O calendário exibe o conteúdo que está em uma campanha publicada e em um pacote com um gatilho de data imediata ou fixa. Para obter mais informações, consulte Gatilhos de pacote de campanha. O conteúdo aparece no calendário com base na data do pacote, não na data de início da campanha. **Nota:** Essa opção aparecerá somente se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado. • Conteúdo da campanha O calendário exibe o conteúdo da campanha com base na configuração do gatilho do pacote. Para obter mais informações, consulte Gatilhos de pacote de campanha. **Nota:** Essa opção aparecerá somente se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado.
Tipo de canal	O calendário usa cores diferentes para distinguir os tipos de canal, ajudando você a diferenciá-los facilmente. Use o filtro para restringir os itens exibidos no calendário para mostrar canais de entrega de conteúdo específicos. • Conteúdo móvel • O conteúdo de notícias é exibido com base na data de início da publicação do artigo • Conteúdo da notificação • Conteúdo do portal • O conteúdo de tarefas pendentes é exibido com base na data **de quando processar**
Página	Restrinja o conteúdo exibido por página do portal.
Widget	Restrinja o conteúdo exibido por instância de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros de calendário

Filtro	Descrição
	O menu suspenso exibe widgets da Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Widgets do Central do funcionário.

Propriedade

A guia de propriedade fornece uma visão geral de conteúdo, páginas, tópicos e propriedade do público. Para saber mais sobre propriedade, consulte Propriedade do conteúdo.

Você pode usar filtros para especificar um grupo ou usuário para exibir informações:

Grupo

O menu suspenso do filtro de grupo contém grupos baseados em função (administrador de conteúdo e gerente de conteúdo), que incluem todos os usuários com a função selecionada. Esses grupos baseados em função são configurados no nível da plataforma por um administrador do sistema.

Usuário

O menu suspenso do filtro de usuário contém todos os usuários com função de administrador de conteúdo ou gerente de conteúdo.

Cartões de propriedade

Cartão	Descrição
Conteúdo que têm proprietário	Exibir todo o conteúdo que você criou ou ter permissões de propriedade para
Páginas que têm proprietário	Exibir todo o conteúdo que você criou ou ter permissões de propriedade para
Tópicos que têm proprietário	Exibir todos os tópicos para os quais você tem permissões de propriedade
Públicos que têm proprietário	Exibir todos os públicos para os quais você tem permissões de propriedade

Como usar o Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro O estende os recursos padrão da Central do funcionário e fornece recursos adicionais. Esses recursos têm como objetivo fornecer uma plataforma unificada de informações e engajamento para seus funcionários.

- Usar a experiência integrada e o feedback de serviço

  Habilite a experiência integrada e o feedback de serviço para criar um ciclo de feedback rápido e eficiente em portais.

- Agendar um compromisso

  programe e gerencie compromissos em várias unidades de negócios no portal Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

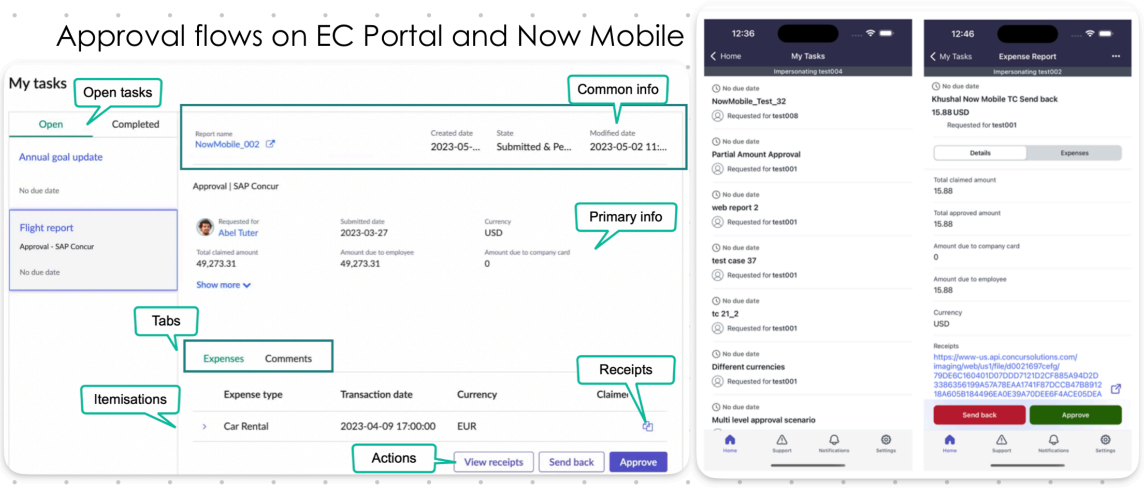
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar hub de aprovações

Use a seção **Minhas tarefas** para rastrear e atender às solicitações do portal e Now Mobile.

Como aprovador, exiba todas as suas aprovações com os detalhes no contexto, como informações comuns, informações primárias, guias e os grupos de ação associados.

Hub de aprovação



Você pode executar as seguintes ações no portal e Now Mobile.

- Exiba as tarefas e solicitações em aberto atribuídas na seção Minhas tarefas.
- Exiba e rastreie as solicitações de aprovação de aplicações de negócios externas, como SAP Concur e Workday, diretamente da sua instância ServiceNow.
- Entenda os detalhes no contexto, como valor de despesa, solicitado para, anexos, estado e último comentário para processar as aprovações.
- Clique em URLs e navegue até fontes externas para obter contexto e informações adicionais.
- Para Workday, os anexos são compatíveis com um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo esteja abaixo de 12 MB.
- Aplique filtros, selecione vários itens de linha e execute ações como aprovar tudo ou rejeitar tudo.
- Navegue até as fontes externas, como Workday e SAP Concur, para exibir o relatório completo.
- Execute ações rápidas, como aprovar, devolver ou exibir detalhes.
- Quando você habilita assinaturas eletrônicas para aprovações, o aprovador deve inserir as credenciais corretas para mudar o estado de aprovação. Somente quando as credenciais são aprovadas, o status de aprovação muda.

Para obter mais informações, consulte Referência de experiência de aprovações e Hub de aprovações.

Usar a experiência integrada e o feedback de serviço

A experiência integrada e o feedback de serviço permitem o compartilhamento rápido de feedback no portal Central do funcionário.

Você pode habilitar o widget da gaveta de experiência e feedback de serviço em todas as páginas do seu portal. Ele fornece uma experiência de feedback contínua para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de experiência

Você pode fornecer feedback sobre a experiência do usuário no widget Gaveta nas páginas do portal ou no Virtual Agent.

Dependendo da configuração do portal, o widget de feedback pode aparecer em intervalos regulares. Você pode selecionar **Lembrar-me mais tarde** para interromper o lembrete.

Feedback do serviço

Você pode compartilhar seu feedback de experiência de serviço:

- Depois de gerar uma solicitação de item Catálogo de serviços.
- Depois de acessar um Base de conhecimento artigo.

Você pode fornecer sua experiência geral do usuário para uma página de tópico ou qualquer outra página no portal. Você também pode fornecer feedback do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como selecionar diferentes tipos de feedback, consulte Configurar a definição de feedback.

Junto com a classificação, disponível para os tipos de feedback de serviço, você pode optar por fornecer comentários adicionais que possa ter.

Você pode optar por permanecer anônimo e não compartilhar suas informações pessoais ao fornecer seu feedback.

Resolver uma tarefa de feedback

Resolva uma tarefa criada a partir de um feedback enviado por meio da experiência integrada e do feedback de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Opcional: Na página Minhas tarefas, selecione **Tarefas de feedback** nas opções Filtrar por:.
   Você pode selecionar um ou mais dos seguintes tipos **de tarefa de feedback** :
   - **Experiência**
   - **Na página**
   - **Página do tópico**
   - **Fluxo de trabalho**
3. Na guia **Abrir**, selecione a tarefa de feedback que você deseja resolver.
   Os detalhes da tarefa são exibidos na página, incluindo o **Feedback fornecido por**, **Valor com escala**e Tipo de **definição de feedback**.
4. Selecione **Ignorar** ou **Resolver e concluir** para fechar uma tarefa de feedback em aberto.

Seleção	Ação
Omitir	A tarefa de feedback foi ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção	Ação
Resolver e concluir	A janela de resolução e conclusão do feedback é aberta para sugerir etapas para concluir a tarefa.

5. Na janela Resolver e concluir, preencha os campos.

Resolver e preencher formulário

Campo	Descrição
Deseja notificar o feedback fornecido?	Opção para enviar um e-mail de notificação ao provedor de feedback. Este campo fica visível quando o provedor de feedback compartilha informações pessoais ao enviar o feedback.
Forneça uma resolução (visível para o provedor de feedback)	Caixa de comentários para fornecer uma resolução.

6. Selecione o botão **Resolver e concluir** para enviar a solução e marcá-la como concluída.
7. Opcional: Vá para a guia **Concluído** para exibir sua tarefa de feedback concluída. Você também pode usar a opção de filtro **Tarefas de feedback** para exibir suas tarefas concluídas.

> **Nota:** Uma notificação de feedback é enviada ao provedor de feedback quando ele é resolvido. Para obter mais informações, consulte Notificação de tarefa de feedback.

Notificação de tarefa de feedback

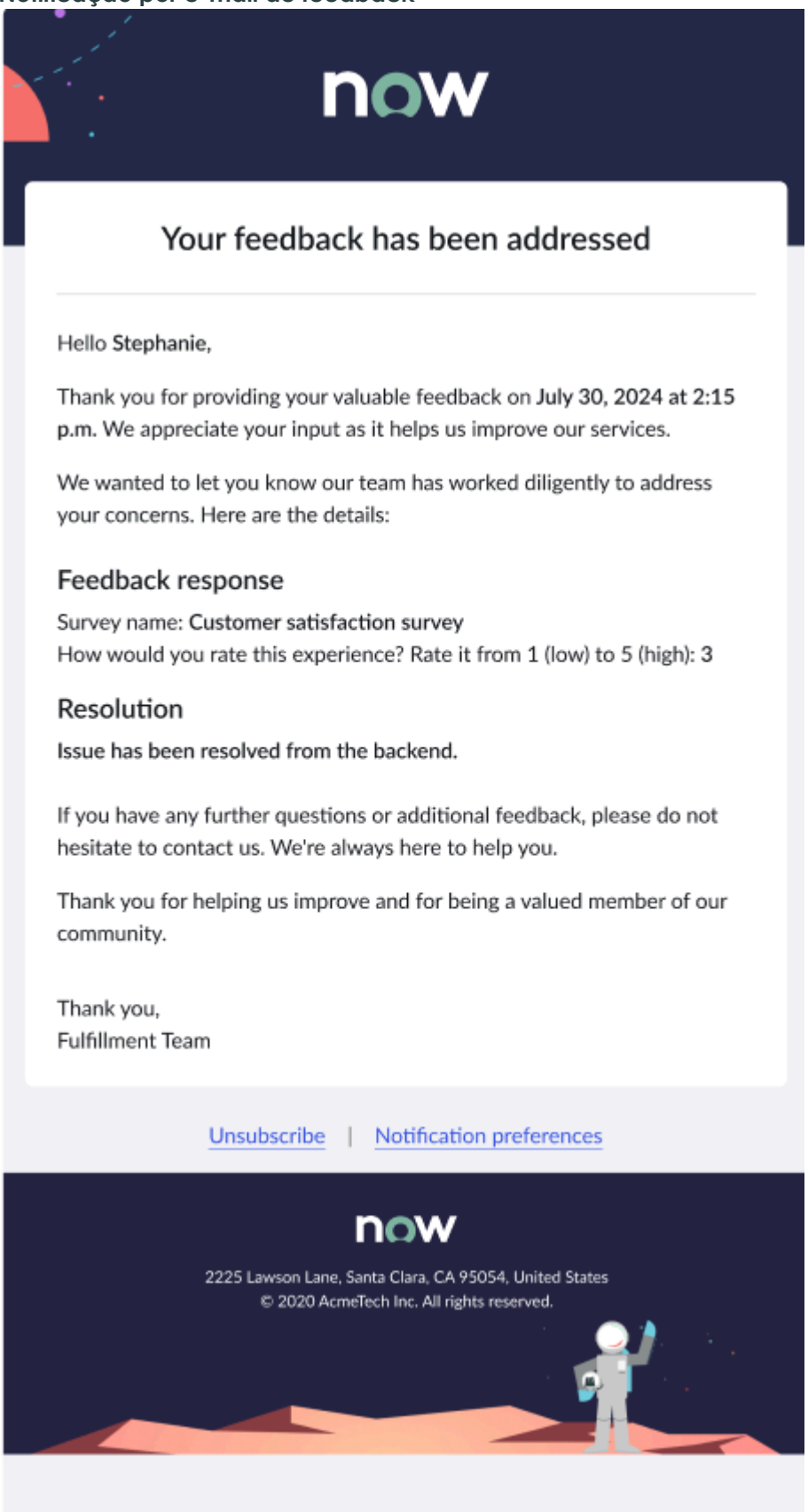
A notificação de tarefa de feedback é enviada ao provedor de feedback quando a resolução é fornecida.

Um e-mail de notificação é enviado ao provedor de feedback quando uma tarefa de feedback é marcada como **Resolvida e concluída**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail de feedback



O e-mail de notificação contém a data e a hora do feedback fornecido, qualquer resposta de feedback adicionada a ele e os detalhes da resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendar um compromisso

Programe um compromisso virtual ou presencial selecionando um motivo e fornecendo suas informações de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Você pode agendar um compromisso a partir dos seguintes pontos de entrada. Alguns pontos de entrada podem não estar disponíveis com base na configuração definida pelo administrador.

Ponto de Entrada	Etapas para agendar um compromisso
Central do funcionário	◦ Na página principal, selecione **Agendar compromisso** na seção **Links rápidos**. ◦ Na página principal, selecione **Compromissos**e selecione **Novo compromisso**. ◦ No menu **Recursos Humanos**, na seção **Links rápidos**, selecione **Agendar compromisso**.
Central do funcionário - Pro Quiosque	Na seção **Obter suporte**, selecione **Agendar compromisso**.
Artigo da Base de conhecimento	No final do artigo, selecione **Agendar um compromisso**.
Detalhes da solicitação	No menu Ações, selecione **Programar um compromisso**.
Minha página de tarefas	**a.** Selecione uma tarefa. **b.** No painel de detalhes da tarefa, selecione **Programar compromisso**.
ITSM Walk-up Experience	Ao programar um balcão de serviços, selecione **Agendar compromisso**.

2. Na página Tipo de compromisso, selecione **Programar compromisso**e **Continuar**.
3. No formulário Programar compromisso, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Programar compromisso

   Nota: Alguns campos podem não estar disponíveis com base na configuração definida pelo administrador.

   .
4. Marque a caixa de seleção para concordar em receber mensagens e atualizações sobre seu compromisso.
5. Opcional: Marque a caixa de seleção para atualizar as informações de contato em seu perfil.
   Isso se aplica se as informações de contato que você forneceu forem diferentes das informações em seu perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Opcional: Insira detalhes adicionais sobre o compromisso.
7. Selecione **Agendar um compromisso**.

Gerenciar seus compromissos

Atualize ou cancele os próximos compromissos ou forneça feedback para compromissos concluídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Meus itens ativos**, selecione **Compromissos**.
3. Opcional: Selecione uma **Categoria de compromisso** e **um Estado de compromisso** para filtrar a lista de compromissos.
4. Opcional: Selecione um compromisso para abrir a página Detalhes do compromisso.
5. No menu de contexto, selecione uma opção com base em seus requisitos.

Nota: Você pode executar essas ações na página Lista de compromissos ou na página Detalhes do compromisso.

Escolha	Ação
Cancelar	A janela **Cancelar compromisso** é aberta. Você pode cancelar o compromisso selecionando **Sim, cancelar**.
Atualizar	A página Programar compromisso é aberta. Os campos são preenchidos previamente com os detalhes do compromisso. Você pode editar os detalhes e reprogramar o compromisso. Para obter mais informações sobre como programar um compromisso, consulte Agendar um compromisso.
Enviar feedback	A janela **Enviar feedback** é aberta. Você pode selecionar uma classificação e fornecer comentários adicionais. Esta opção estará disponível somente se o estado do compromisso for **Concluído**. Você só pode dar um feedback para um compromisso. Para obter mais informações sobre como fornecer feedback, consulte Usar a experiência integrada e o feedback de serviço.

Tradução automática

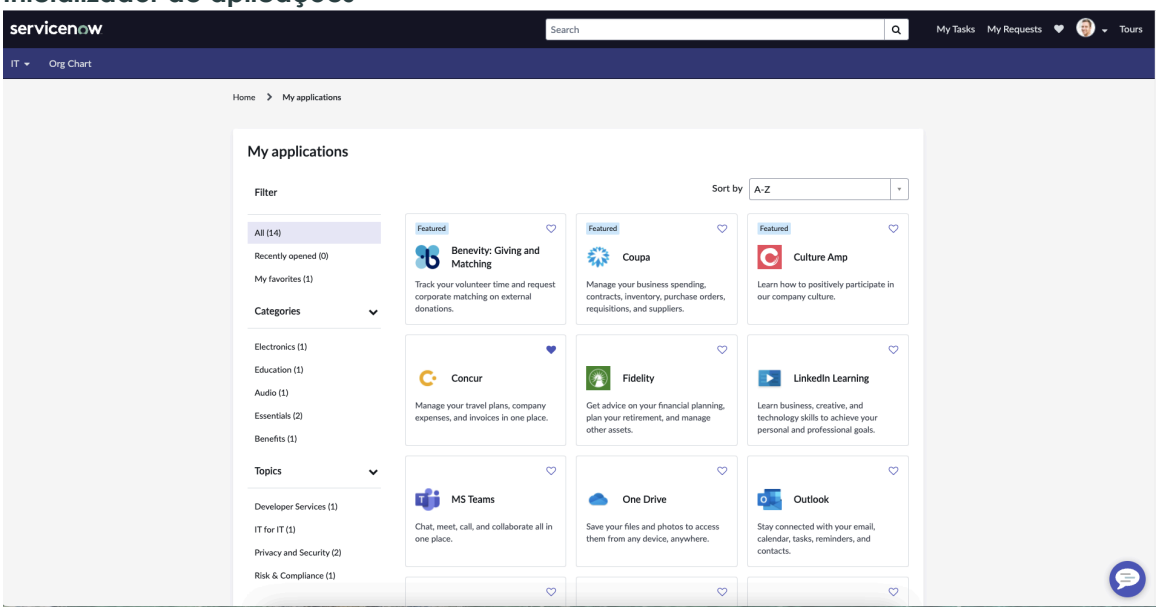
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar aplicações do Inicializador de apps

Acesse todas as suas aplicações de um local centralizado com um clique.

Como funcionário, você pode acessar as integrações de aplicativos personalizados e de terceiros. Navegue até as aplicações a partir dos tópicos associados em Central do funcionário - Pro a partir de **Minhas aplicações**. Use as opções **Favoritos**, **Categorias**e **Abertos recentemente** para melhorar a usabilidade.

Inicializador de aplicações



- Exiba e inicie todos os apps para os quais você tem permissões.
- Acesse rapidamente as aplicações organizadas nas opções Em **destaque**, **Favoritos**, **Categorias**e **Abertos recentemente**.
- Acesse as aplicações associadas ao tópico em uma página de tópico.
- Exiba as aplicações marcadas em uma categoria.
- Selecione as aplicações como favoritas.
- Navegue até **Exibir tudo** para obter uma lista completa de aplicações SSO e não SSO.

Para obter mais informações, consulte Inicializador da aplicação.

Referência do Central do funcionário - Pro

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e gerenciar Central do funcionário - Pro.

Referência de experiência de aprovações

Use as informações de referência a seguir para melhorar a experiência de aprovação.

Configurações de tarefa padrão

Use as seguintes configurações de tarefa padrão disponíveis para aprovações.

- Solicitação com *sysapproval* como coluna de referência e *sc_request* como tabela de referência.
- Item solicitado com *sysapproval* como coluna de referência e *sc_req_item* como tabela de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode personalizar as configurações de tarefa para atender aos seus requisitos. O modelo de dados é uma extensão da Central do funcionário **configuração de tarefas pendentes** como uma lista relacionada. Siga as instruções Habilitar configuração de tarefa para aprovações sobre como configurar a experiência de aprovação. Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Hub de aprovações.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações de TI (não aplicável a outras solicitações, como aprovações de RH) na Central do funcionário. A validação de função não foi implementada no Core UI16 porque a modificação de ACLs no UI16 pode ter implicações mais amplas no nível do NowPlatform.

Não é possível ver tarefas de aprovação

Certifique-se de ter as funções approver_user ou business_stakeholder para ver as tarefas de aprovação dos itens **sc_request** ou **sc_req_item**. No método *_getClosureFunction()* de Inclusão de script todoPageUtils:

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') ||
 gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_r
eq_item^NQsysapprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Fallback para configuração da tabela primária

Quando a tabela secundária não tem configuração de tarefa, o fallback está um nível acima de sua hierarquia e seleciona a configuração de tarefa da tabela primária. Quando a tarefa primária não está disponível, o fallback é para a configuração padrão.

SAP Informações de referência do Concur

Use as seguintes informações para SAP integração do Concur.

- Todas as ações do Concur estão presentes no plug-in **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok).
- O trabalho agendado **de extração de relatórios do Concur** (sysauto_script) é acionado diariamente. Este trabalho agendado chama internamente o registro **de integração do Concur** da tabela **de origem de integração** (sn_hr_integr_fw_source) da estrutura do ESM.
- O trabalho de programação é executado e atualiza o registro na tabela **Detalhes de sincronização do Concur** (sn_ex_cnc_concur_sync_details) com o carimbo de data/hora mais recente.
- Os relatórios do Concur da ServiceNow são sincronizados na tabela **de preparação de relatório de despesas do Concur** (sn_ex_cnc_concur_report_staging).
- Os relatórios da tabela de preparação são transformados na tabela **Relatório de despesas do Concur** (sn_ex_cnc_concur_report) pela estrutura do ESM. Use o mapa de transformação **Concur Report Transform Map** na **tabela Mapa de transformação** da tabela (sys_transform_map).
- O registro de aprovação é criado na tabela **Tarefa pendente de integração extraída** (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) com base no campo Aprovador na tabela **Relatório de despesas do Concur**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workday informações de referência

Use as seguintes informações para integração Workday.

- O Workday usa relatórios RAAS para enviar dados para o sistema externo. Para obter mais informações sobre RAAS e informações no nível de campo sobre licenças, planilhas de horas, remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho ou licença, consulte Spoke Workday de RH .
- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas dos** aprovadores.
- As ações de aprovação e rejeição são realizadas usando um *Integration System User (ISU)*. O ISU é um usuário virtual (e não um usuário real) que ajuda na manutenção das credenciais do aprovador. Com o uso do ISU, os registros de aprovação e rejeição protegem os dados confidenciais de acordo com sua configuração em Workday. Por exemplo,
  - Quando John Doe, o aprovador insere planilha de horas aprovada como comentário, o comentário é mostrado como `John Doe (john.doe@acme.com): Time planilha aprovada`.
  - Quando John Doe executa a ação `Aprovar`, um comentário é adicionado no Workday como `John Doe (john.doe@acme.com): Ação – Aprovar`.
  - Quando John Doe executa a ação `Rejeitar`, um comentário é adicionado no Workday como `John Doe john.doe@acme.com): Ação – Rejeitar`.
  - Quando John Doe executa a ação `Rejeitar com um comentário - a solicitação não está em conformidade com a política da empresa`, dois comentários são adicionados `a John Doe (john.doe@acme.com): Ação – Rejeitar` `John Doe (john.doe@acme.com) : a solicitação não está em conformidade com a política da empresa`.
- As ações de aprovação ou rejeição são enviadas prontas para uso para todos os casos de uso.
- Quando uma aprovação é delegada de um aprovador para outro no Workday; A fonte de dados do relatório não é capaz de lidar com a mudança de delegação, como tarefa delegada e outros detalhes de delegação.
- Quando uma solicitação requer uma aprovação multinível com nível 1 aprovado no Workday e na ServiceNow, você pode ver duas entradas para a mesma aprovação. Esta é uma limitação com o uso de ISU.
- Os anexos são compatíveis com um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo esteja abaixo de 12 MB.
- Use os seguintes scripts:
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC: recupera registros do processo de limpeza nas aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC: contém constantes relacionadas às aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil: estende WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC e permite que os usuários definam um código personalizado.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils: estende WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC e permite que os usuários definam código personalizado.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC: fornece funções para aprovações do Workday.
- Certifique-se de configurar os controles de usuário e privilégios corretos para casos de uso de Mudança de remuneração e Autorização de gastos. Somente usuários autorizados podem visualizar os registros e dados confidenciais do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece após em 30 dias.
- Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI.

Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Hub de aprovações.

Aprovações no celular

Somente as aprovações que estão na tabela **sysapproval_approver** são mostradas usando o cartão genérico no Now Mobile.

Para desabilitar o recurso, altere o valor deste sys_property: sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled para falso.

Uso do grupo de ação OOTB

Use o **grupo de ação Aprovações** pronto para uso para exibir as ações como **Aprovar** e **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Nota: Para que as ações sejam exibidas no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ações Aprovações** OOTB em **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes de configuração de tarefas pendentes** e use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos**.

Informações adicionais

- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Permita que as BUs adicionem tabelas sem tarefa facilmente à lista nas tabelas de referência de configuração de tarefas pendentes ou tarefas, passando tabelas sem tarefa como uma matriz no *`Scripted Extension Points`*. *`sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`*e *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`*.

Formulário Bloquear conteúdo

Formulário Bloquear conteúdo

Campos de conteúdo de bloco

Campos	Descrição
Nome	Nome do conteúdo do bloco. O nome é o que você seleciona ao extrair conteúdo de bloco para um blog da comunidade.
Permitir personalização	Habilita o uso de variáveis retiradas das tabelas Perfil de RH ou Usuário do sistema para personalizar seu conteúdo. Marque a caixa e **a tabela de referência do usuário** será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de conteúdo de bloco

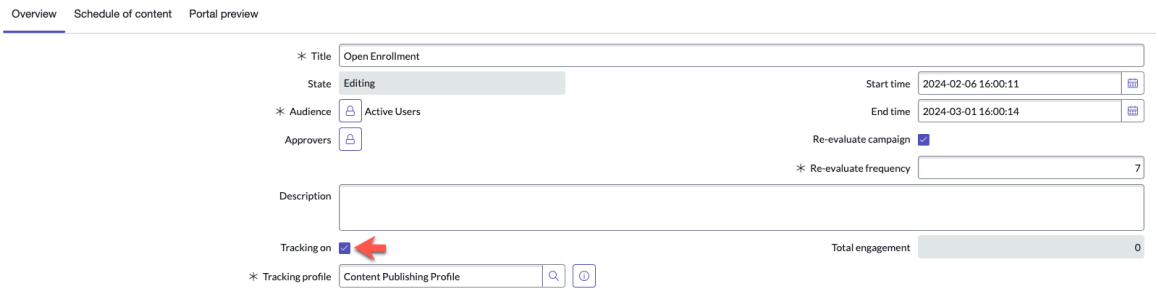
Campos	Descrição
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Selecionar variáveis	Exibe variáveis dependentes da tabela selecionada na **tabela de referência do usuário**. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o conteúdo do bloco.
Rich text	Texto que compreende o conteúdo do bloco. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável. Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte.

Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha

A Análise de conteúdo coleta dados sobre interações do usuário e gera visualizações para ajudar os gerentes de campanha a determinar a eficácia das campanhas.

Use a Análise de conteúdo para medir a eficácia de uma campanha e o conteúdo fornecido aos seus funcionários. A Análise de conteúdo é um dos vários recursos que ajudam você a melhorar suas campanhas. Para saber mais sobre os outros recursos, consulte Como analisar a eficácia da sua campanha.

Quando o acompanhamento está habilitado para uma campanha, a Análise de conteúdo gera visualizações de dados. Para obter mais informações sobre como habilitar o acompanhamento, consulte Criar uma campanha.



Nota: Recomendamos aguardar pelo menos 24 horas após a publicação para que os dados apareçam nos painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhamento de interação

Os painéis exibem visualizações de dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo.

Nota:

- Uma interação é uma ação realizada pelo usuário, como um download, clique em link, conclusão de tarefa ou reprodução de vídeo.
- Uma impressão é uma instância de conteúdo que aparece para um usuário. Cada vez que um usuário exibe o conteúdo, ele é contado como uma interação.

A Análise de conteúdo rastreia as seguintes interações do usuário (dependendo do tipo de conteúdo). Quando o conteúdo é renderizado no portal, o sistema conta isso como uma impressão. Quando um funcionário clica no conteúdo, o sistema conta isso como clique de referência, download ou reprodução (dependendo do tipo de conteúdo).

- Clique de referência da faixa
- Impressão de faixa
- Download do calendário
- Impressão de calendário
- Clique de referência de e-mail
- Download de eventos
- Impressão de evento
- Clique de referência de link baseado em imagem
- Impressões de link baseadas em imagem
- Clique de referência do link
- Clique de referência de conteúdo avançado
- Impressão de conteúdo avançado
- Conclusão pendente
- Impressões pendentes
- Impressão de vídeo
- Vídeo reproduzido

Painel de visão geral da campanha

O painel Visão geral da campanha exibe métricas de desempenho por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário.

Métricas de desempenho da campanha

Visualização	Descrição
Tarefas de campanha em aberto	Número de tarefas em cada estado por campanha. O valor em cada célula está vinculado a uma lista das tarefas nesse estado e campanha.
Fechamentos de Tarefas de Campanha Esta Semana	Gráfico de barras empilhadas que mostra o número de tarefas que foram encerradas nesta semana. Passe o mouse sobre uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de desempenho da campanha

Visualização	Descrição
	barra para ver as métricas específicas de uma campanha.
Atividade do evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver métricas específicas para um tipo de interação.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Notificações principais	Gráfico de barras mostrando as notificações por e-mail mais clicadas durante a campanha.

Painel de análise de campanha

O painel de análise de campanha exibe dados sobre engajamento, tarefas pendentes e impacto da campanha. Use filtros para especificar as métricas a serem incluídas nas visualizações. Escolha entre **Campanha** e **Objetivo de sucesso da campanha**e especifique qual campanha ou objetivo de sucesso da campanha.

Guia Compromisso com a campanha

Visualização	Descrição
Informações da campanha	Exibe o título e o público da campanha
Dias corridos	As datas de início e término de uma campanha e o total de dias em que a campanha foi executada até o momento
Compromisso total	Esta métrica fornece estatísticas sobre quantos funcionários estão interagindo com a campanha. Mostra a porcentagem de metas de campanha que visitaram o portal de destino e se envolveram com o conteúdo clicando ou exibindo. As metas de campanha que nunca acessaram o portal não fazem parte deste cálculo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Compromisso com a campanha

Visualização	Descrição
	Nota: Atualmente, os cliques em links de e-mail são rastreados como anônimos e não afetam a pontuação de engajamento da campanha.
Atividade do evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver métricas específicas para um tipo de interação.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Notificações principais	Gráfico de barras mostrando as notificações mais distribuídas durante a campanha.

Guia de tarefas pendentes

Visualização	Descrição
Todas as tarefas pendentes da campanha	Mostra dados de campanha em um gráfico de barras dos últimos 12 meses para tarefas pendentes por estado. • Encerrado totalmente • Encerrado incompleto • Aberto

Guia Impacto da campanha

Visualização	Descrição
Impacto na campanha	O impacto na campanha mostra dados relacionados aos objetivos de sucesso de campanha estabelecidos. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Impacto da campanha

Visualização	Descrição
	informações sobre como criar objetivos de sucesso de campanha, consulte Criar objetivos de sucesso da campanha. Selecione um objetivo de sucesso de campanha para exibir um gráfico que mostra como sua campanha está progredindo. O gráfico de impacto da campanha mostra: • Contagem de avaliação: mostra os dados atuais durante a duração da campanha. Use essas informações para comparar com sua linha de base e a contagem de destino mostra como sua campanha está progredindo. • Contagem de linhas de base: mostra dados históricos com base em campanhas anteriores semelhantes. • Contagem de destino: a contagem que você espera alcançar quando não houver dados históricos disponíveis. • Tendência: depende de como você define o tipo de objetivo de sucesso da campanha. Se você selecionar Desvio, sua tendência deve apontar para baixo. Se você selecionar a ação Direcionar, sua tendência deve apontar para cima. • Contagem de avaliação de previsão: mostra o quão perto a campanha está da contagem de meta e quando ela pode ser atingida.

Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Central do funcionário - Pro, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal] ativa a propriedade do sistema sn_hr_sp.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador Central do funcionário, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
EC Configuração do portal [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC tabela de configuração do portal.
Configuração de tarefas pendentes [sn_hr_sp_todos_config]	Tabela de configuração de tarefas pendentes.
Mapeamento do Widget de Tarefas Pendentes [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Tabela de mapeamento de widget de tarefas pendentes.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Inicializador da aplicação	inicializador de app	Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicações e favoritos usados recentemente.
Concluir tarefa de feedback	tarefa-feedback-concluída	
Organograma de gerentes pontilhados	dotted-managers-org-chart	
Pesquisa de Feedback EX	ex-feedback-survey	Fornece o recurso de pesquisa no portal.
Gaveta de feedback de experiência	experiência-feedback-gaveta	
Item do cabeçalho do feedback da experiência	item-cabeçalho-feedback-de-experiência	Fornece um menu de cabeçalho para a funcionalidade de feedback de experiência em Now Mobile®.
Wrapper de cabeçalho de feedback de experiência	experiência-feedback-cabeçalho-wrapper	
Feedback de experiência móvel	experiência-feedback-móvel	
Modal de feedback de experiência	experiência-feedback-modal	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Avaliação do feedback de experiência	experiência-feedback-classificação	Conduz a lógica de apresentação das classificações de feedback.
Wrapper de feedback de experiência	experience-feedback-wrapper	
Feedback do fluxo de experiência	feedback de fluxo de experiência	
Feedback do fluxo de trabalho da experiência	experiência-fluxo de trabalho-feedback	Conduz o fluxo de trabalho de feedback.
Detalhes das pendências do feedback	ex-feedback-to-do-details	
Wrapper de feedback do MESP	mesp_feedback_wrapper	
Organograma (EC)	org_chart	Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais.
Feedback por emoji de classificação	classificação-emoji-feedback	Captura feedback por meio de emojis.
Feedback numérico de classificação	classificação-feedback-numérico	Captura o feedback de classificação numérica.
Feedback por estrela de classificação	classificação-estrela-feedback	Captura feedback de classificação de 5 estrelas.
Feedback por polegar de classificação	classificação-thumb-feedback	
Pular tarefa de feedback	ignorar-feedback-tarefa	
Aplicações Web	aplicações_web	Fornece acesso com um clique às aplicações atribuídas ao usuário.

Componentes instalados com Envolvimento com conteúdo

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Envolvimento com conteúdo.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte Administração de tabelas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de compromissos [sn_ce.admin]	Configura as reações	Nenhum(a)

Componentes instalados com experiências de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Experiências de conteúdo [sn_cd], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte Administração de tabelas .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Content Experiences [sn_cd] ativa a propriedade do sistema sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de experiências de conteúdo, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções

As funções a seguir são incluídas quando você instala a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp):

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Aprovador de campanha [sn_ca.campaign_approver]	Quando configurado, pode aprovar conteúdo para uma campanha. Requer aprovação antes que uma campanha seja publicada.	Aprovador de conteúdo [sn_cd.content_approver]
Administrador de conteúdo [sn_ca.campaign_admin]	Concede acesso a todas as informações e privilégios de experiências de conteúdo. Pode criar, configurar, administrar e programar campanhas. Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas de experiências de conteúdo. Pode usar um perfil de acompanhamento	Gerenciador de experiências de conteúdo [sn_ca.campaign_manager]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de análise com uma campanha. **Nota:** Não herda a função Administrador de análise de entrega de conteúdo [sn_cda.analytics_admin] para configurar perfis de acompanhamento.	
Gerenciador de conteúdo [sn_ca.campaign_manager]	Fornece acesso a todo o conteúdo de experiências de conteúdo. Isso inclui: Criação e programação de conteúdo para as campanhas Central do funcionário e.	• Aprovador de campanha [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha fora do portal	Cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail. É executado a cada quatro horas por padrão.
Experiências de conteúdo: calcular compromissos de campanha	Calcula o número total de compromissos acionáveis (vídeos exibidos, links clicados) registrados dividido pelo número total possível com uma porcentagem de compromisso. É executado em um intervalo de repetição designado.
Experiências de conteúdo: critérios de sucesso da campanha	Preenche a contagem de base e a contagem do período de avaliação. Executa os critérios de avaliação configurados para uma campanha. Usa os objetivos de sucesso de campanhas publicadas ou concluídas (a data de término já passou) e os avalia para calcular o: • Contagem de linhas de base • Contagem de meta • Contagem de avaliação Contagem de avaliação analisada em relação à contagem de destino para determinar o sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
	É executado diariamente.
Experiências de conteúdo: Criar pendências	Cria tarefas pendentes para o público atribuído a uma campanha. É executado a cada hora por padrão.
Experiências de conteúdo: desativar usuários de campanha	Desativa usuários atribuídos a uma campanha que foi encerrada. É executado a cada seis horas por padrão.
Experiências de conteúdo: gerenciar estados de conteúdo	Atualiza o estado do conteúdo de destino e marca o conteúdo como disponível ou expirado. Por exemplo: • Um registro de conteúdo de destino está disponível a partir de 12-01-2019. • Hoje é 27-11-2019. • Quando 12-01-2019 chegar, o estado do conteúdo de destino mudará de Pendente para Pronto ou Disponível. • Se o mesmo conteúdo estiver disponível somente até 12-05-2019 e a data for 12-06-2019, o estado do conteúdo de destino será alterado para Concluído ou Incompleto. É executado a cada hora e cinco minutos por padrão.
Experiências de conteúdo: processar análise de SNC	Processa a análise capturada usando um rastreador da ServiceNow para atualizar as estatísticas da campanha. É executado diariamente. **Nota:** Disponível para uso se o perfil de acompanhamento do SNC falhar no upgrade e no trabalho com o Flow Designer.
Experiências de conteúdo: limpar dados de campanha	Limpa campanhas e usuários com base nas configurações de experiências de conteúdo Configurações de propriedades. Consulte a seção Limpeza em Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. É executado a cada hora por padrão.
Perfil de experiências de conteúdo	Funciona com o gatilho associado ao perfil de experiências de conteúdo. Processa análises coletadas pelo rastreador de perfil de experiências de conteúdo para atualizar as estatísticas da campanha. É executado diariamente.
Experiências de conteúdo: enviar Notificações por e-mail	Envia os e-mails de uma campanha. É executado a cada hora por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Experiências de conteúdo: enviar Notificações por push	Envia notificações por SMS para uma campanha. É executado em um intervalo de repetição designado.
Experiências de conteúdo: enviar notificações do MS Teams	Envia uma notificação do MS Teams para uma campanha. É executado a cada 90 minutos por padrão.
Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha	Reavalia o público de uma campanha e remove funcionários que não atendem mais aos critérios. Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos para a campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas de campanha de uma campanha. Você pode exibir o público atualizado na guia Metas de campanha de uma campanha. Consulte Exibir metas de campanha. É executado diariamente por padrão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Campanha [sn_ca_campaign]	Define informações de alto nível sobre uma campanha, incluindo o intervalo de datas de início e de início em que uma campanha é executada e o público que pode exibi-la.
Pacote de campanha [sn_ca_campaign_bundle]	Mecanismo de agrupamento para itens que têm o mesmo mecanismo de acionamento e disponibilidade.
Conteúdo da campanha [sn_ca_campaign_item]	Conteúdo de campanha associado a um pacote.
Conteúdo de destino [sn_ca_campaign_item_user]	Conteúdo de campanha disponível para o público. Depois que uma campanha é publicada e o conteúdo está disponível, os usuários aparecem na guia Meta da campanha da campanha,
Destino da campanha [sn_ca_campaign_user]	Quem na sua empresa faz parte de uma campanha.
Status da criação [sn_ca_creation_status]	Rastreia se um destino de campanha visitou uma instância de widget específica que faz parte da campanha.

Componentes instalados com a Publicação de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Content Delivery [com.sn_content_delivery], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery] ativa a propriedade do sistema sn_cd.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador da Publicação de conteúdo, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

As funções a seguir são incluídas quando você instala a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp):

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Publicação de conteúdo[sn_cd.content_admin]	Concede acesso a todas as informações e privilégios da Publicação de conteúdo. Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas de publicação de conteúdo. Pode adicionar ou editar o tipo de conteúdo. Pode criar ou editar modelos de conteúdo. Pode programar conteúdo para o portal de serviços ou Central do funcionário.	• Gerenciador de publicação de conteúdo [sn_cd.content_manager] • Gerenciador de modelos [sn_cd.content_template_owner]
Gerenciador de publicação de conteúdo [sn_cd.content_manager]	Pode criar e programar conteúdo para Publicação de conteúdo.	Nenhum(a)
Gerenciador de modelos [sn_cd.content_template_owner]	Pode criar e exibir modelos de conteúdo para artigos de notícias.	Nenhum(a)
Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager]	Fornece acesso a todo o conteúdo de experiências de conteúdo. Isso inclui: Criação e programação de conteúdo para as campanhas Central do funcionário e.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de análise da Publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_admin]	Necessário para configurar um perfil de análise.	Nenhum(a)
Leitor de análise da Publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_reader]	Pode acessar e exibir relatórios de análise.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes	Cria tarefas pendentes para o público atribuído. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: desativar conteúdo expirado	Desativa os itens de conteúdo publicados se as datas programadas tiverem passado. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: enviar notificações por e-mail	Envia notificação por e-mail para um público e data especificados. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: publicar em fóruns	Publica conteúdo da comunidade em fóruns da comunidade. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: enviar notificações do MS Teams	Envia uma notificação programada para funcionários no MS Teams É executado a cada hora por padrão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Público [sn_cd_audience]	Um grupo de usuários de destino.
Dados do público [sn_cd_audience_data]	Usado quando **o tipo de público** é **Carregar arquivo** do formulário de público. Onde você armazena os usuários carregados.
Conteúdo do Bloco[sn_cd_block]	Conteúdo reutilizável para notificações, comunicados em rich text ou publicações da comunidade (ao instalar comunidades).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conteúdo da comunidade [sn_cd_content_community]	Conteúdo publicado em um tópico ou fórum em uma comunidade. O conteúdo da comunidade pode ser: • Blog • Evento • Vídeo • Publicar lista
Conteúdo de tarefas pendentes [sn_cd_content_todo]	Define o conteúdo da tarefa pendente. Conteúdo pendente são tarefas atribuídas a funcionários que podem fazer parte de uma campanha. As tarefas pendentes também podem acionar conteúdo adicional após a conclusão da tarefa inicial. Os usuários verificam a conclusão da tarefa da seguinte forma: • Clique de botão • Inicialização de vídeo • Clique no link
Tarefa de conteúdo [sn_cd_task]	Estende a tabela de tarefas de RH [sn_hr_core_task] e onde você cria tarefas para as tarefas Central do funcionário pendentes.
Configuração do organograma [sn_cd_config_org_chart]	Quais informações aparecem no organograma.
Configuração de exibição do usuário [sn_cd_user_display_configuration]	Controla quando os usuários são exibidos na página Gráfico da organização e no widget Minha equipe de HRI no Central do funcionário.
Eventos da empresa [sn_cd_event]	Tipo de conteúdo de eventos da empresa
Conteúdo [sn_cd_content_base]	Tabela base para campos comuns a tabelas de conteúdo.
Conteúdo de notícias [sn_cd_content_article]	Notícias e comunicados da empresa publicados no portal por meio de widgets.
Conteúdo da notificação [sn_cd_content_notification]	Define uma explosão de e-mail anunciando notícias importantes e links que direcionam o usuário para o portal de serviços.
Conteúdo do portal [sn_cd_content_portal]	Conteúdo ou informações que você disponibiliza para seus funcionários no Central do funcionário. O conteúdo pode ser uma faixa, calendário, evento, link baseado em imagem, rich text, URL ou vídeo.
Tipo de conteúdo [sn_cd_content_type]	Classifica o conteúdo que você deseja que apareça no Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
	Os exemplos são: • Conteúdo da comunidade • Conteúdo do portal • Conteúdo da notificação • Conteúdo de tarefa pendente
Programar conteúdo [sn_cd_content_visibility]	Determina qual conteúdo aparece no Central do funcionário, para qual público e quando.
Conteúdo do link [sn_cd_url_asset]	Links de URL para informações a serem exibidas no Central do funcionário.

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Comunicados (CD)	cd-announcements	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Geralmente, uma breve mensagem de transmissão e é exibida em um carrossel quando há vários itens.
Feed de notícias da categoria	cd-news-feed-category	Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica.
Experiência de conteúdo	experiência-de-conteúdo-cd	Entrega comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Criação de campanhas.
Tarefa de conteúdo (CD)	cd-content-to-do-conteúdo	Este widget faz parte do processo de conclusão de tarefas pendentes de RH usado na Central de serviços ao funcionário, mas não pode ser usado como um widget autônomo.
Calendário de Eventos (CD)	cd-evento-calendário	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Calendário. Mostra cronogramas.
Notícias em destaque	cd-news-featured	Mostra os artigos realçados na parte superior da Central de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Links de Informações (CD)	links-de-informações-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks.
Detalhe do artigo de notícias	cd-news-article-detail	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado.
Carregador de dados de notícias	cd-news-dataloader	Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets da página, o que reduz o tempo de carregamento da página.
Feed de notícias	cd-feed-de-notícias	Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias.
Cabeçalho de notícias	cd-news-header	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem.
Informações de notícias	cd-news-info	Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link.
Organograma (CD)	cd-orgchart	Mostra um organograma de um funcionário.
Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD)	cd-preview-mobile-content	Notificações que aparecem na exibição móvel.
Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD)	visualizar_content_todos	Mostra uma visualização do conteúdo pendente.
Links Rápidos (CD)	cd-quick-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis.
Conteúdo avançado (CD)	cd-richcontent	Permite que você publique conteúdo avançado, como um artigo longo, em um widget no portal (página ou tópico).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
		Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um carrossel quando há mais de três partes publicadas de conteúdo avançado.
Conteúdo com Estilo (CD)	conteúdo-estilo-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de conteúdo com estilo. Mostra faixas ou texto informativo. Você pode configurar cor, alinhamento e outras opções de texto e plano de fundo. Aparece como um carrossel quando há vários itens.
Próximos Eventos (CD)	cd-upcoming-events	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Evento. Mostra os próximos eventos.
Carrossel de Vídeo (CD)	cd-vídeo-carrossel	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget. **Nota:** Somente links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Faixa de Boas-vindas (CD)	faixa-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Faixa. Geralmente usado para mostrar faixas/textos informativos. Mostra em um carrossel quando há vários itens.

Nota: Esses widgets são compatíveis com o widget de experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: widget de visualização de CD, conteúdo da faixa de CE, layout de carrossel de CE, layout de lista de CE, conteúdo com estilo de CE e layout de bloco de CE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com a Governança de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Content Governance [sn_cg], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Content Governance [sn_cg] ativa a propriedade do sistema sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de governança, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de solicitação de conteúdo [sn_cg.content_request_user]	Concede acesso de leitura e gravação aos registros de solicitação de conteúdo. Esta função é atribuída automaticamente às funções de administrador de conteúdo da Publicação de conteúdo (sn_cd.content_admin) e de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager).	Nenhum(a)
Usuário de solicitação de itens de conteúdo [sn_cg.content_request_item_user]	Concede acesso de leitura e gravação aos registros de itens de conteúdo. Esta função é atribuída automaticamente às funções de administrador de conteúdo da Publicação de conteúdo (sn_cd.content_admin) e de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager).	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Item da solicitação de conteúdo [sn_cg_content_request_item]	Conteúdo criado a partir da interface de Governança de conteúdo
Solicitação de conteúdo [sn_cg_content_request]	Solicitação de conteúdo criado por um funcionário ou gerente

Componentes instalados com a Análise de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Análise de conteúdo [sn_cda], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Análise de conteúdo [sn_cda] ativa a propriedade do sistema sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador da Análise de conteúdo, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de análise [sn_cda.analytics_admin]	Cria perfis de acompanhamento, atribui as funções sn_cda.analytics_admin e sn_cda.analytics_reader e pode exibir os painéis.	Nenhum(a)
Leitor de análise [sn_cda.analytics_reader]	Pode exibir perfis de acompanhamento e painéis.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Experiências de conteúdo: calcular compromissos de campanha	Calcula a pontuação de compromisso para cada campanha publicada com o acompanhamento ativado. Por padrão, é executado a cada cinco minutos.
Experiências de conteúdo: processar análise de SNC	Converte análises da tabela Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg] na tabela Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat]. Isso preenche as referências de campanha, ação e conteúdo. Por padrão, é executado diariamente.

Nota: Você pode acionar ou executar um trabalho agendado de perfil de acompanhamento na lista Perfil de acompanhamento. Talvez você precise adicionar o campo **Gatilho** usando o recurso Atualizar lista personalizada. Consulte Listas pessoais .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Importação de análise [sn_cda_import]	Armazena informações sobre importações de perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Log de análise [sn_cda_analytics_log]	Armazena logs criados quando há falha na validação ou importação de perfil.
Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat]	Um acúmulo de estatísticas de visitas por dia e por perfil. Por exemplo, o número de visitantes e exibições de página por sessão.
Navegador [sn_cda_visit_browser]	Armazena uma lista exclusiva de navegadores.
Estatística do navegador [sn_cda_browser_stat]	Armazena análises relacionadas a visitas com base em navegadores e dispositivos.
Estatística de dispositivo [sn_cda_device_stat]	Armazena análises relacionadas a tipos de dispositivo (por exemplo, desktop, móvel).
Estatística de eventos [sn_cda_event_stat]	Armazena análises de eventos do navegador (por exemplo, reproduções de vídeo, cliques de botão) de todos os perfis.
Perfil de acompanhamento externo [sn_cda_external_tracking_profile]	Tabela genérica que contém perfis de acompanhamento externo.
Estatística de página [sn_cda_page_stat]	Armazena análises de exibição de página de todos os perfis.
Gatilho de perfil [sn_cda_profile_trigger]	Armazena trabalhos de programação, um por perfil, que importa dados para o perfil de acompanhamento.
País restrito [sn_cda_m2m_prof_country]	Define quais países você não deseja rastrear. Não rastreie usuários que residem no país definido.
Perfil de acompanhamento da ServiceNow [sn_cda_snc_tracking_profile]	Armazena perfis ao rastrear com a ServiceNow. Estende o perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile]
Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg]	Armazena eventos rastreados brutos para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_event_stat.
Valor do campo rastreado [sn_cda_tracked_fld_value]	Tabela auxiliar a ser usada durante o acompanhamento para armazenar referências a combinações exclusivas de campo/valor. Habilita detalhamentos de análise.
Página Rastreada [sn_cda_tracked_page_agg]	Armazena eventos de exibição de página bruta para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_page_stat.
Perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile]	Tabela genérica que contém perfis de análise.
Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg]	Armazena eventos de visita brutos para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_visit_analytics_stat.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Referência de visita [sn_cda_visit_referral]	Armazena análises relacionadas a referências de página.

Tabelas instaladas com experiências de conteúdo e análise de conteúdo

Tabela	Descrição
Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat]	Armazena análises agregadas para uma campanha, incluindo interações com campanha, ação e conteúdo.
Estatística de campanha arquivada [sn_ca_campaign_arch]	Armazena estatísticas de campanha arquivadas.
Ação Rastreada [sn_ca_tracked_action]	Quais ações exclusivas você deseja acompanhar com uma campanha.
Ação rastreada da campanha [sn_ca_m2m_campaign_action]	Rastreie os relacionamentos muitos para muitos entre ações e uma campanha. Rastreie somente as ações que fazem parte de uma campanha.
Ação de conversão [sn_ca_m2m_action_content_type]	Relacionamento muitos-para-muitos entre ações e tipos de conteúdo. Define quais tipos de ação contribuem para a pontuação de engajamento de uma campanha. Por exemplo, uma ação de impressão de faixa não deve mudar a pontuação de compromisso, mas um clique de faixa sim.

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Controlador de Site da Análise de conteúdo	cda-site-analytics	Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário.

Painéis de análise de conteúdo

A Análise de conteúdo exibe visualizações de dados para dados do portal coletados no perfil de acompanhamento padrão.

Painel de análise de conteúdo

O painel Análise de conteúdo exibe métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Adoção	Rastreia o número de usuários novos e recorrentes (exclusivos) a cada dia
Taxa de devolução	A porcentagem de usuários que saem do portal depois de exibir apenas uma página sem interação adicional
Duração média da sessão	Número médio de minutos que um usuário passa em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como • 30 minutos depois que um usuário abre uma página • Até que o usuário feche a guia
Tempo médio por página	Número médio de minutos que um usuário passa visualizando uma página
Métricas de compromisso	Tipo de compromisso (exibições de página e sessão) por semana representado por barras verticais, com uma linha representando a média de exibições de página semanais
Visitas por navegador	Número de exibições por tipo de navegador
Visitas por dispositivo	Número de exibições por tipo de dispositivo
Usuários exclusivos	Número total de usuários do dia anterior

Análise de conteúdo - Painel de conceitos básicos

O painel Análise de conteúdo exibe visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Todas as visitas nos últimos 365 dias	Número total de visitantes nos últimos 365 dias
Média de exibições de páginas por sessão	Média de páginas que um usuário exibe em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como • 30 minutos depois que um usuário abre uma página • Até que o usuário feche a guia
Páginas principais desta semana	Gráfico de barras exibindo as páginas mais exibidas nos últimos sete dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Exibições de páginas por dia	Gráfico de linhas exibindo o número de páginas exibidas a cada dia
Visitas por dia	Gráfico de linhas exibindo o número de visitantes do portal a cada dia
Páginas principais de ontem	Gráfico de barras exibindo as páginas mais exibidas do dia anterior

Painel do Envolvimento com conteúdo

A análise de conteúdo exibe visualizações de dados de métricas de engajamento para conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile no painel de envolvimento com conteúdo.

Visão geral do painel

O painel Envolvimento com conteúdo exibe métricas de envolvimento do usuário, como exibições de conteúdo, cliques no ícone de reação, comentários e respostas a comentários. Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

Visualizações do compromisso com o conteúdo

Visualização	Descrição
Compromisso total sobre artigos publicados	Número de reações e comentários/ respostas por dia
Exibições Exclusivas	Número de exibições exclusivas por dia
Conteúdo relatado	Lista itens de conteúdo com comentários relatados.
Comentários relatados	Lista os comentários relatados.

Painel Visão geral da biblioteca de conteúdo

A análise de conteúdo exibe visualizações de dados de métricas de desempenho para conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile no painel Visão geral da biblioteca de conteúdo.

Visão geral do painel

O painel Visão geral da biblioteca de conteúdo exibe métricas de conteúdo publicado por meio de uma programação ou plano de publicação. Este painel não exibe o conteúdo entregue por meio de uma campanha. Para visualizações de dados de conteúdo de campanha, consulte Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha.

Visualizações da Biblioteca de conteúdo

Visualização	Descrição
Tarefas de conteúdo abertas	Número de tarefas por status (por exemplo, em aberto ou encerrado concluído). Cada barra no gráfico está vinculada a uma lista das tarefas com esse status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações da Biblioteca de conteúdo

Visualização	Descrição
Fechamentos de tarefa de conteúdo recente	Gráfico de barras verticais que mostra o número de tarefas que foram encerradas por período. Cada barra no gráfico está vinculada a uma lista de tarefas encerradas nesse intervalo de tempo
Atividade do evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver métricas específicas para um tipo de interação.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Notificações principais	Gráfico de barras mostrando as notificações mais clicadas no período específico.

Acompanhamento de interação

Os painéis exibem visualizações de dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo.

Nota:

- Uma interação é uma ação realizada pelo usuário, como um download, clique em link, conclusão de tarefa ou reprodução de vídeo.
- Uma impressão é uma instância de conteúdo que aparece para um usuário. Cada vez que um usuário exibe o conteúdo, ele é contado como uma interação.

A Análise de conteúdo rastreia as seguintes interações do usuário (dependendo do tipo de conteúdo). Quando o conteúdo é renderizado no portal, o sistema conta isso como uma impressão. Quando um funcionário clica no conteúdo, o sistema conta isso como clique de referência, download ou reprodução (dependendo do tipo de conteúdo).

- Clique de referência da faixa
- Impressão de faixa
- Download do calendário
- Impressão de calendário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique de referência de e-mail
- Download de eventos
- Impressão de evento
- Clique de referência de link baseado em imagem
- Impressões de link baseadas em imagem
- Clique de referência do link
- Clique de referência da guia de artigo de notícias
- Clique de referência do artigo de notícias
- Impressão de artigo de notícias
- Clique de referência da guia de conteúdo avançado
- Clique de referência de conteúdo avançado
- Impressão de conteúdo avançado
- Conclusão pendente
- Impressões pendentes
- Impressão de vídeo
- Vídeo reproduzido

Widgets da Central do funcionário - Pro

Você pode usar os widgets do sistema de base como estão no portal ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócio.

Widgets do Central do funcionário - Pro

Widgets do EC Pro

Widget	ID	Descrição
Inicializador da aplicação	inicializador de app	Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicações e favoritos usados recentemente.
Organograma (EC)	org_chart	Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais.
Aplicações Web	aplicações_web	Fornece acesso com um clique às aplicações atribuídas ao usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da Publicação de conteúdo

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
Comunicados (CD)	cd-announcements	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Geralmente, uma breve mensagem de transmissão e é exibida em um carrossel quando há vários itens.
Feed de notícias da categoria	cd-news-feed-category	Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica.
Experiência de conteúdo	experiência-de-conteúdo-cd	Entrega comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Criação de campanhas.
Tarefa de conteúdo (CD)	cd-content-to-do-conteúdo	Este widget faz parte do processo de conclusão de tarefas pendentes de RH usado na Central de serviços ao funcionário, mas não pode ser usado como um widget autônomo.
Calendário de Eventos (CD)	cd-evento-calendário	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Calendário. Mostra cronogramas.
Notícias em destaque	cd-news-featured	Mostra os artigos realçados na parte superior da Central de notícias.
Links de Informações (CD)	links-de-informações-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks.
Detalhe do artigo de notícias	cd-news-article-detail	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado.
Carregador de dados de notícias	cd-news-dataloader	Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets da página, o que reduz o tempo de carregamento da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
Feed de notícias	cd-feed-de-notícias	Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias.
Cabeçalho de notícias	cd-news-header	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem.
Informações de notícias	cd-news-info	Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link.
Organograma (CD)	cd-orgchart	Mostra um organograma de um funcionário.
Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD)	cd-preview-mobile-content	Notificações que aparecem na exibição móvel.
Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD)	visualizar_content_todos	Mostra uma visualização do conteúdo pendente.
Links Rápidos (CD)	cd-quick-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis.
Conteúdo avançado (CD)	cd-richcontent	Permite que você publique conteúdo avançado, como um artigo longo, em um widget no portal (página ou tópico). Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um carrossel quando há mais de três partes publicadas de conteúdo avançado.
Conteúdo com Estilo (CD)	conteúdo-estilo-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de conteúdo com estilo. Mostra faixas ou texto informativo. Você pode configurar cor, alinhamento e outras opções de texto e plano de fundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
		Aparece como um carrossel quando há vários itens.
Próximos Eventos (CD)	cd-upcoming-events	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Evento. Mostra os próximos eventos.
Carrossel de Vídeo (CD)	cd-vídeo-carrossel	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget. **Nota:** Somente links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Faixa de Boas-vindas (CD)	faixa-cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Faixa. Geralmente usado para mostrar faixas/textos informativos. Mostra em um carrossel quando há vários itens.

Nota: Esses widgets são compatíveis com o widget de experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: widget de visualização de CD, conteúdo da faixa de CE, layout de carrossel de CE, layout de lista de CE, conteúdo com estilo de CE e layout de bloco de CE.

Widgets de Análise de conteúdo

Análise de conteúdo

Widget	ID	Descrição
Controlador de Site da Análise de conteúdo	cda-site-analytics	Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil do funcionário

Lista de widgets para Perfil do funcionário

Widget	ID	Descrição
Detalhes do perfil do funcionário	funcionário_perfil_detalhes	Exibe o perfil básico e as informações relacionadas ao trabalho de um funcionário.
Cabeçalho do Perfil do funcionário	cabeçalho_perfil_funcionário	Aparece na página de perfil do funcionário.
Perfil do funcionário em Minha equipe	employee_profile_my_team	Exibe informações da minha equipe.
Visão geral do Perfil do funcionário	funcionário-perfil-visão geral	Exibe a visão geral do perfil do funcionário.
Visibilidade de perfil público	public_profile_visibility	Mostra a configuração de visibilidade do perfil. Você pode modificar as configurações de visibilidade com base em suas necessidades.

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Central do funcionário - Pro Widgets de quiosque

Lista de widgets para EC Pro Kiosk

Widget	ID	Descrição
Cabeçalho do quiosque	cabeçalho de eck	Aparece no portal do quiosque e fornece acesso rápido a Minhas solicitações, Meus favoritos, Perfil do funcionário e assim por diante.
Login no portal do quiosque da Central do funcionário - Pro	ec-pro-kiosk-portal-login	Habilita o login e o acesso ao portal do quiosque.
Turno futuro do funcionário	funcionário-futuro-turno	Mostra os próximos eventos.
Saldo acumulado de licença	saldo de acúmulo de licença	Mostra os saldos de folgas e licenças.
Saldo acumulado de licença – Página inicial	folga-acúmulo-saldo-página-inicial	Mostra a página inicial de saldos de folgas e licenças.
Preferências	preferências	Mostra as preferências do usuário, como acessibilidade e idioma.

Para obter mais informações, consulte Central do funcionário - Pro Quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar widgets, consulte Personalizar widgets do quiosque Pro da Central do funcionário.

Painel de análise de feedback

Rastreie todas as suas respostas de feedback com a Análise de feedback para portais, e-mail, Virtual Agent, quiosques e Now Mobile®.

A Análise de feedback, anteriormente chamada de Painel de feedback de experiência, ajuda a rastrear todas as respostas de feedback coletadas de seus usuários em um só lugar.

O painel de Análise de feedback é compatível com o tema Próxima experiência.

As funções a seguir são necessárias para acessar ou exibir o painel:

Funções do painel de Análise de feedback

Função	Descrição
assessment_admin	Esta função tem acesso aos componentes de avaliação.
esc_admin	Esta função é o administrador da Central de serviços ao funcionário.
survey_reader	Esta função pode exibir o conteúdo do painel.

Nota: A Análise de feedback é um painel somente leitura. Você deve clonar o painel de Análise de feedback para personalizá-lo.

Desmarque a opção Filtro **do portal** se quiser exibir a tendência de respostas, independentemente de seus canais.

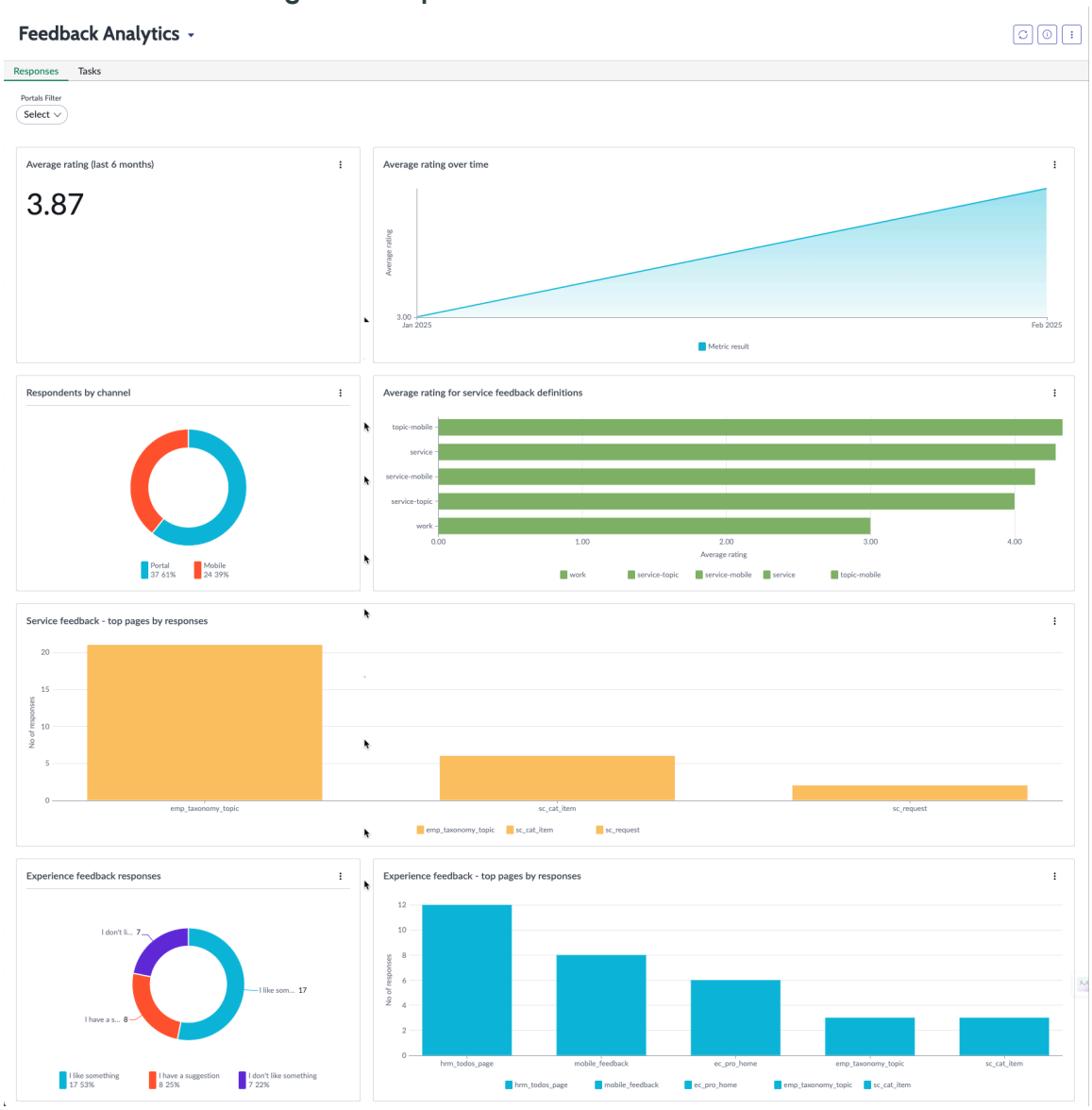
Você pode ver as seguintes tendências no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Respostas

Análise de feedback - guia de respostas



Classificação média (últimos 6 meses): mostra a classificação média obtida nos últimos seis meses.

Classificação média ao longo do tempo: mostra a classificação média coletada para um período.

Entrevistados por canal: mostra o número de respostas recebidas com base no tipo de canal usado para obtê-las. Por exemplo, portal, dispositivo móvel, e-mail, quiosques ou Virtual Agent feedback.

Classificação média para definições de feedback de serviço: mostra a classificação média de cada definição de feedback criada. Por exemplo, a classificação média de páginas de tópico que residem em diferentes taxonomias ou a classificação média de fluxos de trabalho.

Feedback de serviço - principais páginas por respostas: mostra as principais opções nas páginas em que o feedback é recebido no portal.

Tradução automática

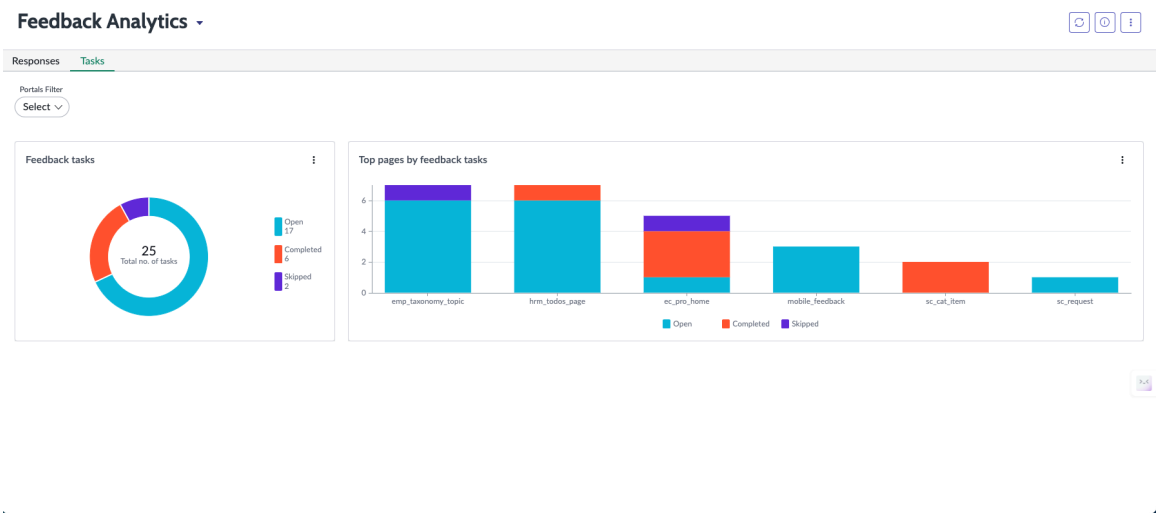
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de feedback de experiência: mostra o número de respostas recebidas por meio do widget de gaveta ou no modal no portal.

Feedback de experiência - principais páginas por respostas: mostra as principais opções em páginas em que o feedback de experiência é usado.

Guia Tarefas

Análise de feedback - guia tarefas



Tarefas de feedback: número de tarefas exibidas por seus respectivos estados.

Principais páginas por tarefas de feedback: principais páginas em que o feedback é compartilhado e o número de tarefas exibidas por seus respectivos estados.

Painel da experiência do usuário

O painel de experiência do usuário ajuda a obter uma exibição consolidada dos dados de feedback. Ele fornece uma exibição rápida de todos os tipos de dados de feedback no painel da Análise da experiência do usuário.

O painel de experiência do usuário mostra rapidamente os dados de feedback coletados de diferentes usuários. Ele fornece dados de experiência, serviço e feedback de pesquisa.

Se você já está familiarizado com o painel da Análise da experiência do usuário, rastreie todos os seus dados de feedback aqui.

A seguir estão os diferentes componentes do feedback de experiência e serviço visíveis no painel de experiência do usuário.

Painel do Next Experience

Consulte a análise a seguir para os dados de feedback de experiência.

- **ID da página**: ID da página em que o feedback é fornecido.
- **Classificação**: grupos de classificação em um infográfico para entender as porcentagens de feedback positivo ou negativo.
- **ID do usuário**: ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

- **Comentário**: sentimentos do usuário coletados de acordo com as classificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de serviço

Consulte a análise a seguir para os dados de feedback de serviço.

- **ID da página**: ID da página em que o feedback é fornecido.
- **ID de registro**: um sistema de acompanhamento de fluxo de trabalho que mostra se o feedback é de um portal ou de um e-mail.
- **Classificação**: grupos de classificações em um infográfico para entender as porcentagens de feedback positivo ou negativo.
- **ID do usuário**: ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

- **Nome do tópico**: página do tópico em que o feedback é fornecido.
- **Comentário**: sentimentos do usuário coletados de acordo com as classificações.

Feedback da pesquisa

Consulte as análises a seguir para os dados de feedback da pesquisa.

- **ID da página**: ID da página em que o feedback é fornecido.
- **Nome da pesquisa**: o nome da pesquisa.
- **ID do usuário**: ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

Formulário de configuração de feedback

Descrição dos campos do formulário de configuração de feedback para direcionar um portal para respostas de feedback.

Formulário de configuração de feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da tabela
Portal de feedback	Portal direcionado para feedback
Resposta anônima	• **Aceitação do usuário**: o administrador recebe os detalhes do usuário do feedback. • **Anônimo**: os detalhes do usuário permanecem anônimos.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o registro reside.
Ativo	Selecionado Opção para habilitar o escopo da aplicação.
Pedido	Ordem de prioridade do registro.
Limite de sobreposição de sessão	Número de vezes que o widget de feedback é recarregado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de feedback

Campo	Descrição
Título de feedback	Texto introdutório para a solicitação de feedback.
Rótulo do botão de feedback	Texto visível no botão do widget de feedback.
Informações de privacidade	• **Link de privacidade do usuário**: link que contém termos e condições da política de privacidade da empresa. • **Texto de privacidade do usuário**: texto de aviso para notificar o usuário sobre a política de privacidade. • **Texto de ajuda da privacidade do usuário**: texto de ajuda com uma breve descrição da política de privacidade.
Preferências de mensagens de sucesso	• **Ícone de sucesso**: ícone a ser exibido com a mensagem de sucesso. • **Texto de sucesso**: mensagem de sucesso exibida para o usuário após o envio do feedback. • **Descrição do sucesso**: mensagem de confirmação exibida após o envio do feedback.
Opções de gaveta	• **Texto da gaveta**: texto de boas-vindas no widget da gaveta de feedback. • **Posicionamento da página**: posicionamento da gaveta de feedback na página do portal. • **Orientação**: orientação da gaveta de feedback na página do portal. • **Posição a partir do topo**: posição em que a gaveta aparece na página.

Formulário de definição de feedback

Descrição dos campos do formulário de definição de feedback para selecionar os widgets de experiência e feedback de serviço nas páginas do portal.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de feedback
Tipo de feedback	• **Experiência:** feedback por meio do widget de gaveta visível no portal ou por meio do Virtual Agent. • **Serviço - na página:** feedback após o uso de qualquer página no portal. • **Serviço - página do tópico:** feedback para uma página de tópico em uma taxonomia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	Nota: O administrador deve selecionar a página do tópico em que o prompt de feedback aparece. • **Serviço - fluxo de trabalho:** portal, Virtual Agentou e-mail onde você deseja configurar a experiência de feedback. **Nota:** • Você pode excluir uma página no portal manualmente de todos os tipos de feedback, exceto **página de tópico de serviço**. • Você pode exibir **a Pesquisa** como um tipo de feedback somente se tiver **Instâncias de pesquisa** configuradas. Para obter mais informações sobre como configurar uma instância de pesquisa, consulte Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa .
Modo de widget	**Gaveta:** o widget de gaveta aparece nas páginas do portal. Este modo de widget fica visível quando o tipo de feedback é **Experiência**.
	Modal: widget de feedback visível, a menos que haja uma configuração de sobreposição para interromper o recarregamento. **Nota:** **O limite de sobreposição de sessão** pode ser configurado no formulário de configuração de feedback.
	Em linha: widget de feedback visível em linha na página do portal.
Canal	**Portal**: canal para receber feedback das páginas do portal.
	Móvel: canal para receber feedback das páginas do MESP.
	E-mail: canal para receber feedback por e-mail do Outlook. Este canal fica visível somente quando **o fluxo de trabalho de Serviço** ou **Pesquisa** é selecionado no **tipo de Feedback**.
	Virtual Agent: canal para receber o feedback por meio do Virtual Agent. Este canal fica visível somente quando **o fluxo de trabalho de Serviço** ou **Pesquisa** é selecionado no **tipo de Feedback**.
Ativo	Selecionado Opção para manter o registro de definição de feedback ativo.
Portais	Portal onde o feedback aparece. Cada definição de feedback tem como meta um portal que oferece flexibilidade para criar definições separadas para diferentes portais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	Este campo só está disponível quando o **Canal** é **Portal** ou **Móvel**.
Público	Público-alvo do feedback. Este campo só está disponível quando o **Canal** é **Portal** ou **Móvel**.
Pedido	Ordem de prioridade do feedback. Quanto maior for a ordem em número, maior será a prioridade da definição de feedback.
Conteúdo do feedback	**Usar pesquisa existente**: opção para habilitar o campo **Pesquisa** para adicionar uma pesquisa à definição. A caixa de seleção está disponível para o **tipo de Feedbackde experiência** e **de serviço na página**.
	Pergunta: pergunta para fornecer feedback sobre o que está visível para o usuário. Este campo aparece somente quando **o tipo de feedback** é **Serviço na página**, **Página do tópico do serviço**ou **Fluxo de trabalho do serviço**.
	Classificação: tipo de classificação escolhido para o feedback.
	Permitir informações adicionais: Selecionado Opção para fornecer feedback adicional como texto escrito.
	Rótulo de informações adicionais: campo de texto para escrever feedback adicional. Este campo fica visível quando a caixa **Permitir informações adicionais** está marcada.
	Pesquisa: pesquisa existente a ser adicionada ao **tipo de feedback**. Para usar uma pesquisa para o **Canalde e-mail**, Outlook Actionable Messages deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para usar uma pesquisa para o **canaldo Virtual Agent**, **a pesquisa de bate-papo** deve ser selecionada na definição da pesquisa. Para obter mais informações sobre pesquisas de bate-papo, consulte Como criar pesquisas de bate-papo . Para obter mais informações sobre definições de pesquisa, consulte Definição a definição de uma pesquisa .
	Métricas de classificação de pesquisa: tipo de pergunta de pesquisa usada para medir a satisfação do cliente. Ele captura dados de feedback para o Painel de experiência do usuário. A pergunta deve ter um tipo de resposta numérica. Respostas do tipo texto não são compatíveis com este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	Este campo está disponível somente quando uma **Pesquisa** é selecionada na lista de pesquisas no campo **Pesquisa**.
Seleção de página	**Todas as páginas:** selecionadas Opção para escolher todas as páginas para um **tipo de feedback**.
	Páginas incluídas: páginas em que o tipo de feedback está disponível. Este campo fica visível quando a caixa de seleção **Todas as páginas** está desmarcada.
	Páginas excluídas: páginas em que o tipo de feedback não foi adicionado. O campo **Páginas incluídas** é substituído pelo campo **Páginas excluídas** quando a opção **Todas as páginas** é marcada.
Configurações de sobreposição	Configurações de sobreposição do feedback para determinar como e quando ele aparece para o usuário. **Gatilho de widget:** tipo de gatilho para as configurações de sobreposição. A seguir estão os gatilhos de widget disponíveis. **Manual:** o widget de feedback só está disponível quando selecionado. Este campo só está disponível para **o modo Widget Gaveta**. **Atraso:** o widget de feedback está disponível após um atraso alocado. **Na rolagem:** o widget de feedback está disponível na rolagem. **Ao carregar**: o widget de feedback está disponível ao carregar a página. **Atraso do widget**: atraso no carregamento do widget de feedback medido em segundos. Este campo aparece somente quando **Atraso** é selecionado no **gatilho de widget**.
Compromisso do Usuário	**Período de exclusão de feedback**: período de tempo selecionado como um buffer quando o usuário não será lembrado de fornecer feedback quando chegar em uma página.
Configuração pós-feedback	**Limite de classificação**: valor de classificação abaixo do qual uma tarefa de feedback é gerada. **Nota:** A tarefa de feedback para qualquer tipo de feedback é gerada quando a classificação fornecida é inferior ou igual ao valor definido para o campo **Limite de classificação**. **Grupos de atribuição**: grupo que recebe a tarefa de feedback quando ela é gerada. **Criar tarefa de feedback**: selecionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	Opção para criar uma tarefa de feedback após o envio de feedback.

Vincular formulário de conteúdo

Formulário de conteúdo de link.

Conteúdo do link

Campo	Descrições
Nome	O nome que descreve o link para o conteúdo.
URL	O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços. Este campo só aparece quando você seleciona **Vídeo** ou **Link** na lista **Tipo**.
Conteúdo de tarefa pendente	O conteúdo de tarefas pendentes que você deseja fazer referência ao conteúdo do link. Este campo só aparece quando você seleciona **Tarefa** no campo **Tipo**. **Nota:** Use este campo para fazer referência ao conteúdo de tarefas pendentes em um link que pode ser usado em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.
Tipo	O tipo de link para o conteúdo. • Vídeo: o link é um vídeo. **Nota:** Deve ser um link incorporado. • Link: o link é para conteúdo, informações, imagem ou documentação. • Tarefa pendente: o link é uma tarefa pendente. **Nota:** Use isso quando quiser colocar um link de tarefa pendente em uma faixa ou conteúdo estilizado. • Link de Fóruns: link para uma publicação de fórum de Comunidades. Aparece somente quando o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo do link

Campo	Descrições
	Nota: Depois que o conteúdo do link é associado ao conteúdo do portal, o **tipo** não pode ser modificado. Consulte Conteúdo do portal.
Carregar link em	Você pode substituir como os links são abertos no portal. Anteriormente, todo o conteúdo de link era carregado em uma nova guia. Use este campo para carregar seu link na página atual do portal. Nova guia: valor padrão e carrega o conteúdo do link em uma nova guia no portal. Página atual: selecione para carregar o conteúdo do link no portal e não como uma guia separada.
Fórum	O fórum em Comunidades para o qual você deseja que o link apareça e compartilhe com os membros do fórum. Aparece somente quando **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado. Para obter informações sobre Comunidades, consulte Comunidades .
Tópico	Tópico em que você deseja que o link apareça. Tópicos são subcategorias de um fórum. Por exemplo, RH é o fórum e Benefícios é uma subcategoria de RH. Aparece somente quando **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado.
Publicação do fórum	A lista de publicações do tópico ou fórum para o qual o link é exibido. Por exemplo: • Fórum: RH • Inscrição em aberto: Benefícios • Publicação no fórum:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo do link

Campo	Descrições
	Aparece somente quando **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado.

Formulário de Consentimento de Local

O formulário de consentimento do local ajuda a configurar os canais de comunicação para agendamentos.

Formulário de Consentimento de Local

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração.
Descrição	Descrição do registro de configuração.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro de configuração. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio para a configuração de comunicação.
Mostrar método de comunicação	Opção para habilitar o método de comunicação no formulário de agendamentos.
Atualizar meu perfil	Opção para permitir que os usuários atualizem seus perfis com os detalhes de comunicação de agendamentos.
Adicionar comentário	Opção para permitir que os usuários forneçam comentários no formulário de reserva de compromisso.
Solicitar consentimento	Opção para solicitar consentimento de comunicação dos usuários.
Tabela	Tabela usada para os campos de número de telefone e e-mail do usuário.
Campo de referência do usuário	Campo de tabela usado para fazer referência ao registro do usuário.
Campo de número de telefone	Campo de tabela usado para o número de telefone do usuário.
Campo de e-mail	Campo de tabela usado para o endereço de e-mail do usuário.

Formulário de conteúdo de notificação

Formulário de conteúdo de notificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título exibido para a notificação por push.
De	O endereço de e-mail da pessoa ou organização de quem você deseja que a notificação seja enviada. **Nota:** Este campo só aparece quando **o Tipo de conteúdo** é **E-mail**.
Responder para	Endereço de e-mail que você deseja que apareça no campo **Responder para** do e-mail.
Assunto	O assunto do e-mail.
Usar conteúdo do bloco	Indica que você deseja usar o conteúdo do bloco como uma notificação.
Bloquear conteúdo	Exibido somente quando você marca **Usar conteúdo de bloco**. Selecione o conteúdo do bloco que você deseja que apareça como uma notificação ou selecione **Novo** para criar conteúdo do bloco. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.
Corpo da mensagem	Exibido somente quando você marca **Usar conteúdo de bloco**. Insira o texto da mensagem para sua notificação. **Nota:** Você pode usar as edições de rich text para aprimorar sua notificação.
Descrição	Aparece somente quando você seleciona **Envio por push** na lista **Tipo de conteúdo**. Uma descrição para a notificação por push.
Tipo de conteúdo	O tipo de notificação que você deseja enviar. Defina o valor como `Push` ou `E-mail`.
Ativo	Opção para ativar a notificação por push para uso. **Nota:** Seu conteúdo deve estar ativo para ser publicado.

Propriedades instaladas com experiências de conteúdo

O plug-in Content Experiences [sn_ca] adiciona propriedades que determinam como uma campanha é executada em relação a trabalhos agendados e desempenho.

Para acessar as propriedades de Experiências de conteúdo, navegue até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades**.

As propriedades de Experiências de conteúdo determinam como os trabalhos agendados são executados e ajudam a garantir que haja um impacto limitado no desempenho da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As propriedades com um asterisco (*) na frente do nome indicam que os valores padrão são recomendações quando o número de usuários de destino é 100.000 ou menos. Se o seu público for superior a 100.000 e os trabalhos agendados forem executados por mais tempo do que o esperado, tente aumentar os valores.

Aprovações

Propriedade	Uso
Todos os aprovadores devem aprovar qualquer registro de conteúdo de programação para publicá-lo (sn_ca.all_must_approve)	Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar **Não**, apenas um aprovador será necessário para publicar uma campanha.

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedade	Uso
Permitir propriedade de públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do público em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Experiências de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: • Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para um tópico de uma campanha. • Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico. • Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações sobre isso e quais funções são necessárias, consulte Propriedade do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedade	Uso
Permitir propriedade de páginas do portal (sn_cd.activate_page_ownership)	Indica que você deseja excluir grupos ou gerentes de conteúdo não aplicáveis (usuários específicos) de atribuir conteúdo a uma página específica do portal.

Adicionar usuários

Propriedade	Uso
*Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.add_users.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho. Valor padrão: 1.800 segundos
O número de segundos para escalonar eventos para processar campanhas (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	A quantidade de tempo entre eventos de campanha quando um trabalho agendado é executado. O escalonamento fornece tempo para que os eventos sejam processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 300 segundos
O número em segundos para preparar eventos para adicionar o usuário até (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	A quantidade de tempo entre eventos de campanha para adicionar usuários quando o trabalho programado de experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. O escalonamento fornece tempo para que os eventos sejam processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 3 segundos
Número máximo de eventos para adicionar usuários por campanha (sn_ca.add_users.max_events)	O número máximo de eventos em que os usuários podem ser adicionados a uma campanha quando o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. Valor padrão: 1000
Número máximo de usuários a serem adicionados por evento (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	O número máximo de usuários que você pode adicionar em um único evento. Valor padrão: 1000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo não pertencente ao Portal

Propriedade	Uso
*Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.campaign.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: Adicionar conteúdo de campanha fora do portal é executado. Limita a duração do trabalho agendado Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho. Valor padrão: 2.700 segundos
*Número máximo de metas de campanha a serem processadas por execução de trabalho (sn_ca.campaign.max_records_process)	O número máximo de pessoas que uma campanha pode atingir por execução de trabalho agendado. Valor padrão: 100.000
*Número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho (sn_ca.campaign.max_records_create)	O número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho. Valor padrão: 100.000
O número de segundos para escalonar eventos para processar conteúdo pendente (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	O número de segundos entre cada vez que o trabalho programado Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha fora do portal é executado para tentar enviar conteúdo fora do portal. Valor padrão: 3 segundos

Nota: Essas propriedades determinam limites no conteúdo fora do portal (e-mails e SMS). O trabalho agendado Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail é executado a cada hora por padrão e tenta enviar conteúdo fora do portal não enviado na primeira passagem. Clientes com um banco de dados grande devem considerar o aumento desta propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho.

Conteúdo de tarefas

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o tempo em que tiver decorrido) (sn_ca.task.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que as experiências de conteúdo: criar trabalho agendado de tarefas pendentes são executadas. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo de tarefas

Propriedade	Uso
	Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho (sn_ca.task.max_records_create)	O número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho agendado. Valor padrão: 25.000

Notificações

Propriedade	Uso
O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para SMS (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS. Valor padrão: 1000
*Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.notification.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que os trabalhos agendados de Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS são executados. Valor padrão: 1.800 segundos
*O número máximo de eventos na fila por execução de trabalho para SMS (sn_ca.sms_notification.max_events)	O número máximo de eventos a serem enfileirados para mensagens SMS quando os trabalhos agendados de Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS são executados. Valor padrão: 100 **Nota:** O plug-in Notify (com.snc.notify) deve ser ativado para que esta propriedade do sistema e o trabalho programado Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS sejam exibidos.
O número de segundos para escalonar eventos (sn_ca.notification.event_stagger)	A quantidade de tempo entre eventos quando os trabalhos agendados de Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: enviar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações

Propriedade	Uso
	notificações por SMS são executados. O escalonamento fornece tempo para que os eventos sejam processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 3 segundos
*O número máximo de eventos na fila por execução de trabalho para e-mail (sn_ca.notification.max_events)	O número máximo de eventos a serem enfileirados para os trabalhos agendados de experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, experiências de conteúdo: enviar notificações por push, experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS. Valor padrão: 100
O número máximo de eventos na fila por execução de trabalho para e-mail (sn_ca.notification.max_events)	O número máximo de eventos na fila por execução de trabalho para notificações por e-mail. Valor padrão: 100
O número máximo de usuários a serem adicionados por evento de e-mail (sn_ca.notification.max_users_per_event)	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para notificações por e-mail. Valor padrão: 1000

Gestão de estados

Propriedade	Uso
O número de segundos para escalonar o evento sn_ca.campaign.published depois de iniciar as ações Criar tarefas pendentes e enviar notificações do Flow Designer. O padrão é 2.700 segundos ou 45 minutos. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Determina o tempo para atrasar a publicação de uma campanha depois que as ações Criar tarefas pendentes e enviar notificações do Flow Designer são iniciadas. Esta propriedade do sistema determina quando o estado de uma campanha é definido novamente como Publicado após passar pelos outros estados. O estado Publicado é necessário para que os trabalhos agendados sejam selecionados para processamento futuro. Valor padrão: 2700 segundos ou 45 minutos.
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.state_management.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: gerenciar estados de conteúdo é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de estados

Propriedade	Uso
	Valor padrão: 300 segundos
Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação de campanha imediatamente após a publicação da campanha. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Marque **Sim** para indicar que você deseja que uma campanha seja acionada imediatamente após selecionar o botão Publicar. Marcar **Sim** é recomendado para campanhas destinadas a menos de 100.000 usuários. **Nota:** Selecionar **Sim** ignora os trabalhos agendados e depende da data e hora de início.
Número máximo de registros a serem atualizados por execução de trabalho (sn_ca.state_management.max_records_update)	O número máximo de registros a serem atualizados por execução de trabalho. Valor padrão: 25.000

Desativação de usuário

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: Desativar usuários de campanha é executado. O trabalho agendado desativa os usuários sinalizados. Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de usuários a serem desativados por execução de trabalho (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	O número máximo de usuários a serem desativados por execução de trabalho. O trabalho programado Experiências de conteúdo: desativar usuários de campanha é executado a cada seis horas por padrão. Valor padrão: 25.000 usuários

Nota: Essas propriedades determinam limites no trabalho programado de Experiências de conteúdo: desativar usuários de campanha para obter o desempenho ideal. Clientes com um banco de dados grande devem considerar o aumento desta propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limpeza

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho concluirá o processamento do item atual após o término do tempo) (sn_ca.purging.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: limpar dados de campanha é executado. Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de usuários a limpar por execução de trabalho (sn_ca.purging.max_users_per_job)	O número máximo de usuários a serem limpos por execução de trabalho. Valor padrão: 25.000
Limpar dados da campanha após o término da campanha (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	Limpar todas as campanhas quando a data de término for atingida. Valor padrão: sim
Número de dias após o término da campanha para iniciar a limpeza dos dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	O número de dias após a data de término da campanha em que as campanhas são limpas. Valor padrão: 180 dias
Limpar dados de campanha de um usuário depois que o usuário sai da campanha (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	Indica se as informações de campanha de um usuário devem ser limpas depois que o usuário é removido da campanha. Valor padrão: sim
Número de dias após o usuário sair da campanha para começar a limpar os dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	O número de dias após a remoção de um usuário de uma campanha para remover as informações da campanha. Valor padrão: 180 dias

Reavaliação de Campanha

Reavaliação de Campanha

Propriedade	Uso
O número de dias após o qual o público da campanha será reavaliado (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	O número padrão de dias para reavaliar um público de campanha. Você pode substituir este padrão nos campos **Reavaliar campanha** e **Reavaliar frequência** no formulário Campanha. Para obter mais informações, consulte Exibir metas de campanha. Valor padrão: 7 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização do Portal

Visualização do Portal

Propriedade	Uso
Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário (EC) que sua empresa usa para visualizações do portal. Você pode alterar esta propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em diferentes portais. Valor padrão: esc

Propriedades instaladas com a Governança de conteúdo

O plug-in Content Governance [sn_cg] adiciona propriedades que determinam quantos registros serão mostrados no painel Operações de conteúdo.

Painel de operações de conteúdo

Propriedade	Uso
Definir a quantidade de dias a partir da data em que o conteúdo da campanha expirará	Define o número de dias para o cartão "O conteúdo da campanha expira em x dias" na seção Campanhas e biblioteca de conteúdo Valor padrão: 7 dias
Definir quantidade de dias a partir do momento em que o conteúdo precisa de aprovação	Define o número de dias do cartão "Solicitações de conteúdo com vencimento em x dias" na seção Solicitações de conteúdo Valor padrão: 7 dias
Definir a quantidade de dias a partir da data em que o conteúdo da programação expirará	Define o número de dias para o cartão "Conteúdo que expira em x dias" na seção Campanhas e biblioteca de conteúdo Valor padrão: 7 dias

Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

O plug-in Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery] adiciona as seguintes propriedades, que são projetadas para controlar como os trabalhos agendados funcionam em relação a notificações, tarefas pendentes e comunidades.

Para modificar as propriedades da Publicação de conteúdo como um administrador de conteúdo [sn_cd.content_admin], navegue até **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**.

As propriedades da Publicação de conteúdo determinam como os trabalhos agendados são executados e ajudam a garantir que haja um impacto limitado no desempenho da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações

Propriedades	Descrição
sn_cd.all_must_approve	Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar Não, apenas um aprovador será necessário para publicá-lo.

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedades	Descrição
Permitir propriedade de públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do público em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Publicação de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: • Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. • Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico. • Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de páginas do portal (sn_cd.activate_page_ownership)	Indica que você deseja excluir grupos ou gerentes de conteúdo não aplicáveis (usuários específicos) de atribuir conteúdo a uma página específica do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar controle de versões de conteúdo e histórico de mudanças

Propriedades	Descrição
sn-cd.activate_content_snapshots	Marque a caixa de seleção para habilitar o Controle de versões de conteúdo para a Biblioteca de conteúdo. Veja Controle de versões de conteúdo

Notificações

Propriedades	Descrição
sn_cd.notification.max_run_time	O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho agendado de Publicação de conteúdo: enviar notificações é executado. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho. Valor padrão: 600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	O número máximo de pessoas para as quais você pode enviar uma notificação por SMS. Valor padrão: 50.000. **Nota:** Quando o máximo é excedido, o SMS não é enviado. O **status da notificação** no formulário Conteúdo da programação é **Máximo excedido**.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS. Valor padrão: 1000.
sn_cd.notification.event_stagger	A quantidade de tempo entre eventos quando um trabalho agendado é executado. O escalonamento fornece tempo para que os eventos sejam processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 60 segundos.
sn_cd.notification.max_events	O número máximo de eventos de campanhas a serem processados durante o trabalho agendado. Valor padrão: 50.
sn_cd.notification.max_users_per_event	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações

Propriedades	Descrição
sn_cd.notification.max_recipients	O número máximo de destinatários permitidos por notificação por e-mail.

Tarefas pendentes

Propriedades	Descrição
sn_cd.todo.max_run_time	O tempo máximo de execução em segundos para o trabalho agendado da Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes. Quando a execução do trabalho termina, todos os itens atuais ainda são processados após o tempo decorrido.
sn_cd.todo.event_stagger	O número de segundos entre eventos.
sn_cd.todo.max_events	O número máximo de eventos enfileirados por execução de trabalho agendado.
sn_cd.todo.max_users_per_event	O número máximo de usuários que podem ser adicionados por evento.
sn_cd.todo.max_assignees	O número máximo de pessoas que você pode atribuir a uma tarefa.

Fóruns

Propriedades	Descrição
sn_cd.content_community.max_posts	O número máximo de publicações em um fórum permitido por Publicação de conteúdo: trabalho agendado Publicar em fóruns.

Traduções e troca de idioma

Propriedades	Descrição
sn_cd.enable_language_switching	Permite que você altere o idioma de configuração do sistema na Biblioteca de conteúdo. Quando você ativa esta propriedade do sistema, o botão **Alternar idioma** aparece após a criação de conteúdo da Biblioteca de conteúdo. Selecionar o botão **Alternar idioma** permite que você exiba os campos no formulário para aparecer no idioma selecionado. Você pode selecionar o botão após a revisão para voltar ao idioma original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Traduções e troca de idioma

Propriedades	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Habilita a integração com o Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.

Visualização do Portal

Propriedades	Descrição
Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário (EC) que sua empresa usa para visualizações do portal. Você pode alterar esta propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em um portal diferente. Valor padrão: esc

Notícias

Propriedades	Descrição
Limita a quantidade de artigos de notícias mostrados nos widgets de notícias (sn_cd.content_page_limit)	Define um máximo de artigos de notícias que podem aparecer em qualquer um dos widgets de notícias, com um sistema máximo de 500 artigos.
ID da página que você deseja usar para a Central de notícias (sn_cd.news_center_page_id)	Define a página principal do conteúdo de notícias. O botão **da Central de notícias** na navegação principal redireciona para esta página, bem como as trilhas e o botão de chamada para ação nos widgets.
ID da página em que você deseja exibir artigos de notícias (sn_cd.news_article_page_id)	Define a página em que um artigo de notícias completo é exibido. Quando um usuário clica em um artigo de notícias em um widget de notícias, o widget é redirecionado para esta página.
SYS ID (sys_id) da tabela Seção de registro (sys_sg_item_section) para onde os artigos de notícias serão exibidos no aplicativo para celular (sn_cd.mobile_record_section)	Define a seção no aplicativo para celular em que o artigo de notícias é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editor de conteúdo avançado

Propriedades	Descrição
Habilita a capacidade de editar HTML e CSS em um design de conteúdo avançado (sn_cd.activate_rce_edit_code)	Selecione **Sim** para permitir que os gerentes de conteúdo editem o código de origem de conteúdo avançado.

Provedores de conteúdo

Propriedades	Descrição
O número de segundos de espera antes de atingir o tempo limite de um subfluxo do provedor de conteúdo de vídeo (sn_cd.provider_timeout)	Define o período de tempo que a Central do funcionário tenta se conectar ao provedor de conteúdo de vídeo. Veja Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo

Envolvimento com conteúdo

Enquanto as capacidades **Envolvimento com conteúdo** são fornecidas por meio do plug-in **Envolvimento com conteúdo**, as propriedades são configuradas na Publicação de conteúdo.

Propriedades	Descrição
Permitir comentários (sn_cd.allow_comments)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para que os gerentes de conteúdo permitam que os funcionários comentem em artigos de notícias
Permitir respostas a comentários (sn_cd.allow_replies_to_comments)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para que os gerentes de conteúdo permitam que os funcionários respondam a comentários em artigos de notícias
Permitir reações (sn_cd.allow_reactions)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para que os gerentes de conteúdo permitam que os funcionários selecionem um ícone de reação
Mostrar contagem de exibições (sn_cd.show_views)	Exibe o número de exibições exclusivas de um artigo de notícias na parte superior do artigo

Formulário Programar compromisso

Use o formulário Agendar compromisso para selecionar um motivo e fornecer informações de contato para o compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Programar compromisso

Campo	Descrição
Categoria de agendamento	Categoria do compromisso. Como administrador, você pode habilitar este campo nas opções de instância. **Nota:** A categoria pode já estar selecionada com base no seu ponto de entrada.
Motivo do agendamento	Motivo para marcar o compromisso. Pode ser necessário selecionar uma categoria antes de selecionar um motivo com base na configuração definida pelo administrador. **Nota:** O motivo pode já estar selecionado com base no seu ponto de entrada.
Tipo de agendamento	Tipo de compromisso que você deseja programar. O motivo do compromisso selecionado pode oferecer suporte somente a compromissos virtuais ou presenciais com base na configuração definida pelo administrador.
Local do agendamento	Local de escritório do seu compromisso. Talvez você não consiga selecionar um local se tiver atingido o número máximo de compromissos.
Compromisso	Intervalo de tempo para seu compromisso.
Forma de contato preferencial	Método de contato usado para enviar notificações relacionadas ao compromisso.
Informações de contato	Número de telefone ou e-mail que recebe as notificações relacionadas ao compromisso.

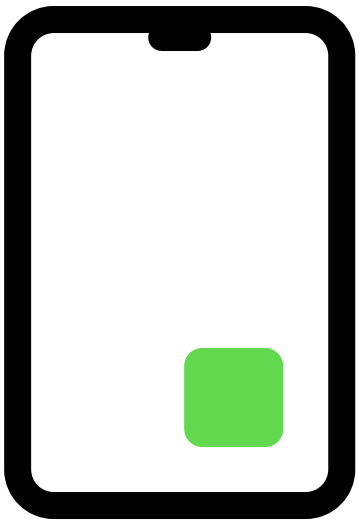
Experiências omnicanal da Central do funcionário

Acesse as capacidades da Central do funcionário além do portal para aprimorar ainda mais a experiência do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Celular



Acesse a Central do funcionário por meio do aplicativo NowMobile.

Quiosque da Central do funcionário - Pro



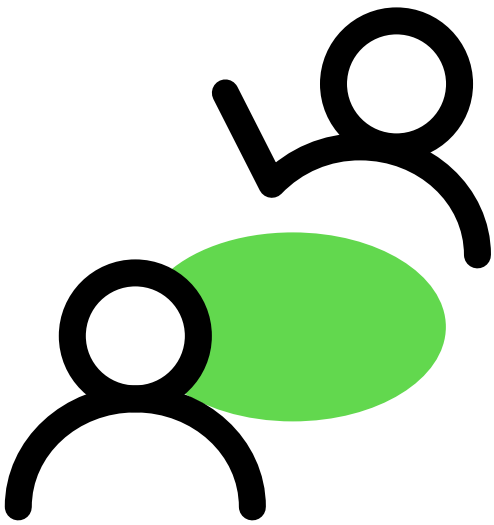
Forneça aos trabalhadores sem mesa acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento.

Central do funcionário para Microsoft Viva



Forneça a experiência do funcionário da ServiceNow no painel do Microsoft Viva Connections.

Central do funcionário para Zoom

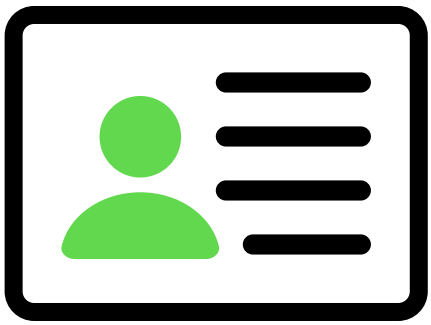


Permita que os funcionários acessem os recursos da Central do funcionário na aplicação cliente do Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de perfil do funcionário com o para Microsoft Teams



Mostre os status atuais dos funcionários em suas respectivas páginas de Perfil do funcionário.

Tradução automática

Central do funcionário - Pro Quiosque

Habilite os trabalhadores de campo e de turno com as informações no contexto para eficiência operacional.

Um funcionário sem mesa é um funcionário que normalmente não fica atrás de uma mesa ou usa um computador para executar o trabalho. Capacitar os trabalhadores sem mesa com recursos é crucial para melhorar a produtividade, o engajamento e o sucesso organizacional em geral.

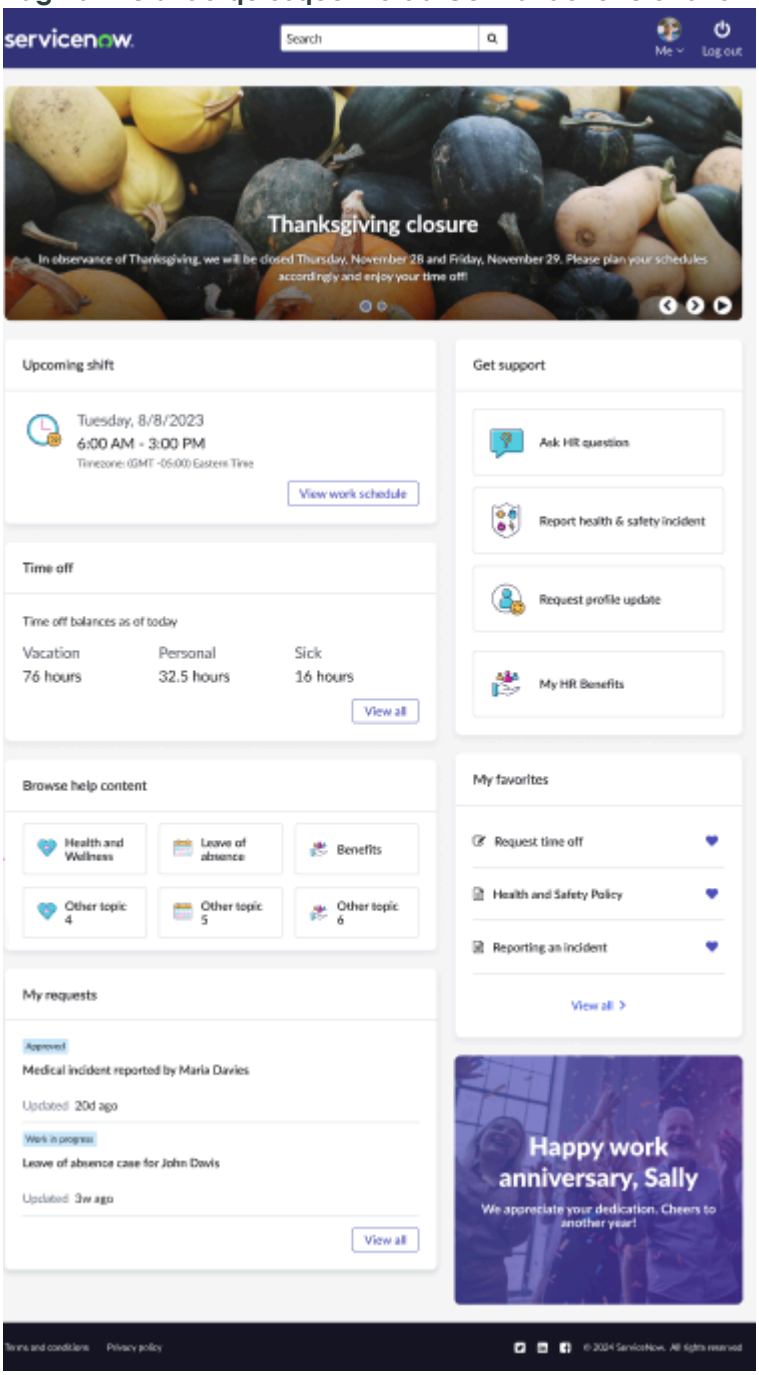
Um novo plug-in Employee Center Pro Kiosk permite que todos esses trabalhadores sem mesa tenham acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento e maior produtividade.

Visão geral do quiosque

Usando a aplicação de quiosque, os funcionários sem mesa podem gerenciar suas folgas, cronogramas e solicitações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do quiosque Pro da Central do funcionário



- **Fonte completa**: encontre os funcionários onde eles estão e como desejam receber informações e solicitar serviços.
- **Experiências guiadas**: capacite a força de trabalho de funcionários sem mesa com serviços e ações relevantes.
- **Experiência de autoatendimento personalizado**: acesse informações e serviços relevantes que ajudam no trabalho diário.

Nota: Central do funcionário - Pro A página inicial do quiosque (sn_ex_sp_pro_kiosk) está disponível com a licença Central do funcionário - Pro (com.snc.employee_center_pro).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse todas as suas informações e serviços de um local unificado a partir de aplicações externas, como o Grupo Kronos Definitivo. A instalação da Prestação de serviços de RH com o plug-in UKG (com.sn_hr_ukg) fornece uma configuração padrão do spoke do UKG. Para obter mais informações, consulte Integrar com o spoke do UKG.

Pré-requisitos

Este portal oferece suporte à exibição de saldo de folgas, programação do funcionário, minhas solicitações e suporte para obter suporte para trabalhadores sem mesa. Central do funcionário - Pro O quiosque tem uma dependência nas seguintes aplicações.

Nota: Certifique-se de ativar essas aplicações antes de instalar o Central do funcionário - Pro app de quiosque de ServiceNow Store.

- Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- Perfil do funcionário (sn_employee)
- Integração de Prestação de serviços de RH com o Grupo Kronos Definitivo (sn_hr_ukg)
- Spoke do UKG (sn_kronos_spoke)

Nota: A instalação do plug-in com.sn_hr_ukg fornece uma configuração padrão do spoke do UKG.

- (Opcional) Gestão de incidentes de Saúde e segurança

Nota: Para relatar saúde e segurança, ative o plug-in e aplique a função `sn_ohs_im.reporter`.

Usuários e funções do quiosque

Funções necessárias para o quiosque

Funções de usuário	Função necessária
Administrador de quiosque	sn_hr_sp.esc_admin
Usuário do quiosque	sn_ex_sp_pro_kiosk.usuário
Administrador do perfil do funcionário	sn_employee.admin

Nota: Certifique-se de que os usuários tenham a função `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` para acessar o portal do quiosque.

Informações relacionadas

Usar Central do funcionário - Pro quiosque

Central do funcionário - Pro Benefícios do quiosque

Habilite os trabalhadores de campo e de turno com as informações no contexto para eficiência operacional.

Fornecer recursos para trabalhadores sem mesa é essencial para aumentar a produtividade, o engajamento e o sucesso organizacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acessar informações e usar serviços.
- Forneça opções de autoatendimento, como gerar e rastrear solicitações.
- Ajude com informações de turnos, folgas e pagamentos e outras necessidades e casos de uso específicos do setor.

Benefícios

Central do funcionário - Pro O quiosque é uma plataforma centralizada que ajuda os funcionários com serviços e informações essenciais. O quiosque oferece uma interface amigável que apresenta detalhes relevantes e opções personalizadas para as necessidades dos funcionários que não trabalham em uma mesa.

- **Informações do turno**: exibe as informações do turno de trabalho mais curto e seguinte com a data e a hora na página inicial. Acesse a página do turno para ver informações detalhadas para planejar e gerenciar rotinas de trabalho de forma produtiva. Para obter mais informações, consulte Programar no quiosque Pro da Central do funcionário.

  Você pode usar opções de instância para alterar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget Turno futuro.

- **Saldo de folga**: ajuda os funcionários com os saldos de folga disponíveis, como licença médica e casual. Essas informações ajudam os funcionários a planejar e gerenciar suas folgas com eficácia. Para obter mais informações, consulte Saldos de licença no quiosque Central do funcionário - Pro.

  Você pode usar opções de instância para alterar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modificação da exibição do widget de licença.

- **Obter suporte**: fornece aos funcionários acesso rápido a vários serviços e solicitações, como:
  - Fazer pergunta de RH: permite que os funcionários enviem consultas ou busquem assistência do departamento de RH.
  - Solicitar atualização de perfil: permite que os funcionários solicitem atualizações ou mudanças nas informações de perfil do funcionário.
  - Relatar incidente de saúde e segurança: oferece uma maneira conveniente para os funcionários relatarem quaisquer incidentes ou preocupações de saúde e segurança.

    Nota: Com o plug-in Health and Safety Incident Management, você pode relatar a saúde e a segurança com a função `sn_ohs_im.reporter`.

  Para obter mais informações, consulte Obter suporte.
- **Procurar tópicos de ajuda**: permite que os funcionários solicitem atualizações ou mudanças nas informações de perfil do funcionário.

  Você pode usar opções de instância para alterar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget Pesquisar conteúdo de ajuda.

- **Meus Favoritos**: permite que os funcionários marquem informações úteis como favoritas.
- **Autoatendimento guiado**: orienta os funcionários para o autoatendimento com assistência passo a passo e para navegar até o artigo relevante ou item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Autoatendimento guiado no Central do funcionário.
- **Minhas solicitações**: permite que os funcionários acompanhem o andamento de suas solicitações. Esta seção mostra todas as solicitações em aberto em ordem decrescente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Pesquisa com IA**: permite que os funcionários pesquisem e encontrem informações ou serviços relevantes, como artigos de conhecimento e itens do catálogo.
- **Cabeçalho**: oferece navegação fácil para Minhas solicitações, Perfil e outras informações úteis.
- **Rodapé**: contém informações jurídicas, links e detalhes de direitos autorais.

  Para obter mais informações sobre como configurar, consulte Configurar Central do funcionário - Pro quiosque.

Para obter mais informações sobre como usar a aplicação de quiosque, consulte Usar Central do funcionário - Pro quiosque.

Integrar com o spoke do UKG

Integre com o spoke UKG para usar o Central do funcionário - Pro quiosque em sua organização.

Antes de Iniciar

Ative os plug-ins a seguir em suas versões necessárias ou versões posteriores para usar o Central do funcionário - Pro quiosque.

- Ative o plug-in Central do funcionário - Pro versão 31.0.4 (sn_ex_sp_pro).
- Ative o plug-in Perfil do funcionário versão 11.0.3 (sn_employee).
- Ative o plug-in Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg).

Nota: A instalação do plug-in Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group (com.sn_hr_ukg) fornece uma configuração padrão do spoke do UKG.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você não planeja ativar o plug-in Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group (com.sn_hr_ukg), configure o spoke do UKG manualmente. O plug-in de integração do UKG de RH fornece uma integração Kronos padrão.

Procedimento

Configure o spoke do UKG.

- Para obter mais informações sobre a configuração, consulte Configurar o .
- Os dados de programação e folga no quiosque Central do funcionário - Pro são habilitados com as ações de spoke do UKG existentes.
  - **Pesquisar programação do funcionário**: para obter os dados da programação do turno.
  - **Obter acúmulos de funcionários por número de pessoa**: para obter os dados do saldo de folgas.

    Para obter mais informações sobre como criar solicitações, consulte Criar solicitação como gerente usando o item do catálogo .

Receber dados de funcionários do UKG para o Central do funcionário - Pro quiosque

Mapeie os IDs de funcionário entre o sistema UKG e o Central do funcionário - Pro quiosque para ver os detalhes do funcionário em seus quiosques organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeie o **número da pessoa** do sistema UKG para o **número do funcionário** no Central do funcionário - Pro quiosque. O mapeamento é necessário para que seus funcionários possam exibir seus detalhes em seus quiosques organizacionais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Segurança do sistema** > **Usuários**.
2. Adicione os detalhes **do Número da pessoa** no campo **Número do funcionário** para cada funcionário.

Resultados
Você mapeou o fluxo de dados do funcionário do sistema UKG para o Central do funcionário - Pro quiosque.

Configurar Central do funcionário - Pro quiosque

Configure e use o quiosque padrão para obter uma melhor experiência sem mesa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais** > **Quiosque da Central do funcionário - Pro**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Criação de um portal .
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.

   a. Pesquise e selecione `Tema do quiosque Pro da Central do funcionário` para usar o tema padrão.

   Nota: Use o tema padrão para obter uma melhor experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode personalizar o tema para atender às suas necessidades.

   b. Clique em **Atualizar**.

4. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Cabeçalhos e Rodapés** para verificar e usar a seguinte configuração de cabeçalho padrão.
   - Cabeçalho: `eck_header`
   - Nome do cabeçalho: `Cabeçalho do quiosque Pro da Central do funcionário`
5. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapé da Central do funcionário** para verificar e usar a seguinte configuração de rodapé padrão:
   - Rodapé: `employee-center-footer`
   - Nome do rodapé: `rodapé da Central do funcionário`
6. Na página do tema, Editar informações **de variáveis CSS** para personalizar outras configurações, como cores primárias e de fundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do tema, consulte Criação de um tema de portal .

7. Verifique e use a seguinte configuração padrão:
   - Tema: `tema do quiosque Pro da Central do funcionário`
   - Menu principal: `Menu de quiosque do EC Pro`
   - Página inicial: `eck_home`
   - Página de login: `eck_login_page`
   - Modelo de tópico: `eck_taxonomy_topic`
8. Marque a opção **Habilitar Pesquisa com IA** como **Ativo** para usar a Pesquisa com IA.

   Nota: Para o quiosque Pro da Central do funcionário, a opção padrão está ativa.

Habilitar Favoritos

9. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e marque a opção **Habilitar favoritos** como **verdadeira** para habilitar Meus favoritos.

   Nota: Por padrão, os favoritos estão desabilitados no cabeçalho. Você pode habilitar os favoritos com as seguintes etapas:

   a. Na página do portal, ao lado do campo **Menu principal**, clique em visualizar este registro e abra o registro **Menu de quiosque do EC Pro**.

   b. Edite as **Opções adicionais, campo de formato JSON**.

```
"enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
"enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
```

   A opção **Meus favoritos** aparece no cabeçalho.

10. Selecione **Compatibilidade com idiomas da direita para a esquerda** para oferecer suporte à exibição do idioma da direita para a esquerda na IU.
11. Clique em **Atualizar**.
12. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Quiosque da Central do funcionário - Pro**, clique em **Testar** para visualizar o quiosque.

Resultados
Seus funcionários agora podem usar o portal de quiosque configurado. O aplicativo de quiosque exibe o portal, o tema, o cabeçalho, o rodapé e outros com base na sua configuração.

Programar no quiosque Pro da Central do funcionário

Os detalhes da programação no Central do funcionário - Pro quiosque são um destino completo para verificar os detalhes da programação de turnos dos trabalhadores sem mesa.

Central do funcionário - Pro O quiosque fornece um acesso centralizado aos trabalhadores sem mesa em suas atividades diárias no trabalho.

Rastreie e gerencie sua programação de turnos com uma página inicial simplificada e otimizada para quiosques.

A guia **Programação** exibe o calendário de programação. O cabeçalho do calendário inclui:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecionador de datas
- Botão que traz você de volta para a data atual.
- Botão do ícone de acessibilidade do teclado para fornecer dica da ferramenta de navegação somente para teclado.
- Opção para navegar para frente e para trás no tempo, dependendo da exibição escolhida.

Nota:

- A exibição padrão do calendário mostra uma exibição de mês. Você pode alterá-lo para a exibição de dia ou semana.
- Somente a exibição diária está disponível no celular.

As legendas do calendário incluem:

- Turno: tipo de turno de trabalho.
  - Regular: turno alocado regular.
  - Transferência: turno transferido à parte da atribuição regular.
  - Pausa: pausas pré-determinadas durante o turno.
- Feriado: feriados designados atribuídos a um funcionário
- Folga: folga remunerada alocada a um funcionário

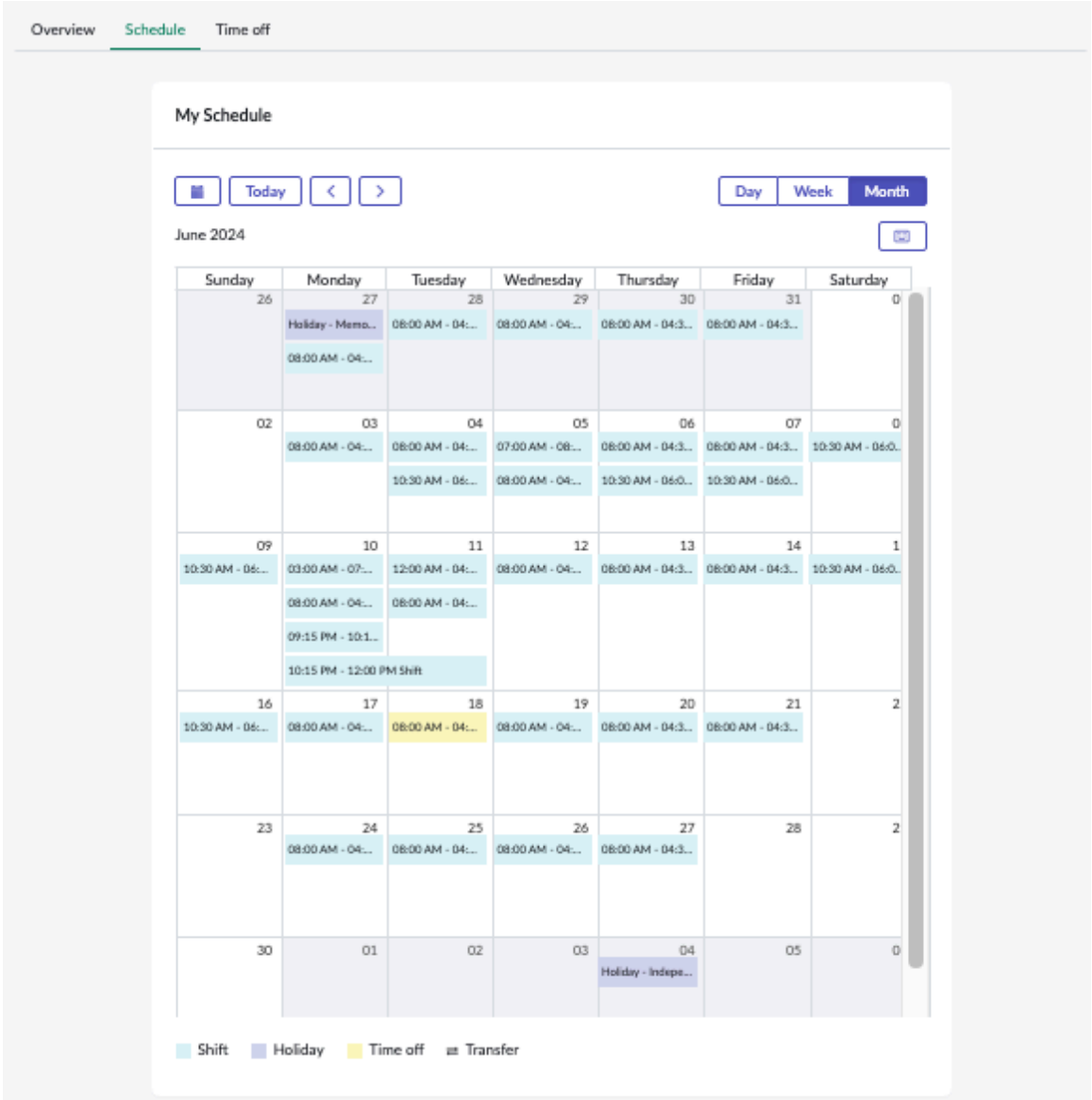
Você pode selecionar cada tipo de evento no calendário para ver os detalhes desse evento.

Nota: Personalize a cor das legendas do calendário modificando o **tema do quiosque Pro da Central do funcionário**. Para obter mais informações, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Programação



O título de exibição da guia **Programação** é personalizável. Para obter mais informações, consulte Personalizar o widget de programação.

Personalizar exibição de dados em quiosques

Crie implementações para personalizar a exibição de dados nas guias **Programação** e **Folga** com base em sua localização ou em qualquer outro critério de acordo com seu requisito organizacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
   Os nomes dos dois métodos de API para a guia **Programação** e a guia **Folga** são:
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.RecuperarEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na lista Pontos de extensão, selecione qualquer um dos métodos de API mencionados na etapa 1.
3. Na página do método *sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule*, selecione **Criar implementação** na seção Links relacionados.
4. Na página Inclusão de script, adicione o local exclusivo sys_id na matriz `this.LOCATIONS` em **Script**.
   - Para obter mais informações sobre o acompanhamento de localização, consulte Habilitação e seleção de opções de acompanhamento de localização .
   - Para obter mais informações sobre personalizações de inclusão de script, consulte Inclusões de script e personalização .

   a. O local sys_id habilita um `fixed_match`. O `fixed_match` permite que você mostre dados baseados em localização para os usuários.

   b. Se `fixed_match` não estiver disponível, os dados disponíveis serão para um `global_match`. Os dados permanecem os mesmos, independentemente do local.

   c. Se for `no_match`, não há uma **guia Programação** ou **Folga** visível.

Resultados
Você pode exibir dados nas guias **Programação** e **Folga** com base em sua localização ou em qualquer outro critério do usuário definido.

Personalizar o widget de programação

Personalize o widget de programação no Perfil do funcionário para exibi-lo de acordo com sua preferência.

Antes de Iniciar
A exibição de dados de quiosque da guia **Programação** é baseada em local. Você pode personalizá-lo para diferentes usuários com base em seus locais. Para obter mais informações, consulte Personalizar exibição de dados em quiosques.

Função necessária: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione a **Programação** na lista de guias.

   Nota: A guia **Programação** está disponível no sistema de base.

3. Na seção Mapeamento do widget de guia, selecione **Programação** para abrir o registro. Você pode editar o **default_calendar_view** e o **widget_title** nos **Parâmetros de widget** de acordo com sua preferência.

Resultados
A guia **Programação** está visível no seu Perfil do funcionário.

Saldos de licença no quiosque Central do funcionário - Pro

Os detalhes dos saldos de folgas no quiosque Central do funcionário - Pro são a fonte de verdade para os detalhes de folgas ou licenças dos trabalhadores sem mesa.

Rastreie e gerencie seus saldos de folgas com uma página inicial simplificada e otimizada para quiosques.

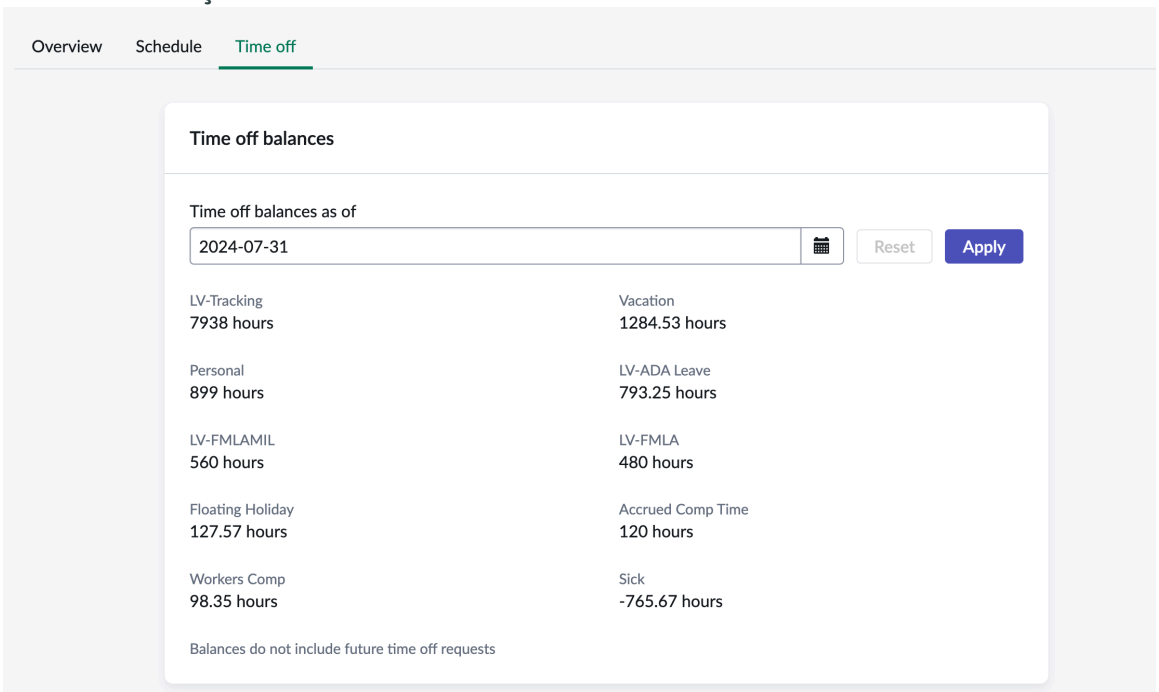
A guia **Licença** é exibida:

Tradução automática

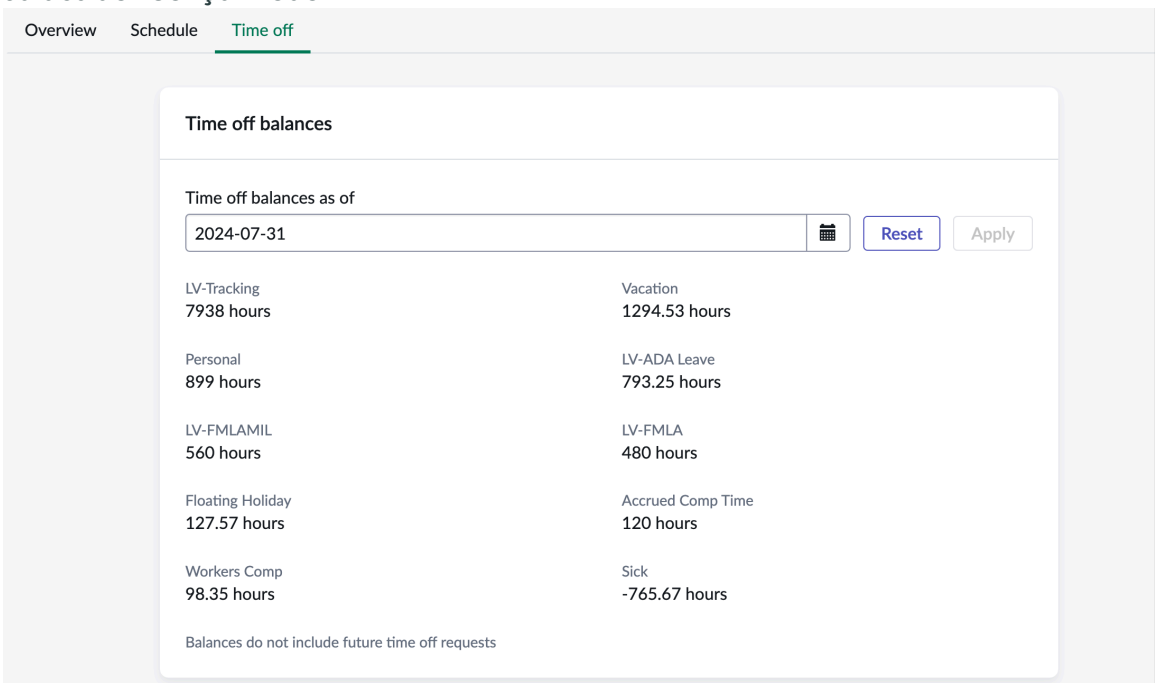
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O saldo de licenças atual na data atual.
- O seletor de data para exibir o saldo de licenças em qualquer outra data.
- Os botões **Aplicar** e **Redefinir**.

Saldos de licença - seletor de datas



Saldos de licença - redefinir



- Selecione uma data no seletor de datas e selecione **Aplicar** para exibir seus saldos de folgas na data selecionada.
- Selecione **Redefinir** para redefinir o seletor de data para a data atual.

Nota: Exiba seus saldos de folga até e até um ano conforme compatível por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O título de exibição da guia **Folga** é personalizável. Para obter mais informações, consulte Personalizar o widget de folga.

Para obter mais informações sobre como personalizar a exibição de dados em quiosques, consulte Personalizar exibição de dados em quiosques.

Personalizar o widget de folga

Personalize o widget de folga no Perfil do funcionário para exibi-lo de acordo com sua preferência.

Antes de Iniciar

A exibição de dados do quiosque para a guia **Folga** é baseada em local. Você pode personalizá-lo para diferentes usuários com base em seus locais. Para obter mais informações, consulte Personalizar exibição de dados em quiosques.

Função necessária: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione a **Folga** na lista de guias.

   Nota: A guia **Folga** está disponível no sistema de base.

3. Na seção Mapeamento do widget de guia, selecione **Folga** para abrir o registro. Você pode editar o **widget_title** em **Parâmetros de widget**.

Resultados

A guia **Folga** está visível no seu Perfil do funcionário.

Personalizar widgets do quiosque Pro da Central do funcionário

Você pode configurar as opções de instância de widget para controlar como os dados são exibidos no widget.

Modificar a exibição do widget Turno futuro

O widget de turno seguinte exibe as informações de turno do usuário do quiosque Central do funcionário - Pro. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque. A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique no widget **Turno futuro**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de widget de turno

Opções de instância	Descrição
Título	Especifique o título do widget. Padrão: `turno futuro`.
Intervalo de tempo para informações do próximo turno	Número de turnos a serem mostrados. As opções são 7, 14 e 30 dias. Valor padrão: 7 **Nota:** Os detalhes do turno mais antigo são exibidos.

5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de turno mais recentes estão disponíveis somente após o registro em log.

Informações relacionadas

Configurar Central do funcionário - Pro quiosque

Modificação da exibição do widget de licença

O widget exibe os saldos de folgas. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique no widget **Folga**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de licença e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância **de título**.
   Especifique o título do widget. Padrão: `licença`.

Nota: O saldo de licenças foi arredondado.

5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de licença estão disponíveis somente após o registro em log.

Informações relacionadas

Configurar Central do funcionário - Pro quiosque

Modificar a exibição do widget Enviar para si mesmo

O widget Enviar para si mesmo exibe as opções para enviar informações úteis como e-mail ou SMS para o usuário do quiosque Central do funcionário - Pro. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique no widget **Enviar para si mesmo**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância

Opções de instância	Descrição
Habilitar envio de SMS	Selecione a opção SMS para enviar informações.
Habilitar envio de e-mail	Selecione a opção E-mail para enviar informações.

5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Modificar a exibição do widget Pesquisar conteúdo de ajuda

O widget exibe o conteúdo de ajuda para o usuário do quiosque Central do funcionário - Pro. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique no widget **Procurar conteúdo de ajuda**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Especifique o título do widget. Padrão: `turno futuro`.
Intervalo de tempo para informações do próximo turno	Número de turnos a serem mostrados. As opções são 7, 14 e 30 dias. Valor padrão: 7

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Nota: Os detalhes do turno mais antigo são exibidos.

5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de turno mais recentes estão disponíveis somente após o registro em log.

Informações relacionadas

Configurar Central do funcionário - Pro quiosque

Modificar a exibição do widget de recursos de suporte

O widget exibe os recursos de suporte para o usuário do quiosque Central do funcionário - Pro. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até a Central do funcionário - Pro página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique no widget **Recursos de suporte**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl do teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância de recursos de suporte

Opções de instância	Descrição
Aplicação de pesquisa	Aplicação de pesquisa padrão (somente leitura).
Pesquisar filtro de origens	Lista separada por vírgulas de SYS IDs para filtro de origens pesquisadas da tabela sys_search_filter.
Título	Título do widget.
Número de itens por página	Número de itens que você deseja que apareça no widget. Valor padrão: 12.
Ordem de classificação padrão	Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. As opções são: ◦ **popularidade** ◦ **alfabético** Valor padrão: popularidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Ofereça aos funcionários a opção de expandir suas pesquisas globalmente	Selecione esta opção para expandir a pesquisa.
Conteúdo exibido de	Opções nas quais os itens são exibidos. As opções são: ◦ **Somente tópico atual** ◦ **Tópico atual e todos os tópicos secundários** Valor padrão: somente tópico atual.
Mostrar estado vazio	Aceite para mostrar o widget com o estado vazio. Padrão: ativo. Você pode desmarcar esta opção para ocultar o widget de recursos de suporte quando não houver conteúdo conectado.

5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Configurar Central do funcionário - Pro quiosque

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Ajude os funcionários a acessar informações facilmente enviando as informações necessárias como SMS ou e-mail.

Antes de Iniciar

Certifique-se de configurar as notificações por e-mail e SMS primeiro.

- Configure o e-mail conforme explicado em Criar uma notificação por e-mail .
- Configure a notificação por SMS com o Twilio conforme explicado em Configuração do Notify com Twilio .

> **Importante:** Trabalhe com o usuário notify_admin do **SID da conta** do Twilio e **do token de autenticação** para configurar o Notify com o Twilio. Siga as instruções de Configuração do Notify com Twilio e verifique os IDs de chamadores verificados .

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar informações úteis, como **Programação** ou **Artigo,** para si mesmo como e-mail ou SMS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração do envio para si mesmo(a)**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar para formulário de autoconfiguração

Campo	Descrição
Canais de envio para si mesmo(a)	Canal para enviar as informações. ◦ E-mail ◦ SMS ◦ E-mail e SMS (padrão) **Nota:** Certifique-se de especificar o endereço de **e-mail** e o número **de telefone residencial** na tabela **sys_user**.
Ativo	Marque a caixa para ativar. **Nota:** Você pode ter apenas uma configuração ativa para cada portal.
Portal	Portal no qual você deseja exibir a opção **Enviar para si mesmo**. **Nota:** Por padrão, esta opção está disponível para quiosque. No entanto, você também pode configurar para outros portais.
Número do Twilio	Número para enviar SMS. Este campo fica visível somente quando você seleciona **SMS** ou **E-mail e SMS**.

Nota: Quando o e-mail ou o número de telefone não está configurado, uma mensagem de erro é exibida. Por exemplo,

- Ao habilitar o plug-in sn_hr_core, você pode gerar uma solicitação de atualização de perfil diretamente: `Não é possível enviar e-mail porque não há um endereço de e-mail disponível. Para adicionar um endereço de e-mail ao seu perfil, envie uma solicitação de atualização de perfil aqui: Solicitar atualização de perfil.`
- Quando você não habilita o plug-in sn_hr_core, pode solicitar uma atualização de perfil ao seu gerente: `Não é possível enviar e-mail porque não há um endereço de e-mail disponível. Para adicionar um endereço de e-mail ao seu perfil, entre em contato com seu gerente.`

4. Clique em **Salvar**.

Resultados
Na configuração, Central do funcionário - Pro o portal do quiosque exibe a opção **Enviar para si mesmo**.

O que Fazer Depois
O funcionário pode enviar e-mails e SMS usando o modelo padrão de e-mail e SMS.

- *`User triggered notification template`* está disponível em **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
- *`User triggered employee notification layout`* está disponível em **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layout**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

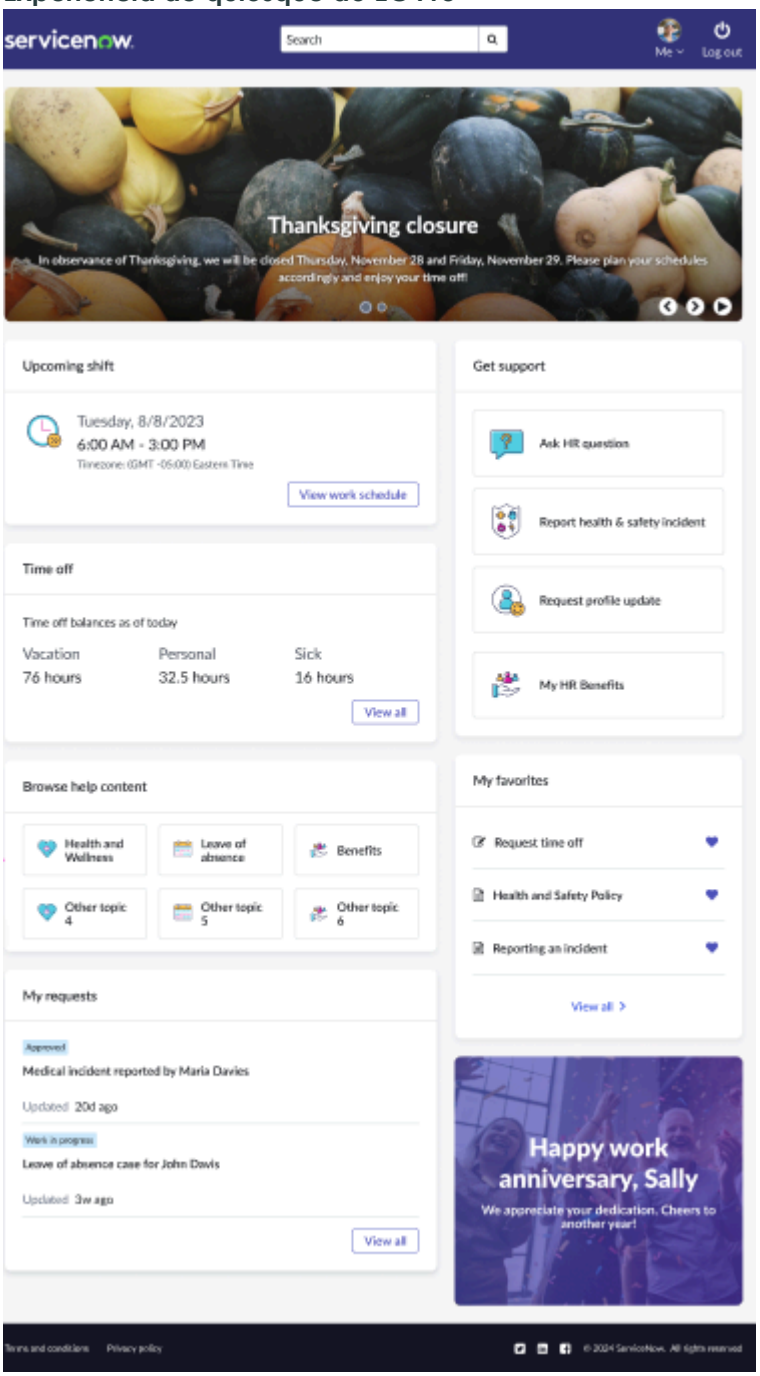
- Usar Central do funcionário - Pro quiosque
- Modificar a exibição do widget Enviar para si mesmo
- Modificar layout de notificação por e-mail

Usar Central do funcionário - Pro quiosque

Use a experiência de quiosque para autoatendimento, levando a maior produtividade e eficiências operacionais para a organização.

Como usuário do EC Pro Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk.user), você pode navegar facilmente até o conteúdo organizado para atender às suas necessidades de trabalho.

Experiência de quiosque do EC Pro



Tradução automática

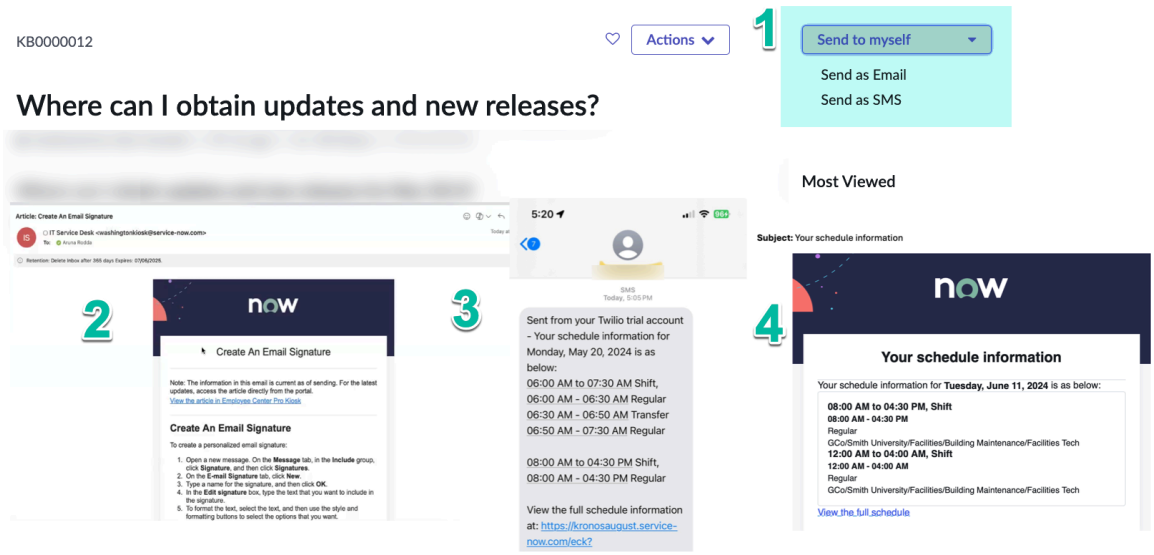
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seja mais produtivo com a autenticação simplificada e a ajuda orientada.
- Acesse informações, serviços e tecnologia.
- Exiba as informações de turno e folga.
- Gere solicitações sobre integridade, atualizações de perfil e outros serviços.
- Envie as informações necessárias para si mesmo como um SMS ou e-mail.

Como o envio para si mesmo funciona

Você pode enviar informações úteis, como **Programação** ou **Artigo**, para si mesmo como e-mail ou SMS.

Enviar para si mesmo: modelos de e-mail e SMS



1. Opções para selecionar **Enviar como e-mail** ou **Enviar como SMS**.

2. Exemplo de modelo de e-mail para o artigo necessário.

3. Exemplo de modelo de SMS para as informações de programação.

4. Exemplo de modelo de e-mail para as informações de programação.

Para obter mais informações, consulte Central do funcionário - Pro Quiosque e Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo.

Integração do Perfil do funcionário com Microsoft Teams

O Perfil do funcionário fornece integração com Microsoft Teams, que mostra os status atuais dos funcionários em suas respectivas páginas de Perfil do funcionário.

A integração Microsoft Teams com o Perfil do funcionário permite que os usuários avaliem rapidamente a disponibilidade de seus colegas durante o horário de trabalho e além nas próprias páginas do Perfil do funcionário.

Quando você navega para o perfil de outro usuário, a exibição de status Microsoft Teams mostra uma opção **Conectar** que leva a uma janela de bate-papo em Microsoft Teams, onde você pode iniciar uma conversa. Você também pode exibir o status das equipes desse usuário específico na página Perfil do funcionário.

Os status disponíveis para exibição são **Disponível**, **Ausente**, **Ocupado**e **Off-line**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você ainda não estiver conectado a Microsoft Teams na sua página de perfil, a tela mostrará um aviso **Faça login no Microsoft Teams para exibir o status** para se conectar à sua conta Microsoft Teams usando um formulário de login.

Você pode desabilitar a exibição de status se não quiser vê-la na página do seu perfil.

Nota:

Para usar este recurso integrado, o usuário deve instalar a integração da Prestação de serviços de RH com o app Microsoft Teams versão 3.1.0 ou a integração do IT Service Management com o app Microsoft Teams versão 2.4.0.

Desabilitar Microsoft Teams exibição de status

Você pode desabilitar a exibição de status de Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode escolher se deseja mostrar a exibição de status integrado de Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

Para funcionários, você pode habilitar ou desabilitar as informações de presença do usuário usando a configuração do cabeçalho do perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho Perfil do funcionário.

Para não funcionários, siga este procedimento:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Clique com o botão direito do mouse e escolha **Opções de instância** na lista.
3. Marque ou desmarque as **informações de presença de Habilitar usuário não funcionário** e clique em Salvar na tela pop-up, dependendo da sua preferência, se você deseja a exibição de status Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

Resultados
Personalize a página de perfil do funcionário de acordo com os requisitos do negócio, adicionando ou removendo a exibição de status Microsoft Teams.

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

A integração Central do funcionário para Microsoft Viva Connections estende a integração ServiceNow para Microsoft Teams, levando a experiência do funcionário ServiceNow para o painel Microsoft Viva Connections.

Antes de instalar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você instalou e implantou os plug-ins do **IT Service Management for Microsoft 365 (sn_now_teams_it)** ou **do Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 (sn_now_teams_hr)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você instalou e implantou Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central do funcionário.
- Você instalou e implantou a versão de lançamento da Store de 23 de agosto **da Central do funcionário (sn_hr_sp)**.

Várias funções de administrador são necessárias para implantar a aplicação de integrações Central do funcionário para Microsoft Viva Connections. A tabela a seguir descreve as diferentes funções de administrador necessárias para executar várias tarefas de configuração em seu ambiente.

Funções

Atividade	Função na ServiceNow	Função no portal do Microsoft Azure
Instalar Central do funcionário para a aplicação Microsoft Viva Connections	Administrador de instalação de app externo	N/D
Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections	Administrador de instalação de app externo	Qualquer uma das seguintes funções: • Administrador de aplicações • Administrador de aplicativo em nuvem • Administrador global • Administrador de função privilegiada
Atualizar o ID da aplicação Microsoft Teams	Administrador de instalação de app externo	Administrador do Microsoft Teams
Baixar o pacote de soluções Microsoft Viva	Administrador de instalação de app externo	N/D
Implantar o pacote de integrações Microsoft Viva em Microsoft SharePoint	N/D	Administrador do Microsoft SharePoint
Habilitar a exibição do cartão Microsoft Viva em Microsoft SharePoint	N/D	Administrador do Microsoft SharePoint

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

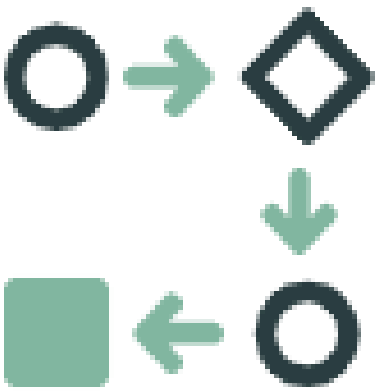
Iniciar

Integrar	Configurar
	
Integre sua experiência Viva ao Microsoft Teams e à Central do funcionário.	Planeje e configure sua implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar



Gerencie o acesso ao aplicativo para implantar o cartão de conexões do Viva.

Referência



Conteúdo de referência para conexões do Viva.

Tradução automática

Integrando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Integre Central do funcionário com Microsoft Viva Connections para habilitar uma experiência do funcionário que permite aos usuários gerenciar tarefas e navegar para Central do funcionário de Microsoft Teams.

Instalar Central do funcionário para a aplicação Microsoft Viva Connections

Instale a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections para permitir que os usuários acessem facilmente seus cartões de tarefa de Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `Central do funcionário para Microsoft Viva Connections`.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.

Resultados

Uma mensagem de confirmação será exibida após a instalação bem-sucedida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Configure sua instância ServiceNow e a aplicação Microsoft Teams para habilitar o cartão ServiceNow no painel Microsoft Viva.

Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Autorize a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections para habilitar a exibição do cartão ServiceNow no painel Microsoft Viva.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- ServiceNow instância: external_app_install_admin
- Microsoft Azure portal: função de administrador

A função de administrador em Microsoft Azure pode ser a seguinte:

- Administrador de aplicações
- Administrador de aplicativo em nuvem
- Administrador global
- Administrador de função privilegiada

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instalar apps do Azure**.
2. Selecione o botão **Autorizar** na entrada **Central do funcionário para Viva Connections**.
3. Selecione **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.

Resultados

Quando a autorização é bem-sucedida, o app é instalado na instância.

Atualizar o ID da aplicação Microsoft Teams

Atualize o ID da aplicação Microsoft Teams na instância ServiceNow para navegar até a aplicação ServiceNow personalizada para Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado e carregado o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

Função necessária:

- Microsoft: Microsoft Teams administrador
- ServiceNow instância: external_app_install_admin

Procedimento

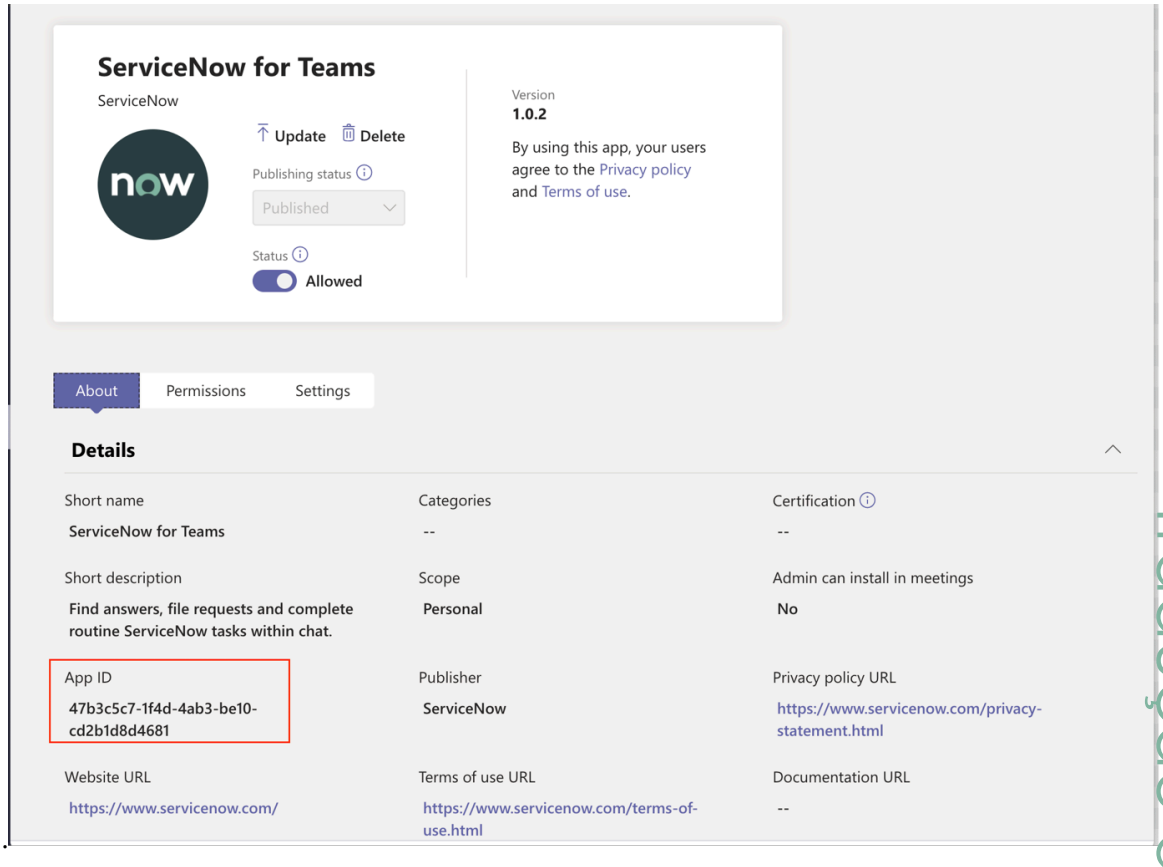
1. Copie o ID do app.
   a. Faça login na central de administração Microsoft Teams.
   b. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione o aplicativo ServiceNow for Microsoft 365.

d. Copie o ID do app.



2. Atualize o ID da aplicação.

a. Faça login na sua instância ServiceNow.

b. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.

c. No campo **Nome**, pesquise por `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id`.

d. Selecione a propriedade para exibir os detalhes da propriedade.

e. Atualize o **ID do app** no campo **Valor**.

f. Selecione **Atualizar**.

Permitir solicitações entre domínios para REST APIs

Permita solicitações entre domínios para REST APIs de uma aplicação baseada em navegador em um domínio diferente criando um registro em regras CORS por meio do escopo da aplicação de integração Microsoft Viva Connections.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras CORS**.

2. Selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra CORS.
Aplicação	Aplicação que contém o registro CORS associado. Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário para Microsoft Viva Connections.
API REST	A REST API à qual esta regra CORS se aplica.
Domínio	O domínio ao qual esta regra CORS se aplica. Esta regra CORS é avaliada em relação às solicitações do domínio especificado. Você pode especificar um padrão de domínio ou um endereço IP.
Idade máxima	O número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro do tempo especificado não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.
Guia Métodos HTTP	Os métodos HTTP permitidos. Somente os métodos selecionados podem ser chamados do domínio especificado. Os métodos disponíveis são: ◦ **GET** ◦ **POST** ◦ **PUT** ◦ **PATCH** ◦ **DELETE**
Guia Cabeçalhos HTTP	
Cabeçalhos expostos	Lista de cabeçalhos que o navegador tem permissão para acessar na solicitação.

4. Selecione **Enviar**.

Gerenciando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Baixe e implante o pacote de soluções Microsoft Viva.

Baixar o pacote de soluções Microsoft Viva

Como um administrador ServiceNow com a função external_app_install_admin, baixe o pacote da solução Microsoft Viva para sua instância ServiceNow. O administrador Microsoft SharePoint implantará o pacote para habilitar o cartão Microsoft Viva no site inicial Microsoft SharePoint.

Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva Connections** > **Pacote do Viva**.
2. Selecione **Baixar pacote**.
3. Descompacte o pacote do Microsoft Viva.

O que Fazer Depois

Certifique-se de que o pacote de integrações Microsoft Viva seja implantado em Microsoft SharePoint, por você, se tiver Microsoft SharePoint privilégios de administrador, ou pelo administrador Microsoft SharePoint do seu site. Para obter mais informações, consulte Implantar o pacote de integrações Microsoft Viva em Microsoft SharePoint.

Implantar o pacote de integrações Microsoft Viva em Microsoft SharePoint

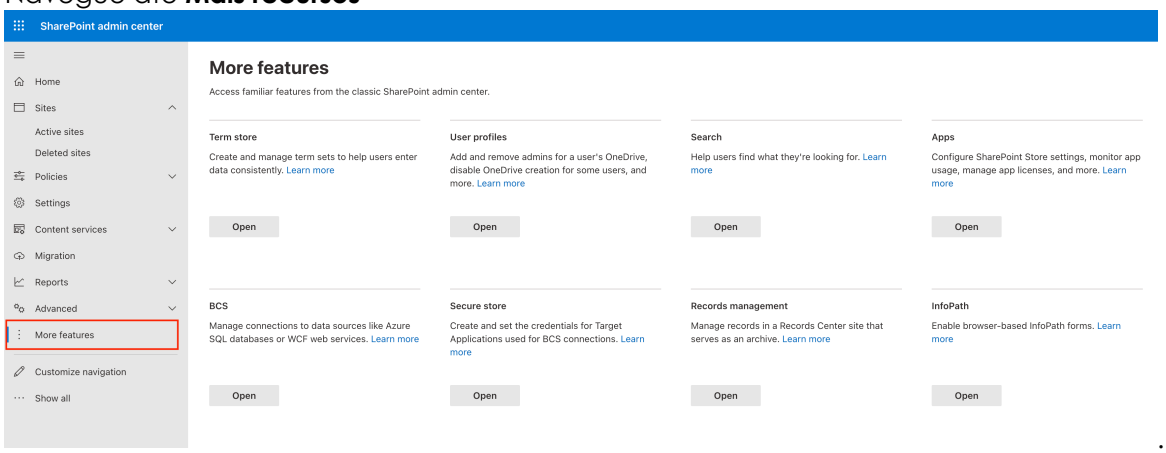
Implante o pacote de integrações Microsoft Viva na central de administração Microsoft SharePoint para habilitar a exibição de detalhes do cartão no painel Microsoft Viva.

Antes de Iniciar

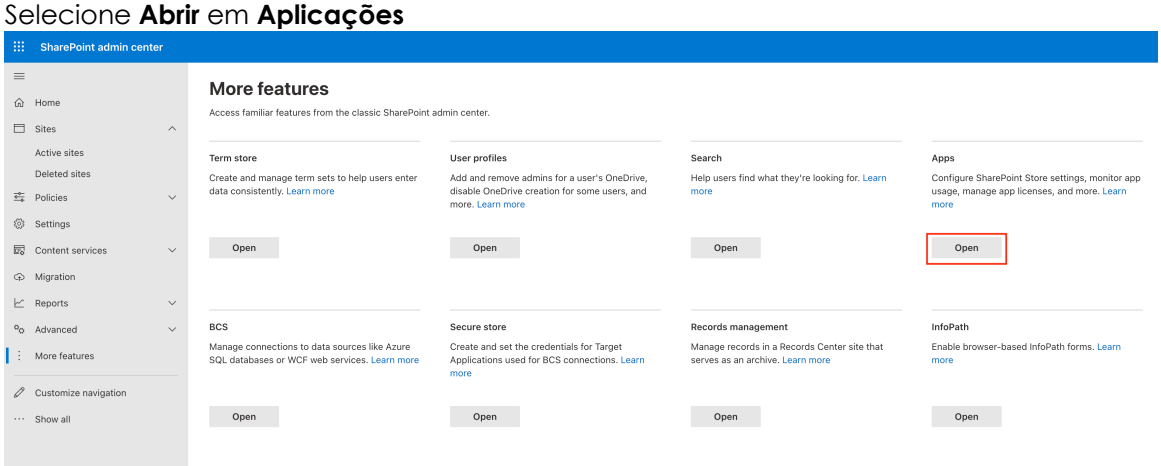
Função necessária: administrador do SharePoint

Procedimento

1. Faça login na Microsoft SharePoint central de administração.
2. Navegue até **Mais recursos**



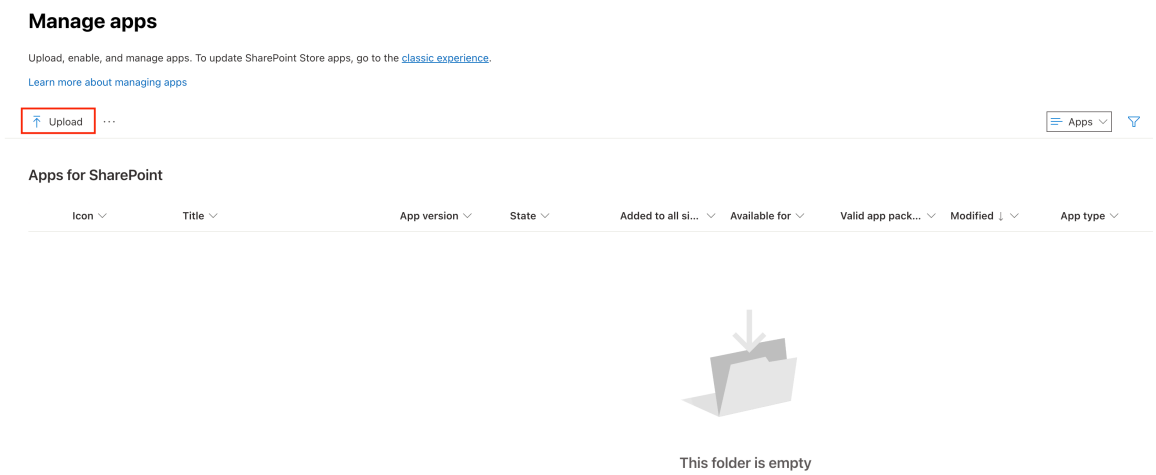
3. Selecione **Abrir** em **Aplicações**



Tradução automática

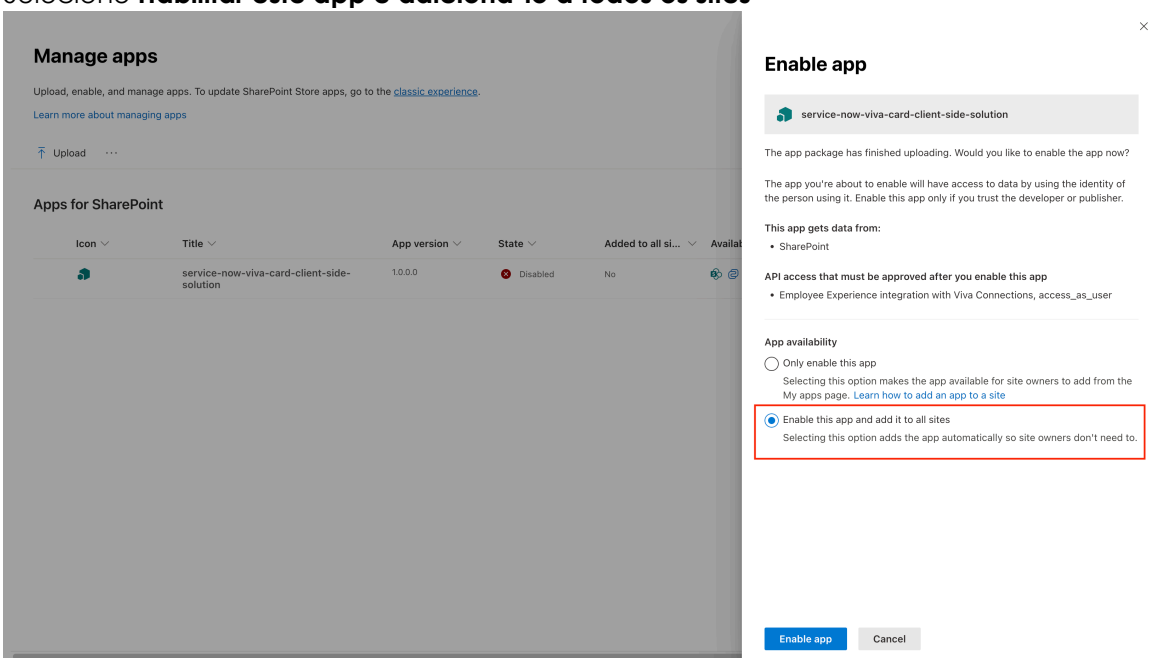
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Carregar**



5. Selecione o pacote de soluções Microsoft Viva.

6. Selecione **Habilitar este app e adicioná-lo a todos os sites**



7. Selecione **Habilitar app**.

Habilitar a exibição do cartão Microsoft Viva em Microsoft SharePoint

Habilite a exibição dos detalhes do cartão Microsoft Viva a serem exibidos para usuários em Microsoft SharePoint.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do SharePoint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cartão Microsoft Viva fornece aos usuários uma exibição rápida de todas as tarefas atribuídas a eles em Microsoft SharePoint e Microsoft Teams. Ele também permite que os usuários naveguem rapidamente até Central do funcionário para exibir tarefas detalhadas lá.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiro, conceda acesso ao app em Microsoft SharePoint e publique o cartão.

Procedimento

1. Faça login na Microsoft SharePoint central de administração.
2. Conceder acesso ao app para o Microsoft Viva acesso ao app de integrações em Microsoft SharePoint.
   a. Navegar até **Avançado** > **Acesso à API**.
   b. Navegar até **Solicitações pendentes** > **Em toda a organização**.
   c. Selecione **a Integração da experiência do funcionário com o Viva**.
   d. Selecione **Aprovar**.
3. Publique o cartão.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione **Adicionar um cartão**.
   c. Selecione o cartão **Integrações do ServiceNow Viva**.
   d. Passe o mouse sobre o cartão e selecione o ícone Editar ( ).
   e. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações.
   f. Selecione **Republicar**.
   O cartão agora está disponível para uso.

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre componentes e formulários necessários para integrações Central do funcionário para Microsoft Viva Connections.

Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações

Adicione propriedades do cartão de integrações Microsoft Viva para exibir tarefas de Microsoft Teams.

Propriedades do cartão Viva

Campo	Descrição
Tamanho do cartão	Tamanho do cartão.
Título do cartão	Título do cartão.
Ícone do cartão	Ícone do cartão.
Campo de descrição	Descrição do cartão.
Rótulo da Central do funcionário	Opção para personalizar o rótulo Central do funcionário.
Ver rótulo de tarefas	Opção para personalizar o rótulo Exibir tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do cartão Viva

Campo	Descrição
Rótulo de texto primário	Opção para personalizar o rótulo das tarefas primárias.
Rótulo de Pedir ajuda	Opção para personalizar o rótulo de obter ajuda.
Rótulo de erro da Central de serviços ao funcionário	Opção para personalizar o rótulo de erro Central de serviços ao funcionário.
Rótulo da lista de tarefas	Opção para personalizar o rótulo da lista de tarefas.

Central do funcionário para Zoom

Integre Central do funcionário a uma conta Zoom para os funcionários da sua organização para que eles possam usar as capacidades Central do funcionário de dentro da aplicação cliente Zoom.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado a integração Central do funcionário com o plug-in Zoom [sn_ex_ec_zm].

Pelo menos Zoom versão da aplicação 5.13.11 e ele deve ser instalado na instância ServiceNow®.

Função necessária: administrador, Zoom administrador

A função de administrador Zoom é a função de administrador de conta Zoom e não é uma função em ServiceNow.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração Zoom de com Central do funcionário permite o acesso à funcionalidade Central do funcionário de dentro do cliente Zoom no Windows OS ou iOS. Para obter mais informações, consulte Usar Central do funcionário de Zoom.

Para obter informações sobre ServiceNow integrações com a aplicação Zoom, consulte ServiceNow para Zoom.

Procedimento

1. Navegue até o Zoom App Marketplace e entre na sua conta como Zoom administrador.
2. Conecte sua conta Zoom a ServiceNow Central do funcionário em sua instância ServiceNow.

   a. Faça login na sua instância ServiceNow.

   b. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.

   Nota: Diferentes domínios podem ter diferentes contas do Zoom mapeadas.

   c. Na página Conectar-se a uma conta, selecione **Conectar** associado a Zoom.

   Você será redirecionado para o Zoom App Marketplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você for solicitado a fazer login, faça login na sua conta Zoom como um administrador.

d. Habilite **Aprovar para todos os usuários**.

e. Selecione **Habilitar** na caixa de diálogo Habilitar aprovação de app para todos os usuários.

O acesso e o uso deServiceNow Central do funcionário na aplicação Zoom estão habilitados para todos os funcionários da sua organização.

f. Selecionar **Permitir**.

A mensagem `Conectado com sucesso à conta do Zoom` é exibida na configuração da sua instância ServiceNow.

3. Acesse ServiceNow Central do funcionário na aplicação Zoom por um administrador.

a. Abra sua aplicação Zoom.

A notificação de `que a Central do funcionário da ServiceNow foi adicionada` é exibida.

b. Navegar até **Apps** > **Minhas apps**.

Agora você pode acessar a aplicação ServiceNow Central do funcionário.

c. Selecione **Central do funcionário da ServiceNow**.

d. Insira suas ServiceNow credenciais de login e selecione **Fazer login**.

ServiceNow Central do funcionário A página inicial do é exibida.

Informações relacionadas

Usar Central do funcionário de Zoom

Configurar um portal personalizado

Configure a ServiceNow® Central do funcionário aparência do portal do portal personalizado da sua organização em Zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.

2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

3. Crie o portal personalizado.

a. Selecione o ícone **Mostrar linha de pesquisa de coluna**, insira `sn_ex_ec_zm.portal.suffix` no campo de pesquisa **Nome** e pressione **Enter**.

b. Selecione **sn_ex_ec_zm.portal.suffix**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário Propriedade do sistema, insira o sufixo do portal personalizado no campo **Valor**.

d. Selecione **Atualizar**.

Nota:

Como a propriedade do sistema é separada por domínio, diferentes administradores de domínio podem criar diferentes portais personalizados.

4. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado.

a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a configuração do cabeçalho de resposta HTTP.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro do portal personalizado.
Aplica-se a	Selecione **Especificar tipo**.
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica , neste caso, registros do Portal de serviços (Portal de serviços [sp_portal]).
Registro	O registro do seu portal personalizado.
Nome	Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP, por exemplo, Content-Security-Policy. `Conteúdo-Segurança-Política`
Valor	Valor que você deseja atribuir ao par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. `frame-ancestors 'self' https://zoom.us`
Descrição	Descrição do cabeçalho de resposta HTTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como adicionar um cabeçalho, consulte Configuração de cabeçalhos de resposta HTTP .

Exibir contas conectadas Zoom

Exiba a lista de contas Zoom conectadas à sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Contas do Zoom conectadas**.
   No formulário Contas instaladas, as contas Zoom conectadas à instância ServiceNow são listadas.
3. Selecione qualquer valor de ID de conta para ver os detalhes da conta associada Zoom.

Conectar sua conta Zoom a uma instância ServiceNow diferente

Conecte sua conta Zoom a outra instância ServiceNow® substituindo a instância ServiceNow existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a ServiceNow instância que você deseja conectar à sua conta Zoom existente.
2. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
3. No formulário Conectar a uma conta, selecione **Conectar** associado a Zoom.
4. Insira `CHANGE` no campo **Type CHANGE para continuar** e selecione **Substituir conexão**.

Resultados
Sua conta Zoom foi conectada com sucesso a outra instância ServiceNow.

Alterar a conexão da conta Zoom existente

Mude a conexão da conta Zoom existente na sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, Zoom administrador

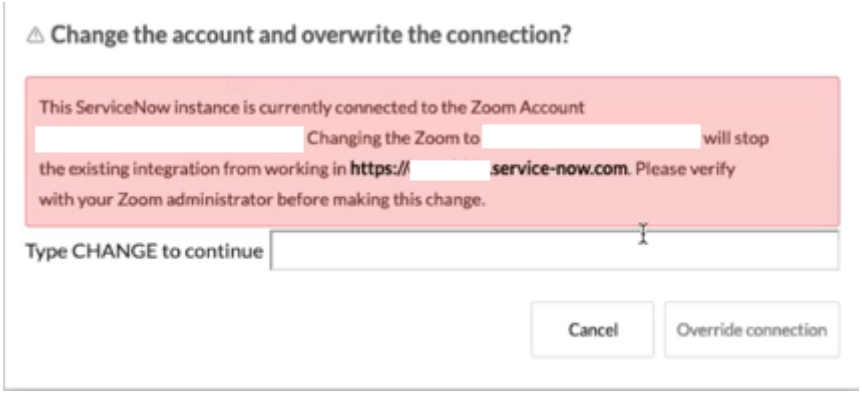
Procedimento

1. Navegue até o Zoom App Marketplace e entre na outra conta Zoom que você deseja conectar à instância ServiceNow existente.
2. Faça login na sua instância ServiceNow.
3. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
4. No formulário Conectar-se a uma conta, selecione **Mudar conta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na página pop-up Confirmar mudança de conta, selecione **OK**.
6. Insira `CHANGE` no campo **Type CHANGE para continuar** e selecione **Substituir conexão**.



Nota: Você pode ter diferentes domínios, que têm diferentes Zoom contas mapeadas.

Resultados
Sua instância ServiceNow existente foi conectada com sucesso a outra conta Zoom.

Usar Central do funcionário de Zoom

Acesse e use os recursos ServiceNow® Central do funcionário do cliente Zoom.

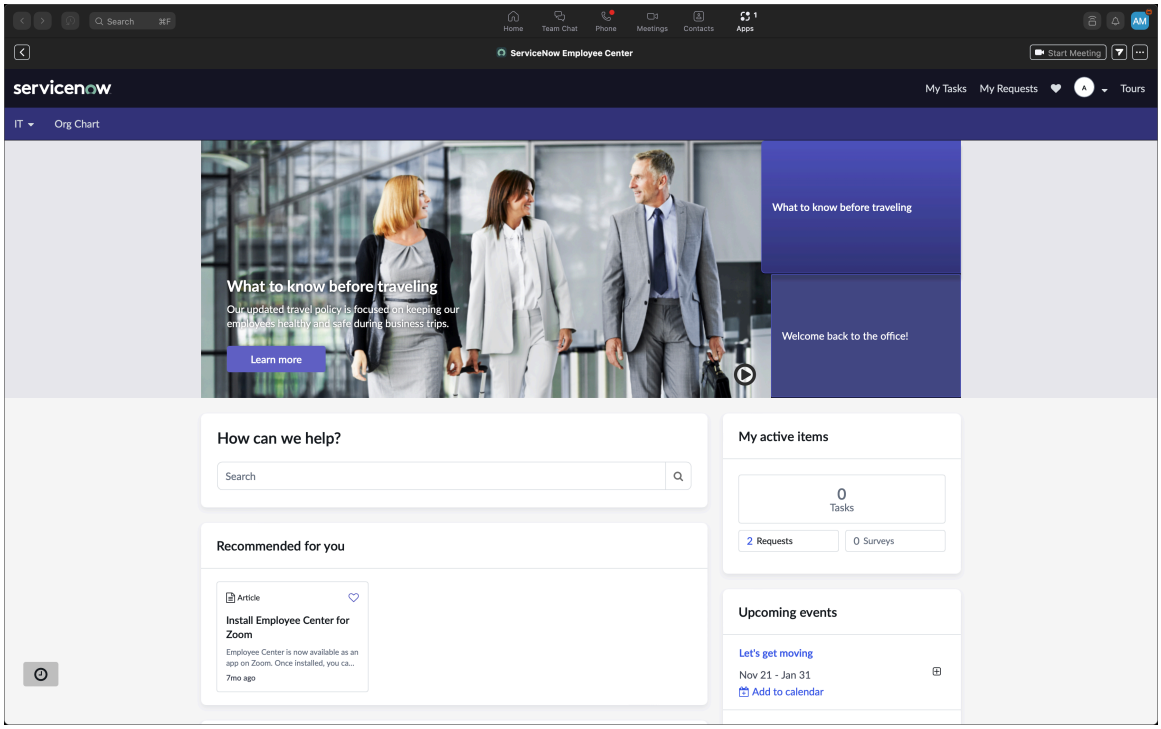
Antes de Iniciar
Somente se o seu administrador tiver conectado a conta Zoom à instância ServiceNow, você (funcionário) poderá acessar ServiceNow Central do funcionário na aplicação Zoom ou instalar ServiceNow Central do funcionário no App Marketplace Zoom.

Função necessária: funcionário

Procedimento
1. Faça login na sua aplicação Zoom.
2. Navegar até **Apps** > **Descoberta**.
3. Pesquise e selecione **Central do funcionário da ServiceNow**.
4. Insira suas ServiceNow credenciais de login e selecione **Fazer login**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A página inicial ServiceNow Central do funcionário é exibida.

Informações relacionadas

Central do funcionário para Zoom

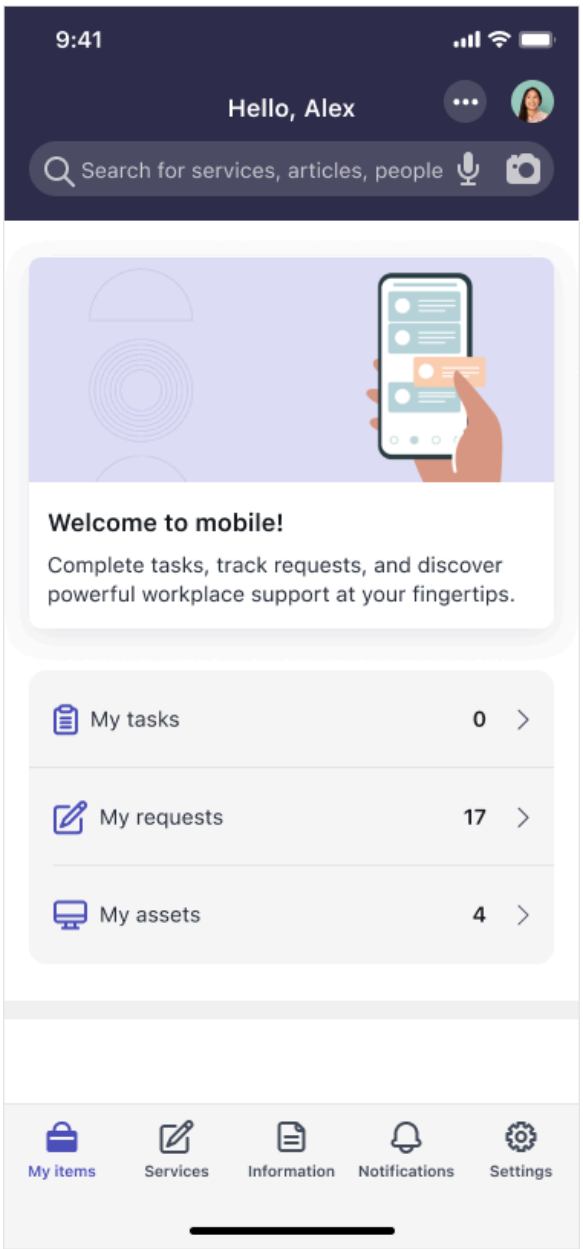
app Now Mobile

Permita que seus usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o app Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do inicializador do applet do Now Mobile

Funcionalidade	Descrição
	Recursos do app Now Mobile O app Now Mobile é um aplicativo para download projetado para ajudar seus funcionários nas seguintes tarefas: • Obtenha ajuda enviando solicitações e problemas. • Encontre respostas usando a pesquisa global e a base de conhecimento. • Exibir e relatar problemas em torno de seus ativos • Exibir e concluir tarefas • Carregar imagens e anexos para registros ServiceNow • Solicitar ajuda de Bate-papo do agente e Virtual Agent • Use atalhos pré-configurados da Siri exclusivos para o app Now Mobile para concluir ações comuns. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Funcionalidade do sistema de base para ServiceNow Mobile . Baixar o app Baixe o app Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou na Google Play Store. Acessar a demonstração Confira a demonstração do app Now Mobile. A demonstração é uma experiência de curadoria projetada para mostrar como seus funcionários podem realizar seu trabalho de qualquer lugar. Para obter mais informações sobre o aplicativo, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do inicializador do applet do Now Mobile

Funcionalidade	Descrição
	Demonstração do aplicativo Now Mobile.

Demonstração do aplicativo Now Mobile

Acesse a demonstração em seu app Now Mobile para saber como o app pode ajudar você a trabalhar de qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

A demonstração Now Mobile inclui demonstrações selecionadas para mostrar como funcionários, recém-contratados e CIOs (Chief Information Officers, CIOs) podem realizar trabalhos em seus dispositivos móveis.

Acessar a demonstração

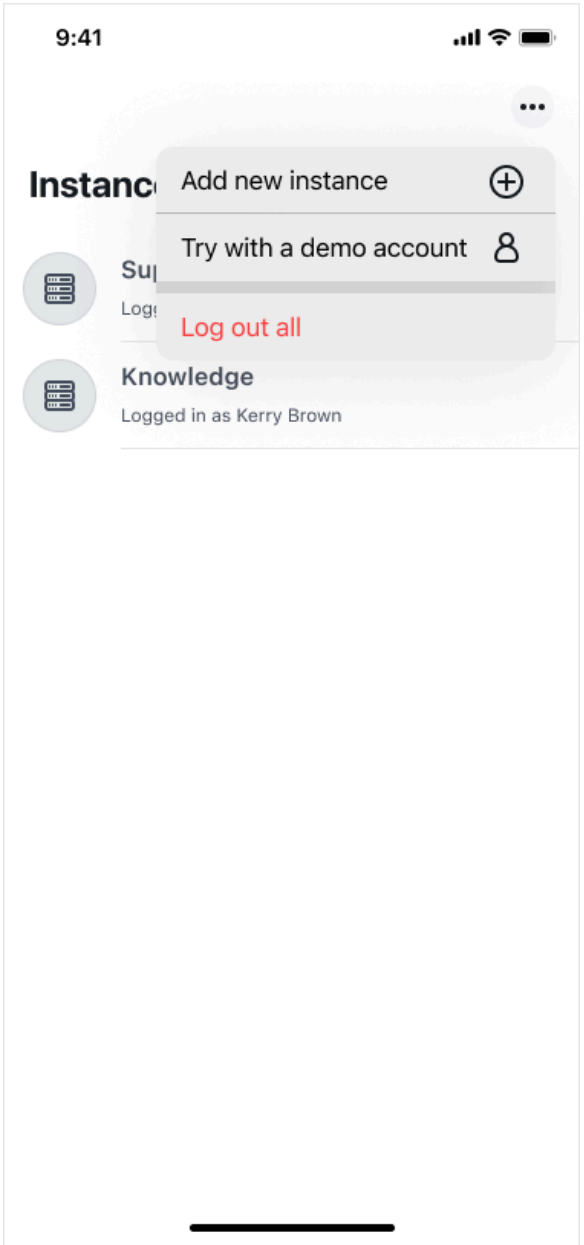
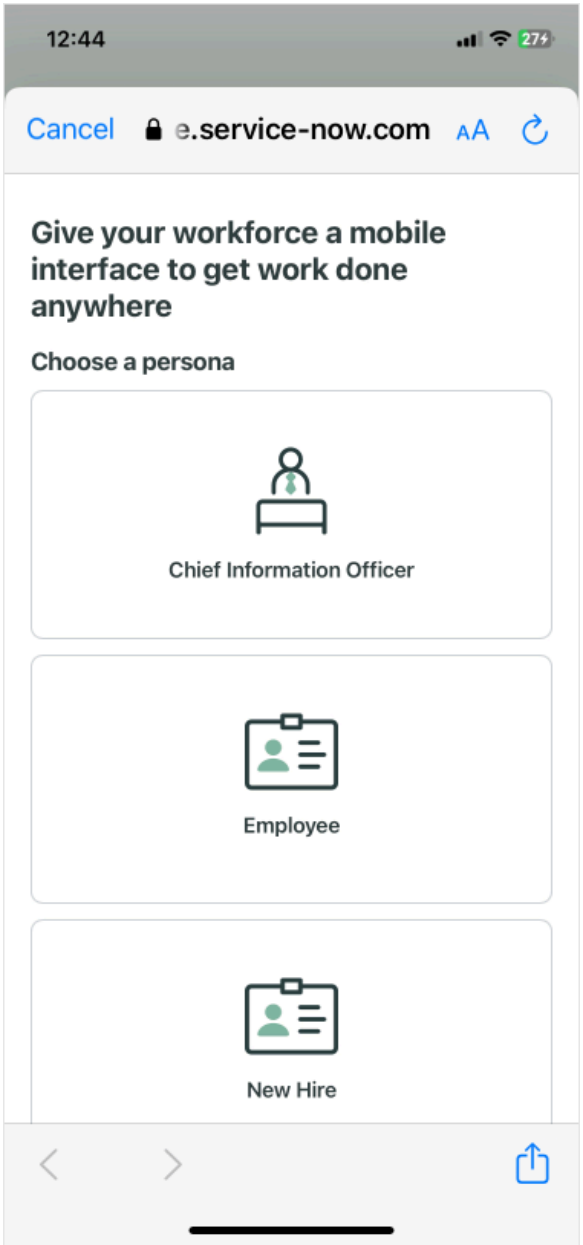
No aplicativo Now Mobile, toque em **Experimentar com uma conta de demonstração**. Em seguida, selecione a função que corresponde à demonstração que você deseja ver:

- Funcionário - envie rapidamente incidentes e solicitações, gerencie tarefas e acesse recursos da empresa
- Diretor de informações - meça rapidamente o desempenho da TI como uma unidade de negócios, seja informado sobre as principais atualizações e monitore o andamento das principais iniciativas
- Recém-contratados - obtenha acesso a recursos e informações necessários para iniciar um novo trabalho com sucesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Telas de demonstração com personas diferentes

Tela de demonstração	Tela de seleção de persona
	

Destaques de demonstração

A demonstração Now Mobile exibe uma tela do inicializador dividida em seções de IU. Toque em um item em qualquer seção para abrir o item. Para obter detalhes sobre como as telas do inicializador, outros tipos de telas e ações funcionam juntas no ambiente móvel, consulte Hierarquia móvel .

Funcionário

Campanhas

A exibição do carrossel mostra como você pode apresentar facilmente informações direcionadas aos funcionários com base no local, na função do trabalho e em outros critérios importantes. A mídia avançada, incluindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a reprodução de vídeo no aplicativo, pode abranger uma variedade de comunicações importantes da empresa.

Itens usados com frequência

A exibição inclui um exemplo de atalhos para itens que os usuários funcionários provavelmente acessarão com frequência, como programar uma visita ao Tech Lounge. Eles podem ser configurados pela organização para mantê-los prontamente disponíveis para os funcionários. Para obter mais informações sobre o exemplo do Tech Lounge, consulte Walk-up Experience . Para obter mais informações sobre códigos de entrada de escritório, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade.

Meus Itens

A seção Meus itens fornece links para tarefas ativas, solicitações, ativos e membros da equipe.

- **Tarefas**

  Itens atribuídos a um usuário para conclusão, como aprovações ou confirmação de política, serão exibidos nas tarefas do funcionário. A ação em linha pode ser realizada para responder a solicitações de aprovação.

- **Solicitações**

  Depois que o funcionário tiver enviado uma solicitação de item ou serviço, o tíquete ou caso em aberto estará disponível aqui para acompanhamento. As solicitações universais, indicadas com um UR no início do número do caso, podem ser facilmente transferidas entre departamentos conforme necessário. Para obter mais informações sobre serviços e solicitações, consulte Experiência de solicitação no Now Mobile .

- **Ativos**

  Os itens atribuídos a um usuário são detalhados para facilitar a referência, simplificando o relato de um problema ou a revisão de todos os ativos submetidos a check-out. Para obter mais informações, consulte Gestão de ativos de hardware - HAM .

- **Equipe**

  Entrar em contato com colegas está a apenas um toque de distância. Além das informações de contato, os perfis mostram exemplos de como os links diretos podem iniciar diretamente outros aplicativos, como um bate-papo do Microsoft Teams ou um perfil do LinkedIn. Para obter informações sobre como configurar funções móveis nativas, como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

Serviços

Os funcionários podem solicitar itens ou ajuda de departamentos em toda a empresa. Os serviços populares facilitam a localização das necessidades mais solicitadas. Outros itens são fáceis de navegar por tópico ou podem ser acessados por meio da pesquisa.

Salvo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use exibições salvas para obter acesso rápido a telas e exibições usadas com frequência. As exibições salvas permitem que você salve qualquer tela ou página da Web em seu aplicativo para celular. Saiba mais sobre exibições salvas no dispositivo móvel .

Saúde

Os funcionários têm tudo o que precisam para a saúde e a segurança no local de trabalho. Os usuários podem verificar a integridade, fazer reservas ou relatar vacinas. Para obter mais informações, consulte Safe Workplace for mobile.

Bate-papo do Virtual Agent

Use o botão de bate-papo para se conectar a um agente virtual. O Virtual Agent é uma interface de conversa automatizada que você pode usar para lidar com problemas comuns, como redefinições de senha ou configuração de conta de e-mail. O Now Mobile usa uma ação rápida para acessar o bate-papo. Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent . O botão de bate-papo na página de inicialização de demonstração é uma ação rápida. Para obter detalhes sobre como adicionar um agente virtual aos seus aplicativos para celular, consulte Habilitação do atendente no aplicativo Now Mobile.

Diretor de informações (CIO)

Valor

Os CIOs precisam estar sempre informados sobre o valor que está sendo entregue pela TI ao negócio. A implementação deste valor principal é entregue nas seguintes seções:

- **metas**

  Veja rapidamente o desempenho da TI em relação às metas definidas. Em última análise, isso está vinculado aos objetivos e principais resultados (OKRs) dos CIOs. Os possíveis destinos podem ser:

  - Gastos de TI para planejar no ano
  - Satisfação do funcionário
  - Número de projetos entregues no ano

- **Investimentos**

  Quais estratégias e unidades de negócios estão investindo em TI.

- **Capacitação de negócios**

  Revise e identifique quaisquer lacunas de capacidade atuais e tome medidas para resolvê-las.

- **Consumo de negócios**

  Veja os detalhes dos custos de assinatura ou licença, o fornecedor, o tipo de acordo e, o mais importante, quando um contrato está terminando.

Risco e resiliência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Degradação de serviço**

  Problemas de desempenho e disponibilidade de serviço dos quais o diretor de tecnologia da informação precisa estar ciente.

- **Segurança e conformidade**

  Vulnerabilidades de segurança que são possíveis riscos para os problemas de negócios e conformidade que precisam ser resolvidos para evitar auditorias.

Execução

- **Objetivos**

  Objetivos de conformidade com padrões, bem como aplicações descontinuadas ou objetivos de negócios de migração para a nuvem.

- **Projetos em vermelho**

  Entenda o que o projeto está programado e acesse os relatórios de status atuais e anteriores. Esses relatórios podem incluir resumos executivos sobre o status para decidir se deve ou não se envolver com o projeto.

- **Próximas versões**

  Exibição única para rastrear todos os novos produtos, recursos e melhorias entregues em toda a organização.

- **Transformação digital**

  Meça e rastreie a execução dos esforços de transformação digital na TI, em suporte a todas as unidades de negócios.

- **Itens salvos**

  Qualquer um dos cartões, gráficos ou métricas tem capacidade de detalhamento, permitindo que o diretor de tecnologia da informação navegue até registros específicos na ServiceNow. Além disso, qualquer seção do CIO Mobile tem um recurso Salvar item que pode servir como favoritos, para que o CIO tenha um lugar para ir diretamente para o que é mais lembrado, em vez de ter que navegar para uma área específica do dispositivo móvel.

  Os itens salvos estão disponíveis com um único toque e deslize em **Salvo**na parte inferior do aplicativo para celular CIO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recém-contratados

Nota:

O app Mobile Onboarding está sendo descontinuado.

Com a versão Now Platform Rome em setembro de 2021, iniciamos a descontinuação do suporte para o app Mobile Onboarding. Os clientes não podem mais ativá-lo e não estamos oferecendo melhorias ou correções de erros não críticos. Os recursos de integração móvel estão disponíveis no aplicativo Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Seção de boas-vindas

Apresente facilmente informações direcionadas aos funcionários com base em local, função e outros critérios importantes. A mídia avançada, incluindo a reprodução de vídeo no aplicativo, pode abranger uma variedade de comunicações importantes da empresa.

Preparar

Uma lista de tarefas comuns de toda a organização que os novos funcionários podem concluir como parte da experiência de integração. Essas tarefas são atividades de ciclo de vida que fazem parte da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para obter mais informações sobre atividades de ciclo de vida, consulte Configuração de uma atividade de evento de ciclo de vida.

Contatos de recém-contratados

Use os contatos nesta seção para exibir e se conectar com colegas usando os recursos integrados do seu dispositivo móvel.

Para obter informações sobre como configurar funções como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

Informe-se

Use campanhas para celular direcionadas para enviar informações relevantes aos funcionários no momento certo. Tocar nesta seção abre uma tela com informações úteis sobre a orientação de recém-contratados.

Saiba mais sobre o app Now Mobile

Use os links a seguir para saber mais sobre como usar e configurar o app Now Mobile.

- Aplicativo Now Mobile
- Configurando o Plataforma para celular

Experiência de dispositivos móveis Central do funcionário

Os Central do funcionário recursos móveis permitem que os funcionários permaneçam conectados independentemente de quando, onde e como eles estão trabalhando.

Instale a aplicação Now Mobile de ServiceNow Store para instalar a taxonomia padrão para a aplicação de armazenamento de conteúdo do funcionário. Esta aplicação atribui automaticamente a taxonomia do funcionário ao registro do Portal de serviços para funcionários do Mobile (MESP).

Tradução automática

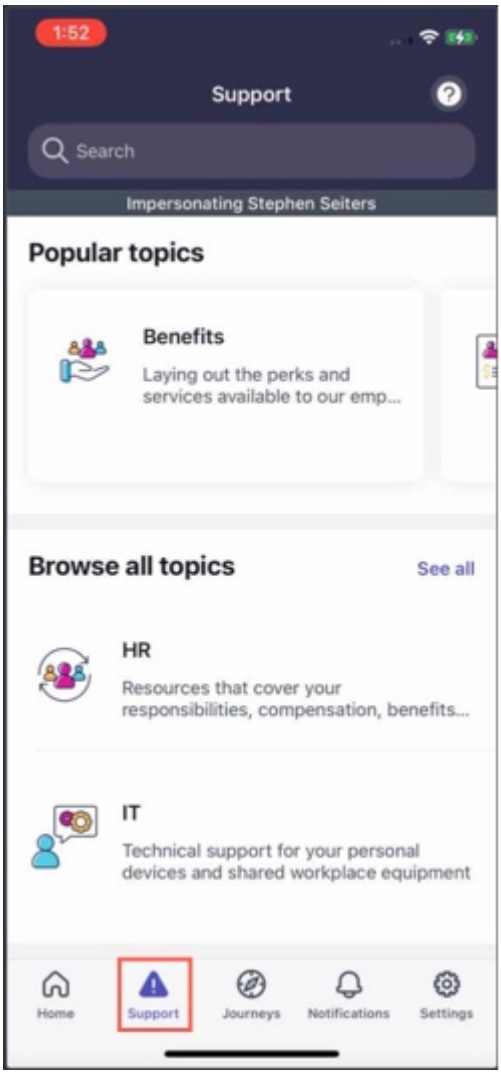
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiências selecionadas em Now Mobile

A seguir estão os recursos fornecidos para oferecer a você uma experiência selecionada em seu dispositivo móvel.

Guia Suporte

Unifica o conteúdo de suporte, como solicitações e artigos em vários departamentos.

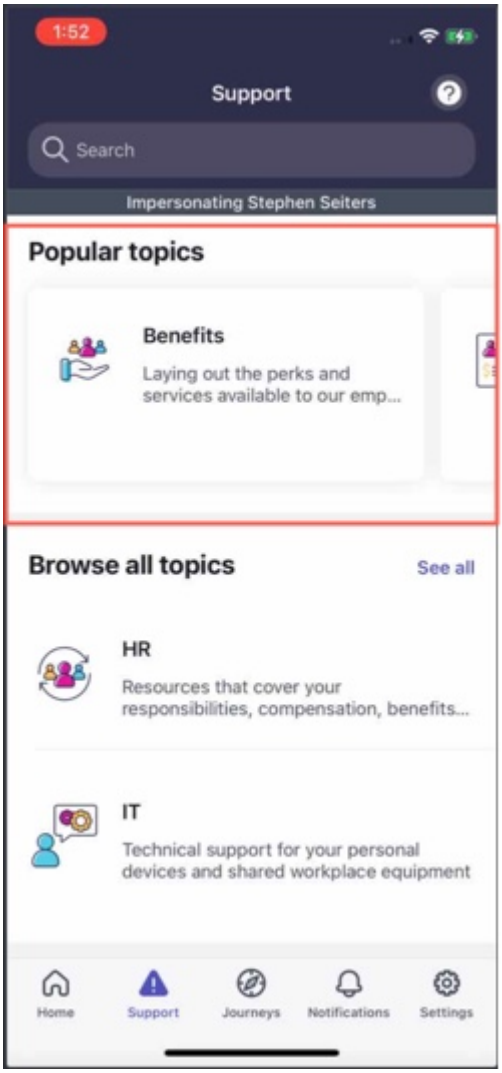


Seção de tópico popular

Exibe até seis tópicos populares com base na popularidade do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

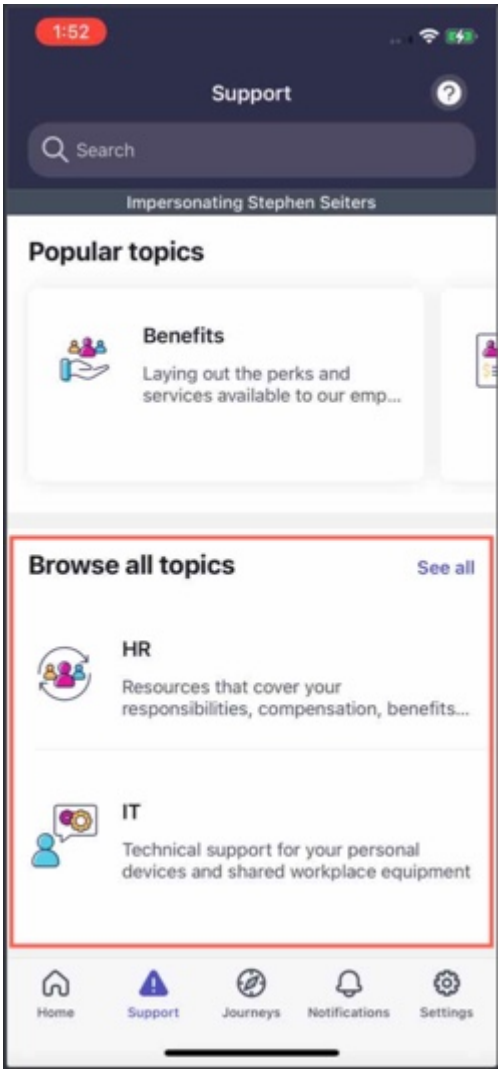


Seção Procurar todos os tópicos

Exibe os primeiros 10 tópicos raiz da taxonomia associada ao registro do portal do MESP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

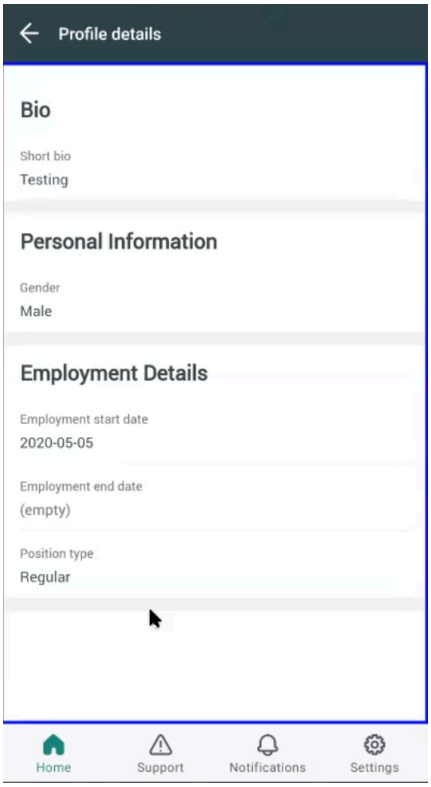


Perfil do funcionário em Now Mobile

Você pode exibir os detalhes do perfil do funcionário, como **Sobre**, **Biografia**, **Informações pessoais**e **Detalhes do emprego** em Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

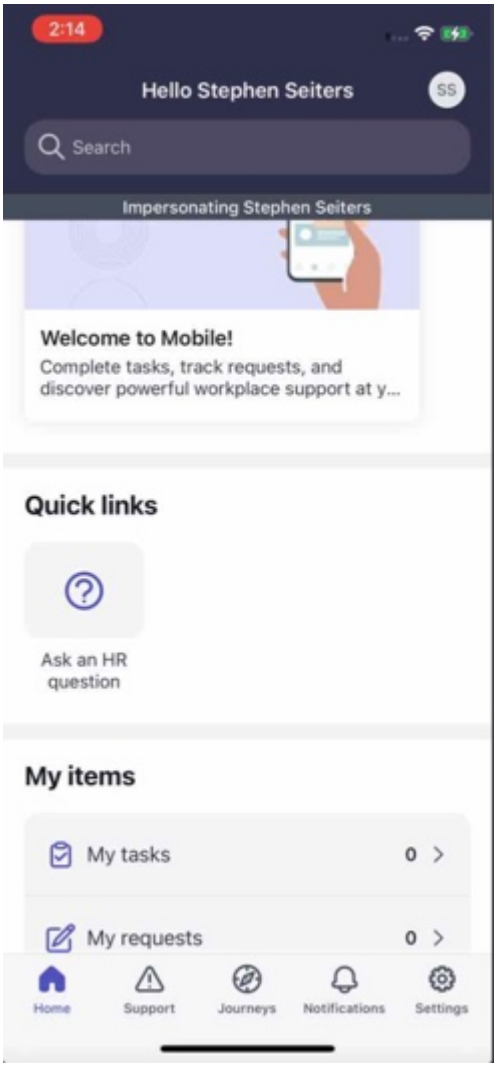


Links rápidos na página inicial

Use os links rápidos e úteis disponíveis na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre como configurar para Central do funcionário, consulte Configurando Central do funcionário para dispositivos móveis.

Informações relacionadas

Explorando Central do funcionário - Pro

Feedback de experiência e serviço integrado no Now Mobile®

O feedback integrado de serviço e experiência em Now Mobile® fornece maior facilidade de acesso aos usuários para fornecer feedback sobre suas experiências de usuário e de serviço.

Feedback de experiência

Uma configuração de feedback de experiência padrão está disponível com a Central do funcionário - Pro versão 32.0.

Nas opções de menu **Mais** no aplicativo Now Mobile®, você vê a opção para **Fornecer feedback**.

A versão padrão do feedback solicita sua experiência com perguntas estáticas e um botão **Enviar** que é habilitado quando você seleciona uma opção. Você também pode adicionar comentários ao selecionar a opção de feedback estático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Semelhante ao portal, você tem a opção de não compartilhar suas informações pessoais ao enviar o feedback.

Uma mensagem de sucesso é exibida na tela quando o feedback é enviado.

Se o feedback fornecido for inferior ou igual ao limite de classificação definido pela sua organização, uma tarefa de feedback será acionada.

Feedback do serviço

Ao gerar uma solicitação de um item Catálogo de serviços ou acessar uma página de tópico e acessar um artigo Base de conhecimento, você verá que um feedback de serviço baseado em classificação é solicitado.

Semelhante ao feedback de experiência em Now Mobile®, você pode optar por não compartilhar suas informações pessoais ao fornecer o feedback de serviço.

Você pode definir mais configurações e definições de feedback além das disponíveis por padrão.

- Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de feedback, consulte Definir a configuração do feedback.
- Para obter mais informações sobre como criar uma definição de feedback, consulte Configurar a definição de feedback.

Recomendado para você em Now Mobile

A seção Recomendado para você está disponível em App Now Mobile, fornecendo acesso rápido à seção por meio de dispositivos móveis, proporcionando mais flexibilidade de uso para os clientes.

Exiba artigos de conhecimento e itens do catálogo recomendados para você na guia de suporte do App Now Mobile.

Recomendado para você para App Now Mobile permite que o usuário acesse facilmente itens relevantes e artigos de conhecimento no próprio app.

Por padrão, as cinco principais recomendações ficam visíveis no widget de uma só vez. O widget fornece ao usuário uma visualização de um artigo de conhecimento, mostrando o título, a descrição e o tempo decorrido desde que foi adicionado às recomendações. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

Além disso, há um ícone **de favorito** disponível para adicionar um cartão à sua lista de favoritos.

O artigo ou o item do catálogo é aberto em uma exibição do Mobile Employee Service Portal (MESP) quando um usuário clica em qualquer recomendação.

Se o cliente não estiver usando o plug-in de perfil de RH ou o plug-in de perfil do funcionário, as recomendações serão fornecidas com base na popularidade do conteúdo extraído do conteúdo conectado M2M. As recomendações, nesse caso, são diferentes das fornecidas se o perfil de RH ou o plug-in Perfil do funcionário estiver instalado.

Nota:

A validade padrão das recomendações é de seis meses no App Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar conteúdo do tópico no app Now Mobile

A funcionalidade de pesquisa para conteúdo de tópico está disponível no aplicativo Now Mobile.

Você pode pesquisar Base de conhecimento artigos, Catálogo de serviços itens e Aprendizado conteúdo disponível nas páginas de tópico com a funcionalidade de pesquisa.

Você pode procurar rapidamente qualquer resultado desejado usando diferentes opções de filtro e classificação que ajudam a facilitar a descoberta de conteúdo.

Para acessar a funcionalidade de pesquisa de conteúdo de tópico no app Now Mobile :

Nota:

- Você deve fazer upgrade para a versão Utah e instalar a Now Mobile versão 28.
- Você deve habilitar a funcionalidade Pesquisa com IA.

Notícias em Now Mobile

Os artigos de notícias estão disponíveis em Now Mobile para fornecer acesso fácil a conteúdo consumível, em qualquer lugar.

Obtenha a experiência de notícias no celular com Central do funcionário no aplicativo Now Mobile. Exiba artigos de notícias em qualquer lugar no seu telefone.

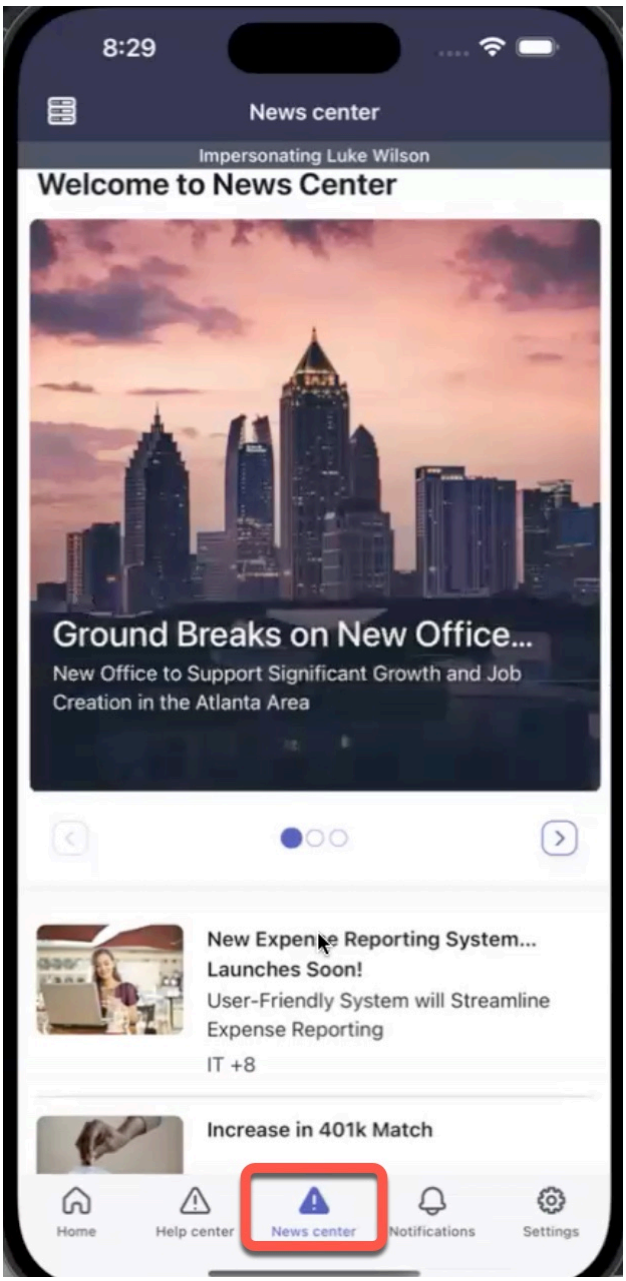
Exiba artigos de notícias na seção Notícias em destaque ou acesse a guia **Central de notícias**. Role pelo carrossel de Notícias em destaque para exibir todos os artigos em destaque na página do MESP da Central de notícias.

Você pode selecionar qualquer artigo de notícias para ver o artigo inteiro aberto na página de detalhes da notícia. Role para baixo para ler o artigo inteiro no seu telefone. A página de detalhes da notícia mostra quando o artigo foi atualizado pela última vez. Também exibe o ícone **Favoritos** ♡ para adicioná-lo à sua lista de artigos favoritos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de notícias no Now Mobile



Se você quiser navegar pelos artigos por categorias, use a seção Categorias na parte inferior da página de detalhes das notícias. Todas as categorias associadas a esse artigo são exibidas na parte inferior da página. Você também pode acessar todas as categorias na parte inferior da página da Central de notícias para pesquisar artigos por categorias. Use **Mostrar mais** para carregar mais categorias listadas na página.

Você pode associar um artigo de notícias a uma página de tópico para vê-lo na seção de notícias relacionadas dessa página de tópico no celular.

Além dos artigos de notícias, acesse também vídeos e calendário na guia **Central de notícias**.

Para obter mais informações sobre artigos de notícias no portal Central do funcionário, consulte Artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist resultados do genius em Now Mobile®

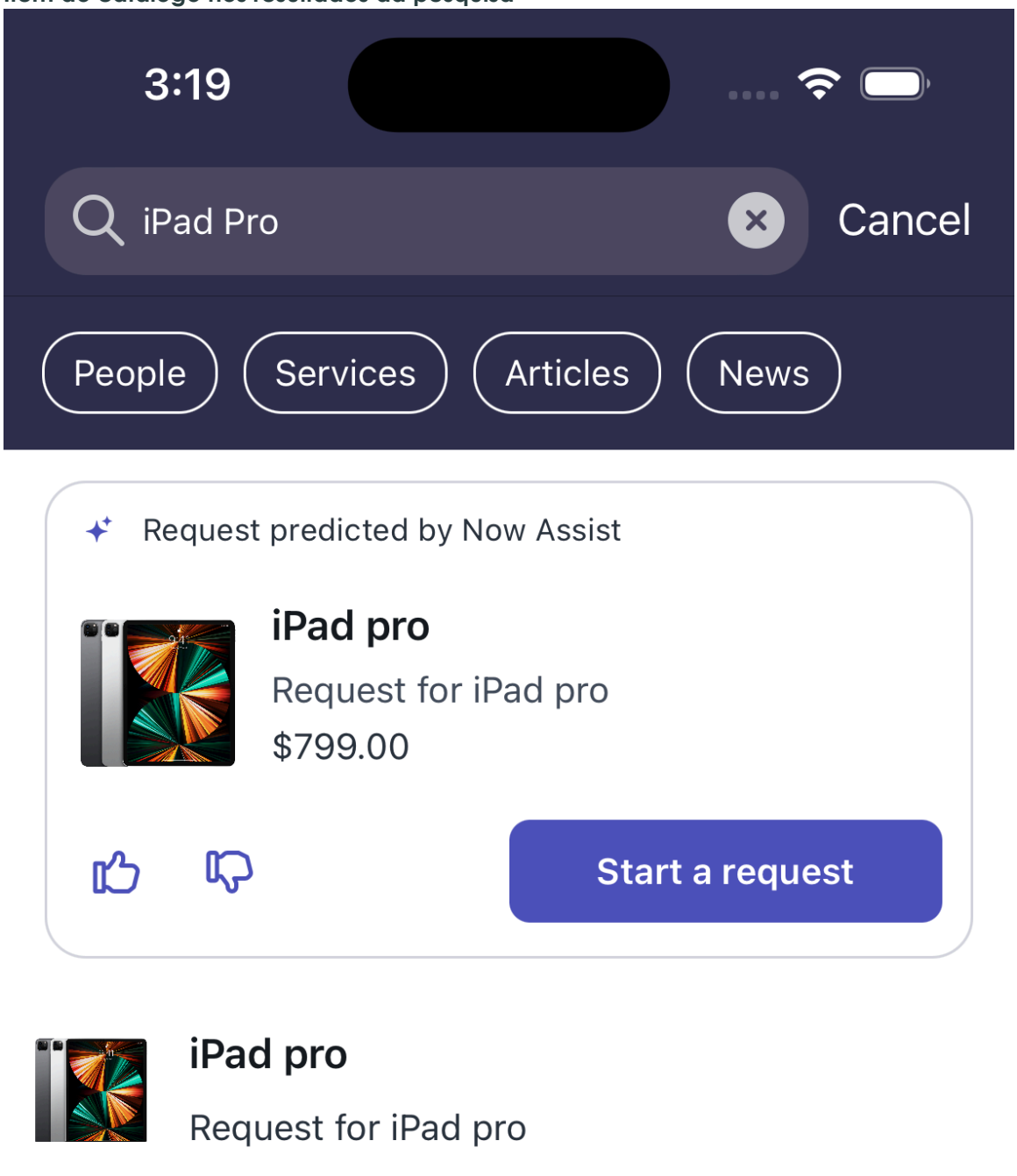
Now Assist Genius resulta em Now Mobile® ajuda a fornecer uma maneira personalizada de usar a funcionalidade de pesquisa.

Now Assist Os resultados do Genius são uma maneira mais personalizada de pesquisa, em oposição à experiência de Pesquisa com IA tradicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

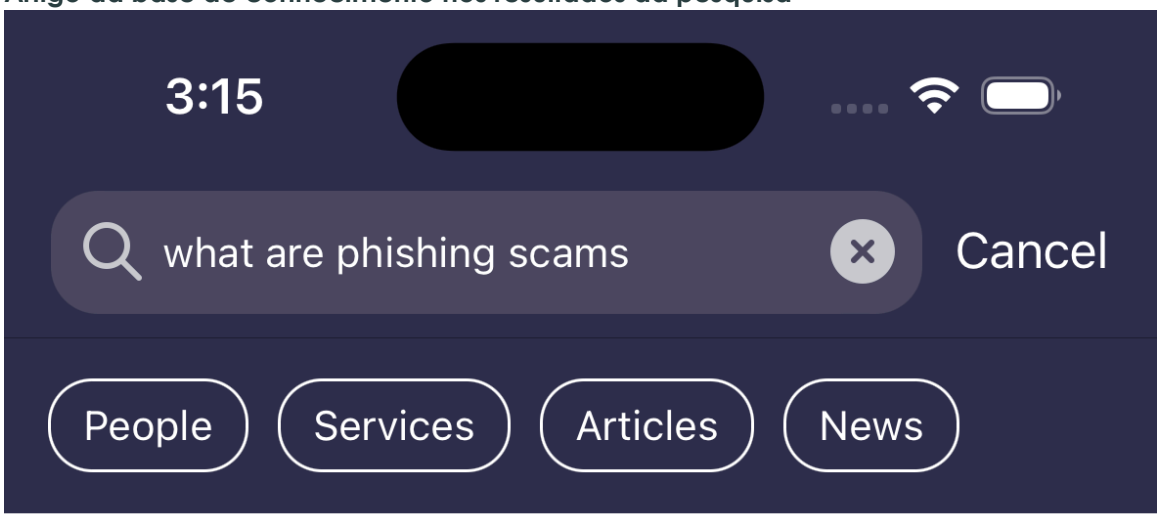
Item do catálogo nos resultados da pesquisa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Artigo da base de conhecimento nos resultados da pesquisa



Answer generated by Now Assist. Check sources for accuracy.

what are phishing scams

Phishing scams are fraudulent email messages that appear to be from legitimate enterprises, aiming to obtain private information such as passwords or credit card details by... Show more

Sources

What are phishing scams and how can I avoid them?...

107 Views

What is Spam?

10 Views

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados do Genius incluem:

- Now Assist Resultado acionável do Genius: solicitação de um item Catálogo de serviços por pesquisa.
- Now Assist Resultado do Genius de perguntas e respostas: exiba o artigo Base de conhecimento inteiro com **Mostrar mais** funcionalidades nos resultados da pesquisa.

Nota: Você deve habilitar o **Now Assist na configuração da Pesquisa com IA** nas aplicações necessárias em que deseja usar os resultados do Genius. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius.

Configurações para Now Mobile

Configure opções para o app Now Mobile. Por exemplo, você pode vincular o aplicativo a um catálogo de serviços e base de conhecimento, personalizar a saudação da página inicial e especificar quais registros aparecem em **Minhas solicitações** na guia **Para mim**.

Nota: O modo off-line não é compatível com o app Now Mobile.

Para mim

Esta página inclui estas opções de configuração:

Saudação

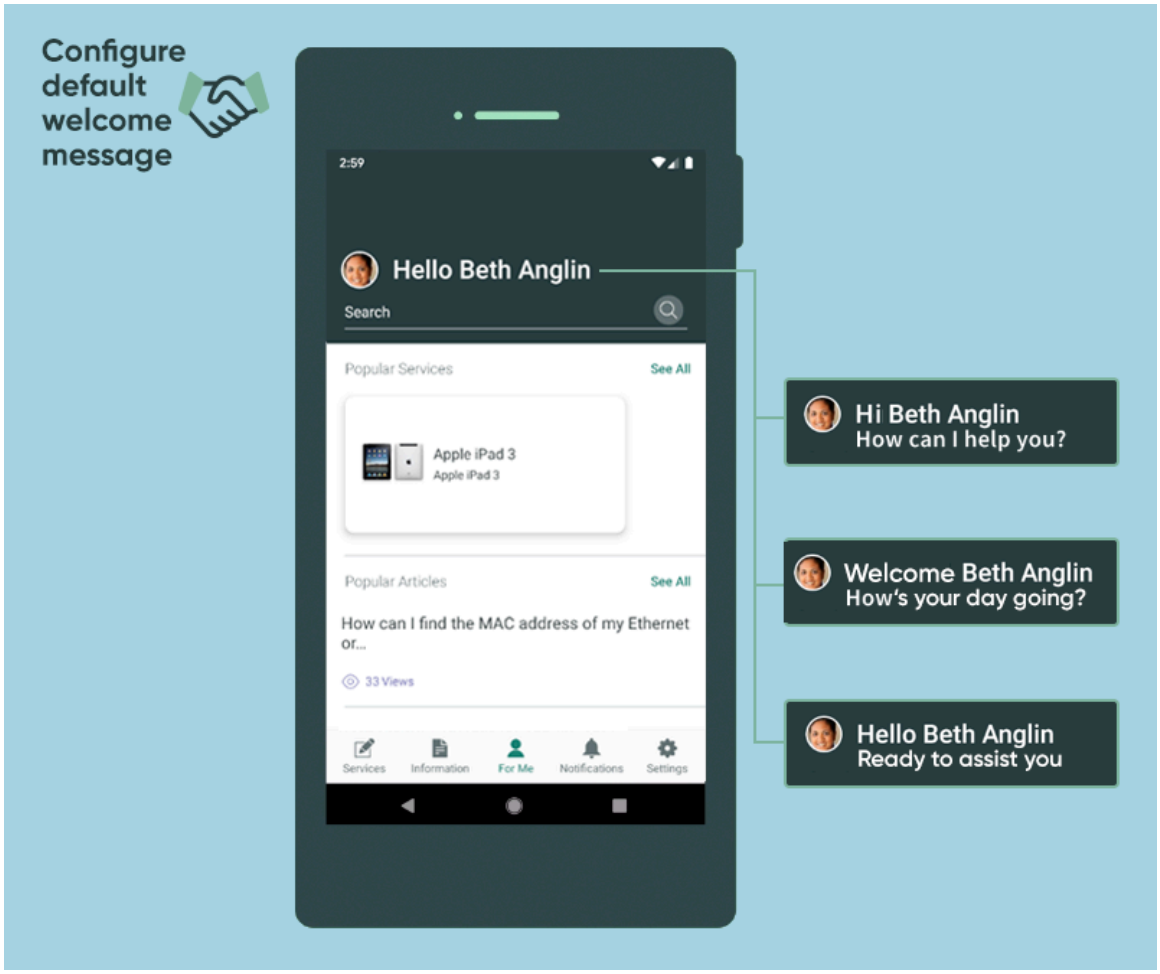
Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

Minhas Tarefas Pendentes

Os usuários podem exibir itens atribuídos a eles e concluir suas tarefas. Por padrão, Minhas tarefas pendentes mostram ao usuário o que ele precisa aprovar nas tabelas Solicitações [sc_request] e Itens solicitados [sc_req_item]. Outras aplicações, como Prestação de serviços de RH, podem incluir outros tipos de tarefas. Para obter mais informações sobre Prestação de serviços de RH, consulte Now Mobile para Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

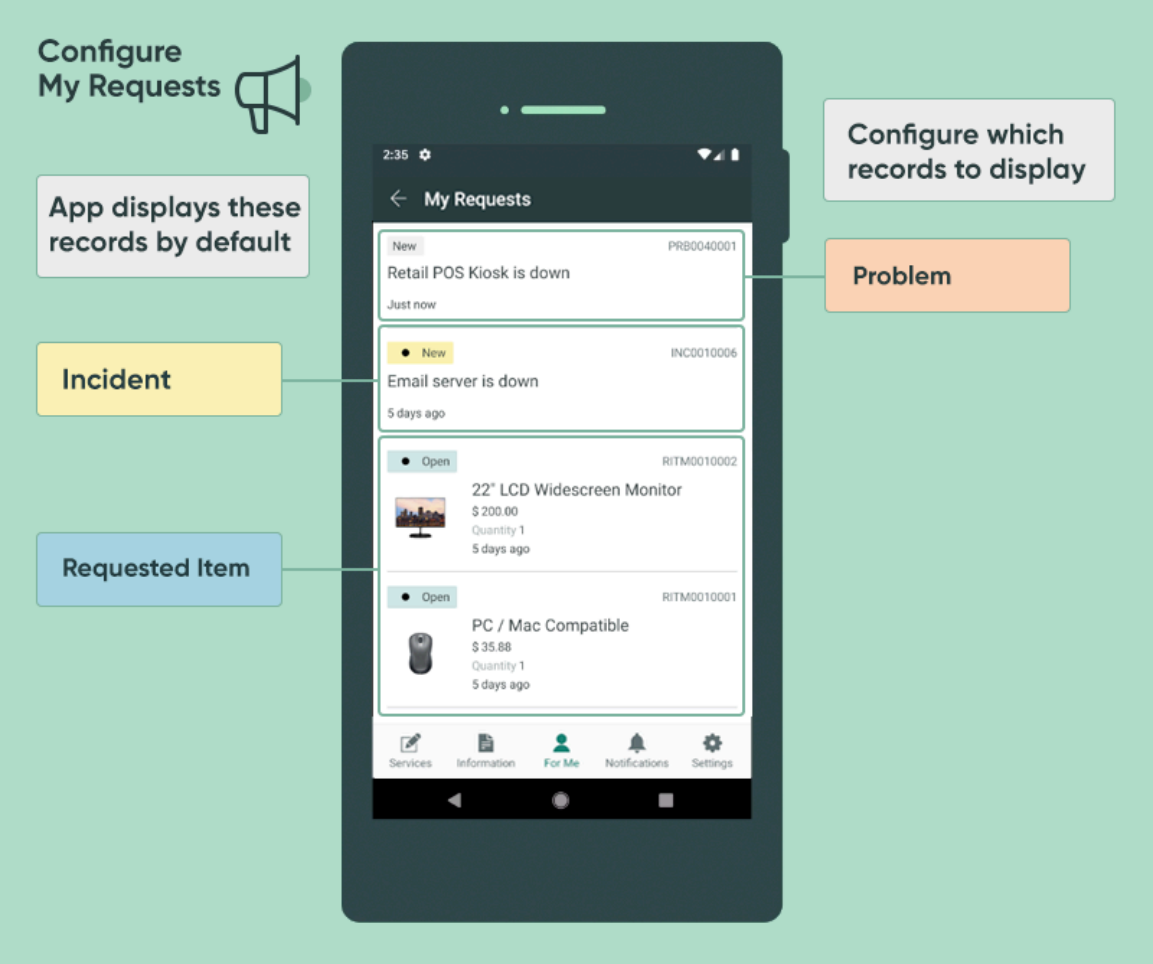


Minhas solicitações

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pesquisar

A pesquisa inclui estas opções de configuração:

Pesquisa de pessoas

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada. Para que a pesquisa de pessoas exiba resultados, os usuários devem ter acesso somente leitura à tabela Usuário [sys_user]. Você pode testar a pesquisa de pessoas fazendo login como um usuário sem funções e pesquisando outro usuário. Se os resultados da pesquisa não incluírem dados significativos, por exemplo, locais e números de telefone, atualize as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) na tabela Usuário para permitir o acesso de leitura. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Análise e sugestões

O app Now Mobile coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando registros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens e serviços

Catálogo de serviços itens e serviços incluem essas opções de configuração.

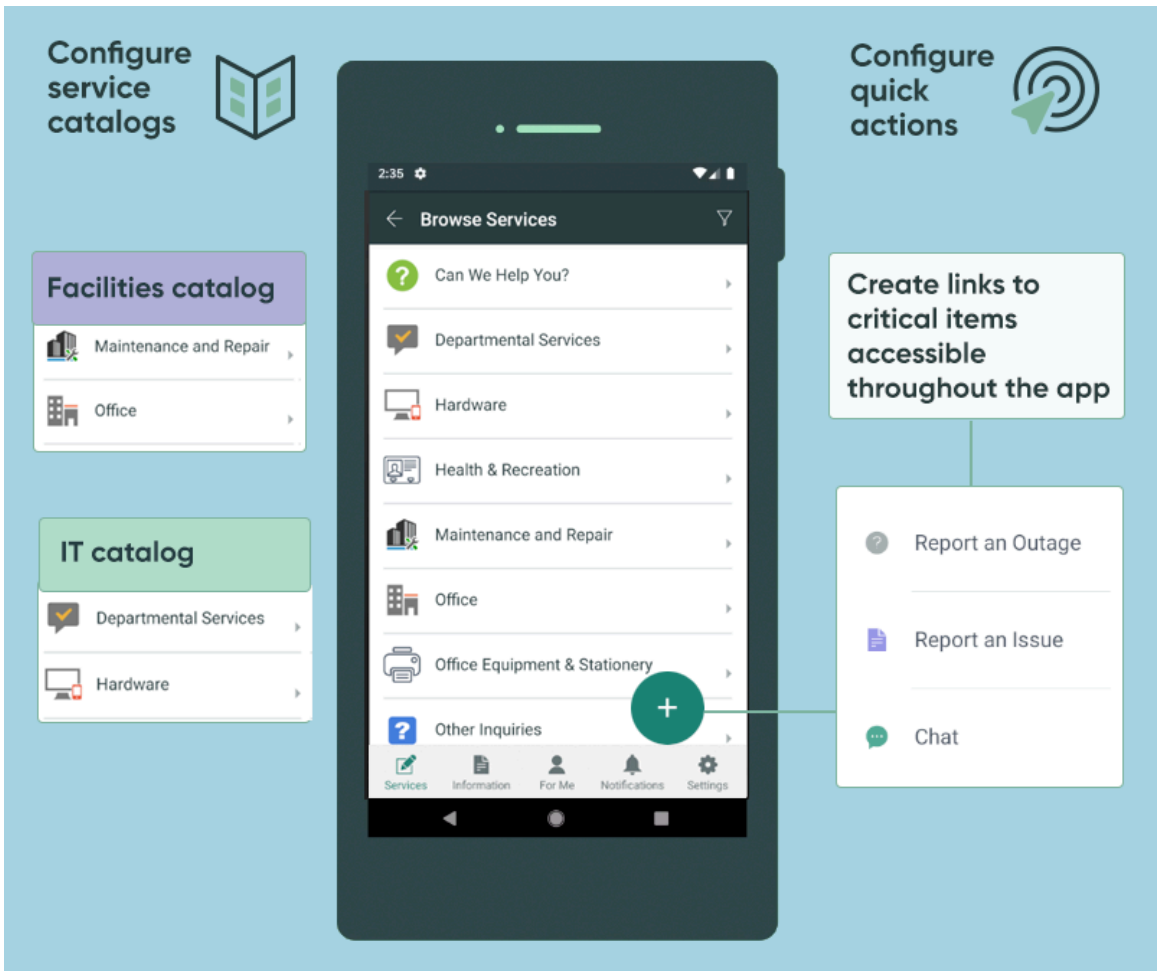
Catálogo

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile para Catálogo de serviços .

Ações rápidas

Selecione itens do catálogo a serem exibidos como ações adicionais do menu do usuário. Por exemplo, adicione o item do catálogo **Relatar um incidente** para permitir que os usuários naveguem rapidamente até o formulário. Os usuários só poderão ver itens se tiverem as permissões de critérios do usuário necessárias.



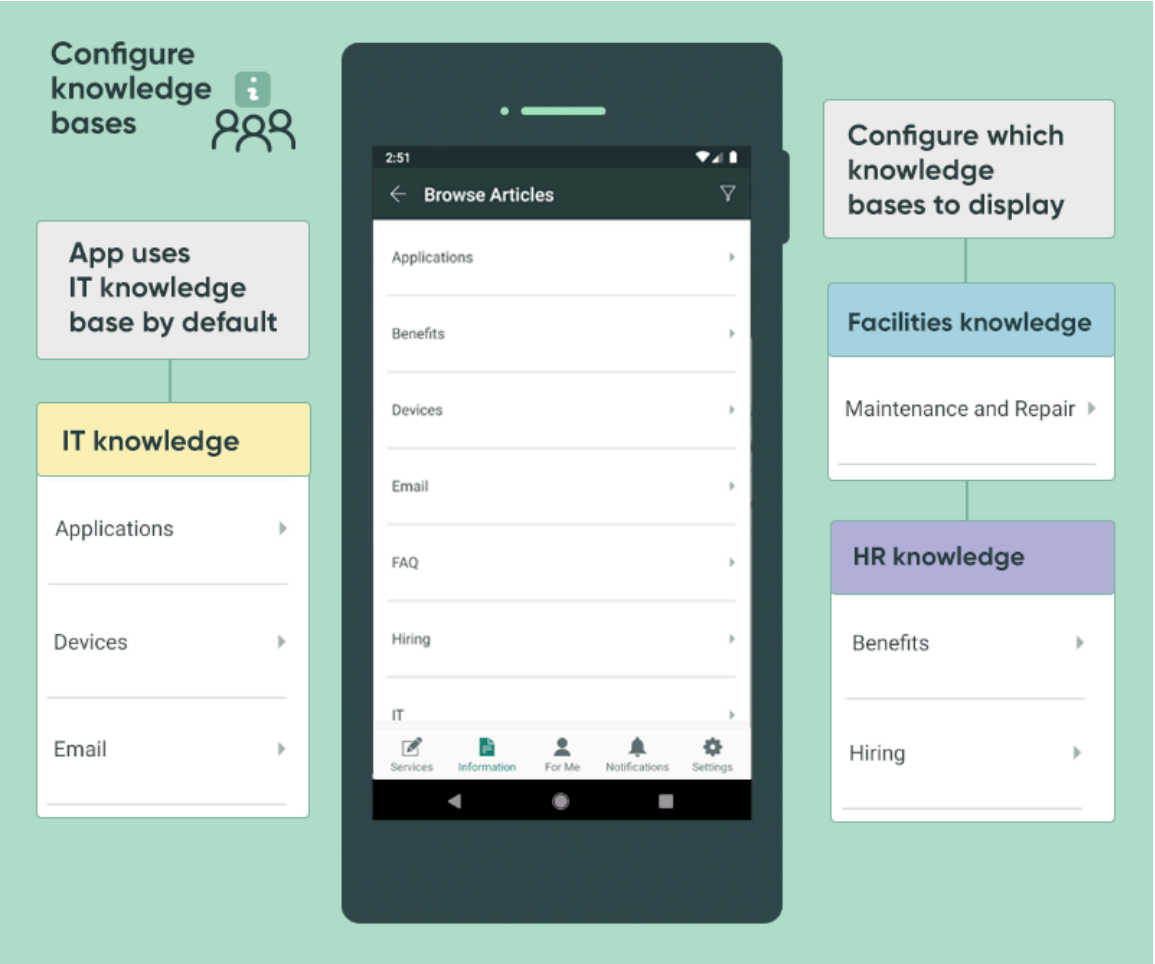
Conhecimento

Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile para Gestão de conhecimento .



Siri atalhos

No sistema de base, iOS usuários podem usar Siri atalhos para abrir estas páginas no app:

- Abra uma janela de bate-papo.
- Pesquisar itens e serviços.
- Abrir minhas tarefas.
- Abrir minhas solicitações.

Configurar uma saudação personalizada

Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro da página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione o campo **Títulos de cabeçalho** ao formulário.
4. No campo **Títulos de cabeçalho**, abra o registro.
5. Atualize o campo **Texto** conforme necessário.
   Este texto é exibido no cabeçalho do app Now Mobile.

   Este campo usa a sintaxe `{{sys_id}}` para fazer referência a uma variável para o nome e o sobrenome do usuário conectado no momento. Não há suporte para a mudança da variável.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Quando um usuário faz login no app Now Mobile, ele vê sua saudação personalizada.

Configurar Minhas solicitações para rastrear registros abertos

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Meus Filtros de Solicitações**.
2. Na tabela Meus filtros de solicitação [request_filter], crie um filtro para exibir registros de uma tabela específica:

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Solicitar formulário de filtro

Campo	Descrição
Título	Nome do filtro.
Tabela	Tabela que estende a tabela de tarefas. O aplicativo exibe registros desta tabela em **Minhas solicitações**.
Filtro	Filtro para a tabela. Por exemplo, você pode definir o filtro como **[Aberto por] [é (dinâmico)] [Me]** para permitir que os usuários exibam suas próprias solicitações.
Ativo	Opção que você pode selecionar para tornar o filtro ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Opção que você pode selecionar para aplicar a Aplicativos **para celular**.

c. Clique em **Enviar**.

Os registros do filtro definido são exibidos no aplicativo em **Minhas solicitações** na guia **Para mim**.

Pesquisa com IA em dispositivos móveis

O mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA na plataforma Now Mobile permite que os usuários encontrem respostas para problemas e prossigam rapidamente com suas tarefas.

A plataforma móvel oferece suporte a dois mecanismos de pesquisa em inicializadores de applet: Pesquisa com IA e Zing.

Pesquisa com IA usa fontes de dados do usuário (pessoas), itens do catálogo (serviços) e artigos de conhecimento. O mecanismo de pesquisa do Zing usa fontes de dados adicionais não associadas a Pesquisa com IA, por exemplo, tarefas e solicitações do usuário.

- Para obter mais informações sobre a configuração da Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .
- Para obter mais informações sobre a configuração do Zing, consulte Pesquisa global para dispositivos móveis .

Nota: Você não pode usar simultaneamente os mecanismos de pesquisa Pesquisa com IA e Zing no mesmo campo de pesquisa. No entanto, você pode configurar inicializadores de applet individuais para hospedar um mecanismo de pesquisa diferente por applet. Para obter mais informações, consulte Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador.

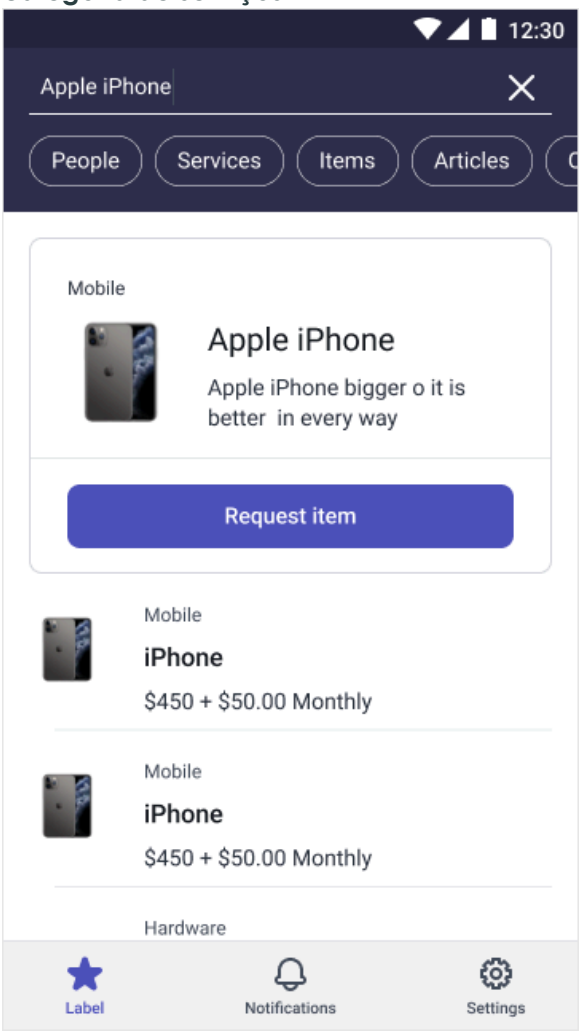
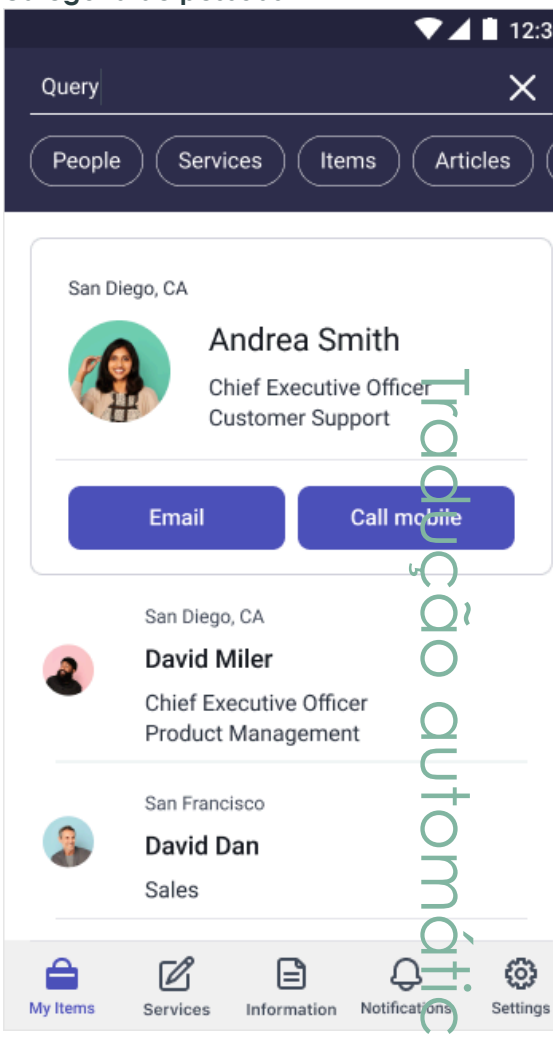
A Pesquisa com IA oferece os seguintes recursos:

- Filtros da guia de navegação - Os filtros ajudam os usuários a restringir os resultados em um site.
- Preenchimento automático - Conforme o usuário insere o texto, Pesquisa com IA prevê a consulta e ajuda a formular a pergunta do usuário.
- Pesquisas recentes e populares - Quando o usuário começa a pesquisar, duas categorias de respostas de pesquisa são exibidas: o histórico de pesquisa pessoal do usuário e as consultas mais comuns de todos os usuários na instância.
- Corrigir erros de digitação automaticamente - Os erros de digitação são corrigidos automaticamente com base no conteúdo indexado.
- Manipulação de sinônimos - O mecanismo de pesquisa também procura palavras semelhantes ao termo de pesquisa.
- Cartões e itens de ação do Genius - Os cartões de resultado do Genius exibem as respostas mais relevantes e oferecem aos usuários a opção de executar ações no cartão, por exemplo, adicionar botões para fazer uma chamada, enviar um e-mail ou adicionar a um carrinho de compras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados do Pesquisa com IA

Pesquisa com IA de categoria de serviço	Pesquisa com IA de categoria de pessoas
Resultados da Pesquisa com IA da categoria de serviços 	**Resultados da Pesquisa com IA da categoria de pessoas** 

Tradução automática

Configurar Pesquisa com IA para dispositivos móveis

Configure a barra de pesquisa Now Mobile para usar o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Para habilitar a capacidade Pesquisa com IA de pesquisar pessoas e clientes, certifique-se de ter o plug-in Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro] instalado. Para obter mais informações, consulte Instalação da Central do funcionário Pro. Você deve comprar uma assinatura antes de ativar o plug-in. Para obter mais detalhes, consulte ServiceNow plug-ins .

Verifique se você está trabalhando em uma aplicação com escopo na qual é possível adicionar novas configurações de item.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Mude o mecanismo de pesquisa de Zing para Pesquisa com IA e selecione o perfil relevante.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros para abrir uma lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas**.
   c. Selecione **Clique aqui** na parte superior da página para editar o registro.
   d. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no campo **Configuração da aplicação de pesquisa** e selecione **Abrir registro** para abrir o formulário Configuração do contexto de pesquisa.
   e. Selecione Pesquisa com IA no campo **Mecanismo de pesquisa**.
   f. Selecione o ícone de informações ( ) no campo **Perfil de pesquisa** e selecione o perfil de pesquisa padrão do NowMobile.
   g. Selecione **Sim** na mensagem de confirmação.
   h. Selecione o cabeçalho do formulário ( ) e clique em **Salvar**.
2. Remova a configuração do item, item principal do item do catálogo.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros para reabrir a lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas**.
   c. Na linha **Item principal do item do catálogo**, clique com o botão direito do mouse no ícone de informações ( ) e selecione **Abrir link em nova guia**.
   d. Selecione **Excluir** no canto superior direito da página e selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
3. Na lista relacionada Configurações de item M2M da Pesquisa global, adicione o novo item do catálogo para ser o item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no campo **Configuração de item**.
   c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração de item, pesquise `Item principal do resultado da pesquisa de item do catálogo` e selecione a entrada
   d. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Configurações de item M2M da Pesquisa global, remova os dois registros de configuração de item de conhecimento existentes.
   a. Selecione a linha **do item principal da pesquisa de artigos de conhecimento** e a linha **do item principal da pesquisa de artigos de conhecimento (viewcount1)**.
   b. Selecione **Ações nas linhas selecionadaseExcluir**.
   c. Selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
5. Na lista relacionada Configurações de item de M2M da Pesquisa global, adicione o novo item de conhecimento como o item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no campo **Configuração de item**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração de item, pesquise `Item principal de pesquisa do AIS de conhecimento` e selecione a entrada.

d. Selecione **Enviar**.

6. Ative a configuração de exibição para os registros baseados em pessoas.

a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_master_item.list` no navegador de filtros para abrir uma lista de configurações de item.

b. Na barra de pesquisa Nome, pesquise `Item principal de pesquisa de pessoas`.

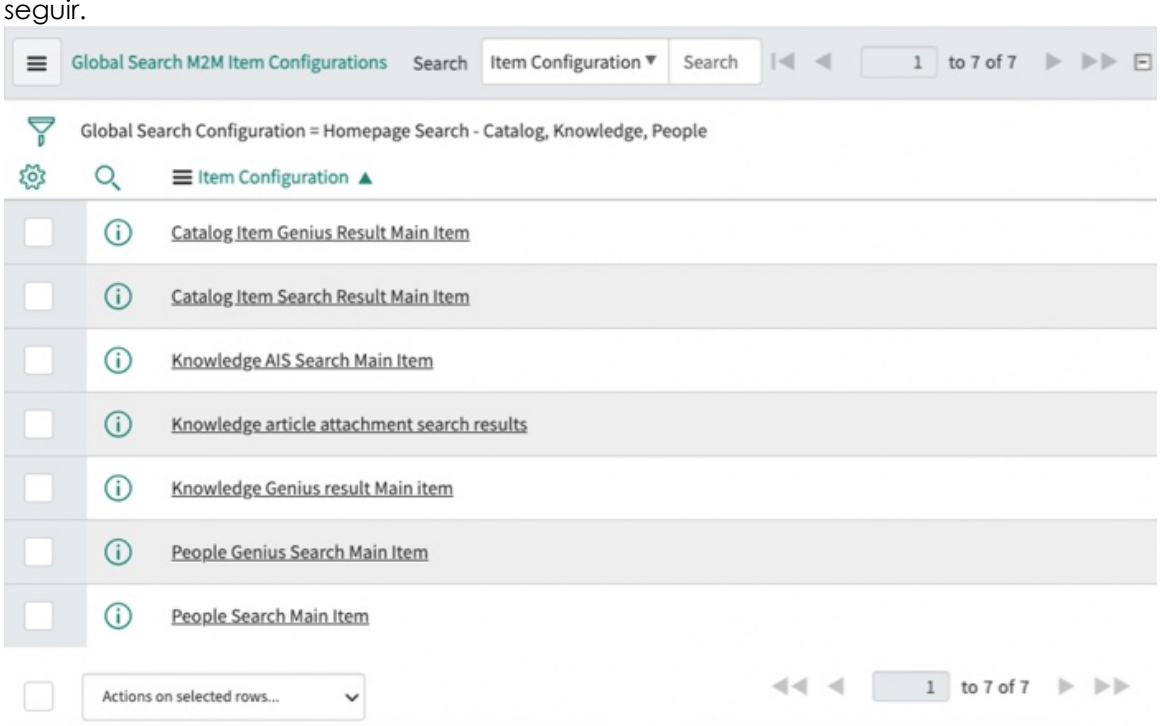
c. Selecione o ícone de informações ( ) ao lado do item principal da Pesquisa de pessoas e selecione Abrir registro.

d. No formulário Configuração de item, selecione **Usar cartão**.

e. Selecione o ícone de menu ( ) e clique em **Salvar**.

Resultados

A página Configuração de pesquisa global deve conter os itens mostrados na figura a seguir.



Personalizar Pesquisa com IA resultados

Personalize Pesquisa com IA resultados para fornecer aos usuários uma experiência de pesquisa personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Pesquisar** > **Configurações de pesquisa.**.
2. Selecione a configuração Pesquisa com IA para personalizar.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do contexto de pesquisa

Campo	Valor
Nome	Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração do contexto de pesquisa.
Mecanismo de pesquisa	Este campo é definido automaticamente para o mecanismo de pesquisa selecionado. Para esta configuração, o valor é Pesquisa com IA.
Perfil de pesquisa	A experiência de pesquisa oferecida aos usuários. Este campo é definido automaticamente como **Perfil de pesquisa padrão do NowMobile**.
Limite dos resultados da pesquisa	O número de resultados padrão exibidos por página, sem incluir os resultados do Genius. O valor padrão é 10.
Limite de resultados do Genius	Número de resultados do Genius listados na parte superior dos resultados. O valor padrão é 1 e o valor máximo é 3.
Ativar controle de digitação	Opção para substituir termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados de conteúdo indexado.

4. Opcional: Modifique o nome de exibição e os filtros da guia de navegação para as categorias Pessoas, Serviços e Artigos.
   Esses filtros são exibidos abaixo da barra de pesquisa.

   a. Selecione a guia **Guias de navegação**.

   b. Selecione o ícone de informações ⓘ ao lado de **Pessoas**, **Artigos**ou **Serviços** e selecione **Abrir registro** para abrir o registro dessa guia de navegação.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Guia de navegação

Nome	Nome da categoria da guia de navegação.
Ativo	Opção para determinar se o filtro da guia de navegação é exibido.
Ordem	A posição em que a guia de navegação é exibida. Quanto menor o valor da ordem, mais à esquerda ele será exibido.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o filtro da guia de navegação na aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do contexto de pesquisa	Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração do contexto de pesquisa.

d. Repita este processo para cada categoria que você deseja exibir.

5. Opcional: Personalize a guia Sugestões de preenchimento automático, que está relacionada à exibição de sugestões de preenchimento automático relevantes conforme o usuário insere o texto.

Nota: As únicas opções disponíveis para aplicativos para celular são os cabeçalhos de seção, **Pesquisas recentes** e **Pesquisas populares**.

a. Selecione a guia Sugestões de preenchimento automático.

b. Selecione o ícone de informações ( ) ao lado de **Pesquisas recentes** ou **Pesquisas populares** e selecione **Abrir registro** para abrir o registro dessa guia de navegação.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de leitores de sugestões

Tipo de sugestão	(Optional) Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Cabeçalho de seção	(Optional) Rótulo que exibe sugestões de preenchimento automático. Opções disponíveis incluem: ▪ **Pesquisas populares** — Exibe consultas de pesquisa normalmente enviadas por todos os usuários que pesquisam nesta instância. ▪ **Pesquisas recentes** - Exibe consultas de pesquisa extraídas do histórico de pesquisa pessoal recente do usuário para a aplicação de pesquisa.
Ordem	Posição em que os cabeçalhos de seção aparecem. Quanto maior for o valor da ordem, mais baixa será a seção na lista de sugestões.
Limite de sugestão	O número máximo de sugestões a serem mostradas a qualquer momento nesta seção. O padrão é 5.
Modo de clique	Opção para controlar a exibição do cabeçalho da seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	▪ Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático serão exibidas quando o usuário tocar pela primeira vez no campo de pesquisa da aplicação vazio. ▪ Se desmarcado, as sugestões de preenchimento automático serão exibidas conforme o usuário digita termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação.

d. Repita este processo para cada cabeçalho de seção que você deseja exibir.

O que Fazer Depois

Depois de personalizar a exibição dos resultados da pesquisa, selecione os resultados Pesquisa com IA a serem exibidos em um inicializador de miniaplicativo. Consulte, Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador.

Considere configurar uma exibição de estado vazio personalizada para informar aos usuários que a pesquisa não produziu nenhum resultado. Se você não personalizar um estado vazio, um estado vazio padrão pré-configurado será exibido. Para personalizar um estado vazio, consulte Configuração de um estado vazio para resultados de pesquisa .

Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador

Configure a tela do inicializador para usar o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
   O Construtor de apps para celular abre em uma nova guia do navegador e exibe a tela de seleção do escopo da aplicação.
2. Pesquise o escopo da aplicação em que você está trabalhando e selecione o nome do escopo da aplicação.
   A tela inicial de Construtor de apps para celular categorias é exibida.
3. Selecione a categoria **Telas** e selecione o inicializador que você deseja atualizar.
4. Na seção **Configuração de pesquisa**, selecione o registro de configuração de pesquisa que você deseja associar à sua opção de pesquisa.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Definir pesquisa de pessoas como inativa

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra a página em que você deseja desabilitar a pesquisa de pessoas.
3. No campo **Configuração de pesquisa**, selecione **Pesquisa da página inicial - Catálogo e conhecimento**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Seus usuários não podem mais ver os resultados da pesquisa de outros usuários no sistema.

Como configurar catálogos

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Catálogos**.
2. Opcional: Na tabela de catálogos do portal [m2m_sp_portal_catalog], adicione um catálogo além daquele do sistema de base ou altere o catálogo que está associado ao registro do sistema de base:

   a. Clique em **Novo** ou abra o registro do sistema de base.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de catálogos do portal

Campo	Descrição
Portal	Portal selecionado por você. Selecione **Central do funcionário**.
Catálogo	Catálogo que você deseja associar ao app.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada.

Resultados
Seus usuários podem exibir e solicitar itens de todos os catálogos adicionados.

Configurar bases de conhecimento

Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Bases de conhecimento**.
2. Opcional: Na tabela Bases de conhecimento do portal [m2m_sp_portal_knowledge_base], adicione uma base de conhecimento além da base de conhecimento de TI.

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Bases de conhecimento do portal

Campo	Descrição
Ativo	Opção que você pode selecionar para tornar a configuração ativa.
Portal	Portal selecionado por você. Selecione **Mobile Employee Service Portal**.
Base de Conhecimento	Base de conhecimento que você deseja associar ao app.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada.

3. Opcional: Altere a base de conhecimento padrão associada ao app Now Mobile.
   a. No campo **Portal**, abra o registro com **o Mobile Employee Service Portal**.
   b. No campo **Base de conhecimento**, selecione a base de conhecimento que você deseja associar ao aplicativo.
   c. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Os usuários podem selecionar o ícone na página do inicializador do miniaplicativo para abrir a ação rápida.

Configurar Siri atalhos para Now Mobile
Configure atalhos Siri para acesso rápido a recursos comuns em seu dispositivo móvel iOS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login em um app ServiceNow Mobile.
2. Na barra de navegação, toque em **Configurações**.
3. Na página de configurações, toque em **Atalhos da Siri**.

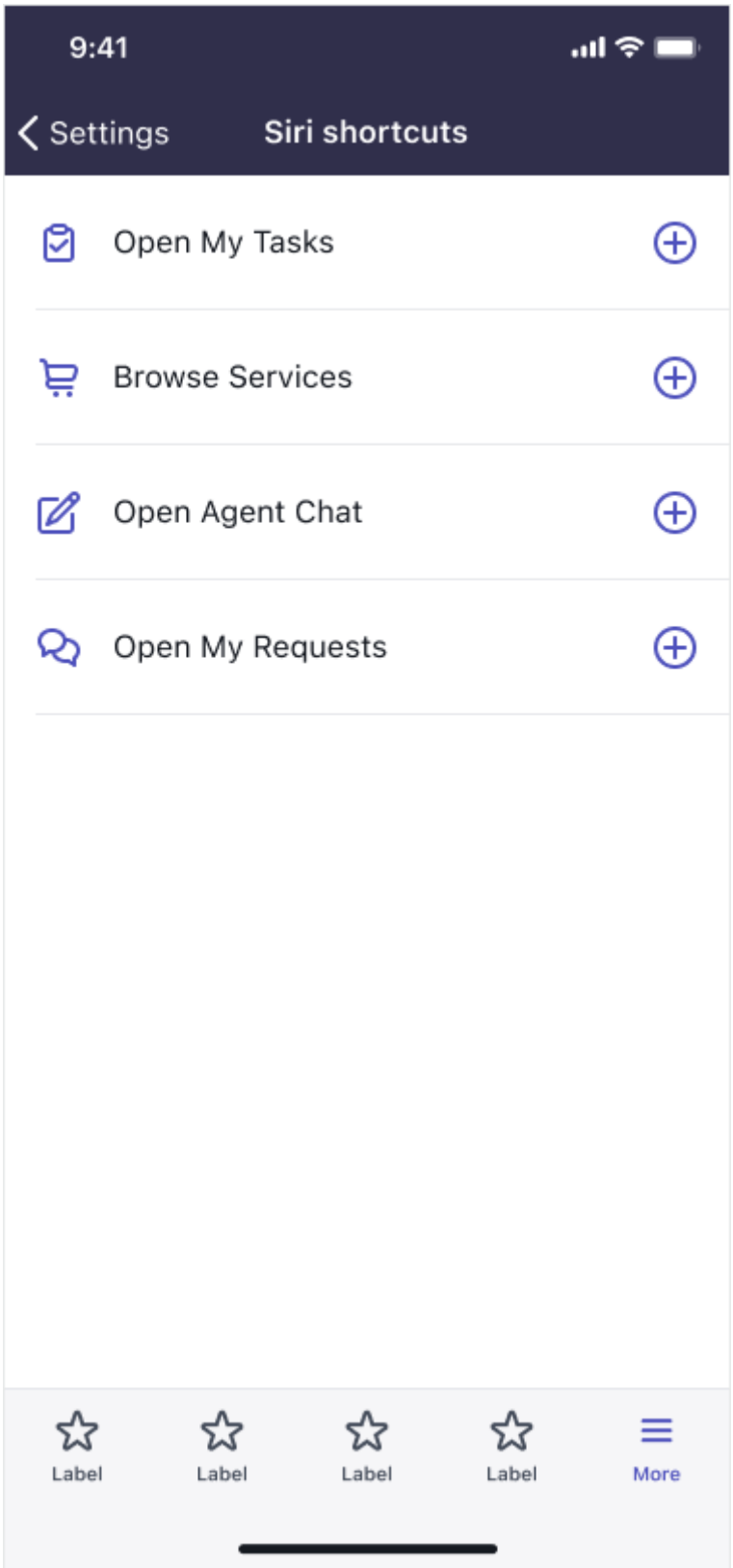


4. Na seção Atalhos da Siri, toque no botão de adição ( ) para configurar um atalho da Siri.

Nota: Os atalhos disponíveis no momento estão limitados a **Abrir Minhas Tarefas**, **Procurar Serviços**e **Abrir Minhas Solicitações**.

Tradução automática

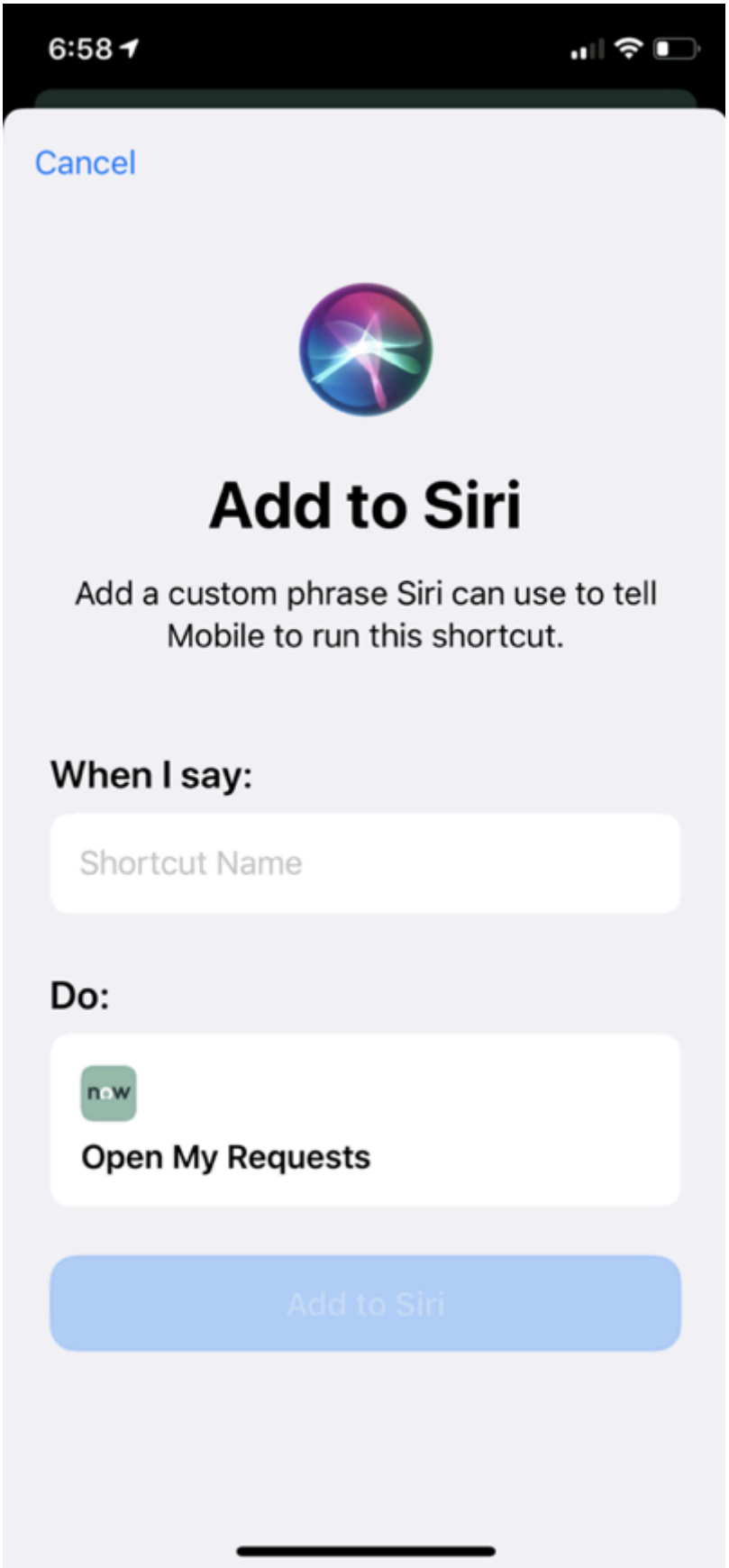
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No campo **Quando eu disser**, adicione a frase que você deseja dizer à Siri para abrir o app e usar o atalho selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Toque em **Adicionar à Siri**.

Nota:

- Você pode repetir o processo para configurar os atalhos restantes ou mudar a frase usada para ativar os atalhos configurados anteriormente.
- Você também pode configurar os atalhos Siri na aplicação **Atalhos** da Apple.

Adicionar uma ação rápida em seus aplicativos para celular

Forneça aos usuários um atalho, também conhecido como ação rápida, para um item ou ação em seus aplicativos para celular. As ações rápidas aparecem na página do inicializador do applet.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a adição de atalhos, chamados de ações rápidas, às páginas do inicializador do miniaplicativo no aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela inicializadores de applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro do inicializador de applet ao qual você deseja adicionar o item do catálogo.
   Por exemplo, abra o registro da página inicial para adicionar o item do catálogo sob o ícone na página inicial.
3. Selecione a guia **Corpo**.
4. Adicione um registro na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.
5. Adicione uma das ações rápidas das seguintes opções.

Opções para ações rápidas

Ação rápida	Descrição
Informar um problema	Abre o item do catálogo **Criar incidente**.
Bate-papo	Abre Bate-papo do agente.

Resultados
Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o na página do inicializador do miniaplicativo.

Como criar uma ação rápida em aplicações para dispositivos móveis

Forneça acesso fácil a um item importante criando uma ação rápida. Por exemplo, você pode criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma função para a ação rápida.

   a. Navegar até **Sistema Móvel** > **Funções**.
   A tabela de função [sys_sg_button] é aberta.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de campos de botão

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da função.
Tipo	Tipo de ação rápida que você deseja criar. Para criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços, selecione **URL**. Para obter mais informações sobre tipos de função, consulte Configuração de um botão inteligente .
Contexto	Se a função se aplica ao nível do registro ou da tabela. ▪ Registro: a ação se aplica somente ao nível do registro. Por exemplo, atualizar um campo. ▪ Global: ação que se aplica somente ao nível da tabela. Por exemplo, criar ou excluir um registro. Para este exemplo, selecione **Global**.
Rótulo Link	Rótulo do link. Esse valor não é exibido na interface do usuário.
URL do Link	URL relativo do item que você deseja abrir quando o usuário clicar na função. Por exemplo, para abrir um item do Catálogo de serviços no portal do Now Mobile, insira `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
URL relativo	Opção selecionada para determinar se o URL é relativo. Para este exemplo, escolha **Selecionado**. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
Condição	
Tabela	Tabela na qual a condição é executada.
Condição	Condição que deve ser atendida para que a ação seja bem-sucedida. Para um item do catálogo, insira `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() &&`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	`item.isVisibleServicePortal();` para exibir a ação rápida somente quando o usuário final tiver permissões para exibir o item.
Funções	Funções que você deseja que o usuário tenha para exibir a ação rápida.

2. Adicione uma instância da função que você criou à página.

   a. Na IU nativa, navegue até **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.

   b. Abra o registro do inicializador do miniaplicativo ao qual você deseja adicionar a ação rápida.

   c. Selecione a guia **Corpo**.

   d. Insira uma nova linha na lista relacionada de mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.

   e. Clique na lupa para pesquisar um item.
   A tabela de instâncias de função [sys_sg_button_instance] é aberta.

   f. Clique em **Nova**.

   g. No formulário, preencha os campos.

Formulário de instância de função

Campo	Descrição
Nome	Nome da instância de função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da instância de função.
Primário	Página na qual você está adicionando a ação rápida. Por exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo: página inicial** para adicionar a ação rápida à página inicial. Primeiro, selecione um valor no campo **Tabela primária**.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Tabela primária	Tabela que contém o tipo de registro em que o botão aparece. Para este exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo [sys_sg_applet_launcher]** para adicionar a ação rápida a uma página do inicializador do miniaplicativo.
Função	Registro de função que você criou anteriormente.
Rótulo	Rótulo para ajudar o usuário a entender o que a ação rápida abre. Por exemplo, `Informar uma indisponibilidade`.
Local	Local onde o botão aparece na IU. Para este exemplo, selecione **Ação rápida**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone	Ícone a ser exibido ao lado do rótulo. Para obter mais detalhes sobre ícones para celular, consulte Ícones para celular . **Nota:** Nem todos os ícones listados funcionam com ações rápidas. Para ver uma lista de ícones compatíveis, filtre a lista em que o campo **Ícones** contém `now-mobile-icons-buttons`. **Nota:** O campo **Ícones** não está na lista de ícones por padrão. Para adicionar o campo **Ícone** à sua lista, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de lista**. Em seguida, adicione o campo *Ícone* à lista selecionada. Você deve ver o campo "Ícone" na lista de campos de referência.
Ordem	Número que indica a ordem em que as funções são listadas. Se há várias instâncias no mesmo local, o app as exibe da mais baixa para a mais alta.

h. Clique em **Enviar**.

i. Salve o registro do inicializador do miniaplicativo.

Resultados

Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o ⊕ na página do inicializador do miniaplicativo.

Habilitar Atendente no app Now Mobile

Ative a ação rápida de bate-papo para permitir que os usuários peçam ajuda de um agente virtual ou atendente na página inicial Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Certifique-se de que o plug-in Bate-papo do agente esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bate-papo é habilitado nas páginas Solicitações e Artigos de conhecimento por padrão.

Nota: Bate-papo do Connect não é compatível com o aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro da página inicial e selecione a guia **Corpo**.
3. Na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro de bate-papo.
4. Selecione **Ativo** para ativar o registro.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Os usuários podem selecionar Bate-papo no menu de ações rápidas da página inicial para pedir ajuda de um agente virtual ou em tempo real.

Informações relacionadas

Conversas do ITSM Virtual Agent

Preencher sugestões de pesquisa nos aplicativos para celular

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, execute um script para preencher sugestões de pesquisa com dados de uma tabela de pesquisa da plataforma para fornecer sugestões de pesquisa para seus usuários. Como alternativa, você pode aguardar até que os usuários pesquisem palavras-chave em vez de executar este script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Em novas instâncias, as sugestões de pesquisa são habilitadas por padrão. Em instâncias com upgrade, você deve habilitar as sugestões de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitar sugestões de pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Now Platform coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando registros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

As sugestões de pesquisa melhoram com o tempo, conforme mais pessoas usam o app. Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Aviso: O preenchimento das sugestões de pesquisa pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser realizada. Não execute este script durante os horários de pico. Não há suporte para o preenchimento de sugestões de pesquisa em instâncias separadas por domínio.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho agendado **Preencher sugestões para evitar inicialização a frio - Aplicativo NowMobile**.
3. Ative o registro e selecione **Executar agora**.
   A execução deste trabalho agendado preenche as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event], Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] e Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion] com registros da tabela Pesquisas de texto [text_search].

Resultados
Os usuários veem sugestões quando começam a digitar em um campo de pesquisa no aplicativo Now Mobile.

Configurando Central do funcionário para dispositivos móveis

Configure Central do funcionário capacidades em Now Mobile para ajudar os funcionários a utilizar a experiência de conteúdo centrada no funcionário. Esta configuração habilita todas as guias de serviços, informações e suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience tema para Now Mobile

Next Experience O oferece uma experiência personalizada, intuitiva e de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações na Now Platform.

Você pode configurar Next Experience em Now Mobile.

- Forneça um Next Experience acessível melhor em Now Mobile.
- Ofereça experiências consistentes na Web e Now Mobile.
- Ofereça uma experiência de design unificada em todas as aplicações.

Resumo de melhorias

A lista a seguir fornece um resumo rápido das melhorias como parte de Next Experience.

- Use o novo layout, telas e designs de cartão para acessibilidade e experiência intuitiva.
- Forneça uma experiência consistente na Web e em dispositivos móveis com o tema do portal MESP atualizado que se alinha com o tema da próxima experiência.
- Defina o valor de glide.ui.polaris.experience como verdadeiro para habilitar as novas variáveis de cor. Um código hexadecimal de cor de fallback é usado quando a nova experiência não está habilitada.
- Use as variáveis de cor para regras de IU, modelos de cartão e ícones.
- Aprimore a pesquisa e a descoberta de conteúdo e pessoas.
- Melhore a acessibilidade com as novas telas de formulário de entrada para funções em vez de parâmetros de IU.
- Converta a seção Conteúdo na seção Registro (sys_sg_item_section) para habilitar a exibição de cada item como um cartão (exibição móvel).
- Torne o registro do portal do MESP editável. O administrador agora pode configurar e aplicar o tema personalizado do portal do MESP para fornecer uma experiência unificada no dispositivo móvel nativo e no MESP.

Ativar considerações de upgrade da Pesquisa com IA

A partir de Utah, a Pesquisa com IA é o mecanismo de pesquisa padrão em Now Mobile.

Para clientes existentes, ao fazer upgrade para Utah, você continua a usar o mecanismo de pesquisa existente para o Now Mobile como era antes do upgrade.

- A correção do Glide é executada antes do upgrade do plug-in em que o mecanismo de pesquisa atual é armazenado em uma propriedade do sistema sn_me_search.search_engine.
- Após o upgrade do plug-in, outra correção de glide é executada para definir o valor do mecanismo de pesquisa como o valor da propriedade sn_me_search.search_engine, desde que esse valor não esteja vazio.

Considerações de upgrade de MESP (Webviews)

De Utah, Next Experience é o novo tema no MESP. Para os clientes existentes, quando você faz upgrade para Utah, a adoção do tema funciona da seguinte maneira:

- Quando você não tiver marcado o app Now Mobile e habilitado a opção Next Experience, o novo tema será aplicado automaticamente no registro do portal do MESP.
- Quando você não tiver marcado o app Now Mobile e não ativar a opção Next Experience, o novo tema não será aplicável no registro do portal do MESP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você tiver marcado o app Now Mobile ; independentemente de ativar ou desativar a opção Next Experience, o novo tema não é aplicável no registro do portal do MESP.

Descrições do cenário de upgrade de MESP (Webviews)

Cenário de upgrade	Descrição
Se você estiver atualizando de Tokyo para Vancouver, quando glide.ui.next_experience.opt_out e glide.ui.polaris.experience estiverem definidos como verdadeiros	Atualize o registro do MESP manualmente para usar o tema Next Experience.
Se você estiver atualizando de Tokyo para Vancouver, quando glide.ui.next_experience.opt_out e glide.ui.polaris.experience estiverem definidos como falsos	Atualize o registro do MESP manualmente para usar o tema Next Experience.

Now Mobile considerações de upgrade nativo

Aqui estão as Now Mobile considerações de upgrade para várias aplicações Central do funcionário. Quando você faz mudanças no nível de mapeamento, as mudanças mais recentes não estão disponíveis prontas para uso.

- Aplicações compatíveis com Utah: Now Mobile, Webviews para dispositivos móveis, Configurações de pesquisa para dispositivos móveis e Tarefas para dispositivos móveis.
- Aplicações compatíveis com as versões da família Utah, San Diegoe Tokyo : Central do funcionário, Central do funcionário Core, Perfil do funcionárioe Publicação de conteúdo.

Now Mobile tabela de considerações de upgrade nativo

Cenário de upgrade	Descrição
Para apps compatíveis com Utah	Quando você faz upgrade para o Utah, Next Experience é instalado sem nenhuma etapa adicional.
Para apps compatíveis com Utah San Diego e Tokyo, com Next Experience mudanças instaladas e atualizadas para Utah	Para pré-Utah, Next Experience mudanças não são aplicadas. • Use a correção de glide para reverter automaticamente Next Experience mudanças. • Depois que a instância é atualizada para Utah, você pode executar manualmente os scripts de aceitação para cada app para aceitar Next Experience mudanças.
Para apps compatíveis com Utah San Diego e Tokyo, sem Next Experience mudanças instaladas e atualizadas para Utah	Quando você faz upgrade para o Utah, Next Experience é instalado sem nenhuma etapa adicional.

Execute os seguintes scripts de correção manualmente definindo *runManually=true* para reverter Next Experience mudanças para cada aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience reverter tabela de descrição do script de correção

Corrigir script	Aplicação
Mobile Revert Next Exp - Pub Cont	Publicação de conteúdo
Próxima exp da reversão móvel - EC	Central do funcionário
Mobile Revert Next Exp - Núcleo do EC	Central do funcionário Núcleo
Próxima exp de reversão móvel - EP	Perfil do funcionário
Próxima exp da reversão móvel - Now Mobile	Now Mobile
Próxima exp de reversão móvel - NowMobileSearch	Configurações de pesquisa para dispositivos móveis

Execute os seguintes scripts de correção manualmente, definindo `runManually=true` para aceitar Next Experience mudanças para cada aplicação.

Next Experience tabela de descrições de script de correção de captação

Corrigir script	Aplicação
Mobile Next Exp - Pub Cont	Publicação de conteúdo
Mobile Next Exp - EC	Central do funcionário
Mobile Next Exp - Núcleo do EC	Central do funcionário Núcleo
Mobile Next Exp - EP	Perfil do funcionário

IU do perfil do funcionário para Now Mobile

A nova interface do usuário (IU) de perfil do funcionário em Now Mobile fornece informações personalizáveis e compactas sobre os funcionários e sua hierarquia organizacional.

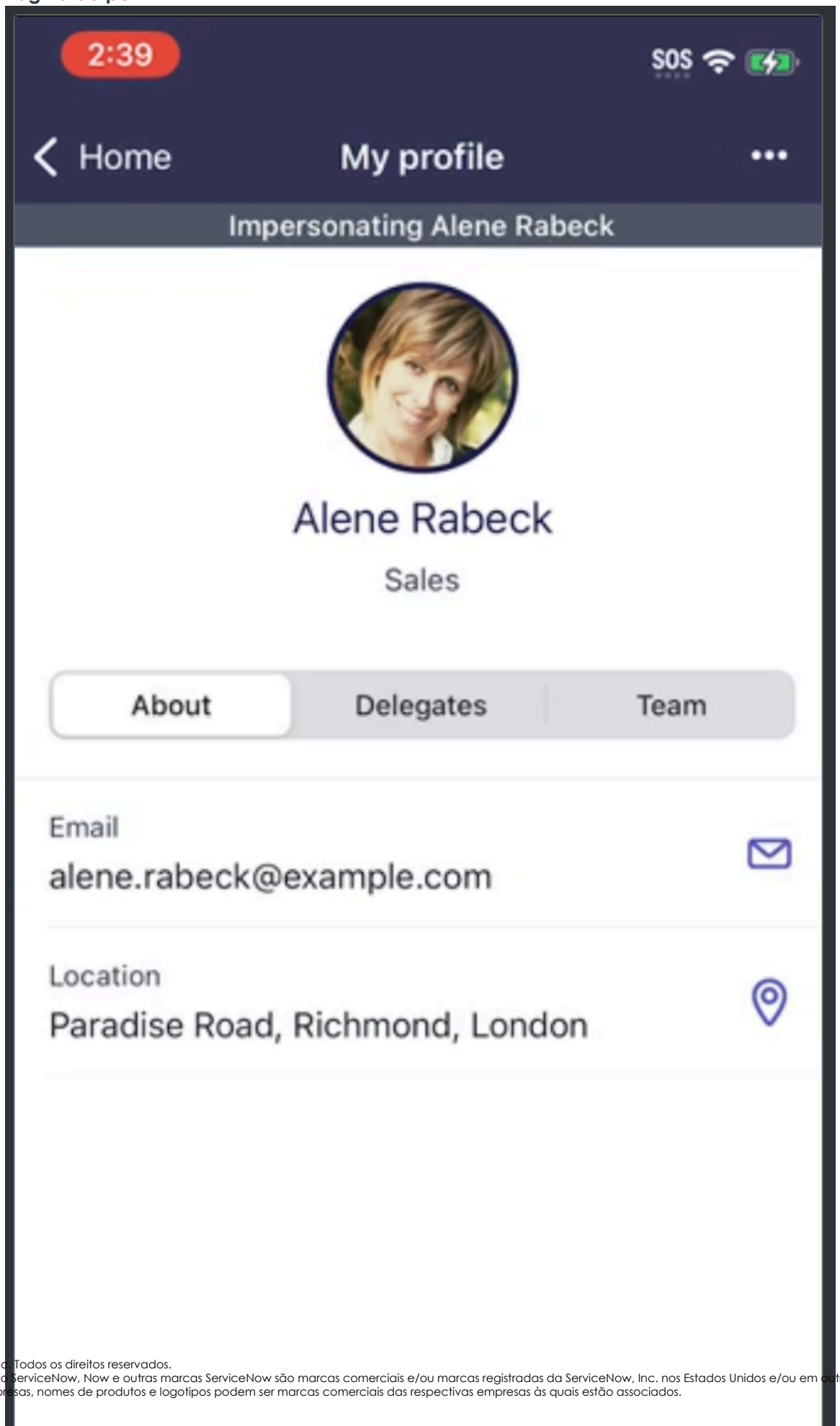
Você deve aceitar o perfil do funcionário e fazer o upgrade para o novo app Now Mobile para acessar esses novos recursos.

Os clientes que optarem pelo novo perfil do funcionário terão o botão **Exibir mais detalhes do perfil** na guia **Sobre**. O botão **Exibir mais detalhes do perfil** só está visível para o usuário conectado. Selecionar **Exibir mais detalhes do perfil** abre a página de detalhes do perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página do perfil



Tradução automática

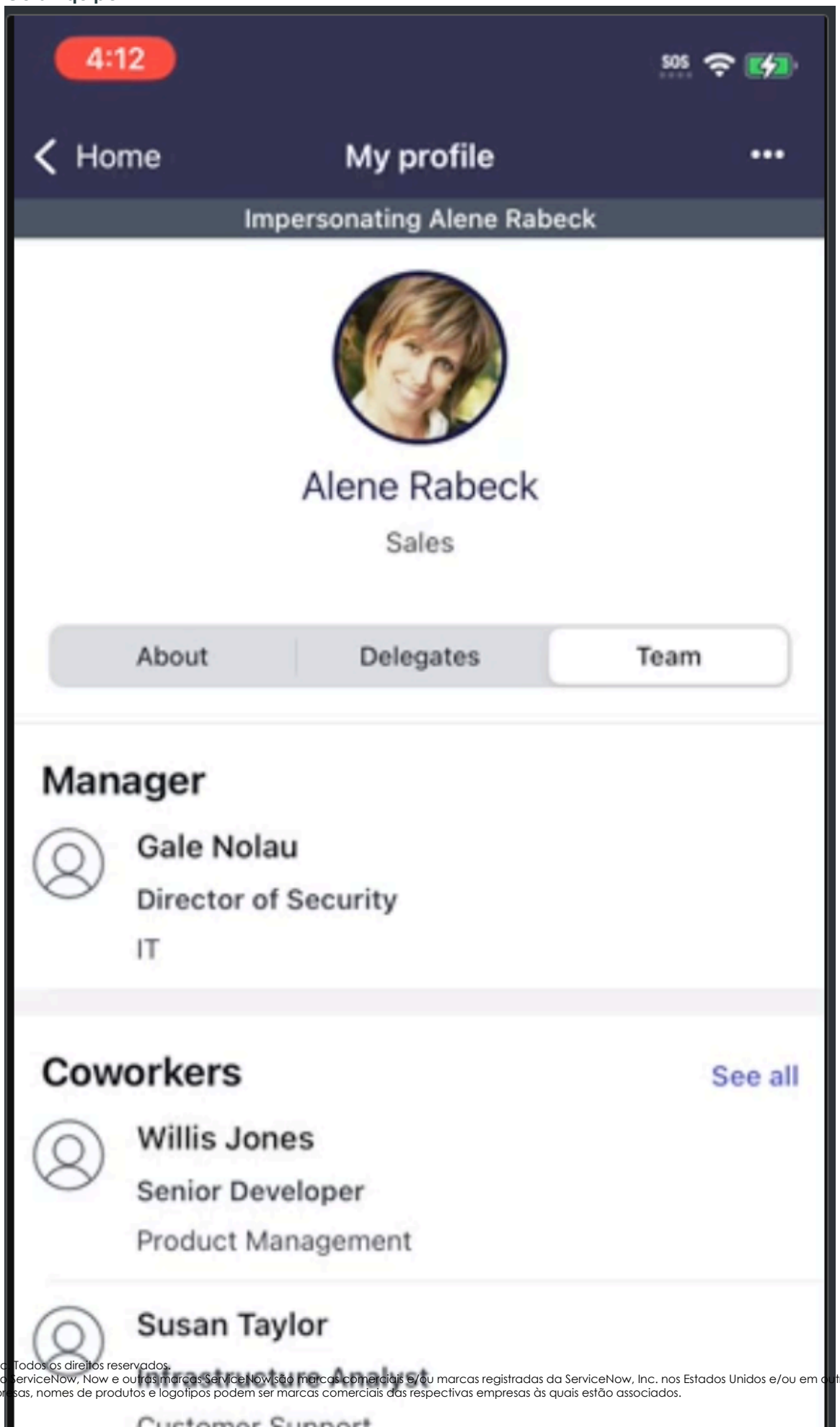
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Equipe** é a versão móvel do widget Minha equipe na página de perfil do funcionário no portal Central do funcionário. Esta guia lista **Gerente**, **Relatórios diretos**e **Colegas de trabalho,** dependendo do usuário conectado. O número padrão de resultados mostrados em cada seção é cinco. Para ver mais resultados, selecione **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Equipe



Tradução automática

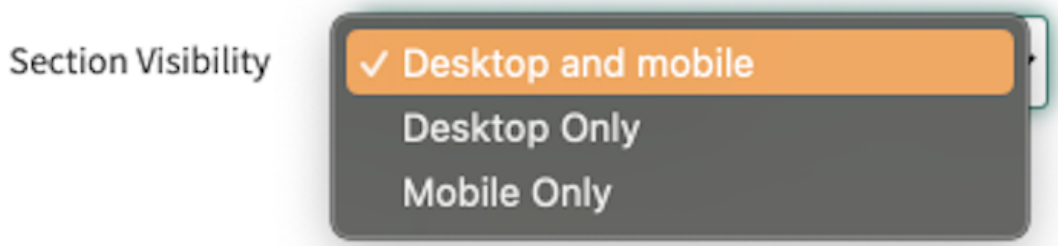
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Detalhes do perfil inclui as seções Sobre, Bio e Informações pessoais por padrão. Um administrador pode personalizar essas seções em várias unidades de negócios na plataforma. As configurações padrão **de Visibilidade da seção** para Sobre e Bio estão disponíveis para a **área de trabalho**. Um administrador pode mudar a visibilidade conforme necessário.

Selecione qualquer cartão de usuário na guia **Equipe** para exibir os detalhes do usuário.

Você também pode pesquisar funcionários digitando o nome deles na barra de pesquisa fornecida na tela inicial do Now Mobile.

Opções de visibilidade da seção



Nota: O administrador pode definir as configurações de **visibilidade da seção** para a página de detalhes do perfil na aplicação de perfil do funcionário, navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.

Nota: Se um cliente fizer upgrade do perfil do funcionário, mas não tiver um App Now Mobileatualizado, a pesquisa será redirecionada para a página de perfil mais antiga.

Você pode evitar esse redirecionamento atualizando para a nova página de perfil Now Mobile.

Fazer upgrade do redirecionamento de pesquisa para a nova página de perfil Now Mobile

Faça upgrade para a nova página de perfil Now Mobile para ter uma experiência de navegação do usuário aprimorada.

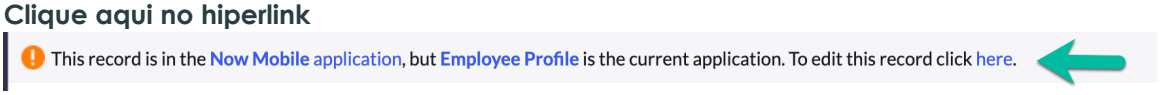
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a instância da função manualmente para redirecionar ServiceNow® Pesquisa com IA para a nova página de perfil Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **App Now Mobile** > **Inicializador do applet**.
2. Na tabela de telas do inicializador, selecione **Página inicial**.
3. Para tornar a página editável, selecione o hiperlink **clique aqui**.

Clique aqui no hiperlink



4. Navegar até **Configuração de item de lista** > **Item principal de Pesquisa do People Genius** > **Redirecionamento de resultado do People Genius**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Atualize o **pedido** para **200**.

> **Nota:** Você também pode atualizar o **valor** para **200** em `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8`

Resultados
O redirecionamento de pesquisa leva você para a nova página de perfil Now Mobile.

Aprovações em Now Mobile

Exiba todas as suas tarefas de aprovação em um só lugar no app Now Mobile.

Acesse todas as suas tarefas de aprovação na seção **Minhas tarefas** em Now Mobile.

- Aprove ou rejeite depois de verificar os detalhes de uma tarefa de aprovação na guia **Detalhes**.
- Use a guia **Atualizações** para fornecer seus comentários, exibir comentários de alguém ou adicionar ou ver um anexo relevante para a tarefa de aprovação.
- Exiba as informações da data de vencimento de cada tarefa na exibição de lista em **Minhas tarefas** e nas páginas de detalhes das tarefas de aprovação individuais.

Se você quiser rejeitar uma tarefa de aprovação, deverá fornecer um motivo para enviá-la. Os comentários são opcionais quando você aprova uma tarefa.

A ordem de prioridade das informações exibidas na exibição de lista em **Minhas tarefas** é a seguinte:

1. Descrição resumida
2. Aprovação para
3. Aprovação

Aprovação genérica

A aprovação genérica que é enviada com a Now Mobile versão 29.0 exibe todas as tarefas de aprovação disponíveis na tabela Aprovação [sysapprover_approval].

Usuários com uma função de aprovador podem acessar todas as suas tarefas de aprovação no app Now Mobile em **Minhas tarefas**.

> **Nota:** A aprovação genérica está habilitada no sistema de base como:
>
> - A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, está habilitada por padrão.
> - A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, pode ser desabilitada para parar de usar o cartão de aprovação genérica.
> - Se você quiser criar um cartão de aprovação personalizado na lista de tarefas pendentes de aprovação, o valor do campo **Ordem de condição** da configuração personalizada deverá ser inferior à **Ordem de condição** do cartão de aprovação genérica.

Para obter mais informações de configuração, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações.

Workday aprovações em Now Mobile

Acesse suas Workday aprovações no app Now Mobile, com a Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Receba todas as suas Workday tarefas de aprovação na seção **Minhas tarefas** com Central do funcionário em Now Mobile. Selecione uma tarefa de aprovação para:

- Aprove ou rejeite as solicitações de aprovação do seu celular.
- Exiba os detalhes da solicitação de aprovação nas guias **Sobre** e **Mais detalhes**.
- Verifique se todos os anexos adicionados com a solicitação na guia **Anexos**.
- Navegue até o portal Workday para exibir as tarefas de aprovação em Workday.

Os tipos de aprovação a seguir têm botões padrão de aprovação ou rejeição no app Now Mobile. Você pode concluir a tarefa de aprovação no app Now Mobile para os seguintes tipos de aprovação.

- Folga
- Correção de licença
- Demissão
- Licença de dispensa

Para os outros tipos de aprovação, geralmente são necessárias mais informações para aprovar ou rejeitar a tarefa. Os botões aprovar e rejeitar não estão disponíveis para essas tarefas de aprovação. Você pode selecionar o link **Concluir no Workday** para exibir os seguintes tipos de tarefa em detalhes no portal Workday.

- Requisição de trabalho
- Planilha de horas
- Faixa de remuneração
- Autorização de gastos
- Mudança de trabalho

Nota: Você pode configurar o botão aprovar e rejeitar para ser exibido em Now Mobile para todos os tipos de aprovação. Para obter mais informações sobre a configuração, consulte Configurar Workday funções de aprovação para Now Mobile.

Para obter mais informações sobre a configuração das Workday aprovações, consulte Configurar tarefas pendentes do Workday.

Configurar Workday funções de aprovação para Now Mobile

Configure os botões de aprovação e rejeição para todos os tipos de tarefa de aprovação Workday. Conclua todas as suas tarefas de aprovação no app Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
2. Selecione **Sobre** para o tipo de aprovação correto.
   Verifique a **Descrição** correspondente ao lado de **Sobre** para saber o tipo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Instâncias de função pertencentes à tela**, altere as opções para **Verdadeiro** conforme necessário.

> **Nota:** As configurações do sistema de base para alguns tipos de aprovação são definidas como falsas no app Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Workday aprovações em Now Mobile.

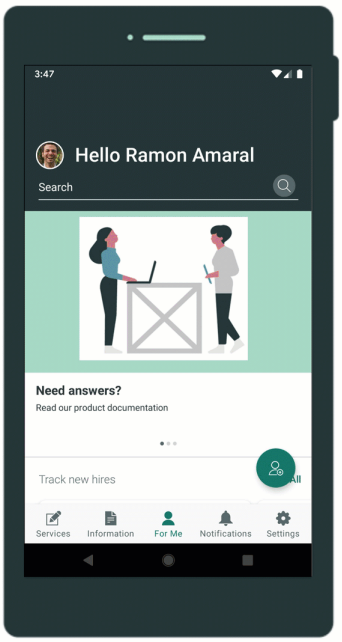
Resultados
Os botões Aprovar e rejeitar são exibidos nos tipos de tarefa de aprovação configurados no dispositivo móvel.

Configurar conteúdo móvel

Configure conteúdo móvel, como faixas, cartões de texto e vídeo para entrega de conteúdo ou para uso em campanhas. O conteúdo móvel é entregue a usuários que atendem aos critérios de público em Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



O conteúdo móvel é exibido em uma seção de carrossel no aplicativo Now Mobile para usuários que atendem aos critérios de público especificados. Você pode configurar faixas móveis, cartões de texto e vídeos para entrega de conteúdo ou para uso em campanha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo para Dispositivos Móveis**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário Conteúdo para celular, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faixa de Mobile
- Cartão de texto móvel
- Vídeo móvel

Para cada tipo de conteúdo, siga a tarefa aplicável.

Para faixa móvel

Configure o conteúdo de uma faixa móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Faixa para celular`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título da faixa móvel.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Faixa móvel`.
Imagem	Imagem a ser exibida para a faixa móvel.
Link	Link a ser usado com a faixa móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para a faixa móvel.
Texto	Texto a ser exibido para a faixa móvel.
Pedido	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números menores é exibido antes do conteúdo com números maiores.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Como programar a entrega de conteúdo.

Para cartão de texto móvel

Configure o conteúdo de um cartão de texto móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Cartão de texto para celular`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto móvel.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Cartão de texto para dispositivos móveis`.
Link	Link a ser usado com o cartão de texto móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para o cartão de texto móvel.
Pedido	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números menores é exibido antes do conteúdo com números maiores.
Estilo	Estilo do cartão de texto móvel: ◦ Leve ◦ Escuro
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   ◦ Para programar o conteúdo para entrega, consulte Como programar a entrega de conteúdo.

Para vídeo móvel

Configure o conteúdo de um vídeo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Vídeo para celular`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título do vídeo móvel.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Vídeo móvel`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Link	Link a ser usado com o vídeo móvel. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo.
Link de vídeo	Vídeo a ser exibido para o vídeo móvel. **Nota:** No momento, somente links do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para o vídeo móvel.
Texto	Texto a ser exibido para o vídeo móvel.
Pedido	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números menores é exibido antes do conteúdo com números maiores.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Como programar a entrega de conteúdo.

Configurar acúmulo de conteúdo em tópicos para Now Mobile

Navegue pelo conteúdo associado no tópico primário e seus tópicos de subárvore. Habilite o recurso para ver um intervalo maior de resultados para sua pesquisa no app Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Navegue pelo conteúdo diretamente associado ao tópico que você está exibindo junto com o conteúdo nos tópicos da subárvore. Com este recurso, você pode:

- Encontre facilmente o conteúdo associado nas páginas do tópico.
- Pesquisar conteúdo com uma exibição de resultado mais ampla com os resultados dos tópicos de subárvore.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Defina a propriedade do sistema como **verdadeira**e selecione **Salvar**.

Nota: Verifique se o valor está definido como verdadeiro para habilitar o recurso. O valor padrão é definido como falso.

Gerenciar taxonomia para Now Mobile

Clone a taxonomia padrão ou crie sua própria taxonomia e mapeie-a para o portal do Mobile Employee Service (MESP) para garantir que a taxonomia correta seja atribuída.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**
2. Clique na taxonomia padrão **de funcionário**.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira o **Novo nome da taxonomia** na caixa de diálogo que aparece e clique em **OK**. Isso copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente*, você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualizar**.
6. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.
7. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
8. Clique em **Mobile Employee Service Portal**.
9. Na lista relacionada à guia **Taxonomia**, adicione a nova taxonomia que você criou.
10. Clique em **Atualizar**.

Atualizar configurações de pesquisa

As configurações de pesquisa não são atualizadas automaticamente quando você instala a aplicação Now Mobile. Execute manualmente o script de correção fornecido para atualizar a configuração de pesquisa para experimentar a navegação unificada em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Crie uma propriedade do tipo **verdadeiro/falso** no escopo da aplicação Now Mobile. Por exemplo, crie uma propriedade `enable_taxonomy`. Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
3. Defina a propriedade valor como **true**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
5. Pesquise o script `Habilitar taxonomia para dispositivos móveis` e clique para abrir.
6. Clique em **Executar script de correção** para atualizar a configuração de pesquisa.

> **Nota:** Se a taxonomia padrão do funcionário estiver anexada ao Portal de serviços do Mobile, execute o script **Definir tópicos primários para correção de taxonomia do funcionário** para atualizar os mapeamentos.

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

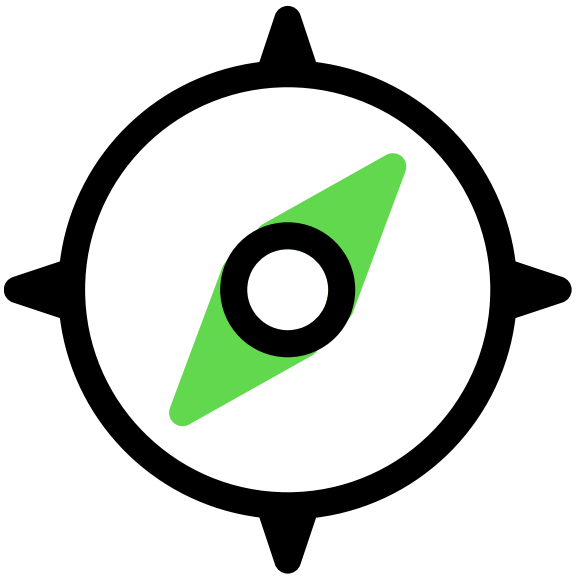
Crie um add-in com controles de escritório personalizados e links rápidos para funcionários. Aumente a eficiência permitindo que os funcionários enviem solicitações diretamente de suas Microsoft 365 aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

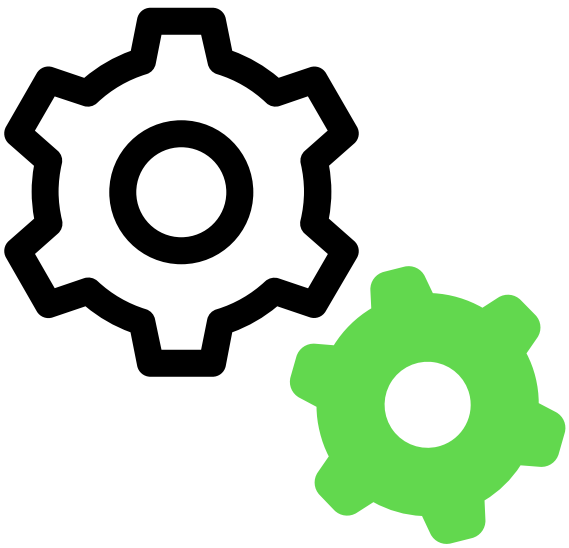
Iniciar

Explorar



Forneça links rápidos para reduzir o tempo necessário para enviar incidentes, casos ou solicitações de catálogo.

Configurar



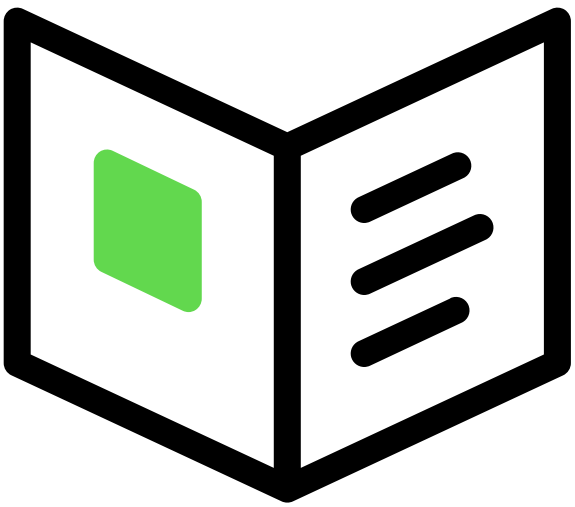
Configure o add-in e mapeie campos de e-mail para catalogar itens ou formulários.

Uso



Solicite itens do catálogo ou crie incidentes e casos diretamente de seus e-mails.

Referência



Informações sobre as listas e formulários usados na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 fornece links rápidos para funcionários e reduz o tempo necessário para enviar incidentes, casos ou solicitações de catálogo.

Visão geral Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

O Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 pode ser usado para criar um add-in com controles de escritório personalizáveis, mapear campos de e-mail para itens ou formulários do catálogo e fornecer aos funcionários links rápidos para gerar solicitações de suas aplicações Microsoft 365.

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores gerenciam a instalação e a configuração do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365. Eles também podem mapear campos do e-mail para o item do catálogo ou formulário.
Funcionário	Os funcionários usam o add-in da ServiceNow no cliente Microsoft Outlook para criar incidentes ou casos com base em e-mails.

Benefícios do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Benefícios do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Benefício	Recurso	Usuários
Configure seu add-in com controles de escritório personalizáveis.	Criar um arquivo de manifesto	Administradores
Mapeie campos de e-mail para um catálogo ou formulário para reduzir o tempo gasto pelos funcionários para gerar uma solicitação.	• Mapear campos de e-mail para um item do catálogo • Mapear campos de e-mail para um formulário	Administradores
Gere uma solicitação de uma aplicação Microsoft 365.	Gerar uma solicitação usando o Suplemento da	Funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Benefício	Recurso	Usuários
	ServiceNow para Microsoft 365	

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365, consulte:

- Configuração da Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Como usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Referência do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Configuração da Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Configure o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 e mapeie os campos de e-mail para itens ou formulários do catálogo.

Visão geral da configuração

Nota:

- O add-in pode ser usado em Microsoft 365 aplicações, mas o mapeamento de campo só está disponível para e-mails e só pode ser usado em Microsoft Outlook.
- Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 só é compatível com Microsoft Outlook versões 2019 ou posteriores.

Instalar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Você pode instalar a aplicação Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 (sn_outlook_addin) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

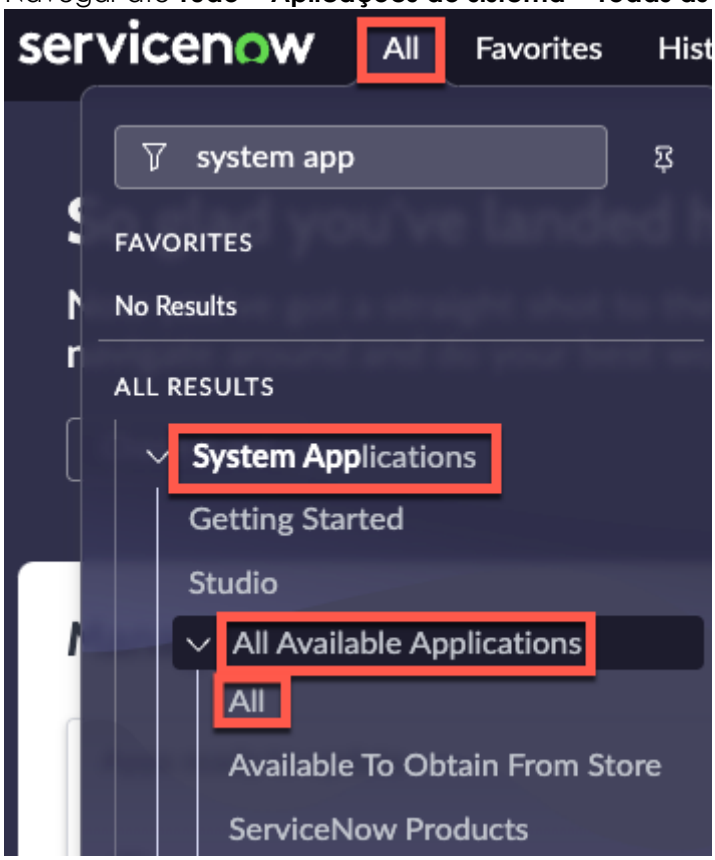
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mais informações, consulte Componentes instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 (sn_outlook_addin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um arquivo de manifesto

Crie e baixe um arquivo de manifesto com as configurações que você deseja habilitar para o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Manifesto do Office.

   Você também pode configurar o Single Sign-on (SSO) para o seu add-in. Para obter mais informações, consulte Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.
4. Salve o registro.
5. Na lista relacionada Controle do Office, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de controle de escritório.

   Nota: Para Controles do Office do tipo Menu, você pode criar itens de menu usando a lista relacionada no registro de Controle do Office.
7. Opcional: Na lista relacionada Controles do Office, defina a Ordem e o Domínio dos registros.
8. No registro do Manifesto do Office, selecione **Ativar**.
   Esta etapa é aplicável se você não selecionou o campo **Ativo** ao criar o registro.

Resultados

O manifesto está configurado e ativado para o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365. Você pode baixar o arquivo de manifesto selecionando **Baixar Manifesto** no registro do Manifesto do Office.

O que Fazer Depois

- Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Carregar um manifesto para a Microsoft central de administração

Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Configure o Single Sign-on (SSO) para o seu add-in para que os usuários não precisem entrar no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

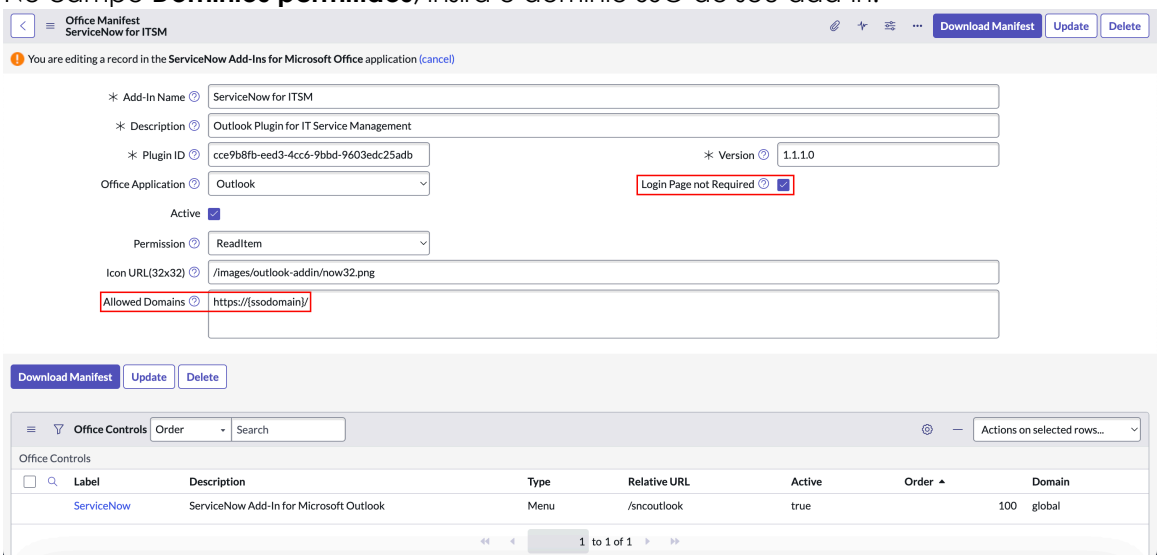
Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione o manifesto que você deseja configurar.
3. No formulário Manifesto do Office, selecione **Página de login não obrigatória**.
4. No campo **Domínios permitidos**, insira o domínio SSO do seu add-in.



Carregar um manifesto para a Microsoft central de administração

Carregue o arquivo de manifesto para a central de administração Microsoft para habilitar o add-in para todos os funcionários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter baixado um arquivo de manifesto para o add-in. Para obter mais informações, consulte Criar um arquivo de manifesto.

Função necessária: Microsoft Admin

Procedimento

1. Faça login na central de administração Microsoft.
2. Navegar até **Configurações** > **Aplicações integradas**.
3. Na página Aplicações integradas, selecione o link **Suplementos**.
4. Na página Suplementos, selecione **Implantar suplemento**.
5. Selecione **Avançar**e **Carregar apps personalizadas**.
6. Selecione **Tenho o arquivo de manifesto (.xml) neste dispositivo**e escolha **Escolher arquivo**.
7. Selecione o arquivo de manifesto que você criou para o add-in.
8. Na página Implantar um novo add-in, selecione **Carregar**.
9. Implante o add-in da Central de administração.
   Para obter mais informações sobre como implantar add-ins, consulte Implantação de um add-in do Office usando a central de administração na documentação Microsoft.

Mapear campos de e-mail para um item do catálogo

Mapeie campos de e-mail para campos de item do catálogo para preencher previamente as informações e reduzir o tempo necessário para gerar uma solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Configurações de mapeamento de catálogo**.
2. Na lista Configurações de mapeamento de catálogo, selecione **Novo**.
3. No formulário Configurações de mapeamento de catálogo, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de mapeamento de catálogo.

   Nota: Os campos do Microsoft Outlook são baseados no tipo de ponto de extensão selecionado no arquivo de manifesto. Certifique-se de que o item do catálogo corresponda ao item do catálogo nos controles de escritório do manifesto do add-in. Para obter mais informações sobre o manifesto, consulte Criar um arquivo de manifesto.

4. Salve o formulário.
   Um registro de configuração de mapeamento de catálogo é criado. Você pode adicionar a caixa de correio do Office aos registros de mapeamento de campo do catálogo para mapear campos individuais.
5. Na lista relacionada Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo, selecione **Novo**.
6. No formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo.
7. Salve o formulário.
   Um registro de caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo é criado. Você pode criar mais registros para mapear campos com base em seus requisitos.

Mapear campos de e-mail para um formulário

Mapeie campos de e-mail para campos de formulário para preencher previamente as informações e reduzir o tempo necessário para enviar um incidente ou um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Configurações de mapeamento de formulário**.
2. Na lista Configurações de mapeamento de formulário, selecione **Novo**.
3. No formulário Configurações de mapeamentos de formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de mapeamento de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os campos do Microsoft Outlook são baseados no tipo de ponto de extensão selecionado no arquivo de manifesto. Certifique-se de que a tabela corresponda à tabela nos controles de escritório do manifesto do add-in. Para obter mais informações sobre o manifesto, consulte Criar um arquivo de manifesto.

4. Salve o formulário.
   Um registro de configuração de mapeamento de formulário é criado. Você pode adicionar a caixa de correio do Office aos registros de mapeamento de campo do catálogo para mapear campos individuais.
5. Na lista relacionada Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de formulário, selecione **Novo**.
6. No formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Caixa de correio do escritório para formulário Mapeamentos de campo de formulário.
7. Salve o formulário.
   Um registro de caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de formulário é criado. Você pode criar mais registros para mapear campos com base em seus requisitos.

Como usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Use o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 para solicitar itens do catálogo ou criar incidentes e casos diretamente de seus e-mails.

Obter um add-in personalizado para Microsoft Outlook

Obtenha o add-in personalizado para o seu cliente Microsoft Outlook a fim de usar os recursos configurados pelo seu administrador.

Antes de Iniciar

O add-in estará disponível somente se o administrador tiver implantado o add-in na Microsoft central de administração.

Importante: Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 só é compatível com Microsoft Outlook versões 2019 ou posteriores.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Faça login no cliente Microsoft Outlook.
2. No menu Ferramentas, selecione **Obter add-ins**.
3. Na janela Suplementos do Office, selecione **Gerenciado pelo administrador**.
4. Pesquise o add-in implantado pelo seu administrador e selecione **Adicionar**.

Example
Por exemplo, pesquise por Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365e selecione **Adicionar**.

Resultados

O add-in personalizado é adicionado ao seu cliente Microsoft Outlook. Você pode usá-lo para solicitar itens do catálogo ou abrir incidentes e casos com base em seus e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar uma solicitação usando o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Abra um item do catálogo ou formulário relevante para gerar uma solicitação com informações pré-preenchidas do seu e-mail.

Antes de Iniciar

O procedimento a seguir é para gerar uma solicitação de Microsoft Outlook. Você pode usar o add-in para gerar uma solicitação de qualquer app Microsoft 365 que seja selecionado pelo administrador.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Selecione o e-mail que você deseja usar para gerar uma solicitação.
3. Selecione o add-in e, em seguida, selecione o botão ou o item de menu da sua solicitação.

   Example
   Por exemplo, selecione Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365e, em seguida, selecione **Criar incidente**.
   Pode ser necessário fazer login no Central do funcionário com suas credenciais ServiceNow.
   O portal Central do funcionário é aberto na guia de atividade em Microsoft Outlook.
4. Preencha o formulário ou a solicitação de item do catálogo e selecione **Enviar**.

Referência do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Os tópicos de referência apresentam informações sobre as listas e os formulários usados na aplicação Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Componentes instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in .

Funções instaladas

Funções instaladas com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerenciador de configuração de suplemento do Outlook [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Configura o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365, mapeia campos de e-mail para itens ou formulários do catálogo.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Tabela	Descrição
Configurações de mapeamento de catálogo [sn_office_catalog_mapping_config]	Contém configurações de itens do catálogo para mapear os campos do catálogo para campos de e-mail. Esta é uma lista separada por domínio.
Configurações de mapeamento de formulário [sn_office_form_mapping_config]	Contém configurações de formulários para mapear os campos de formulário para campos de e-mail. Esta é uma lista separada por domínio.
Mapeamentos de campo do Office da caixa de correio para catálogo [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	Contém informações sobre os campos do catálogo que são mapeados para campos de e-mail.
Mapeamentos de campo do Office da caixa de correio para formulário [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	Contém informações sobre os campos de formulário que são mapeados para campos de e-mail.
Manifesto do Office [sn_office_manifest]	Contém informações sobre os arquivos de manifesto criados para diferentes add-ins.
Controle de Escritório [sn_office_control]	Contém informações sobre os controles de escritório, como botões ou menus, criados para diferentes add-ins.

Formulário Manifesto do Office

O formulário Manifesto do Office ajuda a configurar um arquivo de manifesto para o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Formulário Manifesto do Office

Campo	Descrição
Nome do Suplemento	Nome do add-in para o qual você deseja criar o manifesto.
Descrição	Descrição do add-in que você deseja criar.
ID do plug-in	Identificador gerado automaticamente para o add-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Manifesto do Office

Campo	Descrição
Aplicativo do Office	Aplicação da Microsoft para a qual você deseja criar o add-in.
Ativo	Opção para ativar o add-in.
Permissão	Permissões de API para o add-in.
URL de ícone	HTTPS ou URL relativa para o ícone do add-in.
Versão	Número da versão do arquivo do add-in.
Página de Login não Necessária	Opção para desabilitar a página de login do add-in. Se você selecionar esta opção, deverá adicionar uma lista de domínios que têm permissão para acessar o add-in.
Abrir Suplemento Automaticamente	Opção para abrir automaticamente o add-in quando o app for iniciado. Este campo está disponível somente quando **Word** ou **PowerPoint** é selecionado no campo **Aplicação do Office**.
Domínios permitidos	Lista de domínios que têm permissão para acessar o add-in. Este campo está disponível somente quando o campo **Página de login não obrigatória** está selecionado.

Nota: Você pode configurar o Single Sign-on (SSO) para o seu add-in selecionando o campo **Página de login não obrigatória** e fornecendo o domínio SSO no campo **Domínios permitidos**.

Formulário de controle de escritório

O formulário de controle do Office ajuda a criar um botão, menu ou item de menu para o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Formulário de controle de escritório

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo do controle de escritório exibido no add-in.
Descrição	Descrição do controle de escritório exibido no add-in.
Tipo	Tipo de controle de escritório que você deseja criar.
Ação	Ação realizada quando o controle de escritório é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle de escritório

Campo	Descrição
	Este campo está disponível somente quando **Botão** ou **MenuItem** é selecionado no campo **Tipo**.
URL relativa	URL relativo que é aberto quando o usuário seleciona o controle de escritório. Este campo está disponível somente quando **Abrir URL** está selecionado no campo **Ação**.
Catálogo	Catálogo que é aberto quando o usuário seleciona o controle de escritório. Este campo está disponível somente quando **Abrir Catálogo** está selecionado no campo **Ação**.
Tabela	Tabela para o novo registro criado quando o usuário envia um formulário. Este campo está disponível somente quando **Abrir formulário** está selecionado no campo **Ação**.
Controle Primário	Menu primário ao qual você deseja adicionar o item. Este campo está disponível somente quando **MenuItem** está selecionado no campo **Tipo**.
Manifesto	Registro de manifesto ao qual o controle de escritório está vinculado.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Tipo de ponto de extensão	Ponto de extensão para o controle do escritório. Este campo está disponível somente quando **Botão** ou **Menu** é selecionado no campo **Tipo**. **Nota:** Os itens de menu terão o mesmo ponto de extensão que o registro de menu primário. Este campo tem as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle de escritório

Campo	Descrição
	• MessageReadCommandSurface: adiciona um botão na exibição de leitura de e-mail • MessageComposeCommandSurface: adiciona um botão ao formulário de composição de e-mail • AppointmentOrganizerCommandSurface: adiciona um botão na faixa de opções para o organizador da reunião • AppointmentAstendeeCommandSurface: adiciona um botão na faixa de opções para o participante da reunião • PrimaryCommandSurface: adiciona uma guia à faixa de opções no aplicativo do Office. Esta opção está disponível somente quando o manifesto é criado para Microsoft Word ou Microsoft PowerPoint Para obter mais informações sobre pontos de extensão, consulte Elemento ExtensionPoint na documentação Microsoft.
Ícones	Seção que requer HTTPS ou URLs relativos para os ícones de controle de escritório.

Formulário Configurações de mapeamento de catálogo

O formulário Configurações de mapeamento de catálogo ajuda a personalizar o mapeamento de e-mails e itens do catálogo.

Formulário Configurações de mapeamento de catálogo

Campo	Descrição
Item do catálogo	Item do catálogo para o qual você deseja mapear os campos de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de mapeamento. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio no qual você deseja criar a configuração de mapeamento.
Analisador de script da IU	Script de IU que contém lógica personalizada para a configuração de mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações de mapeamento de catálogo

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de mapeamento.

Formulário Configurações de mapeamento de formulário

O formulário Configurações de mapeamento de formulário ajuda a personalizar o mapeamento de e-mails e formulários.

Formulário Configurações de mapeamento de formulário

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para a qual você deseja mapear os campos de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de mapeamento. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio no qual você deseja criar a configuração de mapeamento.
Visualização do formulário	Exibição de formulário que você deseja exibir quando o usuário abrir o formulário no add-in.
Analisador de script da IU	Script de IU que contém lógica personalizada para a configuração de mapeamento.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de mapeamento.

Formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo

O formulário Caixa de correio do Office para mapeamentos de campo de catálogo ajuda a mapear um campo de e-mail para um campo de item do catálogo.

Formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo

Campo	Descrição
Item do catálogo	Item do catálogo para o qual os campos de e-mail devem ser mapeados. Este campo é definido automaticamente para o item do catálogo selecionado para o registro de configuração de mapeamento.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de catálogo

Campo	Descrição
	Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Campo de item do catálogo	Campo de item do catálogo que deve ser mapeado para o campo de e-mail.
Propriedade do item da caixa de correio	Campo de e-mail que deve ser mapeado para o campo de item do catálogo.
Ativo	Opção para ativar o registro.

Caixa de correio do escritório para formulário Mapeamentos de campo de formulário

O formulário Caixa de correio do escritório para mapeamentos de campo de formulário ajuda a mapear um campo de e-mail para um campo de formulário.

Caixa de correio do escritório para formulário Mapeamentos de campo de formulário

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para a qual o campo de e-mail deve ser mapeado. Este campo é definido automaticamente para a Tabela selecionada para o registro de configuração de mapeamento.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação do registro de configuração de mapeamento.
Campo de formulário	Campo de formulário que deve ser mapeado para o campo de e-mail.
Propriedade do item da caixa de correio	Campo de e-mail que deve ser mapeado para o campo de formulário.
Ativo	Opção para ativar o registro.

Tradução automática

ServiceNow para Microsoft Outlook

As integrações ServiceNow com Microsoft Outlook ajudam a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm autoatendimento contínuo sem precisar sair do cliente do Outlook, e os agentes podem resolver casos com mais rapidez.

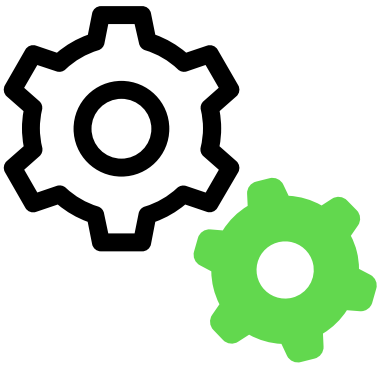
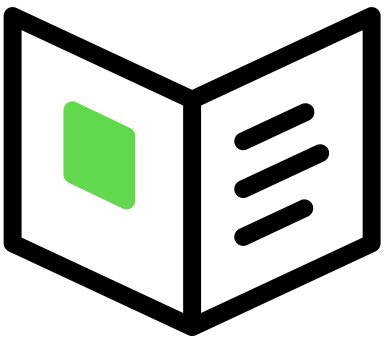
Visão geral

ServiceNow para Microsoft Outlook aproveita o plug-in Outlook Actionable Messages para fornecer os seguintes recursos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Funcionários e agentes recebem notificações sobre envios, atualizações e conclusão de solicitações, facilitando o acompanhamento, o planejamento e a colaboração em problemas.
- Gerentes e aprovadores recebem resumos e relatórios detalhados para solicitações de aprovação com mensagens acionáveis para aprovar ou rejeitar solicitações.
- Os funcionários podem fornecer feedback sobre sua experiência usando o cartão de feedback incorporado aos e-mails.
- Os funcionários podem responder a pesquisas sobre sua experiência usando o cartão de pesquisa incorporado aos e-mails.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
		
Forneça aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente do Outlook.	Exiba relatórios, aprove solicitações e forneça feedback em mensagens de e-mail.	Informações sobre listas e formulários usados para configurar Outlook Actionable Messages.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Configuração do ServiceNow para Microsoft Outlook

Configure ServiceNow para Microsoft Outlook para fornecer aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente Outlook.

Visão geral da configuração

A tabela a seguir lista as tarefas necessárias para configurar ServiceNow para Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa	Atualize o limite de perguntas para uma pesquisa exibida em Microsoft Outlook.

Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa

Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas de uma pesquisa a ser exibida em Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade do sistema *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* controla o comportamento do cartão de pesquisa que é renderizado em mensagens de e-mail em Microsoft Outlook. Se o número de perguntas exceder o valor desta propriedade, a pesquisa será aberta no portal especificado na propriedade *sn_ms_oam.portal.suffix*.

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** menu e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na coluna **Nome**, pesquise `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`.
3. Selecione a propriedade *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*.
4. Atualize o campo **Valor** com o número que você deseja definir como o limite de perguntas da pesquisa.
   O valor padrão da propriedade é **2**.
5. Selecione **Atualizar**.

Usando ServiceNow para Microsoft Outlook

Use a integração ServiceNow com Microsoft Outlook para exibir relatórios, aprovar solicitações e fornecer feedback em mensagens de e-mail.

Concur relatórios de despesas

Exiba Concur relatórios de despesas de notificações de aprovação em mensagens de e-mail. Aprove ou rejeite relatórios de despesas sem sair da aplicação Microsoft Outlook.

Feedback e pesquisas

Envie feedback ou responda a uma pesquisa sobre sua experiência usando cartões acionáveis incorporados em notificações por e-mail.

Gerenciar aprovações de um e-mail Microsoft Outlook

Aprove ou rejeite Concur relatórios de despesas de uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
A integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc) deve ser instalada.

Função necessária: approver_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra a mensagem de e-mail Concur Relatório de Aprovação Pendente.
3. Opcional: Exiba despesas e itens de recibo selecionando **Despesas e recibos**.
   Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
4. Aprove ou rejeite o relatório.

Nota: Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta**. **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

Enviar feedback de uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook

Envie feedback sobre uma solicitação de serviço ou sobre sua experiência usando o cartão de feedback em uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Para habilitar o cartão de feedback, o script `include_feedback_actionable` deve ser adicionado à notificação por e-mail e uma definição de feedback deve ser criada para o fluxo de trabalho necessário.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Nota: O cartão de feedback aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Fornecer feedback**.
3. No cartão de feedback, selecione uma classificação com base na sua experiência.
4. Opcional: Insira feedback adicional na caixa de texto.
5. Opcional: Torne o feedback anônimo selecionando **Não compartilhar minhas informações pessoais**.
6. Selecione **Enviar**.

Como enviar uma pesquisa a partir de uma mensagem de e-mail

Envie uma pesquisa sobre sua experiência usando o cartão de feedback em uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para habilitar uma pesquisa no canal de e-mail, a notificação por e-mail e a pesquisa devem ser selecionadas na definição de feedback para o fluxo de trabalho necessário.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Nota: O cartão de pesquisa aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Introdução**.

   Nota: Pesquisas mais longas do que o limite definido pelo administrador são abertas no portal especificado pelo administrador.

3. No cartão acionável, insira o texto ou selecione as opções apropriadas com base nas perguntas da pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

ServiceNow para Microsoft Outlook referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar ServiceNow para Microsoft Outlook.

Propriedades instaladas com ServiceNow para Microsoft Outlook

As propriedades a seguir são instaladas com o plug-in Outlook Actionable Messages.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de ServiceNow para Microsoft Outlook

Propriedade	Descrição
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	Use esta propriedade para definir um limite para o número de perguntas a serem exibidas em um cartão de pesquisa. Se o número de perguntas exceder esse valor, a pesquisa será aberta no portal especificado pela propriedade *sn_ms_oam.portal.suffix*. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2
sn_ms_oam.portal.suffix	Use esta propriedade para definir o portal no qual a pesquisa será aberta se as perguntas excederem o valor da propriedade *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*. Você deve inserir o sufixo da URL do portal que deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de ServiceNow para Microsoft Outlook

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: esc

Outlook Actionable Messages compatibilidade para pesquisas

As definições de pesquisa devem ser compatíveis com Outlook Actionable Messages (OAM) para exibir pesquisas na aplicação Microsoft Outlook.

Condições para compatibilidade com o OAM

A definição de pesquisa deve atender às seguintes condições para ser compatível com o OAM.

- Outlook Actionable Messages deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Definição a definição de uma pesquisa .
- A pesquisa deve estar ativa e publicada.
- A pesquisa não deve conter perguntas de escala de imagem com outros tipos de pergunta. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de pergunta da pesquisa .
- A pesquisa só pode conter uma pergunta de escala de imagem.

Nota: Se a pesquisa contiver mais perguntas do que o valor da propriedade do sistema *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*, a pesquisa será aberta no portal especificado na propriedade *sn_ms_oam.portal.suffix*. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa.

ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

As integrações ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365 ajudam a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Isso impulsiona a produtividade de toda a empresa porque os funcionários obtêm um autoatendimento contínuo e os agentes podem resolver seus casos com mais rapidez.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

ServiceNow para Microsoft Teams estende a integração Now Virtual Agent (VA) com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma eficaz de dentro de Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow para Microsoft 365

Com ServiceNow para Microsoft 365, a Central do funcionário está disponível no aplicativo Microsoft Outlook e Microsoft 365, além de Microsoft Teams.

Recursos de ServiceNow para Microsoft 365

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
Melhore a experiência do funcionário integrando a ServiceNow ao Microsoft Teams e ao Microsoft 365	• Gestão de serviços de TI Pro ou • Gestão de serviços de TI Padrão Para implementar a integração Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams, consulte Integração do IT Service Management com Microsoft Teams e Microsoft 365.	• Permite que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis. • Acesse todos os recursos Virtual Agent diretamente por meio de Microsoft Teams. • Incorporar a Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams.
	Prestação de serviços de RH Pro para completo Virtual Agent Para implementar a integração Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams, consulte Integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams e Microsoft 365.	• Permita que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis. • Acesse todos os recursos Virtual Agent diretamente por meio de Microsoft Teams. • Incorporar a Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams.
	Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow	Fornece aos usuários acesso direto à Central do funcionário em Microsoft Teams, Outlook e Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de ServiceNow para Microsoft 365

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
	com Microsoft 365 para experiência do funcionário.	**Nota:** Essas etapas estão disponíveis somente para Experiência do funcionário com o seguinte: • IT Service Management para Microsoft 365 • Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

ServiceNow para Microsoft Teams

A integraçãoServiceNow para Microsoft Teams oferece as seguintes integrações para vários casos de uso.

Recursos de ServiceNow para Microsoft Teams

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
Use ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams	• Gestão de serviços de TI Pro ou • Gestão de serviços de TI Padrão, ou • Prestação de serviços de RH Pro para completo Virtual Agent Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams .	• Habilite ServiceNow Virtual Agent em Microsoft Teams. • Oferece suporte a Virtual Agent recursos, como Virtual Agent controles de designer para criar conversas, notificações e resultados da Pesquisa com IA.
Aprimore a experiência do agente integrando o workbench de gestão de incidentes graves ao Microsoft Teams	• Plug-in Notify • Gestão de incidentes graves • Bate-papo para chamada Para implementar o conector do Notify para Microsoft Teams, consulte Conector do Notify para Microsoft Teams.	• Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário a partir de um tíquete e, em seguida, importar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário. • Permite que os agentes trabalhem e gerenciem

Tradução automática

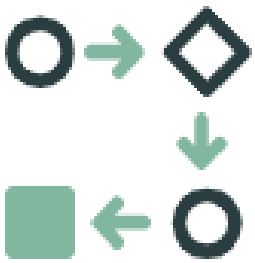
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de ServiceNow para Microsoft Teams

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
	Para implementar Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte Extensões de reunião para Microsoft Teams.	os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.
Aprimore a experiência de funcionários e agentes integrando ServiceNow com Microsoft Teams para Government Community Cloud - High (GCC-H) e Departamento de Defesa dos EUA (DoD)	Para integrar ServiceNow com Microsoft Teams para Government Community Cloud - High (GCC-H) ou Departamento de Defesa dos EUA (DoD), consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.	• Fornece aos usuários a capacidade de instalar a Central do funcionário com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD. • Instale a Central do funcionário e o Virtual Agent com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD. • Instale o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
Criar integrações personalizadas	Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft Teams Graph e Spoke do Microsoft Teams Communications .	Crie integrações personalizadas usando Microsoft Teams Graph Spoke e Microsoft Teams Communications Spoke.
Integrações da Solicitação universal	Solicitação universal Para implementar a integração da Solicitação universal com Microsoft Teams, consulte Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.	Permite que os funcionários criem solicitações universais diretamente de Microsoft Teams, via ServiceNow Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Integrar	Configurar
		
Saiba mais sobre como agentes e funcionários usam o ServiceNow para Microsoft Teams.	Planeje e configure sua implementação.	Amplie as capacidades integradas do Teams com outras aplicações.
Gerenciar	**Uso**	**Referência**
		
Gerencie e personalize mensagens de bate-papo do Microsoft Teams.	Use a integração da Microsoft com várias aplicações.	Consulte o conteúdo de referência reutilizável para integrações com o Microsoft Teams.

Tradução automática

Explorando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

As aplicações ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 estendem a integração da aplicação a diferentes unidades de negócios. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz em Microsoft Teams usando esta integração.

ServiceNow para Microsoft Teams está disponível com Gestão de serviços de TI, Prestação de serviços de RH, Solicitação universal. Ele também é compatível com várias plataformas de experiência do agente, como Extensões de reunião.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow para Microsoft 365 está disponível com Gestão de serviços de TI e Prestação de serviços de RH.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

ServiceNow para Microsoft Teams integrações

ServiceNow para Microsoft Teams recursos de integração são os seguintes:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem a Microsoft Teams transcrição do bate-papo de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Microsoft Teams o bate-papo de um registro de tarefa.

Explore a integração do Microsoft Teams e Microsoft 365 para a experiência do funcionário

Oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams ou Microsoft 365. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams ou Microsoft 365 para resolver seus problemas.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Integração do IT Service Management com Microsoft Teams e Microsoft 365

A integraçãoGestão de serviços de TI com Microsoft Teams estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz de dentro de Microsoft Teams.

Funcionalidades da integração do IT Service Management com Microsoft Teams

A integração Gestão de serviços de TI com a aplicação Microsoft Teams inclui os seguintes recursos adicionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações acionáveis: Fou aprovação e comentários em tíquetes. Os usuários podem responder nas notificações de dentro de Microsoft Teams.
  - Aprovação - para solicitação (item solicitado único), solicitação de mudança
  - Comentários do tíquete: os funcionários podem responder a notificações nos tíquetes de dentro de Microsoft Teams: Incidente, Item solicitado e Solicitação de mudança.
- Umgents pode iniciar um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário a partir de um incidente, solicitação de mudança, ou item da solicitação. Os agentes podem e copiar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
- Notificações informativas adicionais para:
  - Incidente: resolvido, atualizado
  - Item solicitado: Concluído, Aprovado, Rejeitado, Atualizado
  - Aprovação (para todas as aprovações que não sejam Solicitação (com um único item solicitado) e Solicitação de Mudança)

Nota: As aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com a integração do IT Service Management com o Microsoft Teams.

Tradução automática

Mapeamento de recursos

Funcionalidade	Requisitos de licença
Notificações acionáveis	ITSM Pro
Bate-papo - Agente para funcionário/ agente para agente	ITSM Standard ou superior
Central do funcionário	ITSM Standard ou superior

Usando a integração do IT Service Management com Microsoft Teams

Você deve executar as seguintes atividades para integrar Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow :

1. Instalar a aplicação IT Service Management integration with Microsoft Teams
2. Como configurar a instância ServiceNow para integração Microsoft Teams

Para configurar a integração [Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Configurar Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams.

Para gerenciar a integração Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Personalize a integração do IT Service Management com a ServiceNow.

Para usar a integração Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

Integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams e Microsoft 365

A integraçãoPrestação de serviços de RH com Microsoft Teams estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz de dentro de Microsoft Teams.

A integração Prestação de serviços de RH com a aplicação Microsoft Teams estende a integração do Now Virtual Agent e inclui os seguintes recursos adicionais:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações acionáveis – para aprovação e comentários em tíquetes. Os usuários podem realizar ações nas notificações de dentro de Microsoft Teams.

  Comentários do tíquete: os funcionários podem responder a notificações nos tíquetes de dentro de Microsoft Teams.

  Esta propriedade `respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` especifica as tabelas de RH para as quais o **Responder a comentários** gatilhos de notificação. <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefícios
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll,
  - sn_hr_core_case_compensation.
- Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário de um caso de RH e, em seguida, copiar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela Caso de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm os participantes que compõem os campos "opened_for", "subject_person" e "collaborators".

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela de tarefas de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm o participante definido no campo "assigned_to".

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de casos de RH para as quais a ação de IU "Iniciar bate-papo" e "Importar mensagens". Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como "Relacionamentos com funcionários", "Investigação" e "Ética".

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de casos de RH para as quais as notificações acionáveis "Responder a comentário" serão enviadas. Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como "Relacionamentos com funcionários", "Investigação" e "Ética".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As aprovações para casos de RH e as aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com a Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams.

Mapeamento de recursos

Funcionalidade	Requisitos de licença
Notificações acionáveis	RH Pro ou superior
Bate-papo - Agente para funcionário/ agente para agente	RH Pro ou superior
Central do funcionário	RH padrão ou superior

Você deve executar as seguintes atividades para integrar Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams na instância da ServiceNow:

1. Instalar a integração da Prestação de serviços de RH com a aplicação Microsoft Teams
2. Como configurar a instância ServiceNow para integração Microsoft Teams

Para configurar a integração Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Configurar a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams.

Para gerenciar a integração Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Personalize a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams.

Para usar a integração Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

A aplicação ServiceNow® Integração de solicitação universal com Microsoft Teams estende a integração ServiceNow com Microsoft Teams. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz em Microsoft Teams usando esta aplicação.

O Integração de solicitação universal com Microsoft Teams inclui os seguintes recursos:

- Agentes e funcionários podem colaborar e discutir uma solicitação universal por meio de Microsoft Teams.
- Os agentes podem salvar as conversas no fluxo de atividades da solicitação universal relacionada como Comentários adicionais ou Anotações de trabalho.
- Os funcionários podem criar solicitações universais por meio de Microsoft Teams.
- Os funcionários podem rastrear, atualizar ou cancelar suas solicitações universais por meio de Microsoft Teams.

O Integração de solicitação universal com Microsoft Teams está disponível com a aplicação Solicitação universal Pro.

Para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365.

Para configurar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Como configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para gerenciar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Para usar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Use Microsoft Teams para Solicitação universal.

Explore a integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Conector do Notify para Microsoft Teams

O conector do Notify para Microsoft Teams permite que você gerencie e inicie uma reunião Microsoft Teams diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa.

Principais recursos

- Inicie e encerre Microsoft Teams reuniões diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa, ou do workbench de incidente grave.
- Gerencie uma Microsoft Teams reunião adicionando ou removendo participantes.

Requisitos do Sistema

Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) para projetar os fluxos de integração na aplicação Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Solicitação de IntegrationHub .

Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o conector Notify para Microsoft Teams com a ServiceNow:

1. Instalar conector do Notify para Microsoft Teams
2. Como configurar a instância ServiceNow para integração Microsoft Teams
    - Integre o app pré-publicado do conector do Notify ao Microsoft Teams
    - Integração de app autoconfigurado do conector do Notify [] com Microsoft Teams

Para permitir que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams, consulte Configurar o conector do Notify para Microsoft Teams.

Para usar o conector do Notify para Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Usar o conector do Notify para Microsoft Teams.

Extensões de reunião para Microsoft Teams

As extensões de reunião para Microsoft Teams permitem que o gerente de incidentes graves e os participantes exibam as tarefas de comunicação de dentro de Microsoft Teams durante uma chamada em conferência ativa.

O recurso de extensões de reunião exibe os detalhes do incidente e as tarefas de comunicação do workbench de incidente grave.

Os dados na guia **Detalhes do incidente** e na guia **Tarefas de comunicação** são atualizados automaticamente sempre que o incidente grave é atualizado em ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o app Extensões de reunião na instância ServiceNow :

1. Certifique-se de ter concluído o conector Notify para procedimentos relacionados Microsoft Teams a . Para obter mais informações, consulte Conector do Notify para Microsoft Teams.
2. Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams
3. Como configurar a instância ServiceNow para integração Microsoft Teams
   - Integrar o app pré-publicado Extensões de reunião ao Microsoft Teams
   - Integrar o app autoconfigurado Extensões de reunião com Microsoft Teams

Para usar Extensões de reunião para Microsoft Teams com ServiceNow, consulte Usar extensões de reunião do Microsoft Teams.

Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365

Configure sua instância ServiceNow para integrar aplicações Microsoft Teams ou Microsoft 365.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Para conectar sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Office 365 e autorizar aplicações, você deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador de aplicações em Microsoft Office 365. Para obter mais informações sobre as funções da Microsoft, consulte a documentação da Microsoft sobre funções internas do Azure AD .

O Azure Active Directory (Azure AD) organiza objetos como usuários e apps em grupos chamados de locatários.

Os apps autoconfigurados (anteriormente chamados de locatário único) estão disponíveis somente no locatário em que foram registrados, também conhecido como locatário inicial. Aqui, um único locatário Microsoft Teams está conectado a várias instâncias ServiceNow.

Apps pré-publicados (anteriormente chamados de multilocatários) estão disponíveis para usuários em seus locatários iniciais e em outros locatários. Aqui, um único locatário Microsoft Teams está conectado a uma única instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha entre um app autoconfigurado e uma configuração de app pré-publicada

App pré-publicado	App autoconfigurado
• O app *Microsoft Azure* relevante é fornecido por *ServiceNow*, portanto, você não precisa criar o seu próprio. Não é necessário criar um app no portal *Microsoft Azure*. É necessária uma experiência moderada *Microsoft Azure*. • Depois que o administrador consente, *ServiceNow* atualiza automaticamente o app *Microsoft Azure*.	• Você deve criar seu próprio app no portal *Microsoft Azure*. Requer proficiência em *Microsoft Azure* portal. • Possua e controle o app *Microsoft Azure*.

Quando você consente que o app use as permissões necessárias, uma entidade de serviço (SP) é criada, representando o app *Microsoft Azure*. Para obter mais informações sobre o consentimento do administrador, consulte Noções básicas sobre o consentimento do usuário e do administrador .

Em uma configuração de app autoconfigurada, você deve criar um app no portal *Microsoft Azure* e usar o ID do app e os valores de ID do cliente para se conectar à sua instância *ServiceNow*.

Planejar sua instalação

Identifique a necessidade e planeje sua instalação para ServiceNow® para Microsoft Teams.

Instalar a aplicação IT Service Management integration with Microsoft Teams

Instale a aplicação Gestão de serviços de TI de integração com Microsoft Teams para a colaboração entre agentes e funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Se você instalar a integração Gestão de serviços de TI com o app Microsoft Teams, não precisará baixar a Integração conversacional com Microsoft Teams separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `IT Service Management for Microsoft 365`.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, visite a loja de aplicações da ServiceNow para exibir o IT Service Management for Microsoft 365 . Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique no botão **Instalar**.

Nota: Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

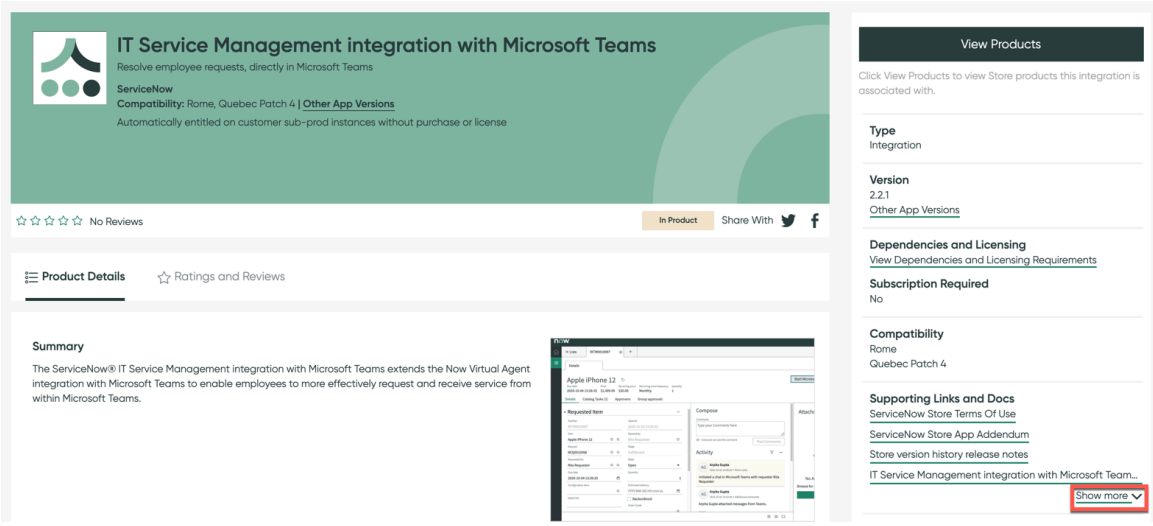
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

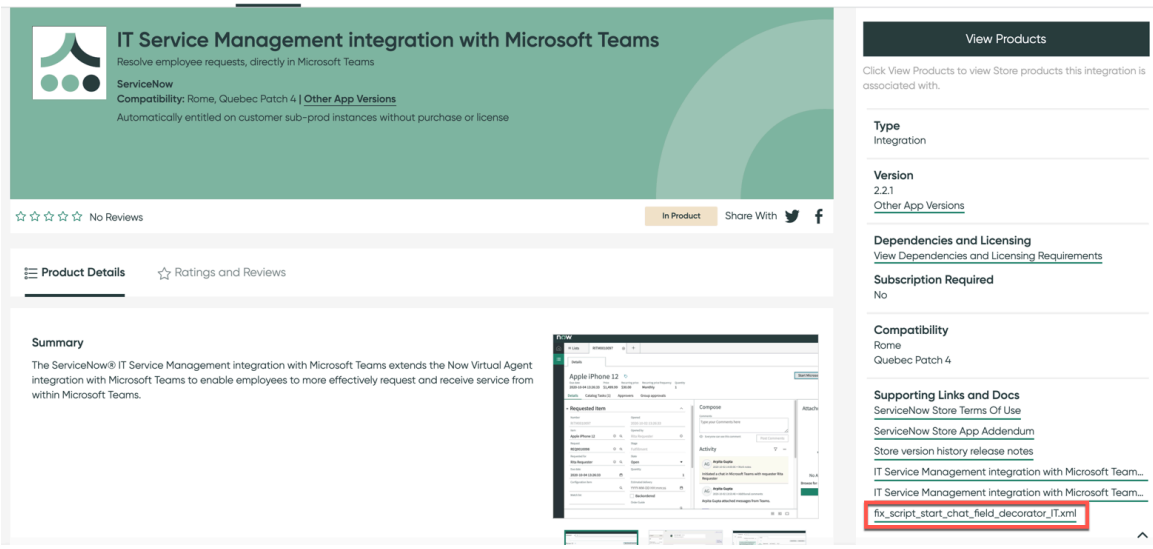
Você também deve instalar o conjunto de atualizações *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* para ter um decorador de campo em um tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

4. Baixe o conjunto de atualizações *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* na loja de aplicações.

   Se você não conseguir encontrar o script de correção, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.



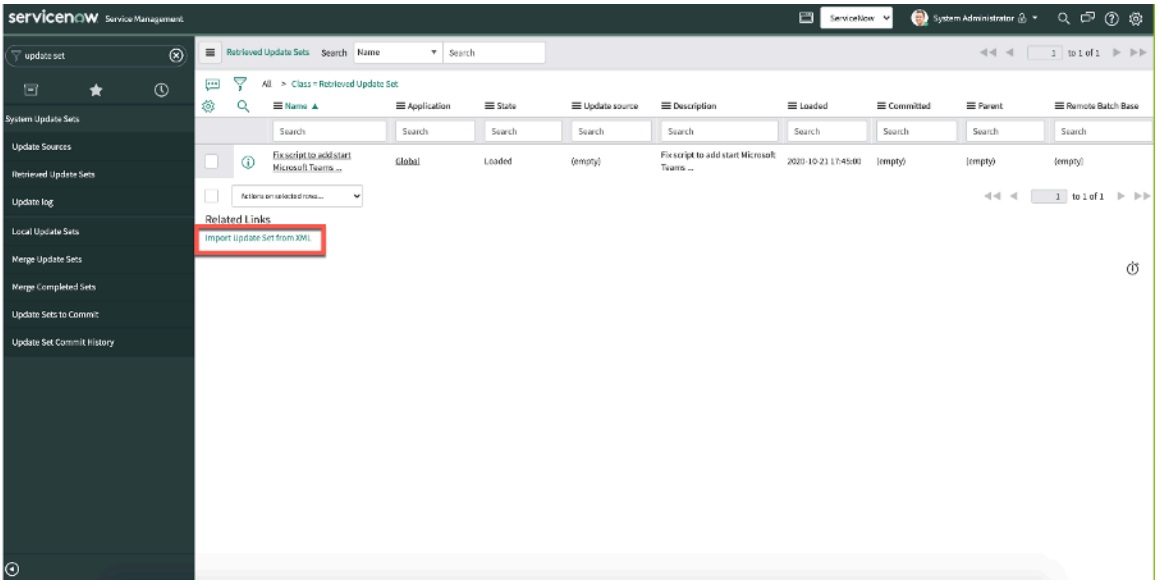
Clique em *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* para baixar o arquivo XML.



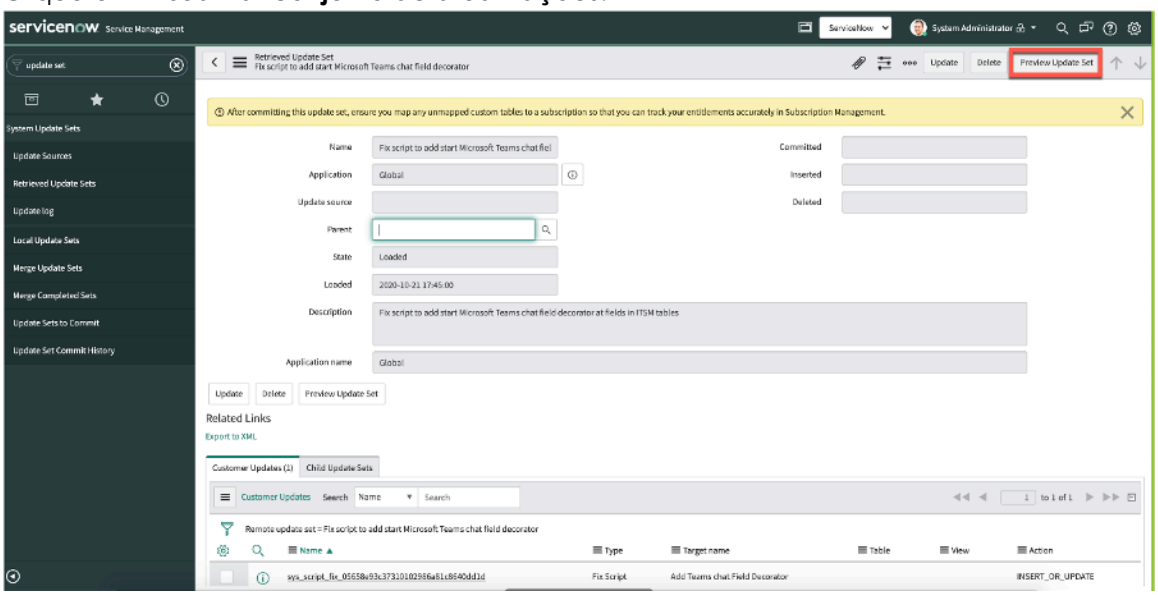
5. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



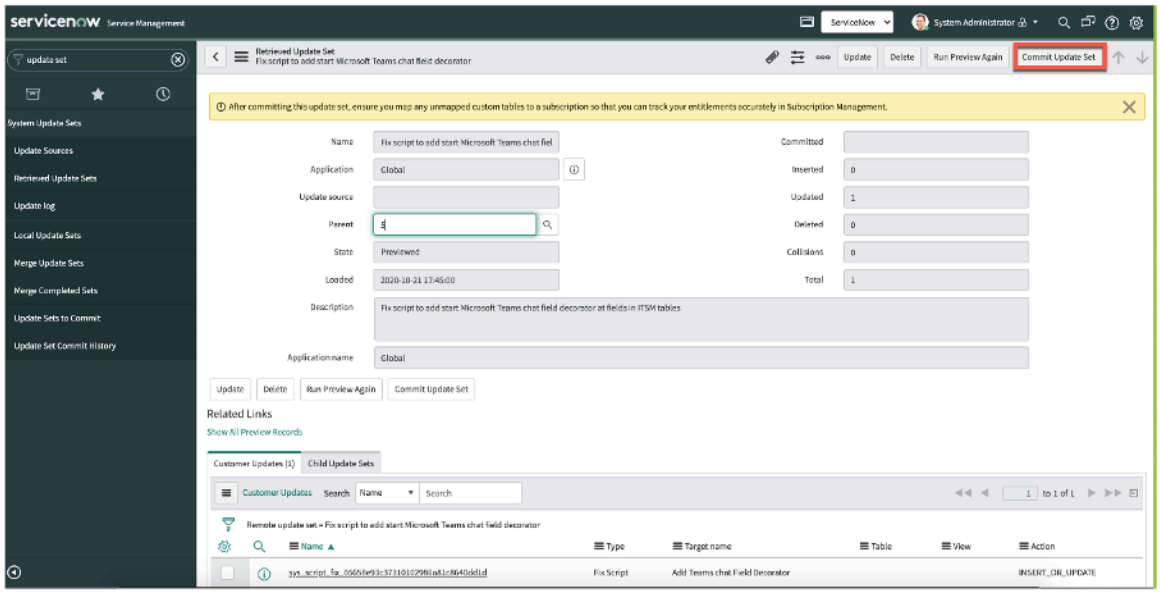
6. No campo Arquivo XML, clique no botão **Escolher arquivo**, selecione *fix_script_start_chat_field_decorator_IT*arquivo XML e carregue o arquivo XML.
7. Clique em **Corrigir script para adicionar o decorador de campo de bate-papo do Microsoft Teams**.
8. Clique em **Visualizar conjunto de atualizações**.



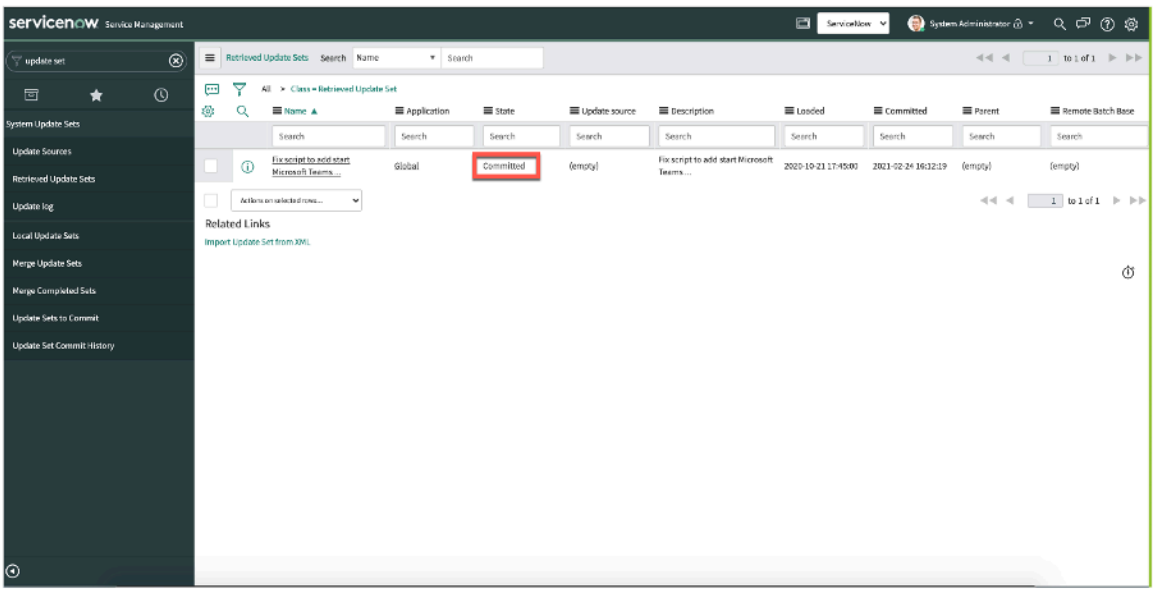
9. Clique em **Confirmar Update Set**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O script Corrigir para adicionar o decorador de campo de bate-papo start Microsoft Teams estará no estado Confirmado.



Tradução automática

10. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
11. No campo de pesquisa **Nome**, insira `Adicionar decorador de campo de bate-papo do Teams`.
12. Clique em **Adicionar script de correção do Decorador de campo do bate-papo do Teams**.
13. Clique no botão **Executar script de correção**.

O ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

Instalar a integração da Prestação de serviços de RH com a aplicação Microsoft Teams

Instale a aplicação Prestação de serviços de RH integration with Microsoft Teams para integrar com a instância da ServiceNow para a colaboração entre os agentes e funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Se você instalar a integração Prestação de serviços de RH com o app Microsoft Teams, não precisará baixar a Integração conversacional com Microsoft Teams separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `Prestação de serviços de RH para Microsoft 365`. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, visite a loja de aplicações da ServiceNow para ver a Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 . Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.

Nota: Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

O que Fazer Depois
Você também deve instalar os seguintes conjuntos de atualizações da loja de aplicações da Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 :

- humanos_resources_integrations_rca_records
- humanos_resources_service_portal_rca_records
- humanos_resources_lifecycle_events_rca_records
- humanos_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Todos os privilégios de Acesso de chamador restrito (RCA) são exibidos na lista **Privilégios de acesso de chamador restrito da aplicação**.

Baixe e execute o *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`* para exibir o decorador de campo no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Verificar privilégios de acesso de chamador restrito (RCA) da aplicação

Verifique se não há entradas duplicadas nos registros de acesso restrito de chamador (RCA) antes de carregar um conjunto de dados RCA para corrigir os problemas de configuração.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Privilégios de acesso de solicitante restrito à aplicação**.
2. Na pesquisa **de escopo de origem**, insira: `ServiceNow for Microsoft Teams`.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna Escopo **de origem** e selecione **Agrupar por escopo de origem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Expanda **a ServiceNow para escopos de origem do Microsoft Teams**e **Serviços de colaboração**.
5. Exclua todas as entradas nos escopos de origem **ServiceNow for Microsoft Teams**e **Collaboration Services**.

Importar conjunto de atualizações do XML e instalar script de correção

Importe o conjunto de atualizações do XML para fornecer acesso entre escopos às aplicações da Prestação de serviços de RH e execute o script de correção para exibir o decorador de campo no tíquete.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela a seguir descreve o mapeamento do registro RCA para seu recurso.

Mapeamento de registro RCA

Registro RCA	Plug-in	Nome do plug-in
content_automation_rca_record.xml	{Automação de conteúdo}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_record.xml	{Modelos de documento}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_record.xml	{Apps com escopo de Recursos Humanos: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_record.xml	{Apps com escopo de Recursos Humanos: integrações}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_record.xml	{Apps com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_record.xml	{Central do usuário }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{Apps com escopo de Recursos Humanos: espaço}	[com.sn_hr_agent_workspace]

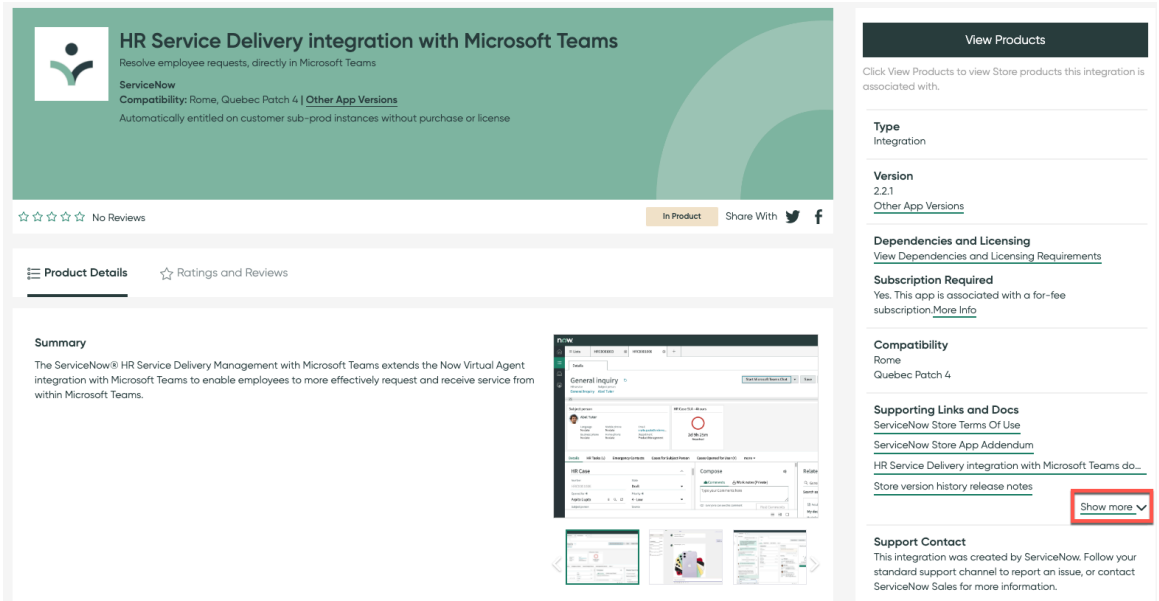
Para obter mais informações sobre os conjuntos de atualizações, consulte Transferências de conjunto de atualizações .

Procedimento
1. Baixe os conjuntos de atualizações na loja de aplicações para integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams .

   Se você não conseguir encontrar os arquivos XML, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.

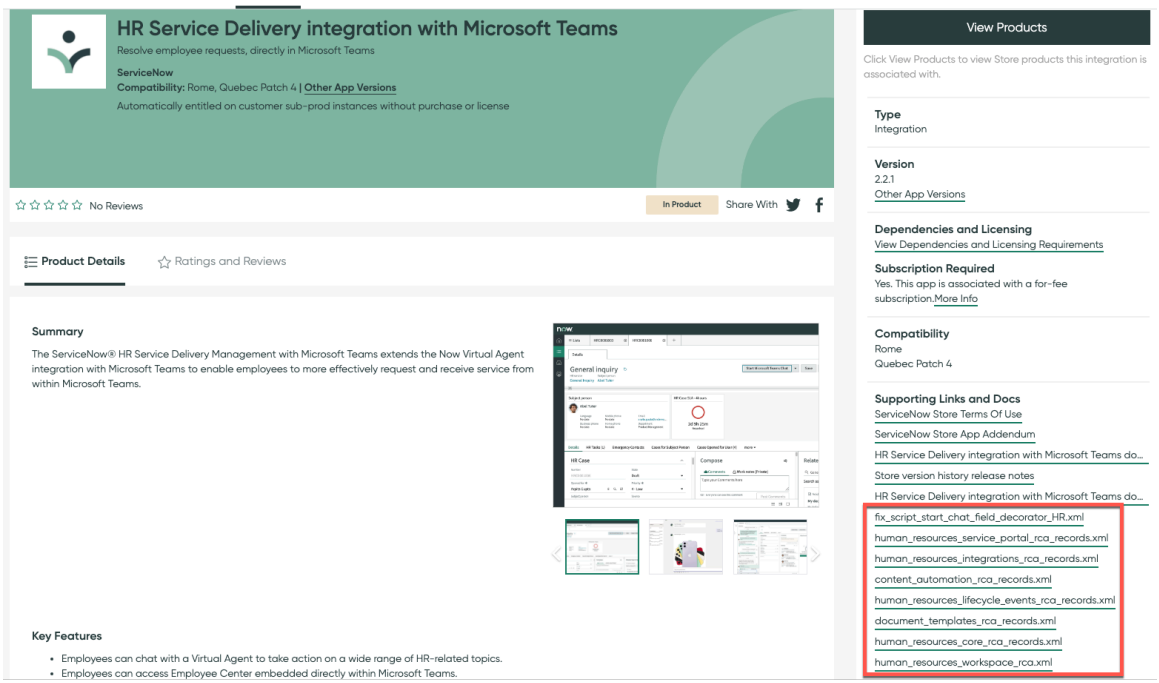
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Clique em cada um dos arquivos XML para baixar para o seu computador.

- humanos_resources_integrations_rca_records
- humanos_resources_service_portal_rca_records
- humanos_resources_lifecycle_events_rca_records
- humanos_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- humano_resources_workspace_rca.xml



3. Navegue para carregar arquivos XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais** para os carregamentos de XML do script RCA.
- Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** para o carregamento de XML do script de correção.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna **Nome** e selecione o menu **Importar XML**.
5. Selecione **Procurar** no formulário Importar XML e selecione o arquivo XML do conjunto de atualizações.
6. Selecione **Carregar**.
7. Selecione o arquivo XML pelo nome no formulário Conjuntos de atualizações recuperados para o tipo de script RCA e no formulário Conjuntos de atualizações locais para o tipo de script de correção.
8. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
9. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   Os scripts XML estarão no estado Confirmado.

Resultados
Os XMLs RCA e de script de correção são carregados.

Instalar script de correção para integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams

Execute o *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* na instância da ServiceNow para exibir o decorador de campo **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Insira `Adicionar decorador de campo de bate-papo do Teams` na pesquisa da coluna **Nome**.
3. Selecione **Adicionar script de correção do Decorador de campo de bate-papo do Teams**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Executar script de correção**.

   O ícone  é exibido como um decorador de campo em um registro.

Instalar a aplicação Integração da Solicitação universal com Microsoft Teams

Instale a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Você pode iniciar conversas do Microsoft Teams em sua instância ServiceNow usando esta aplicação. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer o seguinte plug-in. Certifique-se de que o plug-in esteja ativado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Solicitação universal: conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va)

  O plug-in de conversas do Virtual Agent da Solicitação universal é necessário para que as funcionalidades Virtual Agent sejam ativadas.

- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que o aplicativo esteja instalado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  ServiceNow para Microsoft Teams (sn_now_teams)

  A aplicação da loja ServiceNow para Microsoft Teams deve ser ativada para que a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams funcione.

Função necessária: administrador

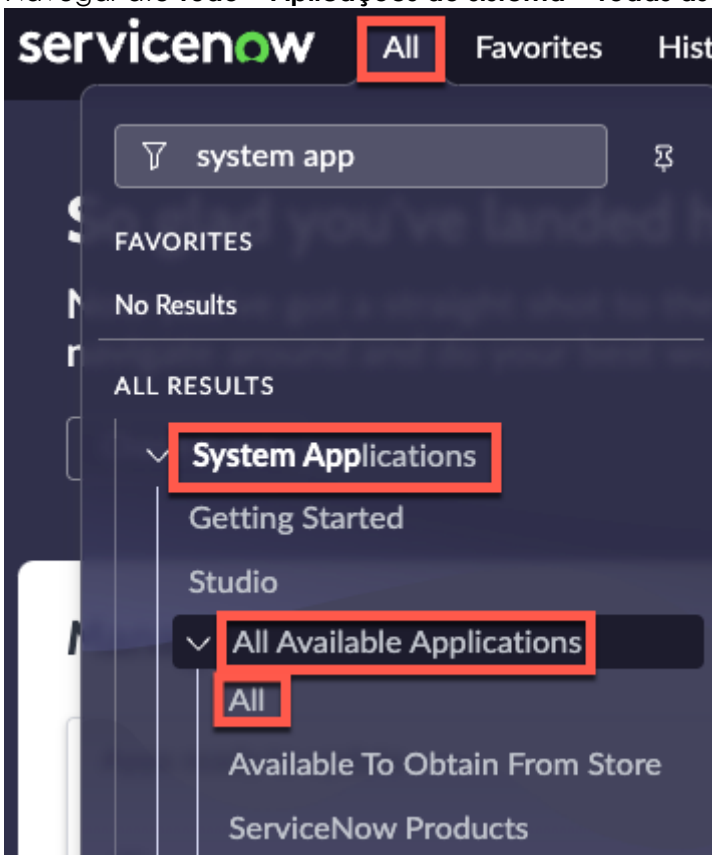
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Aprovar privilégios de acesso de solicitante restrito à aplicação

Aprove privilégios de acesso de chamador restrito (RCA) no escopo de destino para que você possa fornecer privilégios de acesso ao escopo. A aprovação dos privilégios RCA permite que as inclusões de script no escopo Solicitação universal sejam acessadas a partir do escopo Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

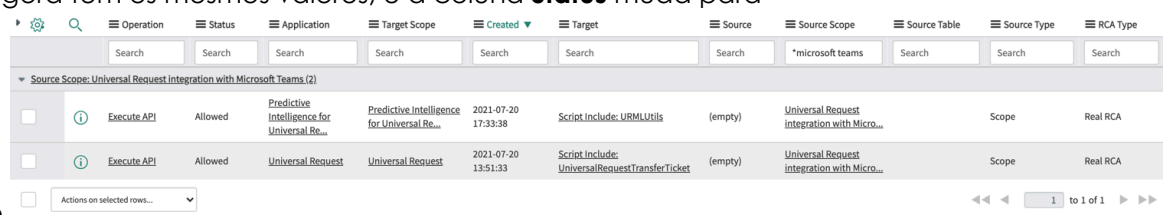
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os privilégios RCA definem o acesso entre escopos a uma aplicação, um evento ou um recurso da aplicação. Os recursos da aplicação incluem funções de controle de acesso, regras de negócio, ações de IU e inclusões de script. Os privilégios RCA também podem ser usados para permitir ou negar solicitações de acesso. Os registros de acesso restrito de solicitante [sys_restricted_caller_access] rastreiam aplicações ou scripts entre escopos que solicitam acesso a uma aplicação, recurso de aplicação ou evento. Para obter mais informações, consulte Acesso de chamador restrito (RCA) solicitado .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação** > **Privilégios de acesso restrito do solicitante**.
2. Na pesquisa **de escopo de origem**, insira `integração de Solicitação universal com Microsoft Teams`.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna Escopo **de origem** e selecione **Agrupar por escopo de origem**.
4. Expanda a **integração da Solicitação universal com o escopo de origem do Microsoft Teams**.
5. Abra o registro.
6. Mude o **Status** para **Permitido**.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O RCA foi aprovado. Os registros são atualizados conforme mostrado na figura a seguir. A coluna **Aplicação** e a coluna **Escopo de destino** agora têm os mesmos valores, e a coluna **Status** muda para **Permitido**.



Instalar conector do Notify para Microsoft Teams

Instale e ative o conector Notify para plug-in Microsoft Teams para poder iniciar uma reunião Microsoft Teams diretamente de um registro de tarefa ou por meio do workbench de incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os plug-ins a seguir em sua instância ServiceNow.

- Plug-in Notify `com.snc.notify`.
- Microsoft Teams Plug-in Spoke de comunicações `sn_msteams_com_spk`.
- Plug-in de mapeamento de usuário do Azure Active Directory `sn_now_azure`.

Para obter mais informações sobre o spoke do Microsoft Teams Communications, consulte Spoke do Microsoft Teams Communications .

Para obter mais informações sobre Notify, consulte Notify .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira `Notify Connector for Microsoft Teams` ou `sn_notify_msteams` no campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na loja ServiceNow. Visite o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .
3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Integre o conector Notify para Microsoft Teams na instância ServiceNow.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integre o app pré-publicado do conector do Notify ao Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (único locatário do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integração de app autoconfigurado do conector do Notify [] com Microsoft Teams.

Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams

Instale e ative o plug-in Extensões de reunião para Microsoft Teams para poder iniciar uma reunião Microsoft Teams diretamente de um registro de incidente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector do Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Instalar conector do Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira `Extensões de reunião do Microsoft Teams` ou `sn_now_teams_ext` no campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na loja ServiceNow. Visite o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .

3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Integre as Extensões de reunião para Microsoft Teams com ServiceNow.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integrar o app pré-publicado Extensões de reunião ao Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (único locatário do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integrar o app autoconfigurado Extensões de reunião com Microsoft Teams.

Como configurar a instância ServiceNow para integração Microsoft Teams

Configure sua instância ServiceNow® para as integrações Microsoft Teams.

Configuração para integração de apps pré-publicados com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar sua instância ServiceNow para integrações Microsoft Teams usando a configuração de app pré-publicada.

Nota: A configuração a seguir é para apps pré-publicados. Seus apps do Azure já devem estar registrados e publicados para seguir esta configuração. Para obter mais informações sobre como criar o aplicativo do Azure, consulte Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

Configuração para integração de apps pré-publicados com o Microsoft Teams para experiência do funcionário

Configure apps pré-publicados para integração com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Conecte sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Teams

Conecte sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Teams para permitir que os usuários criem suas solicitações de dentro de Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Nota: As etapas a seguir são para apps pré-publicados. Seus apps do Azure já devem estar registrados e publicados para seguir esta configuração. Para obter mais informações sobre como criar o aplicativo do Azure, consulte Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.
2. Selecione **Instalar**.

   Esta etapa conecta seu locatário à instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento/permissões para todos os usuários e selecione **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.
   Essas permissões permitem que o app faça o seguinte:
   - Manter o acesso aos dados aos quais você concedeu acesso
   - Entrar e ler perfis de usuário
   - Enviou uma atividade de trabalho em equipe para qualquer usuário

   Quando os aplicativos são instalados com sucesso, a página exibe os detalhes do locatário e dos aplicativos do Azure disponíveis para autorizar.

Conceder permissões aos Microsoft Azure apps necessários

Autorize os aplicativos pré-publicados necessários para permitir que sua instância ServiceNow faça chamadas de API para Microsoft Azure para habilitar fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow for Teams.

Antes de Iniciar

Instale o Virtual Agent Lite ou o Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens .

Para conectar sua instância da ServiceNow ao locatário Microsoft 365 e autorizar apps, você deve ter a função external_app_install_admin e a função de Administrador global em Microsoft 365. Para obter informações sobre as funções Microsoft relacionadas, consulte Funções internas do Azure AD .

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin). Esta função é instalada no sistema de base como parte da instalação do plug-in Channel Proxy.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os apps pré-publicados da ServiceNow for Teams são:

- Conector do Notify: instale o Conector do Notify para Microsoft Teams para habilitar o recurso de bate-papo para chamada. Para obter mais informações, consulte Conector do Notify para Microsoft Teams.
- Bate-papos baseados em solicitação
- Notificações de atividade e SSO

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.
2. Autorize o app relevante.

   a. Clique em **Autorizar** na linha da entrada do app.

   b. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

      Para obter informações sobre permissões de API usadas na ServiceNow para integração de Microsoft Teams, consulte ServiceNow para Microsoft Teams permissões da API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

   Após a autorização bem-sucedida, uma marca de seleção verde aparecerá ao lado do nome do app e o botão **Autorizar** mudará para **Instalado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Se o upn for diferente do ID de e-mail em seu ambiente, vá para Habilitar conexão com reuniões de Microsoft Teams. Se o upn for igual ao ID do e-mail, vá para Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Habilitar conexão com reuniões de Microsoft Teams

Crie o registro de configuração do provedor OIDC que permite que os usuários se conectem a reuniões na aplicação Microsoft Teams.

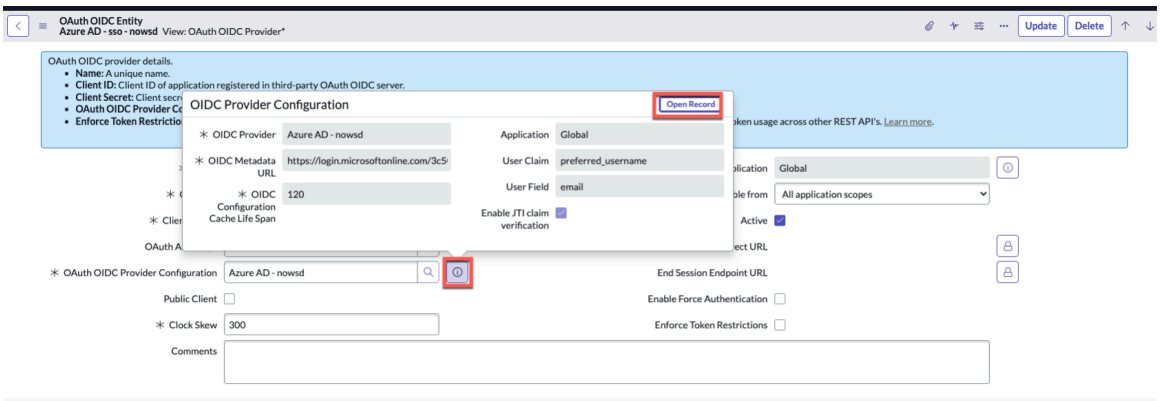
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de instalar os aplicativos do Azure em seu ambiente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta etapa só será necessária se o upn for diferente do ID do e-mail.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o registro OIDC no formato **Azure AD – sso -**<tenantname> onde é o nome do seu locatário.
3. Revise a entrada **Configuração do provedor OIDC do OAuth**.

Nota: Este campo é aplicável a registros do tipo **Provedor OIDC externo**.



4. Selecione **Abrir registro**.
5. No campo **Declaração do usuário**, insira `e-mail`.
6. Selecione **Atualizar**.

Alterar o locatário para configurar apps pré-publicados

Altere o locatário para usar apps pré-publicados em seu ambiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você já configurou uma conexão em um locatário Microsoft Teams diferente, mudar para um novo locatário impedirá que a integração funcione no locatário configurado originalmente. Todos os usuários que usam a integração no locatário original não poderão mais usá-la. Se você estiver apenas mudando de aplicativos autoconfigurados do Azure para aplicativos pré-publicados do Azure, mas mantendo a integração no mesmo locatário Microsoft Teams, não haverá impacto para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desinstale o locatário Microsoft Teams conectado da instância original/registrada ServiceNow. Em seguida, instale o mesmo locatário Microsoft Teams na instância nova/necessária ServiceNow.

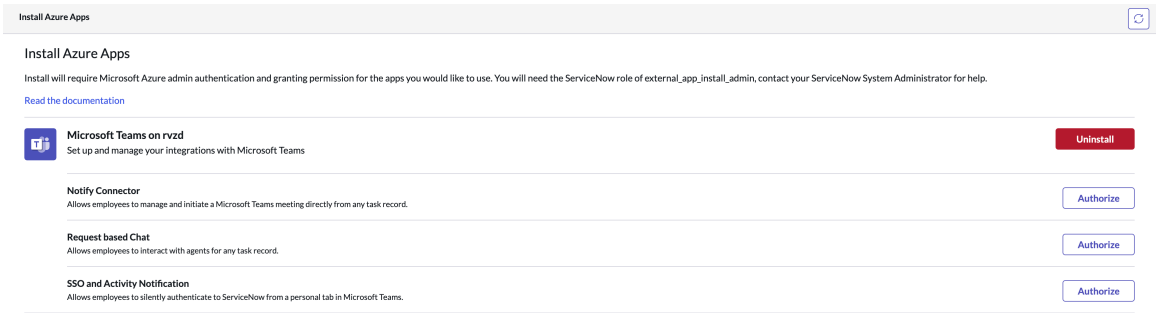
Procedimento

1. Desinstale o locatário Microsoft Teams conectado da instância da ServiceNow original.

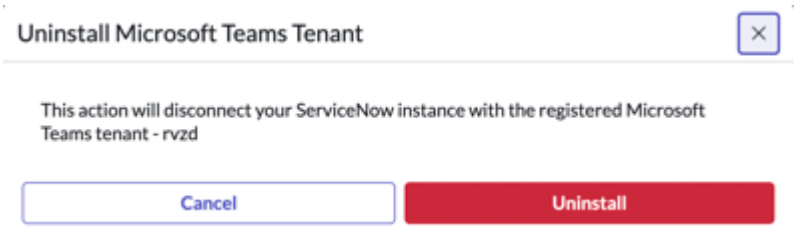
   a. Abra sua instância ServiceNow atual/original/registrada.

   b. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.

   c. Selecione **Desinstalar**.



   d. Selecione **Desinstalar** na caixa de diálogo Desinstalar locatário do Microsoft Teams para desinstalar o conectado Microsoft Teams em sua instância.



   Seu locatário Microsoft Teams está desconectado da instância ServiceNow original/registrada.

2. Instale o mesmo locatário Microsoft Teams na instância nova/necessária ServiceNow.

   a. Abra sua instância nova/de destino ServiceNow.

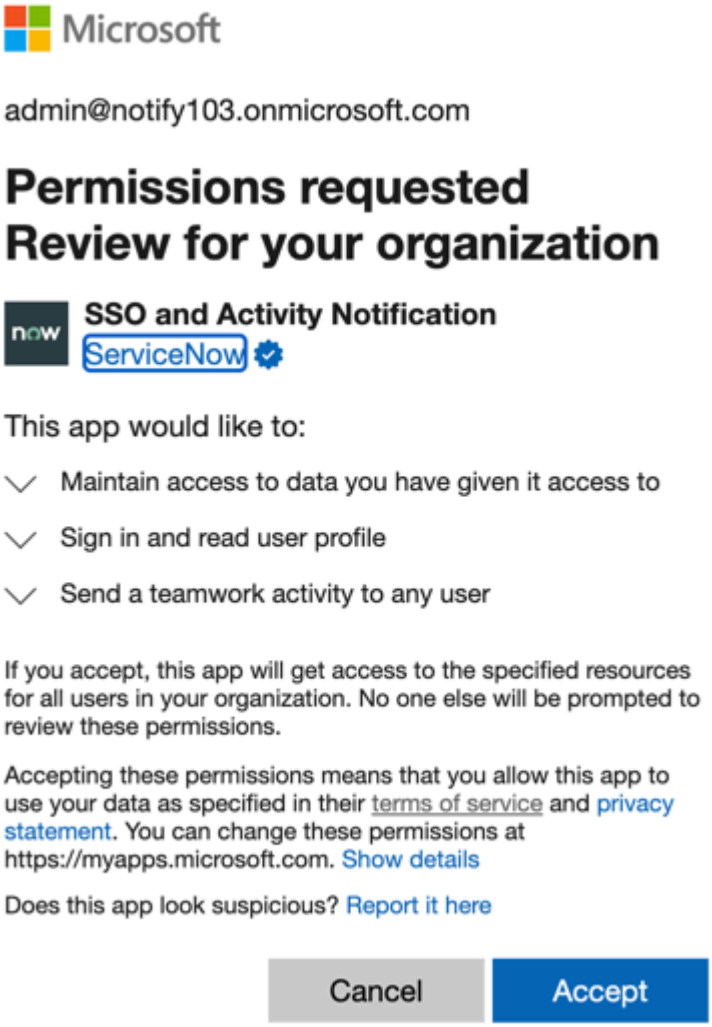
   b. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.

   c. Clique em **Instalar** para instalar o mesmo Microsoft Teams em sua instância nova/de destino.

   d. Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento a todos os usuários e clique no botão **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.

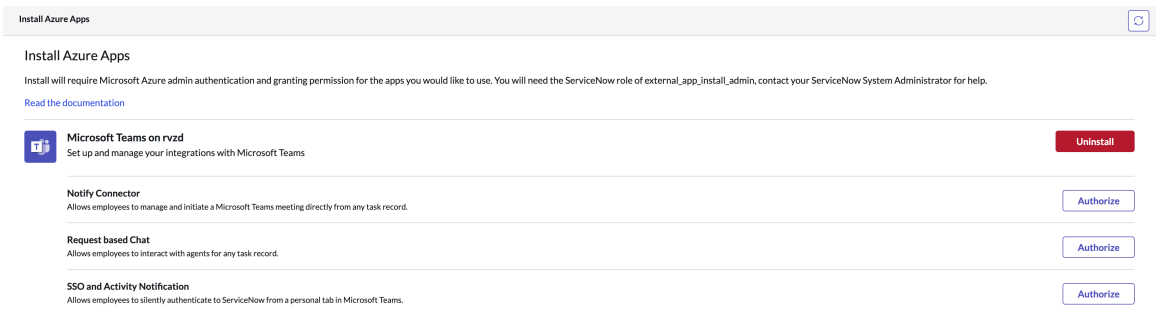
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Depois que o locatário for mapeado com a instância da ServiceNow, você deverá autorizar os apps fornecendo o consentimento do administrador.

Os apps Notify Connector e Import Chat serão exibidos somente se você instalar o plug-in Notify em sua instância.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **SSO e notificação de atividade**: autorize este app a exibir a guia **Central do funcionário** no app Microsoft Teams.
- **Conector do Notify**: autorize este app para permitir que os agentes iniciem uma reunião Microsoft Teams a partir de um registro de tarefa.
- **Bate-papos baseados em solicitação**: autorize este app para permitir que os agentes iniciem o bate-papo em Microsoft Teams e importem mensagens de bate-papo para o respectivo registro.

f. Autorize os apps conforme necessário.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Substituir conexão de locatário do Microsoft Teams

Substitua uma conexão de locatário existente somente se, por qualquer motivo, você não puder desinstalar o locatário Microsoft Teams conectado da instância ServiceNow original.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie a propriedade do sistema sn_now_azure.allow_tenant_override e defina-a como verdadeira. Em seguida, substitua a conexão de locatário Microsoft Teams existente na página Instalar aplicações do Azure.

Nota: ServiceNow não recomenda o método de substituição.

Procedimento

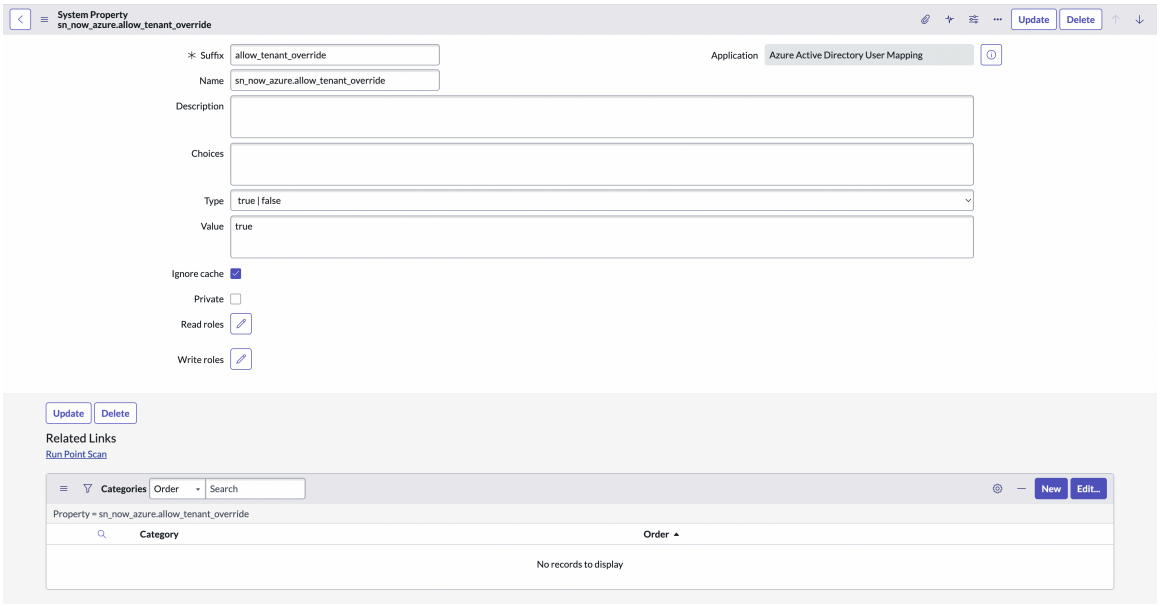
1. Abra sua instância nova/de destino ServiceNow.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Selecione **Novo** na página Propriedades do sistema.
4. No formulário Propriedade do sistema, preencha os campos.
   - Pesquise e selecione **Mapeamento de usuário do Azure Active Directory** como **Aplicação**.
   - Insira **allow_tenant_override** no **sufixo**.
   - O valor do nome **sn_now_azure.allow_tenant_override** é preenchido automaticamente em **Name**.
   - Selecione **verdadeiro | falso** como **Tipo**.
   - Insira **verdadeiro** em **Valor**.
5. Selecione **Enviar**.

Nota:

Se a entrada do campo **Valor** for **falsa**, o método de desinstalação do locatário Microsoft Teams conectado da instância ServiceNow original deverá ser seguido.

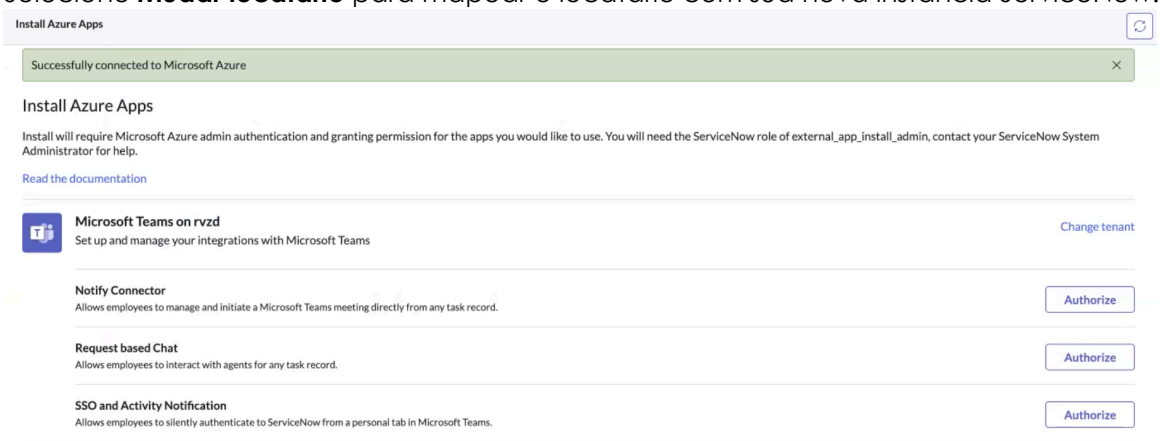
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Isso ativa o método de substituição da conexão do locatário Microsoft Teams na página Instalar aplicações do Azure, habilitando a opção **Mudar locatário**.

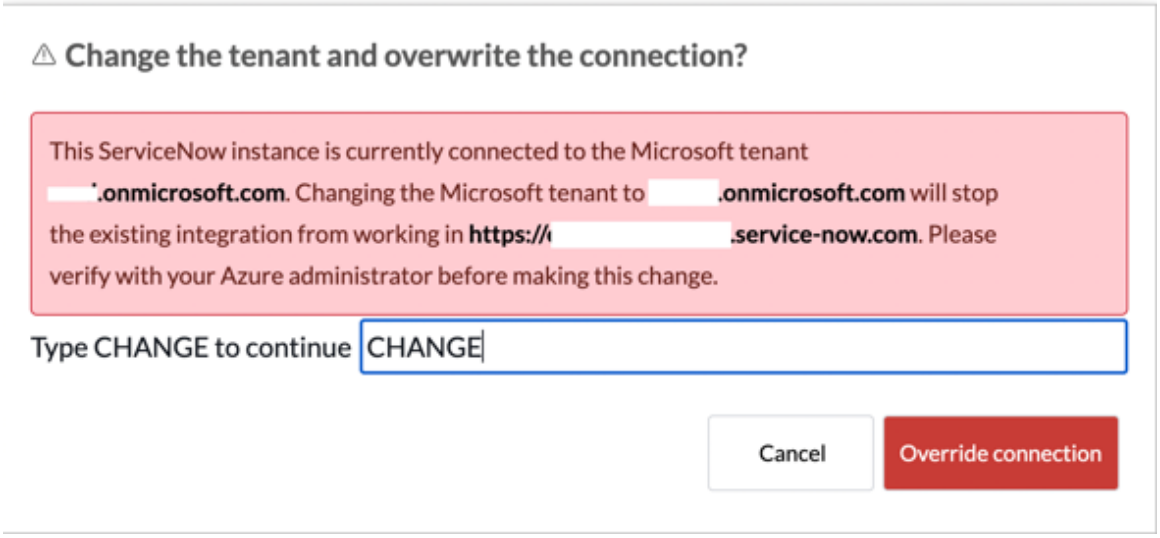
6. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.
7. Selecione **Mudar locatário** para mapear o locatário com sua nova instância ServiceNow.



8. Insira **MUDANÇA** e selecione **Substituir conexão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Autorize os aplicativos fornecendo o consentimento do administrador depois que o locatário for mapeado para a nova instância da ServiceNow.

Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados

Crie e baixe o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams da sua instância para habilitar Microsoft Teams para usar o aplicativo ServiceNow para Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams .

Somente uma configuração de app pré-publicada pode ser conectada ao locatário Microsoft Teams.

Nota: Você pode conectar vários ambientes de aplicações autoconfiguradas ao locatário Microsoft Teams, pois pode criar aplicações do Azure separadas para cada ambiente de aplicações autoconfiguradas. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para apps autoconfigurados, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A seção **Informações genéricas** é aberta.
3. Na seção **Informações genéricas**, preencha os campos.

Formulário de informações genéricas

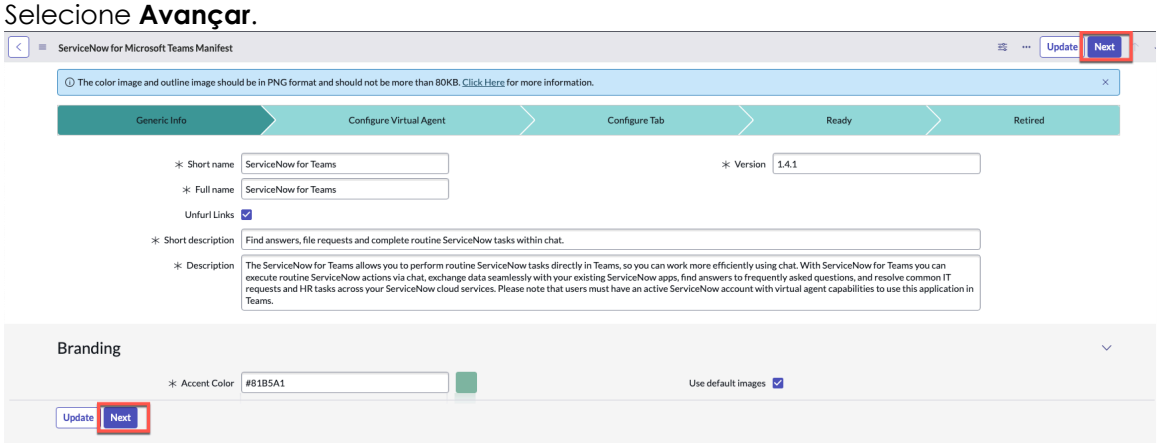
Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, `1.0.0`.
Estender links	Opção para estender os links em Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre o desdobramento de links, consulte Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.
Usar imagens padrão	Opção para usar as imagens padrão para identidade visual. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones do esquema do manifesto.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.



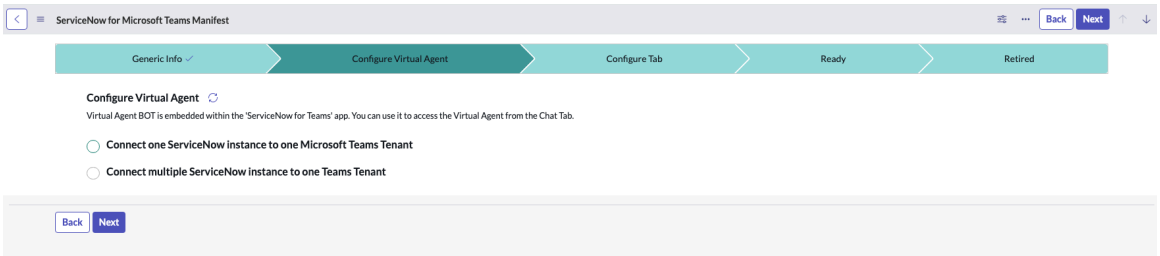
A seção **Configurar Virtual Agent** é aberta

6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, selecione uma das opções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona essa opção.
- Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Isso se aplica a apps autoconfigurados. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados.

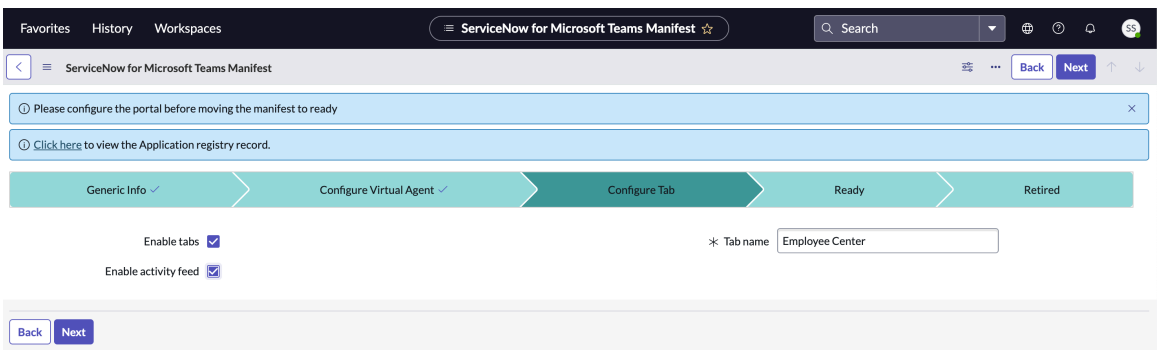


7. Configure o Virtual Agent em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams .
8. Na seção **Configurar guia**, preencha os campos.

Configurar formulário de guia

Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.
Nome da Guia	Nome da guia do portal de serviços que aparece na aplicação Microsoft Teams.
Habilitar feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.

Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.



9. Selecione **Avançar**.
   A seção **Pronto** é aberta.

Tradução automática

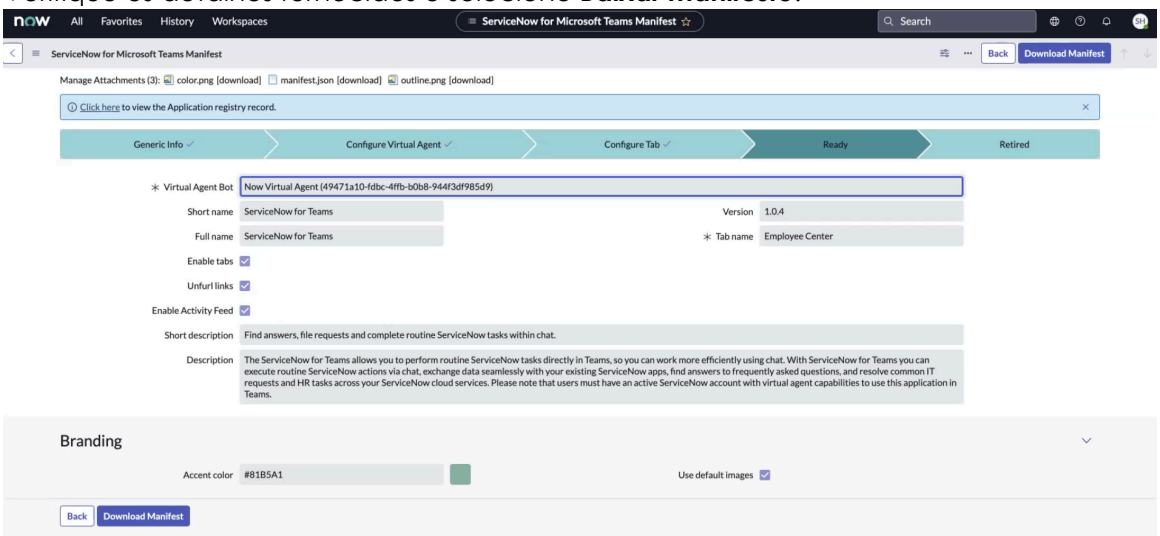
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.
11. Navegue até o registro de aplicativo e exiba o registro de configuração do provedor OIDC.
    - Selecione o link na mensagem de informações na parte superior da página.
    - Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e selecione **Azure AD - sso -**<Tenant-ID> .

    A declaração do usuário faz parte do *id_token* que é obtido de Microsoft Azure AD (ID de entrada). O **campo Usuário** deve ser configurado para que o valor obtido da tabela Usuário [sys_user] corresponda ao valor da Declaração do usuário.

    Nota: Se nenhum dos campos configurados corresponder ao valor da Declaração do usuário, você poderá criar um campo personalizado e inserir o valor necessário.

12. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto**.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams para integrar o Microsoft Teams à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Verifique se você tem o arquivo de manifesto para apps pré-publicados. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerenciar seus apps**e selecione **Carregar um app personalizado**.

Tradução automática

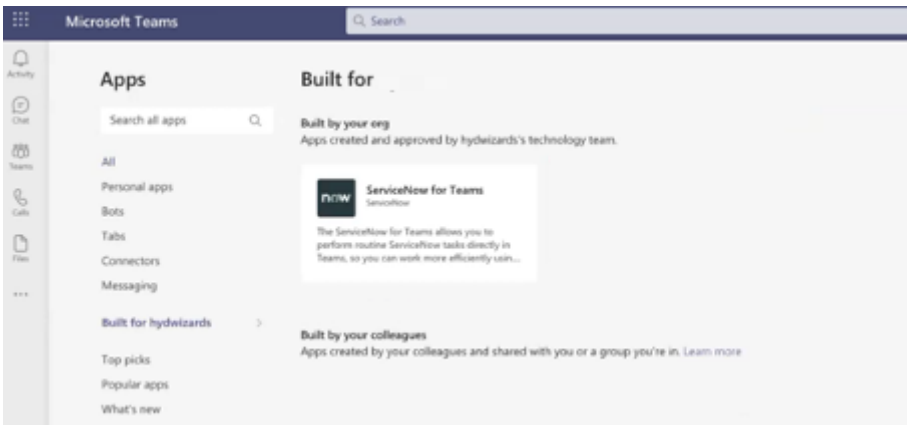
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

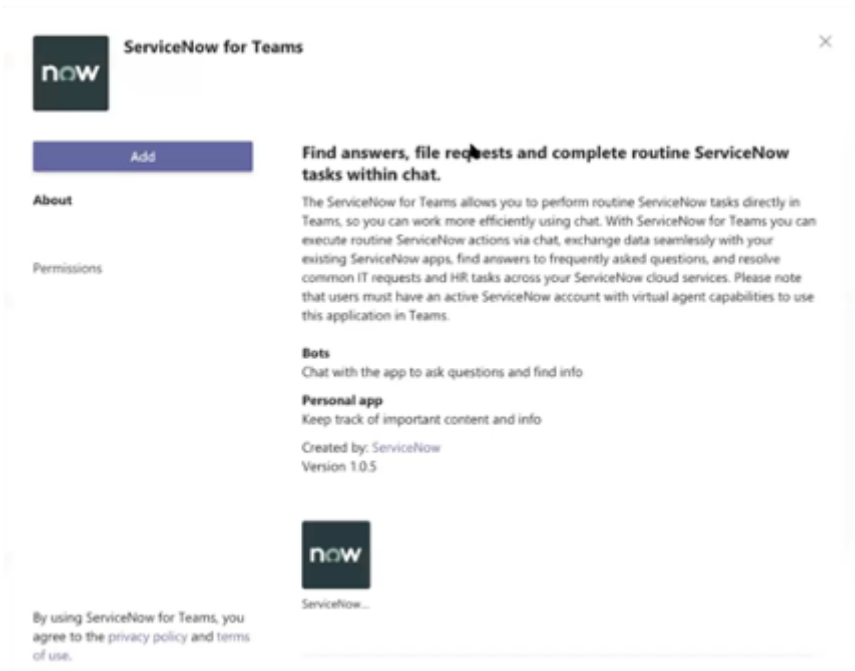
Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft Teams seja permitido como um app de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps em Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

3. Navegue até o local em que o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.
4. Clique em **Abrir**.

   A **ServiceNow for Teams** aparece na tela **Aplicações**.



5. Clique no aplicativo **ServiceNow for Teams**.
6. Clique em **Adicionar**.

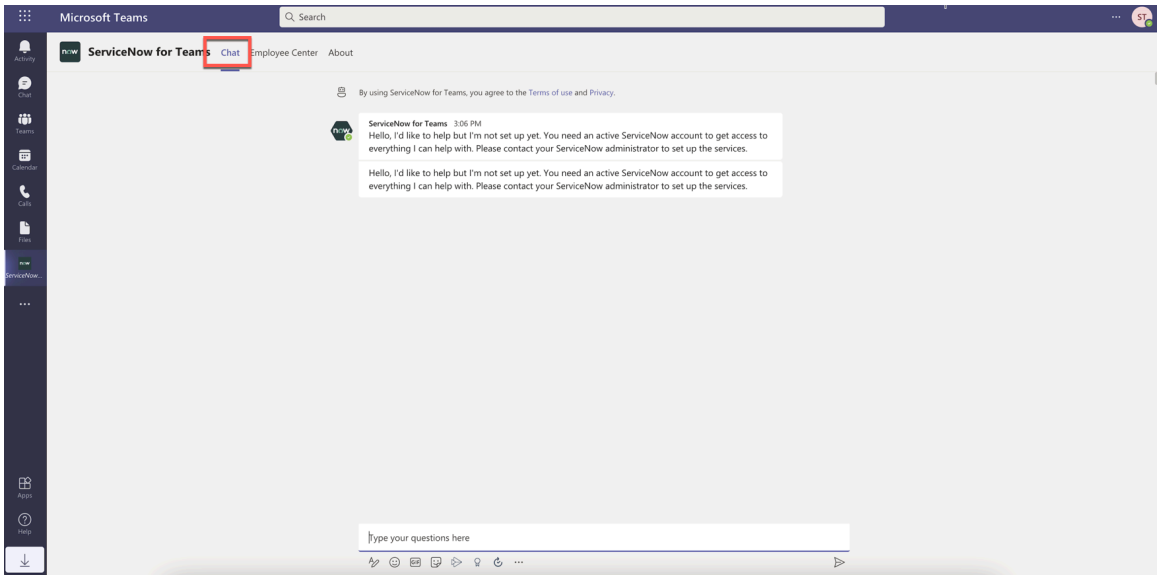


O aplicativo ServiceNow for Teams aparece no Microsoft Teams.

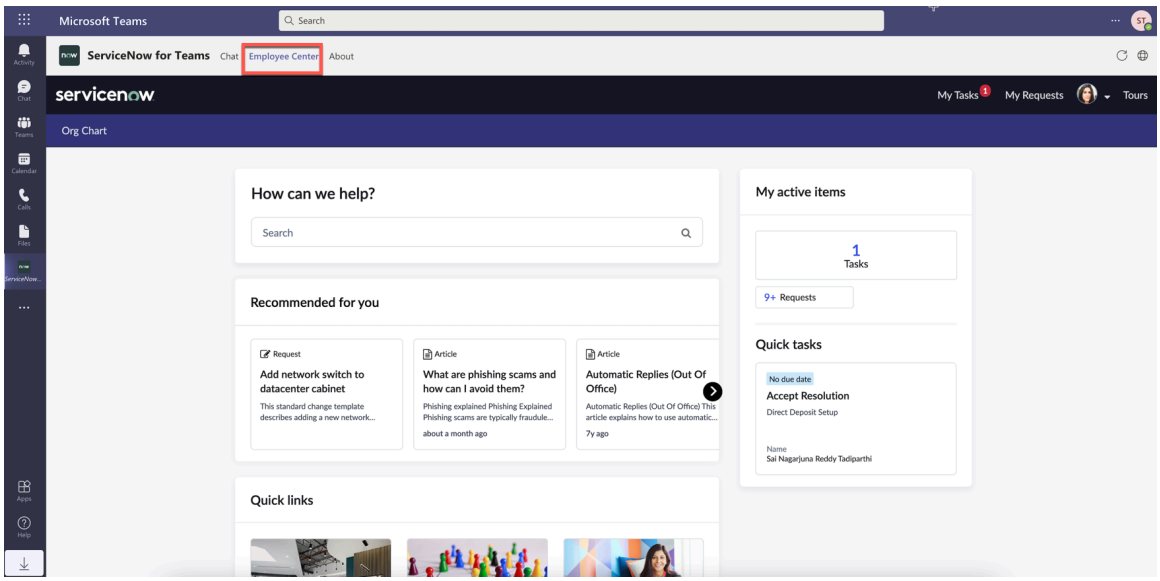
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

◦ **Bate-papo**: inicie sua conversa com o Virtual Agent para obter ajuda.



◦ **Central do funcionário**: clique na guia **Central do funcionário** para exibir as atualizações da organização e o status de suas tarefas e solicitações.



Nota: Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Ao atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para tornar as mudanças efetivas.

Atualizar o ID do app na instância ServiceNow

Atualize o ServiceNow para a ID do aplicativo Teams na central de administração Microsoft Teams em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

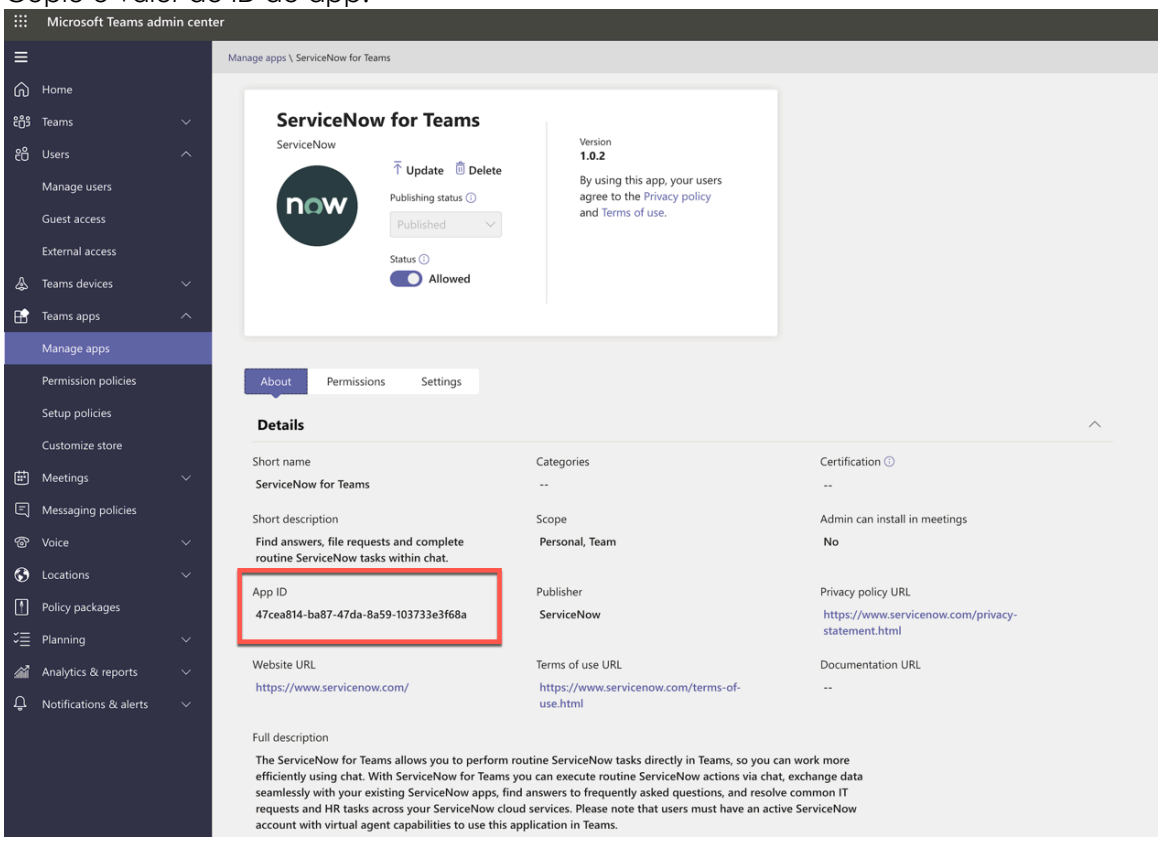
Função necessária: administrador

Tradução automática

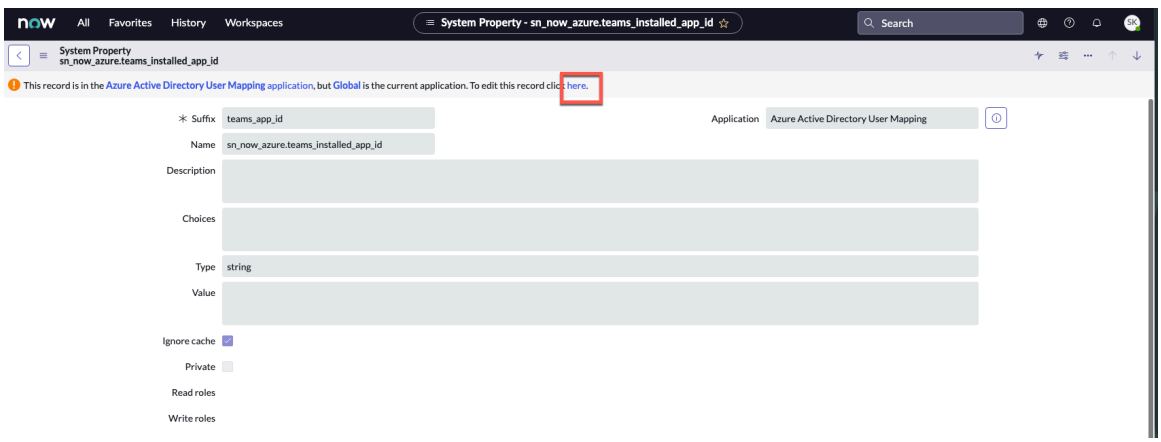
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na central de administração Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
3. Selecione o aplicativo **ServiceNow for Teams**.
4. Copie o valor do ID do app.



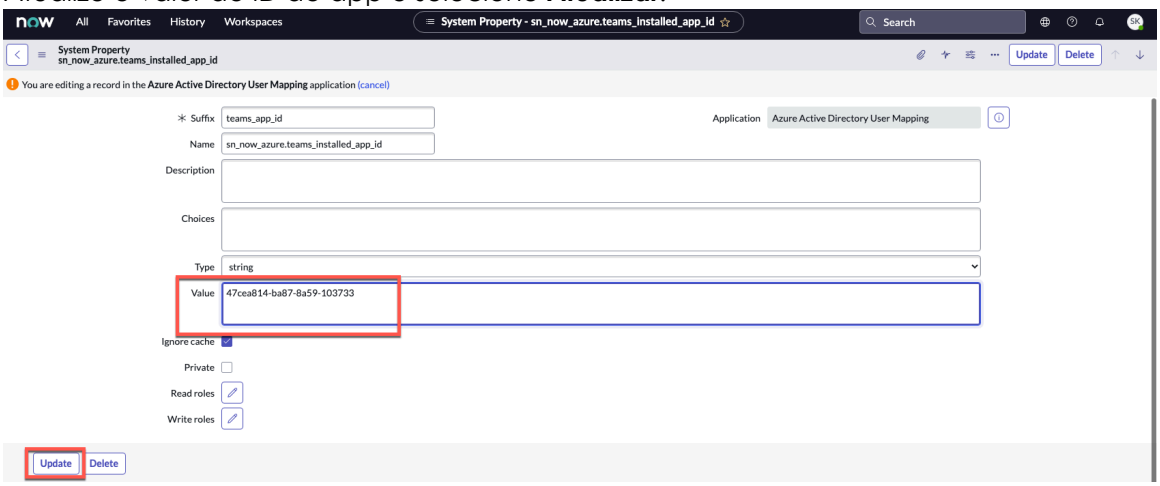
5. Em sua instância ServiceNow, pesquise `sys_properties.list`.
6. Selecione a propriedade `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Atualize o valor do ID do app e selecione **Atualizar**.



Desabilitar o Now Virtual Agent

Desabilite o app Now Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar ServiceNow para Microsoft Teams com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota: Seus funcionários não verão ou usarão o app Now Virtual Agent.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- Agora Virtual Agent

  Este app exibe o Virtual Agent dentro de Microsoft Teams, está disponível no app Microsoft Teams desde 2019.

- ServiceNow para Microsoft Teams

  ServiceNow para Microsoft Teams é um novo app que oferece uma experiência mais ampla do funcionário, incluindo e expandindo além de Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário**e a capacidade de os agentes entrarem em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto .

Como o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os apps, o bloqueio do app Now Virtual Agent também faz com que o mesmo ID de bot seja bloqueado para o app ServiceNow para Microsoft Teams, tornando o Virtual Agent inutilizável no app ServiceNow] para Microsoft Teams. Para contornar esse problema, é necessário garantir que o app Now Virtual Agent esteja na lista de apps permitidos.

Você deve primeiro bloquear o app Now Virtual Agent, para que ele pare de aparecer para os funcionários e, em seguida, adicionar o app à lista de permitidos. Após essa configuração, seus funcionários não verão nem usarão o app Now Virtual Agent, mas poderão usar Virtual Agent no app ServiceNow para Microsoft Teams.

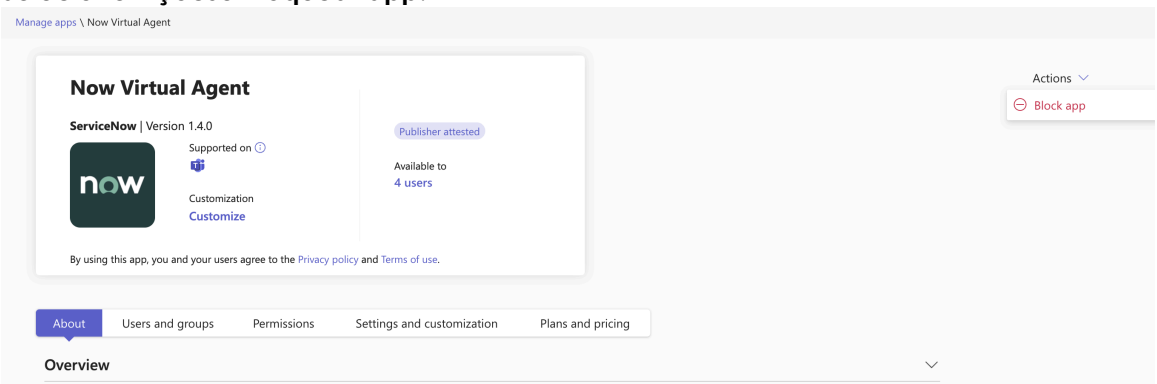
Nota: Pode levar até 24 horas para que as mudanças sejam propagadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal do administrador Microsoft Teams do .
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
3. No campo de pesquisa, insira `Now Virtual Agent`.
4. Selecione o aplicativo **Now Virtual Agent**.
5. Selecione **Ações**e **Bloquear app**.



Traduzir o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Como ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app pré-publicado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em uma única instância ServiceNow® para Microsoft Teams.

O compartilhamento de convidado está habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar pessoas para equipes e sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento de TI.

Os convidados podem realizar as seguintes ações:

- Inicie um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Para obter informações sobre como configurar o acesso de usuários convidados, consulte Acesso de convidados no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às seguintes tabelas nas aplicações Gestão de serviços de TI de integração com Microsoft Teams e Prestação de serviços de RH de integração com Microsoft Teams :

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador do sistema ServiceNow pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado ao definir ServiceNow® para Microsoft Teams configurações para um app pré-publicado.

Antes de Iniciar

Em um cenário de upgrade para um app pré-publicado, após o processo de upgrade, você deve reautorizar as aplicações de bate-papo baseado em solicitação, SSO e notificações de atividade. A reautorização permite que sua instância ServiceNow faça chamadas de API para Microsoft Azure. Como resultado, ServiceNow para o fluxo de trabalho da aplicação Microsoft Teams está habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API está garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões aos Microsoft Azure apps necessários.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conectar a instância ServiceNow ao seu aplicativo pré-publicado Microsoft Teams preenche automaticamente os campos ID do locatário, nome completo do locatário e origem no formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams. Se você quiser conceder acesso de usuário convidado, habilite o acesso de convidado no formulário Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams

Campo	Descrição
ID de locatário	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. O ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal Microsoft Azure atualiza os detalhes na instância ServiceNow.
Nome completo do locatário	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com.
Ativar acesso de convidado	Opção para habilitar o token de credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário. Se você não marcar esta caixa de seleção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um bate-papo Microsoft Teams. **Nota:** Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure.
Domínios de convidado permitidos	Os domínios de usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo. Listar vários nomes de domínios convidados como valores separados por vírgula.
Fornecer	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. Este campo está associado ao módulo Conexões de locatário.

3. Selecione **Enviar**.

Resultados
Os convidados que pertencem aos domínios de convidado selecionados agora podem iniciar ou importar bate-papos.

Tradução automática

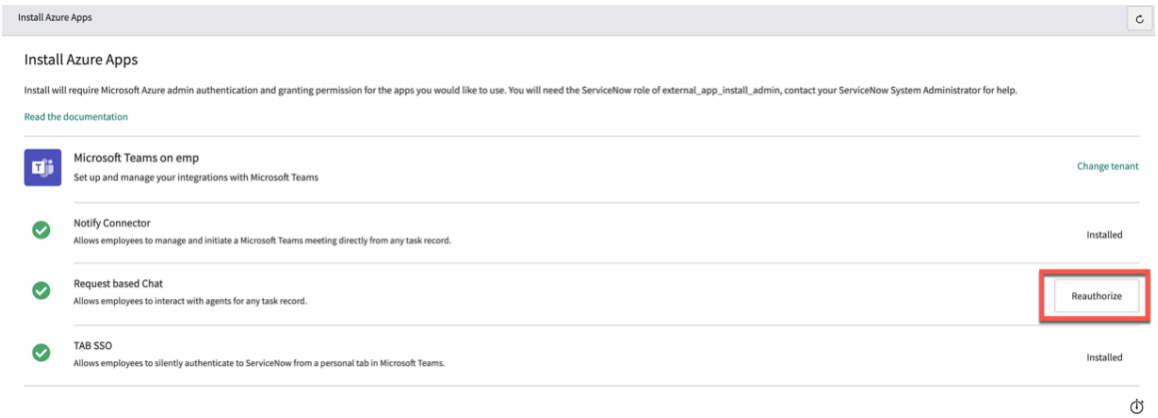
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários em *Microsoft Teams* antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando eles iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Ao atualizar a aplicação, você deve reautorizar o **bate-papo baseado em solicitação** na página **Instalar aplicações do Azure**. Para obter mais informações sobre como instalar os aplicativos do Azure, consulte Conceder permissões aos Microsoft Azure apps necessários.



O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal de bate-papo de início para o primeiro uso quando você faz upgrade para as aplicações *Gestão de serviços de TI* integração com *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Serviços de colaboração v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams* é mapeado para a instância da ServiceNow conforme representado na tabela.

Mapeamento de status do usuário

Status do usuário no Microsoft Teams	Status mostrado no modal Iniciar bate-papo
'Disponível', 'AvailableIdle'	disponível
'Ocupado', 'OcupadoIdle', 'Não Perturbe'	ocupado
'Off-line', 'PresenceUnknown'	offline
'Ausente', 'BeRightBack'	ausente

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos. Isso significa que se um usuário estiver "on-line" em *Microsoft Teams*, o modal Iniciar bate-papo exibirá o status do usuário como "on-line" por até 180 segundos. Se o status do usuário for modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar em cache o status do usuário é configurável por uma propriedade do sistema `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration`. Você pode modificar o intervalo de tempo para manter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário

Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para reter o status de presença do usuário *Microsoft Teams*.

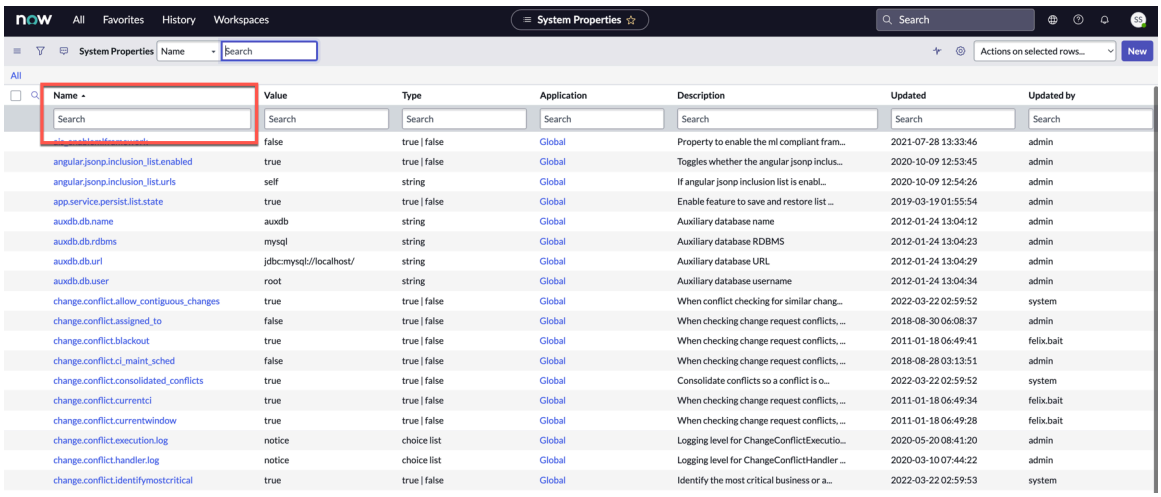
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

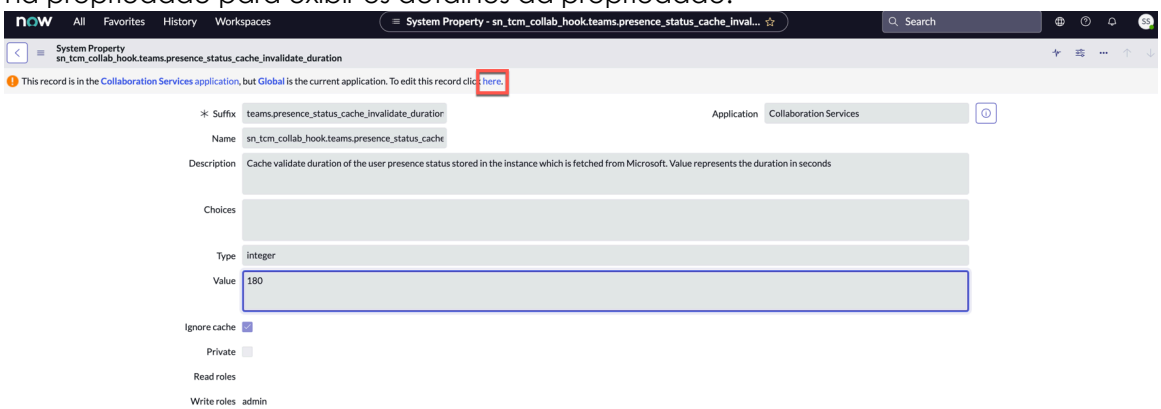
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` e pressione **Enter**.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.



2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.



3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para reter o status de presença do usuário no campo **Valor**.
5. Clique em **Atualizar**.

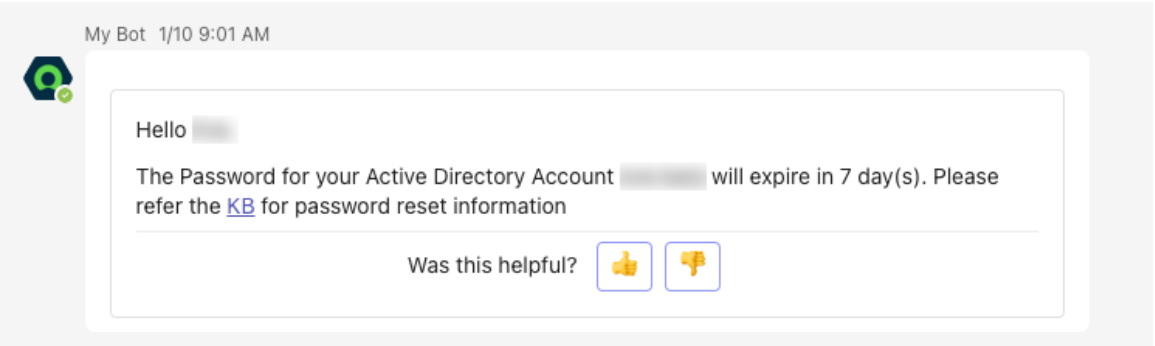
Envio de notificações para funcionários usando Microsoft Teams

Integre Microsoft Teams ao Central do funcionário para permitir que os gerentes de conteúdo enviem notificações aos funcionários por meio de Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie mensagens em Microsoft Teams para orientar a ação do funcionário, como ler um artigo, assistir a um vídeo ou executar uma tarefa.



O Central do funcionário contém dois recursos que os gerentes de conteúdo podem usar para enviar comunicações aos funcionários:

Como criar comunicações do funcionário

Publicação de conteúdo fornece um fluxo de trabalho para criar e publicar comunicações de funcionários.

Experiências de conteúdo

Experiências de conteúdo fornece uma configuração de publicação robusta que controla a disponibilidade, a duração e o público do conteúdo.

Integração do Microsoft Teams com o Central do funcionário

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

Configuração de uma notificação Microsoft Teams

1. Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams
2. (Opcional) Traduzir o conteúdo da notificação
3. Publicar o conteúdo:
   - Uso **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento** para disponibilizar o conteúdo para os funcionários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação
   - Para incluir o conteúdo em uma campanha multicanal e com vários estágios, use **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**: Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

Enviar notificações automáticas de campanha no Microsoft Teams

Envie notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhorar a colaboração e a comunicação eficiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Após o processo de upgrade de uma configuração de app pré-publicada, você deve autorizar novamente a aplicação SSO e notificações de atividade para habilitar sua instância ServiceNow para fazer chamadas de API para Microsoft Azure. ServiceNow para Microsoft Teams fluxo de trabalho da aplicação é habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API é garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões aos Microsoft Azure apps necessários.

Deve existir um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *Microsoft Teams*.

Se a versão Central do funcionário configurada for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão na aplicação *Microsoft Teams*. Se a versão Central do funcionário for anterior à v.24, você deverá atualizar o valor do portal na propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` para `esc`. Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes na seção **Informações genéricas**.
   Selecione **Enviar** e, em seguida, **Avançar**.
4. Preencha os detalhes na seção **Configurar Virtual Agent** e selecione **Avançar**.
5. Na seção **Configurar guia**, verifique se **Habilitar feed de atividades** está selecionado e selecione **Avançar**.

   Nota: Se você estiver modificando um arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes na seção **Pronto** e selecione **Baixar manifesto**.
   O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.
7. Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Criar uma campanha Microsoft Teams com a publicação de conteúdo

Crie e distribua as Microsoft Teams campanhas usando a publicação de conteúdo direto se você tiver a função de administrador.

Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente aos seus funcionários por meio de campanhas em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Instale os plug-ins necessários:
  - Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Criar um vídeo, URL ou link de tarefa pendente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.

Origem do registro	Ação
Registro de conteúdo existente	Selecione o registro de conteúdo na lista.
Novo conteúdo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Notificação** na coluna **Selecionar a plataforma**. **c.** Selecione **Microsoft Teams**. **d.** Selecione **Continuar**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possam ser idênticos. O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado com a frase "publicou uma nova campanha".
Assunto	Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Descrição	Breve descrição da notificação.
Central do funcionário URL	O Central do funcionário URL para o qual a notificação direciona o usuário.
Tipo de conteúdo	Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams.
Ativo	Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível.

4. Salve as configurações e retorne à lista Conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar**.
- Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação

Programe a publicação de notificações em Microsoft Teams canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo**.
4. No formulário Conteúdo da programação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Programar conteúdo para programar a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Descrição
Conteúdo	Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários.
Título	Nome do registro de conteúdo da programação. Este campo é definido automaticamente com o nome do conteúdo selecionado no campo **Conteúdo**.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Adicionar usuários	Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. A seleção desta opção limpa os valores no campo **Público**.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Descrição
Aprovadores	Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente. **Nota:** Este campo pode conter somente usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver].
Quando processar	Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado.
Status do conteúdo	O status do seu conteúdo de tarefas pendentes. • Pendente: os trabalhos agendados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo. • Programado: o conteúdo está programado e enfileirado para ser processado. • Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado na propriedade *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo.
Concluído em	A data e a hora em que a Publicação de conteúdo: criar trabalho agendado de tarefas pendentes foi concluída.

Suporte de tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido em sua instância ServiceNow. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, a aplicação Microsoft Teams entregará conteúdo de campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e como instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativação de um idioma .

Para obter mais informações sobre configurações de idioma para uma instância, consulte Definir idioma padrão para uma instância e Idioma específico do usuário .

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Criar uma campanha Microsoft Teams com a publicação de conteúdo e Criar Microsoft Teams campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos agendados .

Nota: Os rótulos de campo **Título**, **Assunto**e **Descrição** no formulário Conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

Criar Microsoft Teams campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo

Se você tiver a função de administrador, poderá criar campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo para distribuir conteúdo para os funcionários.

Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Criação de campanhas.

Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo de notificação em um pacote ou fase para uma campanha Microsoft Teams usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Campanha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo.
4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.
   Clicar em **Enviar** retorna você para a lista de campanhas.

O que Fazer Depois

Clique em **Avançar** ou na guia **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo

Formulário de campanha para criar Microsoft Teams conteúdo de notificação usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. • Rascunho: a campanha está em processo de criação. Quando o conteúdo e os pacotes são anexados à campanha, o botão **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
	• Publicado: ativa todo o conteúdo de um público. • Edição: a campanha está sendo editada.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo.
Aprovadores	Usuário responsável pela aprovação da campanha.
Hora de início	Data e hora em que a campanha deve ser iniciada.
Hora de término	Data e hora em que a campanha deve terminar.
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* será executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado. Opção para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* seja executado. Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados.
Frequência de reavaliação	Frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* com base no valor inserido aqui. Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** estiver marcada. Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de campanha** na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.

Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Criação de campanhas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Campanha	Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanhas.
Tipo de gatilho	Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha
Início do gatilho de deslocamento	Permite que você avance ou retroceda a data de término a partir do valor no campo **Tipo de gatilho**.
Especificar término	Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um fim específico.
Descrição	Breve descrição do pacote de campanha.

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Descrição do registro de conteúdo.
Pacote da campanha	O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo.
Título	Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Descrição	Breve descrição sobre o pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar**.

Resultados

A campanha é entregue aos funcionários de acordo com a linha do tempo do trabalho programado.

Configuração para integração de apps pré-publicados com o Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app pré-publicado.

Integre o app pré-publicado do conector do Notify ao Microsoft Teams

Configure o conector do Notify para Microsoft Teams usando o aplicativo pré-publicado. Você pode usar os aplicativos do Microsoft Azure em vez de criar um aplicativo separado do Microsoft Azure para a integração.

Conectar a instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams

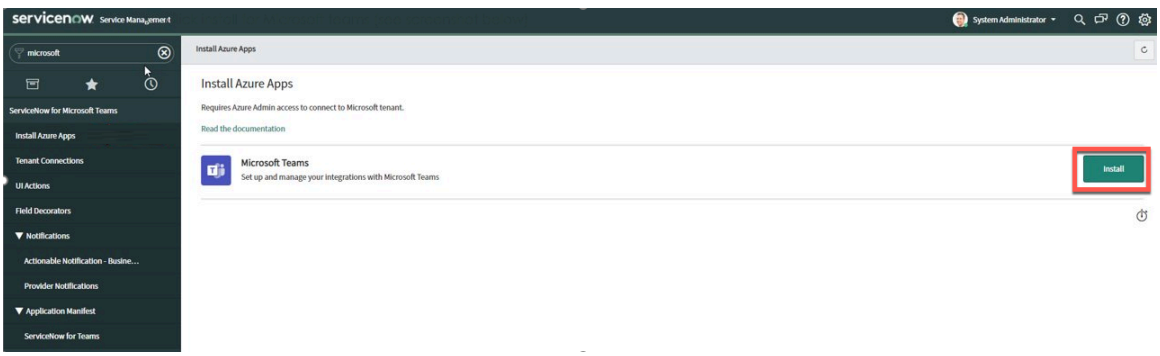
Conecte sua instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams para permitir que os usuários criem suas solicitações no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Procedimento

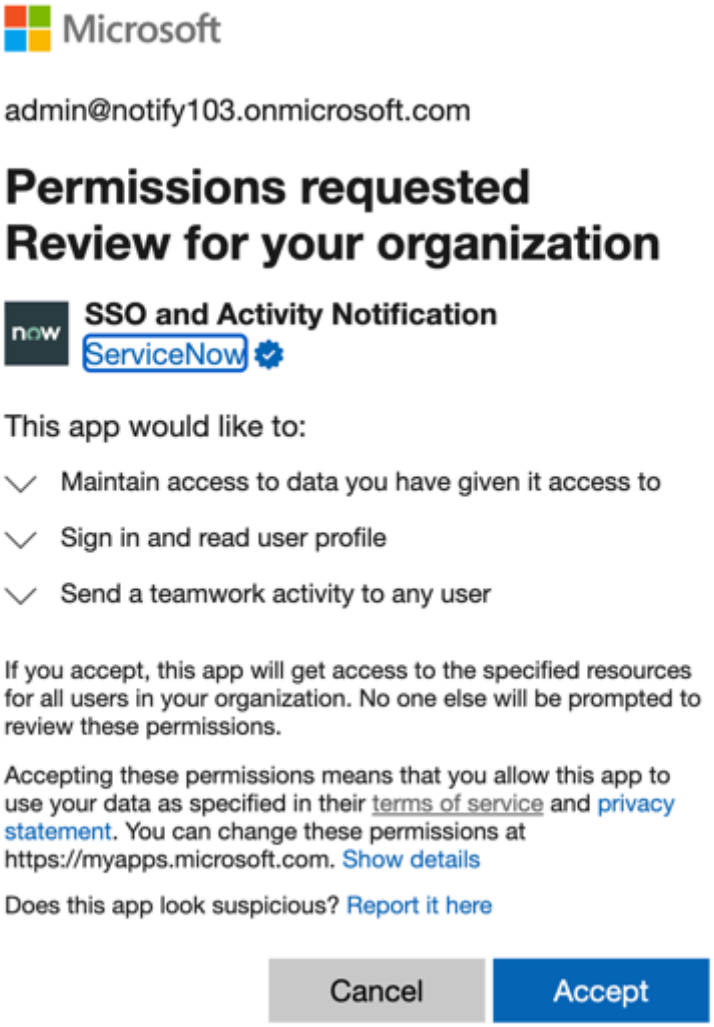
1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.
2. Clique em **Conectar** para instalar o Microsoft Teams em sua instância.



3. Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento a todos os usuários e clique no botão **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O SSO e a notificação de atividade são um dos aplicativos para verificar os usuários e conectar o locatário da Microsoft à instância da ServiceNow. Forneça os detalhes do locatário da Microsoft desejado para se conectar à instância da ServiceNow.

Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento para todos os usuários.

Nota: Todos os usuários também devem aceitar as permissões. Não aceitar as permissões resultará em não poder usar as integrações da ServiceNow com o Microsoft Teams.

Autorizar apps pré-publicados do Azure a conceder as permissões necessárias

Autorize os aplicativos pré-publicados para permitir que a ServiceNow faça chamadas de API para a Microsoft para habilitar cada um dos fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow for Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Tradução automática

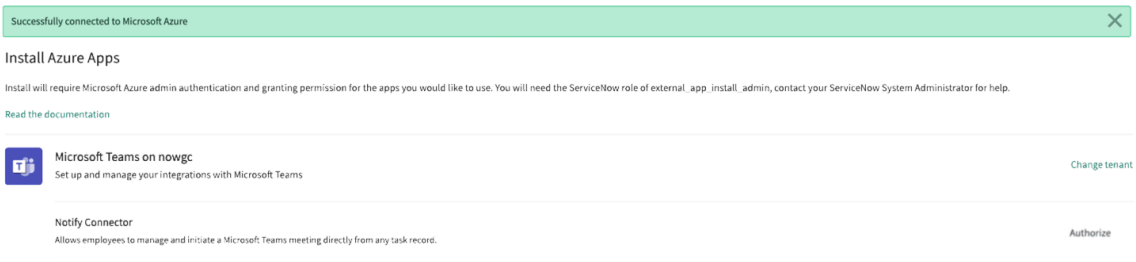
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conectar sua instância da ServiceNow ao locatário do M365 e para autorizar apps, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador de aplicações no M365. O administrador de aplicações é uma função orientada pela Microsoft. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções internas do Azure AD .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.

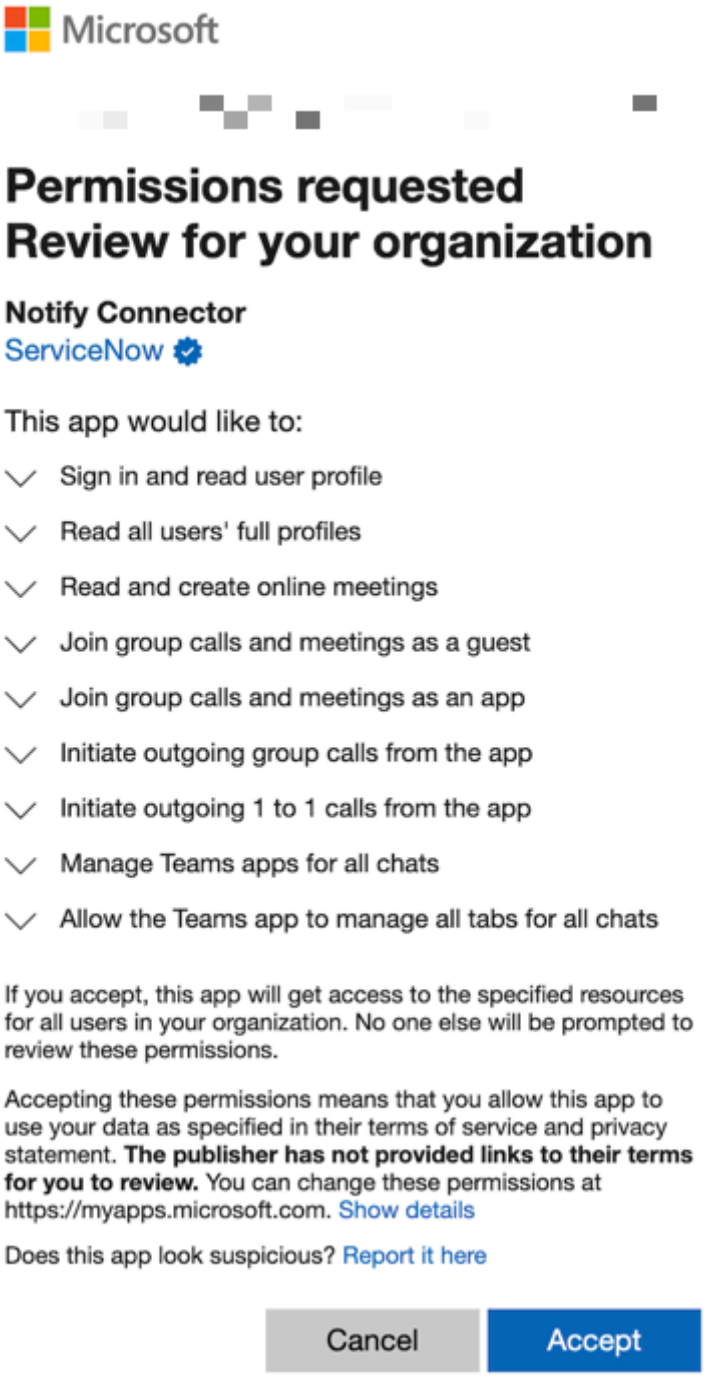


2. Clique em **Autorizar** para o conector do Notify.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

> **Nota:** Permissões adicionais, como "Gerenciar apps do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o app Teams gerencie todas as guias de todos os bate-papos", são necessárias para criar um app de extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave a partir do principal workbench de incidentes no Microsoft Teams.

Tradução automática

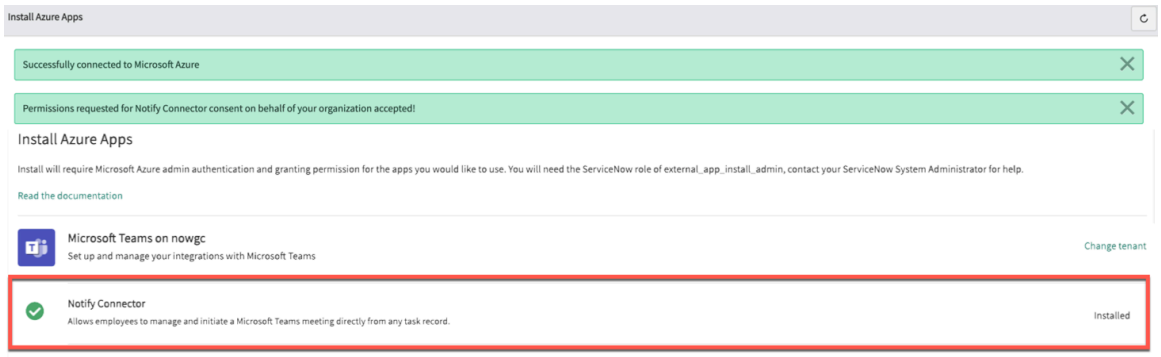
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a autorização bem-sucedida, o app é mostrado como **Instalado**.



Criar um usuário de serviço para fazer chamadas Microsoft Teams

Configure o conector do Notify para Microsoft Teams em seu ambiente criando um usuário de serviço para ter uma experiência de chamada em conferência contínua em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você deve criar uma função de usuário de serviço, que poderá iniciar reuniões online em nome dos usuários.

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário de serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Novo usuário

Campo	Descrição
Nome de usuário	Opção para fornecer o nome de usuário para o usuário.
Nome	Opção para fornecer o nome do usuário.

   d. Selecione **Criar**.
   e. Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

Nota: Certifique-se de que o usuário do serviço tenha a licença/assinatura necessária e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência de Microsoft Teams.

3. Execute o comando PowerShell no Terminal no macOS ou no prompt de comando no SO Windows.

Tradução automática

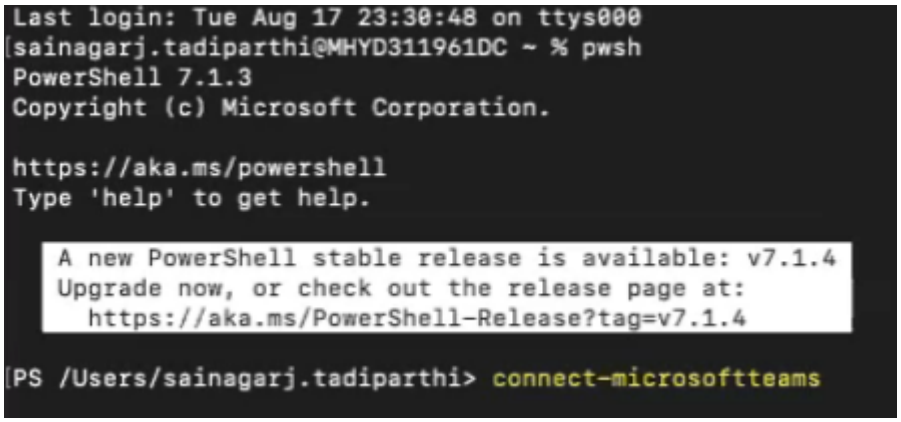
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Digite o comando `pwsh` e pressione **Enter**.

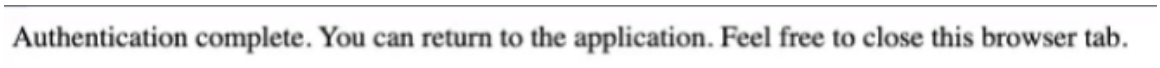
b. Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.

c. Execute o seguinte comando no PowerShell.

```
connect-microsoftteams
```



Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação será exibida no navegador.



O PowerShell também exibirá os detalhes do locatário.



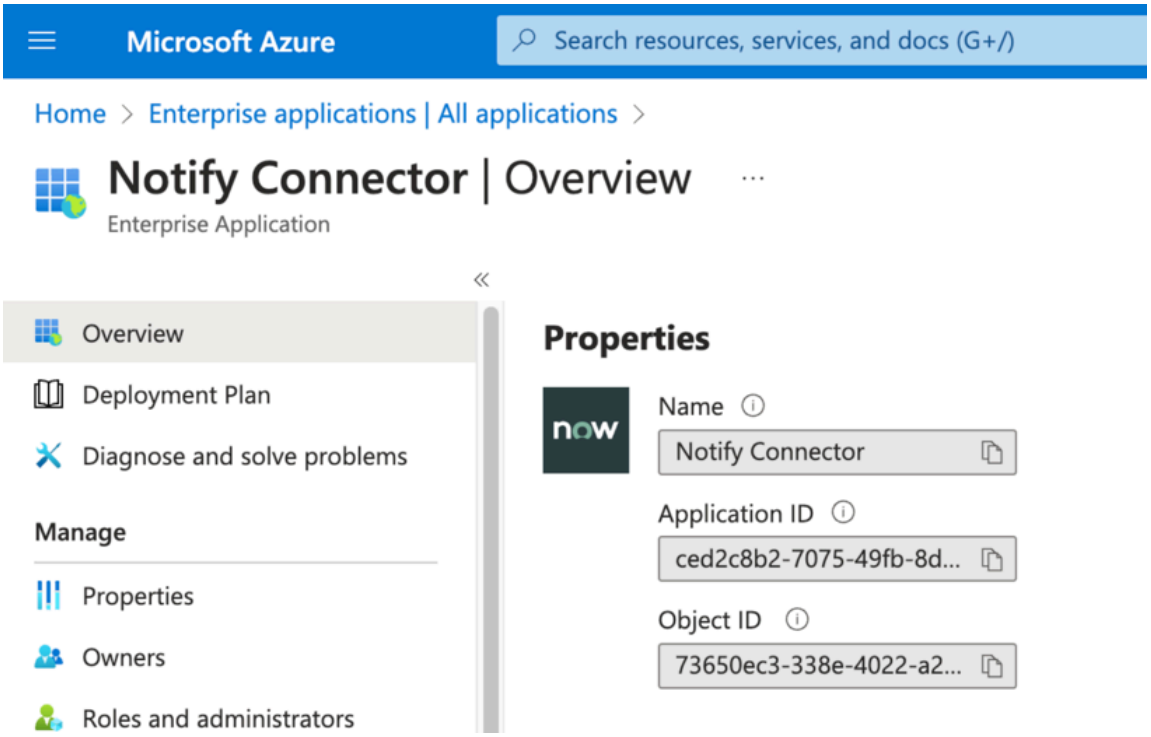
4. Execute a Política de acesso à aplicação no PowerShell.
Para obter mais informações sobre a política de acesso a aplicações, consulte Configuração do acesso de aplicações a reuniões online .

Execute o seguinte comando no PowerShell.

Use o ID do aplicativo `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` para conceder permissão ao aplicativo do conector do Notify. Você pode encontrar a ID da aplicação no portal do Microsoft Azure no caminho: **Página Inicial** > **Aplicações corporativas** > **Todas as aplicações**. Selecione o app criado para o conector do Notify para Microsoft Teams.

Tradução automática

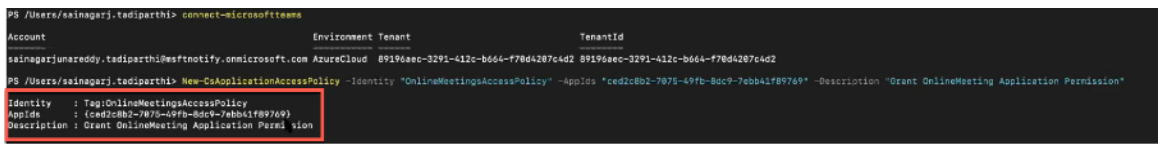
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




```
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be
 anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application
 ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy
 -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds
 "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant
 OnlineMeeting Application Permission"
```



Ao conceder as permissões com sucesso, os detalhes são exibidos no PowerShell.



5. Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

a. Acesse o portal do Microsoft Azure .

b. Navegar até **Página Inicial** > **Usuários**.

c. Selecione o usuário criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

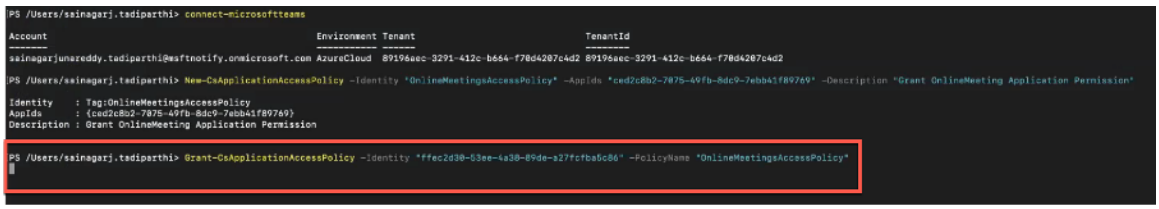
d. Copie o **ID do objeto** do usuário para o bloco de notas.

e. Execute o comando de política do usuário no PowerShell com o PolicyName igual ao criado na etapa anterior.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName
 "<PolicyName>"
```

Você deve fornecer sua ID de usuário no campo **UserAzureID** e executar o comando no PowerShell.

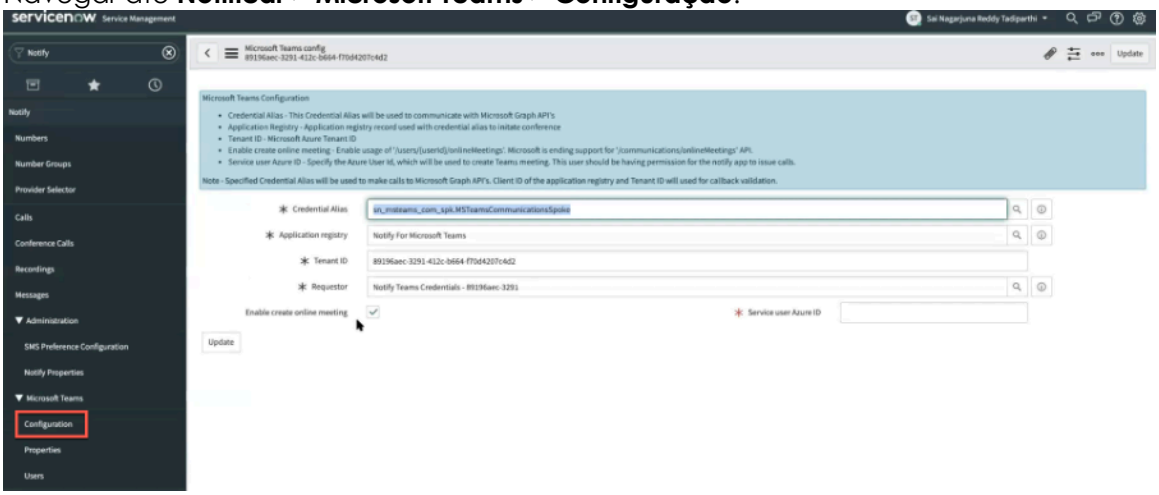
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity
 "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4" -PolicyName "
 OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Configure Microsoft Teams.

a. Abra sua instância da ServiceNow.

b. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.



c. Cole a **ID do objeto** do usuário no campo **ID do Azure do usuário do serviço**.

Se você tiver realizado um upgrade para o conector do Notify para Microsoft Teams, deverá habilitar manualmente a **opção Habilitar criação de reunião online**. Você pode atualizar o valor no campo ID do Azure do usuário do serviço.

d. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar o app pré-publicado Extensões de reunião ao Microsoft Teams

Configure as Extensões de reunião do Microsoft Teams usando o app pré-publicado.

O conector do Notify para Microsoft Teams é o pré-requisito para o funcionamento do aplicativo Meeting Extensions. Portanto, certifique-se de ter concluído a configuração de integração relacionada ao conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integre o app pré-publicado do conector do Notify ao Microsoft Teams.

Autorizar aplicações pré-publicadas do SSO e de notificação de atividade do Azure para conceder as permissões necessárias

Autorize os aplicativos SSO e Notificação de atividade pré-publicados para permitir que ServiceNow® faça chamadas de API de uma guia pessoal em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conectar sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft 365 e para autorizar apps, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador de aplicações em Microsoft 365. O administrador de aplicações é uma função orientada por Microsoft. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções internas do Azure AD .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Instalar apps do Azure**.
2. Selecione **Autorizar** para SSO e notificação de atividade.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

> **Nota:** Permissões adicionais, como "Gerenciar apps do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o app Teams gerencie todas as guias de todos os bate-papos", são necessárias para criar um app de extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave a partir do principal workbench de incidentes em Microsoft Teams.

Após a autorização bem-sucedida, o status do app é exibido como Instalado.

Baixar arquivo de manifesto

Baixe o arquivo de manifesto do conector do Notify para Microsoft Teams da sua instância.

Antes de Iniciar

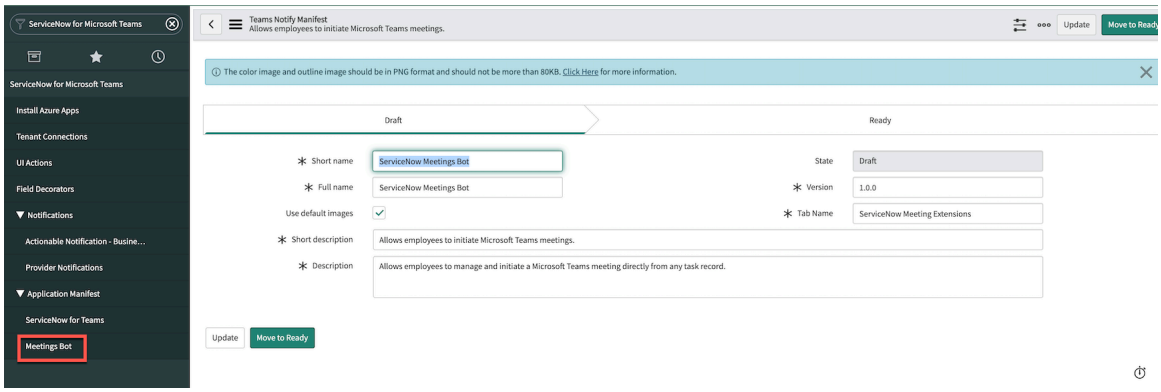
Função necessária: external_app_install_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **Bot de reuniões**.



   Depois de instalar o aplicativo pré-publicado ServiceNow for Teams, as entradas de ID do cliente e ID do aplicativo não serão exibidas na tela do manifesto.

2. No formulário, preencha os campos.

Manifesto do conector do Notify para Microsoft Teams

Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do bot de reuniões.
Estado	Estado do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do bot de reuniões.
Versão	Versão do bot de reuniões.
Usar imagens padrão	Opção para usar imagens padrão para o bot de reuniões. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones do esquema do manifesto . Você pode carregar uma imagem para as opções **Imagem colorida** e **Imagem de contorno**.
Descrição resumida	Descrição resumida do arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada do arquivo de manifesto.

3. Selecione **Mover para Pronto**.
4. Selecione **Baixar manifesto**.

   O arquivo de manifesto foi baixado no seu sistema.

Como configurar o conector do Notify para o app Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto no cliente Microsoft Teams ou na Central de administração para usar o conector do Notify para o app Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.

- Configurar o conector do Notify para o app Microsoft Teams em Microsoft Teams
- Configurar o conector do Notify para o app Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configurar o conector do Notify para o app Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto no cliente Microsoft Teams para usar o conector Notify para a aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: external_app_install_admin, admin

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerenciar seus apps** > **Carregar um app**.
3. Carregue o arquivo de manifesto no cliente do Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.
   - Selecione **Carregar um app no catálogo de apps da sua organização** se você for um administrador.
   - Selecione **Enviar um app para sua organização** se você não for um administrador e para que um administrador do Microsoft Teams aprove.
     a. Pesquise, selecione e abra o arquivo de manifesto do app baixado. Uma confirmação do envio da solicitação ao seu administrador será exibida.
     b. Faça login no portal do administrador do Microsoft Teams como administrador do Microsoft Teams.
     c. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
     d. Pesquise o app por nome e selecione para abrir. O status padrão do app é Bloqueado.
     e. Selecione **Publicar** e **Publicar** na caixa de diálogo Publicar seu app personalizado? página pop-up. O status do app é alterado para Permitido.

   Pode levar algum tempo para que o app carregado apareça na central de administração do Microsoft Teams.

Resultados
O cartão **do Bot de reuniões da ServiceNow** aparece no Microsoft Teams.

Configurar o conector do Notify para o app Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto na central de administração Microsoft Teams para usar o conector do Notify para a aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: external_app_install_admin, admin

Procedimento

1. Faça login no portal do administrador do Microsoft Teams .
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.
3. Pesquise, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o arquivo de manifesto que você baixou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O cartão **do Bot de reuniões da ServiceNow** aparece no Microsoft Teams.

Mapear ID do app Extensões de reunião da ServiceNow na ServiceNow

Mapeie a ID do app Extensões de reunião da ServiceNow na sua instância da ServiceNow para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Procedimento
1. Copie o ID do app de Extensões de reunião.
   a. Faça login no portal do administrador do Microsoft Teams .
   b. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
   c. Pesquise e selecione **Bot de reunião da ServiceNow**.
   d. Selecione **Bot de reunião da ServiceNow**.
   e. Copie o ID da aplicação em um bloco de notas.

      Nota: Certifique-se de copiar o valor do **ID do app** e não o **ID do app externo**.

      Este **ID de app** deve ser atualizado em Propriedades do sistema na instância da ServiceNow.

2. Cole o ID do app de Extensões de reunião.
   a. Faça login na instância da ServiceNow.
   b. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.
   c. Atualize o campo **ID da aplicação do aplicativo de extensibilidade de reunião do Teams** com a ID da aplicação acima.
   d. Clique em **Salvar**.

      Nota: Faça login no portal do Microsoft Teams , em **Aplicações**, pesquise e abra o app **Bot de reuniões da ServiceNow** pelo menos uma vez para que o app Extensões de reunião funcione.

   O app Extensões de reunião está configurado.

O que Fazer Depois
Depois de concluir a integração das Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Configuração para integração de apps autoconfigurados com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar ServiceNow para Microsoft Teams integrações usando o app autoconfigurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A configuração a seguir é para apps autoconfigurados. Você deve registrar e publicar seus aplicativos do Azure para configurar a experiência do funcionário. Para obter mais informações, consulte Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

Configuração para integração de apps autoconfigurados com o Microsoft Teams para experiência do funcionário

Configure apps autoconfigurados para integração com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams

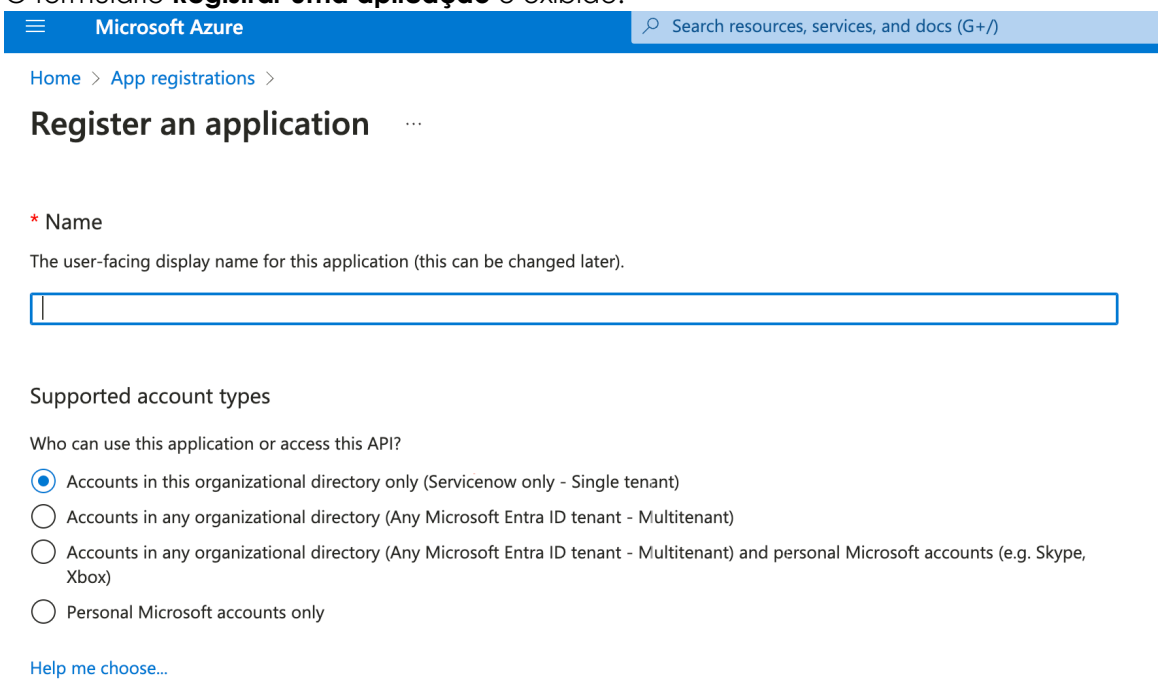
Crie uma aplicação do Microsoft Azure no portal do Microsoft Azure para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas de bate-papo e atribuam permissões aos usuários para exibir o painel da Central do funcionário na aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Microsoft Entra ID** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Selecione **Novo registro**.
   O formulário **Registrar uma aplicação** é exibido.



4. Insira o nome da sua aplicação, por exemplo: `ServiceNow Auth app`, na página Registrar uma aplicação.
5. Selecione **Contas somente neste diretório organizacional (somente ServiceNow - locatário único)**.
   Para obter mais informações sobre por que essa opção foi selecionada, consulte Tipos de identidade e conta para aplicações de um e vários locatários .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

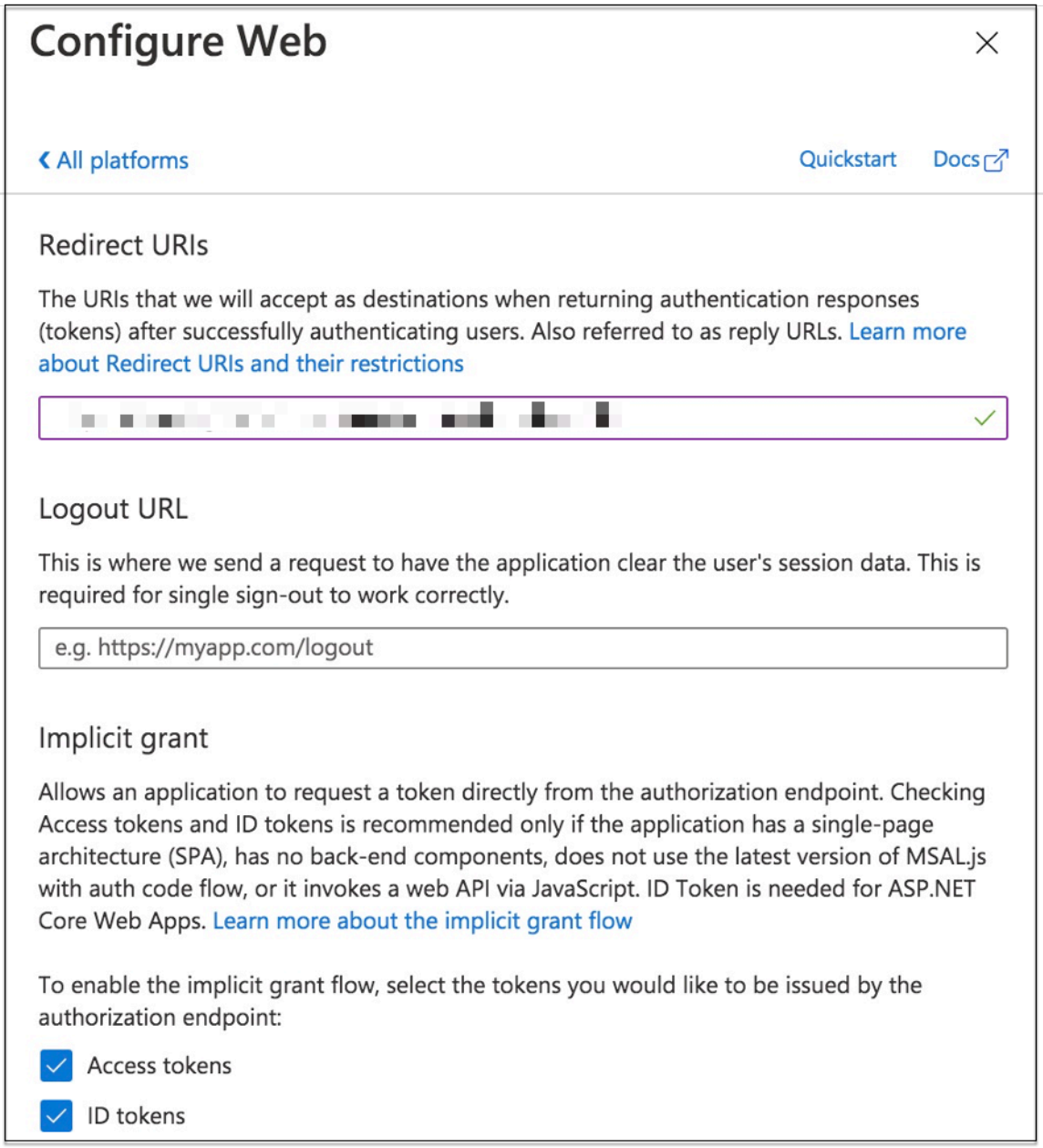
6. Selecione **Registrar**.
   Um novo app Microsoft Azure está registrado.
7. Navegar até **Gerenciar** > **Aplicações web** > **Autenticação**.
8. Selecionar **Adicionar uma plataforma** > **Web**.
9. No formulário **Configurar Web**, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecionar URIs	Forneça o URI de redirecionamento. O URI de redirecionamento deve estar no seguinte formato: `https://<instance-url> / sn_now_teams_ms_login.do` onde<instance-url> é o URL da instância da ServiceNow.
Concessão implícita	Selecione **Tokens de acesso** e **tokens de ID**.

Tradução automática

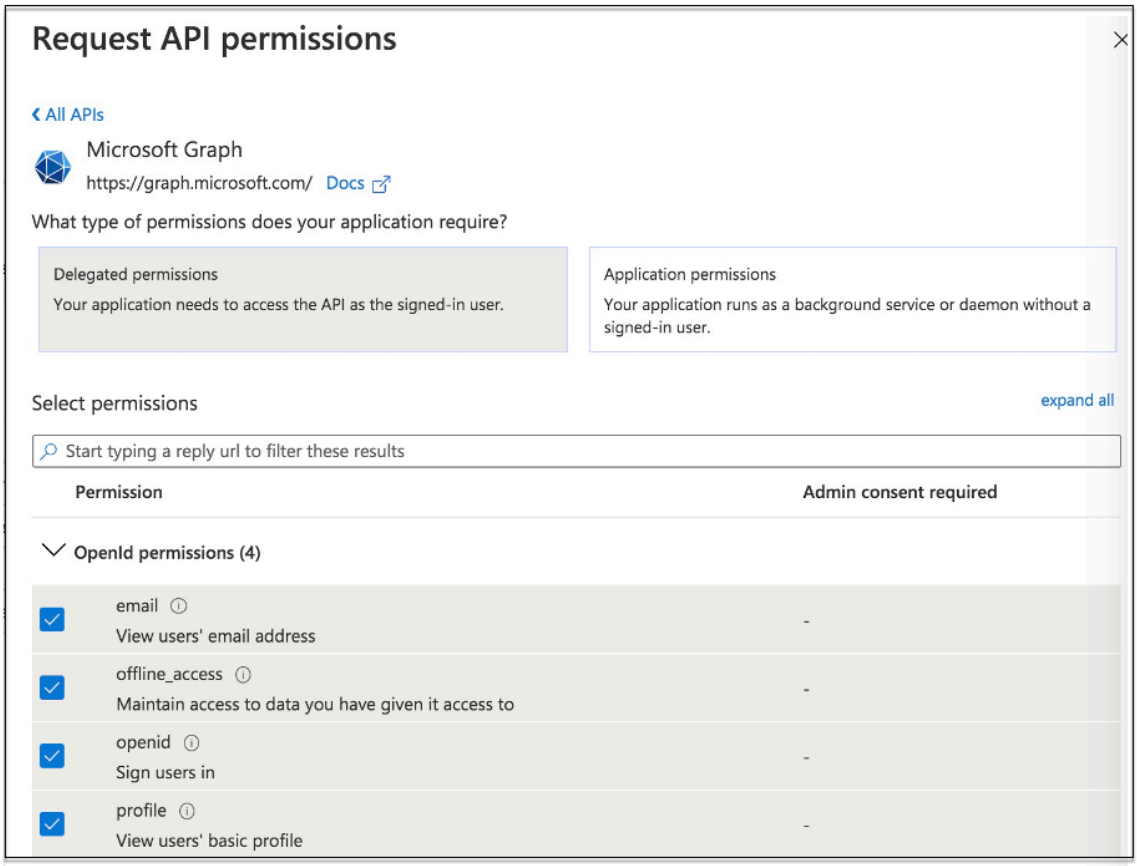
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

10. Selecione **Configurar**.
11. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
12. Selecione **Permissões delegadas**.
13. Selecione o acordeão **de permissões OpenID** e marque as caixas de seleção **de e-mail**, **offline_access**, **openid**e **perfil**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



14. Selecione **Adicionar permissões**.
15. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento de administrador para {locatário}**.
16. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
17. Navegar até **Gerenciar** > **Expor uma API**.
18. Selecione **Definir em relação ao URI do ID da aplicação**e insira o URI da aplicação no formato: `api://`<instance> .<domain_name> .com/<client_id> .

    Nota: O ID do cliente é o ID da aplicação do portal Microsoft Azure.

19. Selecione **Save** (Salvar).
20. Selecione **Adicionar um escopo**.
    No formulário **Adicionar um escopo**, preencha os campos a seguir.

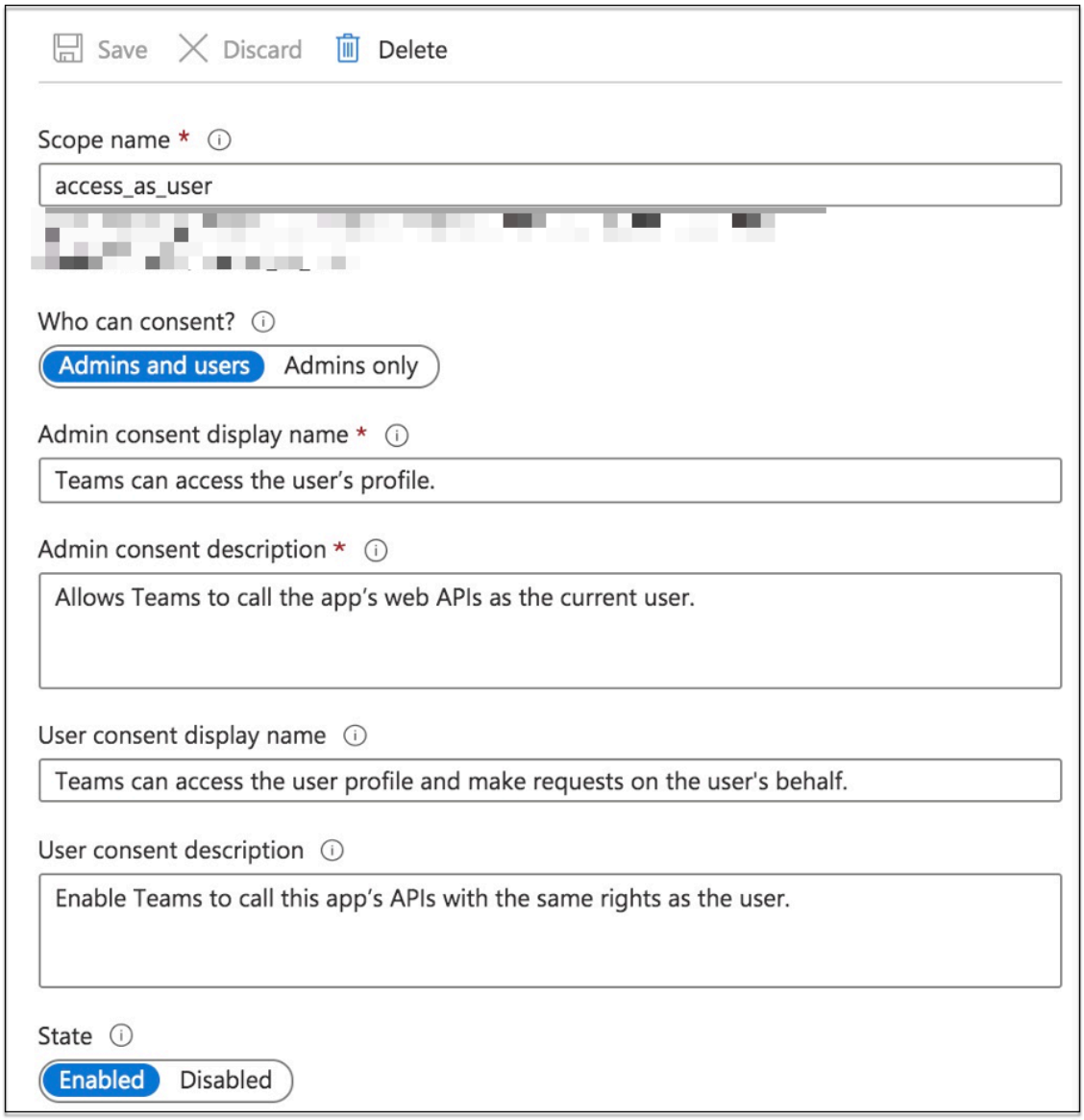
Adicionar um formulário de escopo

Campo	Descrição
Nome do escopo	acesso_como_usuário
Quem pode consentir	Administradores e usuários
Nome de exibição do consentimento do administrador	As equipes podem acessar o perfil do usuário.
Descrição do consentimento do administrador	Permite que o Teams chame as APIs da Web do aplicativo como o usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de exibição do consentimento do usuário	As equipes podem acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário.
Descrição do consentimento do usuário	Habilite o Teams para chamar as APIs desta aplicação com os mesmos direitos que o usuário.
Estado	Habilitado



21. Selecione o botão **Adicionar escopo**.

22. Navegar até **Aplicações cliente autorizadas** > **Adicionar uma aplicação cliente**.

23. No formulário **Adicionar uma aplicação cliente**, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar formulário de aplicação cliente

Campo	Descrição
ID de cliente	◦ Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ◦ Valor para Microsoft Teams aplicação web: **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Escopos autorizados	Verificar o escopo autorizado

Nota: Para usar a Central do funcionário em aplicações do Microsoft 365, adicione os seguintes IDs de cliente:

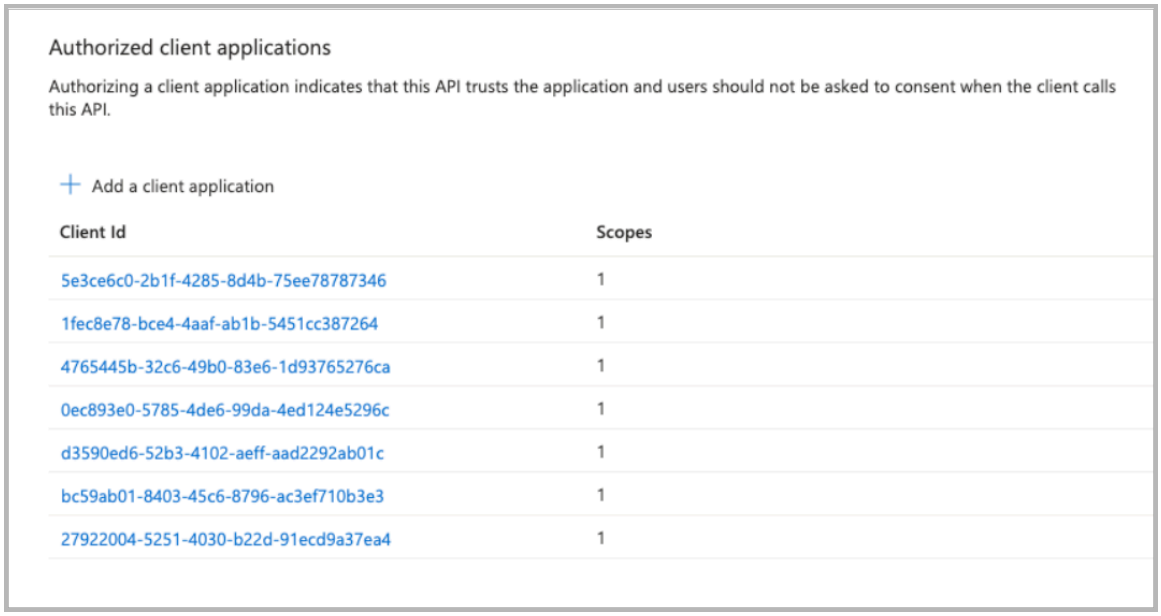
IDs de cliente de aplicações do Microsoft 365

ID de cliente	Descrição
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	ID de cliente da aplicação web do Microsoft 365
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	ID de cliente da aplicação para desktop do Microsoft 365
d3590ed6-52b3-4102-aef-aad2292ab01c	ID de cliente da aplicação web da aplicação Outlook para desktop
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	ID de cliente da aplicação web do Outlook
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	ID de cliente do aplicativo Outlook para celular

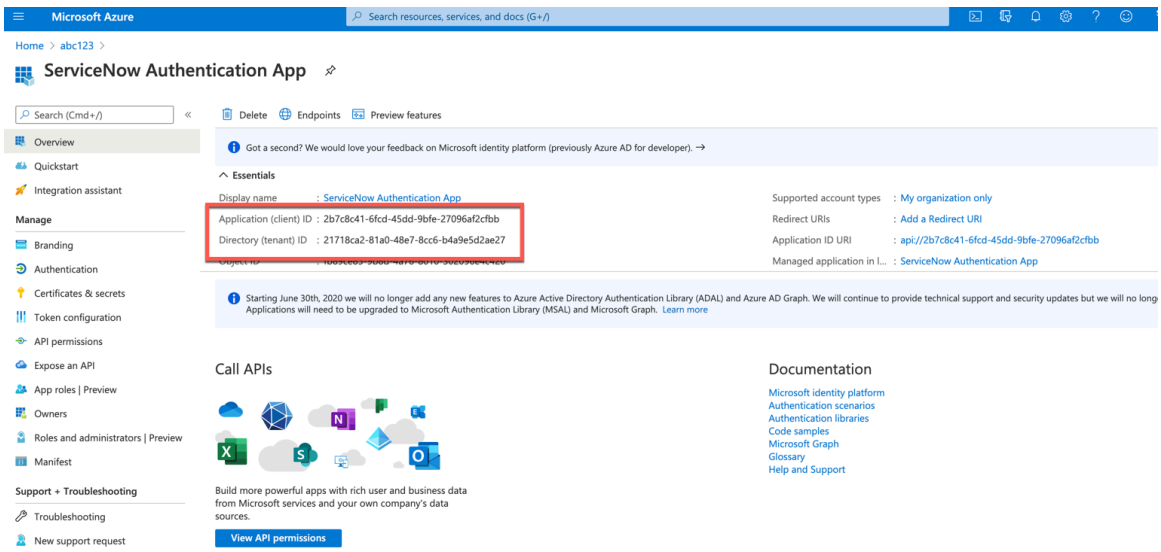
Para obter mais informações sobre os IDs de cliente, consulte Configuração do app de guias no Microsoft Entra ID na documentação do Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



24. Selecione o botão **Adicionar aplicação**.
Copie a ID da aplicação (cliente) e a ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal do Microsoft Azure para atualizar os detalhes na instância da ServiceNow.



Tradução automática

Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados

Crie e baixe o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams da sua instância para habilitar Microsoft Teams para usar o aplicativo ServiceNow para Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários ambientes de app autoconfigurados podem ser conectados ao locatário Microsoft Teams, já que você pode criar apps do Azure separados para cada ambiente de app autoconfigurado.

Este processo é para configurar um arquivo de manifesto Microsoft Teams, que determina como uma aplicação se comportaria em Microsoft Teams. Para obter informações sobre a geração de manifesto fornecida pelo ITSM/RH, consulte Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams , que inclui mais configurações disponíveis.

Nota: Você só pode conectar uma configuração de app pré-publicada ao locatário Microsoft Teams. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para apps pré-publicados, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A seção **Informações genéricas** é aberta.
3. Na seção **Informações genéricas**, preencha os campos.

Formulário de informações genéricas

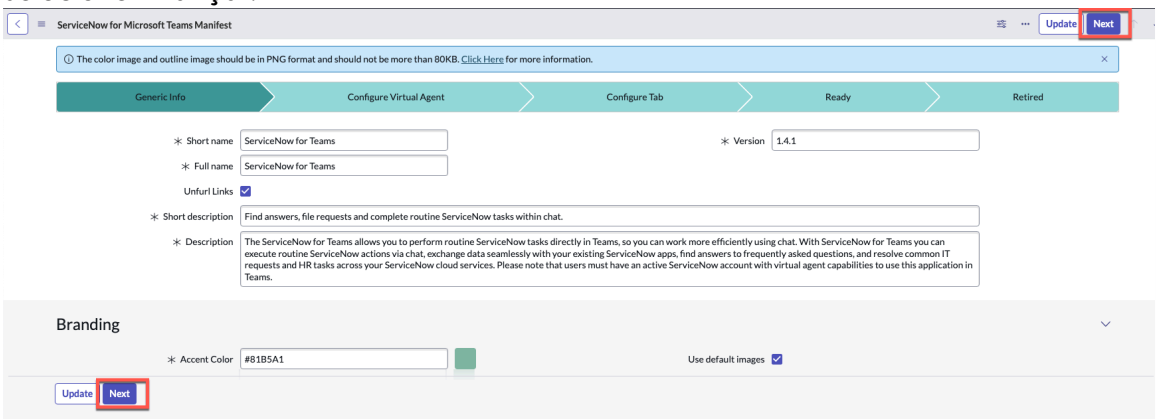
Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do arquivo de manifesto.
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, `1.0.0`.
Estender links	Opção para estender os links em Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre o desdobramento de links, consulte Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

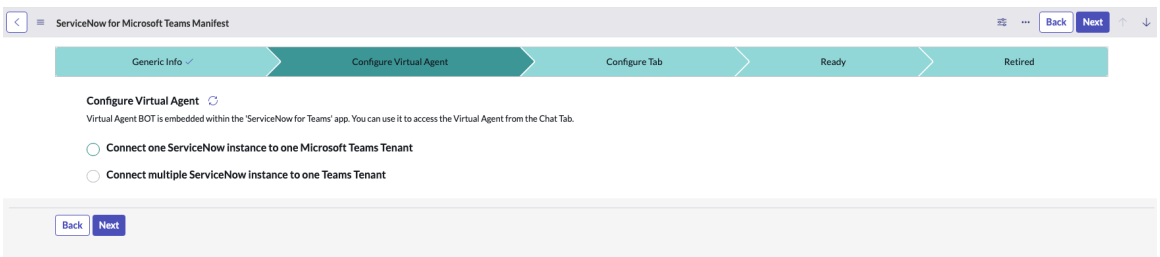
Campo	Descrição
Usar imagens padrão	Opção para usar as imagens padrão para identidade visual. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones do esquema do manifesto.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.



A seção **Configurar Virtual Agent** é aberta

6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, selecione uma das opções a seguir.
   - Selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona essa opção. Isso se aplica a apps pré-publicados. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.
   - Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams.



Para configurar o Virtual Agent em sua instância, selecione **Configurar Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams.

Para integrar o Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots, consulte Integração do Virtual Agent ao Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

Tradução automática

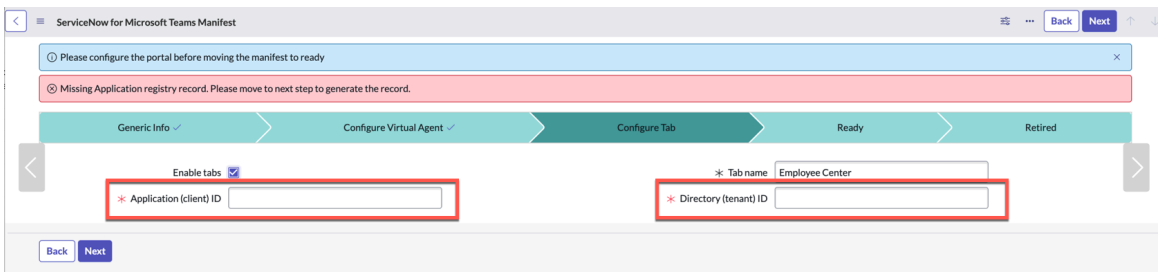
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na seção **Configurar guia**, preencha os campos.

Configurar formulário de guia

Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.
Nome da Guia	Nome da guia do portal de serviços que aparece na aplicação Microsoft Teams.
Habilitar feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.
ID da aplicação (cliente)	O ID de cliente do app do Azure.
ID do diretório (locatário)	A ID do locatário da aplicação do Azure.

Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**. A ID do locatário e a ID do cliente (ID da aplicação) podem ser obtidas no portal do Azure.



8. Selecione **Avançar**.
   A seção **Pronto** é aberta.
9. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.
10. Navegue até o registro de aplicativo e exiba o registro de configuração do provedor OIDC.
    - Selecione o link na mensagem de informações na parte superior da página.
    - Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e selecione **Azure AD -**<Tenant-ID> .

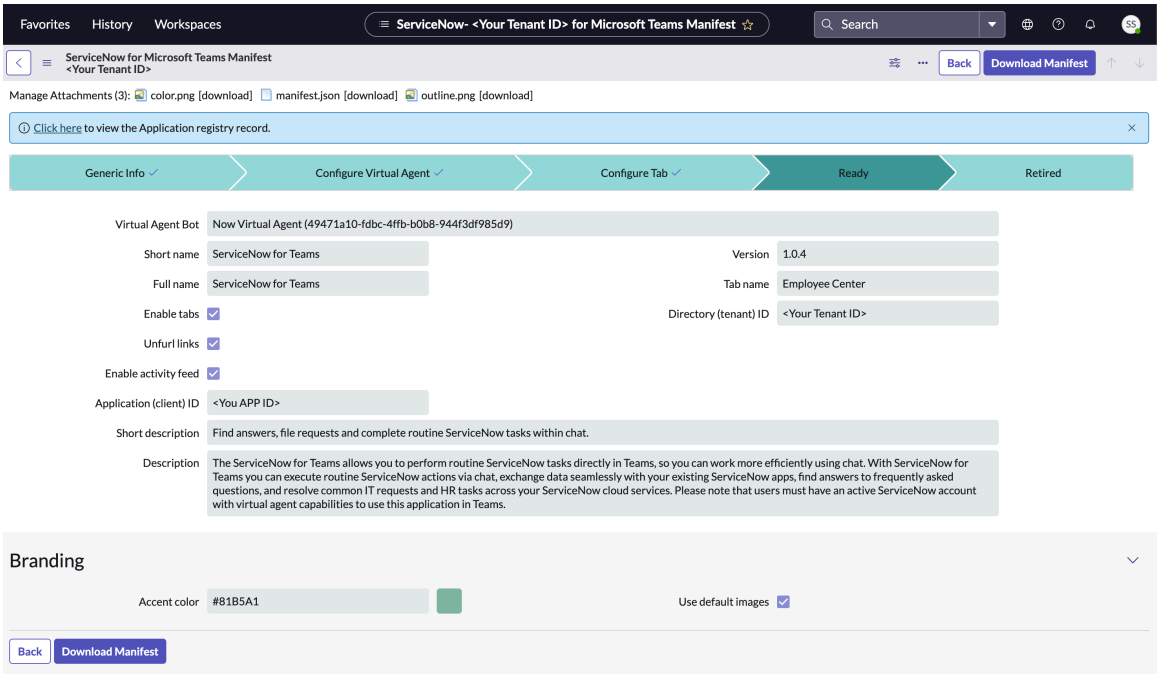
    A declaração do usuário faz parte do *id_token* que é obtido de Microsoft Azure AD (ID de entrada). O **campo Usuário** deve ser configurado para que o valor obtido da tabela Usuário [sys_user] corresponda ao valor da Declaração do usuário.

    Nota: Se nenhum dos campos configurados corresponder ao valor da Declaração do usuário, você poderá criar um campo personalizado e inserir o valor necessário.

11. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip e um registro de aplicação é criado.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para integrar Microsoft Teams à sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Verifique se você tem o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Carregar um app personalizado**.

Nota:

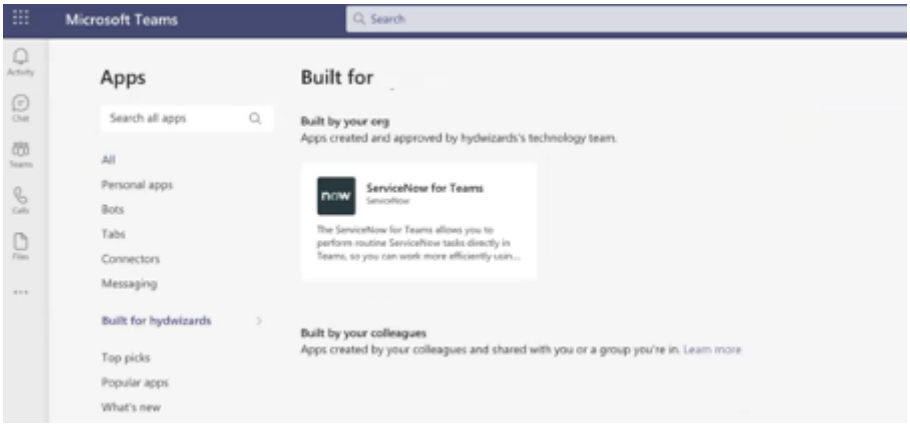
Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft Teams seja permitido como um app de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps em Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

3. Navegue até o local em que o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.
4. Selecione **Abrir**.

O **ServiceNow for Teams** aparece na tela **Aplicações**.

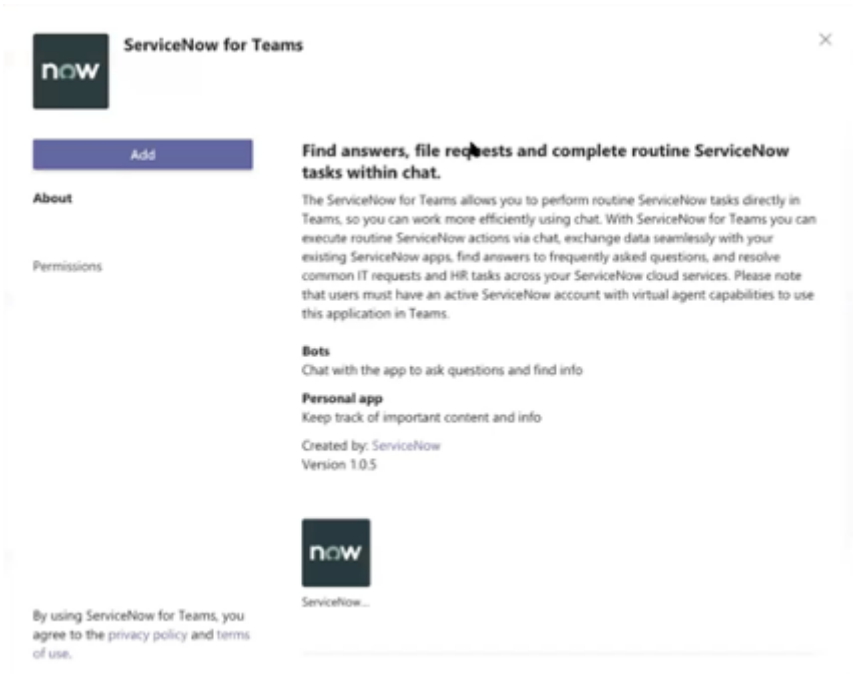
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione o aplicativo **ServiceNow for Teams**.

6. Selecione **Adicionar**.

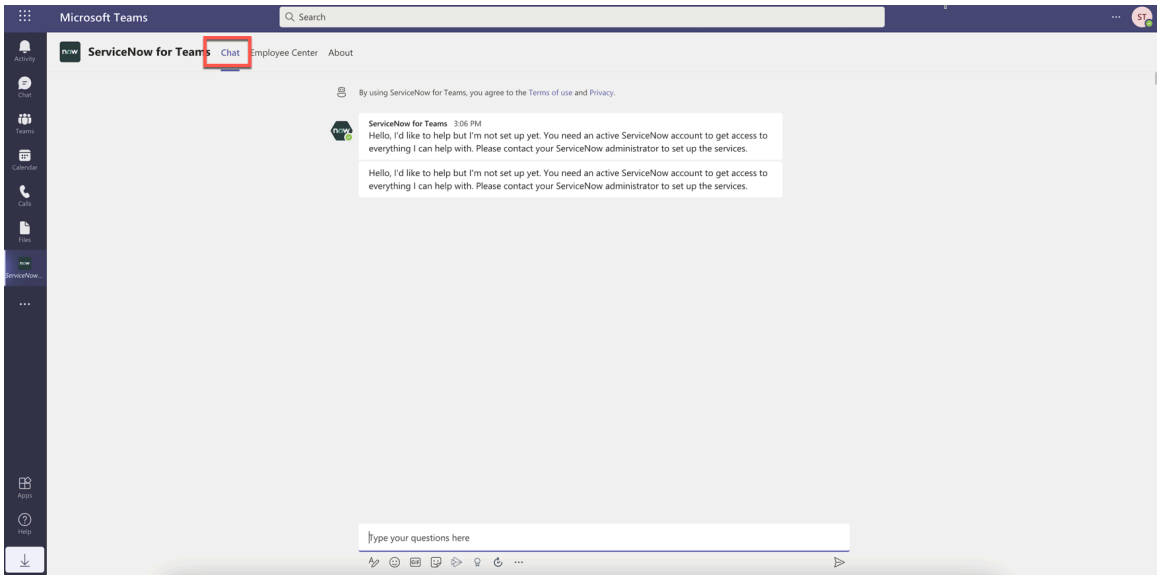


O ServiceNow do aplicativo Teams aparece em Microsoft Teams.

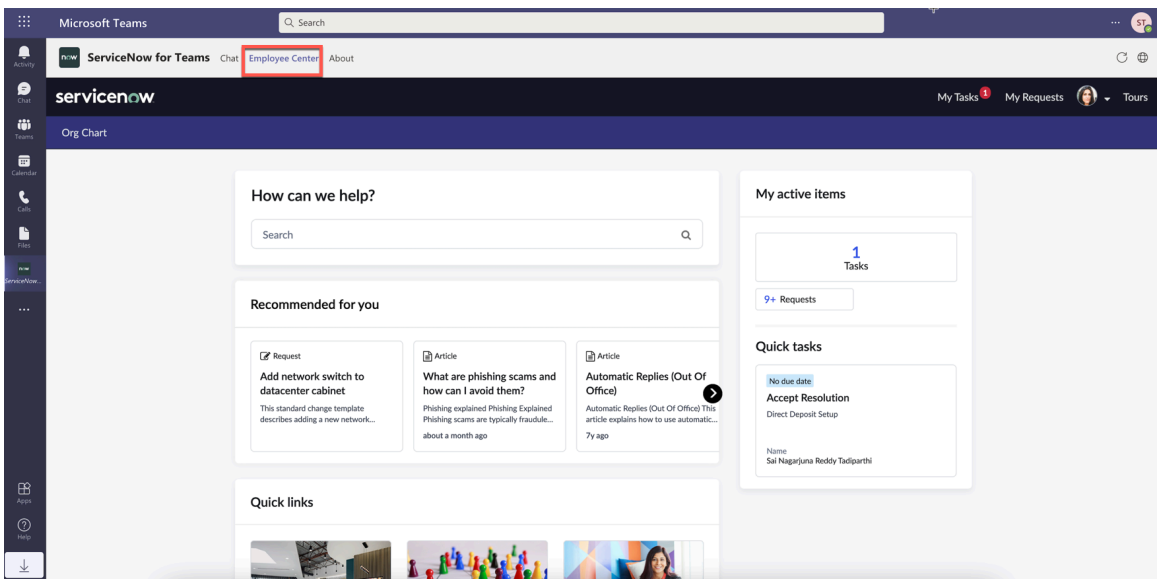
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Bate-papo**: comece sua conversa com Virtual Agent para obter ajuda.



- **Central do funcionário**: selecione a guia **Central do funcionário** para exibir as atualizações da organização e o status de suas tarefas e solicitações.



Nota: Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Depois de atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para tornar as mudanças efetivas.

Atualizar o ID do app na instância ServiceNow

Atualize o ServiceNow para a ID do aplicativo Teams na central de administração Microsoft Teams em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

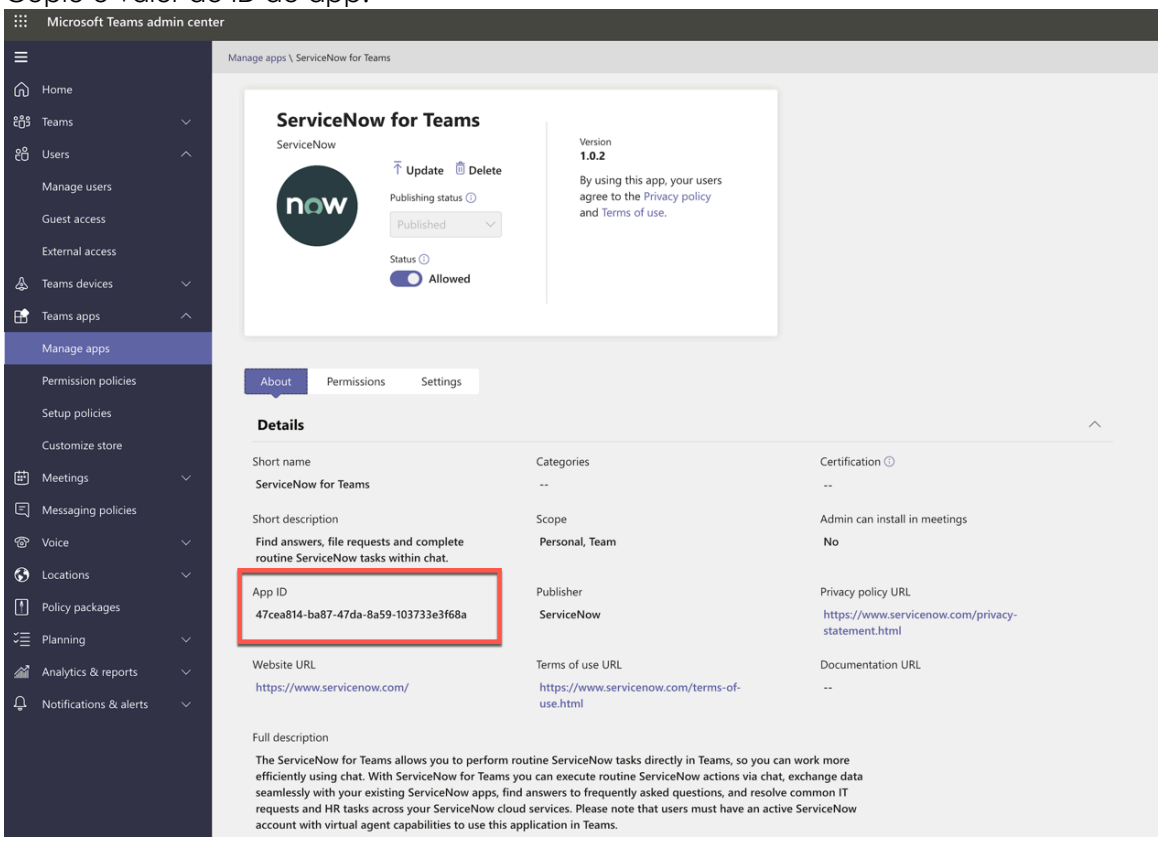
Função necessária: administrador

Tradução automática

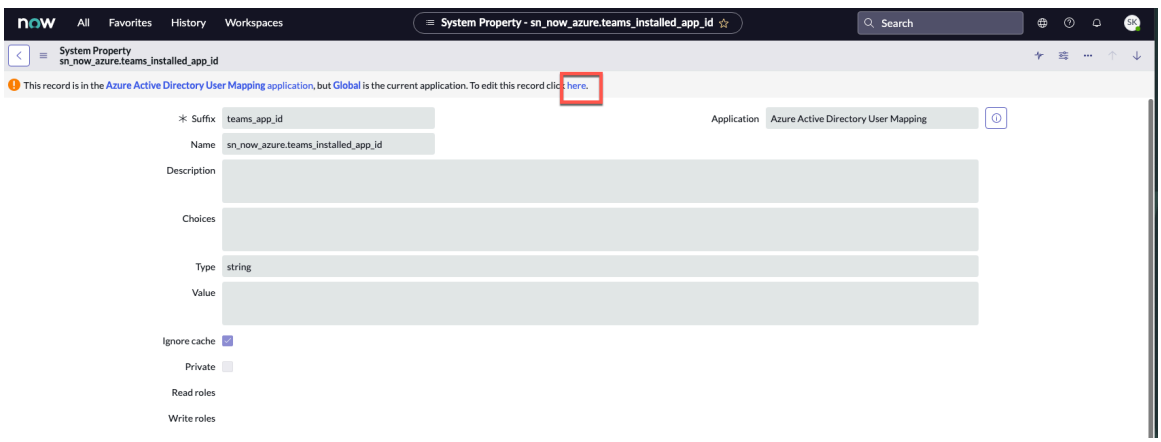
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na central de administração Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
3. Selecione o aplicativo **ServiceNow for Teams**.
4. Copie o valor do ID do app.



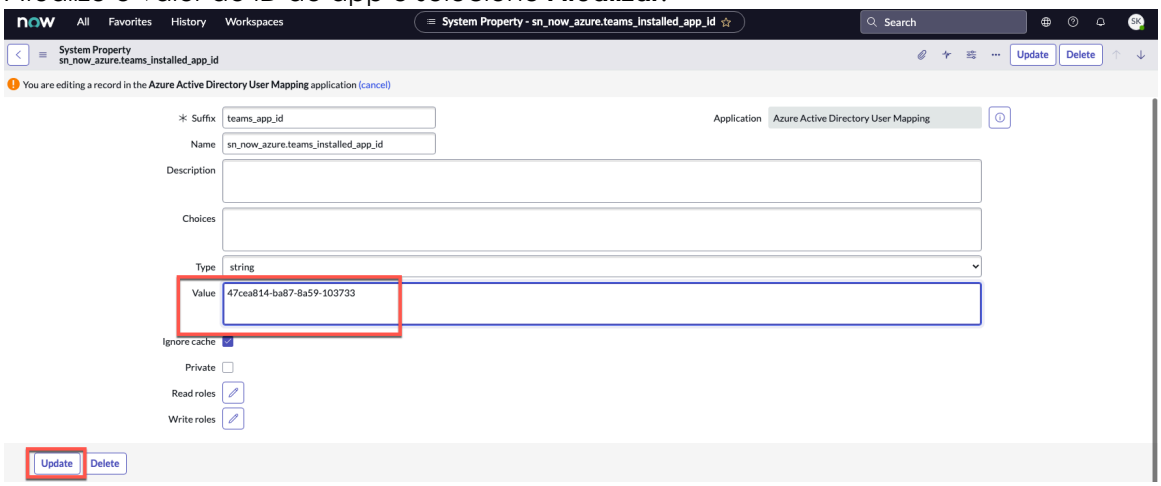
5. Em sua instância ServiceNow, pesquise `sys_properties.list`.
6. Selecione a propriedade `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Atualize o valor do ID do app e selecione **Atualizar**.



Desabilitar o Now Virtual Agent

Desabilite o app Now Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar ServiceNow para Microsoft Teams com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota: Seus funcionários não verão ou usarão o app Now Virtual Agent.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- Agora Virtual Agent

  Este app exibe o Virtual Agent dentro de Microsoft Teams, está disponível no app Microsoft Teams desde 2019.

- ServiceNow para Microsoft Teams

  ServiceNow para Microsoft Teams é um novo app que oferece uma experiência mais ampla do funcionário, incluindo e expandindo além de Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário**e a capacidade de os agentes entrarem em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto .

Como o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os apps, o bloqueio do app Now Virtual Agent também faz com que o mesmo ID de bot seja bloqueado para o app ServiceNow para Microsoft Teams, tornando o Virtual Agent inutilizável no app ServiceNow] para Microsoft Teams. Para contornar esse problema, é necessário garantir que o app Now Virtual Agent esteja na lista de apps permitidos.

Você deve primeiro bloquear o app Now Virtual Agent, para que ele pare de aparecer para os funcionários e, em seguida, adicionar o app à lista de permitidos. Após essa configuração, seus funcionários não verão nem usarão o app Now Virtual Agent, mas poderão usar Virtual Agent no app ServiceNow para Microsoft Teams.

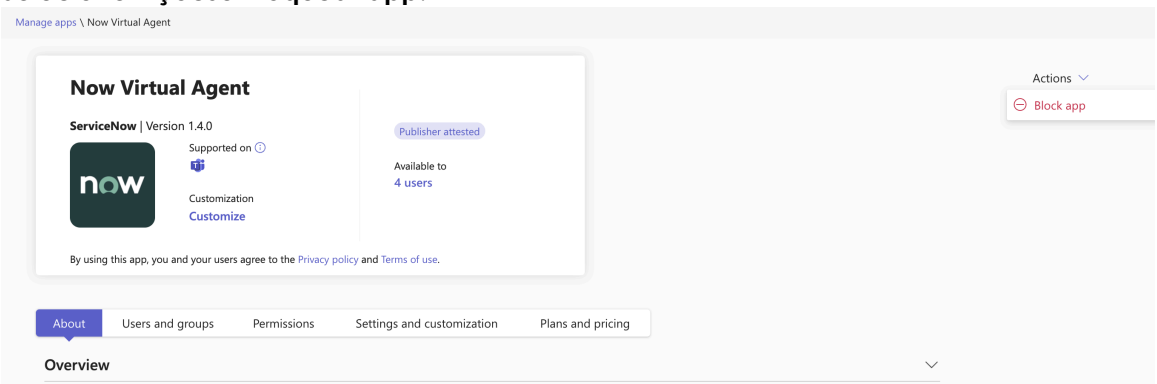
Nota: Pode levar até 24 horas para que as mudanças sejam propagadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal do administrador Microsoft Teams do .
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps**.
3. No campo de pesquisa, insira `Now Virtual Agent`.
4. Selecione o aplicativo **Now Virtual Agent**.
5. Selecione **Ações**e **Bloquear app**.



Traduzir o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Como ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Como trabalhar em campanhas no Microsoft Teams

As campanhas em Microsoft Teams permitem que você configure e empacote seu conteúdo em uma campanha para entregar a mensagem certa ao público-alvo necessário no momento certo.

Você pode criar uma campanha para Microsoft Teams no Construtor de experiência de conteúdo ou publicando conteúdo diretamente. O Construtor de experiência de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Plug-in Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro), que habilita o recurso Campanha para experiências de conteúdo.
- Plug-in Experiências de conteúdo [sn_ca]

Para obter mais informações sobre campanhas, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

Autenticar usuários com permissões adicionais para enviar notificações de campanha em Microsoft Teams

Atribua Microsoft Azure permissões adicionais a usuários para permitir que Microsoft Teams crie e envie novas notificações de campanha em nome do usuário no feed de atividades de trabalho em equipe.

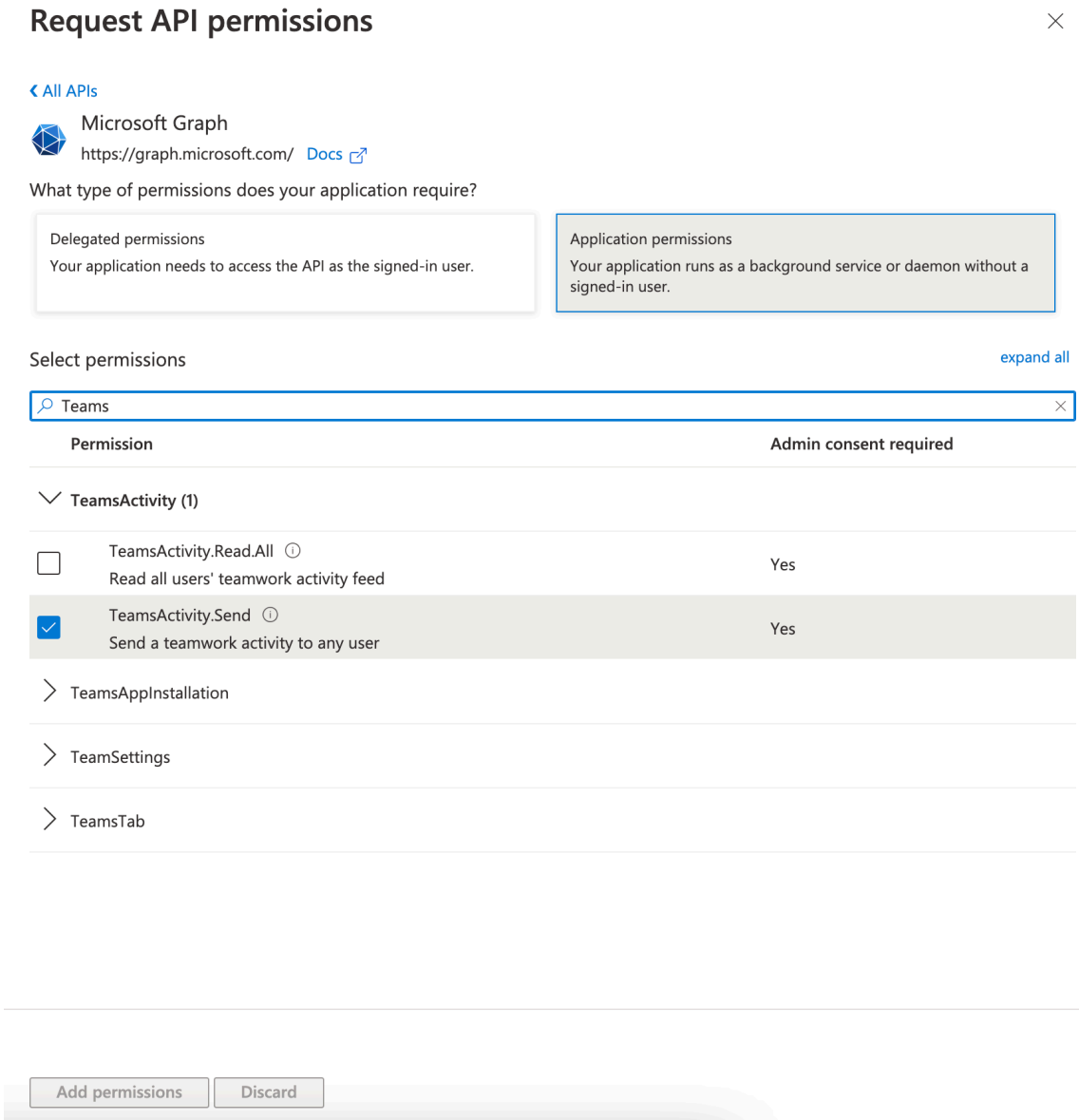
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Registros da aplicação**.
3. Abra a aplicação Microsoft Azure para o app autoconfigurado se ele já estiver criado, caso contrário, crie-o.
4. Navegar até **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**e clique em **Permissões da aplicação**.
5. Selecione o acordeão **TeamsActivity** e marque a caixa de seleção **TeamsActivity.Send**.



6. Selecione **Adicionar permissões**.
7. Na tela Permissões de API, selecione **Conceder consentimento de administrador para o link {locatário}** e selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
8. Gere novamente e carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de campanha automaticamente no Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams em um ambiente de aplicativo autoconfigurado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Registro de aplicações na instância ServiceNow.

Enviar notificações de campanha automaticamente no Microsoft Teams

Envie notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhorar a colaboração e a comunicação eficiente.

Antes de Iniciar

Deve existir um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *Microsoft Teams*.

Se a versão Central do funcionário configurada for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão na aplicação *Microsoft Teams*. Se a versão Central do funcionário for anterior à v.24, você deverá atualizar o valor do portal na propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` para `esc`. Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes na seção **Informações genéricas**.
   Selecione **Enviar** e, em seguida, **Avançar**.
4. Preencha os detalhes na seção **Configurar Virtual Agent** e selecione **Avançar**.
5. Na seção **Configurar guia**, verifique se **Habilitar feed de atividades** está selecionado e selecione **Avançar**.

   Nota: Se você estiver modificando o arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes na seção **Pronto** e selecione **Baixar manifesto**.

   Downloads de arquivo de manifesto no formato zip.

7. Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Criar uma campanha Microsoft Teams usando a publicação de conteúdo direto

Crie e distribua as Microsoft Teams campanhas usando a publicação de conteúdo direto se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente para seus funcionários por meio do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Instalar os plug-ins necessários
- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Criar um vídeo, URL ou link de tarefa pendente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.

Origem do registro	Ação
Registro de conteúdo existente	Selecione o registro de conteúdo na lista.
Novo conteúdo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Notificação** na coluna **Selecionar a plataforma**. **c.** Selecione **Microsoft Teams**. **d.** Selecione **Continuar**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possam ser idênticos. O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado com a frase "publicou uma nova campanha".
Assunto	Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Descrição	Breve descrição da notificação.
Central do funcionário URL	O link para o vídeo, página da Web ou item de tarefa pendente para o qual a notificação direciona o usuário.
Tipo de conteúdo	Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams.
Ativo	Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível.

4. Salve as configurações e retorne à lista Conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar**.
- Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criação de campanhas

Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação

Programe a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Programar conteúdo para programar a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Descrição
Conteúdo	Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários.
Título	Nome do registro de conteúdo de programação. Este campo é definido automaticamente com o nome do conteúdo selecionado no campo **Conteúdo**.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Adicionar usuários	Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. A seleção desta opção limpa os valores no campo **Público**.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo da programação

Campo	Descrição
Aprovadores	Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente. **Nota:** Este campo pode conter somente os usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver].
Quando processar	Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado.
Status do conteúdo	O status do seu conteúdo de tarefas pendentes. • Pendente: os trabalhos agendados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo. • Programado: o conteúdo está programado e enfileirado para ser processado. • Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado na propriedade *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo.
Concluído em	A data e a hora em que a Publicação de conteúdo: criar trabalho agendado de tarefas pendentes foi concluída.

Criar Microsoft Teams campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo se você tiver a função de administrador para distribuir conteúdo para os funcionários.

Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação do Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo de notificação em um pacote ou fase para uma campanha Microsoft Teams usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.

2. Clique em **Nova**.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
A lista de todas as campanhas é exibida.

Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo

Preencha o formulário de campanha para criar o conteúdo de notificação Microsoft Teams usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. • Rascunho: a campanha está em processo de criação. Quando o conteúdo e os pacotes são anexados à campanha, o botão **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. • Publicado: ativa todo o conteúdo de um público. • Edição: a campanha está sendo editada.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo.
Aprovadores	Usuário responsável pela aprovação da campanha.
Hora de início	Data e hora em que a campanha deve ser iniciada.
Hora de término	Data e hora em que a campanha deve terminar.
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* será executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado. Opção para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* seja executado. Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados.
Frequência de reavaliação	Frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
	do trabalho agendado *Content Experiences: Update Campaign Audience* com base no valor inserido aqui. Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** estiver marcada. Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de campanha** na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.

Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre campanhas e pacotes/fases de campanha, consulte Criação de campanhas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Campanha	Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanhas.
Tipo de gatilho	Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina.
Início do gatilho de deslocamento	Permite que você avance ou retroceda a data de término a partir do valor no campo **Tipo de gatilho**.
Especificar término	Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um fim específico.
Descrição	Breve descrição do pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Descrição do registro de conteúdo.
Pacote da campanha	O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo.
Título	Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Descrição	Breve descrição sobre o pacote de campanha.

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar**.

Resultados
A campanha é entregue aos funcionários na linha do tempo do trabalho programado.

Suporte de tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido em sua instância ServiceNow. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, a aplicação Microsoft Teams entregará conteúdo de campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e como instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativação de um idioma .

Para obter mais informações sobre configurações de idioma para uma instância, consulte Definir idioma padrão para uma instância e Idioma específico do usuário .

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Criar uma campanha Microsoft Teams usando a publicação de conteúdo direto e Criar Microsoft Teams campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos agendados .

Nota: Os rótulos de campo **Título**, **Assunto**e **Descrição** no formulário Conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure

Crie uma aplicação Microsoft Azure no portal Microsoft Azure para permitir que os agentes importem as conversas do Microsoft Teams para a ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

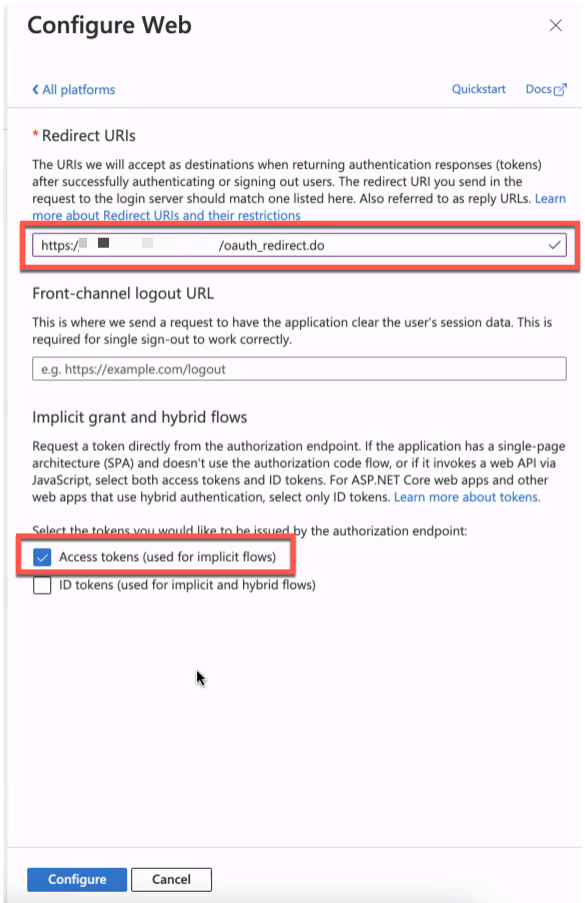
Nota: Você pode usar uma aplicação do Microsoft Azure se usar as aplicações **IT Service Management integration with Microsoft Teams**e **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams**.

Procedimento

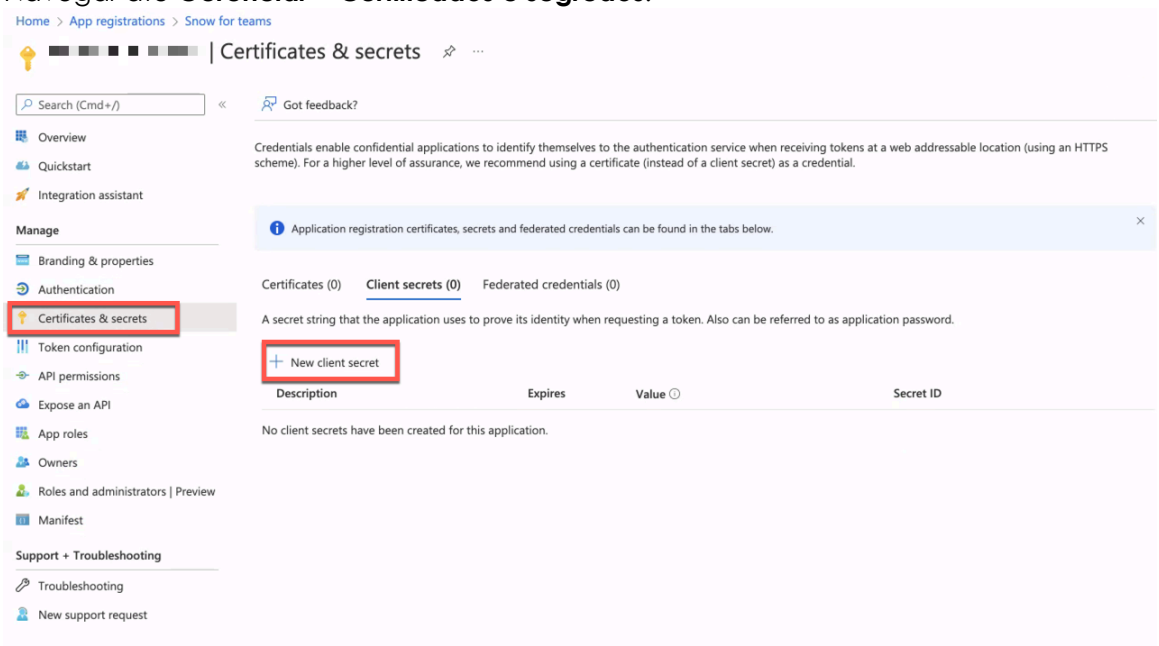
1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Selecione **Novo registro**.
   A página **Novo registro** é exibida.
4. No formulário **Novo registro**, execute as seguintes ações:
   a. Nome: insira o nome da sua aplicação. `Exemplo: app de bate-papo baseado em solicitação.`
   b. Redirecionar URI: insira `https://`<instance-name> /oauth_redirect.do , em que é o nome da sua instância da ServiceNow.
   c. Se você for solicitado a selecionar um tipo de conta compatível, selecione **Contas em qualquer diretório organizacional**
5. Selecione **Registrar**.
6. Selecione **Redirecionar URIs**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Marque a caixa de seleção **Tokens de acesso**.
8. Selecione **Configurar**.
9. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.



10. Selecione **Novo segredo do cliente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



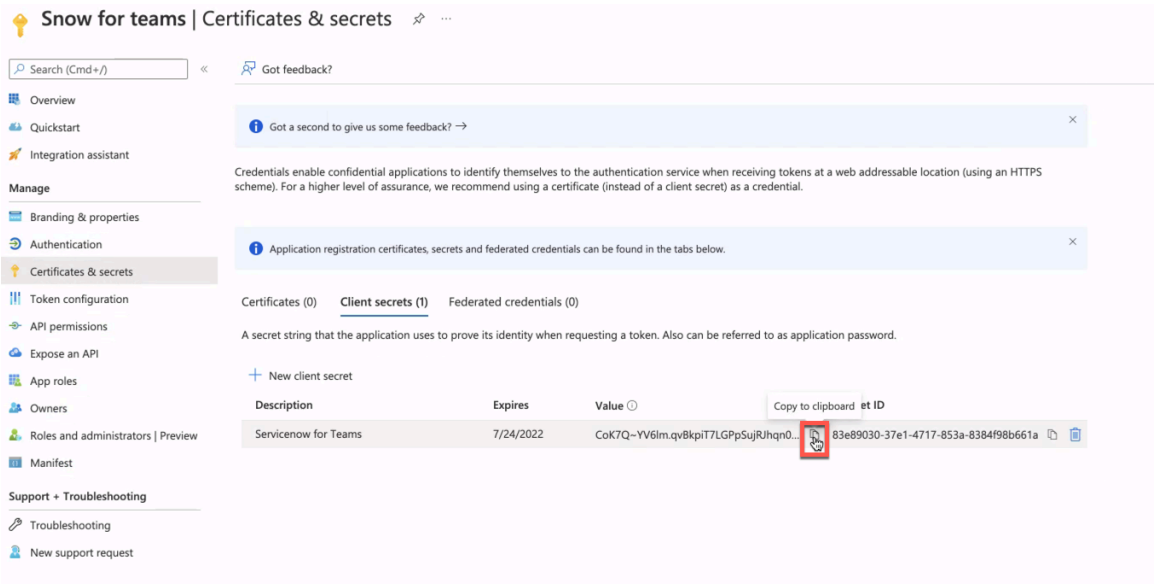
11. No formulário Adicionar um segredo do cliente, preencha os campos.

a. Descrição: forneça a descrição do segredo do cliente.

b. Expira: selecione a data de expiração do segredo do cliente usando o menu suspenso.

c. Selecione **Adicionar**.

d. Copie e salve o segredo do cliente em um bloco de notas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure

Atribua permissões aos usuários para permitir que eles iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo com funcionários da instância Microsoft Teams para ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Selecione o app criado para permitir que os agentes importem as conversas de Microsoft Teams para a instância da ServiceNow.
   Exemplo: `aplicativo de bate-papo baseado em solicitação`.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões delegadas**.
6. No campo **Selecionar permissões**, insira as seguintes permissões.
   - Offline_access (delegado): a ServiceNow armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que eles se autentiquem novamente na ServiceNow, no Microsoft Teams, sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line permite que você atualize o token de acesso automaticamente.
   - Chat.ReadWrite (delegado): a parte de leitura da permissão Chat.ReadWrite permite importar bate-papos baseados em solicitação do Microsoft Teams. A parte de gravação da permissão Chat.ReadWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente.
   - User.Read (delegado): esta permissão é adicionada quando um app é criado para ler as informações básicas de um usuário, como o nome e o ID de e-mail.
   - User.ReadBasic.All (delegada): esta permissão é necessária para obter os nomes e IDs do Azure dos usuários. A ServiceNow armazena o ID do Azure para criar bate-papos e importar bate-papos em nome dos usuários.
   - Files.Read.All (delegada): esta permissão é usada quando os bate-papos baseados em solicitação são importados do Microsoft Teams. Permite que anexos sejam importados como parte do bate-papo do Teams.
   - ChatMember.ReadWrite (delegado): quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo.
   - Chat.Create (delegado): esta permissão é usada para criar bate-papos baseados em solicitação.
   - Chat.ReadBasic (delegada): esta permissão é usada quando bate-papos baseados em solicitação são importados. Ele permite que você exiba qual participante enviou cada mensagem no bate-papo.
   - Presence.Read.All(delegated): esta permissão é usada para buscar o status de presença de um usuário do Microsoft Teams.
7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento de administrador para {locatário}**.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Opcional: Depois de atualizar uma aplicação do Azure, remova os tokens do usuário e autorize novamente os usuários a buscar um token com as permissões adicionadas.
    a. Faça login na sua instância da ServiceNow.
    b. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Gerenciar Tokens**
    c. Remova os tokens de usuário do aplicativo de bate-papo de locatário único.

    Nota: Os usuários devem fazer login em suas Microsoft Azure contas do Active Directory para buscar um token com as permissões adicionadas.

Configurar o Registro de aplicações na instância ServiceNow

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado.

Você pode registrar o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado usando um dos métodos a seguir.

- Editar o registro da aplicação do aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams existente (recomendado)
- Criar um registro de aplicação para o app autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

Editar o registro da aplicação do aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams existente

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado editando o registro existente do aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Pesquise e selecione o registro da aplicação de **locatário único de bate-papo do Microsoft Teams**.
3. Preencha os detalhes **de ID do cliente** e **Segredo do cliente** no formulário.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Propriedades**
6. Habilite a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar fluxos de bate-papo/importar fluxos de bate-papo** no formulário de propriedades da ServiceNow para Microsoft Teams
   O **SYS ID da propriedade do perfil OAuth do perfil OAuth para configuração de locatário único** é definido como padrão (OOB) quando enviado com o registro da aplicação.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um registro de aplicação para o app autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado criando um registro do aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Use este procedimento somente se for absolutamente necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

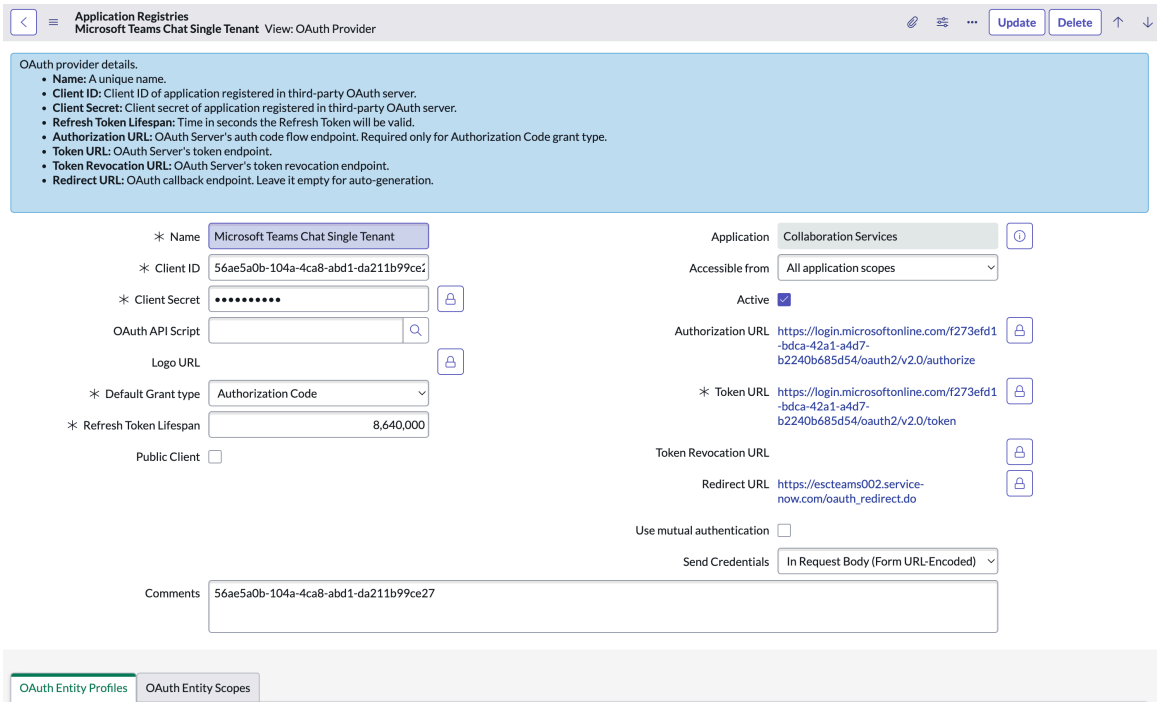
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

Registros de aplicações - Bate-papo do Microsoft Teams para locatário único

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira: bate-papo do Microsoft Teams aplicativo autoconfigurado
ID de cliente	ID de cliente criado no portal do Azure. Forneça o valor da ID da aplicação do Azure neste campo.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o aplicativo no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure.
URL de Autorização	URL de autorização que inclui o ID do locatário da sua aplicação com o formato https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize em que é a ID do locatário criada durante a criação do aplicativo no Microsoft Teams.
URL de Token	URL do token que inclui o ID do locatário da sua aplicação com o formato https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token em que é a ID do locatário criada durante a criação do aplicativo no Microsoft Teams.
Redirecional URL	URL de redirecionamento que inclui a URL da instância com o formato https://<instanceURL> /oauth_redirect.do Atualizar o<instanceURL> valor com a URL da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione a lista relacionada **Escopos de Entidade OAuth**.
6. Adicione os seguintes escopos.
   - Insira `Padrão` em **Nome** e insira `.default` em **OAuthscope**.
   - Insira `Acesso off-line` em **Nome** e `off-line_access` em **OAuthscope**.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema gera um perfil de entidade OAuth.
8. Consulte os detalhes do perfil de entidade OAuth na lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
9. Abra o registro de perfil de entidade OAuth e copie o SYS ID.
10. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Propriedades**.
11. Habilite a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar bate-papo/importar fluxos de bate-papo** no formulário Propriedades da ServiceNow para Microsoft Teams.
12. Insira o valor do perfil de entidade OAuth copiado no campo **SYS ID do perfil OAuth para configuração de locatário único. Isso precisa ser configurado se você estiver definindo "sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant" como verdadeiro**.
13. Selecione **Save** (Salvar).

Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app autoconfigurado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em uma única instância ServiceNow® para Microsoft Teams.

O compartilhamento de convidado está habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar pessoas para equipes e sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento de TI.

Os convidados podem realizar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inicie um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Para obter informações sobre como configurar o acesso de usuários convidados, consulte Acesso de convidados no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às seguintes tabelas nas aplicações Gestão de serviços de TI de integração com Microsoft Teams e Prestação de serviços de RH de integração com Microsoft Teams :

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador do sistema ServiceNow pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

Autenticar usuários convidados para iniciar e importar bate-papo de Microsoft Teams

Atribua permissões a usuários convidados para iniciar e importar conversas de bate-papo com funcionários de Microsoft Teams para uma instância ServiceNow® de um app autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído a configuração do aplicativo de bate-papo baseado em solicitação para um aplicativo autoconfigurado. Para obter mais informações, consulte:

1. Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure
2. Configurar o Registro de aplicações na instância ServiceNow
3. Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Selecione o app de bate-papo baseado em solicitação para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas de Microsoft Teams para a instância ServiceNow.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões da aplicação**.
6. No campo de pesquisa Selecionar permissões, insira `User.Read.All` e selecione essa permissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta permissão obtém o valor de tipo de usuário Microsoft Azure. Este valor é armazenado na instância ServiceNow para habilitar a criação e a importação de bate-papos em nome do usuário.

7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento de administrador para {locatário}**.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up para salvar as configurações.

Habilitar autenticação de usuários convidados

Verifique e atualize os valores de registro da aplicação para autenticar usuários convidados na aplicação Microsoft Teams para iniciar e importar bate-papos para um aplicativo autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Microsoft Teams de locatário único de bate-papo.
3. No formulário, verifique e atualize os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o registro. Por exemplo, Microsoft Teams Aplicativo de bate-papo autoconfigurado, Microsoft Teams Permissão do aplicativo de bate-papo ST e assim por diante.
ID de cliente	ID da aplicação criada no portal Microsoft Azure.
Segredo do cliente	Senha gerada durante o processo de criação do app em ServiceNow para Microsoft Teams.
URL de Autorização	URL de autorização que inclui a ID do locatário que foi gerada durante a criação da aplicação em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: `https://login.microsoftonline.com/`<tenantid> /oauth2/v2.0/autorizar
URL de Token	URL do token que inclui o ID do locatário do seu app que foi gerado durante a criação em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: `https://login.microsoftonline.com/`<tenantid> /oauth2/v2.0/token
Redirecional URL	Redirecione o URL que inclui o URL da instância ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: https://<instanceURL> /oauth_redirect.do

4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Propriedades**.
6. Selecione a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar bate-papo/importar fluxos de bate-papo**.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita este procedimento para o registro da aplicação ST de permissão do app de bate-papo Microsoft Teams.

Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado ao configurar ServiceNow® para Microsoft Teams configurações para um app autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams

Campo	Descrição
ID de locatário	ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal Microsoft Azure. Use o valor de ID para atualizar detalhes na instância ServiceNow.
Nome completo do locatário	Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com.
Ativar acesso de convidado	Opção para habilitar o token de credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário que foram definidos durante o processo de Habilitar autenticação de usuários convidados. Se você não selecionar esta opção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um bate-papo Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure.
Domínios de convidado permitidos	Os domínios de usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo. Listar vários nomes de domínios convidados como valores separados por vírgulas.

3. Selecione **Enviar**.

Resultados
Os convidados que pertencem aos domínios de convidado selecionados podem iniciar ou importar bate-papos.

Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários em *Microsoft Teams* antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando eles iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Certifique-se de que a permissão de API seja adicionada à aplicação de bate-papo baseado em solicitação já criada no Portal do Azure ao atualizar a aplicação. Para obter mais informações sobre as permissões necessárias para o Bate-papo baseado em solicitação, consulte Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure.

O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal de bate-papo de início para o primeiro uso quando você faz upgrade para as aplicações *Gestão de serviços de TI* integração com *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Serviços de colaboração v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams* é mapeado para a instância da ServiceNow conforme representado na tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de status do usuário

Status do usuário no Microsoft Teams	Status mostrado no modal Iniciar bate-papo
'Disponível', 'AvailableIdle'	disponível
'Ocupado', 'OcupadoIdle', 'Não Perturbe'	ocupado
'Off-line', 'PresenceUnknown'	offline
'Ausente', 'BeRightBack'	ausente

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos. Isso significa que se um usuário estiver "on-line" em *Microsoft Teams*, o modal Iniciar bate-papo exibirá o status do usuário como "on-line" por até 180 segundos. Se o status do usuário for modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar em cache o status do usuário é configurável por uma propriedade do sistema `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration`. Você pode modificar o intervalo de tempo para manter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário.

Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário

Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para reter o status de presença do usuário *Microsoft Teams*.

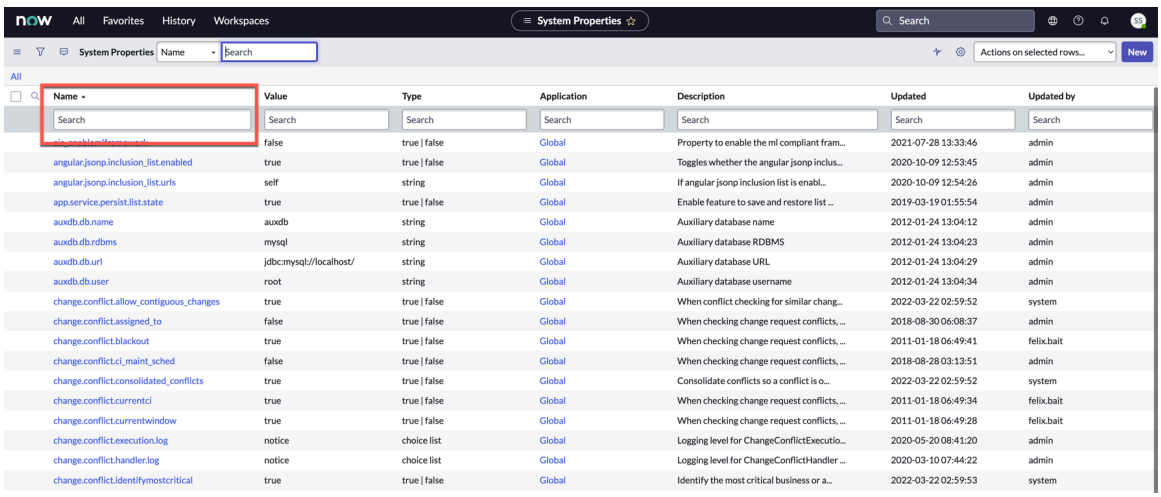
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` e pressione **Enter**.

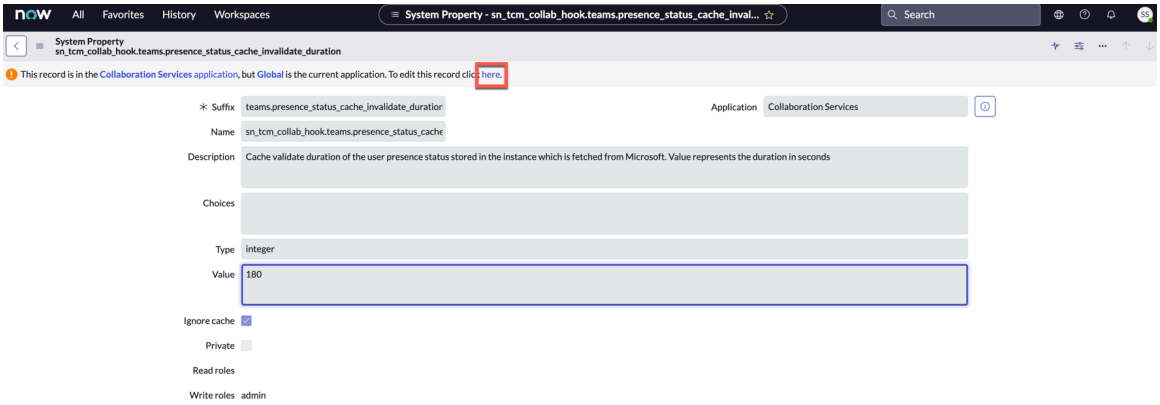
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.



2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para reter o status de presença do usuário no campo **Valor**.
5. Clique em **Atualizar**.

Configuração para integração de apps autoconfigurados com o Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app autoconfigurado.

Integração de app autoconfigurado do conector do Notify [] com Microsoft Teams

Configure o conector do Notify para Microsoft Teams usando o app autoconfigurado.

Você pode precisar usar a configuração do app autoconfigurado devido aos requisitos regulatórios ou da sua empresa.

Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas

Crie um app para fazer chamadas de saída de Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector Notify e outros plug-ins necessários em sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Instalar conector do Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador, Microsoft Teams administrador, Microsoft Azure administrador

Procedimento

1. Faça login no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams .

Nota:

O Portal do desenvolvedor do Government Community Cloud (GCC) só pode ser acessado por meio de uma aplicação no Microsoft Teams. Ele não está disponível como um site separado e autônomo. Para obter mais informações, consulte Portal do desenvolvedor para equipes . Para criar um app para GCC, você deve criar o app a partir de Microsoft Teams.

2. Crie um app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Apps** > **Novo app**.

b. Insira um nome válido para o app na página pop-up Adicionar app e selecione **Adicionar**.

c. Na página Detalhes da aplicação, preencha os campos.

Página de detalhes da aplicação

Campo	Descrição
Nome curto	Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow para Notify Microsoft Teams.
Nome completo	Nome completo da sua aplicação.
ID da aplicação	Número de identificação exclusivo do app. **Nota:** Este ID do app é diferente do ID do bot/ID do app que será gerado nas etapas seguintes.
Descrição resumida	Breve descrição do app.
Descrição longa	Descrição detalhada do app.
Versão	Versão do app. Por exemplo, 1.0.
Nome do desenvolvedor ou da empresa	Nome da sua empresa.
Site	Link para o site da sua empresa.
Política de privacidade	Link para a declaração de privacidade da sua aplicação.
Termos de uso	Link para os termos e condições do seu app.

d. Selecione **Save** (Salvar).
Um app é criado em Microsoft Teams.

3. Crie um bot (conector do Notify) para o novo app.

a. Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação**.

b. Selecione **Bot**.

c. Selecione **Criar um novo bot**.

d. Selecione **Novo bot**.

e. Insira um nome válido para o bot na página pop-up Adicionar bot e selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Copie para um bloco de notas o valor do ID do bot do novo conector do Notify usando uma das seguintes opções e este será o ID de cliente do seu app.
   - Copie o ID do URL do navegador.
   - Navegar de volta para **Bots** > **Ferramentas**e copie o ID do bot.

g. Vá para **Canais**, habilite **o Microsoft Teams**e selecione **Salvar**.

h. Selecione **Segredos do cliente** e insira um segredo do cliente para o seu bot. Um segredo do cliente é gerado.

   Nota: Certifique-se de copiar o segredo do cliente gerado para um bloco de notas, pois ele não aparecerá novamente.

4. Copie o ID do cliente/ID do bot do conector do Notify para a aplicação (ID do cliente).
   a. Acesse **Aplicações** e selecione a aplicação que você criou.
   b. Navegar até **Configurar** > **Informações Básicas**.
   c. Cole o ID do cliente/ID do bot que você copiou durante a etapa 3f no campo **ID da aplicação (cliente)** e selecione **Salvar**.
5. Configure recursos adicionais do app para o novo bot.
   a. Acesse **Aplicações** e selecione a aplicação que você criou.
   b. Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação** > **Bot** > **Selecione um bot existente** e selecione o bot que você criou.
   c. Selecione **Suporte a chamadas de áudio** e **Suporte a chamadas de vídeo** em "O que seu bot pode fazer?".
   d. Selecione Bate-papo **pessoal**, **de equipe**e **em grupo** em "Selecione os escopos nos quais as pessoas podem usar este comando".
6. Copie os novos atributos do app.

   a. Faça login no portal do Microsoft Azure como Microsoft Azure administrador.

   b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.

   c. Pesquise e abra o novo bot criado para o Conector Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).

   d. Anote o ID do cliente/ID da aplicação (cliente), o ID do objeto e o ID do locatário para atualizar esses valores em sua instância ServiceNow em procedimentos posteriores.

      Nota: A ID do bot criada no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e a ID da aplicação (cliente) no portal do Microsoft Azure são as mesmas.

O que Fazer Depois

Atribua permissões aos usuários para acessar o novo bot. Para obter mais informações, consulte Gerenciar permissões e autenticar o app/bot do conector do Notify no portal Microsoft Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar permissões e autenticar o app/bot do conector do Notify no portal Microsoft Azure

Atribua permissões a usuários para que possam se autenticar com sucesso e participar de chamadas em conferência em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerenciar as permissões exigidas pelo app/bot do conector Notify para executar as ações necessárias para chamadas em conferência.

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Pesquise e abra o bot do conector do Notify criado na etapa 3 na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas por nome ou por ID da aplicação (cliente).
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação**.
5. Pesquise e selecione os seguintes valores usando **Selecionar permissões**e selecione **Adicionar permissões** para conceder a permissão.
   - **User.Read.All** da lista de usuários.
   - **OnlineMeetings.ReadWrite.All** da lista OnlineMeetings.
   - **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAsGuest.All** da lista de chamadas.
6. Conceda aos administradores acesso às Microsoft Azure aplicações que exigem aprovação do administrador.
   a. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para** <tenant> na página de permissões de API.
   b. Selecione **Sim** na página pop-up de confirmação Conceder consentimento do administrador.

Criar um usuário de serviço para fazer chamadas Microsoft Teams

Crie uma função de usuário de serviço para poder iniciar reuniões online em nome de usuários em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário de serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo usuário

Campo	Descrição
Nome de usuário	Opção para fornecer o nome de usuário para o usuário.
Nome	Opção para fornecer o nome do usuário.

d. Selecione **Criar**.

e. Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

> **Nota:** Certifique-se de que o usuário do serviço tenha a licença/assinatura necessária e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência de Microsoft Teams.

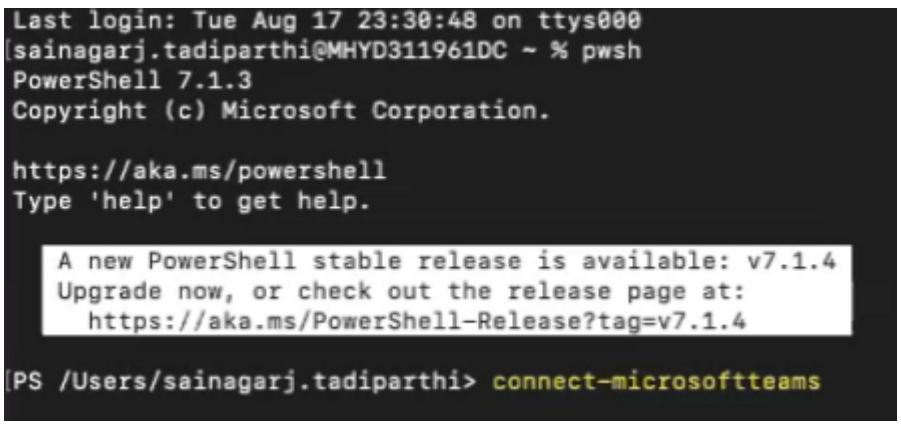
3. Execute o comando PowerShell no Terminal no macOS ou no prompt de comando no SO Windows.

a. Digite o comando `pwsh` e pressione **Enter**.

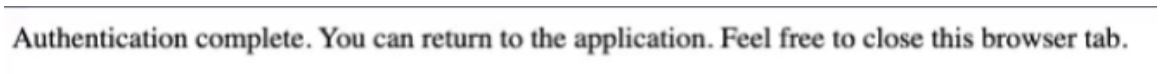
b. Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.

c. Execute o seguinte comando no PowerShell.

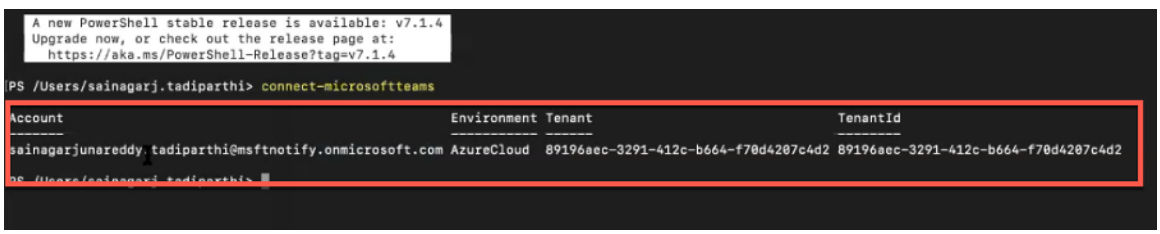
```
connect-microsoftteams
```



Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação será exibida no navegador.



O PowerShell também exibirá os detalhes do locatário.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Execute o comando abaixo para criar uma nova política de acesso à aplicação no PowerShell.

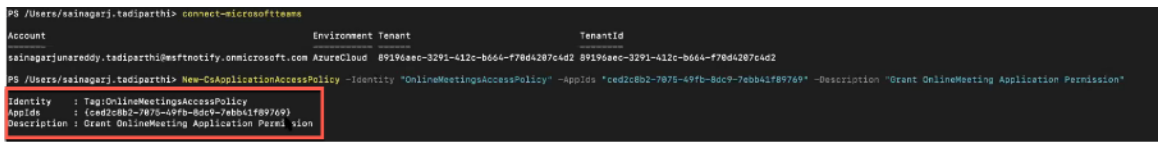
   Use a ID do bot criada na etapa 3 na seção Criar um app no Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas como o AppId do comando.

   Para obter mais informações sobre a política de acesso a aplicações, consulte Configuração do acesso de aplicações a reuniões online .

```
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be
 anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Self-configured (single tenant) setup, use the
 application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy
 -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds
 "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant
 OnlineMeeting Application Permission"
```



   Ao criar a política com sucesso, os detalhes são exibidos no PowerShell.



5. Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

   a. Acesse o portal do Microsoft Azure .

   b. Navegar até **Página Inicial** > **Usuários**.

   c. Selecione o usuário criado.

   d. Copie o **ID do objeto** do usuário para o bloco de notas.

   e. Use o nome da política criada na etapa anterior como o **PolicyName** do comando e o **ID do objeto** como o **UserAzureID**, respectivamente, no comando a ser executado no PowerShell.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName
 "<PolicyName>"

Example:
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity
 "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4" -PolicyName
 "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



Crie uma entrada de registro da aplicação Microsoft Teams para conectar a aplicação criada à instância ServiceNow

Registre sua aplicação Microsoft Teams com sua instância ServiceNow para autorização do OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
5. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: nome para identificar exclusivamente o registro, por exemplo, Microsoft Teams para o app Notify autoconfigurado.
   - ID do cliente: ID da aplicação (cliente) ou ID do bot criada e copiada durante a criação da aplicação no Microsoft Teams.

     Copie o ID da aplicação (cliente) do portal Microsoft Azure. A ID do bot criada no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e a ID da aplicação (cliente) no portal do Microsoft Azure são as mesmas. Para obter informações sobre o ID da aplicação (cliente) ou o ID do bot, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

     Não copie a ID do app Microsoft Teams criado no Portal do desenvolvedor do Microsoft Teams.
   - Segredo do cliente: a senha que você gerou ao criar o bot no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor (etapa 3h).

     Para obter informações sobre o Segredo do cliente no portal Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Tipo de concessão padrão: `credenciais do cliente`.
   - URL do token: a URL do endpoint do token que inclui o ID do diretório da sua aplicação com a estrutura `https://login.microsoftonline.com/`<Directory-ID> /oauth2/v2.0/ token , em que<Directory ID> é o ID do locatário criado durante a criação do app/bot no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor. Para obter informações de ID de locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ou siga este procedimento.

a. Faça login no portal do Microsoft Azure .

b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.

c. Pesquise e abra o novo bot criado para o conector do Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).

d. Copie o valor do ID do diretório (locatário).

e. Ir para **Endpoints** > **Obter o endpoint do token OAuth 2.0 (v2)**.

f. Substitua `comum` pelo valor de ID do diretório (locatário) copiado.

6. Selecione **Escopos de Entidade OAuth** na lista relacionada e adicione um registro com os valores `Padrão` em **Nome** e `.default` em **OAuthscope**.
7. Defina valores de perfil de entidade OAuth.

Nota: Por padrão, um registro de perfil de entidade OAuth é criado. Se não estiver disponível, você poderá criar um seguindo estas subetapas.

- Selecione **Perfis de entidade OAuth** na lista relacionada.
- Abra o registro `<>default_profile`criado.
- Selecione **Escopos de Perfil de Entidade OAuth** na lista relacionada.
- Adicione um registro com os valores `Padrão` em **Escopo de entidade OAuth** e `<>default_profile` em **Perfil de entidade OAuth**.
- Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

Resultados
O app Microsoft Teams agora está registrado com uma autorização de perfil OAuth.

Criar um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams

Crie um alias para associar as informações de conexão aos dados de credencial necessários para concluir a integração da aplicação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de credenciais**.
2. Selecione **MSTeamsCommunicationsSpoke**.
3. Selecione **Novo** na lista relacionada Credenciais.
4. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
5. Defina os valores das credenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira um nome para a credencial no campo **Nome**, por exemplo, `Credenciais do Notify Microsoft Teams para app autoconfigurado`.

b. Insira as informações de perfil de entidade OAuth no campo **Perfil de entidade OAuth**, por exemplo,<application-registry-name> `_default_profile`.
O ID do perfil é definido quando você gera a entrada de registro da aplicação.

6. Selecione **Enviar**.

Atualizar os registros na página de configuração Microsoft Teams

Atualize os registros criados em Microsoft Teams para fazer chamadas contínuas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.

2. No formulário de configuração Microsoft Teams, preencha os campos.

- Alias de credencial: forneça `sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke` no campo.
- Registro de aplicações: selecione o registro de registro de aplicações criado na seção Crie uma entrada de registro da aplicação Microsoft Teams para conectar a aplicação criada à instância ServiceNow.
- ID do locatário: insira a ID do locatário criada durante a criação do app em Microsoft Teams. Para obter informações de ID de locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
- Solicitante: selecione o registro de alias de credencial criado na seção Criar um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams.
- ID do Azure do usuário do serviço: insira o objectId do usuário do serviço criado em Criar um usuário de serviço para fazer chamadas Microsoft Teams.
- Habilitar criação de reunião online: certifique-se de que esta opção esteja selecionada.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Resultados
O registro da aplicação OIDC foi criado.

Verificar criação de registro de aplicação OIDC para uma configuração de app autoconfigurada

Verifique se o Registro de aplicações OIDC foi criado quando Microsoft Teams o Registro de aplicações foi criado e mapeado para a configuração durante um processo de configuração de aplicações autoconfiguradas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeamento de um Microsoft Teams Registro de aplicações após a criação criação automáticaes de um Registro de aplicações OIDC como parte da configuração da aplicação autoconfigurada. Se thfor criação automática falhar, s, problemas ocorrerão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no processamento de retornos de chamada que podem fazer com que informações de reunião não sejam atualizado em tempo real.

Para obter mais informações, consulte Crie uma entrada de registro da aplicação Microsoft Teams para conectar a aplicação criada à instância ServiceNow e Atualizar os registros na página de configuração Microsoft Teams.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Filtre a lista por o ID de cliente criado durante a criação do app em Microsoft Teams.

   Certifique-se de que também haja um registro de aplicação do tipo de provedor OIDC externo para o mesmo ID de cliente junto com o tipo de provedor OAuth criado. Para obter informações sobre o Registro da aplicação do tipo Provedor OIDC externo, consulte Atualizar os registros na página de configuração Microsoft Teams. Para obter informações de ID de cliente no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
3. Se o registro de aplicação com o tipo de provedor OIDC externo para o ID de cliente estiver ausente, crie-o manualmente.

   a. Selecione **Novo** na página Registros de aplicações.

   b. Selecione **Configurar um provedor OIDC para verificar os tokens de ID**.

   c. No campo **Nome** , insira o nome do seu provedor OAuth e acrescente `OIDC`.

      Por exemplo, se o nome do provedor OAuth for `MS Teams SC Config`, você deve nomear sua OIDC `MS Teams SC Config OIDC`.

   d. Selecione **o ID de cliente** igual ao valor do provedor OAuth.

   e. Para o valor **de segredo do cliente** , selecione **invalid_value**. (Este valor não é relevante).

   f. Para o valor **de Configuração do provedor OIDC do OAuth**, selecione **Configuração de OIDC do Notify Teams**.

   g. Para os valores **de URL de redirecionamento** como **invalid_value** (este valor não é relevante).

   h. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

   Por padrão, um perfil de entidade OAuth é criado. Certifique-se de que o **Tipo de concessão** seja **Credenciais do cliente**.
4. Crie um escopo de entidade OAuth.

   a. Selecione a guia **Escopos de entidade OAuth** na página Registros de aplicações.

   b. Clique duas vezes em **Inserir uma nova linha** e insira `Notify MS Teams SC OIDC` anexado com `perfil padrão`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se o nome de configuração OIDC for `MS Teams SC Config OIDC`, você poderá inserir o nome como `Perfil padrão de OIDC de configuração do MS Teams SC`.

c. Insira `https://api.botframework.com/.default` como o escopo do OAuth.

d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configurar o conector do Notify para Microsoft Teams.

Integrar o app autoconfigurado Extensões de reunião com Microsoft Teams

Configure as Extensões de reunião para Microsoft Teams usando o ambiente do app autoconfigurado.

Certifique-se de ter concluído a integração do conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integração de app autoconfigurado do conector do Notify [] com Microsoft Teams.

Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor

Crie e configure um app para Extensões de reunião no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor para buscar detalhes do incidente durante a chamada em conferência em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector Notify e outros plug-ins necessários em sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Teams em https://dev.teams.microsoft.com .
2. Crie um app.

a. Navegar até **Apps** > **Novo app**.

b. Insira um nome válido para o app na caixa de diálogo Adicionar app e selecione **Adicionar**.

c. Na página Detalhes da aplicação, preencha os campos.

Página de detalhes da aplicação

Campo	Descrição
Nome curto	Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow Extensões de reunião para Microsoft Teams.
Nome completo	Nome completo da sua aplicação.
ID da aplicação (cliente)	Número de identificação exclusivo do app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este ID da aplicação é diferente do gerado ID do bot/ID da aplicação.
Descrição resumida	Breve descrição do app.
Descrição longa	Descrição detalhada do app.
Versão	Versão do app. Por exemplo, 1.0.
Nome do desenvolvedor ou da empresa	Nome da sua empresa.
Site	Link para o site da sua empresa.
Política de privacidade	Link para a declaração de privacidade da sua aplicação.
Termos de uso	Link para os termos e condições do seu app.

d. Selecione **Save** (Salvar).

3. Configure o app Grupo e Canal.

a. Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação** > **App Grupo e canal**.

b. Na página de detalhes do app Grupo e canal, preencha os campos.

Página de detalhes do app de grupo e canal

Campo	Descrição
URL de configuração	TURL de configuração no seguinte formato: `https://<instance_name> .service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do`
Escopo	Os tipos de reunião **Team** ou **GroupChat**,dependendo de em que os usuários podem usar seu aplicativo.
Contexto	Selecione todos os itens de contexto na lista.
Os usuários podem reconfigurar o app	Opção para permitir que os usuários reconfigurem o app Extensões de reunião.

c. Selecione **Save** (Salvar).

4. Vá para **Single Sign-on** e insira o URI do ID da aplicação no formato `api://`<instance_name> .service-now.com/ <client [] ID <a id="x4"> no Microsoft A zure> .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre o ID de cliente, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

5. Adicione um domínio.
   a. Navegar até **Domínios** > **Criar seu primeiro domínio**.
   b. Insira `*.service-now.com` na caixa de diálogo Adicionar domínio para permitir autorizações para ServiceNow URLs.
6. Selecione **Publicar**.
7. Selecione **Baixar o pacote de aplicações**.

O que Fazer Depois
Carregar o manifesto da aplicação em Microsoft Teams.

Carregar o manifesto da aplicação em Microsoft Teams

Permita que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams, copiando o valor do ID do app do conector do Notify.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Procedimento
1. Faça login no portal do administrador do Microsoft Teams .
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.
3. Pesquise, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o pacote de apps que você baixou na seção Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor.
4. Acesse **Gerenciar apps**, pesquise o app carregado, abra e copie o valor **do ID do app** em um bloco de notas na página de detalhes do app.
   Este ID de app é usado para extensões de reunião e, portanto, esse ID de app deve ser atualizado em Propriedades do sistema na instância ServiceNow®.

Adicionar a guia Extensões de reunião em Microsoft Teams

Mapeie a ID do app ServiceNow® Meeting Extensions em sua instância ServiceNow para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Faça login na instância ServiceNow.
2. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.
3. Cole o valor copiado da ID da aplicação na **ID da aplicação Extensibilidade de reunião do Teams (a ID da aplicação pode ser encontrada na página "Gerenciar apps" no portal do administrador do Teams)** e selecione **Salvar**.

   Nota: Faça login no portal do Microsoft Teams , pesquise por e abra o app **Notify Connector for Microsoft Teams** pelo menos uma vez para que o app Meeting Extensions funcione.

   O app Extensões de reunião está configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o app do conector do Notify para usar Extensões de reunião no portal Microsoft Azure

Configure o app/bot do conector do Notify existente para usar o portal Extensões de reunião no Microsoft Azure para buscar os detalhes do incidente durante a chamada em conferência no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não é necessário criar um bot de Extensões de Reunião separado, pois o app de Extensões de Reunião depende do conector do Notify para o app Microsoft Teams. Você pode configurar o app/bot do conector Notify existente no portal Microsoft Azure para que as Extensões de reunião tenham uma experiência de chamada em conferência contínua em Microsoft Teams.

Nota: Certifique-se de que as permissões de API estejam configuradas para o conector do Notify para o app Microsoft Teams no portal Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Gerenciar permissões e autenticar o app/bot do conector do Notify no portal Microsoft Azure. Você deve atualizar as seguintes mudanças no app conector do Notify existente no portal Microsoft Azure.

Procedimento
1. Faça login no portal do Microsoft Azure como Microsoft Azure administrador.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Abra o app criado para o conector do Notify em Microsoft Teams na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação**.
5. Pesquise e selecione os seguintes valores usando **Selecionar permissões**e **Adicionar permissões**.
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** da lista TeamsTab.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All** da lista TeamsAppInstallation.
6. Conceda aos administradores acesso às Microsoft Azure aplicações que exigem aprovação do administrador.
   a. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para** <tenant> na página de permissões de API.
   b. Selecione **Sim** na página pop-up de confirmação Conceder consentimento do administrador.
7. Autentique o app para receber as solicitações de entrada da instância Microsoft Teams na instância ServiceNow®.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação** > **Configurações da plataforma** > **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecionar URIs	Insira a URL de login da reunião. A URL deve estar no seguinte formato: `https://<instance-name> .service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do`
Concessão implícita	Selecionar **tokens de acesso** e **tokens de ID**

c. Clique em **Configurar**.

Configurar o bot do conector do Notify para Extensões de reunião

Configure o bot do conector do Notify para Extensões de reunião no portal Microsoft Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal [] em https://portal.azure.com/ como o administrador Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Pesquise por e abra o novo bot criado para o Conector Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).
   O app foi criado na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
4. Expor uma API.

   a. Navegar até **Gerenciar** > **Expor uma API** > **URI do ID da aplicação** > **Conjunto**.

   b. Cole o URI do ID da aplicação `api://`<instance_name> .service-now.com/<client-id-in-azure> , que foi definido para Single-sign-on na seção Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor e selecione **Salvar**.

   c. Selecione **Adicionar um escopo**.

   d. Nono formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de escopo

Campo	Valor
Nome do escopo	`acesso_como_usuário`
Quem pode consentir?	Selecione **Administradores e usuários**.
Nome de exibição do consentimento do administrador	Insira um nome válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Por exemplo, `o Teams pode acessar o perfil do usuário`.
Descrição do consentimento do administrador	Insira uma descrição válida. Por exemplo, `permite que o Teams chame as APIs da Web do aplicativo como o usuário atual`.
Nome de exibição do consentimento do usuário	Insira um nome válido. Por exemplo, `o Teams pode acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário`.
Descrição do consentimento do usuário	Insira uma descrição válida. Por exemplo, `habilite o Teams para chamar as APIs desta aplicação com os mesmos direitos que o usuário`.
Estado	Definir como **Habilitado**

e. Selecione **Adicionar escopo**.

f. Selecione **Adicionar uma aplicação cliente**, insira o valor `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e móvel no **ID do cliente**, selecione **Escopos autorizados**e **Adicionar aplicação**.
Para obter mais informações, consulte a seção "Atualizar o registro do aplicativo Azure AD para SSO" na página Estender uma guia pessoal do Teams no aplicativo Microsoft 365 .

g. Selecione **Adicionar uma aplicação cliente**, insira o valor `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e móvel no **ID do cliente**e selecione **Escopos autorizados**.
Para obter mais informações, consulte a seção "Atualizar registro do aplicativo do Azure AD para SSO" na página Estender uma guia pessoal do Teams no aplicativo Microsoft 365 .

h. Selecione **Adicionar aplicação**.

Crie uma entrada de registro de aplicação em sua ServiceNow instância

Registre a aplicação com a instância para participar da autorização do OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para o campo **Que tipo de aplicação OAuth**, sselecione **Configurar um provedor OIDC para verificar tokens de ID**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: insira um nome para identificar exclusivamente o registro; por exemplo, Microsoft Teams.
   - ID do cliente: insira o valor do ID do cliente no formato `api://` <instance-name> .service-now.com/<client-id> da seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Segredo do cliente: insira qualquer valor aleatório como segredo do cliente e anote-o.
   - Adicione um registro de configuração do provedor OIDC OAuth.
     a. Selecione Pesquisa **de configuração do provedor OAuth OIDC** para criar um novo registro e selecione **Novo**.
     b. No formulário de registro Nova configuração do provedor OIDC, preencha os campos.

Novo formulário de registro da configuração do provedor OIDC

Campo	Descrição
Provedor de OIDC	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Microsoft Teams extensões de reunião.
URL de Metadados OIDC	Insira o valor no seguinte formato: `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Para copiar o ID do locatário, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
Declaração do usuário	Insira qualquer nome de usuário preferencial.

     c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de registro Novo da configuração do provedor OIDC e selecione **Salvar**.
     d. Selecione **Enviar**.
   - Adicione um registro de escopo de entidade OAuth.
     a. Selecione a lista relacionada **Escopos de Entidade OAuth**.
     b. Adicione um registro com os valores `Padrão` em **Nome** e `.default` em **OAuthscope**.
5. Selecione **Salvar** no formulário Entidade OIDC do OAuth.
6. Gere um novo token OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.

b. Abra o registro associado ao **solicitante** selecionando o ícone **Visualizar este registro** e selecione **Abrir registro**.

c. Selecione o link relacionado **Obter token OAuth** para atualizar o token.

d. Selecione **Atualizar** no formulário Credenciais do OAuth 2.0.

e. Selecione **Atualizar** no formulário de configuração Microsoft Teams.

O que Fazer Depois

Depois de concluir a integração das Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Integrando ServiceNow com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Configure sua instância ServiceNow para integração com aplicações Microsoft Teams.

Você pode integrar Central do funcionário, Virtual Agente chatbots baseados em solicitação com Microsoft Teams para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD

Você pode integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para clientes do GCC-H configurando seus próprios aplicativos.

Integrando Central do funcionário com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário com Microsoft Teams para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) acessem arquivos anexados em Central do funcionário.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar o app Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador para a instância ServiceNow e as instâncias Microsoft Azure.

Processo de integração

O processo geral para integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft Teams envolve as seguintes tarefas:

1. Ative o plug-in IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Atualizar a tabela de entidades OIDC.
4. Atualizar a URL do locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Baixar e modificar o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD.
6. Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Atualizar a tabela de entidades OIDC

Atualize a tabela de entidades OIDC para substituir valores fictícios criados pelo arquivo de registro pelos valores de locatário Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro Navegação, insira `oauth_oidc_entity_list.do`.
2. Selecione o registro do aplicativo ServiceNow for Microsoft Teams.
3. No campo **ID do cliente** na tabela de entidades OAuth OIDC, insira `api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ ID DA APLICAÇÃO (CLIENT)` .
4. Selecione o ícone de referência ⓘ ao lado do campo **Configuração do provedor OAuth OIDC**.
5. Selecione **Abrir registro**.
6. No campo **URL de metadados OIDC** na tabela Configuração do provedor OIDC, insira a ID do diretório (locatário).
7. Selecione **Atualizar**.

Baixar e modificar o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD

Baixe e modifique o arquivo do pacote para fornecer as informações necessárias para disponibilizar a Central do funcionário em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para baixar, editar e carregar o arquivo de manifesto, consulte este artigo da Base de conhecimento .

Procedimento

1. Baixe o arquivo `GCCH.zip Employee_Center_Integration_With_Teams_For` deste artigo da Base de conhecimento e extraia seu conteúdo.
   O arquivo zip de manifesto que você baixou do artigo da Base de conhecimento inclui os seguintes arquivos:
   - Cor.png
   - Manifesto.json
   - Contorno.png
2. Abra o arquivo manifest.json e substitua **INSERT_CLIENT_ID** pelo ID da aplicação (cliente) ao lado de `id` na `versão`, `id` em `webApplicationInfo`e `botId` em `composeExtensions`.
3. Substitua **INSERT_COMPLETE_INstanE_URL** pela URL ao lado de `contentUrl` e **INSERT_COMPLETE_INstanE_URL** ao lado de `siteUrl` em `staticTabs`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Personalize os valores de `packageName`, nome `curto`, nome `completo` e **cor de destaque** no arquivo de manifesto para mudar a identidade visual do bot autoconfigurado.
   Se você quiser mudar o ícone do bot e o ícone de contorno, poderá substituir os arquivos color.png e contorno.png pelas imagens desejadas.

   Nota: Certifique-se de não ter alterado os nomes desses arquivos durante o carregamento.

   Para obter mais informações sobre requisitos de imagem, consulte a documentação da Microsoft .

5. Opcional: Adicione domínios adicionais no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo usando o módulo de tarefa para conteúdo fora do domínio padrão ServiceNow, você pode adicionar domínios adicionais no arquivo de manifesto.

   Nota: Por padrão, o arquivo de manifesto já contém o domínio ServiceNow em validDomains. Ele também inclui um atributo `verdadeiro` ao lado de `"supportsFiles"`, que adiciona o ícone de anexo de arquivo à conversa do Virtual Agent. Se você não quiser incluir domínios adicionais para o recurso de visualização de conteúdo, poderá ignorar esta etapa.

6. Salve os arquivos atualizados e compactar os três arquivos (manifest.json, color.png e contorno.png) em um novo arquivo zip.
   Selecione todos os três arquivos e clique em **Compactar** em vez de compactar a própria pasta.

Atualizar a URL do locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Configure a URL do locatário Microsoft Teams para Government Community Cloud High (GCC-H) ou Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

Antes de Iniciar
Função necessária: security_admin

Procedimento
1. No filtro Navegação, insira `sys_response_header_list.do`.
2. Na tabela Cabeçalhos de resposta HTTP, anexe o URL apropriado no campo **Valor** dos seguintes registros:
   - Global
   - Integrações da Microsoft – Core/Página de IU: ms_login
   - Central do funcionário/Portal de serviços: Central do funcionário

   Use os seguintes URLs:

   - GCC-H: `https://gov.teams.microsoft.us`
   - DoD: `https://dod.teams.microsoft.us`
3. Selecione **Atualizar**.

Integração de Central do funcionário e Virtual Agent com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário e o bot Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Departamento de Defesa dos EUA (DoD) interajam com agentes por meio de Virtual Agent e acessem os arquivos anexados em Central do funcionário.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar o app Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

Processo de integração

O processo geral para integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft Teams envolve as seguintes tarefas:

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in Microsoft Teams (sn_now_teams_it) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD .
4. Integrar o Bot autoconfigurado com Microsoft Teams para o GCC-H ou DoD .
5. Atualizar a URL do locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
6. Modificar e baixar o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD.
7. Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Modificar e baixar o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD

Crie e baixe o arquivo de manifesto ServiceNow for Microsoft Teams da sua instância para permitir que Microsoft Teams use o aplicativo ServiceNow for Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária:external_app_install_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Clique em **Nova**.
   A guia **Informações genéricas** é exibida.
3. Na seção **Informações genéricas**, insira os detalhes.

   a. **Nome curto**: opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto.

   b. **Nome completo**: opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto.

   c. **Versão**: versão do arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo: 1.0.0

d. Estender links: opção para estender os links em Microsoft Teams.

O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre o desdobramento de links, consulte Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.

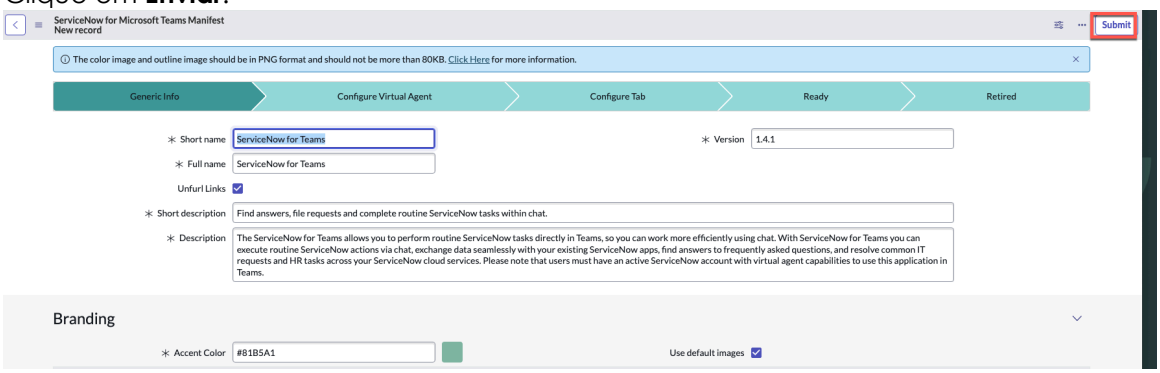
e. Descrição resumida: descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.

f. Descrição: descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.

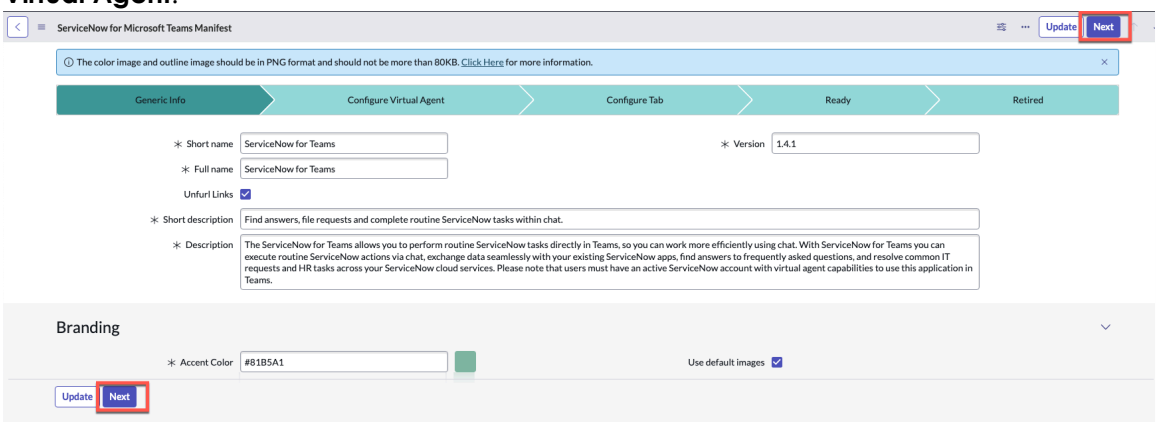
g. Cor de destaque: opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa e a cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.

Nota: Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones do esquema do manifesto .

4. Clique em **Enviar**.



5. Na seção **Informações genéricas**, clique em **Avançar** para navegar até a guia **Configurar Virtual Agent**.

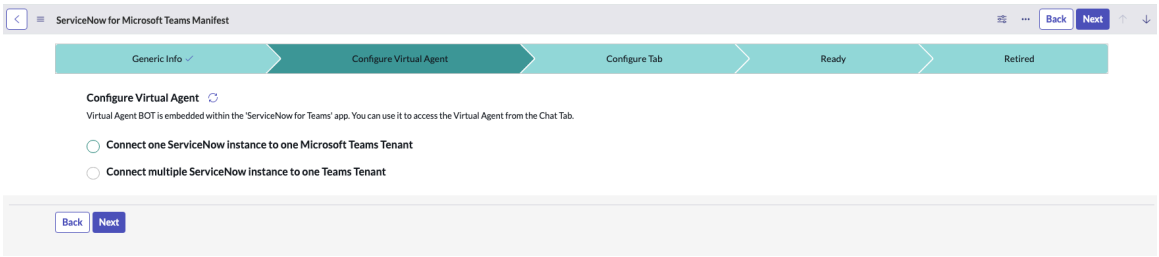


6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, você pode fazer o seguinte.

Para configurar o Virtual Agent em sua instância, clique em **Configurar Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**e selecione o Virtual Agent instalado na Etapa 5.

7. Na seção **Configurar guia**, insira o seguinte.

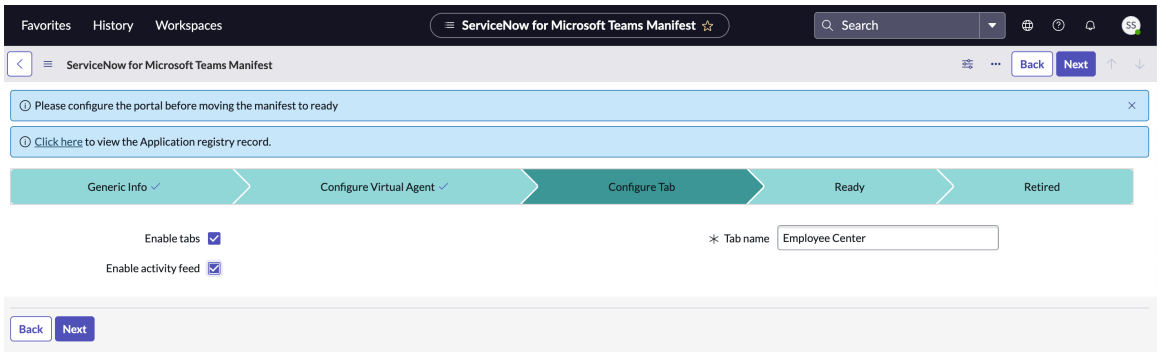
   a. **Habilitar guias**: opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams, e isso é selecionado por padrão.

   b. **Nome da guia**: opção para fornecer um nome para a guia do Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams.

   c. **Habilitar feed de atividades**: opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha no Microsoft Teams e esta opção é selecionada por padrão.

   d. Clique em **Avançar**.

      Para o app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.

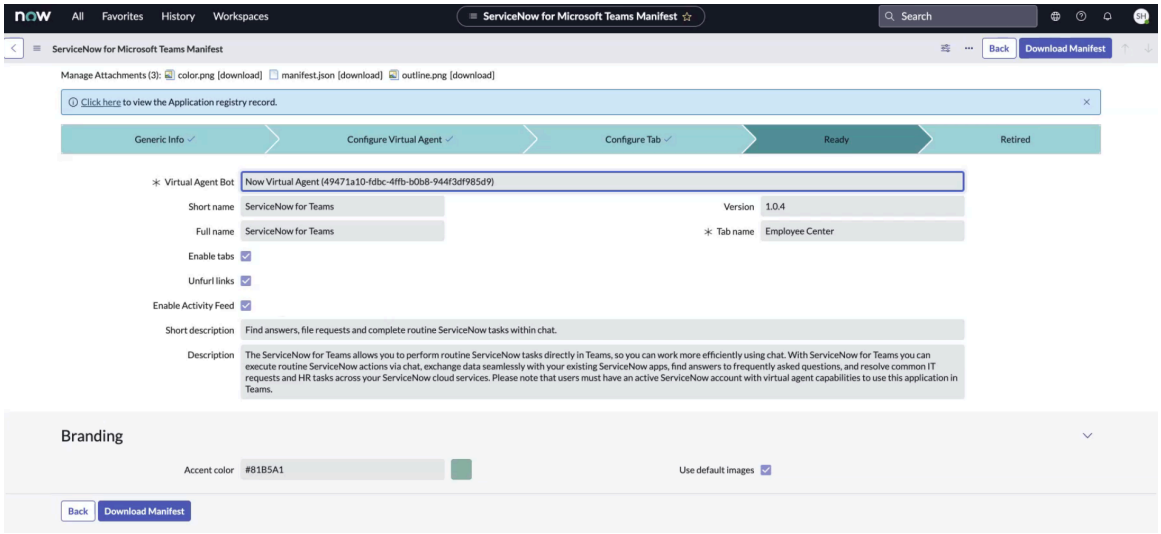


8. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

   Verifique os detalhes fornecidos e clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Integração do bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) para importar automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar o app Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

Processo de integração

1. Ative o plug-in IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure.
3. Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure.
4. Configurar o Registro de aplicações na instância ServiceNow.

   Nota: Para GCC-H e DoD, use o domínio `https://login.microsoftonline.us/` para URLs de token e autorização na página de registro da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Atualizar credenciais de bate-papo com a URL do GCC do Azure.
6. Criar registro com detalhes do GCC do Azure.

Atualizar credenciais de bate-papo com a URL do GCC do Azure

Atualize a URL do Azure nas credenciais de bate-papo dos clientes do GCC. Permita que os clientes do GCC iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo deMicrosoft Teams para a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `http_connection_list.do`.
   A tabela Conexão HTTP(s) [http_connection_list.do] é exibida.
2. Abra o registro de credencial de bate-papo com o alias de conexão sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials.
3. No campo **Connection_URL**, insira o URL `https://graph.microsoft.us/`.

   Nota: Para clientes do DoD, insira o URL `https://dod-graph.microsoft.us`.

4. Selecione **Atualizar**.

Criar registro com detalhes do GCC do Azure

Crie e atualize um novo registro na tabela sys_properties.list com os detalhes da conta do Azure de clientes do GCC.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira *`sn_now_teams.teams_url`*.
4. No campo **Valor**, insira o URL `https://graph.microsoft.us`.

   Nota: Para clientes do DoD, insira o URL `https://dod-graph.microsoft.us`.

5. Selecione **Atualizar**.

Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário

Configure sua instância ServiceNow Central do funcionário para integrar aplicações Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar as capacidades existentes do Microsoft Teams para aplicações do Microsoft 365, siga as etapas fornecidas aqui.

A integração ServiceNow Central do funcionário com Microsoft Teams estende sua capacidade para permitir a integração com outras aplicações Microsoft 365, reunindo a experiência do funcionário ServiceNow para Microsoft Outlook, Microsoft Office 365e Microsoft Teams.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu locatário Microsoft 365, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Você tem as permissões de administrador de instalação de app externo (external_app_install_admin) em ServiceNow.
- Você instalou e implantou um dos seguintes:
  - Gestão de serviços de TI para Microsoft 365
  - Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

  Para obter mais informações sobre como instalar Gestão de serviços de TI com Microsoft 365 ou Prestação de serviços de RH com Microsoft 365, consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365.

Processo de integração para apps pré-publicados

1. Faça o upgrade para Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 instalando o plug-in Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / Microsoft 365Prestação de serviços de RH mais recente.

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

3. Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de integração para apps autoconfigurados

1. Faça o upgrade para Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 instalando o plug-in Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / Microsoft 365Prestação de serviços de RH mais recente.

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Autentique os usuários para acessar Central do funcionário em aplicações Microsoft 365, atualizando os IDs de cliente na aplicação *Microsoft Azure*.

   IDs de cliente

Aplicação	ID de cliente
Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams aplicação web	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 aplicação web	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 aplicativo para desktop	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook aplicativo para desktop	**d3590ed6-52b3-4102-aef-aad2292ab01c**
Microsoft Outlook aplicação web	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook aplicativo para celular	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

   Para obter mais informações sobre como atualizar a aplicação *Microsoft Azure* e autenticar usuários, consulte Criar aplicação do Microsoft Azure e autenticar usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

3. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

4. Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365

Crie e baixe o arquivo de manifesto da sua instância para disponibilizar Central do funcionário em aplicações Microsoft 365.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de instalação de app externo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A guia **Informações genéricas** é exibida.
3. Na seção Informações genéricas, preencha os campos a seguir.

Seção de informações genéricas

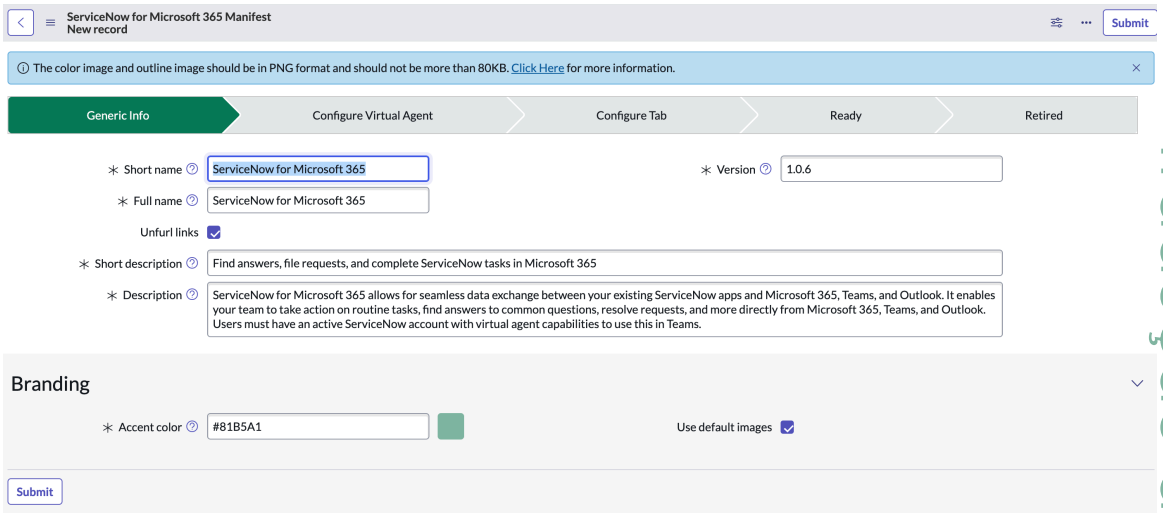
Campo	Descrição
Nome curto	Opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto.
Nome completo	Opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto.
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, 1.0.0
Estender links	Opção para estender os links em Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre o desdobramento de links, consulte Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.

Tradução automática

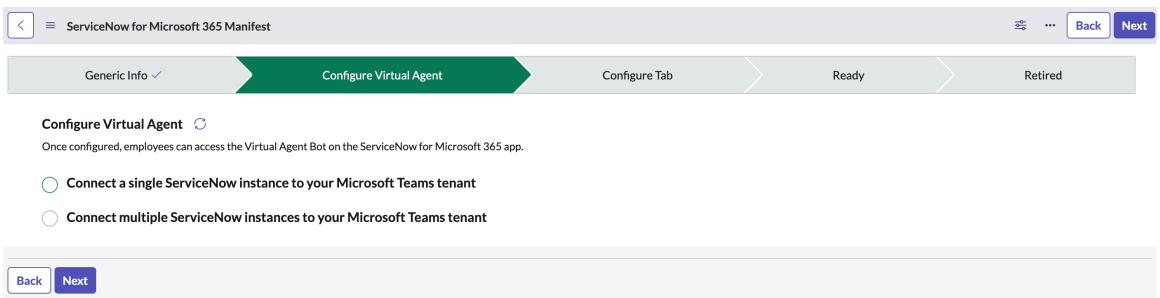
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones do esquema do manifesto.

4. Selecione **Enviar**.



5. Na seção Informações genéricas, selecione **Avançar** para navegar até a guia **Configurar Virtual Agent**.
6. Configure o Virtual Agent em sua instância selecionando **Configurar Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams.



7. Na seção Configurar Virtual Agent, para se conectar a uma ou várias instâncias ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você quiser conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams, selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**.

  O ID do bot do Virtual Agent será preenchido automaticamente se você selecionar esta opção.

- Se você quiser conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams, selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**.

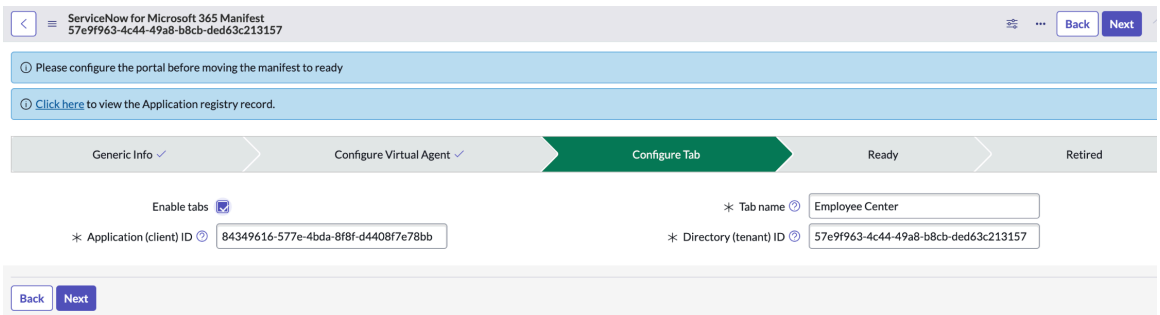
Para integrar Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots, consulte Integração do Virtual Agent ao Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado .

8. Na seção Configurar guia, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar seção de guia

Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams. Este campo é selecionado automaticamente.
Nome da Guia	Opção para fornecer um nome para a guia do Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams.
Habilitar feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Esta opção é selecionada automaticamente.

9. Para apps autoconfigurados, forneça o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.



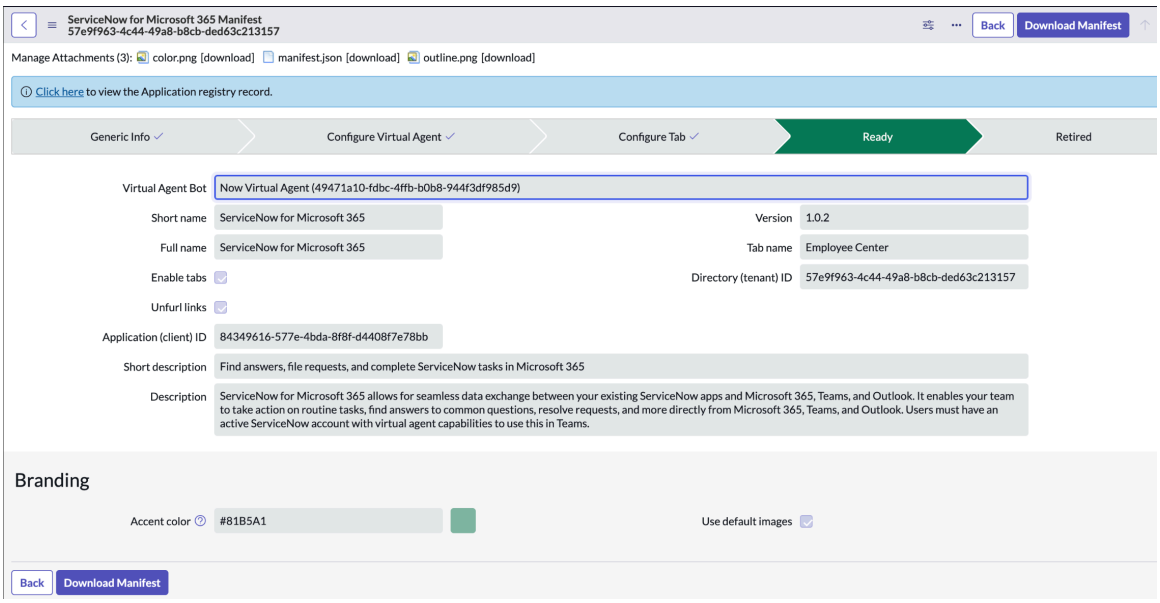
Importante: A etapa acima não se aplica a apps pré-publicados.

10. Receba notificações de campanhas selecionando a opção **Habilitar feed de atividades** na seção Pronto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

Resultados

Um registro de aplicação é criado.

Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para integrar Microsoft 365 à sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerenciar suas aplicações** > **Carregar um app**.
3. Selecione a opção **Carregar um app personalizado**.

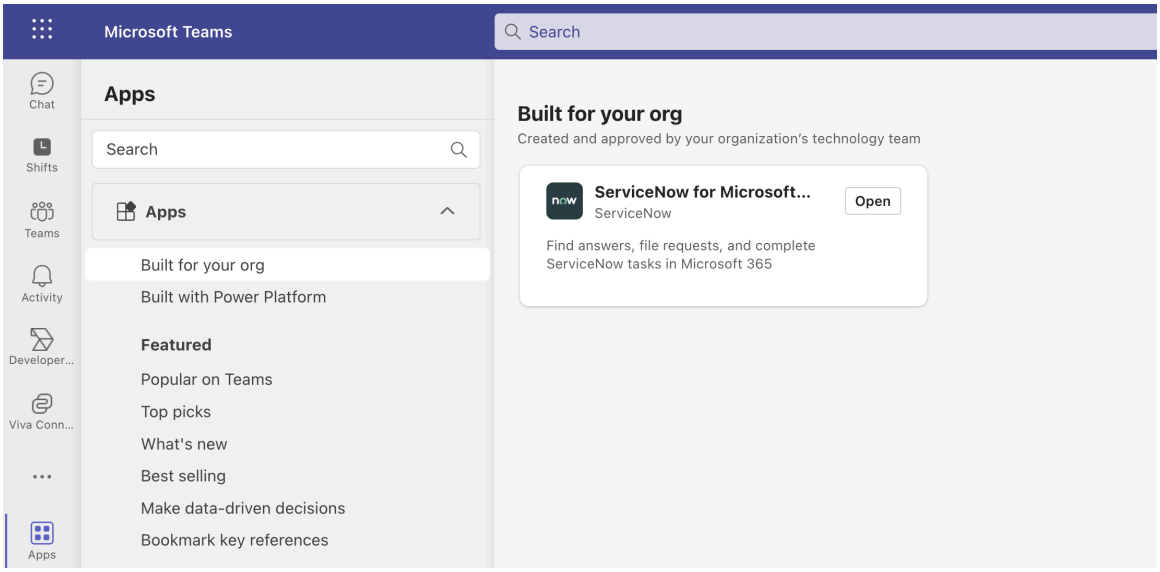
> **Nota:**
>
> Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft 365 seja permitido como um app de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps em Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

4. Navegue até o local em que o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.
5. Selecione **Abrir**.

O app ServiceNow para Microsoft 365 aparece na tela Aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione o app ServiceNow para Microsoft 365.
7. Selecione **Adicionar**.

Configurando ServiceNow para integração Microsoft Teams e Microsoft 365

ServiceNow® para Microsoft Teams permite que os agentes iniciem o bate-papo com funcionários e importem o bate-papo e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro da aplicação Microsoft Teams.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Como configurar a integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Configurar Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams

Conclua os procedimentos descritos para configurar a integração Gestão de serviços de TI com o Microsoft Teams.

Revisar as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teamspodem duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes para o mesmo evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

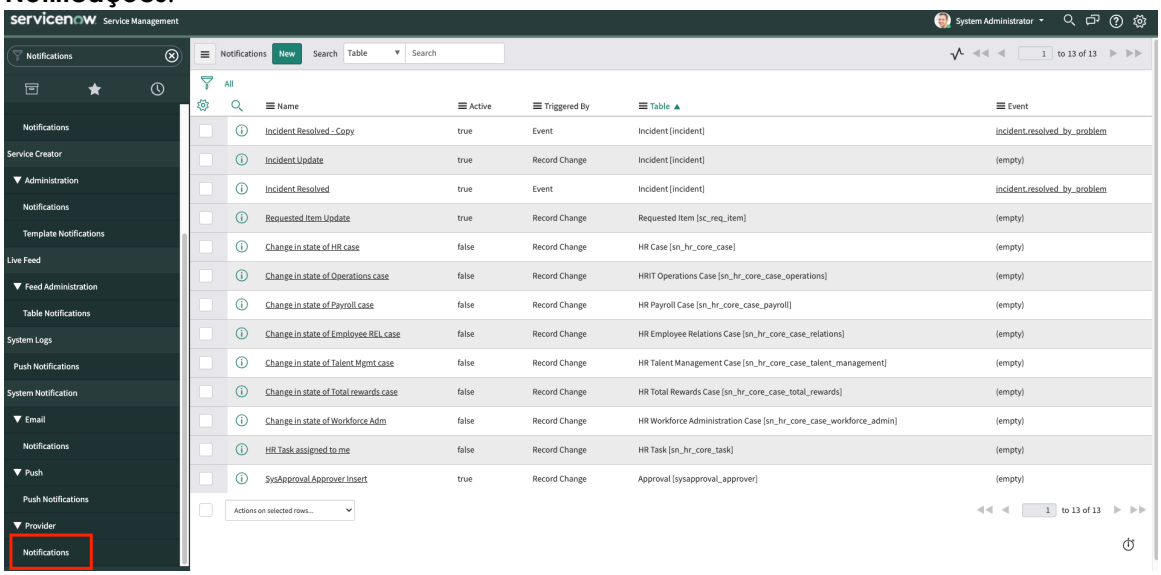
Você encontrará as seguintes notificações duplicadas depois de instalar a integração Gestão de serviços de TI com a aplicação Microsoft Teams.

- Atualização de incidente
- Aprovação não acionável do MS Teams
- Atualização do item solicitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.

   Você também pode navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.



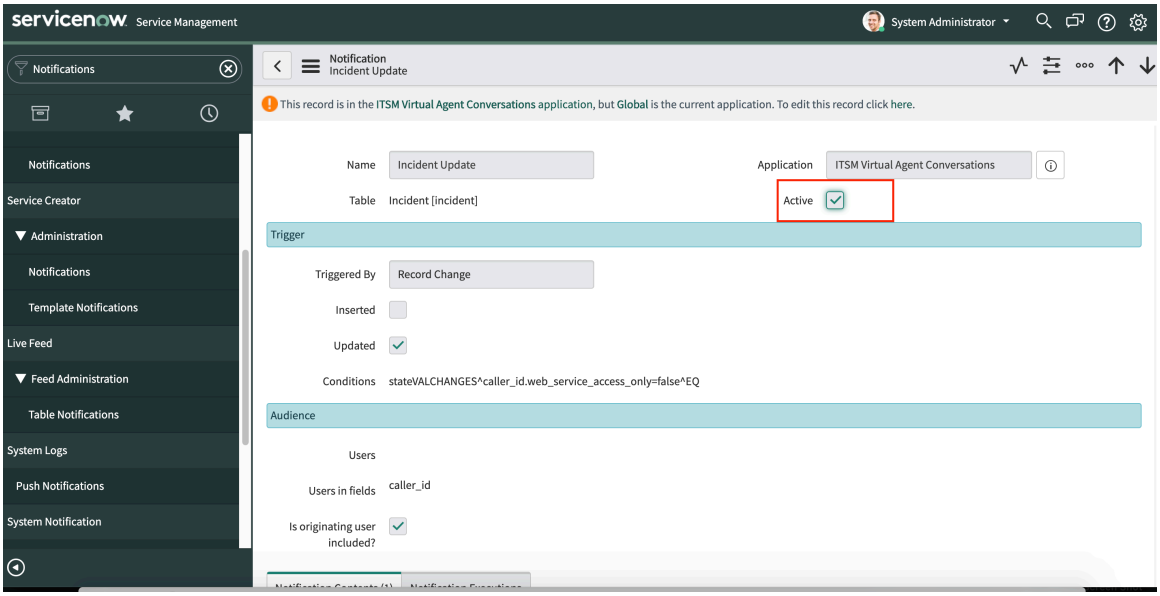
2. Na lista Notificações, selecione a coluna **Nome** para classificar a lista em ordem alfabética.
   Isso agrupa todas as notificações duplicadas.
3. Pesquise a notificação **de atualização de incidente**.



4. Selecione uma das notificações **de atualização de incidente**.
5. Limpe o campo **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Atualizar**.
7. Repita o processo para as seguintes notificações:
   - Aprovação não acionável do MS Teams
   - Atualização do item solicitado

Resultados
Deixe um comentário em um registro de incidente. Somente uma notificação aparece sobre o comentário em Microsoft Teams.

Habilitar Virtual Agent notificações para Gestão de serviços de TI

Configure as propriedades do sistema para habilitar Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se a sua primeira instalação do IT Service Management para Microsoft 365 for a versão 2.7.0, Virtual Agent notificações serão habilitadas por padrão. O cenário a seguir só é aplicável se você fizer upgrade de versões mais antigas do plug-in.

Depois de atualizar para o IT Service Management para Microsoft 365 versão 2.7.0, você deve configurar as propriedades do sistema para habilitar Virtual Agent notificações.

As tabelas a seguir são compatíveis com Virtual Agent notificações no sistema de base.

- Incidente
- Alterar
- Item solicitado

Procedimento

1. No menu **Todos**, insira `sys_properties.list`.
   A tabela Propriedades do sistema é exibida.
2. Na coluna de nome, pesquise `*sn_now_teams`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para as seguintes propriedades, defina o valor como `verdadeiro`.
   - *sn_now_teams.enable_va_approval_notification*: esta propriedade habilita Virtual Agent notificações para aprovações.
   - *sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification*: esta propriedade habilita Virtual Agent notificações para comentários.

   O valor padrão dessas propriedades é **verdadeiro**. Se você atualizou de uma versão anterior do IT Service Management para Microsoft 365 , o valor será **falso**.

O que Fazer Depois

Você pode personalizar os campos exibidos nas notificações de aprovação. Para obter mais informações, consulte Como personalizar os campos de notificação de aprovação.

Como personalizar os campos de notificação de aprovação

Você pode personalizar os campos de notificação de aprovação criando os métodos em uma inclusão de script.

Nota: O tópico usa os nomes de API das inclusões de script.

As notificações acionáveis são enviadas para aprovação e comentários nos tíquetes. Você pode personalizar os campos exibidos nas notificações de aprovação criando métodos na inclusão de script `sn_now_teams.ApprovalsVAUtil()`. Esses métodos substituem aqueles na inclusão de script `sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC()`.

Para obter informações sobre inclusões de script, consulte Inclusões de script .

Criando o método

A lógica de notificação chama um método com base na tabela para a qual o registro de aprovação foi criado. Os nomes dos métodos seguem este formato: *get*<TableName> Fields() , que você pode usar para criar um método para qualquer tabela no sistema de base.

Nota: Tabelas personalizadas não são compatíveis com notificações de aprovação.

Por exemplo: se o nome da tabela for sc_request, o nome do método será *getScRequestFields()*. Se o nome da tabela for incidente, o nome do método será *getIncidentFields()*.

Substituindo os campos de método

Os métodos que você cria na inclusão de script `sn_now_teams.ApprovalsVAUtil()` substituem aqueles em `sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC()`.

Ao criar o método, você pode inserir os nomes de campo que são exibidos na notificação de aprovação.

- Para tabelas estendidas TASK, você pode fazer referência com pontos até o campo referenciado usando o campo *sysapproval*.

  Por exemplo:

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "state"]
  }
},
```

- Para tabelas NON-TASK, você deve inserir os campos da tabela diretamente.

  Por exemplo:

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- Você pode criar um método padrão, *getDefaultFields()*, que será usado se o sistema não encontrar um método para a tabela no registro de aprovação. As referências de campo seguem as tabelas estendidas TASK.

  Por exemplo:

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "state"]
  }
},
```

Configurar bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configure bate-papos baseados em solicitação para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams e Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams aplicações permitem que o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando a ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática será aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador pode estender o recurso de importação automática para outras tabelas conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams 2.2.0 ou Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams 2.2.0, você deverá habilitar manualmente o recurso de importação automática.

Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo de Microsoft Teams serão importadas automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa aumentará gradativamente até que, eventualmente, a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens em intervalos de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e as importará. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

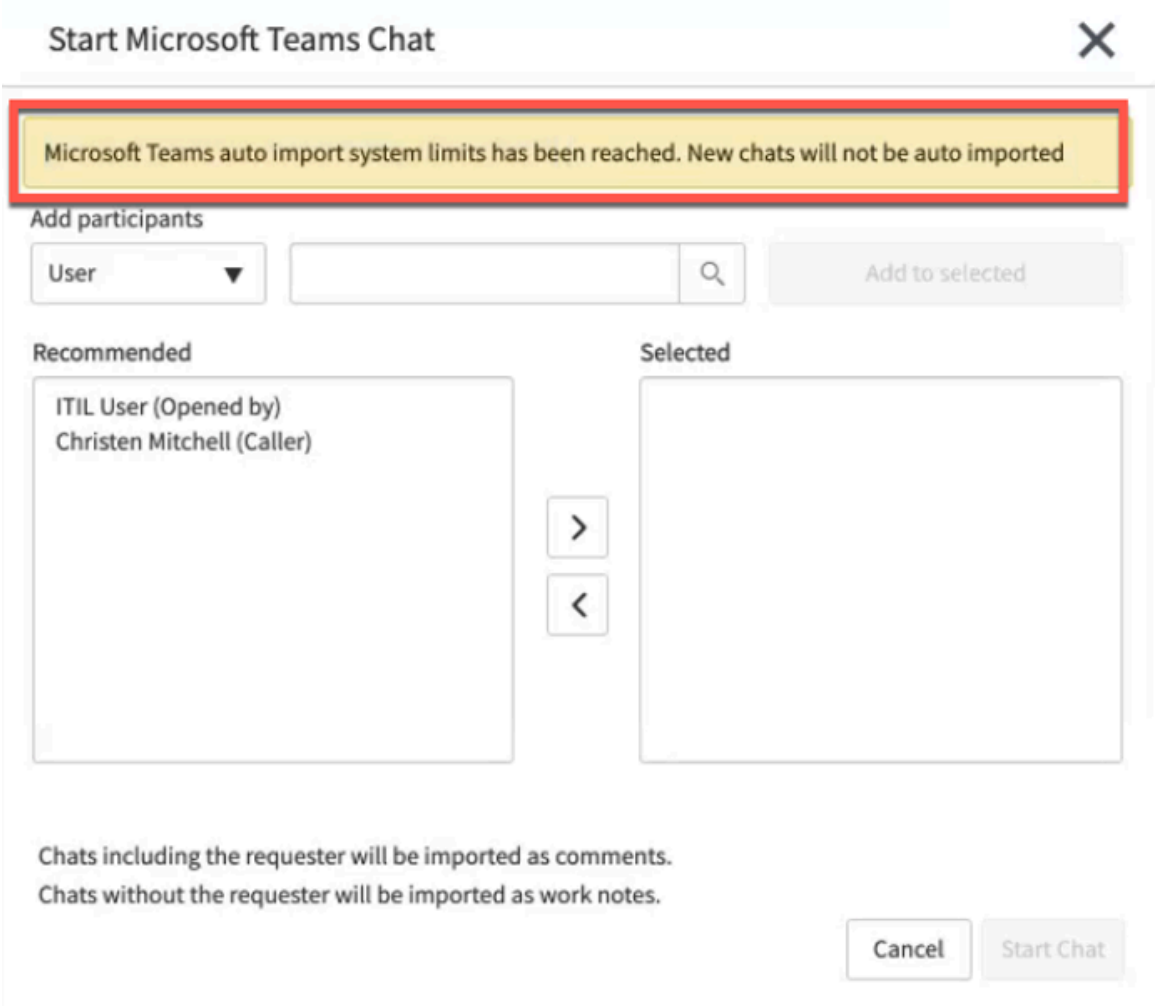
Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos por um intervalo de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas, intervalos de 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não pode ser importado automaticamente no modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o tíquete for encerrado, o sistema acionará a importação automática pela última vez nas publicações das novas mensagens nas Anotações de trabalho (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro do bate-papo também será fechado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

Configurar o bate-papo para habilitar a importação automática

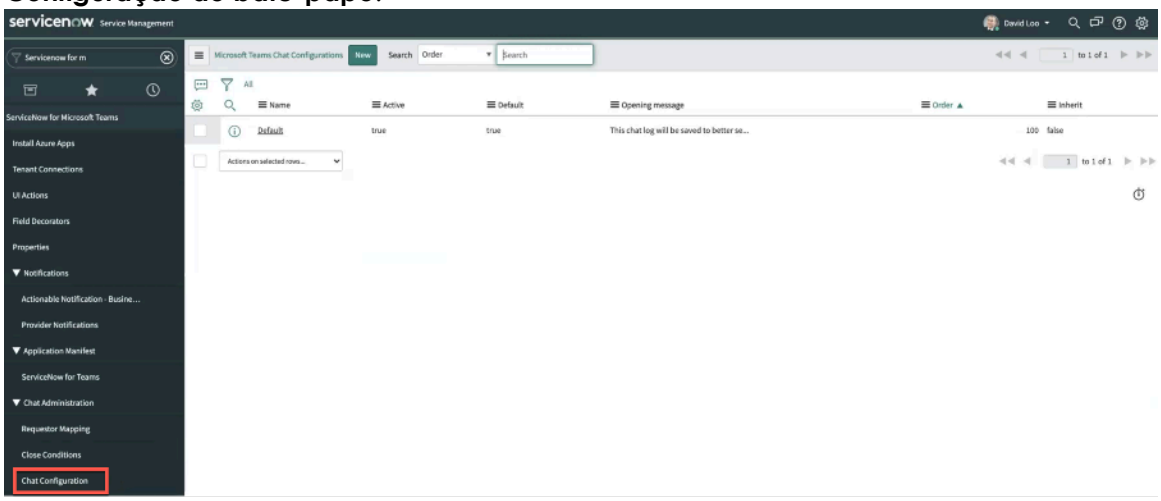
Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes de tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

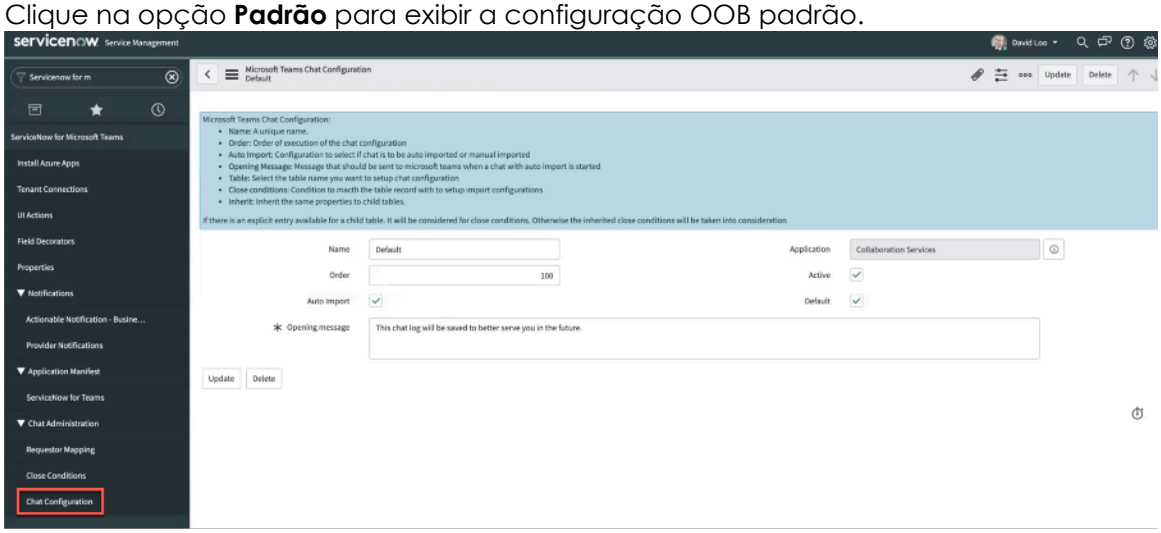
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.



2. Clique na opção **Padrão** para exibir a configuração OOB padrão.

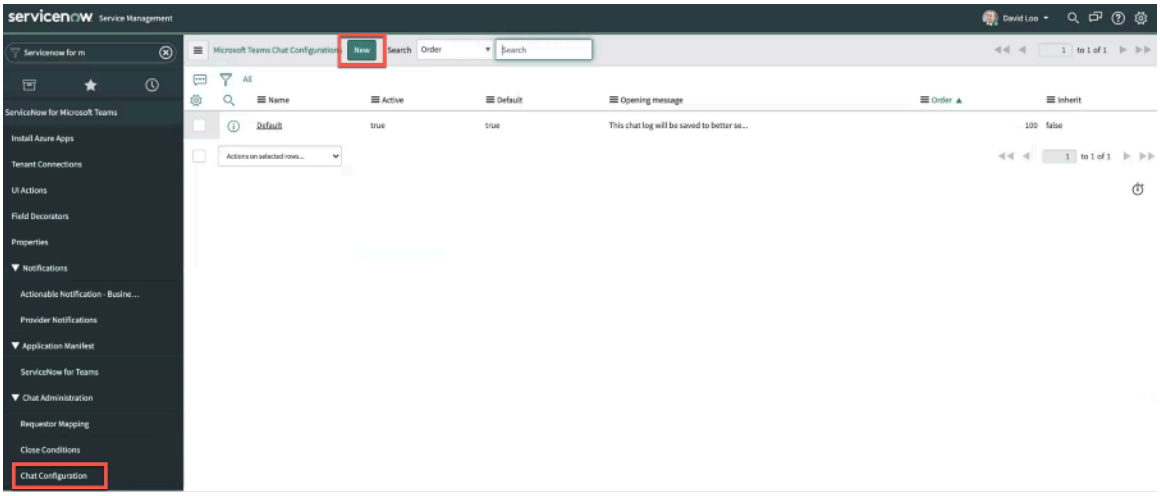


> **Nota:** Se você quiser importar bate-papos automaticamente para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No formulário, preencha os campos.

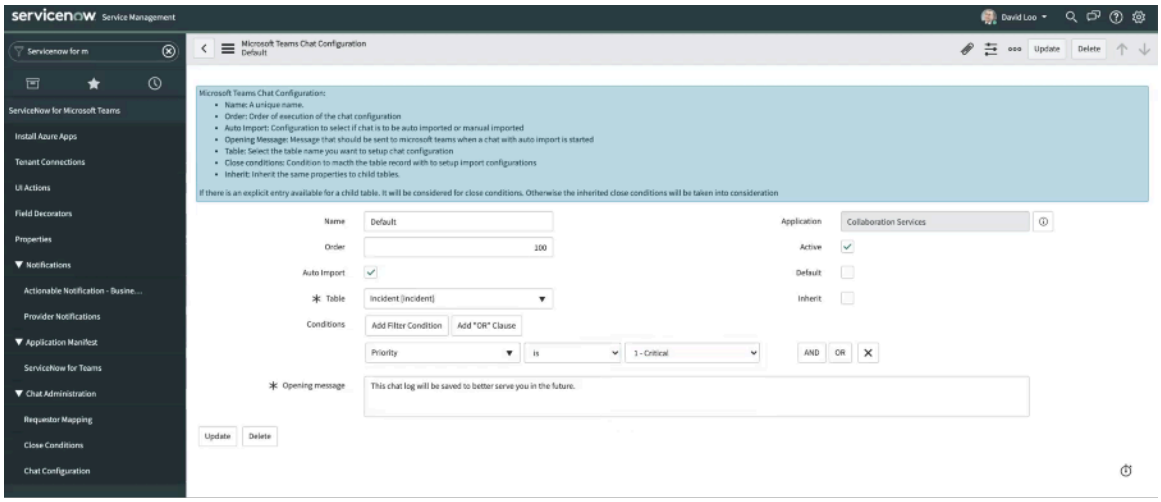
Configuração do bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Valor para a configuração.
Pedido	Ordem para a configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Padrão	Opção para manter a configuração padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para configuração de bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar a importação automática de uma tabela.
Herança	Estender e aplicar às tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente.
Mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o agente quando ele inicia um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo será habilitado somente se a opção **Importação automática** estiver selecionada.



6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática a outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

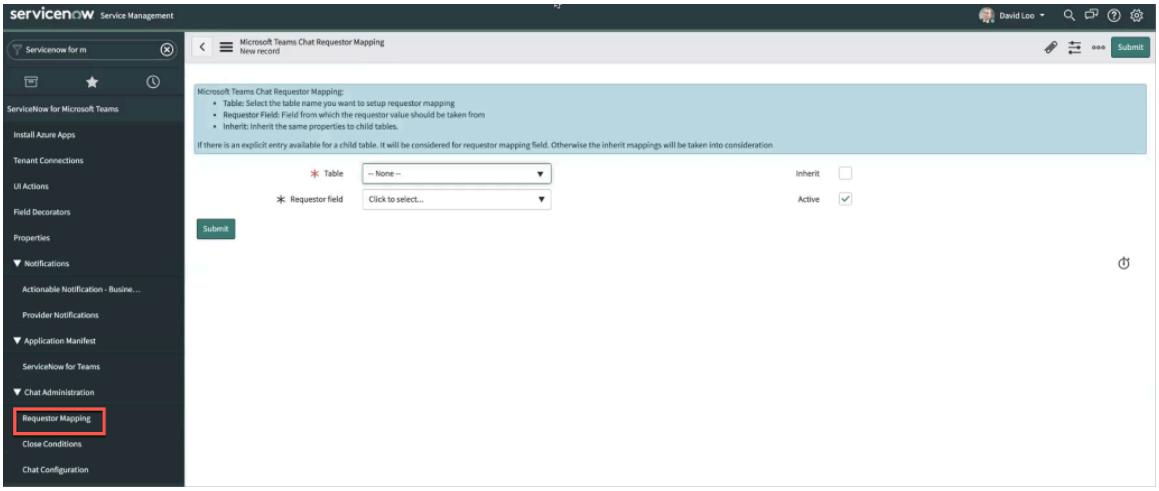
Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Campo do solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar condição de fechamento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes de forma que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definido como "falso".

Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se a sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para indicar o tíquete como encerrado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

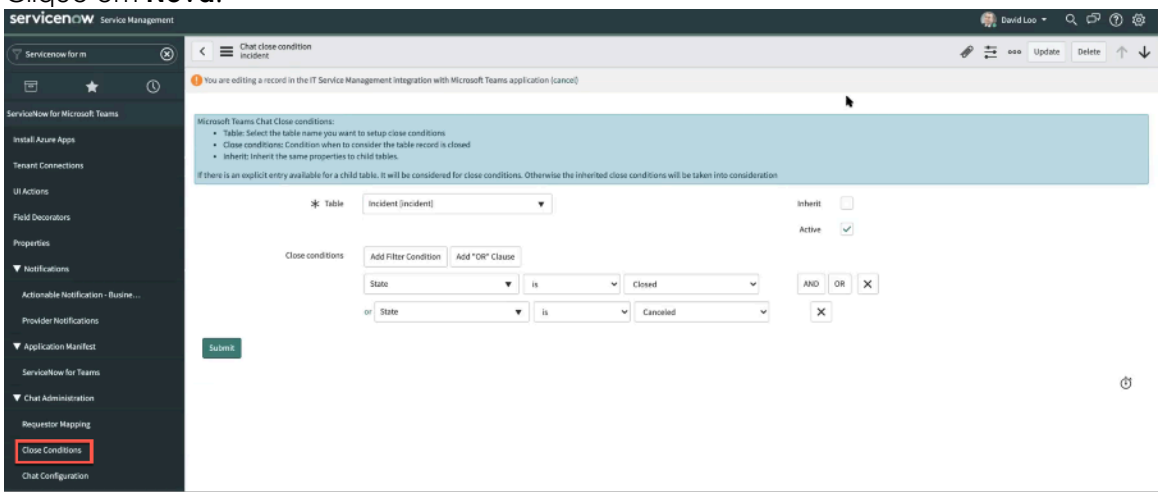
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar a regra de negócio para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configurar regra de negócio para condição de fechamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Close condition

Campo	Descrição
Tabela	Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Close conditions	Construtor de condição para definir uma condição de que o registro está fechado.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração da Central do funcionário

Use o Central do funcionário dentro de Microsoft Teams ou incorpore um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams quando você instala e configura Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro estará disponível em Microsoft Teams.

Se você não instalar Central do funcionário em seu ambiente, o funcionário Portal de serviços será exibido na aplicação Microsoft Teams. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário em Microsoft Teams, configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

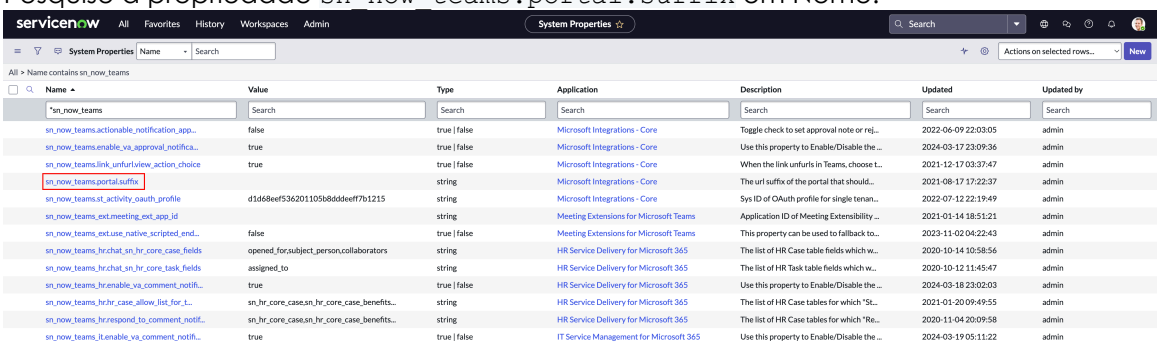
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

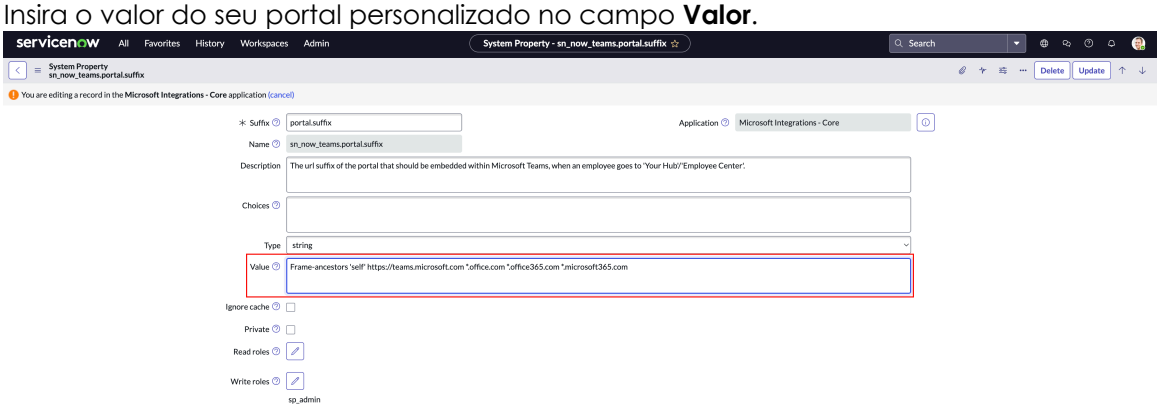
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo portal personalizado, para que ele possa ser acessado em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você na configuração para incorporar seu portal.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` em Nome.



3. Selecione **sn_now_teams.portal.suffix**.
4. Insira o valor do seu portal personalizado no campo **Valor**.



5. Selecione **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar o portal personalizado.

   Para obter mais informações sobre como adicionar a configuração de cabeçalho, consulte Configuração de cabeçalhos de resposta HTTP .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os campos a seguir com base em seus requisitos.

- Ativo
- Aplicação
- Registro
- Descrição

d. Insira os seguintes valores de campo.

Valores de campos do formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Valor
Aplica-se a	Especificar tipo
Tipo	Portal de serviços [sp_portal]
Nome	Conteúdo-Segurança-Política
Valor	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **Importante:** Para habilitar o portal personalizado em todos os aplicativos Microsoft 365, adicione os seguintes domínios ao campo Valor. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.cloud.microsoft Por exemplo: `Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft`

e. Selecione **Enviar**.

Ocultar o botão de bate-papo no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de bate-papo do portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Certifique-se de definir a propriedade do sistema *com.glide.cs.advanced-chat-popover* como falsa.

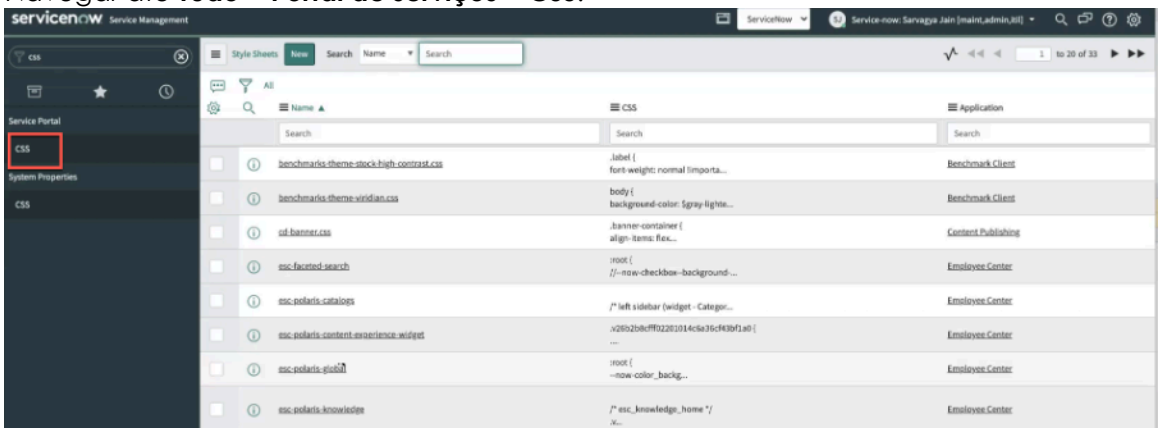
Função necessária: administrador

Tradução automática

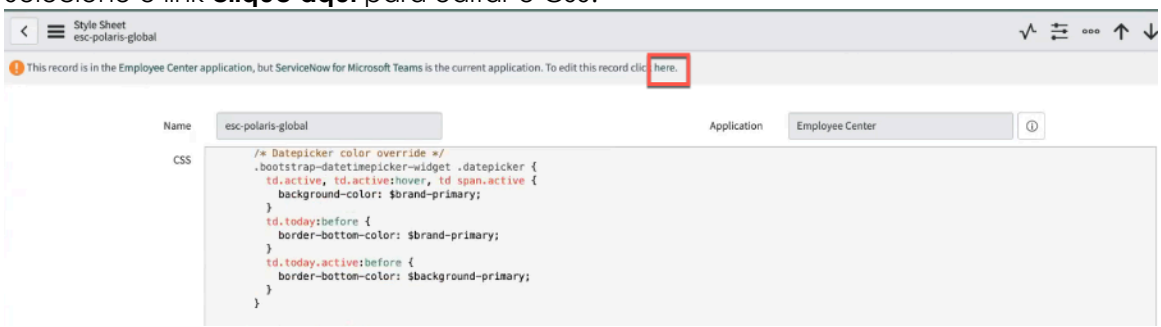
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Selecione o CSS personalizado que você deseja editar.
3. Selecione o link **clique aqui** para editar o CSS.



4. Cole o código a seguir no campo **CSS**.

> **Nota:** No exemplo de código a seguir, o elemento `.embedded-experience .sp-ac-btn` especifica o botão de bate-papo e a `exibição: none;` A propriedade oculta o botão. Você pode personalizar o código com base em seus requisitos.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
      }
```

5. Selecione **Atualizar**.
6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Ocultar o botão de logout no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de logout do portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

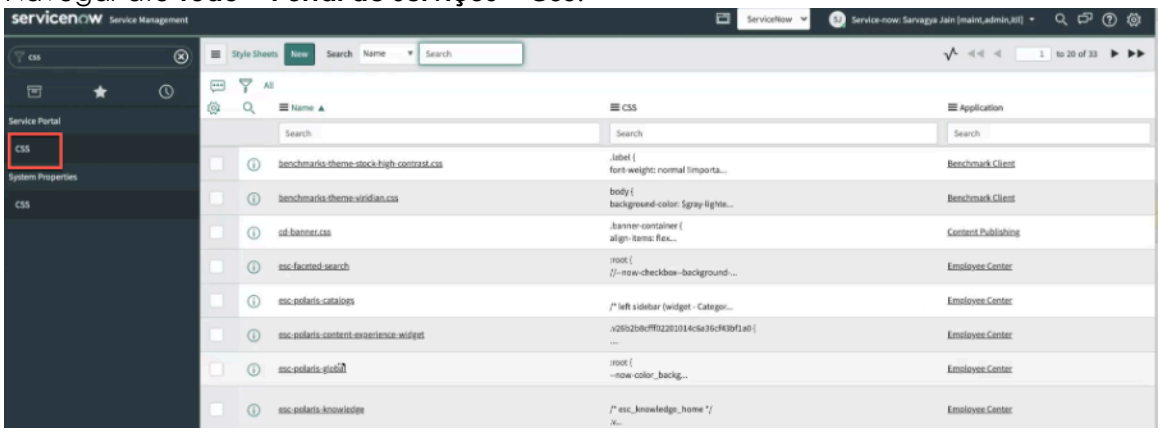
Função necessária: administrador

Tradução automática

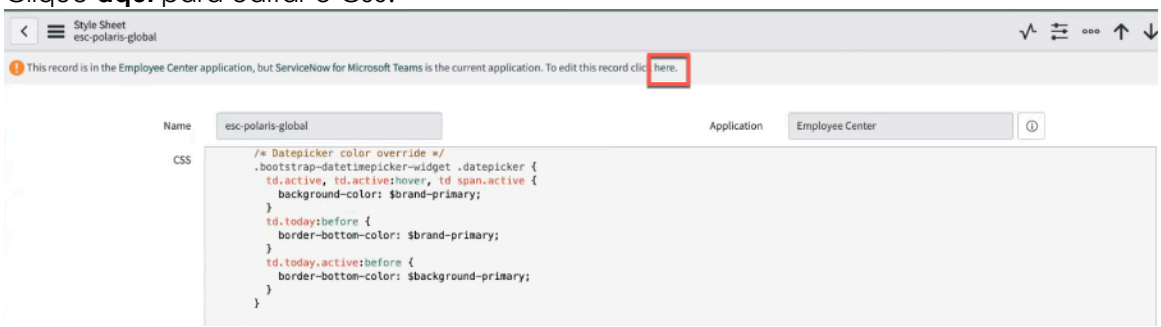
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Clique no seu CSS personalizado.
3. Clique **aqui** para editar o CSS.



4. Para desabilitar o botão de logout da aplicação da área de trabalho Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need
 to customize as required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
        display: none;
      }
```

5. Para desabilitar o botão de logout do Microsoft Teams aplicativo para celular.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to
 customize as required to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
          div > ul > li:last-child {
            display: none !important;
          }
      }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget de bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio da integração Gestão de serviços de TI com a aplicação Microsoft Teams.

Usando o widget de bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar conversas de bate-papo Microsoft Teams específicas do tíquete em Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, o recurso de widget de bate-papo do Teams será aplicável às seguintes tabelas:

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Incidente (incidente)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de widget do bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem realizar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exibir as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com os agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que lida com o tíquete usando a aplicação Microsoft Teams sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exibir a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

Adicionar widget de bate-papo do Microsoft Teams

Adicione o widget de bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações de tíquete, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições dos campos, consulte Configuração da página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo**.
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
- No campo **Nome da guia**, insira `Bate-papo do Teams`.
- Para o campo **Widget**, pesquise e selecione **Bate-papo do Teams**.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Atividade ◦ Solicitações associadas ◦ Anexos ◦ Personalizado ◦ Editor de variáveis (somente leitura) ◦ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ◦ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão. ◦ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Isso não será exibido se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualizar**.

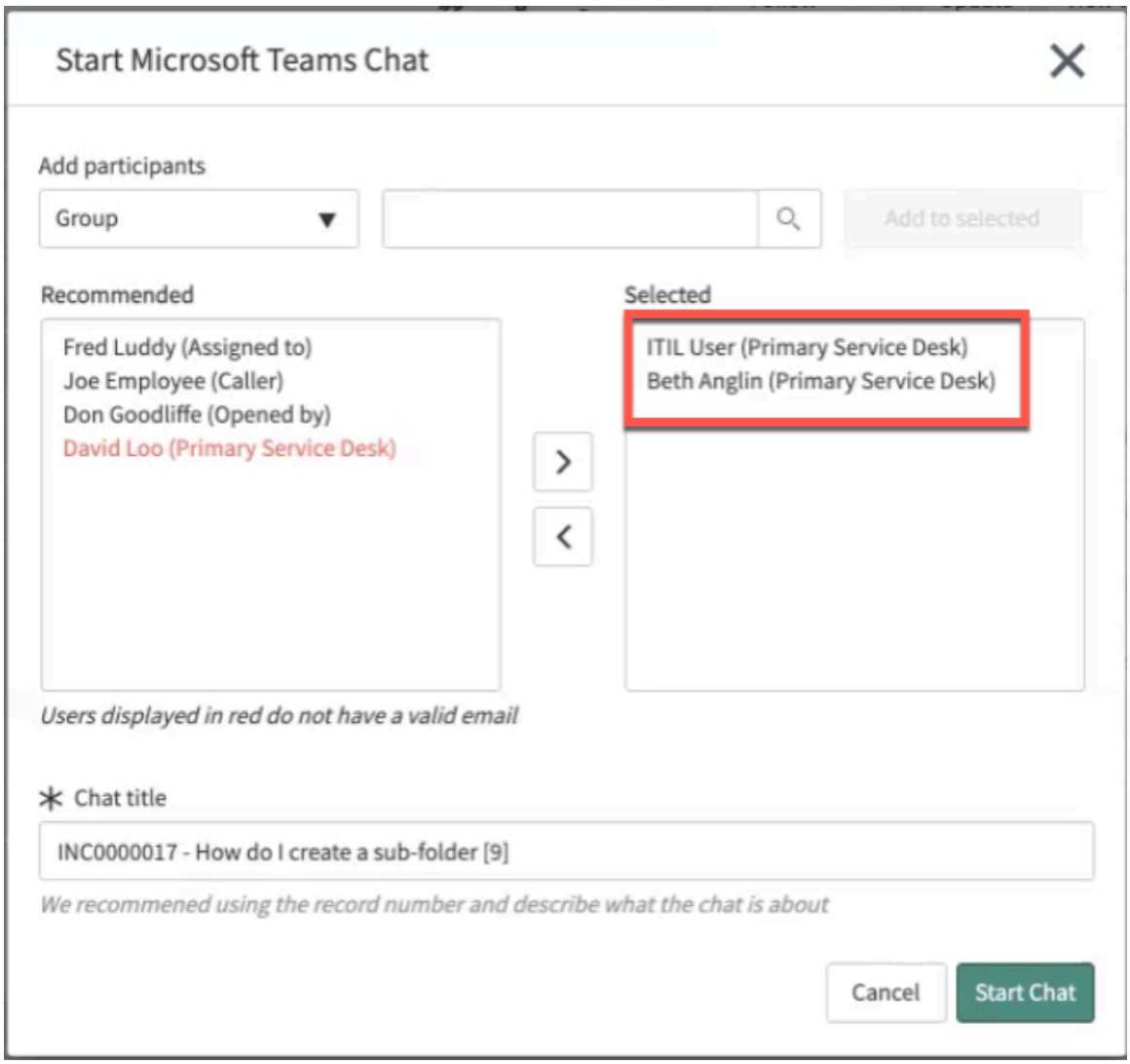
Resultados
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro da página Central do funcionário Minha solicitação para o tipo de tíquete ou tabela configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir usuários de agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao Agendamento de plantão serão exibidos na coluna Selecionado em **Iniciar modal de bate-papo do Microsoft Teams**.



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a essa funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para alterar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre o Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão Agendamento de plantão .

Estender usuários do Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários do Agendamento de plantão no bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

Antes de Iniciar

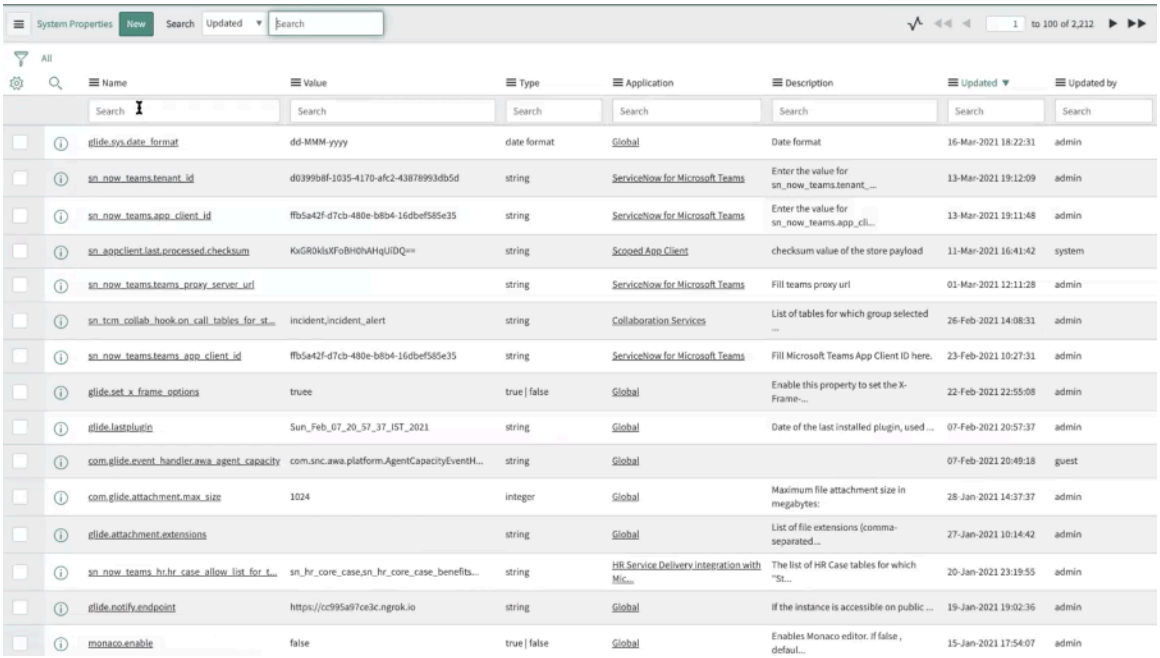
Função necessária: administrador

Procedimento

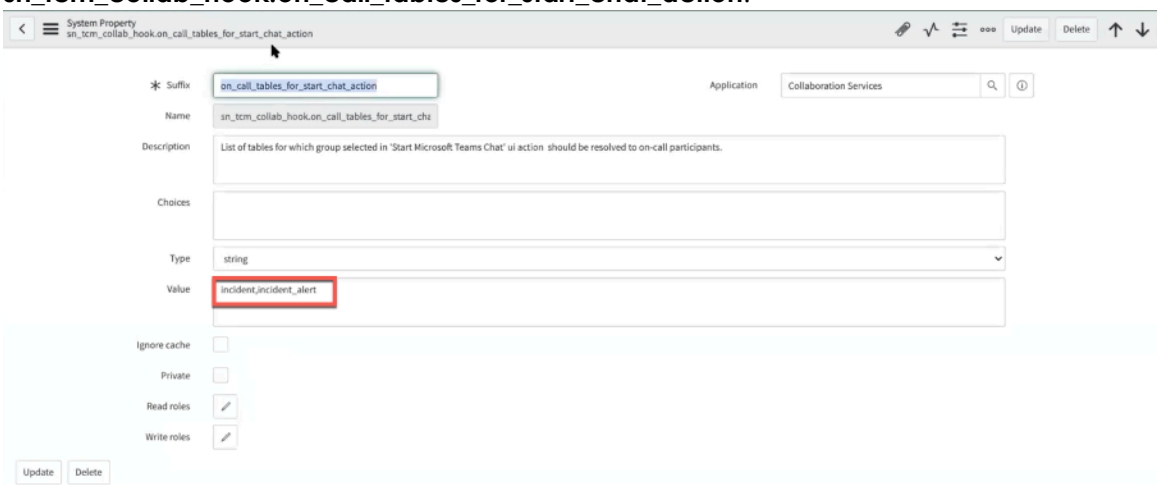
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. No campo de pesquisa Nome, insira `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action**.



4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade. Exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar bate-papo para chamar

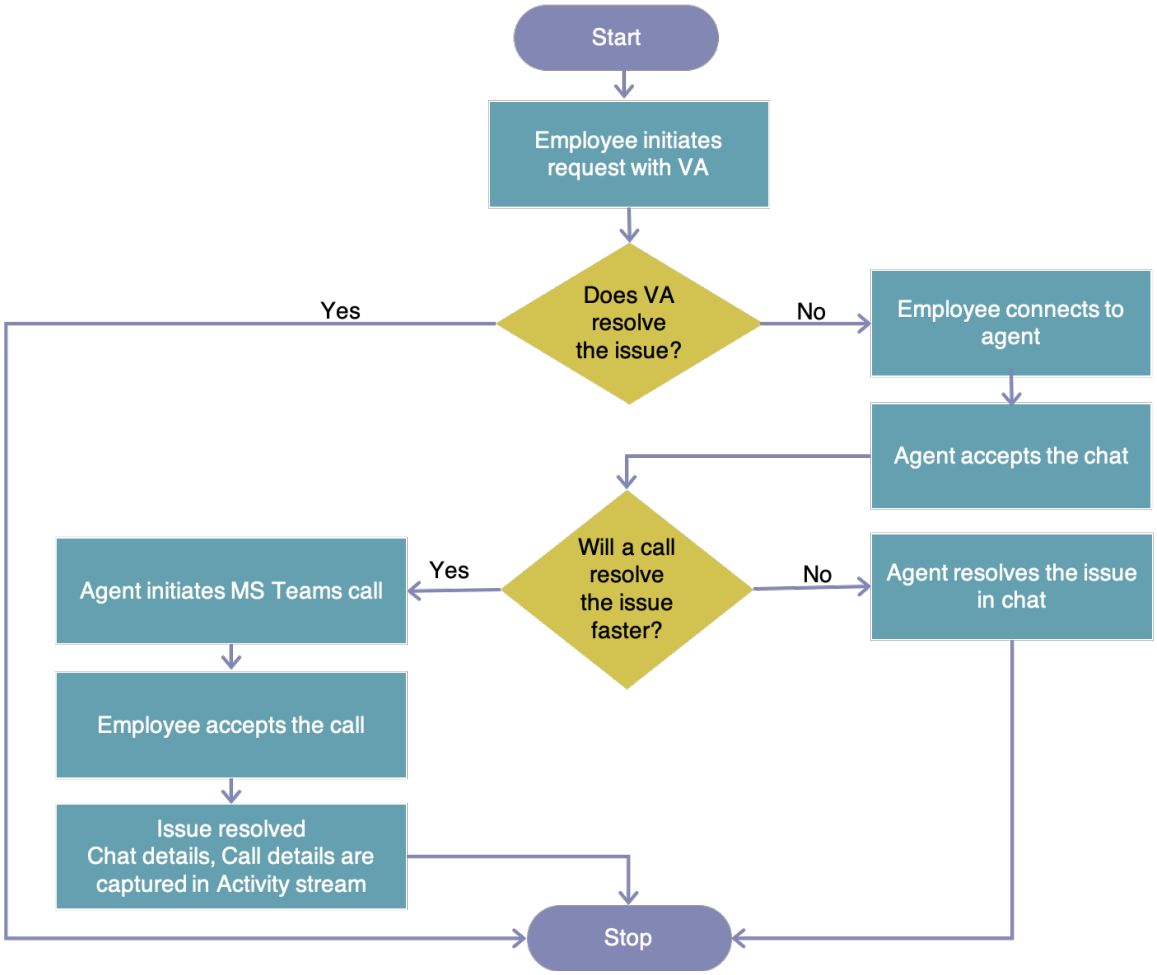
Configure o bate-papo para chamar a funcionalidade em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade Bate-papo para chamada ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução para seus problemas.

Este é o diagrama de fluxo da funcionalidade de chamada de bate-papo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para habilitar a funcionalidade Bate-papo para chamada, você deve instalar o Bate-papo do agente do espaço, o Notify e o conector do Notify para plug-ins Microsoft Teams em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow for Teams instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar o Notify
- Conector do Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do bate-papo para fluxo de chamada, consulte Promover bate-papo para uma chamada do espaço.

Acessar a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo de pesquisa de aplicações, insira `ServiceNow for Microsoft Teams`.
4. Clique no aplicativo **ServiceNow para Microsoft Teams**.
5. Clique em **Abrir**.

Resultados
A aplicação **ServiceNow para Microsoft Teams** foi instalada com sucesso na sua aplicação Microsoft Teams.

Criar campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar uma conversa de bate-papo para que os agentes resolvam os problemas relacionados a TI e RH dos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

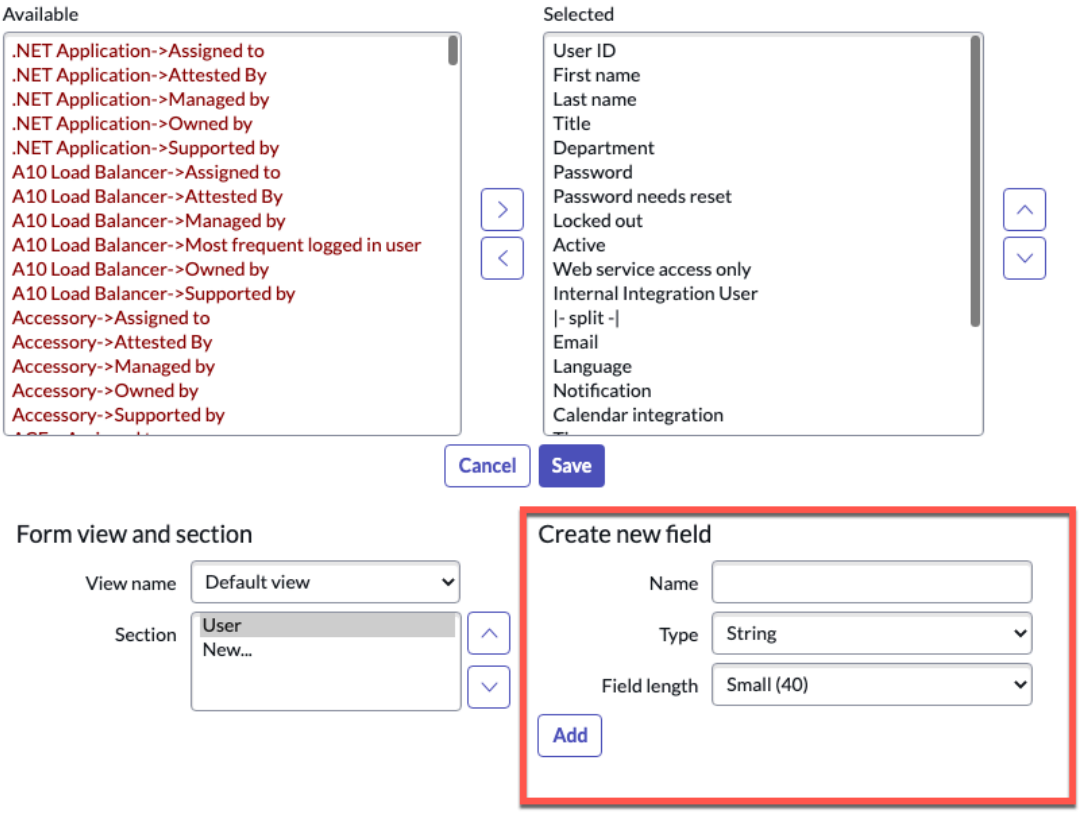
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Exemplo: nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres**.
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

5. Clique em **Adicionar**.

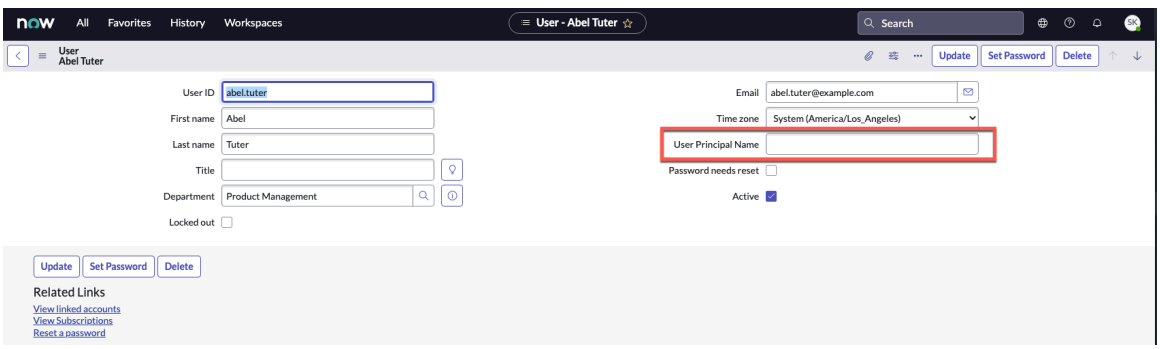
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na coluna Bucket de slush selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



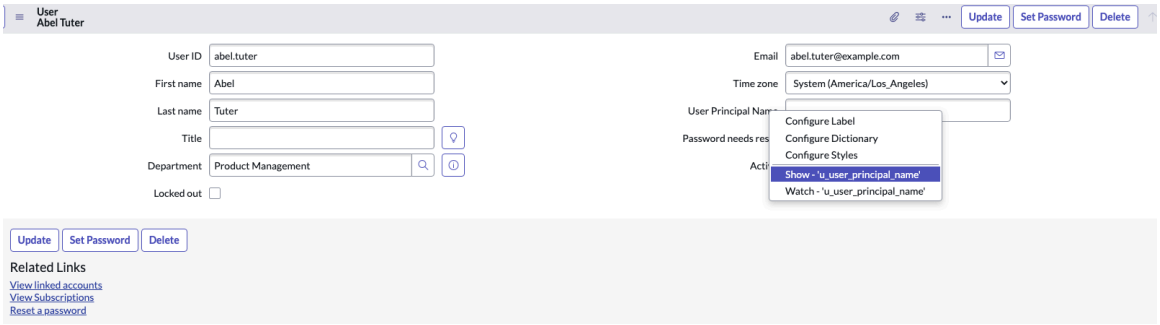
   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

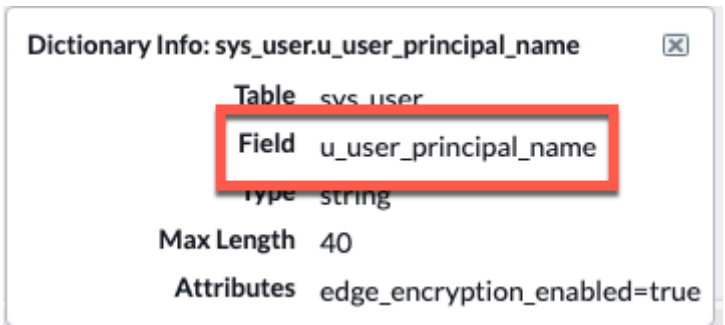
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

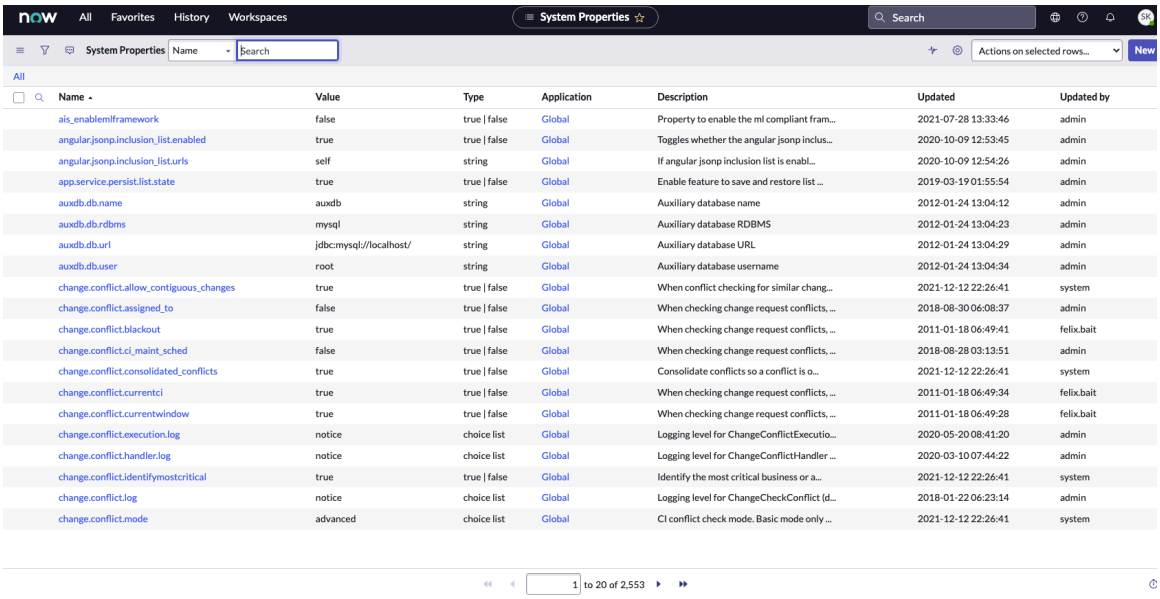
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



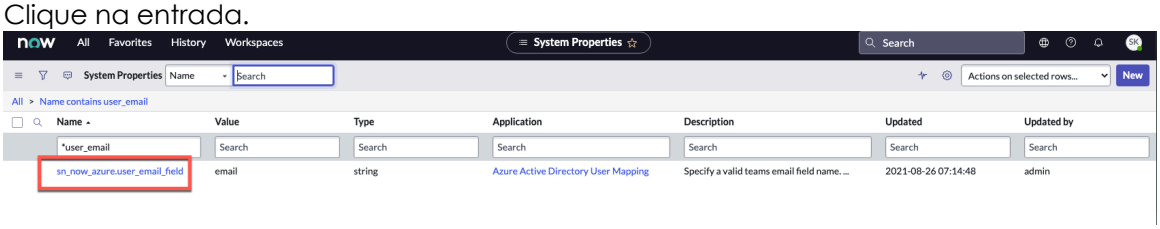
As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



9. Clique com o botão direito do mouse no **campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.



11. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `*user_email`.
12. Clique na entrada.



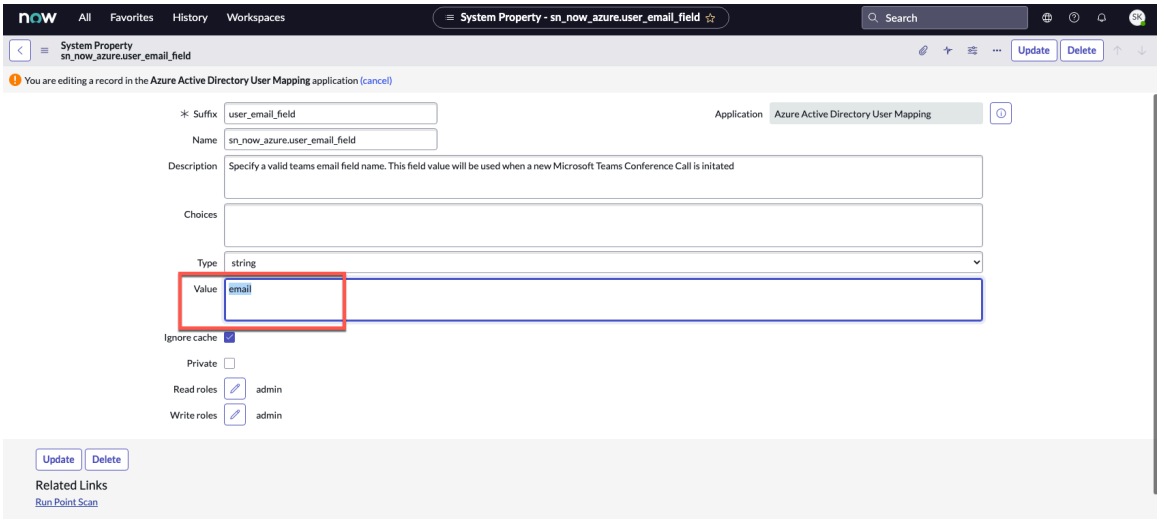
Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Atualize o campo **Valor** com o novo nome de campo criado.

    O valor padrão é **e-mail**.



14. Clique em **Atualizar**.

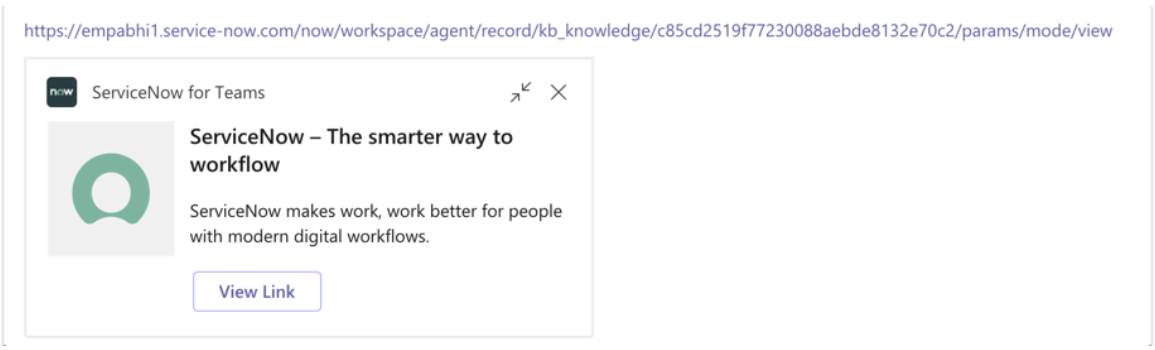
> **Nota:** Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte ao desdobramento de link. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento de link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Em uma conversa na aplicação Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.



O conteúdo do cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e os itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Habilitar extensão de link

Habilite o desdobramento de link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie e baixe o arquivo de manifesto.

   Habilite a opção de extensão de link na guia **Informações genéricas** ao criar o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

2. Atualize o valor de ServiceNow para a ID do app Teams na central de administração Microsoft Teams da sua instância da ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar o ID do app na instância ServiceNow.

Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado na conversa de bate-papo Microsoft Teams.

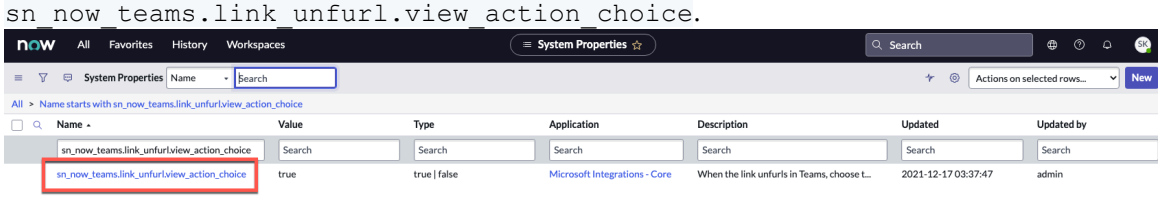
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links fora do portal são abertos no navegador.

Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

Procedimento

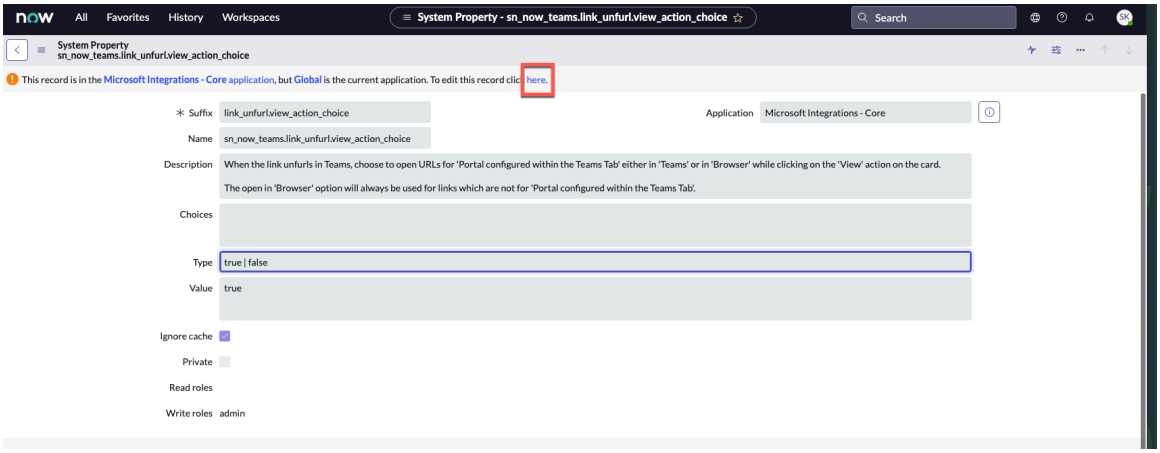
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.



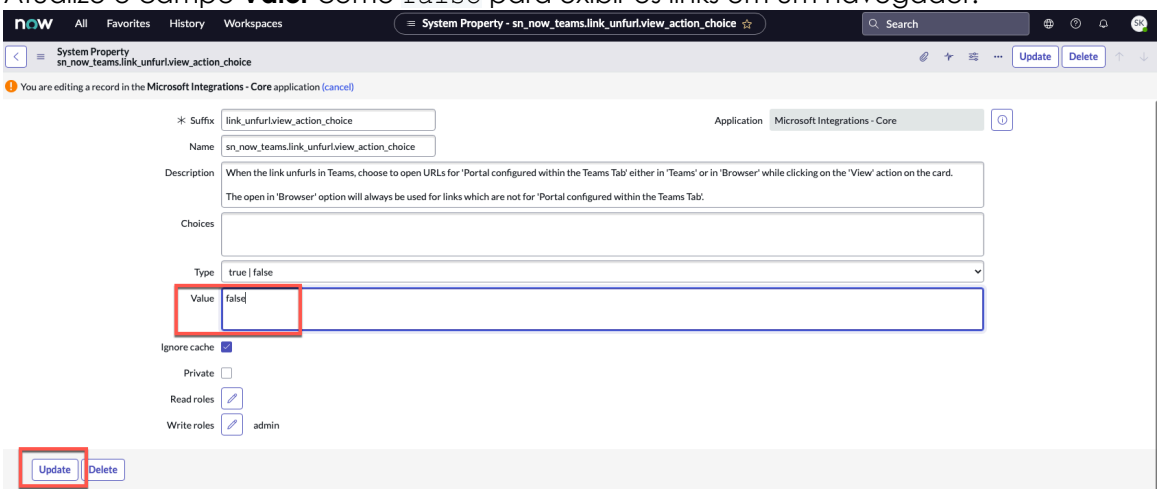
3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Atualize o campo **Valor** como `falso` para exibir os links em um navegador.



5. Clique em **Atualizar**.

Configurar a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Conclua os procedimentos a seguir para configurar a integração Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams.

Revisar as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teamspodem duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes para o mesmo evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você encontrará o Caso de RH como uma notificação duplicada após instalar a integração da Prestação de serviços de RH com a aplicação Microsoft Teams. Você deve desabilitar uma das notificações definindo-a como inativa.

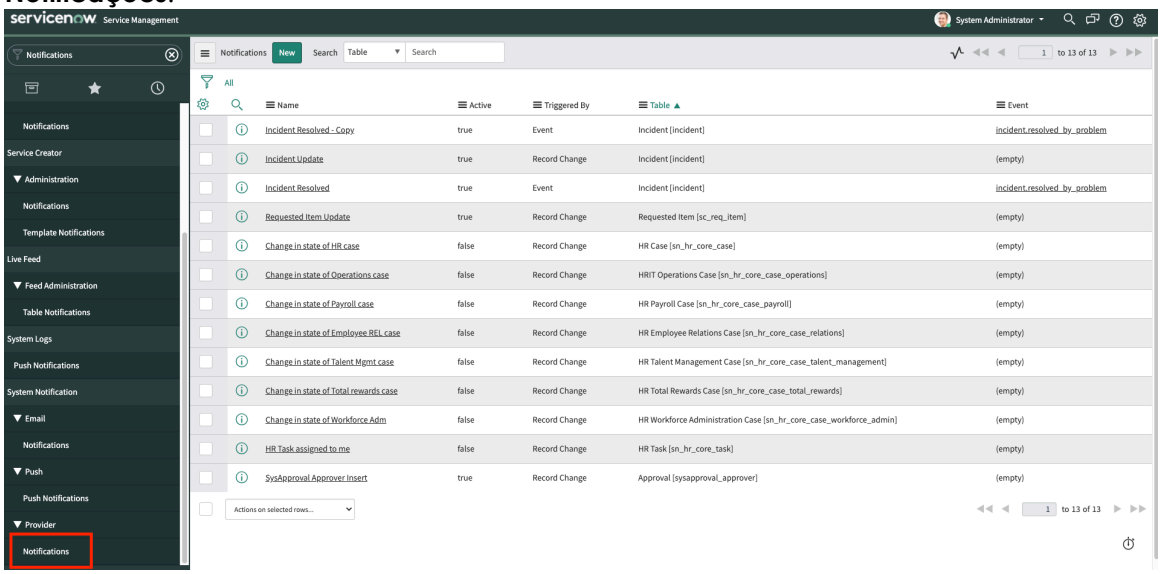
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

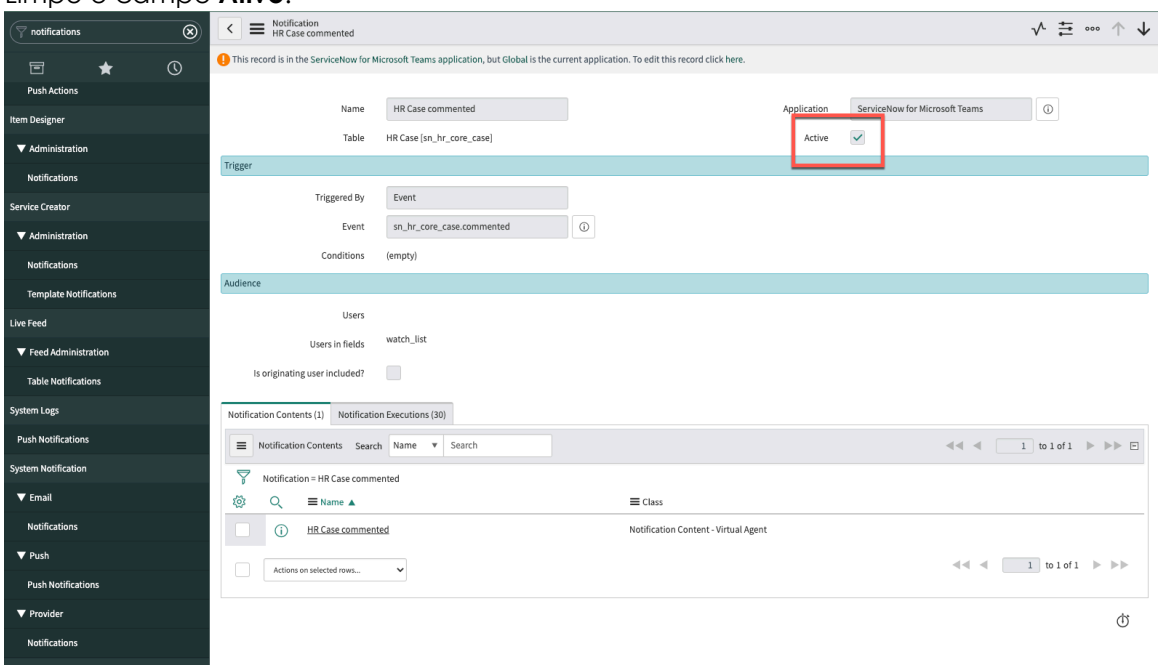
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.

   Você também pode navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.



2. Na lista Notificações, pesquise a notificação **Caso de RH**.
3. Selecione uma das notificações **de caso de RH**.
4. Limpe o campo **Ativo**.



5. Selecione **Atualizar**.

Habilitar Virtual Agent notificações para Prestação de serviços de RH

Configure as propriedades do sistema para habilitar Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se a sua primeira instalação da Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 for a versão 3.4.0, Virtual Agent notificações serão habilitadas por padrão. O cenário a seguir só é aplicável se você fizer upgrade de versões mais antigas do plug-in.

Depois de atualizar para a Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 versão 3.4.0, você deve configurar uma propriedade do sistema para habilitar Virtual Agent notificações.

Procedimento

1. No menu **Todos**, insira `sys_properties.list`.
   A tabela Propriedades do sistema é exibida.
2. Na coluna de nome, insira `*sn_now_teams`.
3. Para a propriedade *`sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification`*, defina o valor como `verdadeiro`.
   O valor padrão da propriedade é **verdadeiro**. Se você atualizou de uma versão anterior da Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 , o valor será **falso**.
   As notificações de comentários para todas as tabelas de RH Core e Tarefa de RH estão habilitadas.

Configurar bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configure bate-papos baseados em solicitação para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams e Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams aplicações permitem que o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando a ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática será aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de importação automática para outras tabelas conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams 2.2.0 ou Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams 2.2.0, você deverá habilitar manualmente o recurso de importação automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo de Microsoft Teams serão importadas automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa aumentará gradativamente até que, eventualmente, a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens em intervalos de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e as importará. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

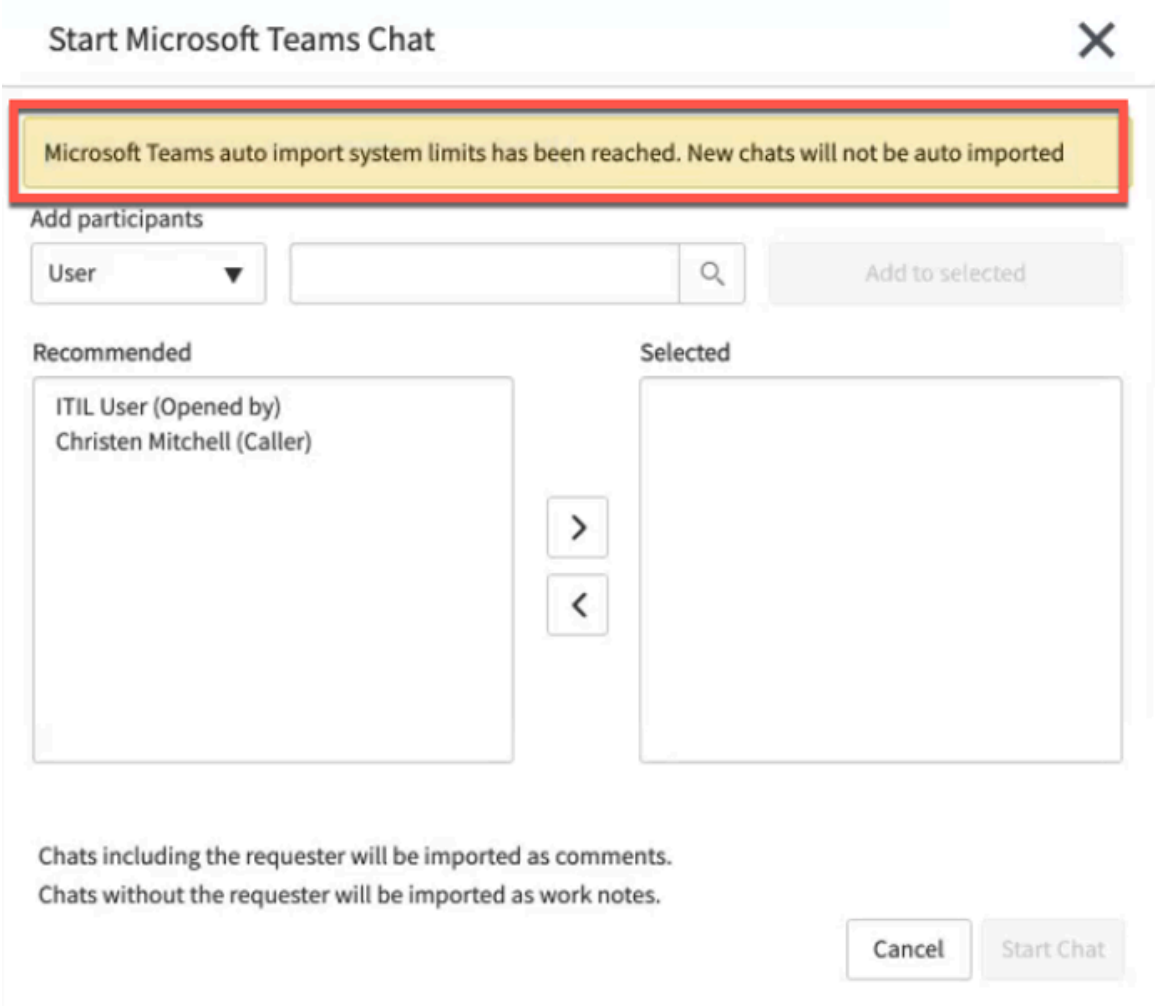
Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos por um intervalo de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas, intervalos de 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não pode ser importado automaticamente no modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o tíquete for encerrado, o sistema acionará a importação automática pela última vez nas publicações das novas mensagens nas Anotações de trabalho (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro do bate-papo também será fechado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

Configurar o bate-papo para habilitar a importação automática

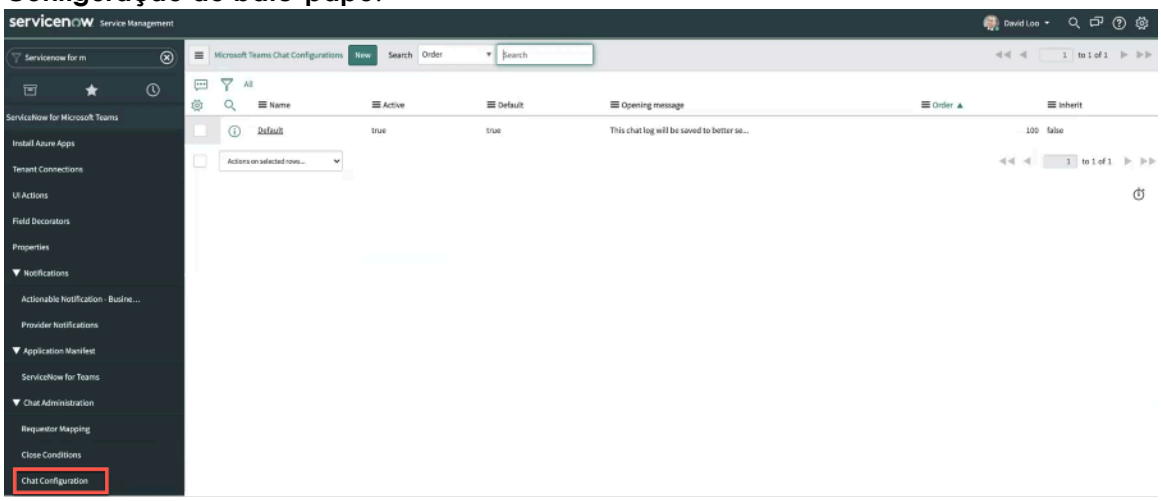
Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes de tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

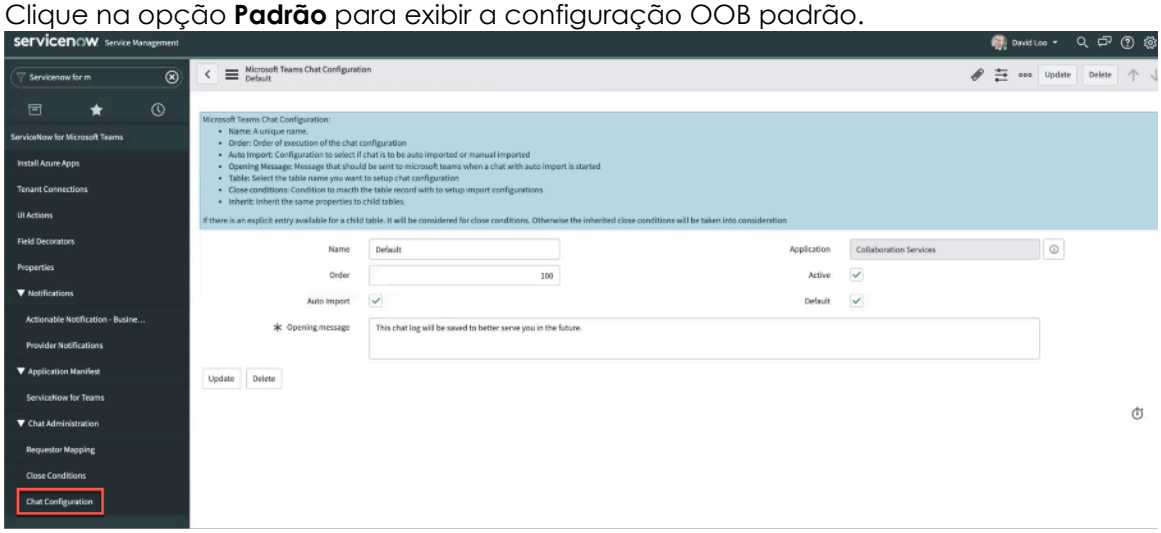
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.



2. Clique na opção **Padrão** para exibir a configuração OOB padrão.

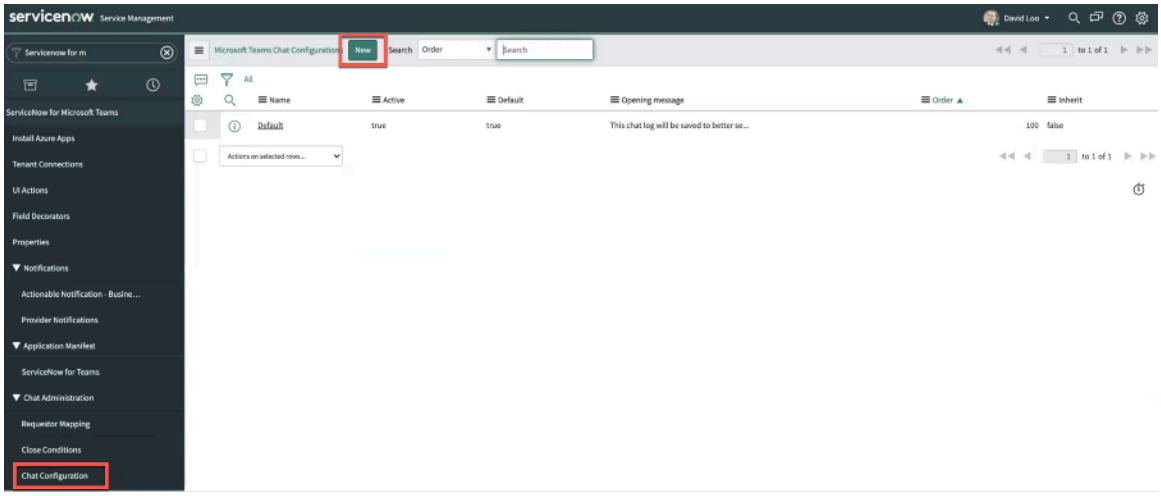


> **Nota:** Se você quiser importar bate-papos automaticamente para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No formulário, preencha os campos.

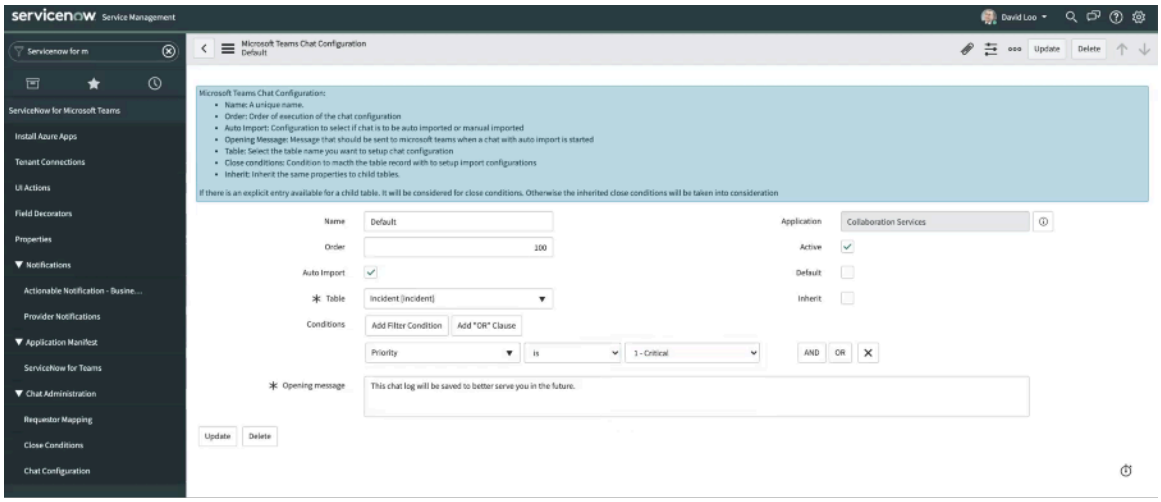
Configuração do bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Valor para a configuração.
Pedido	Ordem para a configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Padrão	Opção para manter a configuração padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para configuração de bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar a importação automática de uma tabela.
Herança	Estender e aplicar às tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente.
Mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o agente quando ele inicia um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo será habilitado somente se a opção **Importação automática** estiver selecionada.



6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

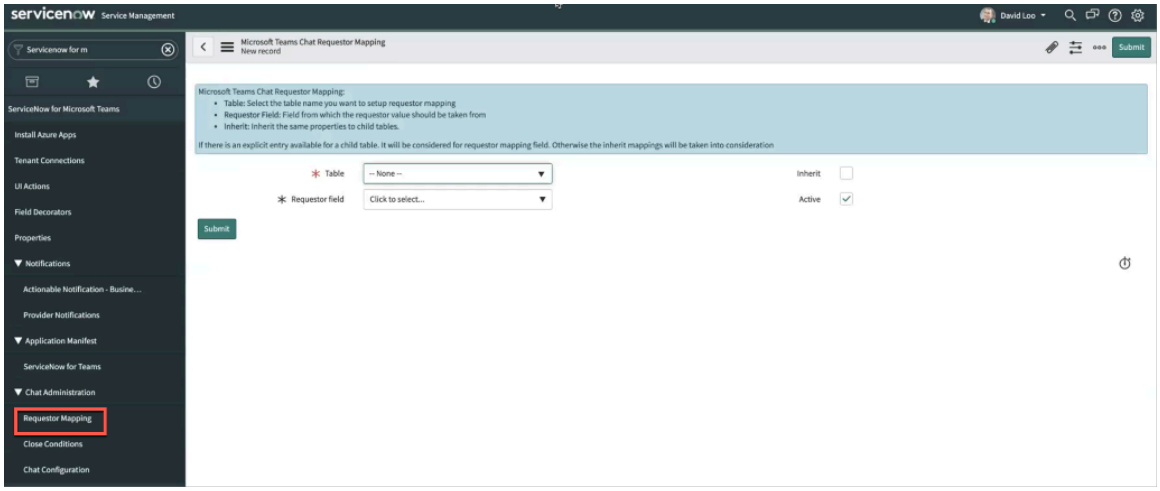
Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Campo do solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar condição de fechamento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes de forma que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definido como "falso".

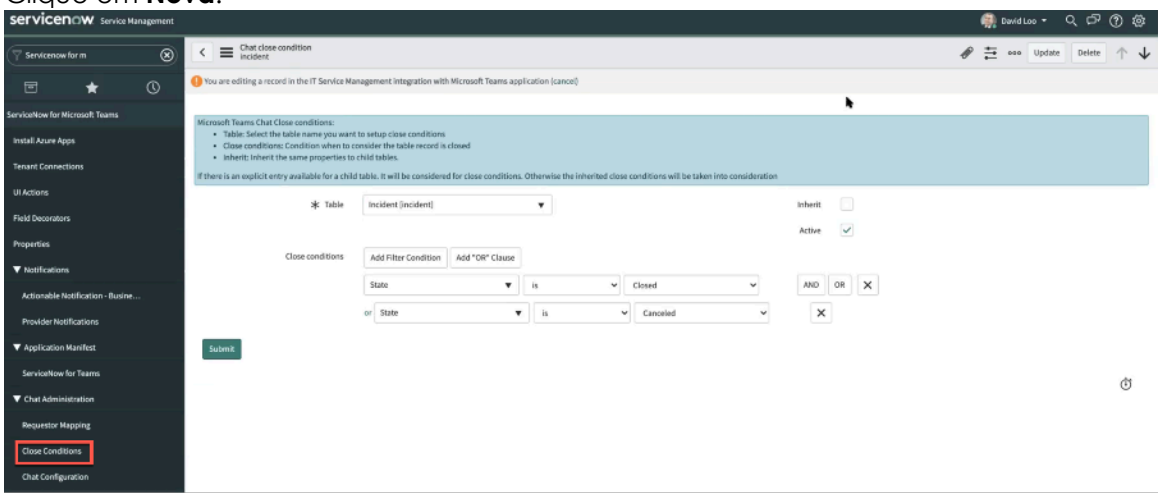
Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se a sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para indicar o tíquete como encerrado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Close condition

Campo	Descrição
Tabela	Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Close conditions	Construtor de condição para definir uma condição de que o registro está fechado.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar a regra de negócio para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configurar regra de negócio para condição de fechamento.

Configuração da Central do funcionário

Use o Central do funcionário dentro de Microsoft Teams ou incorpore um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams quando você instala e configura Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro estará disponível em Microsoft Teams.

Se você não instalar Central do funcionário em seu ambiente, o funcionário Portal de serviços será exibido na aplicação Microsoft Teams. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário em Microsoft Teams, configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

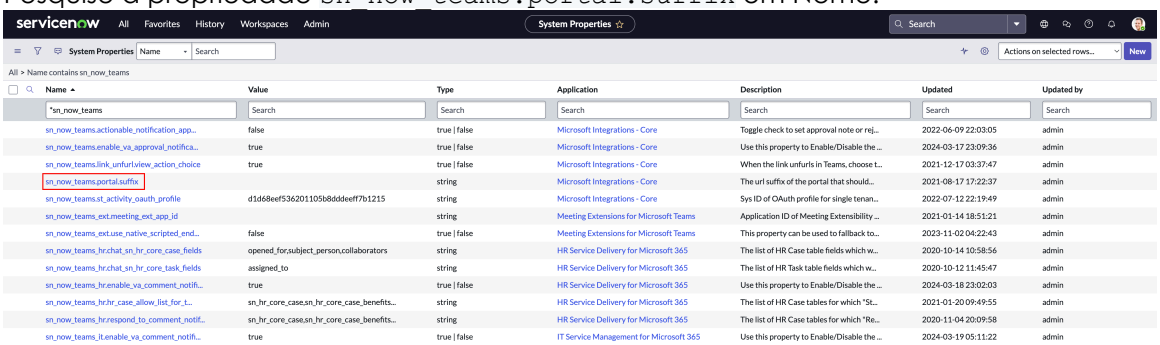
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

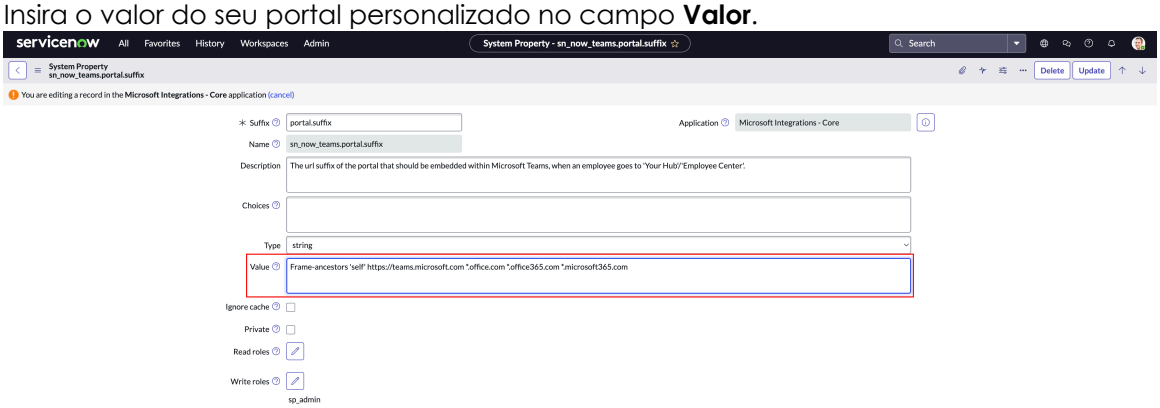
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo portal personalizado, para que ele possa ser acessado em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você na configuração para incorporar seu portal.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` em Nome.



3. Selecione **sn_now_teams.portal.suffix**.
4. Insira o valor do seu portal personalizado no campo **Valor**.



5. Selecione **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar o portal personalizado.

   Para obter mais informações sobre como adicionar a configuração de cabeçalho, consulte Configuração de cabeçalhos de resposta HTTP .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os campos a seguir com base em seus requisitos.

- Ativo
- Aplicação
- Registro
- Descrição

d. Insira os seguintes valores de campo.

Valores de campos do formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Valor
Aplica-se a	Especificar tipo
Tipo	Portal de serviços [sp_portal]
Nome	Conteúdo-Segurança-Política
Valor	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **Importante:** Para habilitar o portal personalizado em todos os aplicativos Microsoft 365, adicione os seguintes domínios ao campo Valor. - *.office.com - *.office365.com - *.microsoft365.com - *.cloud.microsoft Por exemplo: `Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft`

e. Selecione **Enviar**.

Ocultar o botão de bate-papo no portal personalizado

Oculte a opção de bate-papo do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Certifique-se de definir a propriedade do sistema *com.glide.cs.advanced-chat-popover* como falsa.

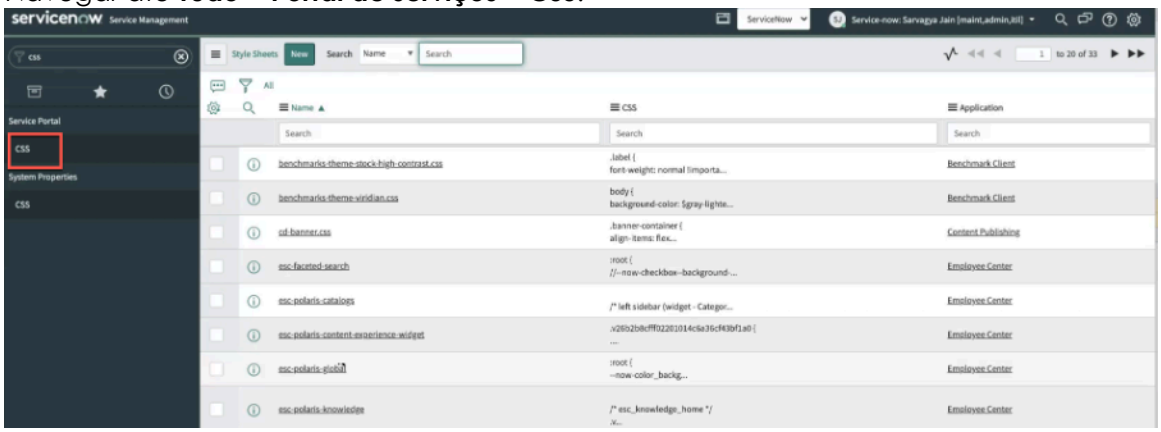
Função necessária: administrador

Tradução automática

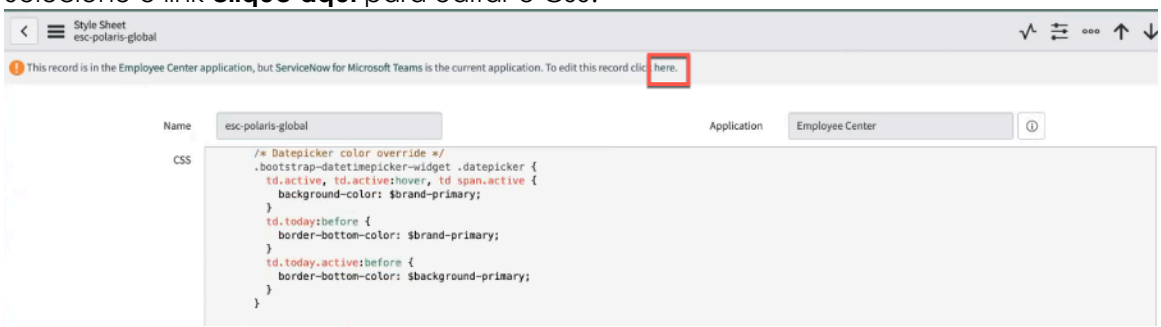
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Selecione o CSS personalizado que você deseja editar.
3. Selecione o link **clique aqui** para editar o CSS.



4. Cole o código a seguir no campo **CSS**.

> **Nota:** No exemplo de código a seguir, o elemento `.embedded-experience .sp-ac-btn` especifica o botão de bate-papo e a `exibição: none;` A propriedade oculta o botão. Você pode personalizar o código com base em seus requisitos.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
      }
```

5. Selecione **Atualizar**.
6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Ocultar o botão de logout no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de logout do portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

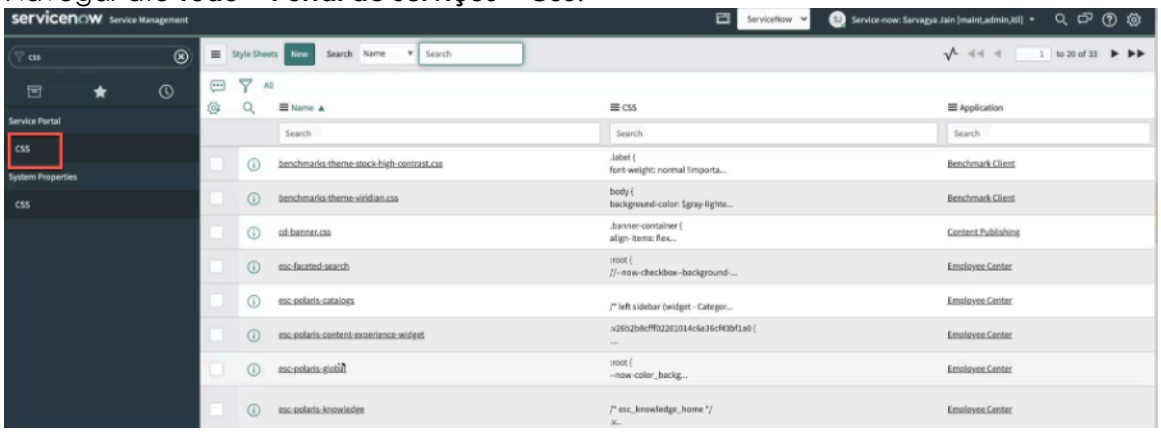
Função necessária: administrador

Tradução automática

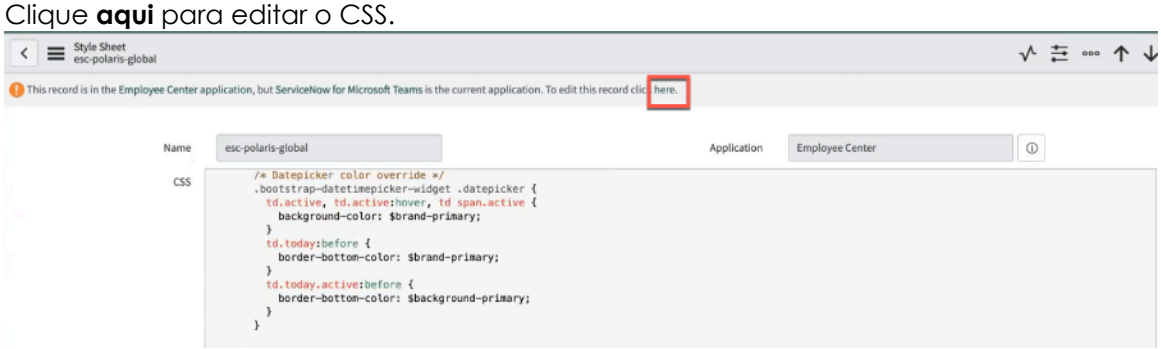
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Clique no seu CSS personalizado.
3. Clique **aqui** para editar o CSS.



4. Para desabilitar o botão de logout da aplicação da área de trabalho Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need
 to customize as required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
        display: none;
      }
```

5. Para desabilitar o botão de logout do Microsoft Teams aplicativo para celular.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to
 customize as required to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
          div > ul > li:last-child {
            display: none !important;
          }
      }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget de bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio da integração Prestação de serviços de RH com a aplicação Microsoft Teams.

Usando o widget de bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar conversas de bate-papo Microsoft Teams específicas do tíquete em Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, o recurso de widget de bate-papo do Teams será aplicável às seguintes tabelas:

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)

O administrador pode estender o recurso de widget do bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem realizar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exibir as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com os agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que lida com o tíquete usando a aplicação Microsoft Teams sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exibir a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

Adicionar widget de bate-papo do Teams

Adicione o widget de bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações de tíquete, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições dos campos, consulte Configuração da página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo**.
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
- No campo **Nome da guia**, insira `Bate-papo do Teams`.
- Para o campo **Widget**, pesquise e selecione **Bate-papo do Teams**.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Atividade ◦ Solicitações associadas ◦ Anexos ◦ Personalizado ◦ Editor de variáveis (somente leitura) ◦ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ◦ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão. ◦ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Isso não será exibido se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualizar**.

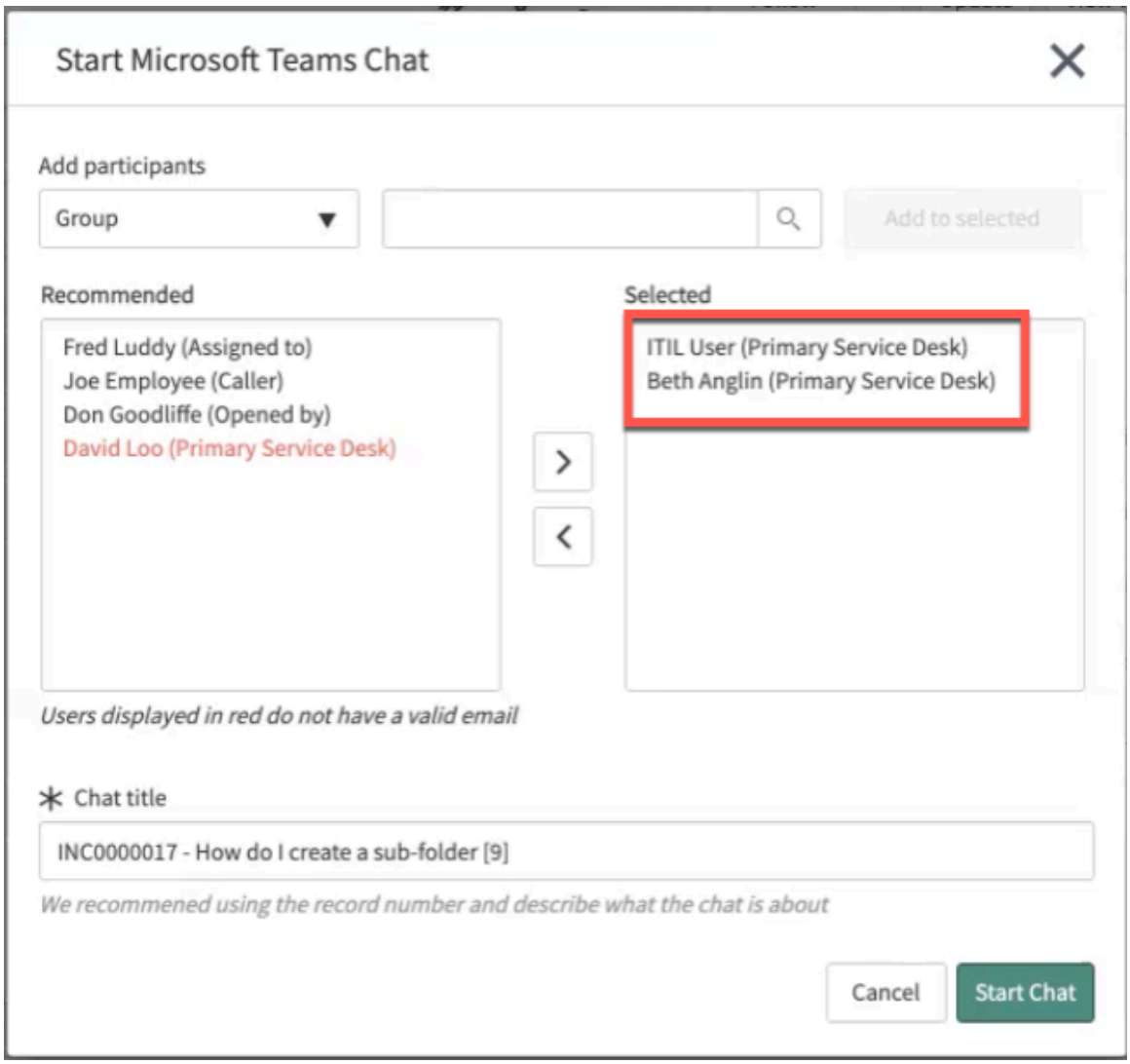
Resultados
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro da página Central do funcionário Minha solicitação para o tipo de tíquete ou tabela configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir usuários de agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao Agendamento de plantão serão exibidos na coluna Selecionado em **Iniciar modal de bate-papo do Microsoft Teams**.



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a essa funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para alterar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre o Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão Agendamento de plantão .

Estender usuários do Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários do Agendamento de plantão no bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

Antes de Iniciar

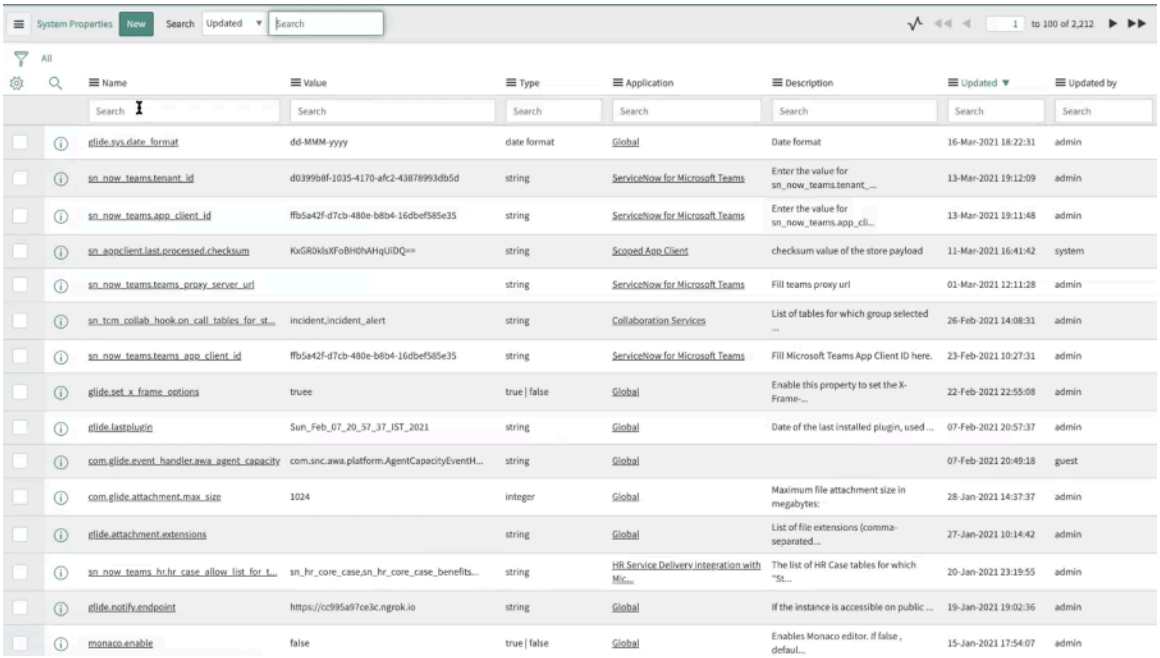
Função necessária: administrador

Procedimento

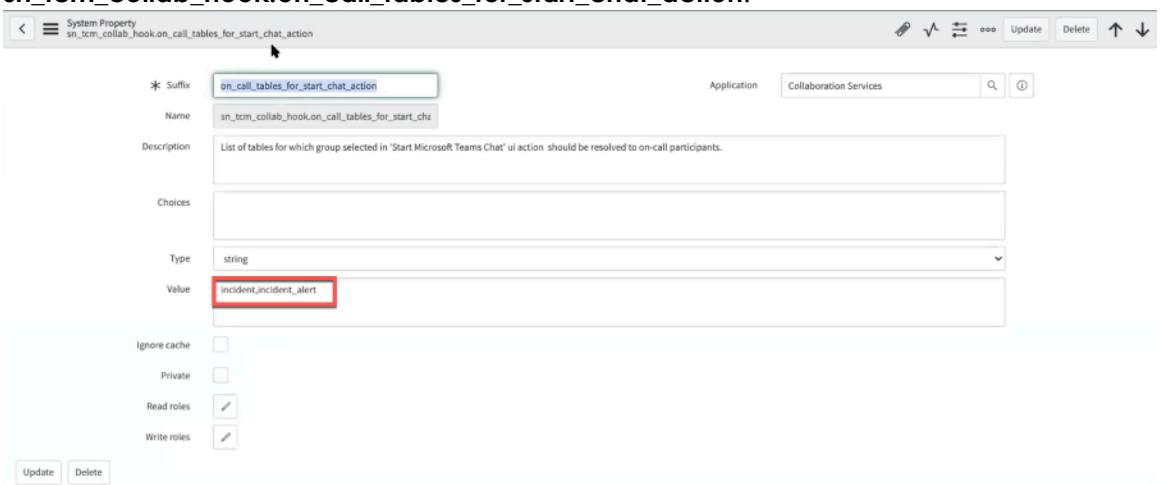
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. No campo de pesquisa Nome, insira `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action**.



4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade. Exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar bate-papo para chamar

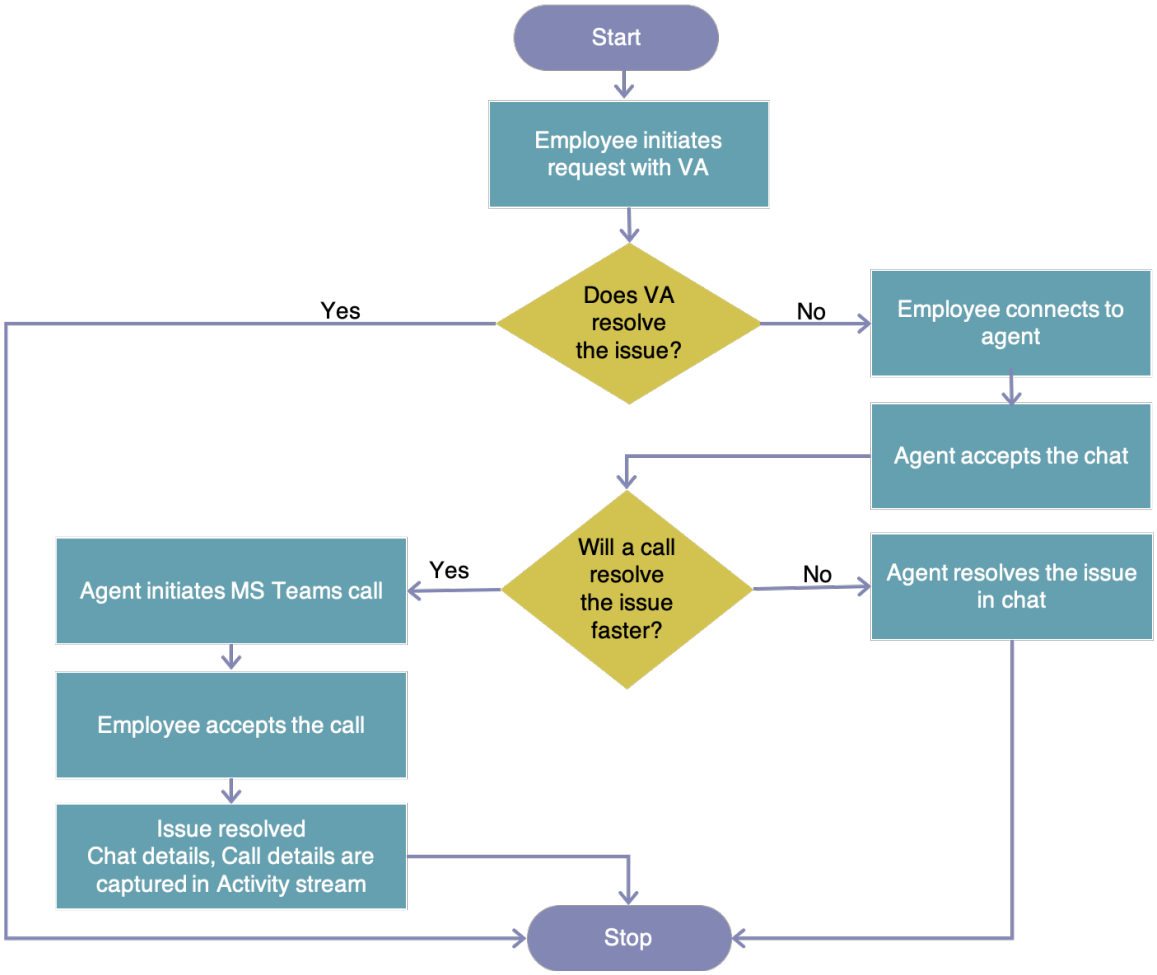
Configure o bate-papo para chamar a funcionalidade em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade Bate-papo para chamada ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução para seus problemas.

Este é o diagrama de fluxo da funcionalidade de chamada de bate-papo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para habilitar a funcionalidade Bate-papo para chamada, você deve instalar o Bate-papo do agente do espaço, o Notify e o conector do Notify para plug-ins Microsoft Teams em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow for Teams instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar o Notify
- Conector do Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do bate-papo para fluxo de chamada, consulte Promover bate-papo para uma chamada do espaço.

Acessar a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo de pesquisa de aplicações, insira `ServiceNow for Microsoft Teams`.
4. Clique no aplicativo **ServiceNow para Microsoft Teams**.
5. Clique em **Abrir**.

Resultados
A aplicação **ServiceNow para Microsoft Teams** foi instalada com sucesso na sua aplicação Microsoft Teams.

Criar campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar uma conversa de bate-papo para que os agentes resolvam os problemas relacionados a TI e RH dos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

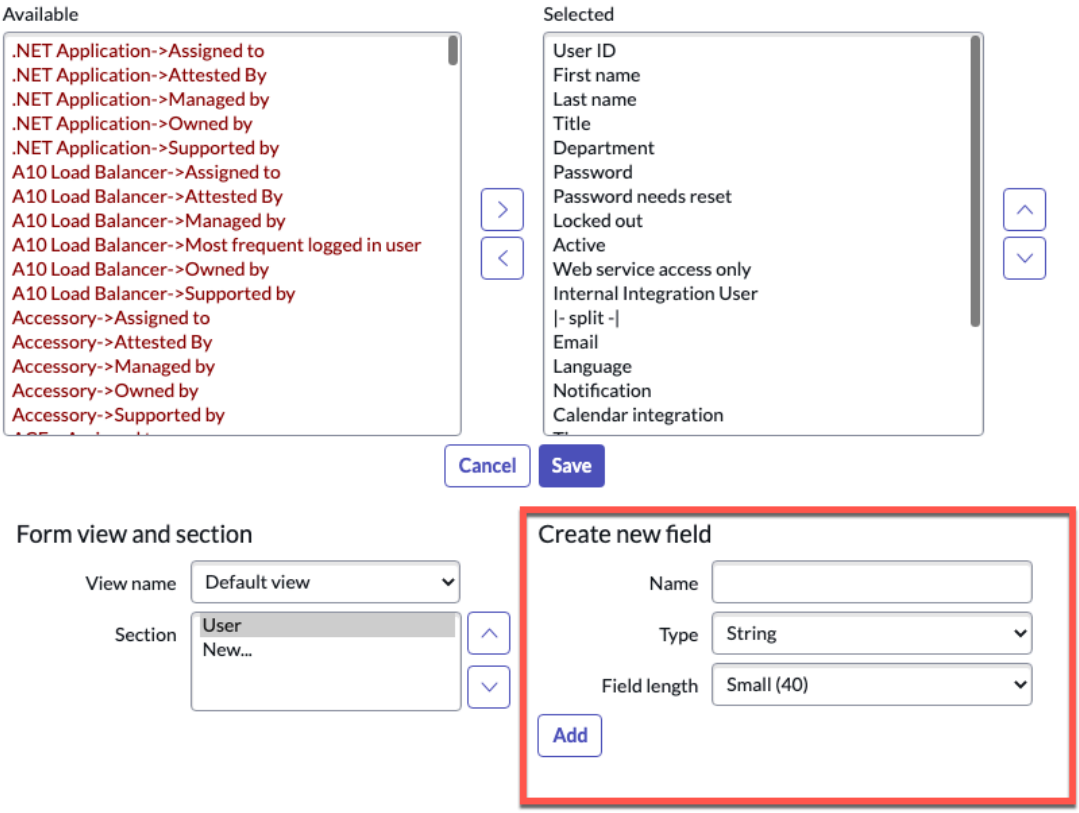
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Exemplo: nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres**.
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

5. Clique em **Adicionar**.

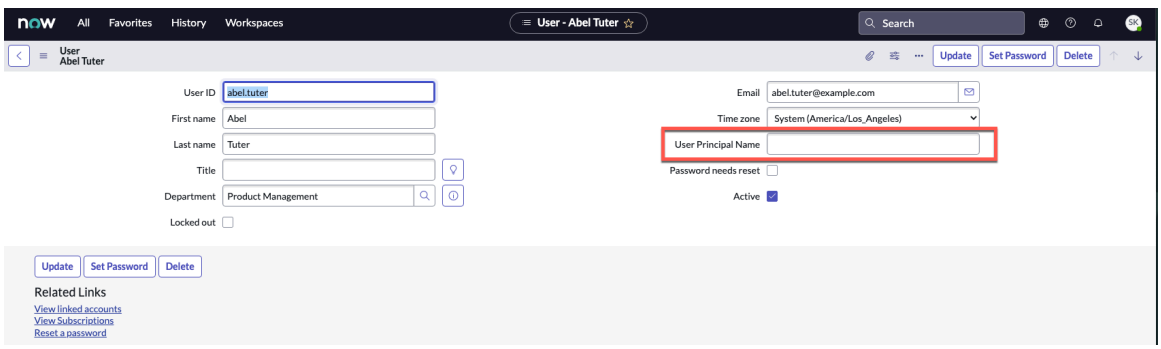
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na coluna Bucket de slush selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



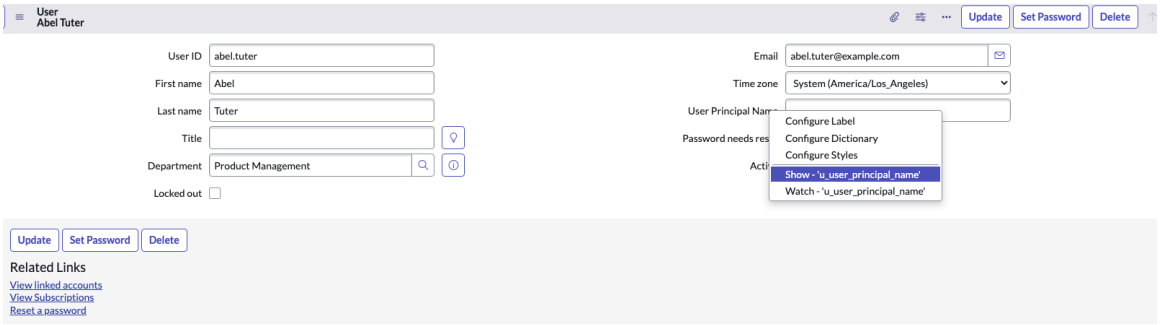
   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

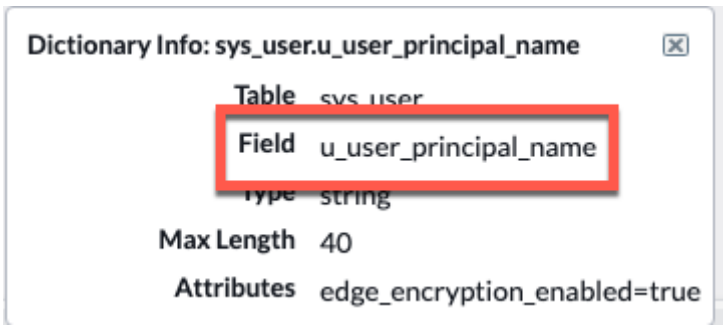
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

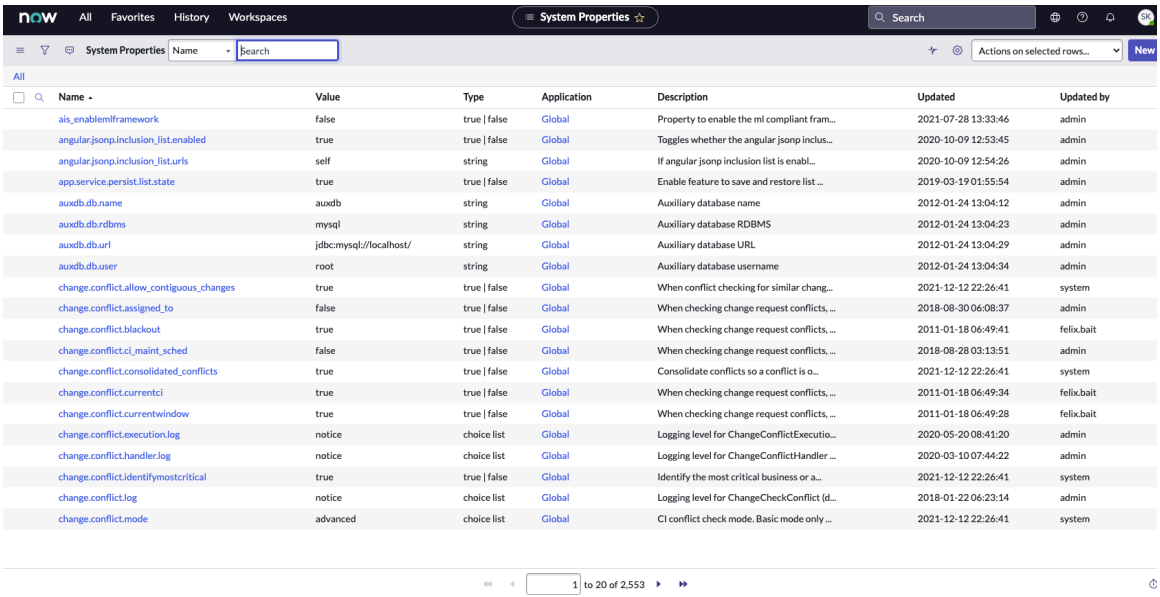
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



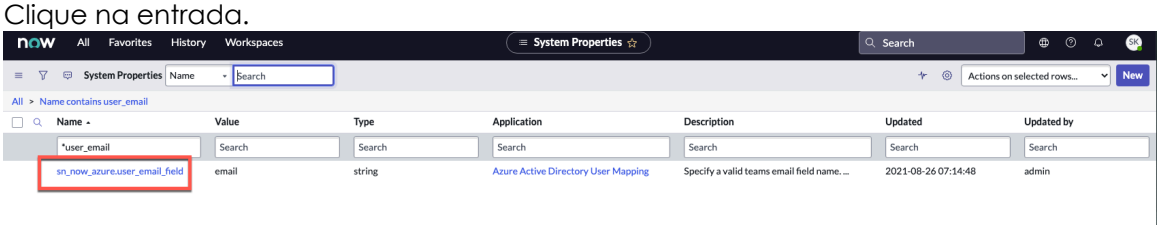
As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



9. Clique com o botão direito do mouse no **campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.



11. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `*user_email`.
12. Clique na entrada.



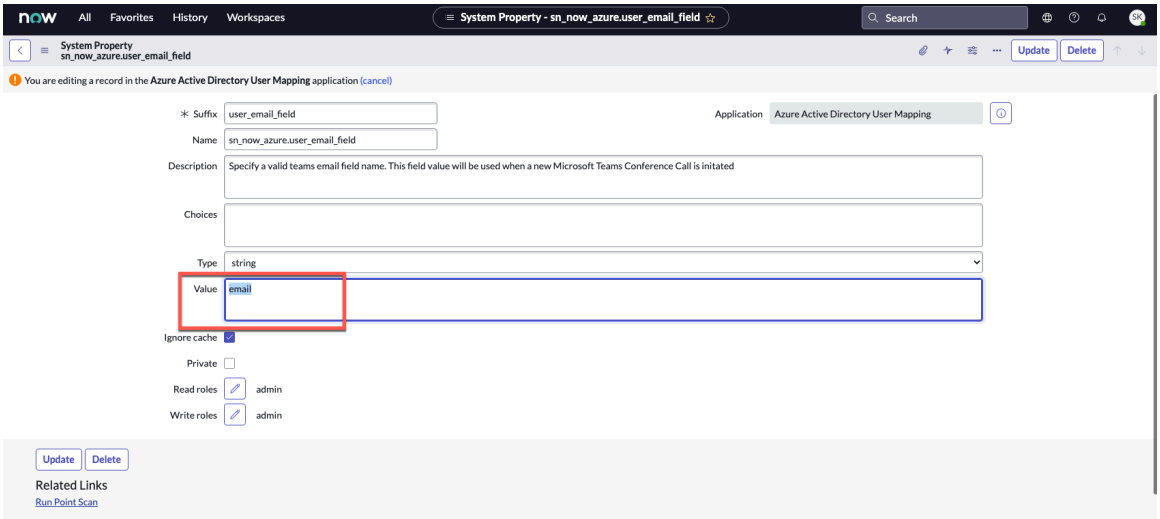
Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Atualize o campo **Valor** com o novo nome de campo criado.

    O valor padrão é **e-mail**.



14. Clique em **Atualizar**.

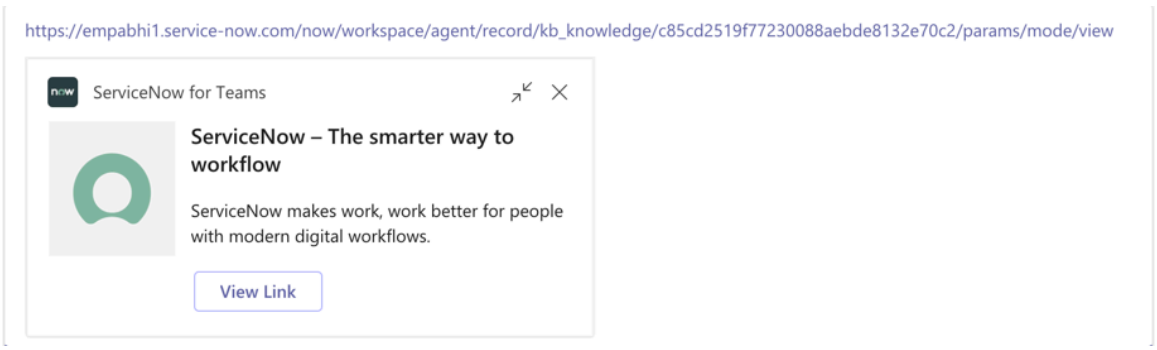
> **Nota:** Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

Estender os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte ao desdobramento de link. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento de link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

Em uma conversa na aplicação Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.



O conteúdo do cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e os itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Habilitar extensão de link

Habilite o desdobramento de link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie e baixe o arquivo de manifesto.

   Habilite a opção de extensão de link na guia **Informações genéricas** ao criar o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para apps pré-publicados.

2. Atualize o valor de ServiceNow para a ID do app Teams na central de administração Microsoft Teams da sua instância da ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar o ID do app na instância ServiceNow.

Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado na conversa de bate-papo Microsoft Teams.

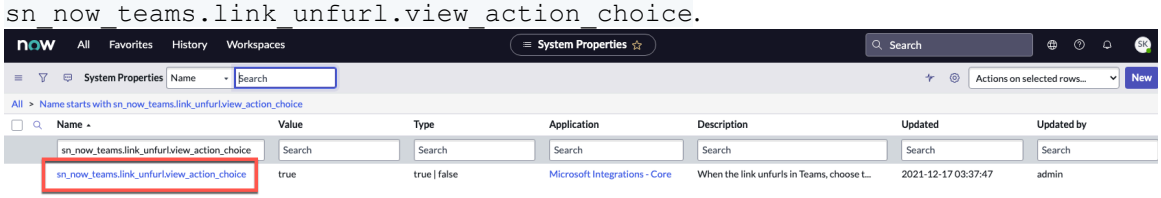
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links fora do portal são abertos no navegador.

Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

Procedimento

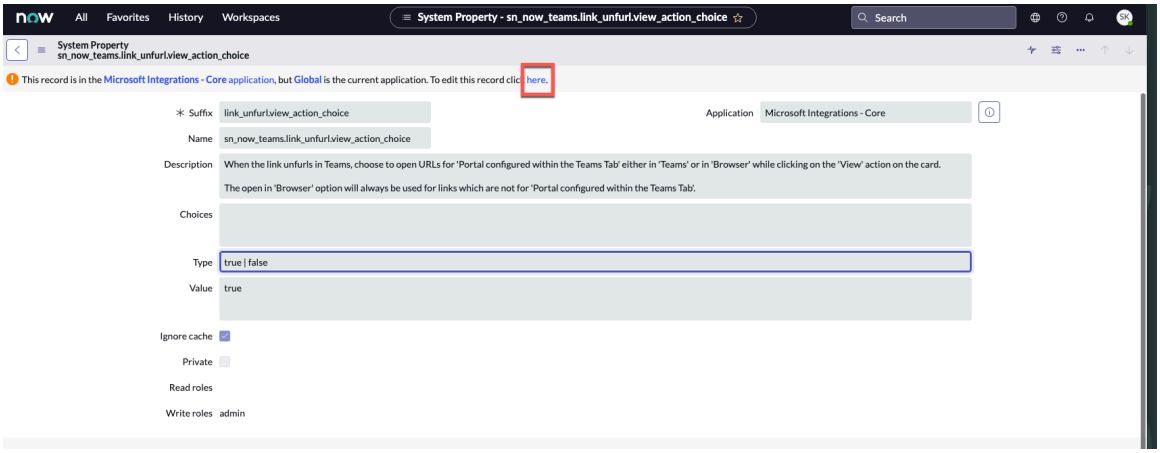
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.



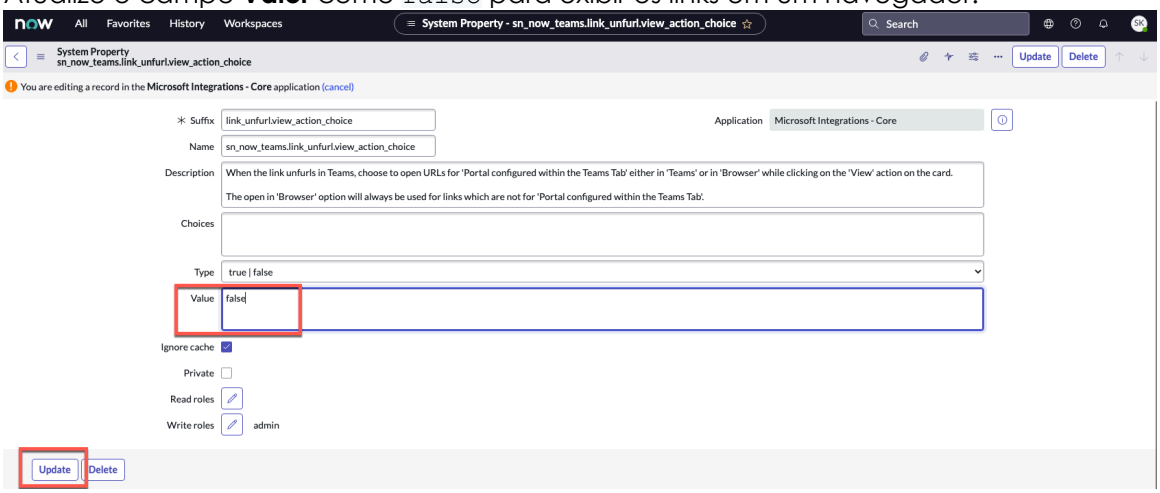
3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Atualize o campo **Valor** como `falso` para exibir os links em um navegador.



5. Clique em **Atualizar**.

Como configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Conclua os procedimentos a seguir para configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Configuração do Virtual Agent para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Publique os tópicos Virtual Agent padrão (fluxos de conversa) para que eles possam ser usados na aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Para usar as capacidades Virtual Agent, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Solicitação universal: plug-in Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) para configurar e usar Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala os tópicos Virtual Agent que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Solicitação universal: plug-in NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o modelo NLU para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os tópicos Virtual Agent para Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode clonar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas do chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo **Categoria**, insira `Solicitação universal`.
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)
   - Acompanhar status da Solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)
3. Clique no tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)** para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar**.
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.

   Nota: Este tópico tem a mesma funcionalidade que o tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)**, mas é configurado especialmente para Microsoft Teams.

5. Repita este procedimento para abrir e publicar o tópico **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)**.

   Nota: Se você já publicou o tópico **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)** para Solicitação universal, poderá ignorar esta etapa.

Configuração da integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Configurar o conector do Notify para Microsoft Teams

Configure sua instância da ServiceNow com a aplicação Conector Notify para Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas usando o Microsoft Teams.

Depois de configurar, para obter informações sobre como usar o conector do Notify para Microsoft Teams, consulte Usar o conector do Notify para Microsoft Teams.

Tornar Microsoft Teams o canal de comunicação padrão

Faça de Microsoft Teams o canal de comunicação padrão para iniciar uma chamada em conferência para resolver um tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Seletor de Provedor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do seletor de provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor que você está adicionando, por exemplo, Microsoft Teams.
Pedido	Ordem na qual esse provedor aparece quando vários provedores são configurados.
Tabela de origem	A tabela à qual Microsoft Teams deve ser adicionado.
Condição	Campo para adicionar as condições do filtro.
Ativo	Opção para indicar se Microsoft Teams como um provedor está ativo.
Contato alternativo	Opção para tornar Microsoft Teams o provedor padrão se outros provedores de notificação, como Zoom ou Twilio, estiverem configurados.
Seleção manual	Opção para desabilitar a seleção automática deste provedor.

4. Selecione **Enviar**.
   A lista de provedores de serviço é exibida.
5. Selecione o provedor de serviço criado.
6. Selecione **Novo** na seção **Escolhas do seletor de provedor**.

   a. Selecione o **grupo de números do Notify** para escolher o grupo de notificação necessário ou selecione **o provedor de conferência** para escolher Microsoft Teams.

      Você pode definir configurações para vários provedores de conferência na estrutura do Notify.

      Por exemplo, você pode configurar Microsoft Teams como um provedor para todas as conferências iniciadas a partir de incidentes e o Zoom como o provedor para todas as conferências relacionadas a mudanças ou problemas.

      Nota: A seleção de ambos os valores resulta em erro.

   b. Selecione **Enviar**.

Gerenciar propriedades do Conector do Notify para Microsoft Teams

Gerencie as propriedades da aplicação Conector do Notify para Microsoft Teams para configurar os recursos de chamada.

Antes de Iniciar

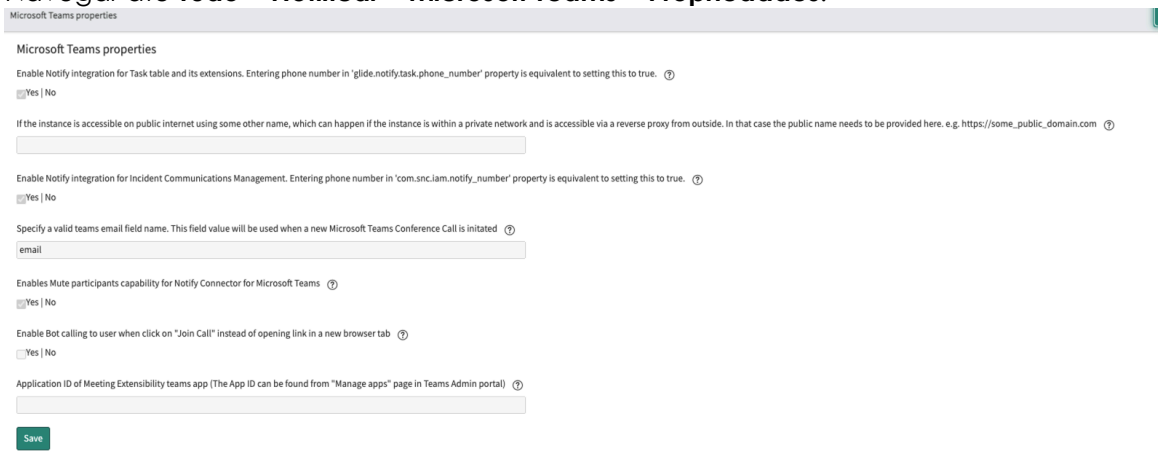
Função necessária: administrador do Notify

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.



2. No formulário, preencha os campos.

Conector do Notify para propriedades do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Habilitar integração do Notify para tabela de tarefas e extensões	Opção para habilitar a integração do Notify para tabela de tarefas e extensões
Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes	Opção para usar o conector do Notify para Microsoft Teams para registros relacionados a incidentes e incidentes graves.
Especifique um nome de campo de e-mail de equipes válido	Opção para fornecer o nome do campo para iniciar a chamada para o usuário definido neste campo. **Nota:** O nome do campo personalizado deve ser definido na tabela sys_user.
Habilitar a capacidade de silenciar participantes do Conector Notify para Microsoft Teams	Opção para silenciar os participantes de uma chamada em conferência.
Habilite a chamada de bot para o usuário ao clicar em **Ingressar na chamada** em vez de abrir o link em uma nova guia do navegador	Opção para habilitar o bot a chamar o usuário em uma chamada em conferência.
ID da aplicação de extensibilidade de reunião	Opção para fornecer a ID do app de extensibilidade de reunião. Forneça os detalhes do ID do app de extensibilidade de reunião para usar a extensibilidade de reunião em seu ambiente.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar os números de ponte de conferência para ingressar chamadas por telefone

Configure o número da ponte de conferência para permitir que os participantes colaborem para resolver os incidentes por meio do número da ponte de conferência.

Nota: Essas são configurações adicionais, que são opcionais e podem ser usadas conforme necessário.

Reservar um número de ponte de conferência

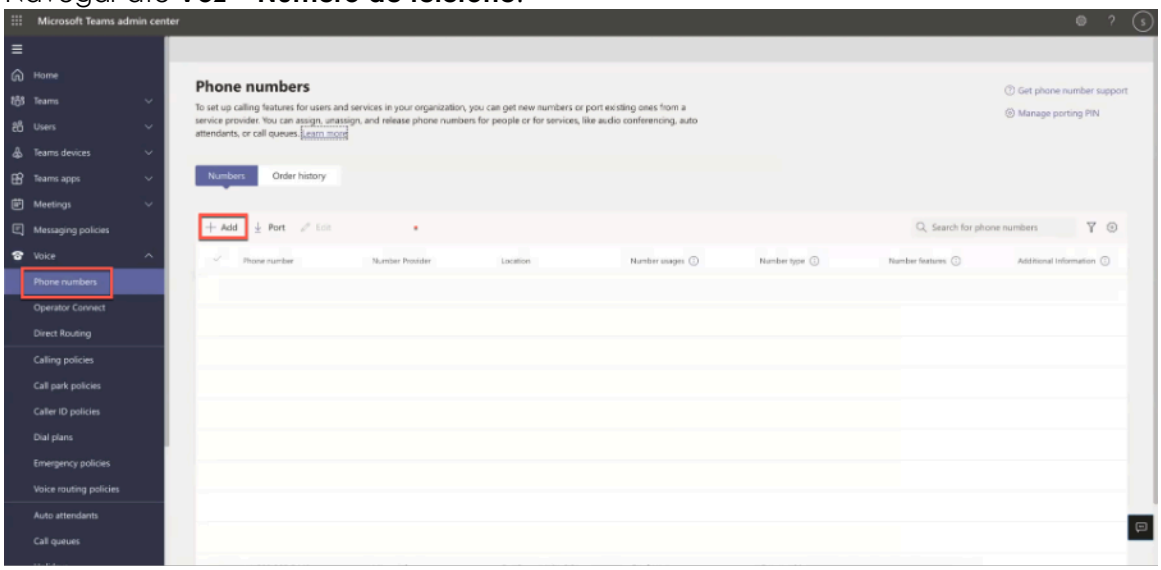
Reserve um número de ponte de conferência para hospedar as chamadas em conferência para trabalhar na resolução de incidentes por meio do número de ponte de conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Voz** > **Número de telefone**.



3. Clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

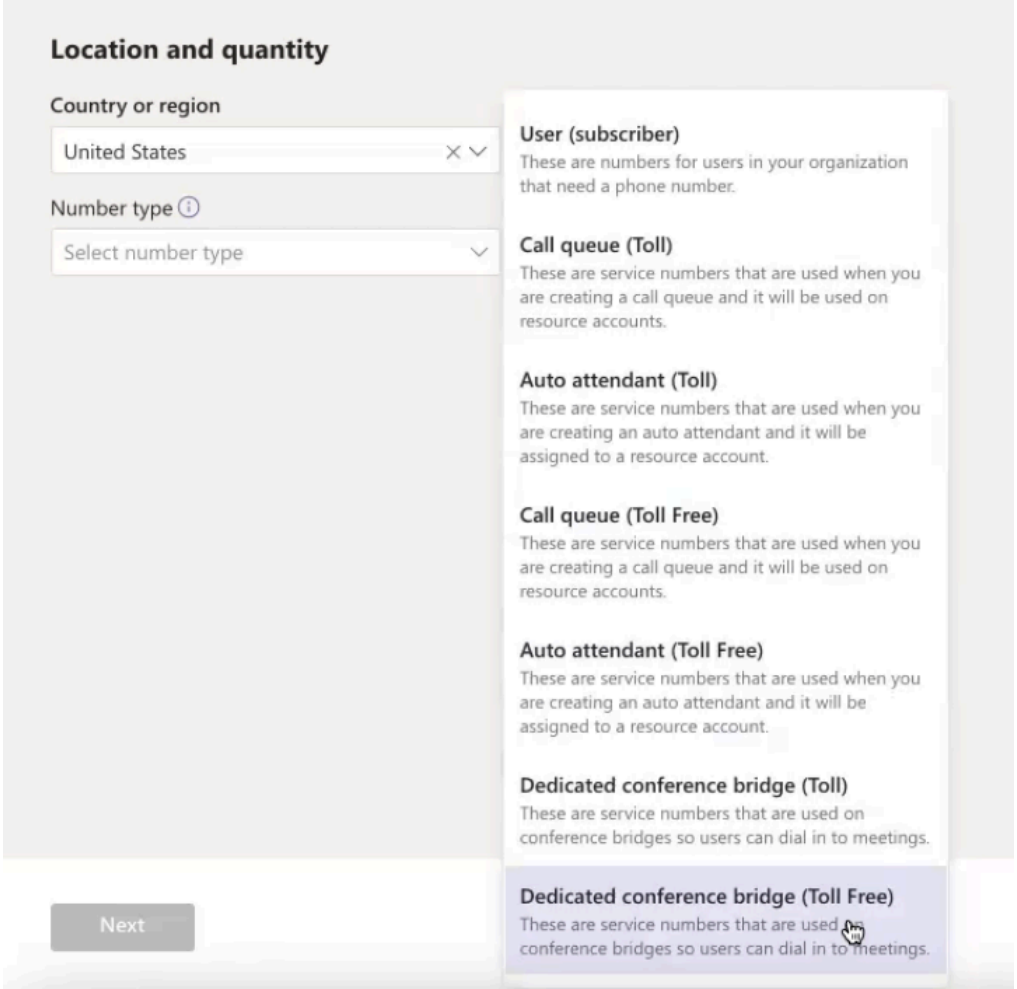
   a. Adicionar um nome ao seu pedido: forneça um nome para o serviço de áudio.

   b. País ou região: opção para selecionar um país.

   c. Tipo de número: opção para selecionar o tipo de número.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

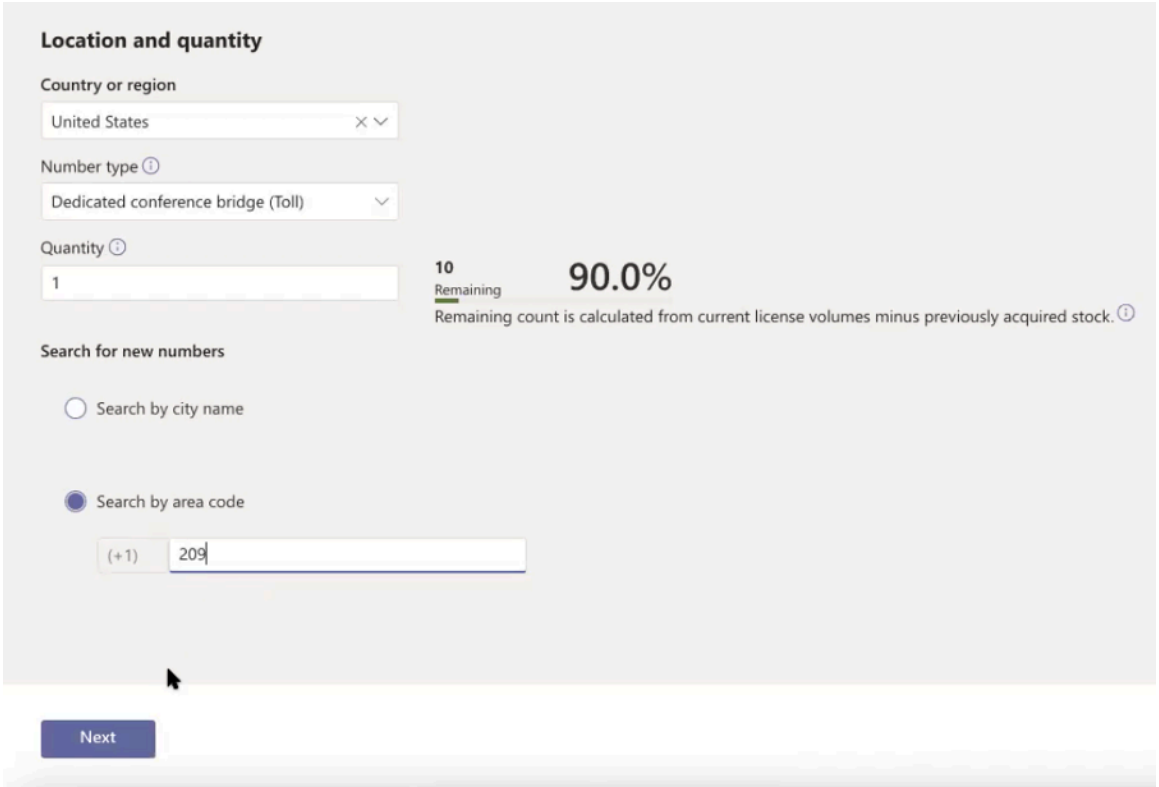


d. Quantidade: opção para escolher o número do número da conferência.

e. Pesquisar novos números: opção para escolher os números de conferência com base no nome da cidade ou no código de área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Clique em **Avançar**.

O número reservado é exibido.

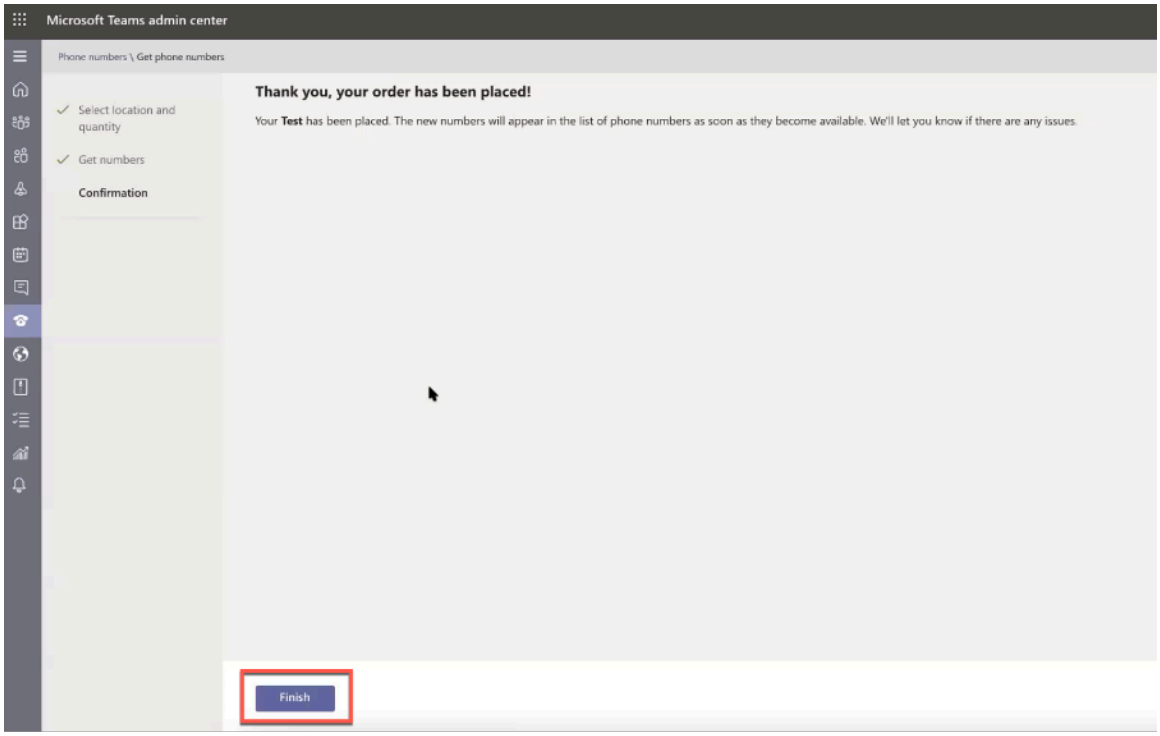
g. Clique em **Fazer pedido**.

Ao fazer o pedido, os números de conferência aparecem nos números de telefone do locatário.

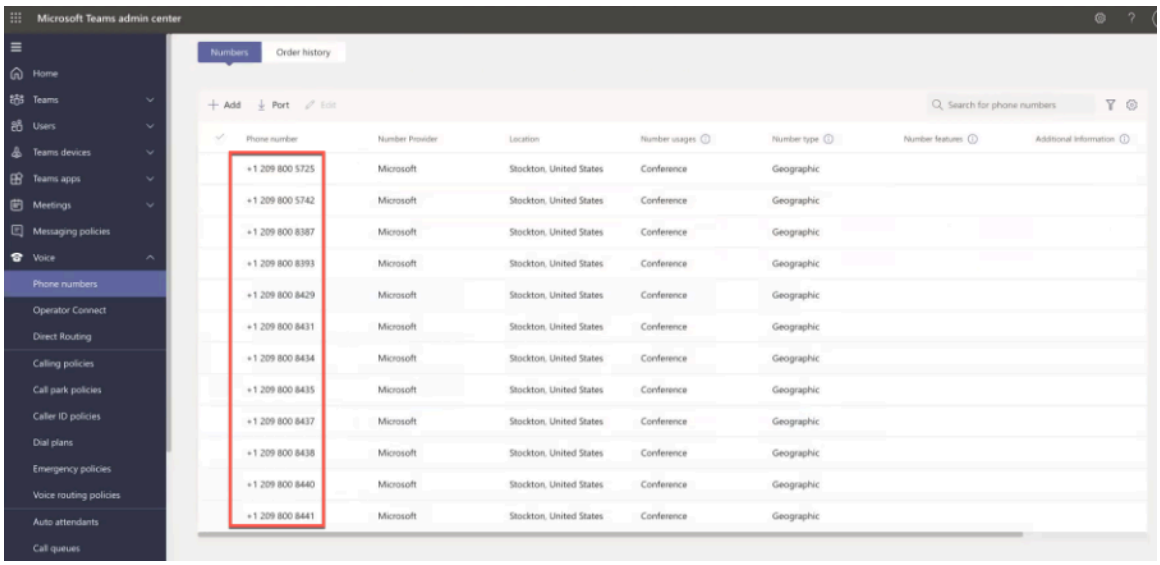
h. Clique em **Concluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os números reservados aparecem na seção Números de telefone, conforme representado.



Tradução automática

Configurar o número de ponte de conferência para reuniões

Configure o número da ponte de conferência a ser usado para colaborar com os participantes a fim de resolver os incidentes graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

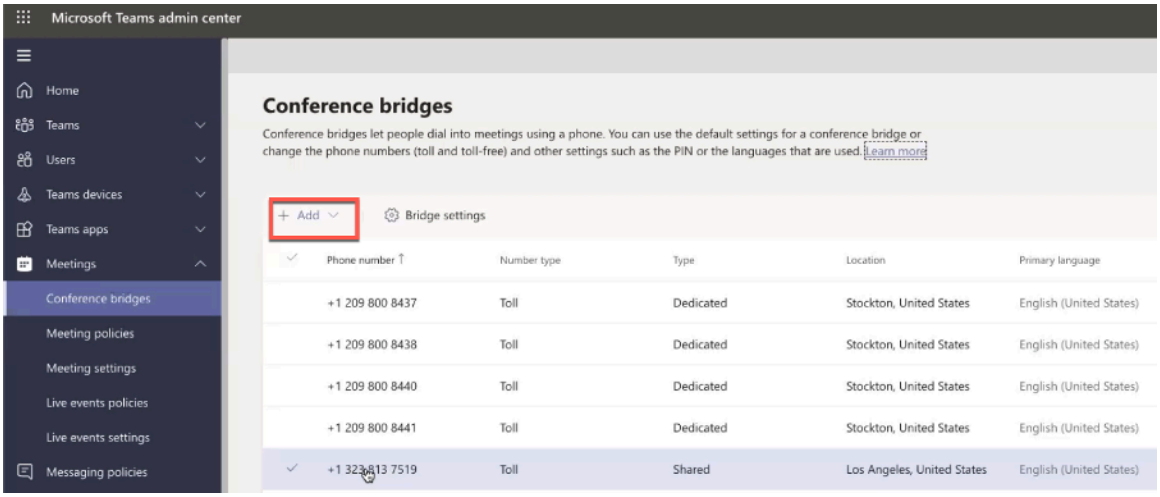
Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.

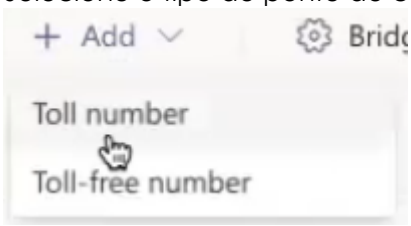
2. Navegar até **Reuniões** > **Pontes de conferência**.

3. Clique em **Adicionar**e selecione o tipo de ponte de conferência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione o tipo de ponte de conferência.

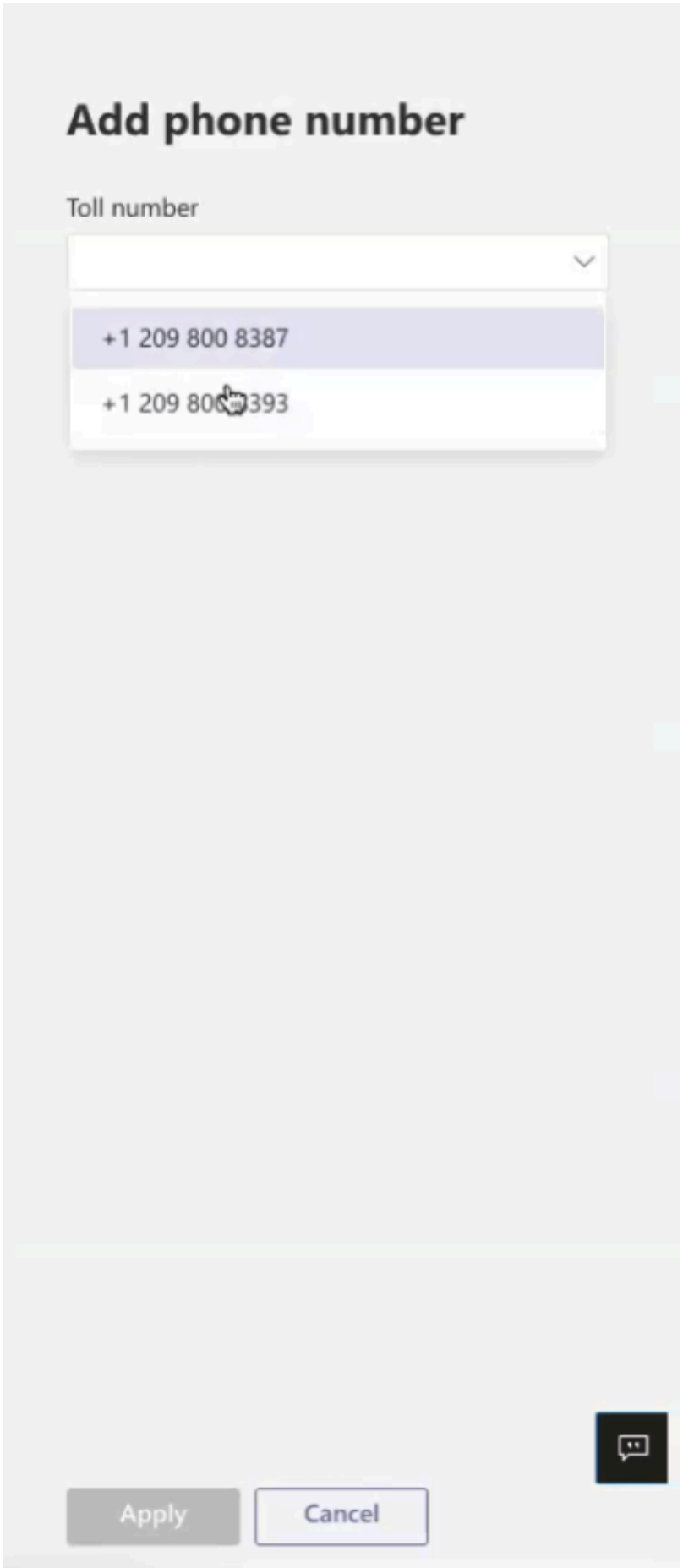


5. Selecione o número na opção suspensa.

   Este é o número reservado para o seu locatário para chamadas em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **"Aplicar"**.

   O número selecionado é adicionado à lista de números de ponte de conferência.

Configurar a ponte de conferência para os usuários

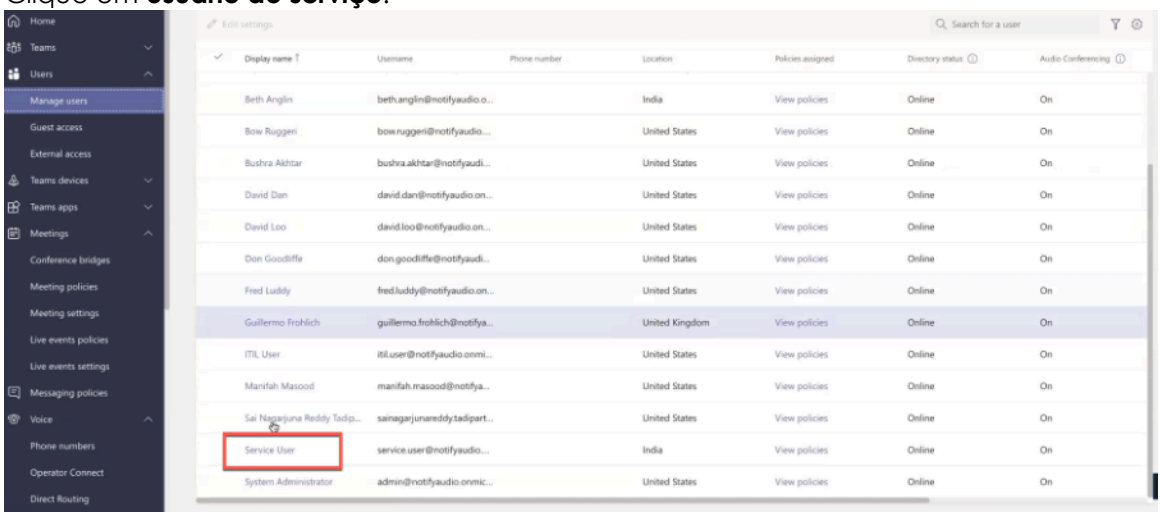
Disponibilize o número da ponte de conferência para que os participantes ingressem em uma chamada em conferência por meio do número da ponte.

Antes de Iniciar

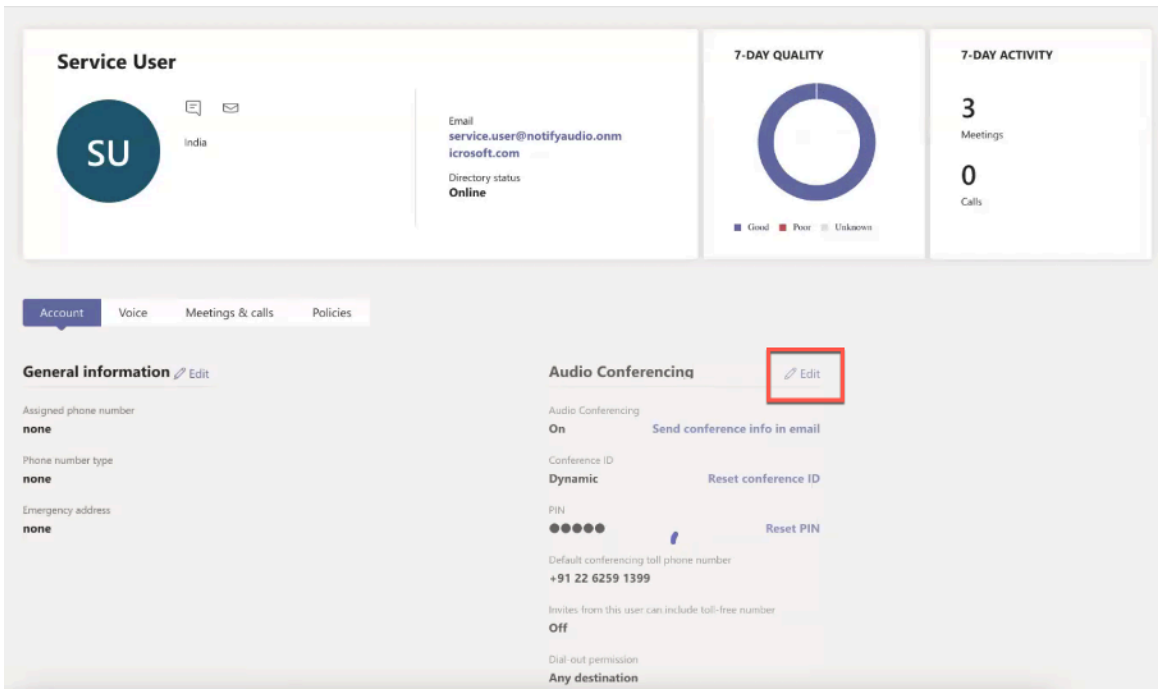
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Usuários** > **Gerenciar usuários**.
3. Clique em **Usuário do serviço**.



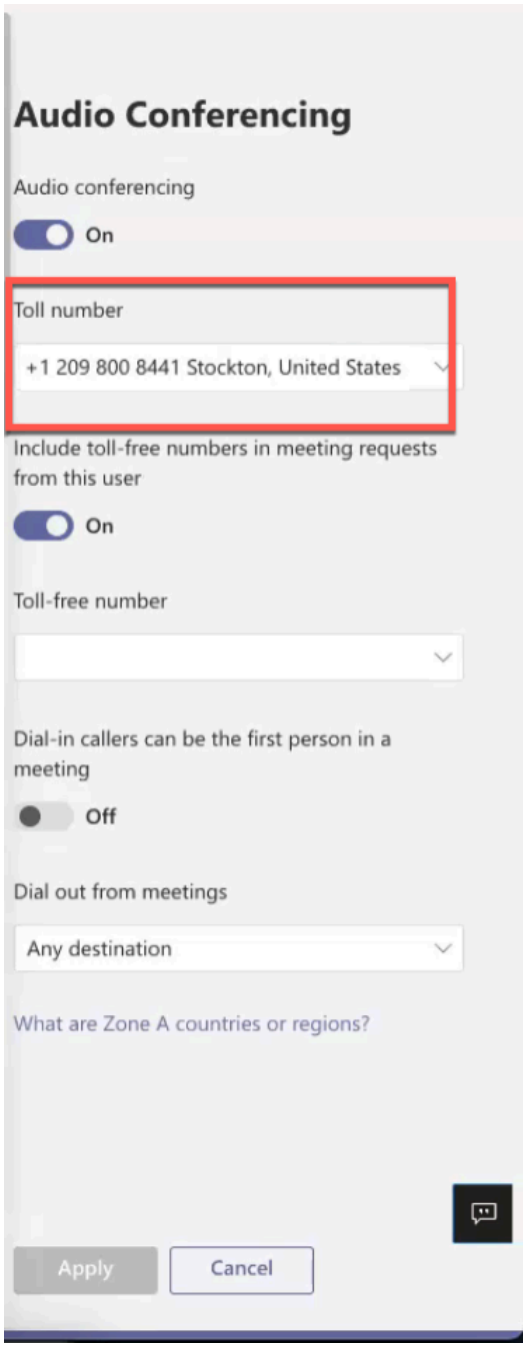
4. Edite os detalhes da conferência de áudio clicando no botão **Editar**.



5. Selecione o número de discagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

6. Clique em **"Aplicar"**.

Habilitar audioconferência

Habilite a audioconferência para permitir que os usuários participem da chamada em conferência discando o número da ponte de conferência.

Antes de Iniciar

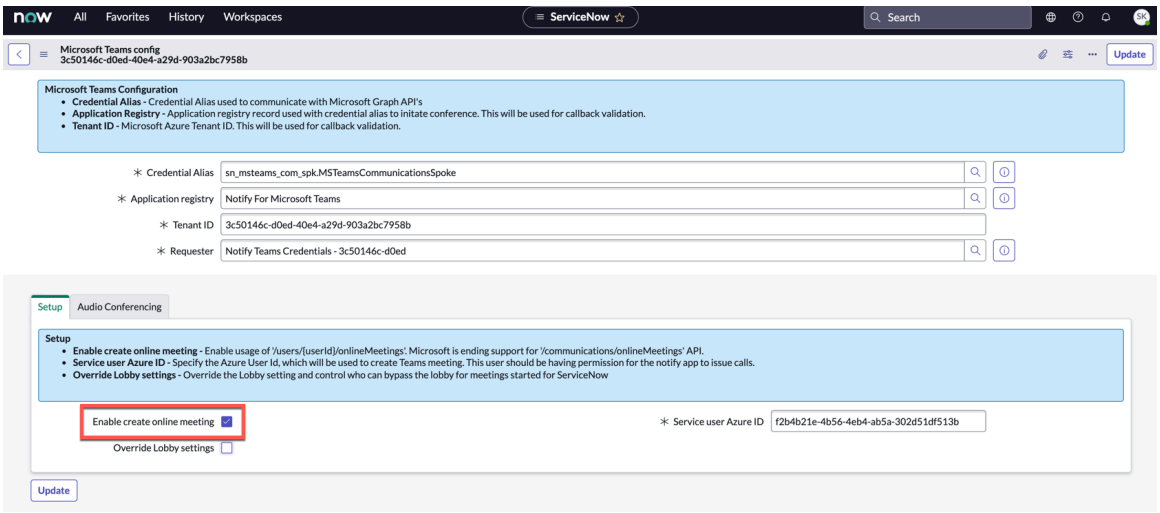
Nota: Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em sua instância da ServiceNow, navegue até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.
2. Selecione **Habilitar audioconferência**.



3. Selecione **Save** (Salvar).

Definir configurações de espera

Você pode substituir as configurações de espera em sua instância para permitir que os participantes ingressem na chamada em conferência sem esperar na espera.

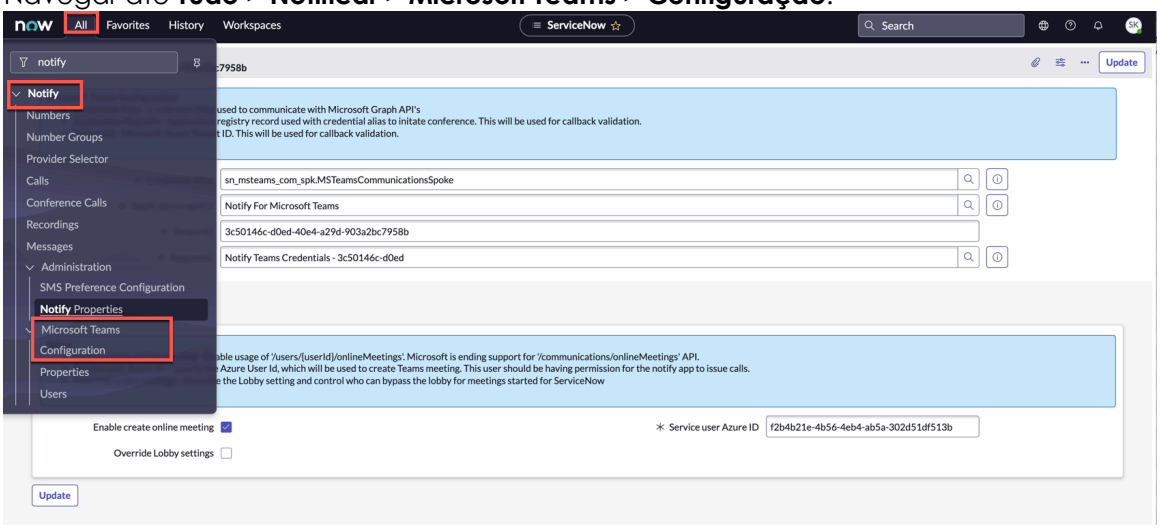
Antes de Iniciar

Nota: Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

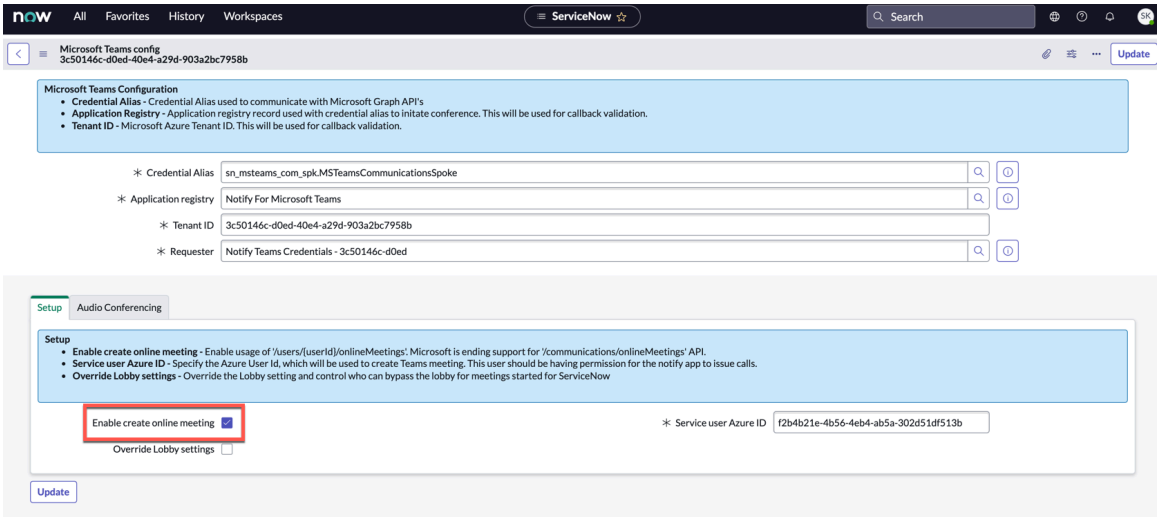
1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.



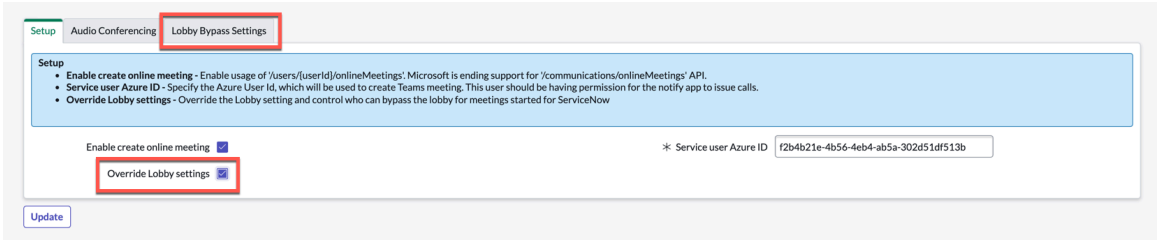
Nota: Na guia **Configuração**, certifique-se de que a opção **Habilitar criação de reunião online** esteja selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



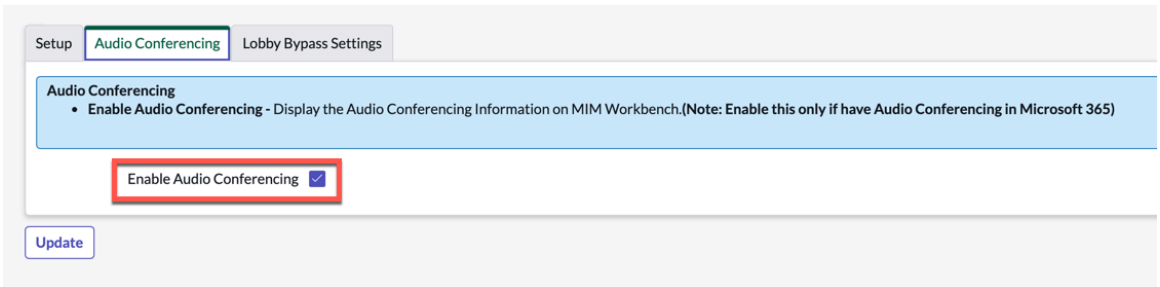
2. Selecione a opção **Substituir configurações de espera**.



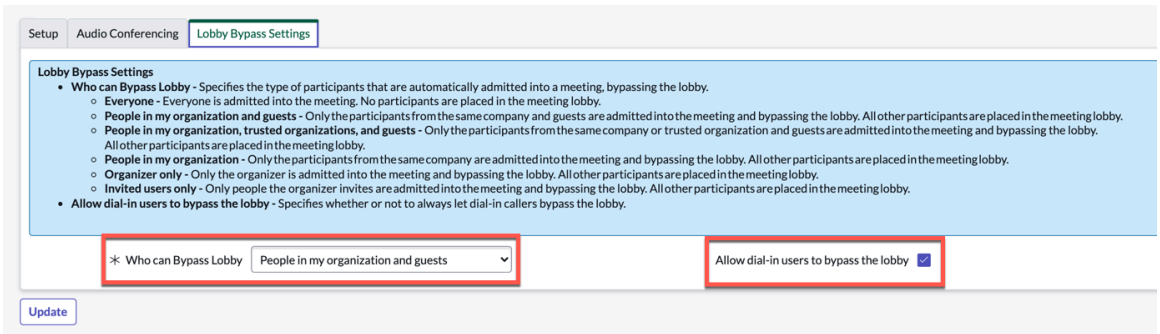
A guia **Configurações de ignorar espera** é exibida quando você seleciona a opção **Substituir configurações de espera**.

3. Selecione a guia **Conferência de áudio** e a opção **Habilitar conferência de áudio**.

Nota: Se você tiver uma assinatura de audioconferência do Microsoft Azure, deverá habilitar esta opção para permitir que os usuários ingressem na chamada em conferência por meio de números de telefone.



4. Selecione a guia **Configurações de ignorar saguão**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. **Quem pode ignorar a espera**: selecione os participantes que podem ingressar automaticamente na chamada em conferência.

b. **Permitir que usuários de discagem ignorem a espera**: esta opção aparecerá somente se a opção **Habilitar audioconferência** estiver selecionada na guia **Áudioconferência**. Selecione esta opção para permitir que os participantes ingressem automaticamente na chamada em conferência se tiverem ingressado usando o número de ponte de conferência.

5. Selecione **Atualizar**.

Mapear e-mail do Microsoft Azure para instância da ServiceNow

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar a chamada para que os agentes resolvam os tíquetes gerados pelos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o campo de e-mail na tabela sys_user na instância ServiceNow® não corresponder ao e-mail no locatário Microsoft Azure do usuário, o mapeamento será necessário. O mapeamento padrão é para o campo de e-mail e armazenado no campo de propriedade do sistema sn_now_azure.user_email_field. Use este procedimento para alterar o valor do campo de e-mail conforme necessário.

Procedimento

1. Copie o valor user_email_field.

   a. Abra sua instância ServiceNow.

   b. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.

   c. Selecione um usuário.

   d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.

   e. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

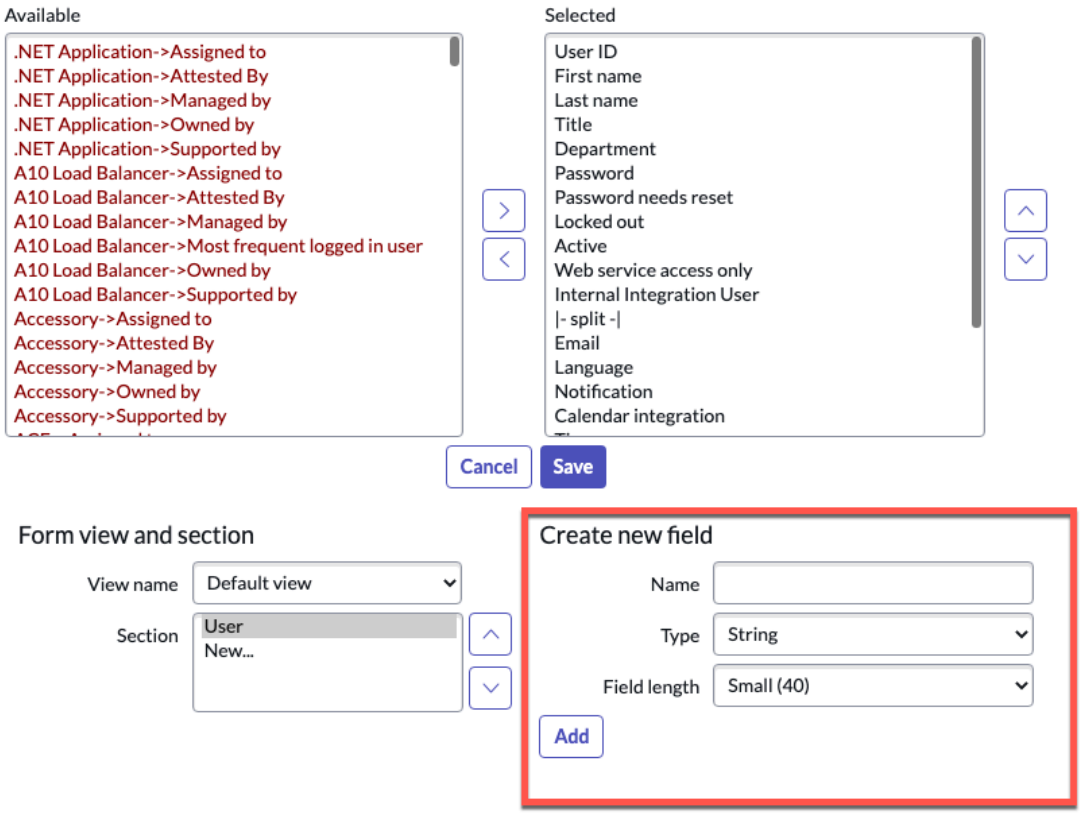
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Exemplo: nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres**.
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

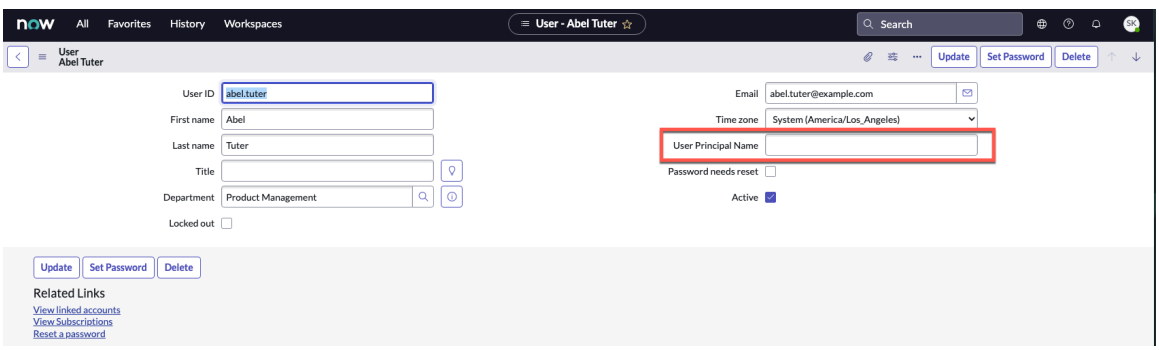
f. Selecione **Adicionar**.



g. Na coluna Bucket de slush selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.

h. Selecione **Save** (Salvar).

O campo agora aparece no formulário no local designado.



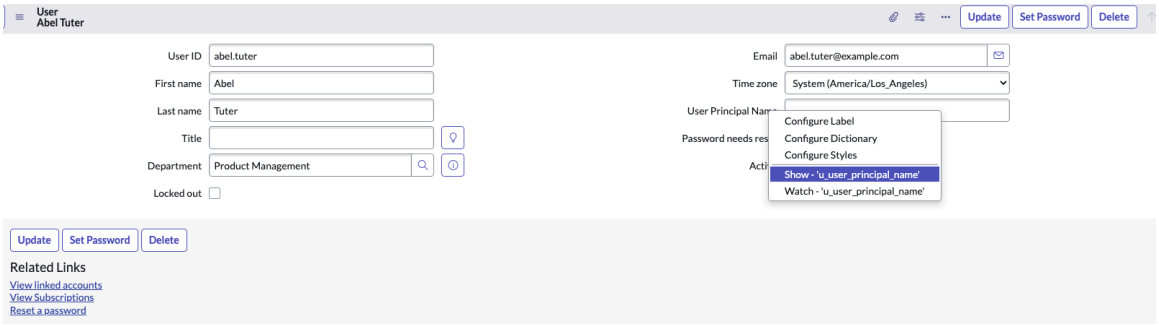
O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

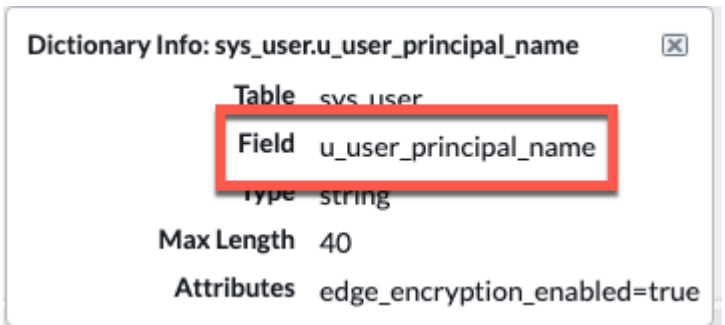
i. Clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



j. Clique com o botão direito do mouse no **Campo** e copie o valor.

2. Mude o valor do campo de e-mail.

a. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.

b. Cole o valor do campo de e-mail copiado no campo **Especifique um valor válido para o campo de e-mail do Teams. Este valor de campo será usado quando uma nova chamada em conferência do Microsoft Teams for iniciada** do formulário de propriedades Microsoft Teams.

O valor padrão é `e-mail`.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

Gerenciando ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

Personalize e gerencie diferentes integrações ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 para a Experiência do funcionário e a Experiência do agente, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Gerenciar a integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Ele oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Personalize a integração do IT Service Management com a ServiceNow

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócio

Personalizar ações de IU para IT Service Management com Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para quaisquer outras tabelas:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Personalizar ação de IU para iniciar bate-papo do Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU **de bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário **de ação de IU**, preencha os campos:

Formulário de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: iniciar bate-papo do Microsoft Teams
Tabela	Tabela na qual a ação de IU de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams deve estar disponível

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Botão de formulário	Marque esta caixa
Mostrar inserção	Limpar esta caixa
Cliente	Marque esta caixa
Lista Compatível com v3	Marque esta caixa
Onclick	Digite `initChatWithGroup()`
Condição	Copie e cole a condição do bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script do bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa. Copie e cole o **client script do espaço do bate-papo**existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalizar a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams

Permite que você estenda a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Ações de IU**.

2. Abra a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** em uma nova janela.

3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.

4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

Formulário de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: importar mensagens do Microsoft Teams
Tabela	Tabela na qual a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams deve estar disponível
Botão de formulário	Marque esta opção
Mostrar inserção	Limpar esta opção
Cliente	Marque esta opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	Copie e cole a condição das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa. Copie e cole o **client script do espaço**das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalizar regras de negócio para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócio para notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócio**.
2. Abra uma regra de negócio que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: enviar comentário para o solicitante.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

Ação de IU para formulário de regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual o recurso Enviar comentário ao solicitante será atribuído.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	◦ Quando: após ◦ Inserir: marque esta caixa ◦ Atualizar: marque esta caixa ◦ Condições de filtro: aplique a condição de filtro da regra de negócio Enviar comentário para solicitante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Avançado	◦ Condição: copie e cole o valor da condição da regra de negócio Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. ◦ Script: copie e cole o script da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar regra de negócio para reatribuir tíquetes

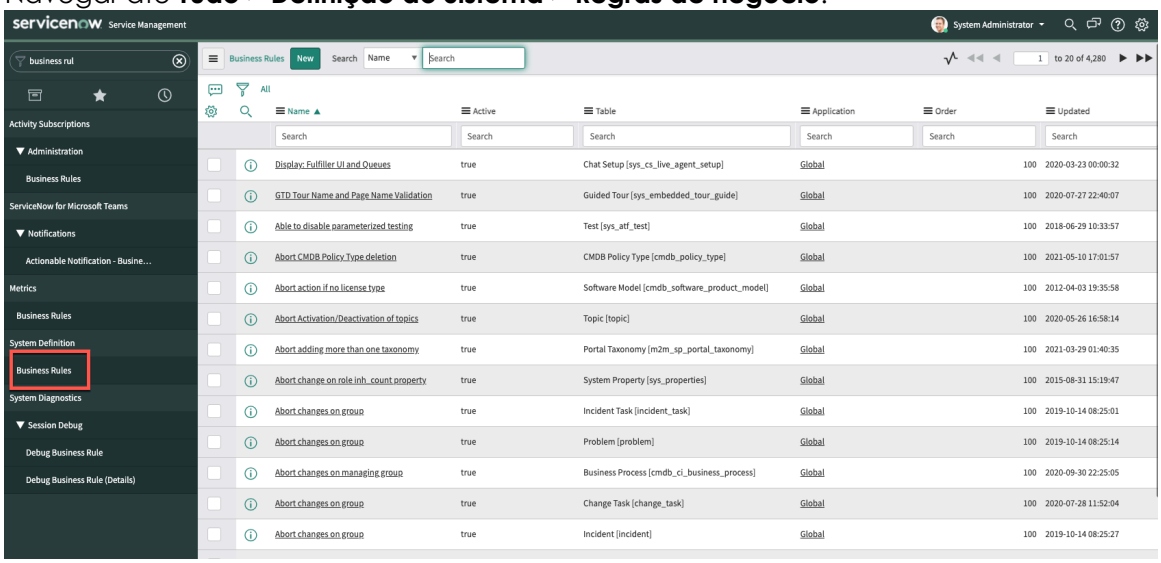
Configure a regra de negócio para reatribuir os tíquetes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

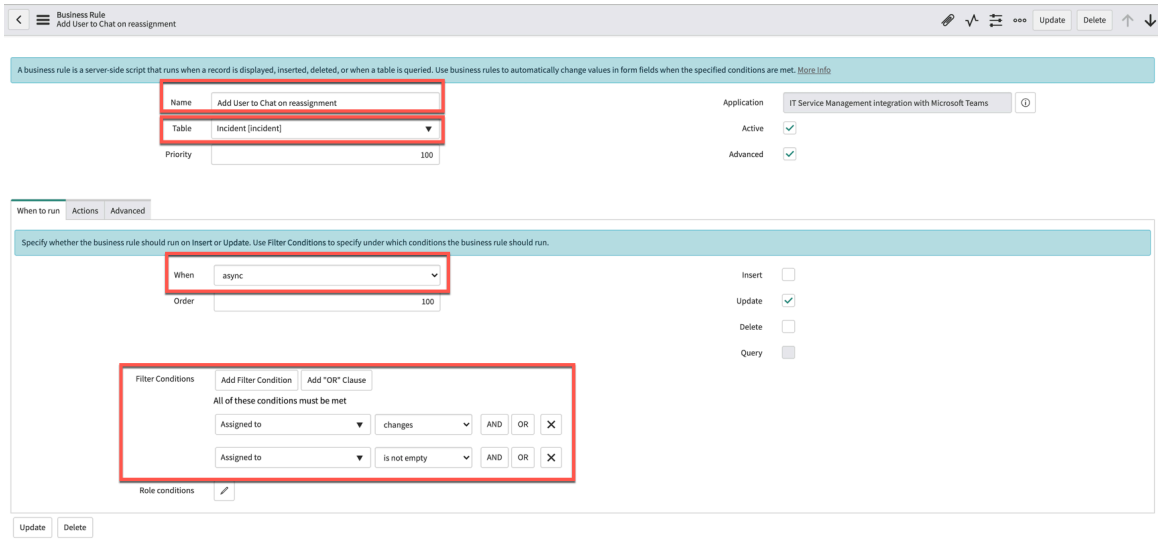
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.



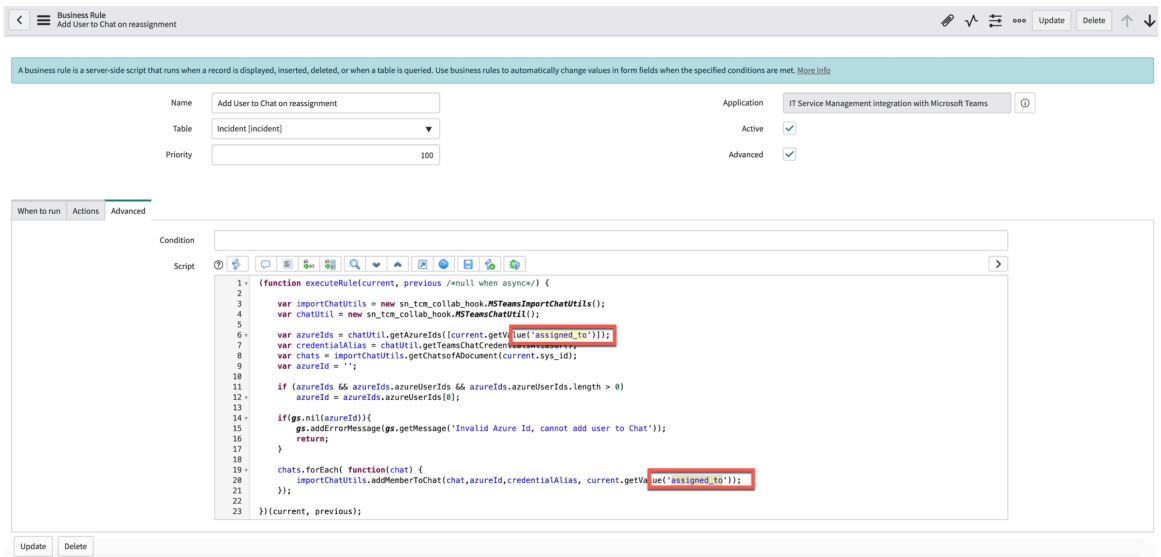
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na guia **Avançado**, atualize os campos **Script**.



Regra de negócio para reatribuição de tíquete

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual o tíquete deve ser reatribuído.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	◦ Quando: **assíncrono** ◦ Atualizar: marque esta caixa ◦ Condições do filtro: aplique a condição do filtro da reatribuição da regra de negócio do tíquete. Selecione os campos aos quais o tíquete deve ser reatribuído. Por exemplo: Atribuído ao campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

Avançado	Script: copie e cole o script. Modifique os valores conforme necessário.
	
	Atualize o nome do campo em `assigned_to` se você estiver usando um valor diferente.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); //Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`
	
	`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId, credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });`

4. Clique em **Enviar**.

Configurar regra de negócio para condição de fechamento

Configure a regra de negócio para condição de fechamento para importar automaticamente os bate-papos.

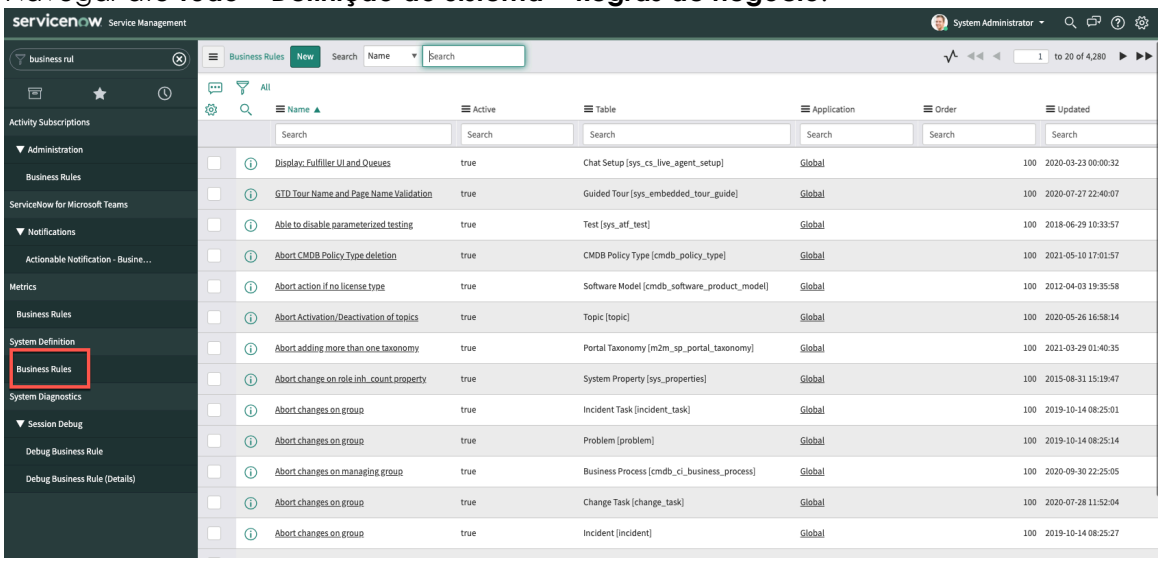
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

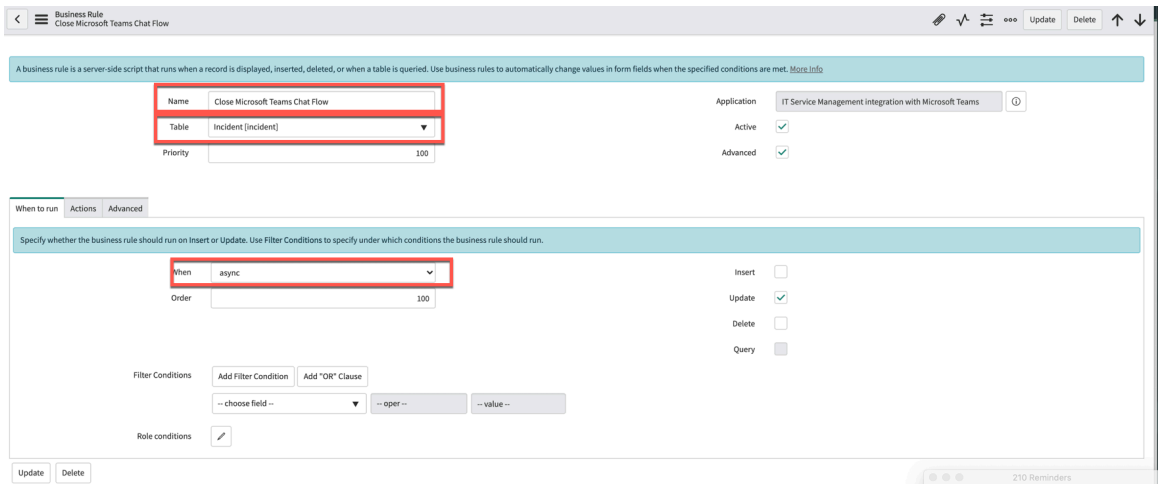
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.

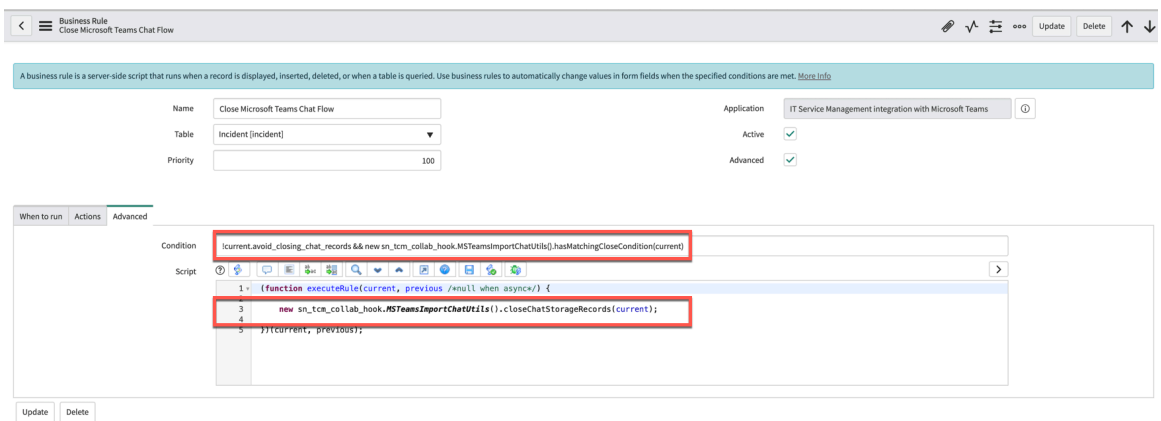


2. Clique em **Nova**.

3. No formulário, preencha os campos.



Na guia Avançado, atualize os campos **Condição** e **Script**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio para condição de fechamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual a condição de fechamento será atribuída.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	◦ Quando: **assíncrono** ◦ Atualizar: marque esta caixa ◦ Condições de filtro: aplique a condição de filtro da regra de negócio de condição de fechamento

Avançado	◦ Condição: copie e cole o valor da condição. Modifique os valores conforme necessário.
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	◦ Script: copie e cole o valor do script. Modifique os valores conforme necessário.
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Clique em **Enviar**.

Personalize a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócio

Personalizar ações de IU para integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para quaisquer outras tabelas:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Personalizar ação de IU para iniciar bate-papo do Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU **de bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário Ação de IU, preencha os campos:

Ações de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: iniciar bate-papo do Microsoft Teams
Tabela	Tabela na qual a ação de IU de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams deve estar disponível
Aplicação	Integração de Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams
Botão de formulário	Marque esta caixa
Mostrar inserção	Limpar esta caixa
Cliente	Marque esta caixa
Condição	Copie e cole a condição do bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script do bate-papo existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa. Copie e cole o **client script do espaço do bate-papo**existente Iniciar Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalizar a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams

Permite que você estenda a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: importar mensagens do Microsoft Teams
Tabela	Tabela na qual a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams deve estar disponível
Aplicação	Integração de Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams
Botão de formulário	Marque esta opção
Mostrar inserção	Limpar esta opção
Cliente	Marque esta opção
Condição	Copie e cole a condição das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta opção. Copie e cole o **client script do espaço**das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalizar regras de negócio para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócio para notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócio**.
2. Abra uma regra de negócio que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: enviar comentário para o solicitante.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

Ação de IU para regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o recurso Enviar comentário ao solicitante será atribuído.
Aplicação	Integração de Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams
Ativo	Marque esta opção
Avançado	Marque esta opção
Onde executar	◦ Quando: após ◦ Inserir: marque esta opção ◦ Atualizar: marque esta opção ◦ Condições de filtro: aplique a condição de filtro da regra de negócio Enviar comentário para solicitante
Avançado	◦ Condição: copie e cole o valor da condição da regra de negócio Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. ◦ Script: copie e cole o script da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Personalize as ações de IU e estenda-as para as tabelas necessárias. A inclusão de script `UniversalRequestMSTeamsUtils` controla a visibilidade das ações de IU.

As ações de IU a seguir estão disponíveis por padrão. Você pode personalizá-los para atender às suas necessidades.

- Iniciar o bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Para personalizar as ações de IU, você deve modificar os campos do formulário. Para obter uma compreensão detalhada dos campos de formulário, consulte Ações de IU

Usando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

Funcionários e agentes podem trabalhar juntos para resolver problemas para Gestão de serviços de TI, Prestação de serviços de RHe Solicitação universal de dentro de Microsoft Teams.

Importante:

- De Gestão de serviços de TI Por Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar capacidades Microsoft Teams existentes para aplicações Microsoft 365, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar a integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Ele oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams

Funcionários e agentes podem colaborar para receber serviços e resolver problemas com eficácia a partir de Microsoft Teams.

Ações do funcionário

Responda às notificações de aprovação e aos comentários em relação aos tíquetes relacionados ao serviço.

Notificações acionáveis enviadas pelo Virtual Agent em Microsoft Teams. Você pode:

- Aceitar ou rejeitar aprovações em resposta a uma notificação acionável
- Como responder a um comentário de um agente em uma notificação acionável

Vincular ServiceNow conta de usuário à aplicação Microsoft Teams para Virtual Agent

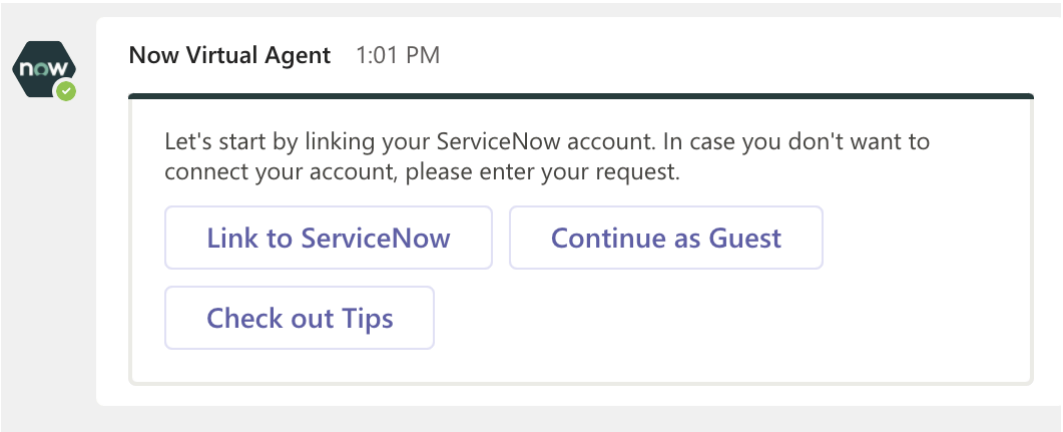
Vincule sua conta ServiceNow a uma aplicação Microsoft Teams para acessar os tópicos não públicos Virtual Agent que usam registros ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.
A etapa de autenticação ocorre em sua instância ou em um Portal de serviços definido pelo seu administrador.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Microsoft Teams.
2. Encontre seu bot Virtual Agent.
3. Inicie uma conversa com seu bot Virtual Agent.
   O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar **Link para a ServiceNow**, continuar como um usuário convidado ou ver o menu de ajuda **Dicas de check-out**.



4. Selecione **Link para a ServiceNow** para autenticar.
   A autenticação direciona você para sua instância ou um Portal de serviços definido pelo seu administrador. Se você ainda não estiver conectado à sua instância ou a um Portal de serviços, será solicitado a inserir suas credenciais de login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O administrador pode vincular automaticamente as contas de usuário ServiceNow a Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Vinculação de contas em integrações de mensagens pré-criadas .

5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione *Confirmar* para vincular sua conta.

Desvincular sua conta de usuário ServiceNow de Microsoft Teams para Virtual Agent

Desvinculando sua conta de Microsoft Teams para desativar a associação entre sua conta ServiceNow e a aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.
Depois de desvincular sua conta, você não poderá mais participar de conversas do Virtual Agent que consultem ou alterem registros no banco de dados ServiceNow.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página de contas vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** e clique em **Desvincular conta**.

   O link entre sua conta ServiceNow e a integração de envio de mensagens Virtual Agent torna-se inativo.

   Nota: Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, ainda é possível executar conversas públicas Virtual Agent. Para vincular sua conta novamente, repita as etapas 1 a 3 para a integração de mensagens associada e, em **Ações nas linhas selecionadas...** clique em **Vincular conta**.

Exibir notificações informativas

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um ciclo de vida do tíquete. Essas notificações são enviadas ao solicitante associado ao tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes notificações informativas estão incluídas na aplicação ServiceNow para Microsoft Teams :

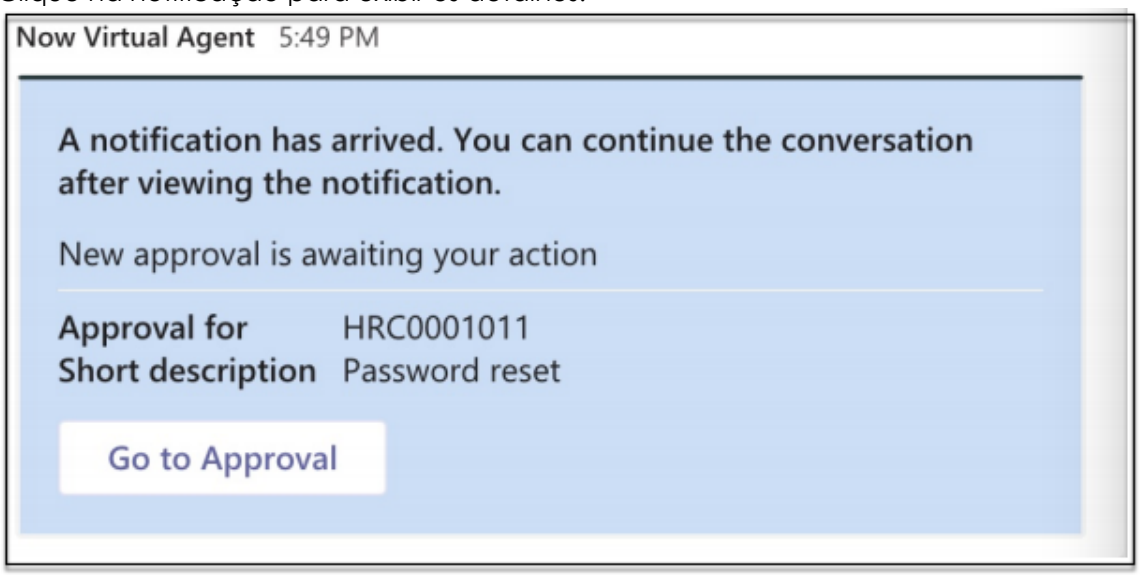
- Incidente resolvido
- Atualização do estado do incidente
- Item solicitado concluído
- Item solicitado aprovado
- Item da solicitação rejeitado
- Atualização do item da solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Atividade**.
3. Exibir a lista de feeds de notificações para:
   - Incidente
   - Caso de RH
   - Solicitação de mudança
   - Item solicitado
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



Tradução automática

Aprovar ou rejeitar solicitações de Microsoft Teams

Aprove ou rejeite solicitações usando a notificação de aprovação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

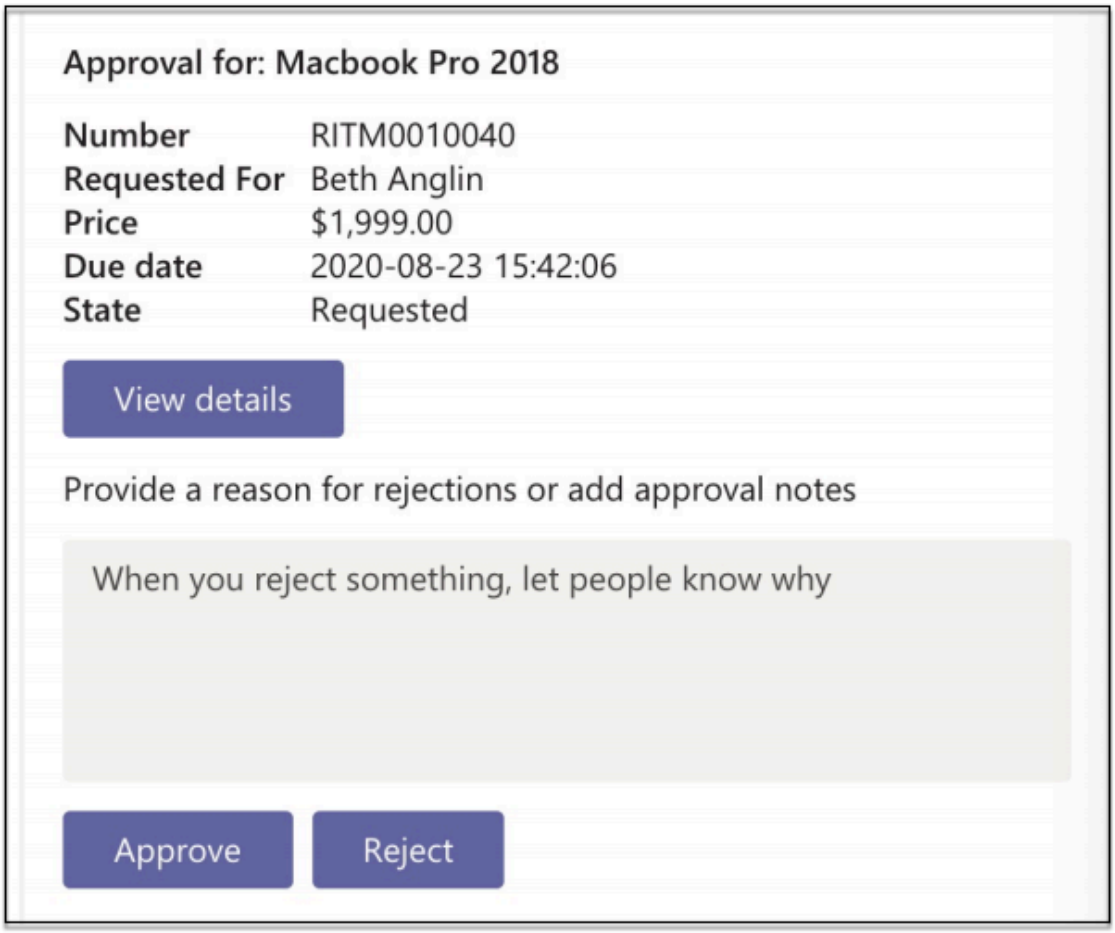
Para obter informações sobre como configurar notificações de aprovação, consulte Hub de aprovações.

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Selecione **Atividade**.
3. Exiba a lista de feeds de notificações para o seguinte:
   - Solicitação
   - Solicitação de Mudança
4. Selecione uma notificação para exibir os detalhes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Opcional: Selecione **Exibir detalhes** para exibir os detalhes completos do tíquete.

6. Insira um comentário conforme necessário.

7. Selecione **Aprovar** ou **Rejeitar** para atualizar a solicitação.

Como responder a um comentário em uma notificação

Um comentário no fluxo de atividades gera uma notificação à qual o usuário pode responder diretamente, sem sair de Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o usuário precisar realizar uma ação adicional, como anexar um documento, ele deverá clicar em **Exibir detalhes do tíquete** para acessar o tíquete em um Portal de serviços.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.

2. Clique em **Atividade**.

3. Exibir a lista de feeds de notificações para:

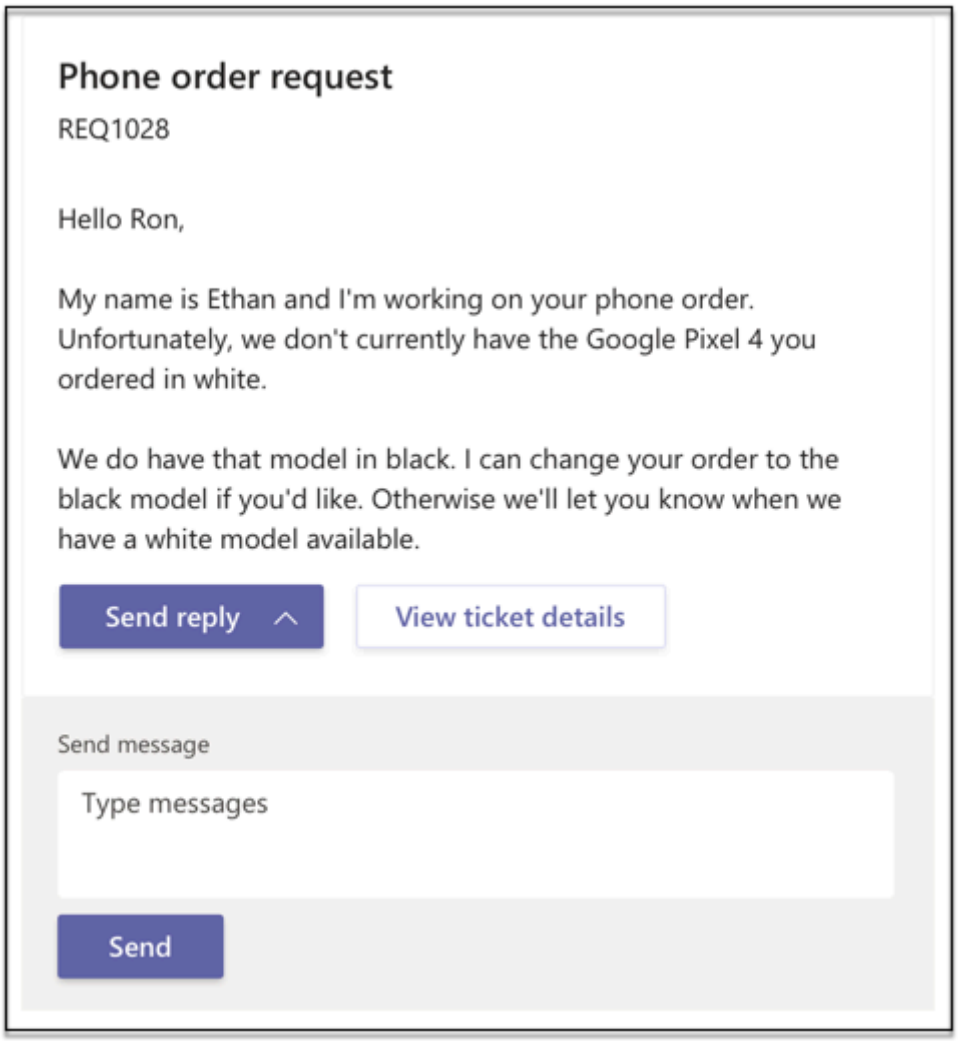
- Incidente
- Caso de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação de mudança
- Item solicitado

4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Enviar resposta**.
6. Insira seu comentário.
7. Clique em **Enviar**.
8. Clique em **Exibir detalhes do tíquete** para exibir os detalhes completos do tíquete.

Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas a todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

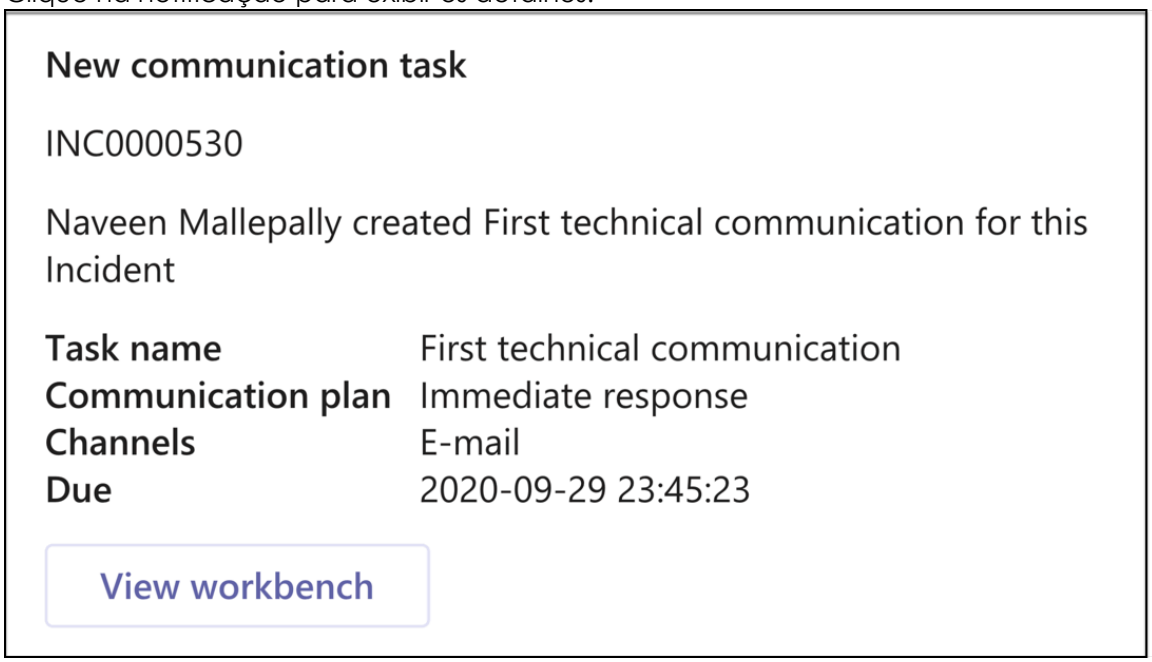
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- O ANS atinge 75%
- O ANS foi violado

Procedimento

1. Inicie a aplicação **Microsoft Teams**.
2. Clique em **Atividade**.
3. Exibir a lista de feeds de notificações do incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Exibir workbench** para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

Painel da Central do funcionário

Use o painel da Central do funcionário em Microsoft Teams para exibir os widgets que mostram tarefas pendentes, solicitações e comunicados internos da empresa.

O painel do Hub foi substituído pelo painel **da Central do funcionário** da Rome.

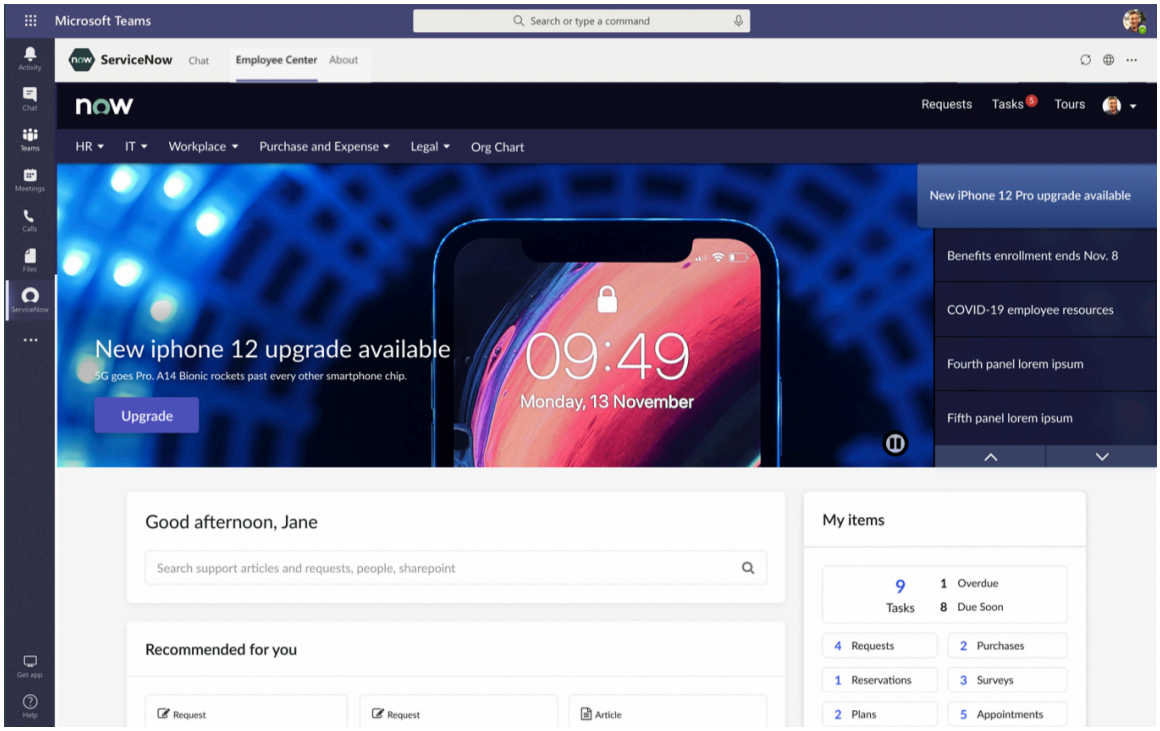
Com a Central do funcionário integrada, você pode solicitar ajuda, pesquisar conteúdo de autoatendimento e trabalhar em suas tarefas de dentro de Microsoft Teams.

Para clientes com a Central do funcionário, os gerentes de conteúdo e os especialistas em comunicação podem usar Microsoft Teams como um canal adicional para alcançar funcionários com comunicações personalizadas e oportunas.

Inicializar Microsoft Teams. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acessar um bate-papo Microsoft Teams na Central do funcionário

Acesse o bate-papo Microsoft Teams de um tíquete na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir bate-papos no widget de bate-papo do Teams somente se for adicionado a essa conversa de bate-papo pelo agente e tiver acesso ao tíquete associado. Se você estiver na lista de observação de um incidente e puder exibir o tíquete no portal ServiceNow, poderá exibir os bate-papos associados.

As mensagens são carregadas dinamicamente. O widget do bate-papo do Teams não exibe reações de mensagem, mas exibe emojis contidos em mensagens.

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete.
4. Selecione **Bate-papo do Teams**.
5. Selecione um bate-papo para exibir detalhes.
   Se mais de um bate-papo estiver disponível para um tíquete, escolha o bate-papo desejado na lista que aparece à esquerda.
6. Continue o bate-papo na versão para desktop ou na versão para celular.
   - Para a versão desktop, selecione **Abrir na área de trabalho do Microsoft Teams**.
   - Para a versão móvel, selecione **Abrir no navegador do Microsoft Teams**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar aprovações de Microsoft Teams

Gerencie Concur aprovações de despesas usando Virtual Agent notificações acionáveis em Microsoft Teams para resolver a aprovação diretamente na conversa Virtual Agent sem envolver um atendente.

Antes de Iniciar

- A integração Virtual Agent é compatível somente com usuários que têm um registro de usuário na sua instância ServiceNow. Os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams e habilitar Virtual Agent notificações.
- Instale a integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc).

Para obter mais informações sobre como receber notificações, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams e Habilitar notificações do Virtual Agent . Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo **do Now Virtual Agent**.
3. Insira `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
4. Opcional: Exiba o relatório selecionando **Exibir relatório**.
   Você também pode exibir o relatório posteriormente selecionando **Ignorar** e inserindo `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
5. Opcional: Exiba itens de despesa e recebimento selecionando **Despesas e recebimentos**. Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
6. Aprove ou rejeite o relatório.

> **Nota:** Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta**. **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

Ações do agente

Os agentes podem trabalhar nos tíquetes relacionados ao serviço criados pelos funcionários.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo da exibição clássica

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

Você deve ter a função "gravação" para usar os recursos **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** e **Importar mensagens do Microsoft Teams** para uma tarefa de incidente, solicitação, solicitação de mudança e catálogo. Esta função está disponível quando você ativa o plug-in ITSM Roles ou para todas as instâncias que iniciam a versão Madrid.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro e função

Registro	Função	Plug-in
Incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)
Caso de RH	sn_hr_core.case_writer	Plug-in Human Resources Scoped App — Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams a partir do ícone de bate-papo do espaço para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

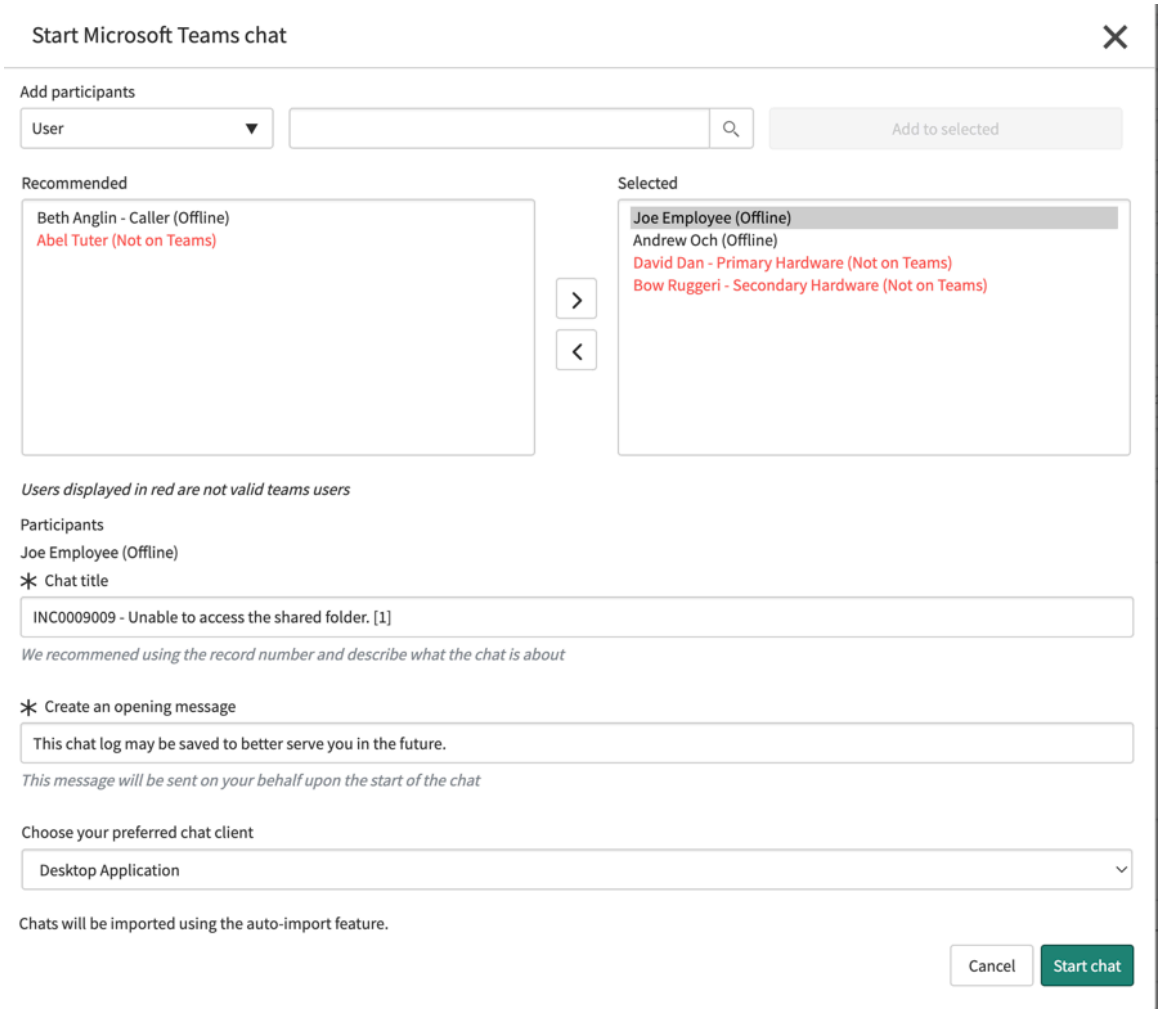
Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item da solicitação, um caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Aponte para o  ao lado do campo **Solicitante**.
3. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe os participantes **Recomendados** e **Selecionados** junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista selecionada de participantes.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos do modal de início de bate-papo

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ◦ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ◦ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do Agendamento de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in

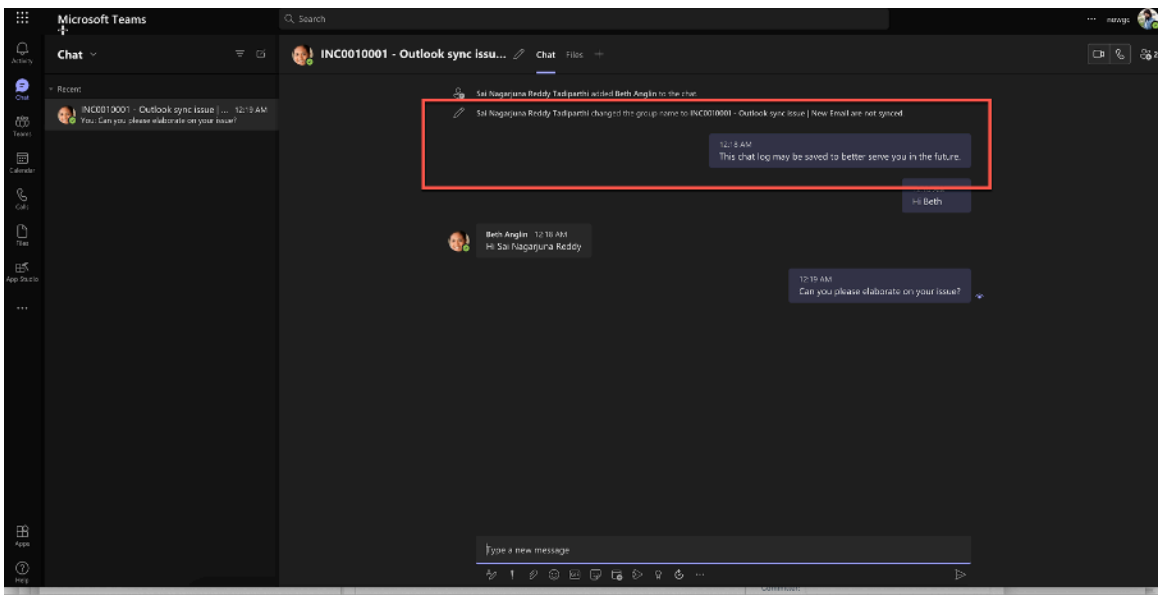
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ◦ **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ◦ Aplicativo para desktop – Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop Microsoft Teams. ◦ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras.

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

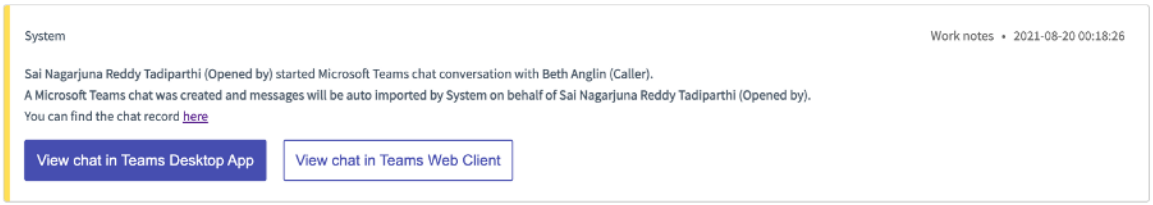
   O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



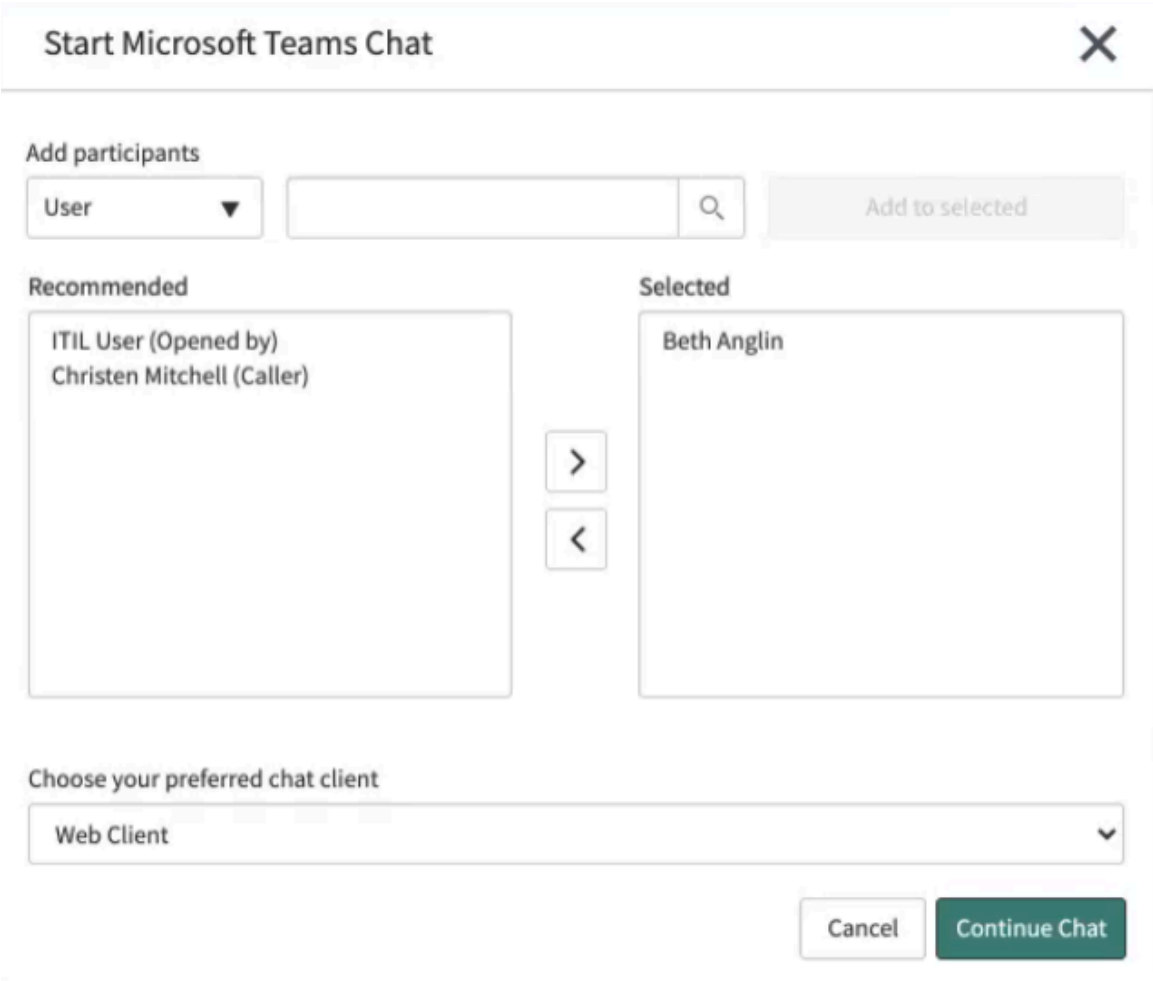
   O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, a **mensagem Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** aparecerá conforme mostrado.



O sistema exibe o botão **Continuar bate-papo** para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá os campos **Título do bate-papo** e **Criar uma mensagem de abertura**.

A interação só é criada quando a conversa é com o solicitante. Se a conversa não incluir o solicitante, como uma conversa entre o agente e um colaborador, uma interação não será criada, mas o registro de bate-papo Microsoft Teams ainda será criado.

Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams é criada automaticamente e você pode acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

a. No log de atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

b. Clique no link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada na seção **Atividades**.

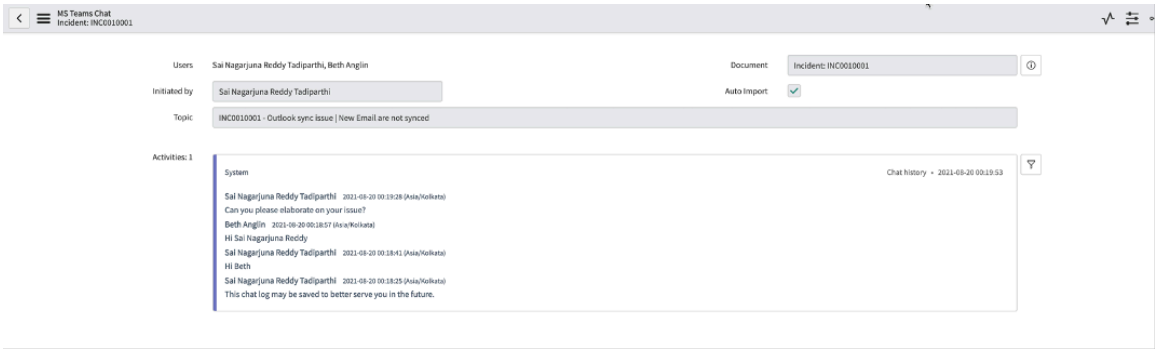


Tabela de atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo
Documento	Número do registro de origem
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Importação automática	Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente.
Tópico	Título do bate-papo
Atividades	Transcrição de bate-papo

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams para um problema relacionado a um incidente, item da solicitação, solicitação de mudança e registros de caso de RH para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

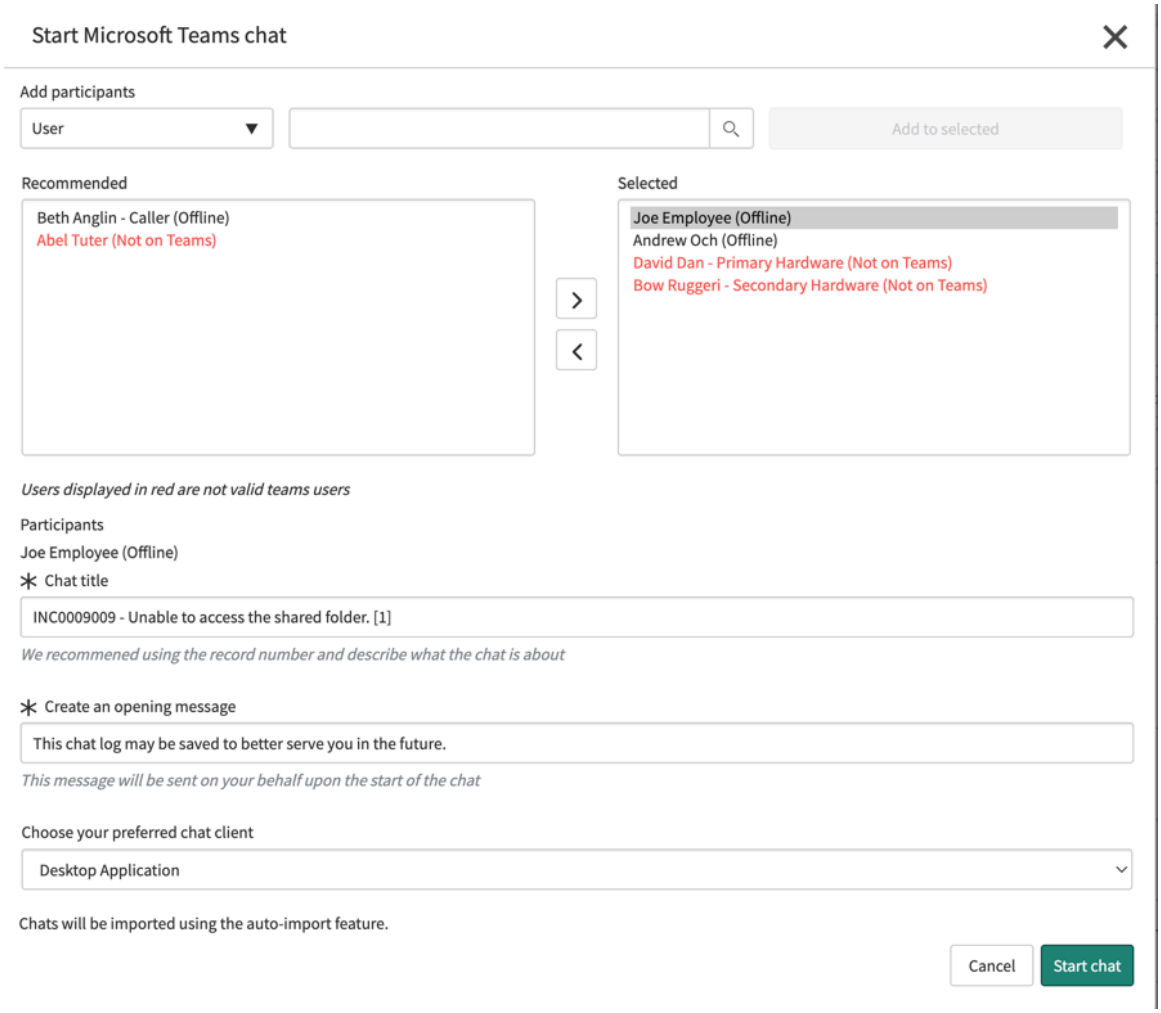
Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (incidente, solicitação de mudança, item da solicitação, caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique em **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
3. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe os participantes **Recomendados** e **Selecionados** junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista selecionada de participantes.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos do modal de início de bate-papo

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ◦ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ◦ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do Agendamento de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in

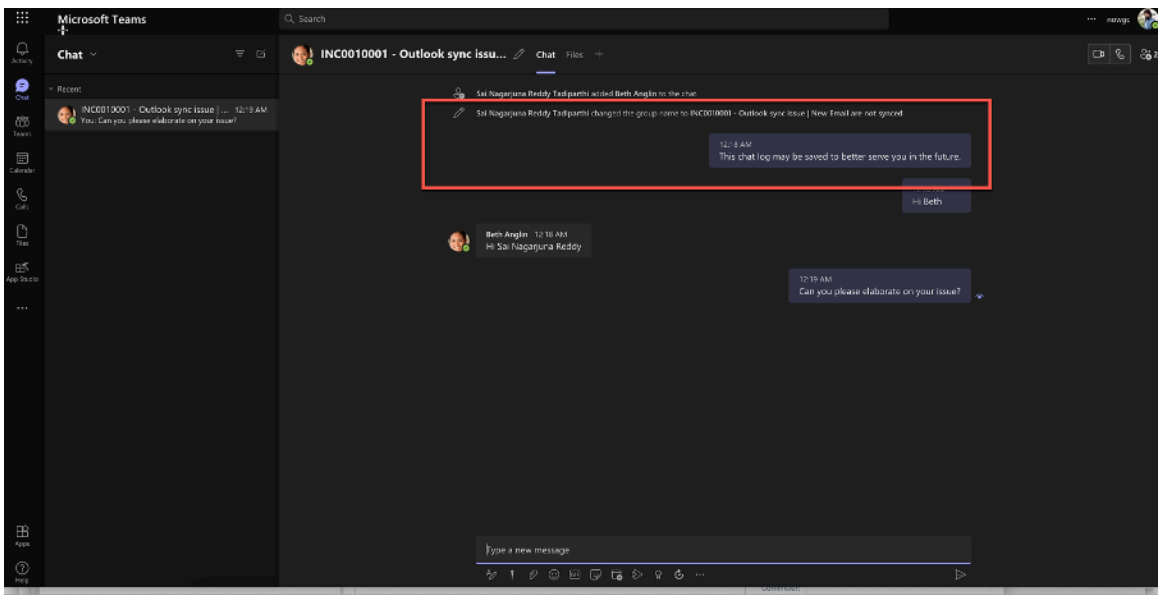
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ◦ **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ◦ Aplicativo para desktop – Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop Microsoft Teams. ◦ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras.

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

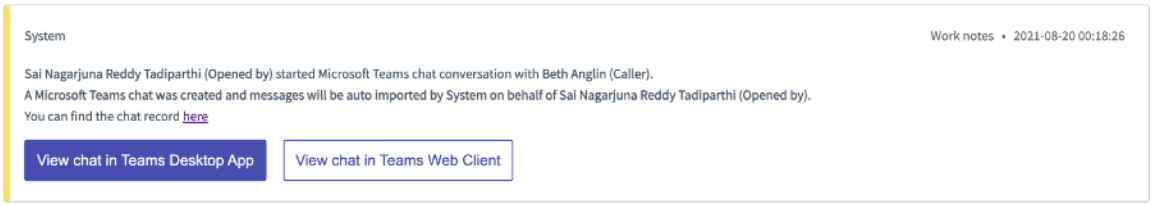
   O app Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



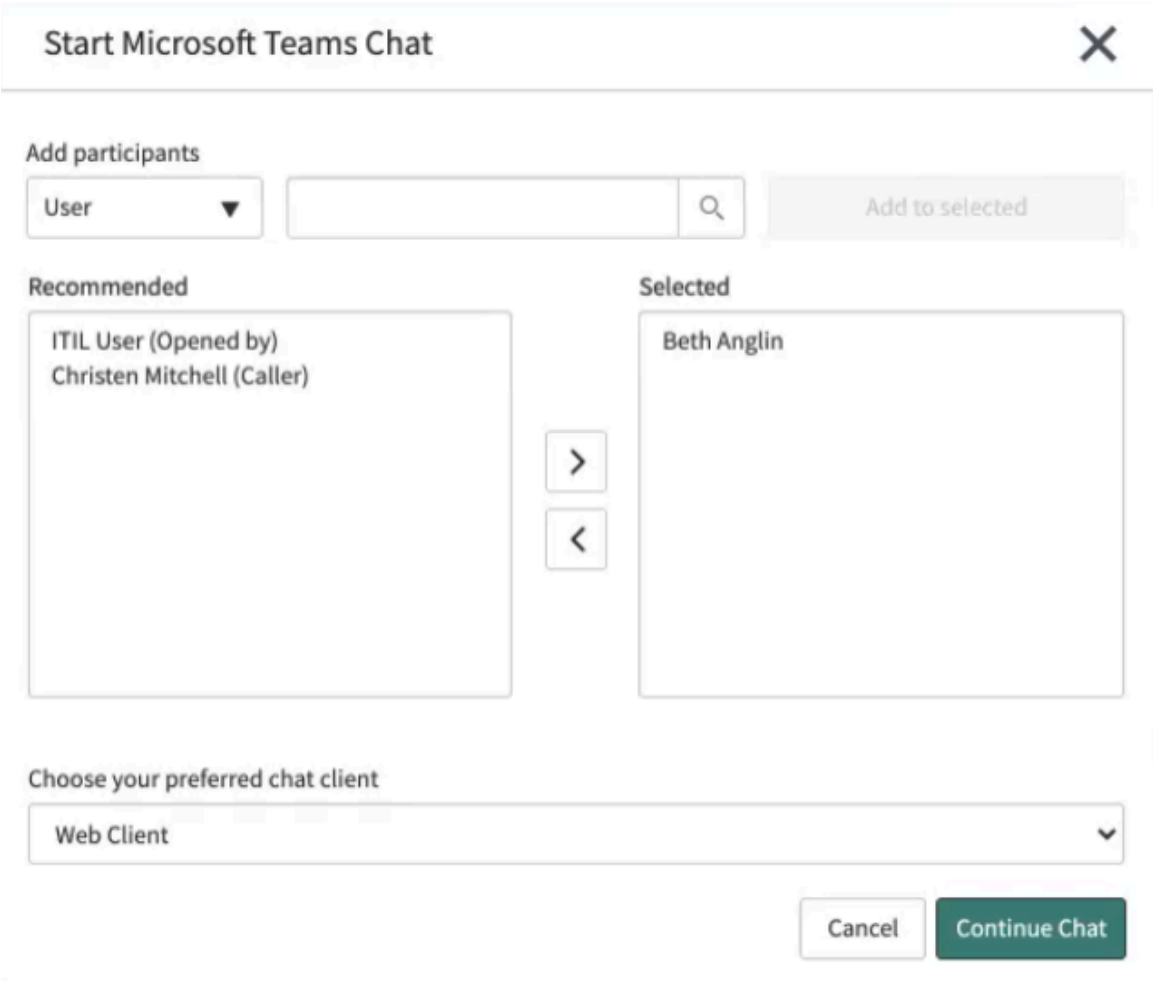
   O sistema capturará as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, a **mensagem Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** aparecerá conforme mostrado.



Tradução automática

O sistema exibe o botão **Continuar bate-papo** para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá os campos **Título do bate-papo** e **Criar uma mensagem de abertura**.

Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams será criada automaticamente e você poderá acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

a. No log de atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

b. Clique no link.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada na seção **Atividades**.

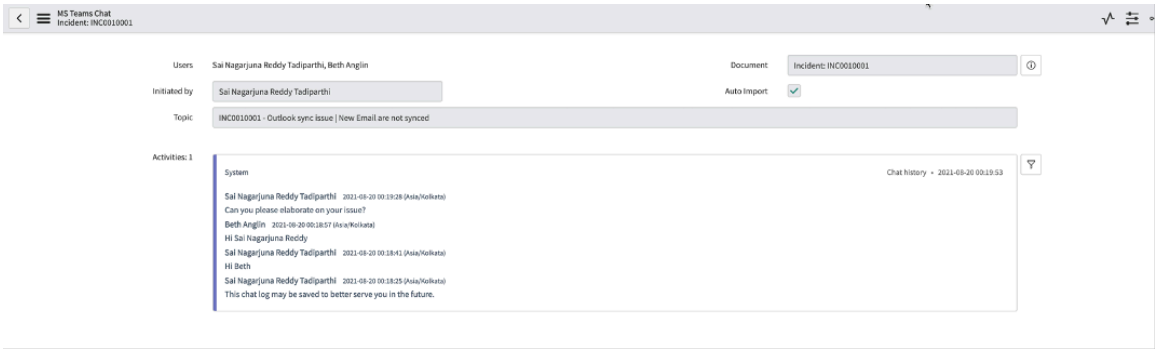


Tabela de atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo
Documento	Número do registro de origem
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Importação automática	Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente.
Tópico	Título do bate-papo
Atividades	Transcrição de bate-papo

Importar mensagens de um tíquete manualmente

Você pode importar a conversa com um usuário de Microsoft Teams e anexá-lo aos **Comentários** para armazenar todas as mensagens importantes na instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A importação de mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico do tíquete, permitindo que o solicitante veja todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. Isso ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (incidente, solicitação de mudança, item da solicitação, caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique em **Importar mensagens do Microsoft Teams**.
3. No formulário **Importar mensagens do Microsoft Teams**, preencha os campos:

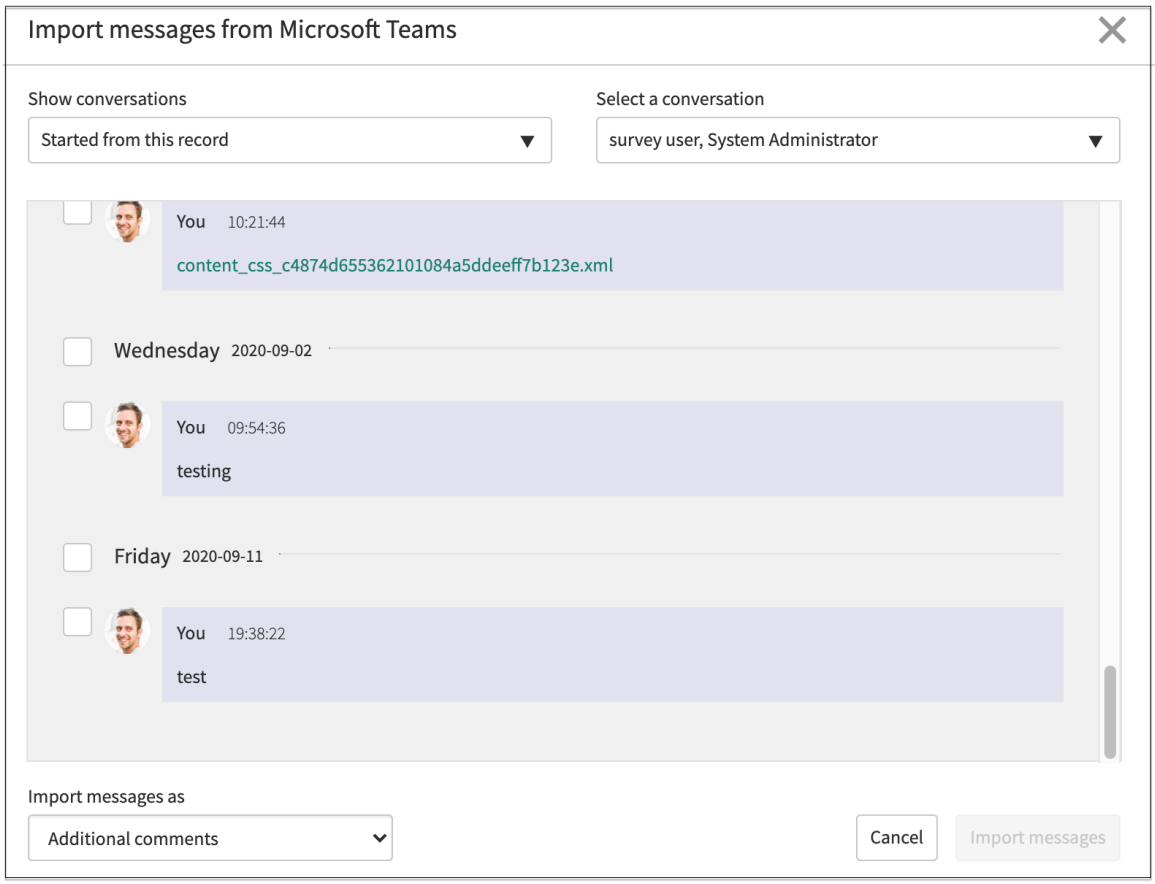
Importar mensagens da tabela do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Escolha entre:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Iniciado a partir deste registro: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ◦ Listar todas as conversas: lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Escolha uma conversa para importar as mensagens do registro.
Importar mensagens como	◦ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ◦ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho.

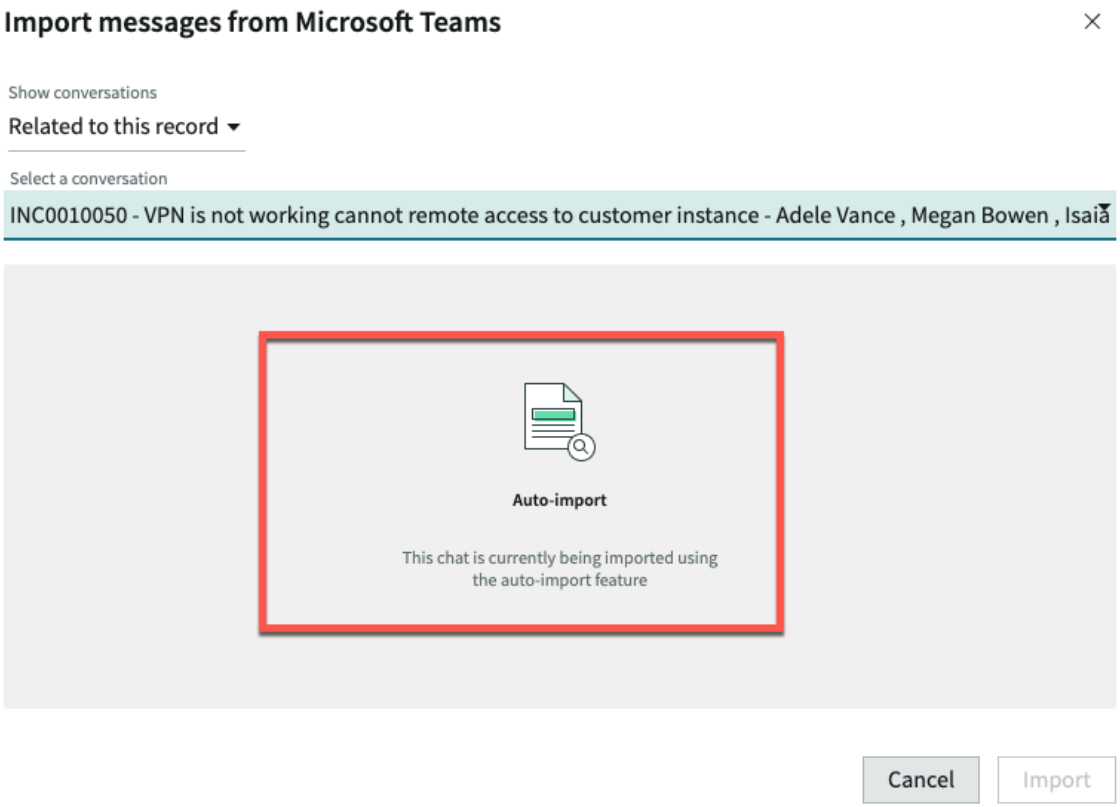


4. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar e clique em **Importar mensagens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tentar importar as mensagens manualmente para um tíquete que importará automaticamente as mensagens, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática.



Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do espaço

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams para um problema relacionado a um incidente, item da solicitação, solicitação de mudança e um tíquete de tarefa de catálogo para resolver rapidamente o tíquete.

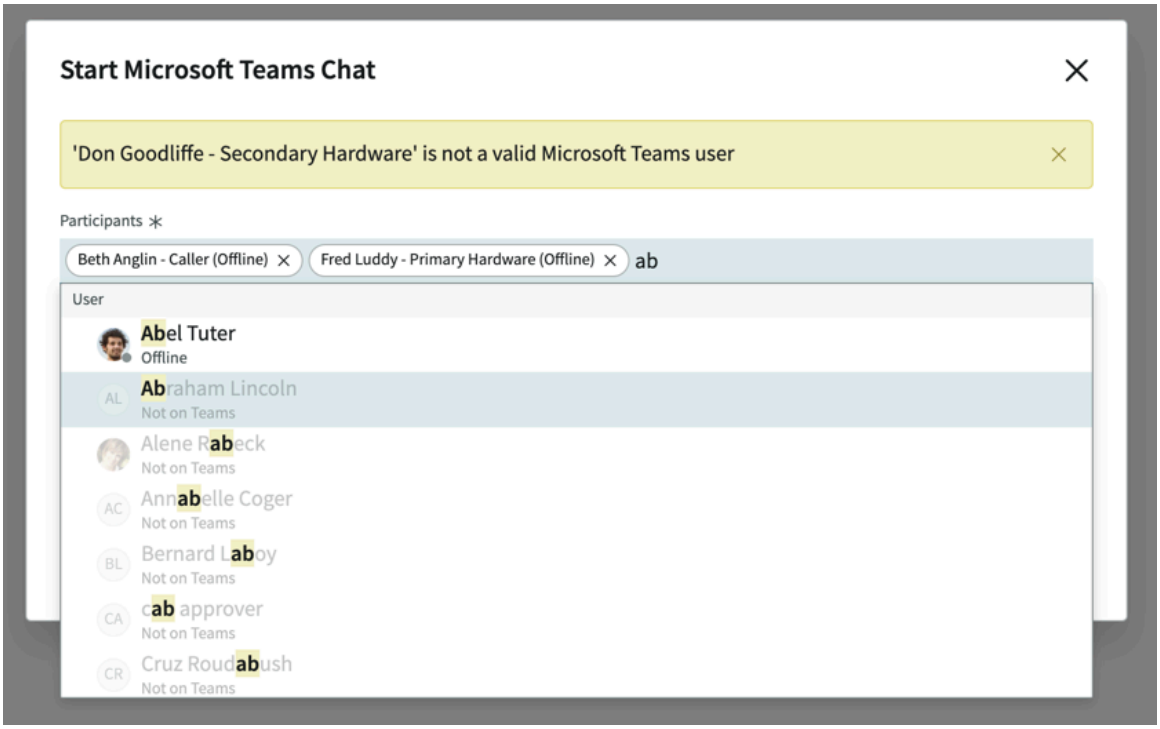
Antes de Iniciar

Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item da solicitação, um caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância ServiceNow.
2. Aponte para 💬 ao lado do campo **Aberto para**.
   O bate-papo é iniciado com o usuário no **Microsoft Teams**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe o status atual deles no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome no campo **Participantes**.

3. No formulário, preencha os campos.

Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.
Grupos	Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete.
Recomendado	O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete. Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão.

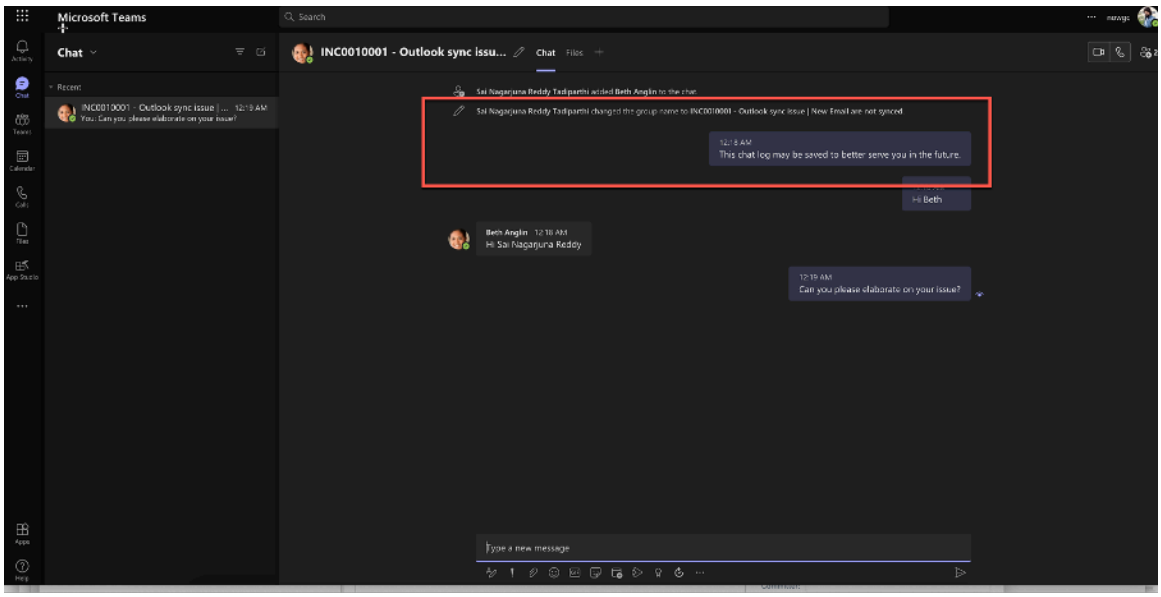
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

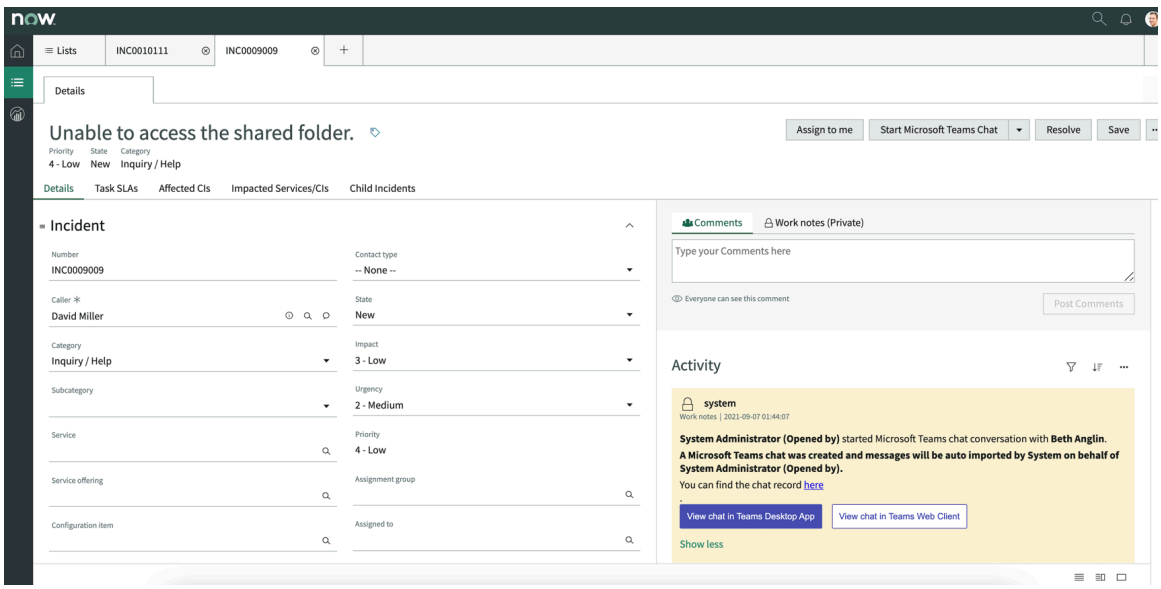
Campo	Descrição
	◦ Aplicativo para desktop – Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop Microsoft Teams. ◦ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras.

4. Clique em **Iniciar bate-papo**.

O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams

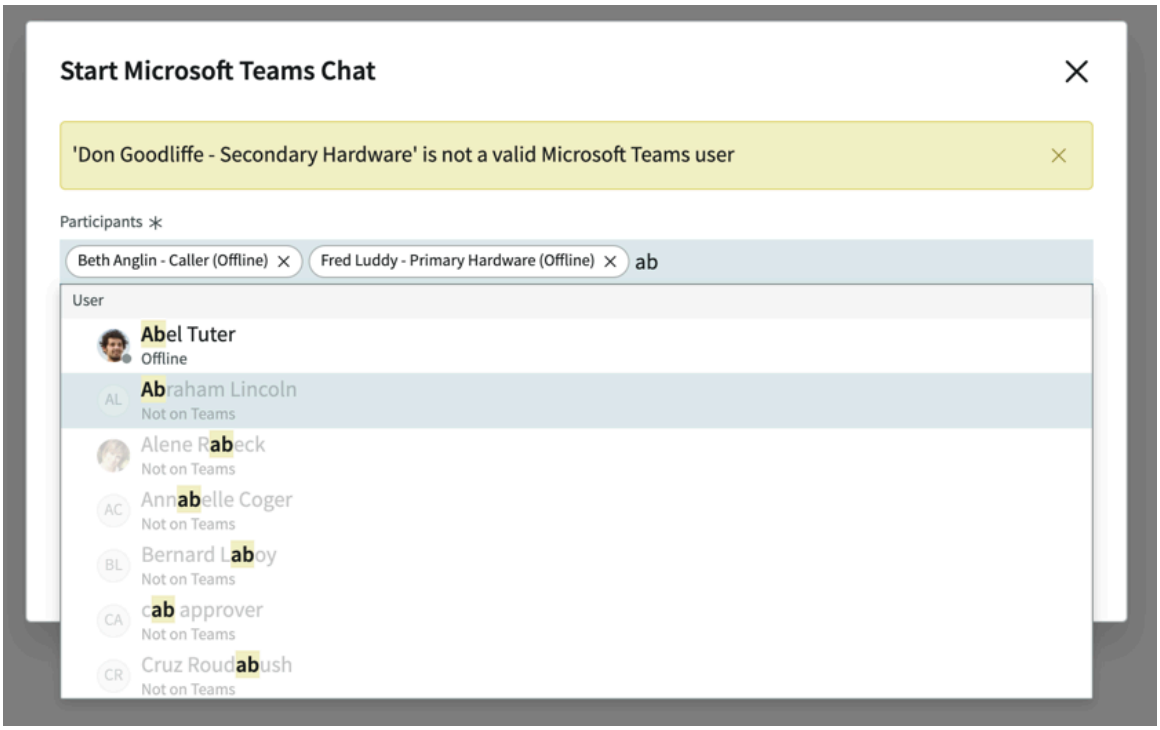
Interaja com um solicitante em Microsoft Teams do espaço para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto na sua instância ServiceNow.
2. Clique no Start Microsoft Teams Chat.
   O bate-papo será iniciado com o solicitante em Microsoft Teams.



Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe o status atual deles no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome no campo **Participantes**.

3. No formulário, preencha os campos.

Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.
Grupos	Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete.
Recomendado	O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete. Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo.

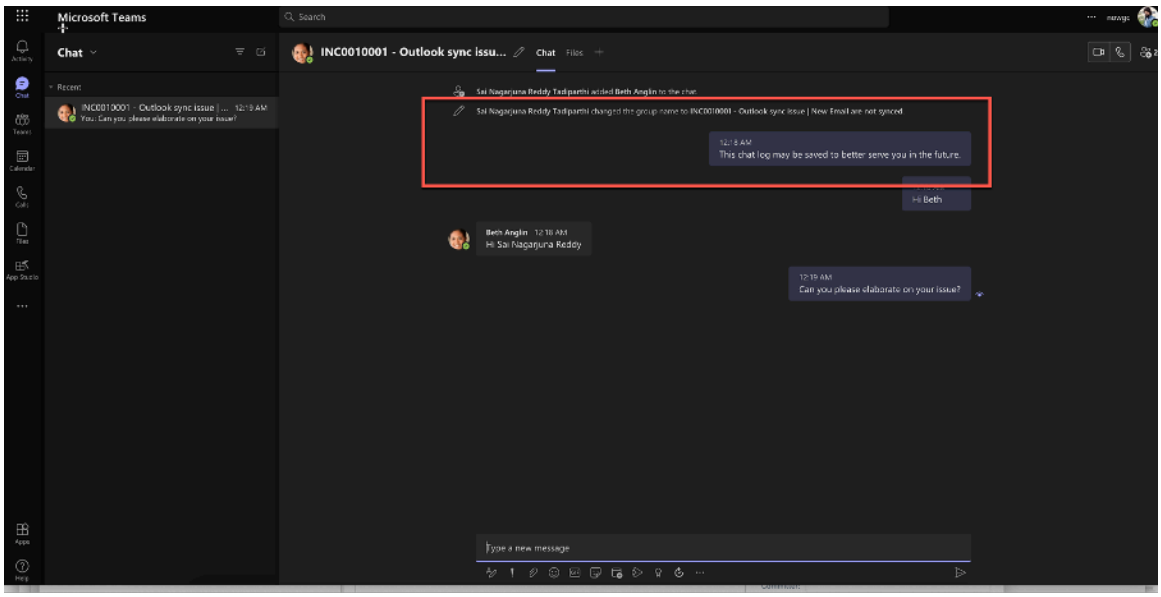
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ◦ Aplicativo para desktop – Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop Microsoft Teams. ◦ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abre os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras.

4. Clique em **Iniciar bate-papo**.

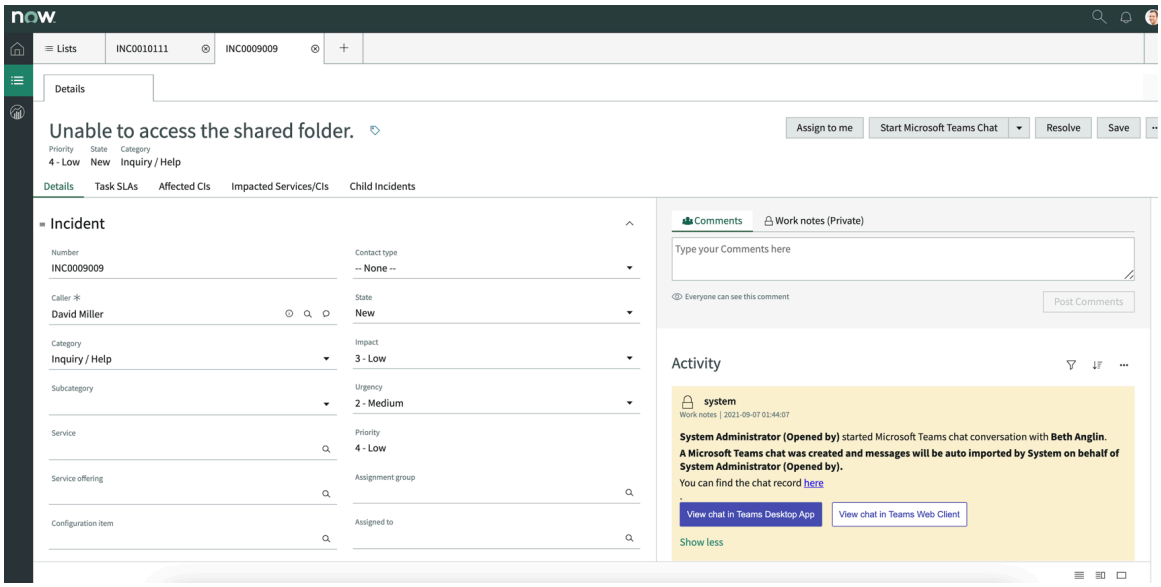
   O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.



Importar mensagens do Espaço do agente

Você pode importar a conversa com um usuário do Espaço do agente e anexá-la aos **Comentários** para armazenar todas as mensagens importantes no ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

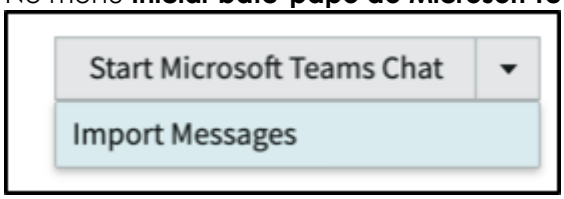
Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto em sua instância da ServiceNow a partir do Espaço do agente.

Caminho de navegação

Registro	Descrição
Incidente	Navegar até **Incidente** > **Aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.
Solicitação de Mudança	Navegar até **Alterar** > **Aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.
Item da solicitação	Navegar até **Solicitações** > **Solicitações em aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.

2. No menu **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**, selecione **Importar mensagens**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você não estiver conectado, receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams.

3. Selecione as mensagens que você deseja importar e selecione **Importar mensagens**.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar bate-papo com usuário convidado a partir de um registro

Inicie um bate-papo Microsoft Teams com o usuário convidado de um domínio externo e permitido por meio de um registro.

Antes de Iniciar

O usuário convidado deve ser autenticado com acesso ao bate-papo. Para obter mais informações, consulte Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados para aplicações autoconfiguradas e Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado para instâncias de aplicações pré-publicadas.

A lista de usuários convidados é obtida do Microsoft Azure AD. Para obter mais informações, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como iniciar um bate-papo com um usuário externo que não foi adicionado à lista de domínios de convidados permitidos, consulte Como adicionar ou convidar pessoas fora da sua organização do Teams para um bate-papo .

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tíquete

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Pesquise e selecione **o grupo do Teams**.
Descrição resumida	Descrição da finalidade do bate-papo.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
7. Selecione o usuário com quem você deseja bater papo.

   Você pode selecionar o solicitante e os funcionários ou vários convidados de diferentes domínios.

8. Selecione **Iniciar bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No cliente Web, o ID de locatário associado ao domínio é anexado ao seu URL Microsoft Teams.

O bate-papo é aberto na aplicação Microsoft Teams.

Resultados
Todos os membros da equipe veem uma mensagem de anúncio no thread do canal Microsoft Teams de que o proprietário da equipe adicionou um convidado e o nome do convidado está listado. Um marcador no canto superior direito do thread do canal indica o número de convidados na equipe e um rótulo **(Convidado)** aparece ao lado do nome de cada convidado.

Nota:

Um marcador com o rótulo **Externo** indica que um usuário é convidado e não está presente no allowed-domain.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo como usuário convidado na exibição clássica

Você pode iniciar um bate-papo Microsoft Teams com um usuário externo da organização e importar o bate-papo depois de ser convidado para o bate-papo.

A configuração a seguir deve ser concluída para que um usuário convidado de um domínio permitido inicie ou importe o bate-papo.

- Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado
- Configurar colaboração externa para um usuário convidado
- Adicionar um usuário convidado ao Microsoft Azure AD

Para obter mais informações, consulte Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados para app autoconfigurado, Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado para app pré-publicado e acesso de Convidado no Microsoft Teams .

Nota:

Como usuário convidado, você pode importar o bate-papo somente se estiver presente no allowed-domain, mas pode iniciar um bate-papo. Um marcador com o rótulo **Externo** aparece ao lado do seu nome para indicar que você é um usuário convidado e não está presente no allowed-domain. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou convidar pessoas fora da sua organização de equipes para um bate-papo .

Iniciar um Microsoft Teams bate-papo como um usuário convidado

Inicie um bate-papo Microsoft Teams como um usuário convidado com um usuário externo da organização.

Antes de Iniciar
Você deve ter recebido e aceito um convite como usuário convidado por e-mail ou por meio de Microsoft Teams.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento é realizado por meio da IU clássica ServiceNow. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço, consulte Bate-papo baseado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em solicitação - Iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar do Microsoft Teams.

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
5. Faça login na sua conta de e-mail Microsoft, se for solicitado.
6. Selecione o usuário com quem você deseja bater papo.

   Você pode selecionar o solicitante, os funcionários ou vários convidados de diferentes domínios.

7. Selecione **Iniciar bate-papo**.

   Em um cliente Web, o ID do locatário associado ao domínio é anexado ao seu URL Microsoft Teams.

Resultados
O bate-papo é aberto na aplicação Microsoft Teams.

Importar um bate-papo Microsoft Teams como um usuário convidado

Importe seu bate-papo Microsoft Teams com um usuário externo da organização como um usuário convidado.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento é realizado por meio da interface do usuário clássica ServiceNow®. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço, consulte Importar mensagens do Espaço do agente.

Quando um convidado importa um bate-papo, os anexos não são carregados no registro. Os anexos aparecem como um link para o arquivo na aplicação Microsoft OneDrive.

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. Selecione **Importar mensagens do Microsoft Teams**.
5. No formulário Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione a lista **Mostrar conversas** e determine as conversas a serem exibidas.
   - Para listar todas as conversas criadas para o registro, selecione **Iniciado a partir deste registro**.
   - Para listar todas as conversas relacionadas ao agente conectado, selecione **Iniciado a partir deste registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione a lista **Selecionar uma conversa** e escolha as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
7. No formulário Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione a lista **Importar mensagens como** e escolha o local para anexar as mensagens importadas.
   - Para acrescentar as mensagens importadas no campo **Comentários adicionais** e permitir que os clientes exibam as mensagens, selecione **Comentários adicionais**.
   - Para acrescentar as mensagens importadas no campo **Anotações de trabalho** e manter as mensagens internas, selecione **Anotações de trabalho**.
8. Selecione **Importar**.

Promover bate-papo para uma chamada do espaço

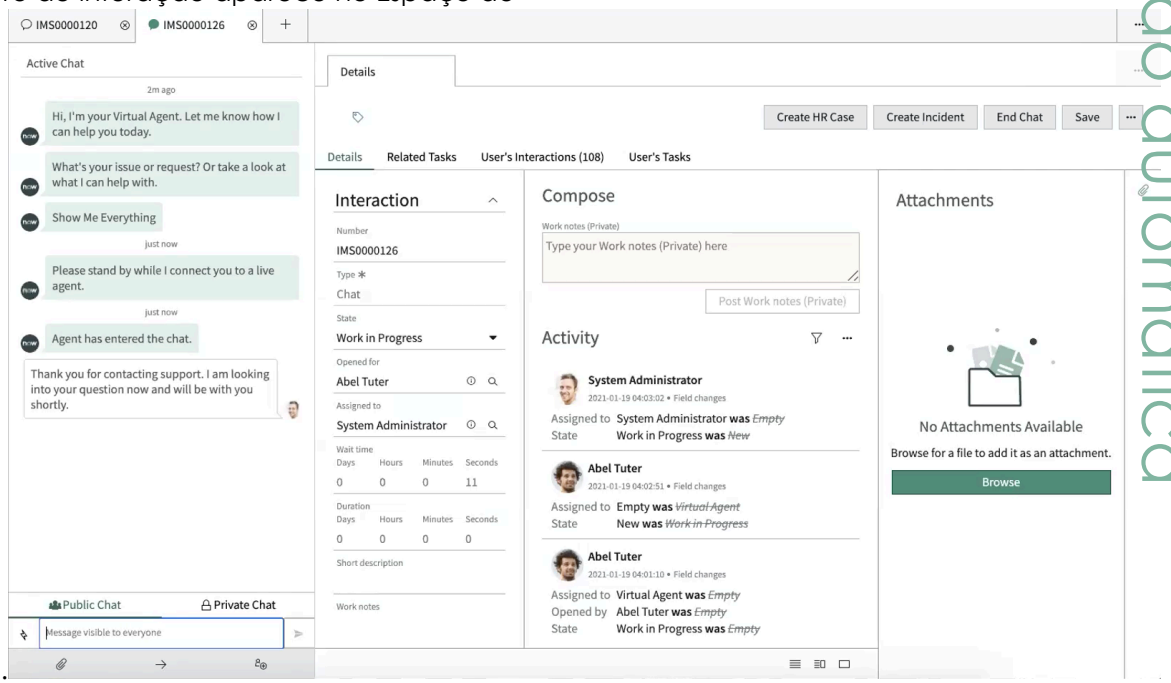
Como agente, você pode iniciar um bate-papo com o solicitante no espaço para resolver o problema rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de entrada**.
2. Na caixa de entrada, clique em **Aceitar** para aceitar um bate-papo.
   O registro de interação aparece no Espaço do agente.

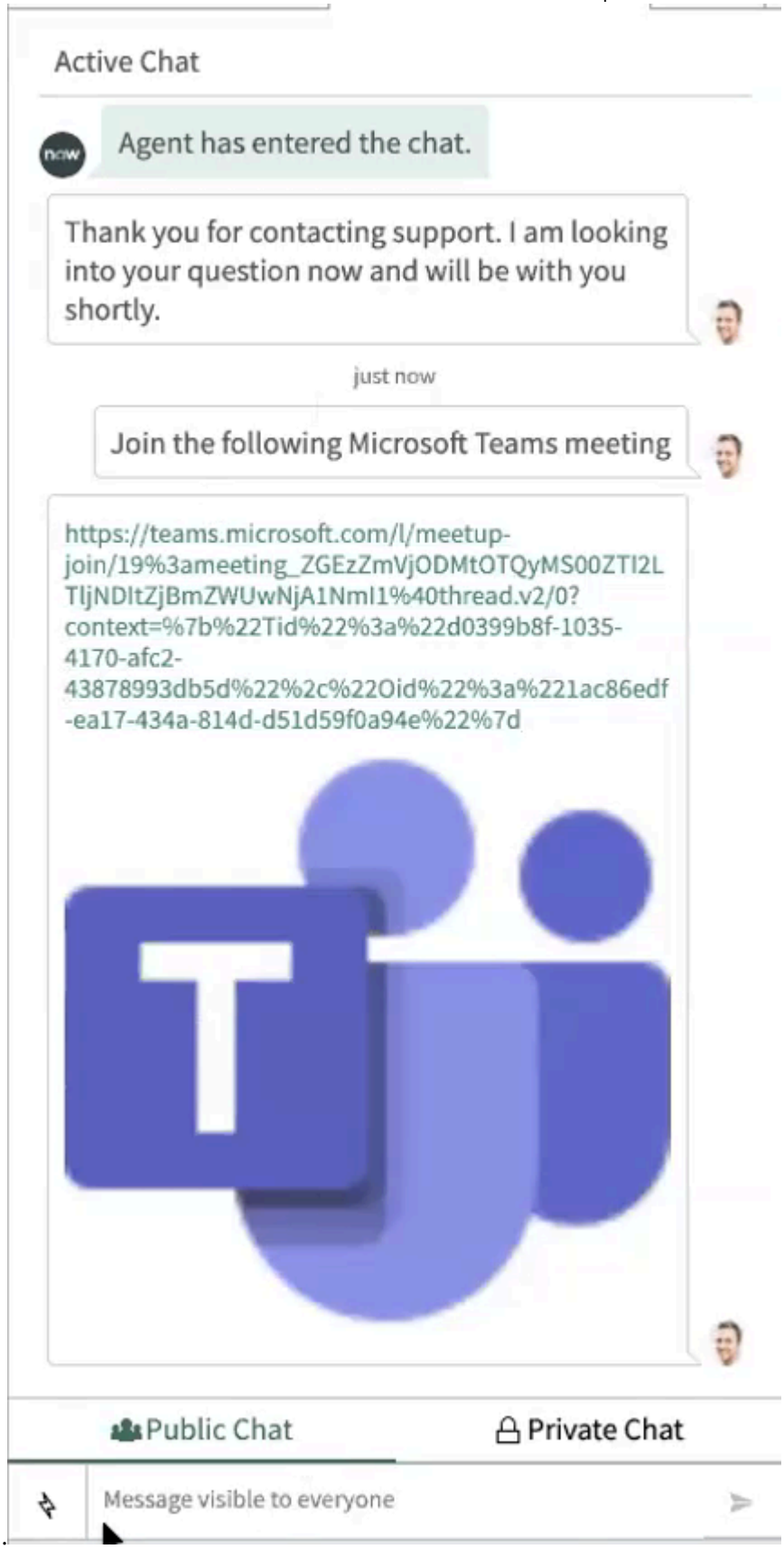


3. No campo de entrada de mensagem, insira o comando `/teams_call`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma Microsoft Teams chamada em conferência será iniciada e o link aparecerá na área de bate-papo ativa.

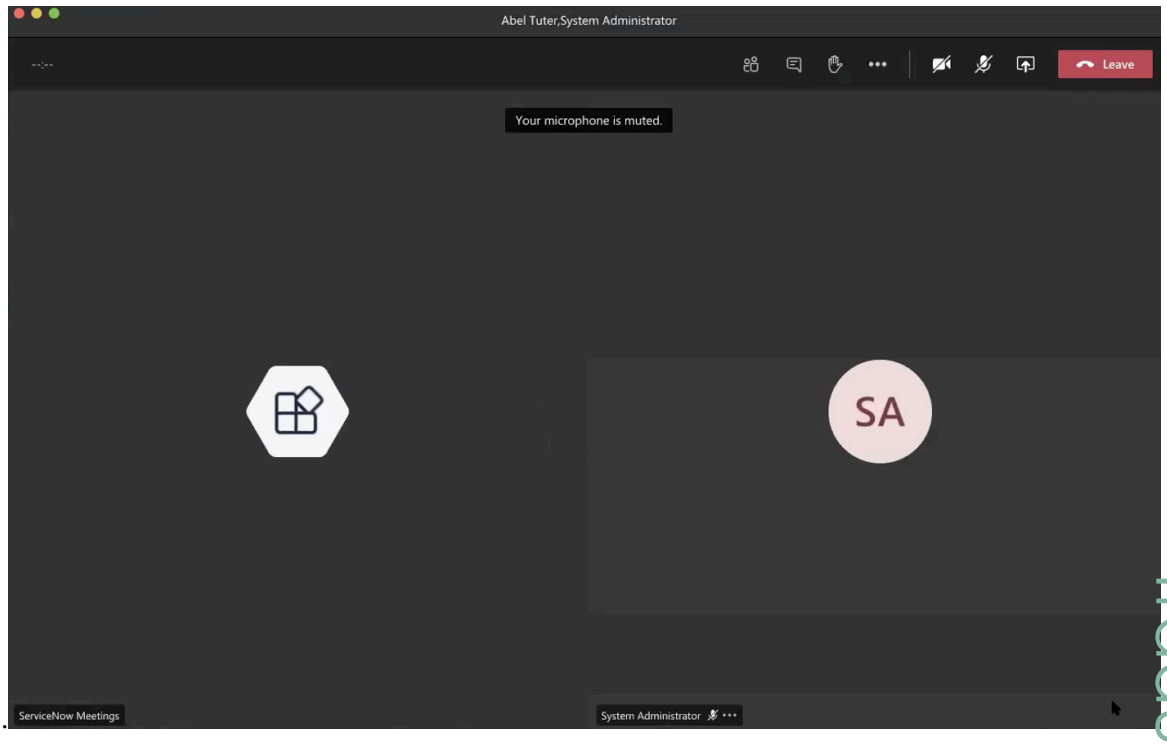


4. Clique no link da reunião para ingressar na chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O usuário recebe uma chamada em Microsoft Teams.



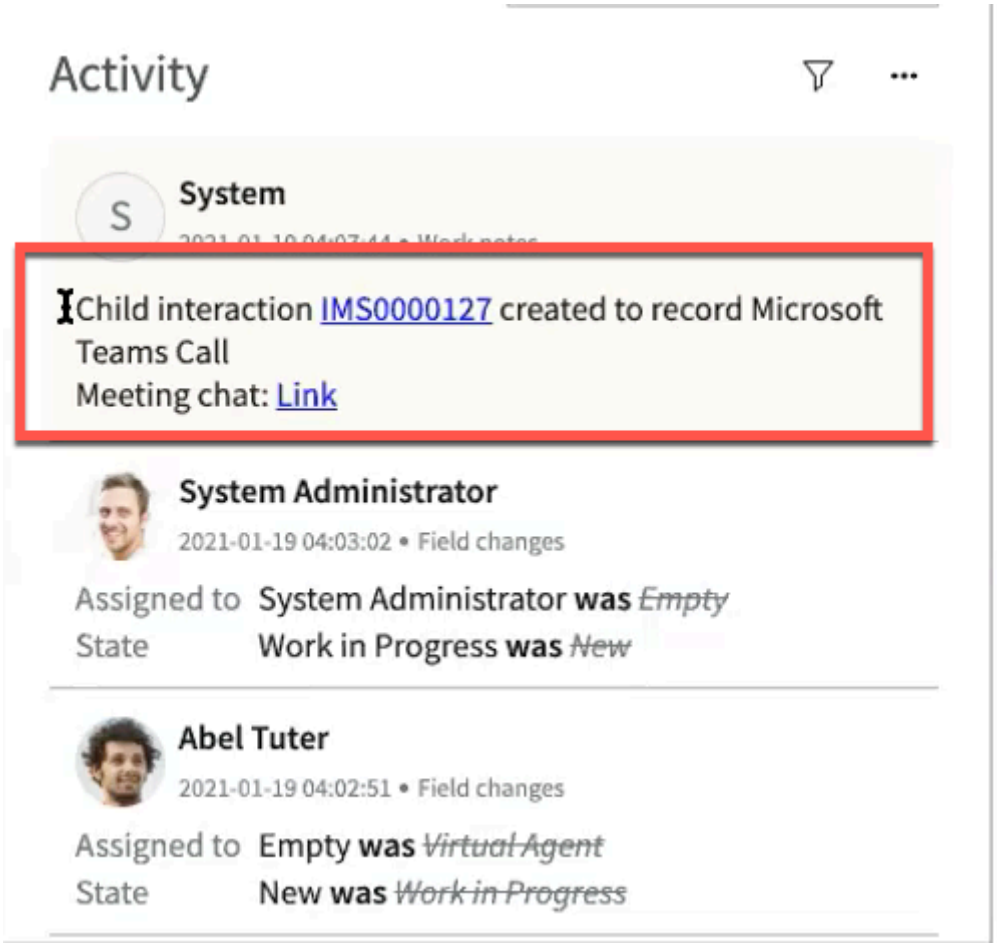
O usuário pode iniciar uma conversa de bate-papo em Microsoft Teams.

5. Clique no para abrir o painel de conversa.

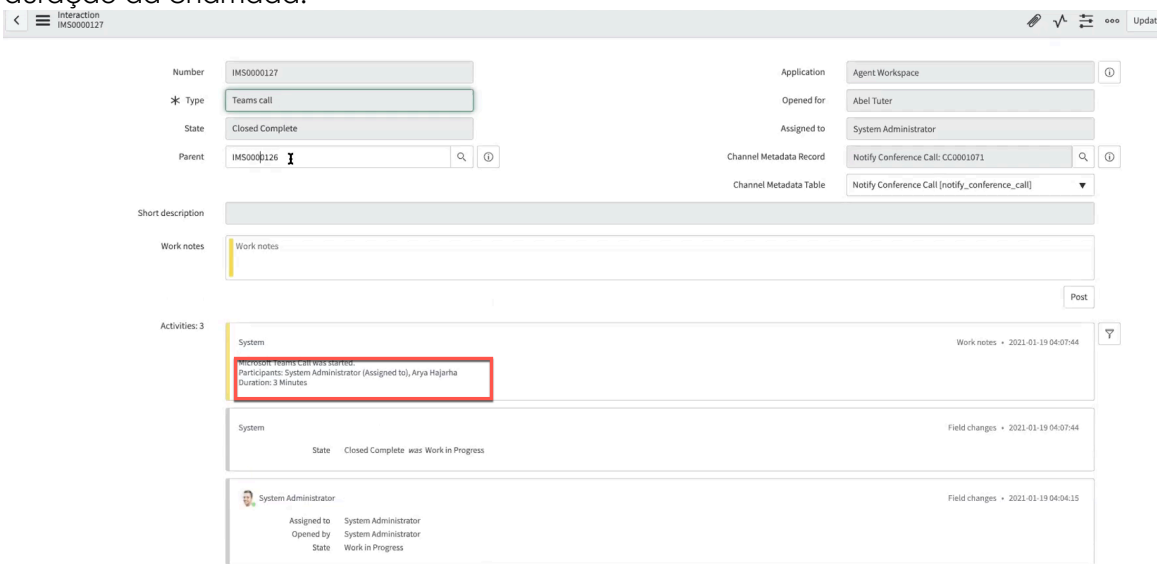
6. Depois que a conversa terminar, clique no Leave para sair da chamada em conferência.
   Todas as informações são registradas na Atividade (anotações de trabalho). Você pode exibir a interação secundária e a conversa de bate-papo que ocorreu em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique no registro de interação secundária para exibir os participantes e os detalhes da duração da chamada.



Clique no link do bate-papo da reunião para exibir a conversa ocorrida em Microsoft Teams.

Adicionar plano de comunicação do workbench do MIM

Você pode criar um novo plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente no workbench.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os plug-ins necessários para poder usar o workbench de Gestão de incidentes graves (MIM). Para obter mais informações, consulte ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365.

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Comunicações** e, em seguida, clique em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
5. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de modelo

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida do plano	Descrição resumida do que se trata o plano de comunicação.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Caixa de seleção para selecionar e-mail, SMS, notificação do Microsoft Teams ou conferência como modo de comunicação para o plano.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.
8. Clique em **Salvar**.

Enviar uma notificação do workbench de gestão de incidentes graves

Envie uma notificação Microsoft Teams às partes interessadas associadas a um incidente grave.

Antes de Iniciar

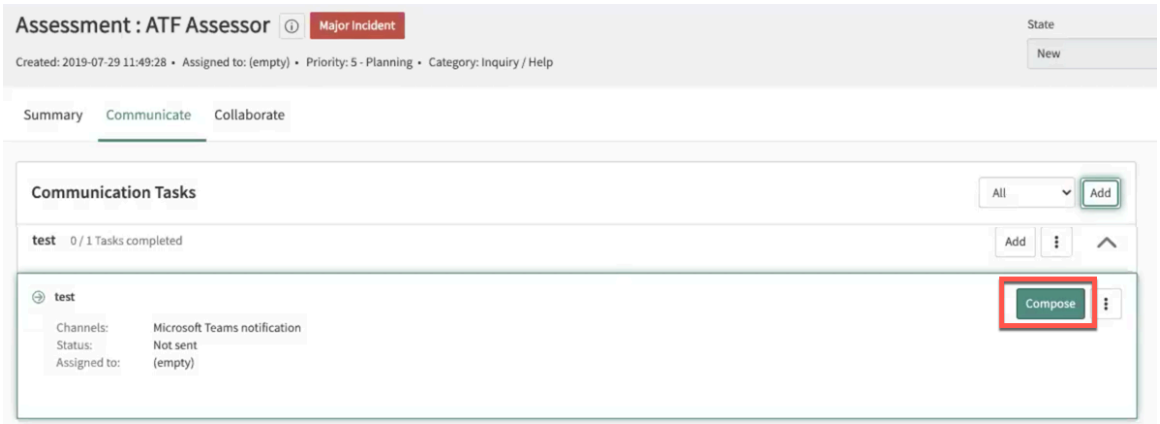
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Comunicar**.
5. Na seção do formulário Tarefas de comunicação, selecione **Adicionar**.
   A tarefa de comunicação é exibida.

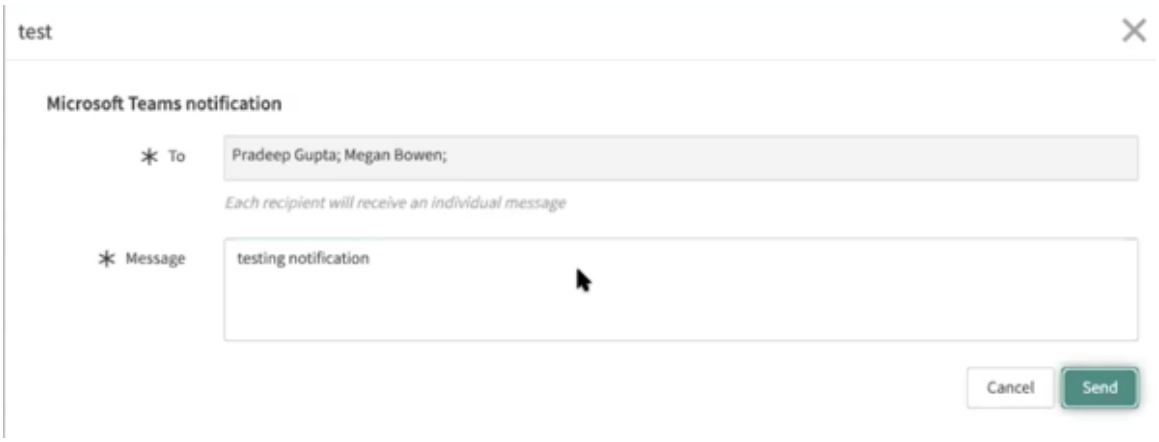


6. Selecione **Compor**.
7. Na tela Compor modal, insira os detalhes da notificação.

   a. No campo **Para**, insira os destinatários associados à tarefa de comunicação.

   b. No campo **Mensagem**, insira a mensagem da notificação.

   c. Selecione **"Enviar"**.

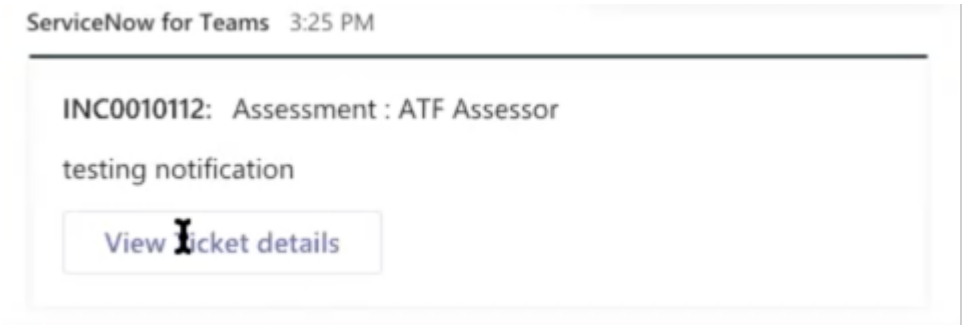


Resultados

A notificação é enviada aos destinatários em Microsoft Teams. Os destinatários podem selecionar **Exibir detalhes do tíquete** para exibir o tíquete na instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas a todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

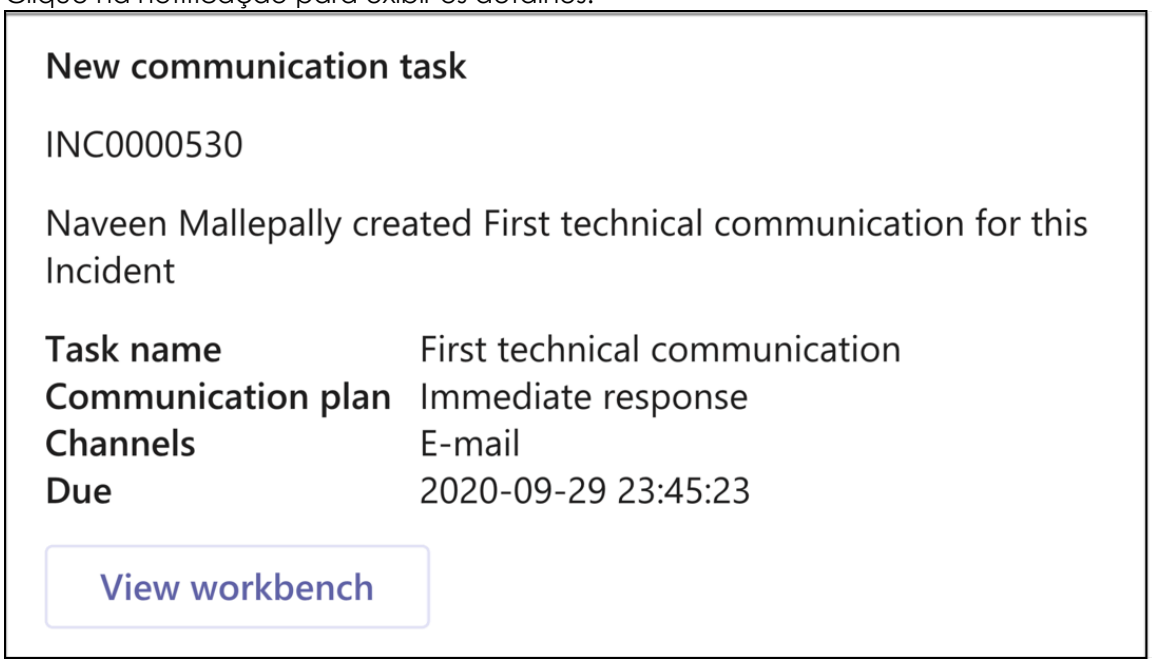
Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- O ANS atinge 75%
- O ANS foi violado

Procedimento

1. Inicie a aplicação **Microsoft Teams**.
2. Clique em **Atividade**.
3. Exibir a lista de feeds de notificações do incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Exibir workbench** para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar tarefa de comunicação colaborativa do workbench do MIM

Você pode criar um plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente a partir do workbench.

Antes de Iniciar

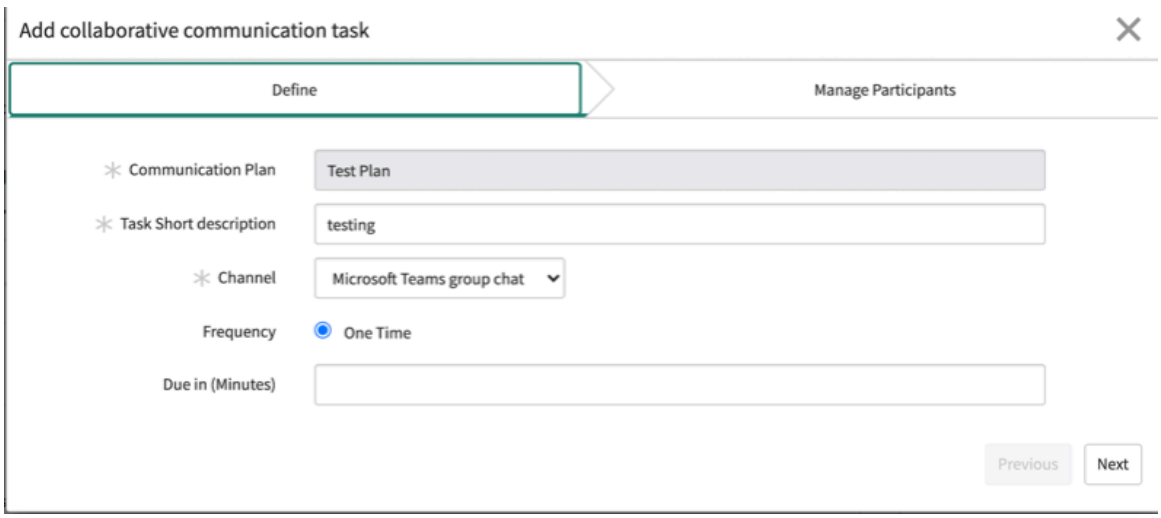
Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.



7. Clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.
9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece na guia **Colaborar**.

Iniciar bate-papo em grupo do Microsoft Teams no workbench do MIM

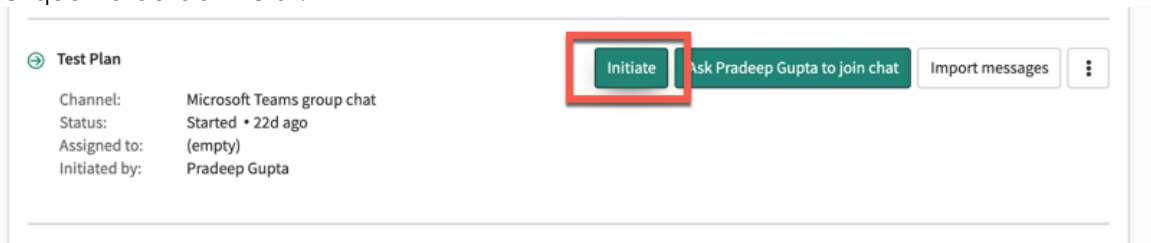
Você pode iniciar um bate-papo em grupo Microsoft Teams no workbench do MIM para trabalhar na resolução da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

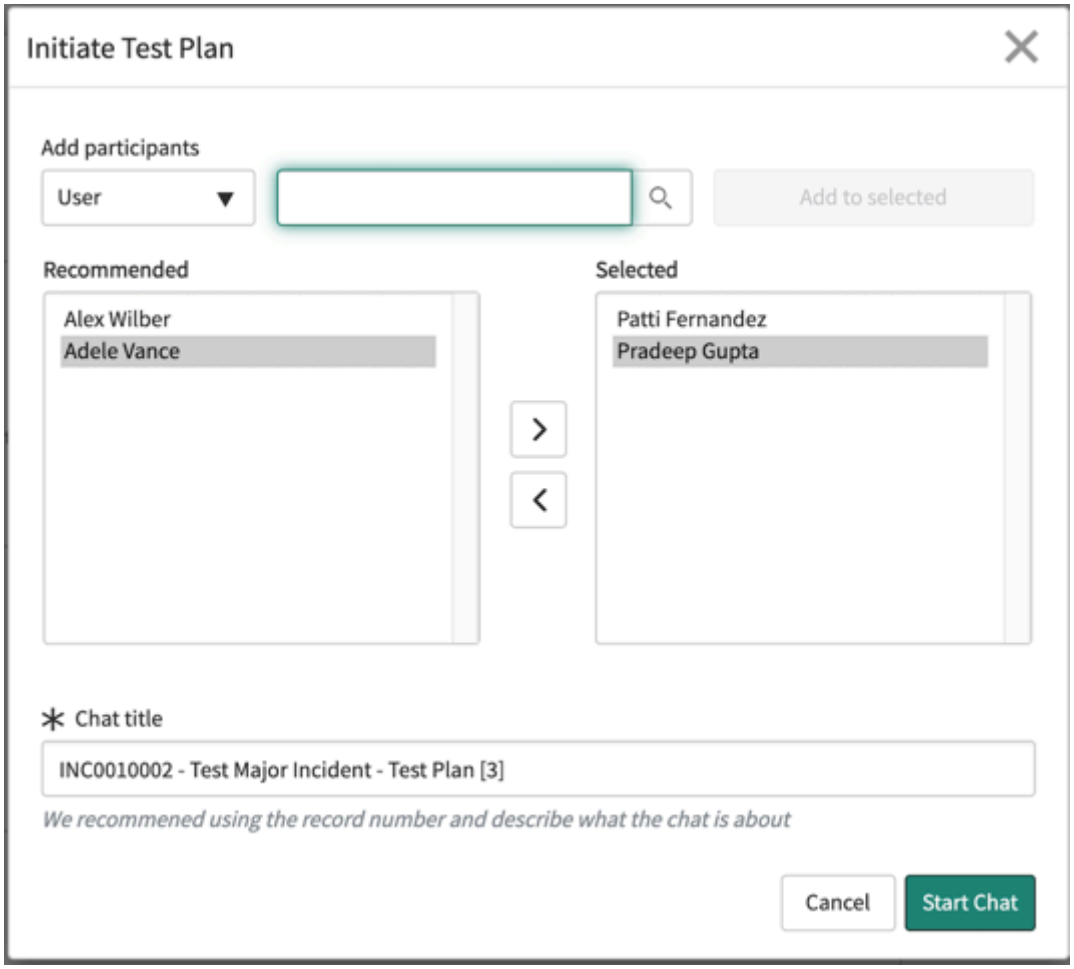
1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique no botão **Iniciar**.



6. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe os participantes **recomendados** e **selecionados** para o bate-papo.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista selecionada de participantes.

7. Clique em **Adicionar lista de participantes** a:
   - **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
   - **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

     Se o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do Agendamento de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

   - **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.
8. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
   O **título do bate-papo** aparecerá somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
9. Clique em **Iniciar bate-papo**.

Resultados

A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual o agente pode bater papo com todos os participantes selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Microsoft Teams para Solicitação universal

Agentes e funcionários podem colaborar usando a aplicação Microsoft Teams para resolver solicitações universais com eficácia. Os funcionários podem criar e modificar solicitações universais usando Microsoft Teams.

Ações do funcionário

Os funcionários podem criar e atualizar solicitações universais e rastrear solicitações universais existentes usando Microsoft Teams.

Criar uma Solicitação universal de Microsoft Teams

Crie uma solicitação universal com a ajuda do Virtual Agent. Você pode acessar o Virtual Agent na aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo **do Now Virtual Agent**.
3. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   O Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda de que precisa.
4. Selecione **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)**.
5. Resuma seu problema.
6. Confirme se a solicitação contém informações confidenciais.

Resultados

Uma solicitação universal é criada para o problema.

Atualizar ou cancelar uma solicitação universal usando Microsoft Teams

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent. Você pode acessar o Virtual Agent na aplicação Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo da **ServiceNow for Teams**.
3. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
4. Abra a janela de bate-papo **do Now Virtual Agent**.
5. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   O Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda necessário.
6. Selecione **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)**.
7. Selecione a solicitação universal que você deseja acompanhar.
8. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter uma amostra de conversa do Virtual Agent, consulte Fluxos de conversa do Virtual Agent da Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações do agente

Trabalhe nas solicitações universais criadas pelos funcionários. Você pode bater papo com funcionários e importar mensagens dos registros ou do Espaço do agente.

Gerenciar mensagens de bate-papo de um registro

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams para problemas relacionados a solicitações universais atribuídas a você. Importe o bate-papo de volta para sua instância.

Iniciar bate-papo com um funcionário a partir de um registro

Como agente, inicie bate-papos com o solicitante ou um funcionário da lista de observação de uma solicitação universal usando Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

O botão **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Tudo**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
4. Selecione o funcionário com quem você deseja conversar.
   Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
5. Selecione **Iniciar bate-papo**.

Resultados

A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual você pode bater papo com o funcionário selecionado.

Importar mensagens de uma solicitação universal

Como agente, importe uma conversa com um solicitante de Microsoft Teams. Anexe a conversa no fluxo de atividades do registro para armazenar todas as mensagens importantes na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A importação de mensagens ajuda a exibir o histórico do tíquete. O solicitante pode ver todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. A importação ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Tudo**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção **Links relacionados**, selecione **Importar mensagens do Microsoft Teams**.
   Você receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams se não estiver conectado.
4. Clique em **Aceitar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Importar mensagens do formulário do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Opção para mostrar conversas. Estas são as opções: ◦ **Iniciado a partir deste registro**: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ◦ **Listar todas as conversas**: lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Conversa cujas mensagens são importadas para o registro.
Importar mensagens como	Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções: ◦ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas sob os Comentários adicionais. ◦ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas nas Anotações de trabalho.

6. Selecione as mensagens, arquivos e imagens que você deseja importar.
7. Clique em **Importar mensagens**.

Gerenciar mensagens de bate-papo do Espaço do agente

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams a partir de Espaço do agente para problemas relacionados a uma solicitação universal. Importe o bate-papo de volta para ServiceNow.

Iniciar bate-papo com um funcionário de Espaço do agente

Converse com um funcionário de Espaço do agente a Microsoft Teams para que você possa colaborar e resolver solicitações universais.

Antes de Iniciar

O botão **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
5. Selecione os participantes recomendados ou adicione o endereço de e-mail de participantes externos.
   Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
6. Selecione **Iniciar bate-papo**.

Resultados
A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual você pode bater papo com o funcionário selecionado.

Importar mensagens de Espaço do agente

Como agente, importe uma conversa com um usuário de Microsoft Teams. Anexe a conversa no fluxo de atividades do registro no Espaço do agente. Armazene todas as mensagens importantes relacionadas a uma solicitação universal na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Tudo**.
3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Importar mensagens**.
   Você receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams se não estiver conectado.
5. Clique em **Aceitar**.
6. No formulário, preencha os campos.

Importar mensagens do formulário do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Opção para mostrar conversas. Estas são as opções: ◦ **Iniciado a partir deste registro**: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ◦ **Listar todas as conversas**: lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Conversa cujas mensagens são importadas para o registro.
Importar mensagens como	Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções: ◦ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ◦ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione as mensagens, arquivos e imagens que você deseja importar.
8. Clique em **Importar mensagens**.

Usar a integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Usar o conector do Notify para Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio do conector do Notify para Microsoft Teams.

Use o conector do Notify para Microsoft Teams com registros de tarefa

O conector Notify para Microsoft Teams permite que você inicie chamadas em conferência a partir de registros de tarefas, como incidentes, problemas ou solicitações de mudança.

Iniciar e gerenciar uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa

Faça uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa, como um incidente, registro de problema ou solicitação de mudança em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como um incidente, problema ou solicitação de mudança.
2. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
3. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.

   Todos os usuários da lista Contatos do usuário no registro da tarefa estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia a chamada em conferência é adicionado à lista de participantes Selecionados.

4. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar**.

   Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

   O host pode exibir os usuários que responderam à chamada no Microsoft Teams.

5. Realize uma das seguintes atividades.

Opção	Ação
Adicionar participantes	Clique no link relacionado **Gerenciar chamadas em conferência** e selecione **Adicionar participantes**.
Encerrar a chamada em conferência	Clique no link relacionado **Gerenciar chamadas em conferência** e selecione **Encerrar chamada em conferência**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

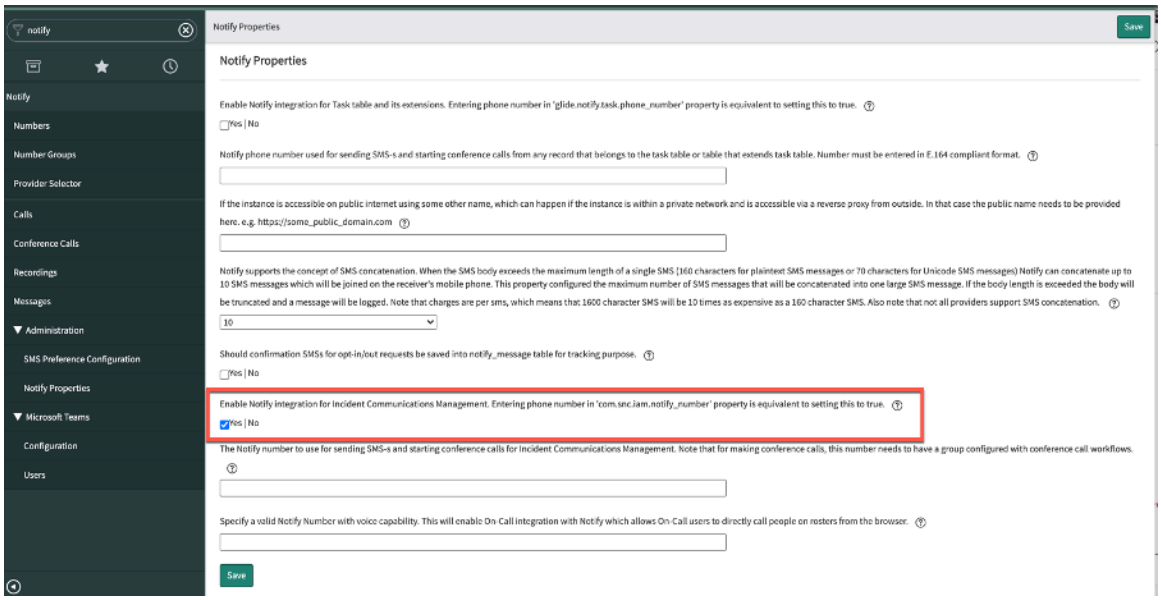
Use o conector Notify para Microsoft Teams com Gestão de comunicação de incidente

Use o Notify com um plano de comunicação de incidente para iniciar chamadas em conferência.

A propriedade **com.snc.iam.enable_notify** deve ser habilitada em Propriedades do Notify para fazer chamadas do registro de incidente grave.

1. Navegar até **Notificar** > **Administração** > **Propriedades do Notify**.
2. Marque a opção **Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes. Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number" é equivalente a definir como verdadeiro** (com.snc.iam.enable_notify).

   Clique com o botão direito do mouse em "Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes". Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number" é equivalente a definir este como o texto "verdadeiro" e clicar em **Editar propriedade** para exibir os detalhes da propriedade.



3. Clique em **Salvar**.

Iniciar uma chamada em conferência a partir de um plano de comunicação de incidente

Inicie uma chamada em conferência em Microsoft Teams a partir de um plano de comunicação de incidente para que você possa discutir a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: incident_communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Aberto**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
4. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.
5. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Uma notificação é enviada a todos os usuários selecionados em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Adicionar participantes a uma chamada em conferência a partir do plano de comunicação de incidente

Adicione um participante a uma chamada em conferência em um registro de tarefa do plano de comunicação de incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em (+) Participantes em **Participantes ativos**.
5. Na caixa de diálogo, selecione os participantes que você deseja adicionar à chamada em conferência.
6. Clique em **Adicionar participantes**.

Resultados
Uma notificação é enviada a todos os usuários selecionados em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Silenciar um participante em uma chamada em conferência

Silencie um participante em uma chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

Antes de Iniciar
Este procedimento pressupõe que há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

Encerrar uma chamada em conferência feita por meio de um registro de incidente

Como host ou usuário com a função de gerente de comunicação de incidente, você pode encerrar a chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em **Encerrar chamada em conferência**.

Resultados
Quando você encerra uma chamada, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até que sejam desconectados manualmente. Depois que o host (bot) sai da chamada, os detalhes da chamada não são mais registrados.

Use o conector do Notify para Microsoft Teams com um incidente grave

Inicie uma chamada em conferência no workbench de incidente grave convidando um ou mais usuários para ingressar em uma chamada. A conferência não começa até que pelo menos dois participantes ingressem.

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar chamadas em conferência.

Os registros de chamada em conferência são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Os registros de participantes de chamada em conferência são armazenados na tabela Participantes de Chamadas em Conferência do Notify [notify_participant].

Como iniciar uma chamada em conferência

Como participante de um tíquete de incidente grave, você pode criar uma chamada em conferência a partir do registro.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar.**
5. Selecione os participantes da conferência.
6. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada**.

Resultados
Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ingressar em uma chamada em conferência

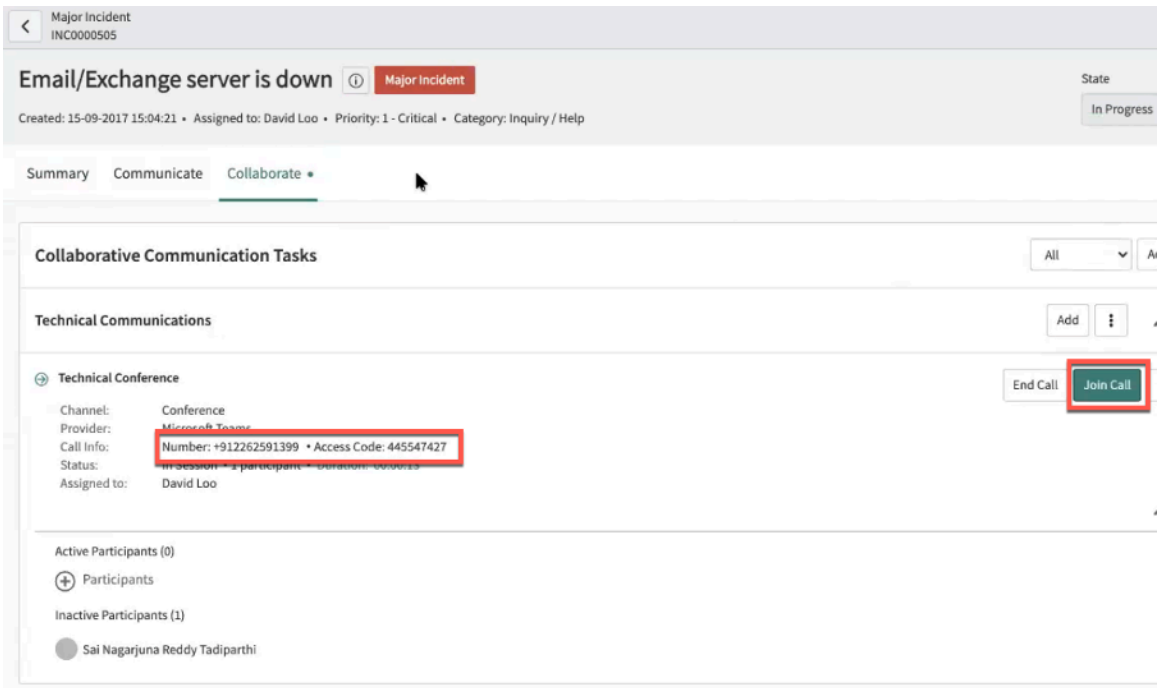
Depois que uma chamada em conferência é iniciada, como um usuário conectado com a função de gerente de incidentes graves, você pode ingressar na chamada em conferência.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Siga um destes procedimentos.
   - Ingressar via número de telefone: disque o número da ponte de conferência junto com o código de acesso mostrado no workbench do seu celular.
   - Ingressar na chamada: clique em **Ingressar na chamada** para ingressar na chamada em conferência em andamento.



Como adicionar participantes a uma chamada em conferência

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente grave.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

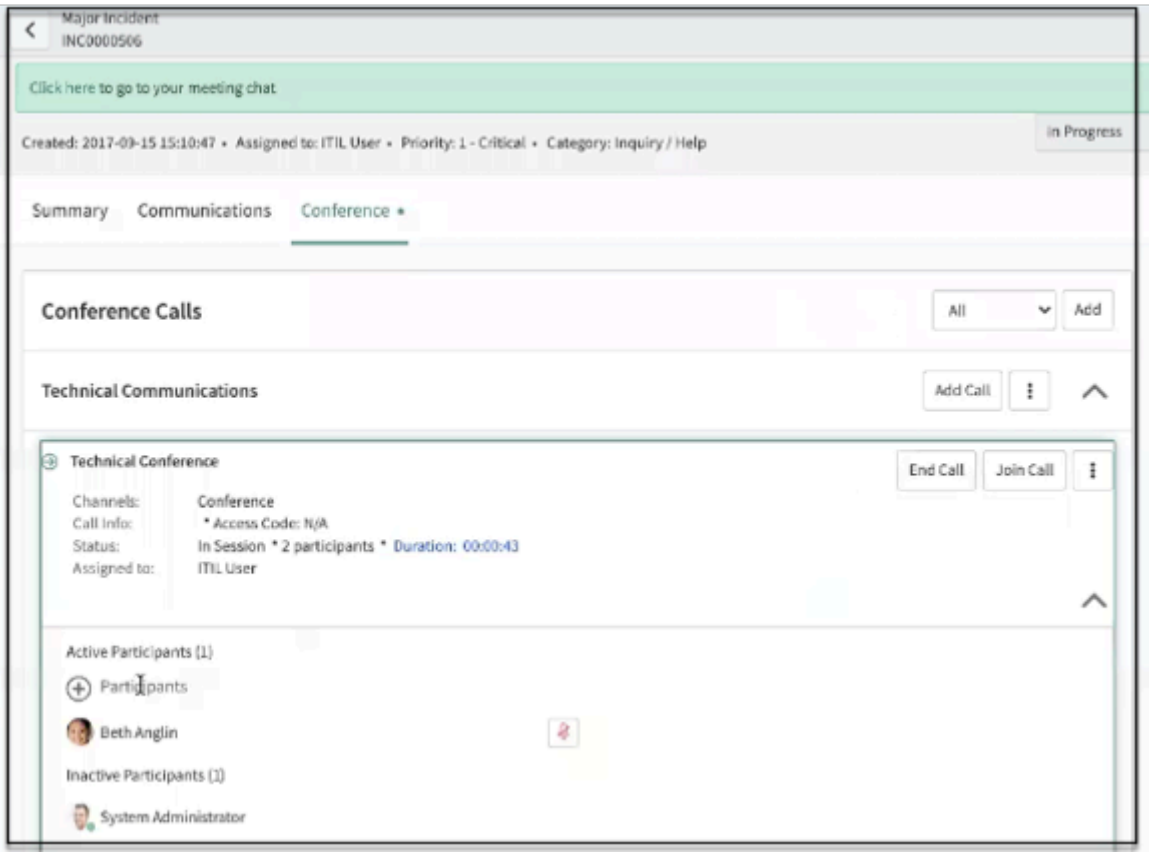
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em (+) Participantes em **Participantes ativos**.



5. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes da conferência.
6. Clique em **Adicionar participantes**.

Resultados

Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Silenciar participantes de uma chamada em conferência de incidente grave

Silencie um participante da chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar este procedimento, verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encerrar uma chamada em conferência a partir de um incidente grave

Como host ou participante com a função de gerente de incidentes graves, você pode encerrar a chamada em conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_admin, major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em **Encerrar chamada**.

Resultados

Quando você encerra uma chamada de ServiceNow, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até que sejam desconectados manualmente. Os detalhes da chamada não são mais registrados depois que o host (bot) sai da chamada.

Gerenciar chamadas no Microsoft Teams

Gerencie chamadas em conferência em Microsoft Teams ativando ou desativando o mudo dos participantes ou encerrando a chamada.

Silenciar participantes de Microsoft Teams

Como gerente ou host de chamada em conferência, você pode silenciar os participantes da conferência para evitar distrações.

Antes de Iniciar

Verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: notify_admin, major_incident_manager, communication_manager, itil_admin

Procedimento

1. Abra a chamada em conferência ativa em Microsoft Teams.
2. Clique no ícone de participantes () na barra de ferramentas.
3. Silencie um participante individual ou todos os participantes.

Opção	Ação
Silenciar um participante individual	**a.** Selecione o nome do participante. **b.** Clique em **Mudo**.
Ativar mudo de todos os participantes	Clique no botão **"Silenciar tudo"** que aparece na parte superior da lista de participantes.

Encerrar uma chamada de Microsoft Teams

Como host ou usuário com a função de gerente, você pode encerrar uma chamada em conferência após o término da discussão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin, major_incident_manager, communication_manager ou itil_admin

Procedimento
1. Abra a chamada em conferência ativa em Microsoft Teams.
2. Clique no ícone de mais opções ( ) na barra de ferramentas.
3. Clique em **Iniciar reunião**.
4. Clique em **Confirmar** na caixa de diálogo.

Resultados
Todos os usuários são encerrados na chamada em conferência.

Usar extensões de reunião do Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams Extensões de reunião.

Gerenciar chamadas usando Extensões de reunião

Use as Extensões de reunião para iniciar chamadas em conferência para discutir sobre a resolução de um registro de incidente grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

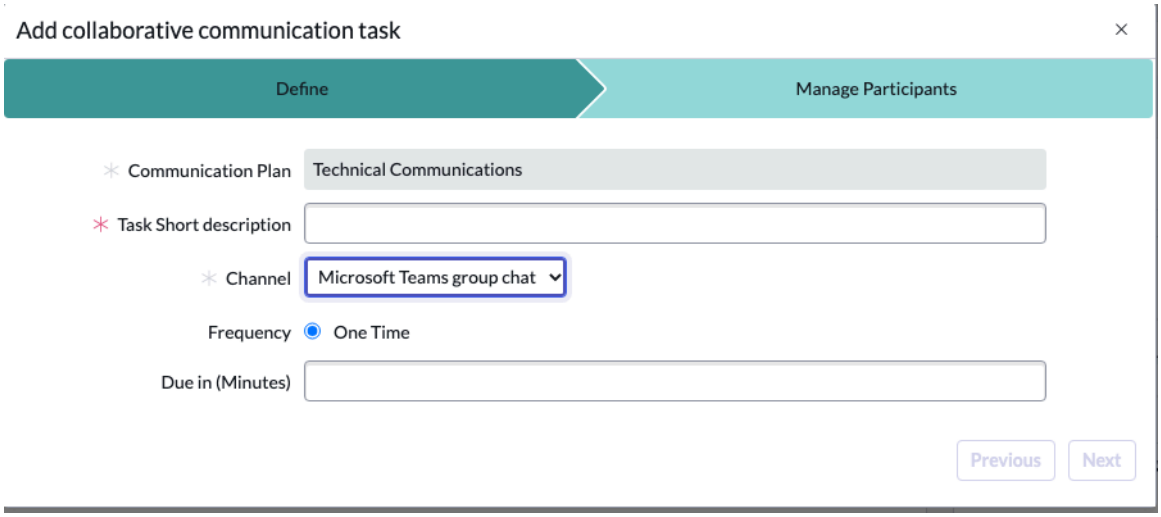
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

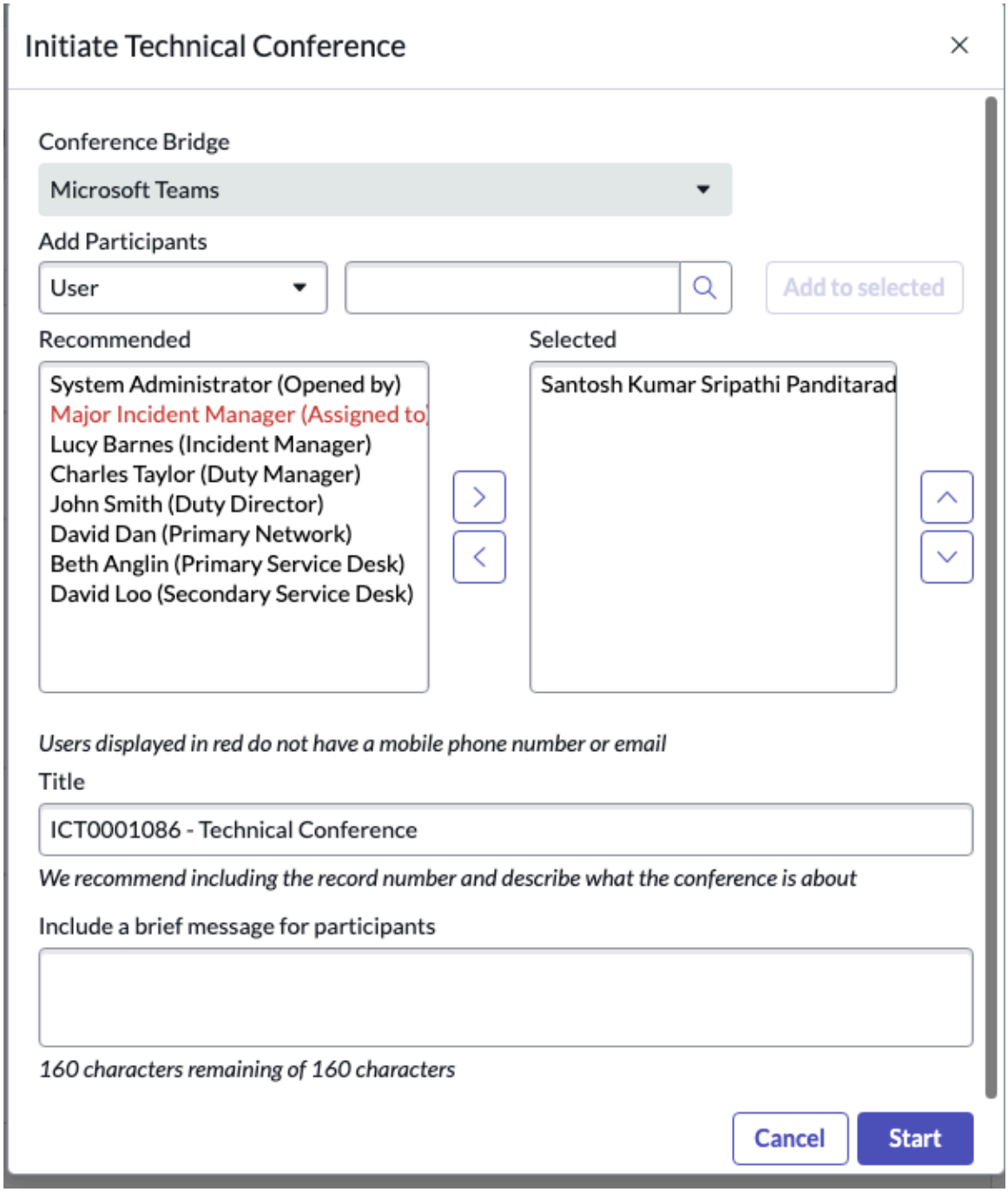


7. Clique em **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.
9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece na guia **Colaborar**.
10. Clique no botão **Iniciar**.
11. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe os participantes **recomendados** e **selecionados** para o bate-papo.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista selecionada de participantes.

12. Clique em **Adicionar lista de participantes** a:
    - **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
    - **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

      Se o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do Agendamento de plantão serão adicionados quando você selecionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

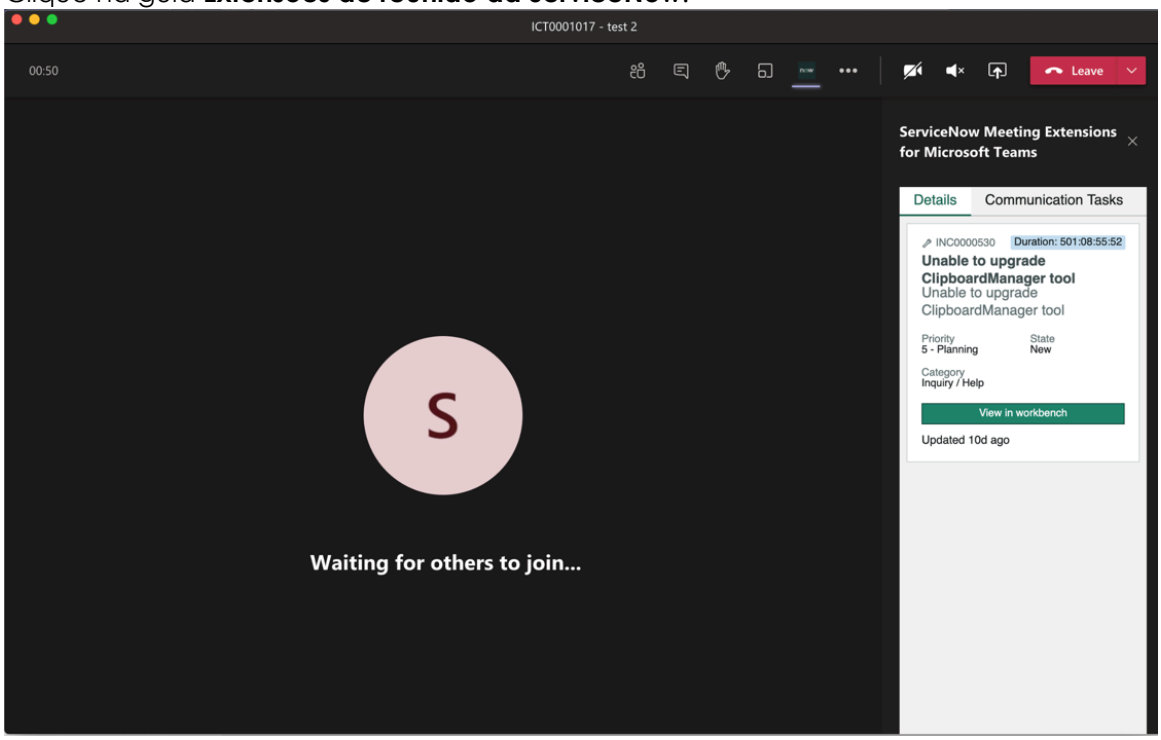
um grupo. O plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

- **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.

13. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
    O **título do bate-papo** aparecerá somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
14. Clique em **Iniciar**.

    A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual o agente pode bater papo com todos os participantes selecionados.

15. Clique em  para alternar entre mostrar e ocultar a conversa.
16. Clique na guia **Extensões de reunião da ServiceNow**.

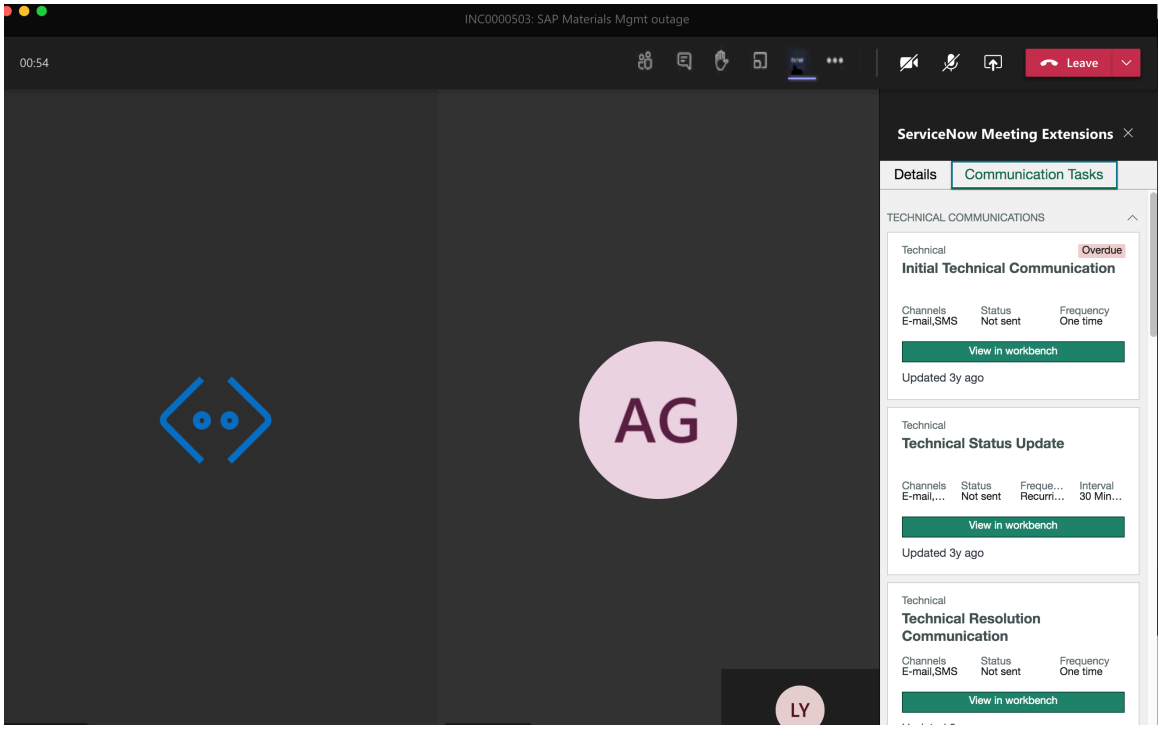


- Guia**Detalhes** : exibe os detalhes do incidente grave. Clique em **Exibir no workbench** para abrir o incidente grave na ServiceNow.
- Guia**Tarefas de comunicação** : exibe as tarefas de comunicação deste incidente grave.

17. Clique na guia **Tarefas de comunicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

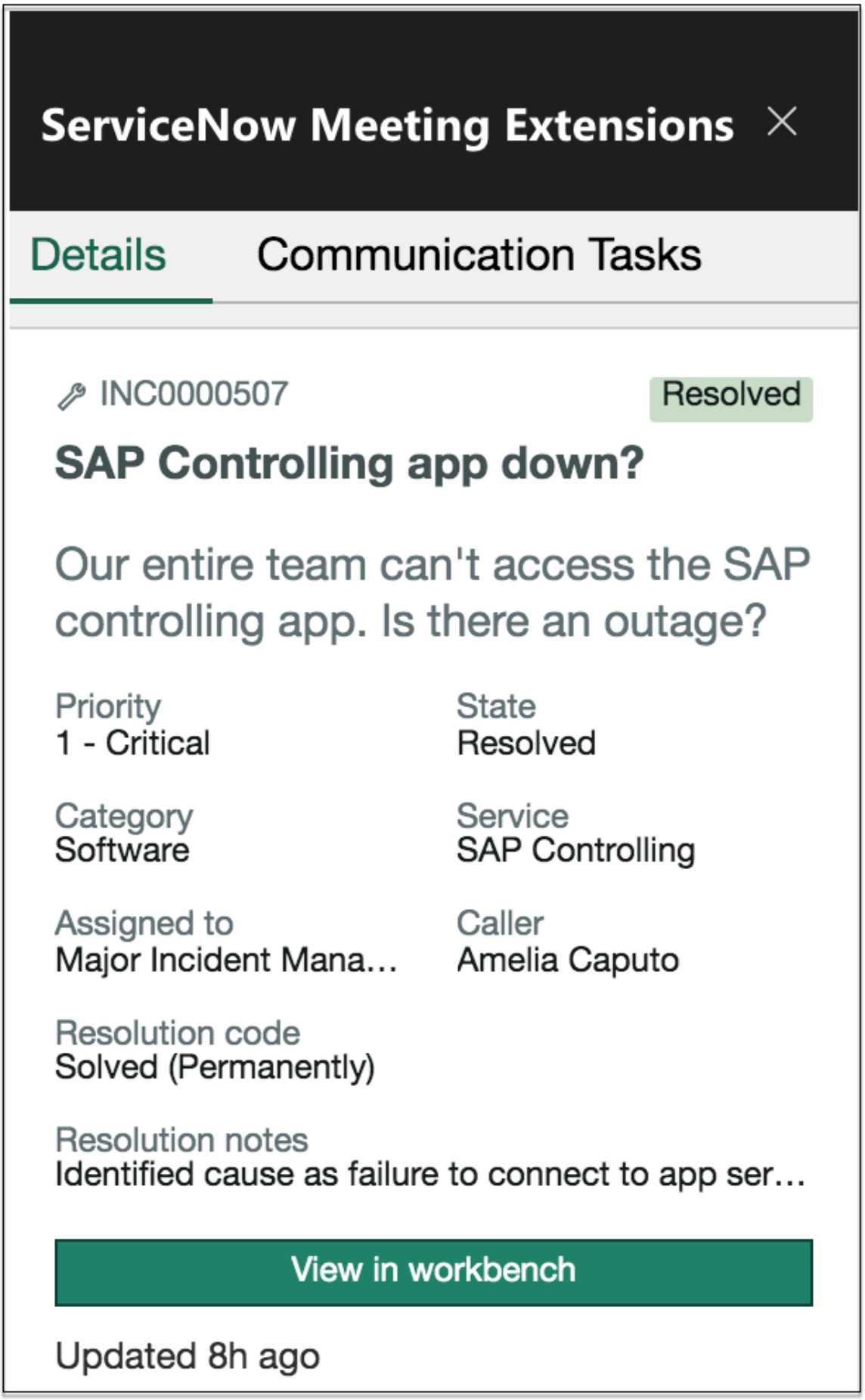


- As informações na guia **Detalhes**e na guia **Tarefas de comunicação** são atualizadas automaticamente durante a reunião sempre que o incidente grave é atualizado da ServiceNow.
- A cor do temporizador no Microsoft Teams muda quando o tempo restante passa de 75% do tempo estipulado.

18. Para mover o incidente grave para o estado resolvido, abra o incidente grave no workbench de incidente grave e clique em **Resolver**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado é atualizado na reunião do Microsoft Teams.

ServiceNow para Microsoft Teams referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a integração da aplicação ServiceNow para Microsoft Teams.

Propriedades instaladas com Microsoft Integrations Core

As propriedades a seguir são instaladas com o plug-in Microsoft Integrations Core.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para Microsoft Integrations Core

Propriedade	Descrição
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	Sys_id do perfil OAuth usado para configuração de locatário único. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice	Quando o link for estendido em Microsoft Teams, forneça uma opção para abrir URLs para o portal configurado na guia Equipes no aplicativo ou em um navegador. As opções são exibidas quando um usuário seleciona a ação **Exibir** no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Microsoft Integrations Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatory	Use esta propriedade para definir a nota de aprovação ou o motivo da rejeição como obrigatório para notificações acionáveis enviadas em Microsoft Teams. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_now_teams.portal.suffix	Use esta propriedade para definir o portal a ser incorporado em Microsoft Teams quando um usuário acessar **o Hub** ou **a Central do funcionário**. Você deve inserir o sufixo da URL do portal que deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Microsoft Integrations Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum

Propriedades instaladas com Gestão de serviços de TI para Microsoft 365

As propriedades a seguir são instaladas com o plug-in Gestão de serviços de TI para Microsoft 365.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Gestão de serviços de TI para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	Use esta propriedade para habilitar as notificações de comentários enviadas pelo Virtual Agent sys_notification. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	Use esta propriedade para habilitar as notificações de aprovação enviadas pelo Virtual Agent sys_notification. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades instaladas com Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

As propriedades a seguir são instaladas com o plug-in Prestação de serviços de RH para Microsoft 365.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	Use esta propriedade para habilit

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	Lista de tabelas de casos de RH p • Tipo: cadeia de caracteres • Default value: sn_hr_core_case,
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	Lista de campos da tabela de tar • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	Lista de tabelas de casos de RH p • Tipo: cadeia de caracteres • Default value: sn_hr_core_case,sn_hr_core_cas
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	Lista de campos da tabela Caso • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: opened_for, subje

ServiceNow para Microsoft Teams permissões da API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO

A seguir estão as permissões de API solicitadas pela integração ServiceNow® com Microsoft Teams para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

App	Permissão de API	Descrição
Bate-papo baseado em solicitação	Offline_access (delegado) (aplicação)	ServiceNow® armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que eles se autentiquem novamente com ServiceNow, em Microsoft Teams, sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line nos permite atualizar automaticamente o token de acesso.
	Chat.ReadWrite (delegado)	A parte de leitura da permissão Chat.ReadWrite nos permite importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. A parte de gravação da permissão Chat.ReadWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente.
	User.Read (delegado)	Esta permissão é adicionada automaticamente sempre que um app é criado para ler as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

App	Permissão de API	Descrição
		informações básicas do usuário, como nome, e-mail-id.
	User.ReadBasic.All (delegado)	Esta permissão é necessária para obter os nomes e Microsoft Azure IDs dos usuários. ServiceNow armazena o ID do Azure para criar bate-papos em nome de usuários e importar bate-papos em nome deles.
	Files.Read.All (delegado)	Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. Ele permite que anexos sejam importados, como parte do Microsoft Teams bate-papo.
	ChatMember.ReadWrite (delegado)	Quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo.
	Bate-papo.Criar (delegado)	Permissão usada na criação de bate-papos baseados em reautenticação.
	Chat.ReadBasic (delegado)	Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação. Isso nos permite exibir qual participante enviou cada mensagem no bate-papo.
	Presence.Read.All (delegado)	Esta permissão é usada ao iniciar um bate-papo Microsoft Teams para ser informado da presença de cada usuário que será adicionado ao bate-papo. Isso permite que os usuários saibam o status em tempo real dos participantes do bate-papo antes de adicioná-los ao bate-papo em grupo.
	User.Read.All (aplicação)	Essa permissão é usada no recurso de acesso de Convidado, em que um membro convidado também pode iniciar um bate-papo. A Microsoft não permite que um token de convidado (com permissão delegada) acesse o endpoint da API '/users'. Portanto, a permissão da aplicação é necessária para buscar detalhes de Microsoft Azure usuários e mapear o UPN com ServiceNow usuários.
SSO da guia	User.Read (delegado)	Esta permissão permite que o usuário se autentique em um ServiceNow Portal incorporado em Microsoft Teams.
	Offline_access (delegado)	Esta permissão é necessária para o uso do SSO de guia para habilitar a autenticação de usuário com uma guia Microsoft Teams.

ServiceNow para Microsoft Teams permissões da API de integração para o conector do Notify e as extensões de reunião

A seguir estão as permissões de API solicitadas pela integração ServiceNow® com Microsoft Teams para o conector Notify e as extensões de reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de API para conector do Notify e extensões de reunião

App	Permissão de API	Descrição
Conector do Notify para Microsoft Teams	Users.Read.All (aplicação)	Permite que o app obtenha os detalhes dos usuários, como o ID do Azure, que é necessário para iniciar a reunião.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (aplicação)	Permissão necessária para iniciar uma reunião online.
	Calls.InitiateGroupCall.All (aplicação)	Permissão necessária para convidar vários participantes para uma chamada em nome de um bot.
	Calls.JoinGroupCall.All (aplicação)	A permissão permite que o bot ingresse na reunião como participante. Para ler os detalhes da chamada, o bot deve primeiro ser um participante da reunião.
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (aplicação)	Permite que o app ingresse anonimamente em chamadas em grupo e reuniões programadas em sua organização, sem um usuário conectado. O app ingressará como convidado em reuniões no seu locatário.
Extensões de reunião	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (aplicação)	Permissão necessária para adicionar nosso aplicativo a uma reunião online, como parte da Extensibilidade da reunião.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (aplicação)	A permissão permite que o aplicativo abra uma guia com detalhes do incidente em uma reunião como parte da Extensibilidade da reunião.

Tradução automática

ServiceNow para Zoom

As integrações ServiceNow® com Zoom ajudam a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm um autoatendimento contínuo sem precisar sair do cliente Zoom, e os agentes podem resolver casos mais rapidamente usando as ferramentas de bate-papo, vídeo e telefonia Zoom.

Principais recursos

ServiceNow para Zoom inclui as seguintes integrações para vários casos de uso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow para Zoom integrações

Objetivo	Requisitos	Capacidades
Use ServiceNow Virtual Agent com Zoom Bate-papo da equipe	• Gestão de serviços de TI Pro e acima • Prestação de serviços de RH Pro e acima Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Zoom, consulte Como usar o aplicativo Now Virtual Agent .	• Habilitar ServiceNow o Virtual Agent em Zoom fornece acesso a todos os recursos Virtual Agent diretamente por meio do bate-papo da equipe Zoom. • Oferece suporte a recursos Virtual Agent, como controles de designer para criar conversas, enviar notificações e fornecer resultados da Pesquisa com IA. • Permite que os funcionários exibam e atuem em notificações acionáveis.
Aprimore a experiência do funcionário integrando Central do funcionário com a aplicação Zoom	Disponível para todos os clientes que usam o Central do funcionário. Para acessar a Central do funcionário na aplicação Zoom, consulte Central do funcionário para Zoom.	A incorporação de Central do funcionário em Zoom permite que os funcionários acessem o portal sem sair do cliente Zoom.
Melhore a produtividade do agente integrando ServiceNow ao Zoom Bate-papo da equipe	Pré-integrado com Gestão de serviços de TI. Também pode ser integrado com Prestação de serviços de RH e outras aplicações de gestão de serviços empresariais. Serviços de colaboração. Para obter informações sobre Serviços de colaboração, consulte Serviços de colaboração .	• Permite que os agentes iniciem um Zoom bate-papo com um funcionário a partir de um tíquete e, em seguida, importem a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário. • Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom bate-papos de um registro de tarefa.
Permitir que os agentes colaborem em tíquetes com Zoom Reuniões	Plug-in do Notify Para implementar o conector Notify para Zoom, consulte Conector Notify para Zoom .	Expandir Notify com um conector Notify Zoom permite que os agentes gerenciem e iniciem uma reunião Zoom diretamente de um tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow para Zoom integrações

Objetivo	Requisitos	Capacidades
Crie integrações personalizadas	Para obter informações sobre como criar integrações personalizadas, consulte Spoke do Zoom .	Crie integrações personalizadas usando o spoke Zoom.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre como agentes e funcionários usam os serviços de colaboração para o Zoom.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.	Integrar  Amplie os recursos do Zoom integrando-os a outras aplicações.
Uso  Inicie e importe mensagens de bate-papo do Zoom.	Referência  Veja detalhes sobre componentes como as APIs do Zoom.	

Explorando Serviços de colaboração para Zoom

Serviços de colaboração para Zoom fornece aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente Zoom e permite que os agentes resolvam seus registros de tarefa com mais rapidez.

Serviços de colaboração para Zoom é pré-integrado com Gestão de serviços de TI. Ele também pode ser integrado com Prestação de serviços de RH e outras aplicações de gestão de serviços empresariais.

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem a Zoom transcrição do Bate-papo da equipe de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom o Bate-papo da equipe em um registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom ajuda os funcionários a interagir com os agentes e resolver problemas relacionados a TI de dentro da aplicação Zoom.

Serviços de colaboração para Zoom oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem a Zoom transcrição do Bate-papo da equipe de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom o Bate-papo da equipe em um registro de tarefa.

Configuração do Serviços de colaboração para Zoom

Configure sua instância ServiceNow para integração com a aplicação Zoom.

Para conectar sua instância ServiceNow à aplicação Zoom e autorizar, você deve ter a função de administrador Zoom junto com a função de administrador ServiceNow.

Configurar Zoom spoke

Integre sua conta Zoom à sua instância ServiceNow®. Crie uma aplicação OAuth personalizada em Zoom e autentique solicitações de ServiceNow.

Para obter informações completas sobre como configurar um spoke Zoom, consulte Spoke do Zoom .

Habilitar Zoom integração de bate-papo

Habilite o recurso Zoom de bate-papo da equipe em sua instância ServiceNow® definindo as propriedades do sistema relacionadas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado a versão mais recente da aplicação Zoom spoke (Zoom spoke v 4.0.3 ou uma versão superior) e do plug-in Serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook) (Serviços de colaboração v 3.7.0 ou uma versão superior).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. No campo de pesquisa Nome da tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira `sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration`.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration**.
4. No campo Valor, insira **verdadeiro**.

Nota:

A entrada do campo Valor é falsa por padrão.

5. Defina o valor de Funções de leitura como **admin**.
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O recurso de bate-papo da equipe Zoom na instância ServiceNow está habilitado.

Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom

Instale o *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* na instância ServiceNow para exibir o decorador/ícone de campo **Iniciar bate-papo do Zoom** no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Visite a loja de aplicações Serviços de colaboração e baixe o conjunto de atualizações *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*.

Procedimento

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.
2. No formulário Importar XML, faça o seguinte.
   a. Selecione **Procurar**.
   b. Selecione *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* arquivo XML.
   c. Selecione **Carregar** para carregar o arquivo XML.
3. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados**.
4. Selecione **Corrigir script para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom**.
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
6. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   O script de correção para adicionar o decorador de campo de bate-papo do Zoom ficará no estado Confirmado.
7. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
8. No campo de pesquisa **Nome**, insira `Corrigir script para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom`.
9. Clique em **Corrigir script para adicionar o script de correção do campo de bate-papo do Zoom**.
10. Selecione **Executar script de correção**.

    O ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

Integração e uso de ServiceNow® com Zoom

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe permite que os agentes iniciem o bate-papo com funcionários e importem o bate-papo e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro da aplicação Zoom.

Serviços de colaboração para Zoom O bate-papo da equipe oferece a seguinte funcionalidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os agentes podem iniciar um bate-papo Zoom com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Os agentes podem importar a Zoom transcrição do bate-papo de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Os funcionários podem exibir e receber o serviço de resolução de registro de tarefa de dentro da aplicação Zoom.

Aprimore a experiência do funcionário integrando ServiceNow® com Zoom

A integraçãoServiceNow com Zoom ajuda os funcionários a interagir com agentes e resolver problemas relacionados a TI usando Zoom.

Como iniciar e importar um Zoom bate-papo da equipe

Inicie uma Zoom conversa de bate-papo da equipe com o solicitante para resolver o tíquete e importar o bate-papo como comentários de registro de tarefa.

Iniciar um Zoom Bate-papo da equipe

Inicie um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário por meio de um tíquete aberto para resolver um incidente, solicitar um item e uma solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Você deve ter a função de gravação para usar o recurso de bate-papo Iniciar Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa os plug-ins de função Gestão de serviços de TI ou para todas as instâncias por padrão.

Função de registro e configuração relacionada

Registro	Função	Plug-in
Incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)

Certifique-se de ter instalado o script de correção para habilitar a exibição do ícone de bate-papo do Zoom associado ao campo Solicitante. Para obter mais informações, consulte Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Inicie o bate-papo selecionando **Iniciar bate-papo do Zoom** ou o ícone Iniciar bate-papo do Zoom  associado ao campo Solicitante.
3. Na caixa de diálogo Iniciar Zoom, bate-papo, selecione os participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado da caixa de diálogo por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionada de participantes.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de bate-papo Iniciar Zoom

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar usuários e partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ◦ **Usuário**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ◦ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do Agendamento de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. Quando o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ◦ **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, selecione **Adicionar aos selecionados**.
Título do bate-papo	O título do bate-papo que será exibido na aplicação Zoom. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar uma interação.

5. Selecione **Iniciar bate-papo**.

Quando a validação do usuário estiver concluída e um canal Zoom for criado para a instância atual do tíquete, você será direcionado para o canal de bate-papo na aplicação Zoom.

Zoom O Bate-papo da equipe exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Interaja com o solicitante do tíquete no Zoom Bate-papo da equipe.

   Você pode enviar arquivos compatíveis com a aplicação Zoom.

   Na instância ServiceNow, o sistema captura anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

   Um registro de interação de bate-papo Zoom será criado automaticamente se o solicitante for um participante da conversa de bate-papo. O solicitante pode acessar os detalhes do bate-papo na seção **Atividades**. Para obter informações sobre o mapeamento de um solicitante de tíquete, consulte Criar mapeamento de solicitante.

   a. Na seção Atividades do registro, localize o comentário que contém um link para acessar a interação de bate-papo.

   b. Selecione o link.

      A transcrição do bate-papo é armazenada na seção Atividades.

Atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo.
Documento	Número do registro de origem.
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Tópico	Título do bate-papo.
Atividades	Transcrição do bate-papo.

7. Retome o bate-papo com o mesmo usuário ou com o mesmo usuário mais usuários adicionais no formulário de bate-papo Iniciar Zoom.
   - Para continuar o bate-papo do registro com o mesmo usuário, selecione **Continuar bate-papo**.
   - Para iniciar um novo bate-papo que inclui usuários adicionais, adicione os usuários e forneça um título para o bate-papo no campo **Título do bate-papo** e uma mensagem de abertura no campo **Criar uma mensagem de abertura**.

Reatribuir um tíquete

Reatribua um tíquete a outro usuário com uma conta válida do Zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Pesquise e selecione o novo nome de usuário no campo **Atribuído a**.

   O novo usuário deve ter uma conta Zoom válida. Caso contrário, o tíquete não será atribuído ao novo usuário e uma mensagem de erro será adicionada aos logs do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer usuário Zoom conectado que não seja participante do tíquete/bate-papo pode reatribuir o tíquete a um usuário válido em nome do iniciador do bate-papo.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Importar Zoom mensagens do Bate-papo da equipe

Importe a conversa de bate-papo manual ou automaticamente com um usuário da aplicação Zoom, que anexa e armazena as mensagens na seção Comentários do tíquete na instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Você deve ter a função de gravação para usar o recurso Importar mensagens do Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa os plug-ins de função Gestão de serviços de TI ou para todas as instâncias por padrão.

Função de registro e configuração relacionada

Registro	Função	Plug-in
Incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	Plug-in ITSM Roles — Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A importação de mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico de um tíquete em um só lugar. Portanto, as informações necessárias para a revisão pós-tíquete são capturadas e resultam em processos de melhoria contínua.

Quando um agente importa um bate-papo, os anexos dentro do limite de tamanho de arquivo configurado são carregados no registro. Se os anexos carregados forem maiores do que o limite de tamanho de arquivo configurado, esses anexos serão exibidos como um link para o arquivo no servidor do Zoom.

Quando um bate-papo existente é continuado, a importação automática ocorre novamente. A importação automática é cancelada quando os bate-papos são arquivados.

Se um bate-papo primário em um thread for excluído, o formulário **Importar mensagens do Zoom** exibirá o texto informando que esta mensagem foi excluída. As mensagens secundárias nesse thread não são excluídas.

Um marcador com o rótulo **Externo**indica que um usuário está listado nos usuários da aplicação Zoom e não está presente na instância ServiceNow, ou quando o usuário não está presente na aplicação Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Um agente pode importar um bate-papo somente se houver um registro de bate-papo para o tíquete e ele for um participante do bate-papo.

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Selecione **Importar mensagens do Zoom** na seção Links relacionados.

Nota:

Se você não vir **Importar mensagens do Zoom**, no menu do formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário do tíquete.

3. No formulário Importar mensagens de Zoom, preencha os campos.

Importar mensagens do formulário do Zoom

Campo	Descrição
Selecionar uma conversa	Conversação para importar as mensagens para o registro.
Participantes	Lista de usuários que são participantes do bate-papo.
Importar mensagens como	Método usado para importar mensagens. ◦ **Comentários adicionais**: as mensagens são anexadas em um campo **Comentários adicionais** e os usuários podem exibi-las. ◦ **Anotações de trabalho**: as mensagens são anexadas ao campo **Anotações de trabalho,** mas podem ser exibidas somente por usuários internos.

Você também pode selecionar os threads de mensagens aninhados em um bate-papo.

4. Selecione **Importar**.

Se a importação automática das mensagens estiver habilitada na configuração do bate-papo e você tentar importar as mensagens manualmente para um registro, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática. Para obter informações de configuração sobre importação automática, consulte Personalizar o formulário de bate-papo Zoom.

5. No menu do formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário do tíquete.

Resultados

Os bate-papos e arquivos importados são exibidos na seção **Atividades** do tíquete.

Configuração específica de bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom

Configure opções específicas de bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom permite que os agentes personalizem os seguintes aspectos dos bate-papos do Zoom:

- Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários do Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom
- Configurar formulário de bate-papo para diferentes tipos de registro
- Criar configuração de bate-papo para importar bate-papos automaticamente
- Criar mapeamento de solicitante
- Configurar condição de fechamento do bate-papo

Se você tiver o ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom em seu ambiente, a configuração adicional personalizada específica do bate-papo será aplicável por padrão para as seguintes tabelas:

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender a configuração personalizada para outras tabelas conforme necessário. Você pode criar uma configuração de bate-papo para apenas uma tabela de cada vez. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo do Zoom Team Chat serão importadas automaticamente para a instância ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa se estenderá gradativamente até que a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens em intervalos de 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos em intervalos de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente no modal **Iniciar bate-papo do Zoom** informando que "Os limites do sistema de importação automática do Bate-papo da equipe do Zoom foram atingidos. Novos bate-papos não serão importados automaticamente.".

Quando um tíquete é fechado, o sistema aciona a importação automática pela última vez e publica as novas mensagens na seção **Anotações de trabalho** (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro do bate-papo também é encerrado como parte deste fluxo.

Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários do Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom

Os usuários do Agendamento de plantão serão mostrados para Iniciar bate-papo da equipe do Zoom para um registro de incidente.

Os usuários associados ao Agendamento de plantão serão exibidos na coluna **Selecionado** da caixa de diálogo **Iniciar bate-papo do Zoom**.

`sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action` A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a essa funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para as tabelas de mudança e solicitação.

Estender usuários de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom

Mostra a lista de usuários de plantão no Iniciar bate-papo da equipe do Zoom para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Insira `sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action` no campo de pesquisa **Nome**.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action**.
4. Insira os nomes das tabelas no campo **Valor** para os quais você precisa estender a funcionalidade.
   Por exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Personalizar o formulário de bate-papo Zoom

Personalize o formulário de bate-papo para tabelas ServiceNow® Serviços de colaboração adicionais criando uma configuração de bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
2. Clique em **Padrão** para exibir a configuração do sistema de base padrão.
3. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
4. Criar uma nova configuração de bate-papo Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do Bate-papo de colaboração

Campo	Descrição
Nome	Valor para a configuração.
Pedido	Ordem da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Tipo de mensagem	Opção para selecionar a plataforma de envio de mensagens.
Padrão	Opção para manter a configuração padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para configuração de bate-papo.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar um recurso de bate-papo específico para uma tabela.
Herança	Estender e aplicar a configuração às tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para um bate-papo para personalizações.
Habilitar mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o usuário quando o agente inicia um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mensagem de abertura	Opção para habilitar uma mensagem de texto que é exibida para o usuário quando o agente inicia um bate-papo. Este campo será habilitado somente se a opção **Habilitar mensagem de abertura** estiver selecionada.

6. Selecione **Enviar**.

A configuração de bate-papo definida é aplicável somente para a tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de bate-papo Zoom a outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo está representando o solicitante de um tíquete em uma determinada tabela.

Nota:

Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado.
Campo de solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estende e aplica o recurso às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Pedido	Ordem da configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta em ordem decrescente.

4. Selecione **Enviar**.

Definir como um Zoom bate-papo é encerrado

Defina a maneira como um Zoom bate-papo é encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no Zoom Bate-papo da equipe. Os participantes são removidos, portanto, nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete pode ser trocada no bate-papo. O sistema para de pesquisar esse bate-papo.

Se a sua aplicação personalizada não fornecer uma opção **Ativo** para determinar se o tíquete permanece ativo, você deverá adicionar essa opção (preferencial) ou definir uma condição alternativa indicando o tíquete como encerrado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Quando um registro primário ServiceNow é fechado, o canal do Zoom associado é arquivado e somente um usuário administrador ou esse criador de bate-papo pode publicar novas mensagens em um bate-papo ou canal fechado. Os usuários removidos de um bate-papo só podem ver o histórico de mensagens de bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Condições de encerramento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Fechar formulário de condições

Campo	Descrição
Tabela	A tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado.
Herança	Aplique a opção às tabelas secundárias da tabela selecionada.
Ativo	Opção para ativar a condição de fechamento.
Pedido	Ordem da configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta em ordem decrescente.
Close conditions	Define a condição que determina que o registro está fechado.

4. Selecione **Enviar**.

Serviços de colaboração para Zoom referência

Tópicos de referência que fornecem informações adicionais sobre ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom componentes e formulários.

Para obter mais informações sobre o escopo da API para ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom, consulte Configuração do spoke do Zoom

Permissões/escopo de API para integração de ServiceNow® com Zoom

A lista de permissões/escopo de API solicitados por ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom é a seguinte.

Zoom Permissões/escopo da API

Tipo de escopo	Escopo da API	Descrição
Usuário	usuário:mestre	Exibir e gerenciar informações de usuário de uma subconta.
	usuário:leitura:admin	Exibir todas as informações do usuário.
	usuário:gravação:admin	Exibir informações do usuário e gerenciar usuários.
Bate-papo	chat_channel:read:admin	Exiba o canal de bate-papo de todos os usuários.
	chat_channel:write:admin	Exiba e gerencie os canais de bate-papo de todos os usuários.
	chat_message:read:admin	Exibir mensagens de bate-papo de todos os usuários.
	chat_message:write:admin	Exiba e gerencie as mensagens de bate-papo de todos os usuários.
	imchat:read:admin	Exibir o histórico e os canais de todos os usuários.
	imchat:bot	Habilite o chatbot no cliente de bate-papo do Zoom.

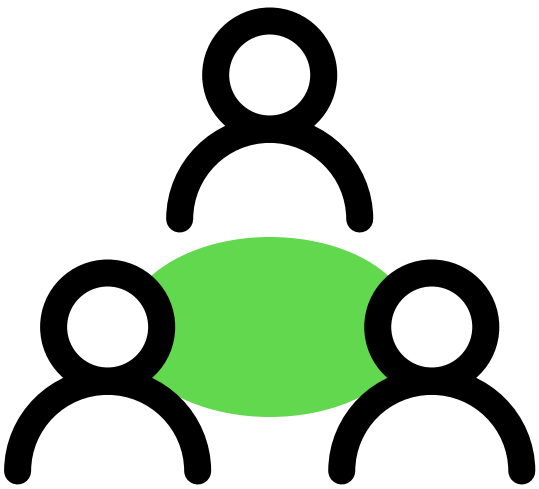
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

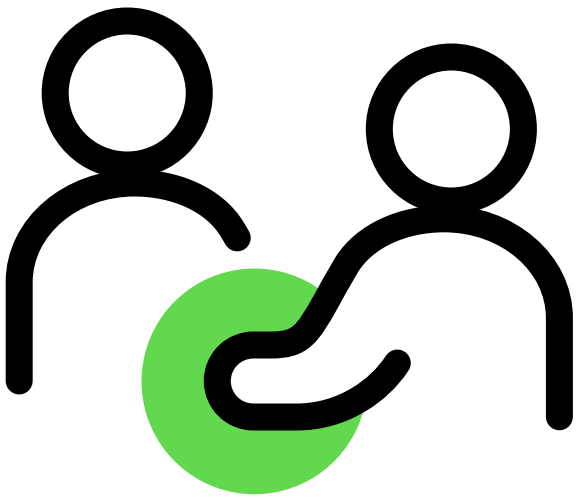
Desenvolvimento de talentos

As aplicações ServiceNow® Desenvolvimento de talentos usam um pacote de produtos para ajudar os funcionários a se desenvolver, crescer e entregar resultados de negócios críticos.

Um pacote de produtos e aplicações compõem a funcionalidade completa do ServiceNow Desenvolvimento de talentos.



Base para desenvolvimento de talentos



Conversas sobre carreira

Aplicações relacionadas

O pacote Desenvolvimento de talentos inclui várias aplicações da loja ServiceNow relacionadas. Esta é uma lista de algumas das aplicações relacionadas. Selecione um link para saber mais sobre essas aplicações.

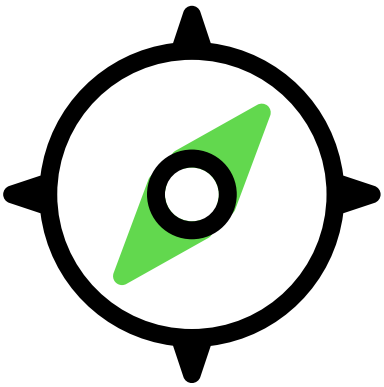
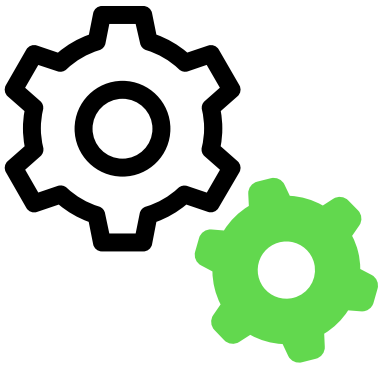
Base para desenvolvimento de talentos

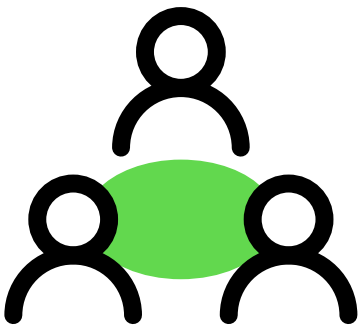
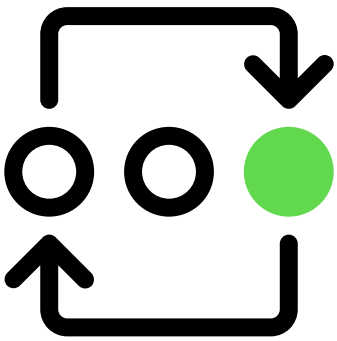
ServiceNow® Base para desenvolvimento de talentos O oferece suporte a um processo de ponta a ponta para que indivíduos e gerentes assumam o controle de seus planos de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Ajuda os funcionários a identificar áreas de crescimento e desenvolvimento, criar um plano e acompanhar o sucesso do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Instalar e configurar	Administrar
		
Saiba como o aplicativo Talento ajuda gerentes e funcionários a identificar, criar e concluir planos de crescimento na carreira.	Os administradores instalam e configuram o aplicativo Talento e os recursos relacionados.	Os administradores mantêm o app Talento e os recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e se desenvolve.

Uso	Integração	Referência
		
A partir do ServiceNow® Central do funcionário, gerentes e funcionários trabalham com o aplicativo Talento e recursos relacionados ao crescimento e desenvolvimento de carreira.	Integre com diferentes aplicações para expandir as capacidades e a eficácia da aplicação Talento.	As informações de referência fornecem detalhes importantes relacionados a como o app Base para desenvolvimento de talentos funciona.

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Base para desenvolvimento de talentos

A aplicação Base para desenvolvimento de talentos fornece aos funcionários e gerentes um processo intuitivo e simplificado para gerenciar o crescimento e o desenvolvimento da carreira.

Ao abrir o hub de carreiras a partir do Central do funcionário, você verá um resumo do seu plano de crescimento de carreira que inclui apenas as suas informações.

Visão geral Central de carreiras

A guia do hub de carreiras fornece uma exibição resumida dos seus planos de crescimento e desenvolvimento.

Central de carreiras é uma maneira simplificada e intuitiva de começar a criar seus planos de desenvolvimento. Use o Central de carreiras para fazer o seguinte:

- Obtenha uma visão geral de onde você está em relação ao crescimento e desenvolvimento e para onde está indo.
- Crie aspirações que o motivem, inspirem e apontem na direção certa.
- Exiba e conclua sugestões de plano de carreira personalizadas para o seu plano de desenvolvimento.
- Exiba suas tarefas de crescimento de carreira atribuídas, como treinamentos, conexões com seus colegas e reuniões com seu gerente.
- Navegue pelas aspirações em andamento e encontre inspiração motivando, inspirando e apontando você na direção certa.
- Exiba seu perfil e forneça detalhes pessoais e de emprego. Exiba detalhes como seu gerente, colegas de trabalho, contatos pessoais e atualize suas Central de carreiras habilidades.
- Exiba as tarefas do plano de crescimento e mantenha-se no caminho certo, concluindo tarefas que podem precisar de sua atenção.
- Veja os cursos em Aprendizado para concluir seu treinamento para ajudá-lo a crescer e mostrar todas as suas conquistas de aprendizado.
- Veja seu desenvolvimento de aprendizado atual e acompanhe os cursos atribuídos, salvos e em andamento.
- Conecte-se com colegas de trabalho e gerentes e veja suas conversas programadas.
- Exiba suas conversas recentes e gerencie seus pontos de discussão e itens de acompanhamento.
- Aumente sua rede de suporte de carreira fazendo novas conexões.

Nota: Você também pode adicionar pessoas ao seu círculo, o que destaca as pessoas que podem ajudar a motivá-lo e inspirá-lo em sua jornada profissional. Basta selecionar **Adicionar pessoas ao seu círculo** para adicionar pessoas, pesquisar o diretório e adicionar mentores, colegas e pessoas que ajudam a impulsionar seu crescimento.

Central de carreiras visão geral de widgets

Widget	Descrição
Criar uma aspiração	Fique motivada, inspira e aponte na direção certa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de carreiras visão geral de widgets

Widget	Descrição
Crescer com intenção	Mostra itens acionáveis ou sugestões específicas para você.
Tarefas de crescimento profissional	Mostra todas as suas tarefas, como cursos e treinamentos atribuídos que ajudam a gerenciar seu crescimento na carreira.
Ver o impacto que você causou	Uma linha do tempo que reflete seus marcos. Você pode usar um filtro para controlar se a linha do tempo exibe os seguintes marcos: • Aspirações (em andamento ou concluídas) • Planos de crescimento (em andamento ou concluídos) • Aprendizado (em andamento ou concluído) • Habilidades adquiridas • Atualizações de funções
Aspirações	Mostra habilidades e funções específicas que ajudam você nas aspirações contínuas e na descoberta de novas aspirações.
Seu conjunto de habilidades	Permite que você comece a carregar um currículo e adicionar habilidades ao seu perfil.
Tarefas de plano de crescimento	Ajuda você a se manter no caminho certo, concluindo tarefas que estão por vir, atrasadas e com vencimento em breve.
Oportunidades	Fornece uma recomendação de oportunidades de trabalho internas. As oportunidades de trabalho neste widget são mapeadas para as oportunidades de trabalho nos seguintes widgets que aparecem no módulo do Opportunity marketplace: • Oportunidades que podem ser do seu interesse • Com base nas suas habilidades
Status de candidatura	Ajuda a acompanhar os trabalhos internos para os quais você se candidatou. Ele fornece o status atual da sua candidatura de trabalho.
Realização mais recente	Mostra todas as suas realizações conquistadas com base no seu progresso de aprendizado. **Nota:** como as conquistas expiram, você só pode ver as conquistas que não expiraram.
Aprendizado atual	Como você acompanha os cursos e treinamentos atribuídos, salvos e em andamento.
Próximas conversas	Mostra todas as suas conversas programadas e futuras por semana.
Conversas recentes	Ajuda a gerenciar todos os seus pontos de discussão e itens de conversa de acompanhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de carreiras visão geral de widgets

Widget	Descrição
Fazer novas conexões	Permite pesquisar o organograma para procurar colegas com os quais você pode fazer conexões.

Visão geral das aspirações

Crie e defina suas aspirações para ajudar a inspirá-lo e orientá-lo em sua jornada de crescimento e desenvolvimento profissional.

Crie e rastreie aspirações pessoais e profissionais.

Tipos de aspiração

Uma categoria geral usada para ajudar a focar sua aspiração.

Juros

O interesse oferece a você a oportunidade de contribuir para uma determinada área de interesse. Você pode definir uma aspiração para qualquer tópico que queira explorar.

Habilidade

A habilidade dá a você a oportunidade de se tornar um especialista em algo em que você já é bom ou de lidar com algo novo.

Função

A função dá a você a oportunidade de obter um novo título em sua carreira atual ou de tentar algo em um campo diferente.

Geral

Se sua aspiração não estiver nas categorias de interesse, habilidade e função, o geral oferecerá a você a oportunidade de criar algo do zero.

Visão geral dos planos de crescimento

Crie seu plano de crescimento para organizar e acompanhar seus objetivos de carreira.

Os planos de crescimento são uma maneira simplificada e intuitiva de criar planos de crescimento que fornecem orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira e são usados para fazer o seguinte:

- Criar um plano de crescimento.
- Exiba tarefas conectadas ao seu plano de crescimento, como treinamentos ou conexões com colegas ou gerentes.
- Exibir itens do plano de crescimento e suas atualizações de estado, andamento e status.
- Exiba detalhes do plano de crescimento, como datas de vencimento e atividades do plano, status do plano e edite os detalhes do plano.
- Exibir e adicionar outras atividades do plano.
- Saiba mais sobre como os planos de crescimento podem ajudar você a desenvolver e descobrir novas oportunidades.

Nota: Crie um plano de crescimento com base em suas aspirações e conversas ou você pode criar um plano de crescimento do zero com base nos critérios selecionados durante a criação do seu plano de crescimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os planos de crescimento são personalizados de acordo com suas necessidades e aspirações individuais para ajudar a fornecer um roadmap para seus objetivos de carreira. Com o suporte de seus colegas e gerente, você pode alcançar novos níveis em sua carreira.

Página inicial do plano de crescimento

Visão geral dos recursos

Funcionalidade	Descrição
Criar um plano de crescimento (com base em aspirações e conversas)	Um plano de crescimento é criado inicialmente com base em suas aspirações ou conversas. Os planos de crescimento podem ser compartilhados com seu gerente para tornar o crescimento na carreira claro, alcançável e recompensador.
Criar um plano de crescimento (do zero)	Orienta você nas etapas para criar um novo plano de crescimento com base em atividades de revisão ou cursos de aprendizado em alta. O check-in 1:1 com seu gerente é obrigatório.
Página de detalhes do plano de crescimento	Mostra os detalhes gerais do plano de crescimento, onde você pode exibir detalhes sobre o plano e eixos antes de preencheras atividades do plano. Você pode descartar, compartilhar, iniciar e definir uma data de vencimento do plano de crescimento e exibir as atividades do plano e adicionar atividades como aprendizado, check-in, mentoria ou qualquer outra coisa.
Suas próximas tarefas	Mostra atividades que ajudam você a se manter no caminho certo, concluindo algumas tarefas que precisam de atenção. Você pode iniciar qualquer atividade listada nesta seção. O status de um item de plano pode ser listado como qualquer um dos seguintes (a seguir, necessário, atrasado, em breve e a seguir).
Seus planos de crescimento	Mostra detalhes do plano, como nome do plano, estado, andamento e a data da última atualização. Você pode classificar e pesquisar planos.
Planos de crescimento passados	Mostra detalhes do plano, como status do plano (todos, concluídos, cancelados), nome, estado e data de conclusão.

Aqui estão alguns exemplos de oportunidades de desenvolvimento oferecidas com planos de crescimento:

- Programas de shadowing ou mentoria no trabalho
- Serviços de coaching ou aconselhamento de carreira
- Programas de desenvolvimento profissional ou certificações
- Programas ou cursos de desenvolvimento de liderança
- Exercícios de colaboração e formação de equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conferências, seminários ou eventos de rede
- Reembolso da taxa de matrícula ou outros benefícios educacionais

Nota: Entre em contato com seu gerente ou representante de RH para descobrir quais oportunidades de desenvolvimento estão disponíveis para você e ajudar a criar um plano de desenvolvimento que se alinhe aos seus objetivos de carreira e às prioridades da organização.

Visão geral de conversas

Conversas com gerentes, colegas e mentores são uma parte crítica do crescimento da sua carreira. Identifique e gerencie as conversas importantes que você tem.

Você deve ter o aplicativo Conversas sobre carreira instalado para que o Conversations funcione.

Informações relacionadas

Conversas sobre carreira

Instalar Conversas sobre carreira

Criar uma conversa de crescimento

Atualizar uma conversa de crescimento

Visão geral Aprendizado

Identifique, gerencie e conclua todos os seus objetivos de aprendizado na guia Aprendizado em Desenvolvimento de talentos.

Aprendizado ajuda você a crescer em todos os aspectos de sua carreira com cursos e treinamentos específicos para seus planos de desenvolvimento de carreira e é usado para fazer o seguinte:

- Exiba lembretes de curso e treinamento que ajudam você a se manter no caminho certo e a concluir os aprendizados atribuídos e continuar de onde você parou.
- Exiba as tarefas de aprendizado, seus desafios de aprendizado atuais e suas conquistas mais recentes para exibir seu progresso e sucesso no desenvolvimento.
- Exiba atividades de aprendizado recentes, como aprendizados atribuídos, aprendizados salvos, aprendizados que você compartilhou e histórico de aprendizado.

Nota: Aprendizado O também permite que você defina desafios para ajudar a priorizar o crescimento da sua carreira. Você decide quais cursos deseja fazer e quando deseja concluí-los. Você também pode definir a frequência de conclusão, quando deseja iniciar e rastrear quantos cursos deseja concluir em um determinado período.

Os aprendizados são personalizados de acordo com suas aspirações de curso e treinamento. Aprendizado permite que você exiba seu progresso de aprendizado e suas conquistas.

Aprendizado visão geral de widgets

Widget	Descrição
Conclua essas aprendizagens antes do prazo final	Mostra seus cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar sua conclusão antes do vencimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado visão geral de widgets

Widget	Descrição
Aprendizado tarefas	Mostra suas tarefas de aprendizado que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias.
O seu desafio atual	Mostra os desafios que você iniciou, a quantidade de dias restantes antes do início dos desafios e também permite que você descubra coisas novas para aprender.
Realização mais recente	A conquista mais recente mostra todas as suas realizações conquistadas com base no seu progresso de aprendizado.
Continue de onde parou	Mostra os cursos ou treinamentos que você iniciou, mas nunca terminou, e oferece a chance de continuar de onde parou.
Atividade recente	Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizado.
Tendência agora	Mostra cursos, caminhos ou coleções que estão em alta no momento para que você possa descobrir coisas novas para aprender.
Acompanhar seu aprendizado	Mostra seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados com, histórico, desafios e concluídos.
Conquistas	Mostra suas Aprendizado realizações. Ao aprender algo novo e concluir um curso, você pode obter conquistas e vê-las na guia Aprendizado.

Visão geral Mercado de oportunidades

O Mercado de oportunidades é um espaço único e unificado onde indivíduos e organizações podem compartilhar oportunidades que podem ser descobertas por funcionários.

As oportunidades no mercado incluem trabalhos internos que são relevantes para as aspirações dos funcionários, o que ajuda na exploração de carreira, crescimento e mobilidade interna.

Use os seguintes recursos do mercado para ajudá-lo a crescer em sua jornada profissional:

- Pesquise oportunidades disponíveis na organização.
- Veja oportunidades que podem ser do seu interesse com base nas funções que se encaixam nas suas habilidades, experiência e aspirações.
- Exibir oportunidades que foram compartilhadas com você e compartilhar oportunidades com outros colegas de trabalho.
- Exiba as oportunidades apresentadas pela organização.
- Veja os depoimentos de seus colegas de trabalho que destacam o sucesso deles.
- Veja as oportunidades recomendadas com base em sua função atual, aspirações e principais habilidades.

Nota: Ao pesquisar oportunidades de interesse, você pode atualizar suas preferências de acordo com seu estilo de trabalho, nível de trabalho e local de trabalho. Você também pode exibir seus trabalhos favoritos, compartilhar oportunidades e criar aspirações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O app Mercado de oportunidades ajuda você a encontrar os próximos passos em sua jornada profissional.

Visão geral dos recursos

Funcionalidade	Descrição
Pesquisar oportunidades disponíveis	Use o campo de pesquisa para preencher uma lista de possíveis trabalhos com base no cargo, no local ou na descrição. **Dica:** O app Mercado de oportunidades é compatível com os seguintes mecanismos de pesquisa: • Pesquisa com IA • Pesquisa do Zing
Trabalho interno (lista de oportunidades)	Uma lista de trabalho interna mostra o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos.
Análise de correspondência (trabalho)	Mostra como suas habilidades correspondem a uma oportunidade específica, exibindo os requisitos de habilidades, as habilidades necessárias e as preferências, como estilo de trabalho e local.
Exibição rápida (trabalho)	Mostra o local do trabalho, a descrição e os detalhes dos critérios do candidato.
Criar uma aspiração	Recurso opcional que permite criar uma aspiração para um trabalho específico. Você pode escolher um nome de aspiração, adicionar uma descrição e salvar o rascunho de aspiração.
Compartilhar esta oportunidade	Recurso opcional que permite compartilhar uma oportunidade com outro colega de trabalho. Você pode escolher com quem compartilhar, adicionar uma anotação pessoal e compartilhar a oportunidade.
Oportunidades que podem ser do seu interesse	Mostra oportunidades específicas que podem interessar a você com base nos detalhes do seu perfil, função atual e habilidades.
Oportunidades compartilhadas com você	Mostra as oportunidades que foram compartilhadas com você por colegas de trabalho na organização. **Nota:** Você pode revisar essas oportunidades, adicioná-las aos favoritos, criar uma aspiração e compartilhá-la com outros colegas de trabalho.
Em destaque pela sua empresa	Mostra as oportunidades que sua empresa realçou como de interesse em potencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral dos recursos

Funcionalidade	Descrição
Depoimentos de seus colegas de trabalho	Mostra depoimentos ou comentários de seus colegas de trabalho.

Trabalhos internos

Funcionalidade	Descrição
Trabalho interno (com base na sua função atual)	Mostra recomendações com base na sua função atual. Listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos.
Trabalho interno (com base nas suas aspirações)	Mostra recomendações com base em suas aspirações. Listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir as aspirações.
Trabalho interno (com base em suas habilidades)	Mostra recomendações com base nas suas principais habilidades. As listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita (botão de coração), a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir um perfil.

Nota: Embora as capacidades móveis sejam compatíveis com as versões Vancouver e Yokohama, a capacidade móvel não é compatível com a versão Utah.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base para contratação

O Hiring Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Hiring Core (app-hiring-core) para começar a usá-lo. Para obter mais informações sobre as principais tabelas de contratação, consulte Componentes instalados com Base para desenvolvimento de talentos.

Pesquisa com IA

A inteligência artificial (IA) integrada a um mecanismo de pesquisa ajuda a encontrar o que você está procurando por meio de uma pesquisa inteligente com tecnologia de IA. A Pesquisa com IA é uma ferramenta de tecnologia assistiva que promove a acessibilidade por meio de seus recursos de pesquisa. Em contraste com a pesquisa do Zing, o mecanismo de pesquisa usado em versões anteriores, a Pesquisa com IA é mais interativa, útil e mais rápida para encontrar as respostas que você precisa. Funcionários e proprietários de oportunidades podem encontrar respostas de forma rápida e conveniente com recursos como consultas de pesquisa de preenchimento automático, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação.

Quando a Pesquisa com IA é habilitada por meio da aplicação ServiceNow ® Pesquisa com IA, o app Mercado de oportunidades pode aproveitar a Pesquisa com IA e usar seus recursos de consulta inteligente para todas as pesquisas no mercado. Com a Pesquisa com IA habilitada, o mecanismo de pesquisa do portal captura informações sobre o funcionário, como função, localização, departamento, ativos e histórico de pesquisa, e retorna resultados de pesquisa relevantes e personalizados. A Pesquisa com IA também produz resultados do Genius que permitem que os funcionários interajam diretamente com os resultados da pesquisa que exibem a melhor resposta para a consulta de pesquisa.

Funcionários e proprietários de oportunidades experimentam o benefício de gerar resultados de pesquisa mais sofisticados quando usam os seguintes campos de pesquisa para explorar oportunidades no mercado:

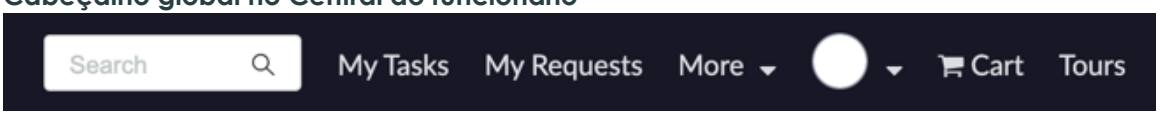
Mercado de oportunidades

- O campo de pesquisa no widget Bem-vindo ao Mercado de oportunidades. Este widget aparece quando você acessa a página inicial do Mercado de oportunidades.
- O campo de pesquisa no widget Pesquisar oportunidades disponíveis. Este widget aparece quando você acessa a página Trabalhos internos.

Central do funcionário

A barra de pesquisa que aparece no cabeçalho global no portal Central do funcionário. O cabeçalho global é a primeira linha no portal Central do funcionário. Esta barra de pesquisa pode ser acessada em qualquer página do portal, exceto na página inicial.

Cabeçalho global no Central do funcionário



Para obter mais informações sobre a Pesquisa com IA e os recursos de pesquisa do Zing, consulte os tópicos a seguir para ajudar sua organização a determinar qual mecanismo de pesquisa implementar e usar:

- Explorando Pesquisa com IA
- Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a Pesquisa com IA e como habilitá-la, consulte Pesquisa com IA .

Instalar e configurar o app Base para desenvolvimento de talentos

Instale e configure o aplicativo Base para desenvolvimento de talentos. Base para desenvolvimento de talentos é um app em um pacote de ServiceNow apps e recursos que definem um fluxo de trabalho para que funcionários e gerentes assumam o controle do desenvolvimento e crescimento de suas carreiras.

Instalar a aplicação Base para desenvolvimento de talentos

Instale o aplicativo Desenvolvimento de talentos para permitir que funcionários e gerentes identifiquem, criem e gerenciem planos de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Antes de Iniciar
Plug-ins e apps dependentes para Desenvolvimento de talentos:

- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades

  Quando a propriedade Inteligência de habilidades**sn_skills_int.enable_skills** é definida como verdadeira, o uso de Inteligência de habilidades é habilitado para todas as aplicações Talento que oferecem suporte ao uso de Inteligência de habilidades. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.
- Instalar Central do funcionário - Pro

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um administrador instala o aplicativo Base para desenvolvimento de talentos da loja ServiceNow, ele integra aprendizado, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Base para desenvolvimento de talentos usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrar e manter o app Base para desenvolvimento de talentos

A administração e a manutenção do app Base para desenvolvimento de talentos requerem a função de um administrador ServiceNow ou um administrador Talento.

Qualquer pessoa atribuída à função de administrador Base para desenvolvimento de talentos [sn_egd_core.admin] pode manter os recursos e configurações dos Planos de crescimento, Administração e Aspirações.

Planos de crescimento

Um administrador Base para desenvolvimento de talentos administra a aplicação principal, que são os**Tipos de resultado de planos de crescimento**, **Tipos de atividade**, **Categorias de atividade**, **Modelos de atividade**e **Recomendações de modelo de atividade**.

Administração

Defina as propriedades **de Propriedades** Base para desenvolvimento de talentos, incluindo aprovações de habilidades do gerente, configurações de atividades na inicialização e uso da aplicação Inteligência de habilidades.

Aspirações

- **As aspirações** são criadas para ajudar os funcionários a identificar e rastrear objetivos pessoais e de trabalho.
- Os administradores definem **os tipos de aspiração** que são exibidos na interface do usuário. Os funcionários selecionam diferentes **tipos de aspiração** que os ajudam a atingir as metas.
- Crie **interesses** que estão disponíveis para os funcionários selecionarem ao criar uma aspiração.

Criar Desenvolvimento de talentos tipos de resultado

Como um administrador Talento, você cria tipos de resultado que podem ser usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **tipo de resultado** é usado para categorizar atividades em resultados lógicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Planos de crescimento** > **Tipos de resultado**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Tipos de resultado**.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de tipos de resultado
4. Selecione **Enviar**.

Criar Desenvolvimento de talentos tipos de atividade

Como um administrador Base para desenvolvimento de talentos, você cria **tipos de atividade** que são usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **tipo de atividade** ajuda a identificar o que uma atividade deve fazer.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Tipos de Atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Tipo de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de tipos de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Criar Base para desenvolvimento de talentos categorias de atividade

Como um administrador Base para desenvolvimento de talentos, você cria **categorias de atividade** que são usadas em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma **categoria de atividade** ajuda a identificar o que uma atividade deve fazer.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Categorias de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Categorias de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de categoria de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Criar Desenvolvimento de talentos modelos de atividade

Como um administrador Base para desenvolvimento de talentos, você cria **modelos de atividade** que são usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **modelo de atividade** agrupa logicamente as atividades por nome e requer um **tipo de atividade**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Modelos de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Modelos de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência do modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar Desenvolvimento de talentos recomendações de atividade

Como um administrador Talento, você cria **recomendações de modelo de atividade** que são usadas em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Controla se a atividade é **Obrigatória** ou **Recomendada** para o plano de crescimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Recomendação de modelo de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de recomendação de modelo de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Formulário de recomendação de modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Definir Desenvolvimento de talentos propriedades

Defina propriedades para controlar as aprovações de habilidades do gerente e os fluxos de conclusão de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina as seguintes propriedades Talento :

Talento propriedades para controlar as aprovações de habilidades do gerente

- **não**: as aprovações de habilidades do gerente são ignoradas.
- **opcional**: as aprovações de habilidades do gerente são sugeridas automaticamente, mas não são obrigatórias.
- **obrigatório**: as aprovações de habilidades do gerente são criadas automaticamente.

Definir todas as atividades como prontas quando os Planos de crescimento são iniciados

Defina todas as atividades como prontas quando **os planos de crescimento** forem **publicados**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Selecione as configurações de propriedade.
   Para obter mais informações sobre Talento, propriedades, leia Talento Referência de propriedades.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um Base para desenvolvimento de talentos item de crescimento em destaque

Use a tabela Itens de crescimento em destaque para definir as funções, habilidades e oportunidades que aparecem no widget Em destaque pela sua empresa. Este widget pode ser usado para promover oportunidades de carreira e habilidades desejáveis que promovem o crescimento e o desenvolvimento dos funcionários da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_core.admin ou sn_egd_shared_lib.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Itens de crescimento em destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. Use o campo **Tipo** para especificar o item de crescimento de recurso que você deseja promover.

Item de crescimento do recurso	Descrição
Função	Uma função que você deseja promover para os funcionários da sua organização.
Habilidade	Uma habilidade que você deseja promover e que é benéfica para o crescimento e o desenvolvimento de seus funcionários.
Oportunidade	Uma oportunidade que você deseja promover para avançar na carreira.

O formulário exibe novos campos que são específicos para a opção selecionada no campo **Tipo**.

4. Defina os campos correspondentes que aparecem no formulário, dependendo da opção selecionada no campo **Tipo**.

Campo	Descrição
Nível da função	O título da função que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Cargo**.
Habilidade	Uma habilidade crítica que você deseja promover como um item de crescimento de recurso que seus funcionários podem adquirir. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Habilidade**.
Nível de habilidade	O nível de conhecimento necessário para a habilidade selecionada no campo **Habilidade**. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de oportunidade	Uma oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para funcionários de sua organização. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Oportunidade**.
Requisição de trabalho	Um número de requisição de trabalho para identificar a função de trabalho que você deseja promover. Este campo só aparece quando o campo **Tipo de oportunidade** está definido como **Trabalho interno**.

5. Opcional: Adicione uma imagem para a oportunidade que você deseja promover selecionando o link **Clique para adicionar...** no campo **Imagem**.
   O campo **Imagem** aparece somente quando o campo **Tipo** está definido como **Oportunidade**.
6. Opcional: Indique a ordem em que o item de crescimento do recurso aparece inserindo um valor numérico no campo **Ordem**.
7. Disponibilize o item de crescimento em destaque para os funcionários da sua organização marcando a caixa de seleção associada ao campo **Ativo**.
8. Opcional: Especifique os grupos de funcionários para os quais o item de crescimento de recurso está disponível usando o campo **Critérios do usuário**.
9. Opcional: Insira uma descrição no campo **Descrição** para fornecer mais detalhes sobre a função, habilidade ou oportunidade que você deseja promover.
10. Selecione **Enviar**.

Resultados

O item de crescimento de recurso que você definiu aparece no widget Em destaque pela sua empresa para os funcionários especificados no campo **Critérios do usuário**.

O widget Destacado pela sua empresa aparece na página principal Aspirações.

Importante: Somente os cargos e as habilidades que você definir usando a tabela Itens de crescimento em destaque serão exibidos no widget Em destaque pela sua empresa na página principal Aspirações. As oportunidades que você definir serão exibidas no widget Em destaque pela sua empresa na página principal Mercado de oportunidades.

Adicionar textos de exemplo ao Desenvolvimento de talentos conteúdo relacionado

Como um administrador Talento, você pode adicionar **Texto de exemplo**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Textos de exemplo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Textos de exemplo**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de textos de exemplo.
4. Selecione **Enviar**

Adicionar Desenvolvimento de talentos aspirações

Um administrador Talento pode gerenciar **as Aspirações** que os funcionários criam e compartilham.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As aspirações são usadas pelos funcionários para identificar e rastrear objetivos pessoais e profissionais. Um funcionário pode criar um plano de crescimento a partir de uma **Aspiração**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Aspirações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro de Nova aspiração**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de aspirações.
4. Selecione **Enviar**

O que Fazer Depois
Como um administrador Talento, você pode criar e manter tipos de aspiração, consulte Adicionar Desenvolvimento de talentos tipos de aspirações.

Adicionar Desenvolvimento de talentos tipos de aspirações

Como um administrador Talento, você pode adicionar ou gerenciar **Tipos de aspiração**, que são usados para identificar as aspirações dos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Tipos de aspiração**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro Novo tipo de aspiração**.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte Talento Formulário de tipos de aspiração.
4. Selecione **Enviar**

Adicionar Desenvolvimento de talentos interesses

Como um administrador Base para desenvolvimento de talentos, você pode adicionar **interesses** que ajudam os funcionários a entender e criar uma aspiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Juros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de interesses**.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte Talento Formulário de interesse.
4. Selecione **Enviar**.

Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários

Base para desenvolvimento de talentos usa o recurso de licenciamento Perfil do funcionário para licenciar o usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_employee.admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Critérios de acesso à aplicação para funcionários**.
   Leia sobre os campos neste formulário em Referência dos critérios de acesso à aplicação do funcionário. Use uma condição de filtro que atenda aos critérios de quem deve ser licenciado.

   Nota: Todas as condições em um único formulário de critérios devem ser atendidas. No entanto, um usuário não precisa atender a todos os critérios listados para o licenciamento de funcionários, ele apenas precisa atender aos critérios de um dos registros.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode exibir a lista de usuários licenciados navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** e abrir um registro.

Exibir Base para desenvolvimento de talentos perfis licenciados

Você pode exibir uma lista de perfis que estão licenciados para Desenvolvimento de talentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **perfil do funcionário** licencia usuários pelo número do perfil do funcionário. Cada número está associado a um usuário. Você pode exibir o nome de usuário no perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Abra um registro existente.
   Se você não tiver nenhum registro **de Critérios de acesso à aplicação de funcionário**, poderá criar um registro e exibir os perfis correspondentes.
3. Em um registro existente **de Critérios de acesso à aplicação de funcionários**, selecione o link acima do campo **Critérios**.
   O link mostra o número de perfis que correspondem à condição. Se você vir apenas o número do perfil do funcionário, selecione o ícone de engrenagem e adicione o campo **Usuário** à coluna selecionada.

Exibir credenciais em Conquistas e credenciais

Exibir todos os tipos de credenciais de usuário em Conquistas e credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > Conquistas e credenciais**Credenciais de realizações**.
2. Nas credenciais de realização, exiba os detalhes armazenados no seguinte formato.

Nota: Você pode clicar no usuário, no modelo de credencial, no estado e no URL para obter mais informações sobre esses campos.

Tabela de credenciais de realização

Campo	Descrição
Usuário	Nome do usuário.
Modelo de credencial	Modelo de credencial de realização associado ao usuário.
Estado	Estado atual da credencial (se foi aceita ou rejeitada).
Público	Visibilidade da credencial.
Data de vencimento	Data e hora em que a credencial expirou (se expirou).
URL	URL da origem da credencial. Por exemplo: URL da conta do Credly.
ID externo	ID externo correspondente ao usuário.
Data de emissão	Data e hora em que a credencial foi emitida.
Criação	Data e hora em que a credencial foi criada.
Criado por	Informações sobre a função que criou a credencial.
Domínio	Informações de domínio da credencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Marcadores	Opção para adicionar marcadores a uma credencial.
Atualizado	Data e hora em que a credencial foi atualizada pela última vez.
Atualizados por	Informações sobre a função que fez a última atualização da credencial.
Atualizações	Informações sobre as atualizações mais recentes feitas na credencial.

Exibir modelos de credencial de realização

Exiba modelos de credencial de realização em Conquistas e credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Realizações e credenciais** > **Modelos de credenciais de realizações**.
2. Selecione um registro existente.
3. Na página do modelo de credencial de realização, exiba os detalhes armazenados no seguinte formato.

Formulário de modelo de credencial de realização

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de credencial.
Tipo de credencial	Informações sobre o tipo de credencial.
Fornecer	Origem da credencial. Por exemplo: Credly.
Emissor	Detalhes do emissor do modelo de credencial.
URL da imagem	URL da origem da credencial.
Habilidades do modelo de realização	Habilidades anexadas ao modelo. Para anexar uma nova habilidade ao modelo, consulte .

Adicionar habilidade a um modelo de realização

Associe uma habilidade a um modelo de credencial de realização em Conquistas e credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Realizações e credenciais** > **Modelos de credenciais de realizações**.
2. Selecione um registro existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Novo** na lista relacionada Habilidades do modelo de realização.
   No formulário, preencha os campos:

Formulário de habilidades do modelo de realização

Campo	Descrição
Modelo de credencial	Nome do registro do modelo de credencial ao qual você deseja associar uma habilidade. **Nota:** Use o ícone de informações para exibir o registro do modelo de credencial
Habilidade	Opção para selecionar a habilidade que você deseja associar ao modelo de realização. **Nota:** Use a opção de pesquisa para pesquisar em uma lista de habilidades existentes.

4. Selecione **Enviar**.

Usando a aplicação Base para desenvolvimento de talentos

Gerentes e funcionários podem criar e acompanhar planos de desenvolvimento e crescimento de carreira. Os gerentes acessam Talento nos menus Central do funcionário **A sua carreira** > **Planos de crescimento**para acompanhar o desenvolvimento dos funcionários.

Criar um plano de crescimento com a ajuda de Now Assist

Use Now Assist para ajudar a criar um plano de crescimento para fornecer orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função é necessária, mas você deve ser um usuário licenciado.

Nota: Você deve estar em um grupo de usuários vinculado aos aplicativos Desenvolvimento de talentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecionar **Sua carreira** > **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Criar com o Now Assist**.
5. Insira o texto na caixa de texto **Escreva instruções para o Now Assist ou use exemplos abaixo**.

   Você pode escrever suas próprias direções adicionando seus objetivos e marcos ou usar o modelo fornecido. Quanto mais detalhes você adicionar, melhor será o plano de crescimento resultante que corresponderá às suas intenções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Veja um exemplo de como escrever instruções: "Quero melhorar minhas habilidades de falar em público e de apresentação para me ajudar a avançar para o próximo nível na minha carreira".

6. Selecione **Gerar rascunho**.
7. Revise o rascunho do plano de crescimento gerado por Now Assist.

   Você tem várias opções de como prosseguir.

   - **Descartar**: descarte este plano se não for do seu agrado. O plano e todas as atividades adicionadas são excluídos.
   - **Editar direções**: edite as direções para gerar um novo rascunho de plano de crescimento. Todos os rascunhos existentes são excluídos.
   - **Compartilhar**: receba feedback do seu gerente sobre o rascunho do plano e trabalhe em conjunto para criar um plano melhor.
   - **Iniciar plano**: compartilhe este plano com seu gerente assim que for iniciado. Seu plano está pronto para começar?

   Você também pode adicionar atividades.

   - **Atividades de aprendizado**: pesquise um nome de curso ou palavra-chave para encontrar mais atividades de aprendizado.
   - **Check-in**: programe uma conversa e adicione-a ao seu calendário depois de iniciar seu plano.
   - **Mentoria**: adicione um lembrete ao seu plano de crescimento de que você deseja se conectar a um mentor. Consulte, Inscrever-se como mentor ou mentorado.
   - **Outra coisa**: adicione sua própria atividade ao plano.

Criar um plano de crescimento

Crie um plano de crescimento para fornecer orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função é necessária, mas você deve ser um usuário licenciado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e ajudam você a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que você cria um plano de crescimento.

   Nota: Se você tiver aspirações em aberto ou conversas recentes, elas poderão ser exibidas como possíveis áreas **de foco**. Se você não tiver aspirações ou conversas abertas, poderá criar um plano por conta própria selecionando a opção **Criar um plano do zero**.

5. Insira um nome de plano em **Nome do plano de crescimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Opcional: Insira a Descrição.
7. Selecione o botão **Avançar**.

> **Dica:** A criação de um plano começa a processar e encontrar algumas atividades para o seu plano.

8. Selecione o botão **Avançar**.

> **Dica:** Se as atividades de aprendizado e estiverem instaladas, o app Planos de crescimento poderá mostrar alguns possíveis aprendizados nos quais você está interessado. Você pode pesquisar o aprendizado para adicionar itens ao seu plano de crescimento.

9. Selecione **Criar plano**

Resultados
O rascunho do plano de crescimento é criado e compartilhado com seu gerente depois que o plano é iniciado.

O que Fazer Depois
- Inicie um plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Editar um plano de crescimento

Edite, defina uma data de vencimento ou adicione atividades adicionais a um plano de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudar você a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione um rascunho ou plano de crescimento publicado.
4. Selecione o botão ao lado do botão **Marcar como concluído** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).
5. Selecione **Editar plano**.
6. Opcional: Na seção **Sobre este plano**, selecione o link **Definir data de vencimento** para atribuir uma data de vencimento ao seu plano de crescimento.
7. Opcional: Selecione o botão **Adicionar uma atividade** a atividades adicionais.
8. Crie a atividade seguindo os avisos suspensos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Concluir edição** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

> **Nota:** Diferentes opções podem estar disponíveis com base nas instalações de plug-in relacionadas Desenvolvimento de talentos e nas habilidades que você selecionou para focar. A opção **Outra coisa** estará sempre disponível. Se você selecionou habilidades para o seu plano de crescimento, a opção **Validação de habilidades** estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver tarefas **de validação de habilidades** para todas as suas habilidades em foco. As opções **de aprendizado** e **check-in** podem ser exibidas quando as conversas **de aprendizado** e **carreira** estão instaladas.

Resultados
A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

O que Fazer Depois
- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Criar um plano de crescimento a partir de uma aspiração ou habilidade principal

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações ou habilidade principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudar você a desenvolver suas principais habilidades.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que você cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **aspiração baseada em habilidade.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

> **Nota:** Se **o aprendizado** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos. Se a propriedade **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeira**, os planos de crescimento poderão mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade que você selecionou para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar o aprendizado para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

7. Selecione **Criar plano**

Resultados
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Crie um plano de crescimento a partir de uma aspiração para avançar para uma nova função

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações para ajudá-lo a avançar para uma nova função.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a avançar para uma nova função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que você cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **Aspiração baseada em função.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

   Nota: Se a propriedade **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeira**, os planos de crescimento darão a você a opção de selecionar as habilidades relacionadas à função para se concentrar.

7. Selecione atividades adicionais para o seu plano de crescimento.

   Nota: As atividades adicionais podem ser necessárias ou opcionais.

8. Selecione **Criar plano**

   Nota: Se **o aprendizado** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos. Se a propriedade **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeira**, os planos de crescimento poderão mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade que você selecionou para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar o aprendizado para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

Resultados
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um plano de crescimento a partir de discussões ou outros tipos de aspiração

Crie um plano de crescimento com base em suas discussões ou aspirações.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudar você a desenvolver suas principais habilidades.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que você cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **Aspiração** ou **a Discussão.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

   Nota: Se estiver criando um plano de crescimento para uma discussão, forneça o **nome do plano de crescimento** e uma descrição e selecione o botão **Avançar**. As próximas telas podem mostrar atividades adicionais que você pode adicionar ao seu plano de crescimento e podem ser obrigatórias ou opcionais.

7. Selecione **Criar plano**

   Nota: Se **o aprendizado** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos.

Resultados
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

O que Fazer Depois
- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Exibir e editar os planos de crescimento dos funcionários

Revise os planos de crescimento de seus funcionários para acompanhar o progresso deles e ajudá-los no desenvolvimento de suas carreiras.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados nas necessidades e aspirações individuais dos funcionários e podem ajudá-los a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione e use as seções **de classificação, pesquisa e filtragem** para encontrar o plano de crescimento desejado.
4. Selecione o botão ao lado do botão **Marcar como concluído** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

   Nota: Qualquer plano de crescimento compartilhado com você será exibido na lista, incluindo **rascunhos de planos de crescimento**.

5. Selecione o **plano de crescimento**desejado.
6. Revise o plano de crescimento e as atividades.
7. Selecione **Editar plano**.

   Nota: O rascunho do plano de crescimento já será editável.

8. Opcional: Na seção **Sobre este plano**, selecione o link **Definir data de vencimento** para atribuir uma data de vencimento ao seu plano de crescimento.
9. Opcional: Selecione o botão **Adicionar uma atividade** a atividades adicionais.

   Nota: Diferentes opções podem estar disponíveis com base nas instalações de plug-in relacionadas Desenvolvimento de talentos e nas habilidades que você selecionou para focar. A opção **Outra coisa** estará sempre disponível. Se você selecionou habilidades para o seu plano de crescimento, a opção **Validação de habilidades** estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver tarefas **de validação de habilidades** para todas as suas habilidades em foco. As opções **de aprendizado** e **check-in** podem ser exibidas quando as conversas **de aprendizado** e **carreira** estão instaladas.

10. Selecione **Concluir edição** (se estiver exibindo o plano de crescimento de publicação).

Resultados

A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu progresso.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Criar uma Desenvolvimento de talentos aspiração

Crie Aspirações para definir e rastrear interesses profissionais e pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Sua carreira** > **Aspirações**.
2. Selecione **Criar uma nova aspiração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um dos **tipos de aspiração**disponíveis.
   Se você não vir um tipo de aspiração que corresponda ao seu objetivo, poderá selecionar **Outra coisa** para criar uma aspiração personalizada.
4. Selecione **Avançar**.
5. Selecione uma das **opções de Interesses**disponíveis.
   Se você selecionou **Outra coisa**, será direcionado diretamente para um formulário para criar sua **Aspiração**.
6. Preencha o formulário para criar uma **Aspiração**.
   Alguns dos campos estão preenchidos com suas seleções anteriores. Preencha todos os campos vazios ou selecionáveis.
7. Selecione **Avançar**.
   Você tem a opção de **Salvar como rascunho** para que possa pensar um pouco sobre sua aspiração antes de enviá-la.
8. Selecione com quem você deseja compartilhar sua aspiração.
9. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode criar um **plano de crescimento** a partir da sua **aspiração**. Para obter detalhes sobre como criar planos de crescimento, consulte Criar um plano de crescimento

Exibir crachás do Credly

Como funcionário, sincronize crachás externos com a conta Credly da sua organização e exiba-os no seu perfil de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do funcionário*.
2. Em *Central do funcionário*, navegue até**Perfil** > **Carreira**.
3. Selecione o item de menu **Conquistas** e exiba suas credenciais e selos.

Nota: Para sincronizar seus crachás externos, consulte KB00010001.

Integrar com a aplicação Base para desenvolvimento de talentos

As integrações permitem a expansão de recursos e serviços entre apps disponíveis.

Base para desenvolvimento de talentos referência da aplicação

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

Talento Referência do plano de crescimento

Os planos de crescimento de funcionários são criados por administradores e usados por gerentes e funcionários para ajudar a facilitar e acompanhar os planos de crescimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência dos campos do plano de crescimento

Campo	Descrição
Início real	A data em que um funcionário começa a trabalhar em um plano de crescimento.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários que podem ser adicionados para ajudar o funcionário e o gerente a entender a finalidade de um plano de crescimento. Os comentários podem ser instruções ou informações conceituais.
Atribuído a	O nome do funcionário ao qual o plano de crescimento está atribuído.
Descrição	Uma descrição do plano de crescimento. A descrição ajuda os funcionários e gerentes a entender o foco do plano de crescimento.
Prazo	Uma data em que o plano de crescimento deve ser concluído. As datas de vencimento não são necessárias para os planos de crescimento.
Nome	O nome do plano de crescimento ajuda os gerentes e funcionários a determinar a finalidade do plano de crescimento.
Tipo de resultado	Um tipo de resultado representa a intenção do crescimento. Os planos de crescimento podem incluir objetivos pessoais ou relacionados ao trabalho. • Os tipos**personalizados** são usados para planos de crescimento pessoal ou um plano de crescimento que não se encaixa nos tipos **de crescimento de trabalho** ou **de desenvolvimento de habilidades**. • Os tipos**de crescimento de trabalho** são usados para planos de crescimento que se encaixam nos objetivos de carreira regulares e no desenvolvimento de um funcionário. • Os tipos**de desenvolvimento de habilidades** são usados para rastrear esforços focados no desenvolvimento de uma habilidade.
Nível da função	Um nível de função está associado a habilidades que têm diferentes níveis de realização, como iniciante ou especialista.
Compartilhado com	O gerente com quem o plano de crescimento é compartilhado.
Estado	A posição atual do plano de crescimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência dos campos do plano de crescimento

Campo	Descrição
	• O estado**cancelado** significa que o plano de crescimento não está mais ativo. • O estado**encerrado concluído** indica que todos os requisitos do plano de crescimento foram concluídos. • O estado**encerrado incompleto** indica que o plano de crescimento não foi concluído, mas foi encerrado. O estado indica que o plano de crescimento não está mais ativo. • O estado**Publicado** indica que o funcionário iniciou o plano de crescimento e o compartilhou com o gerente. • O estado**de rascunho** significa que o funcionário ainda está editando e adicionando atividades ao plano de crescimento, mas não o iniciou.

Talento Referência de tipos de resultado

Os tipos de resultado são criados por administradores.

Um **tipo de resultado** indica o resultado desejado de um plano de crescimento. Os administradores definem tipos de resultado para ajudar gerentes e funcionários a criar planos de crescimento significativos.

Referência de campos de tipo de resultado

Campo	Descrição
Ativo	Indica se este tipo de resultado está disponível para uso em um plano de crescimento.
Nome	O nome de um tipo de resultado que indica qual é o objetivo de realização do plano de crescimento.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem de exibição dos tipos de resultado na interface do usuário (IU).
valor	Uma cadeia de caracteres usada para rastrear e agrupar tipos de resultado.

Talento Referência de propriedades

As propriedades controlam como as aprovações de habilidades são gerenciadas e se a Inteligência de habilidades é usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade para controlar as aprovações de habilidades do gerente em Planos de crescimento

- Selecione **não** para ignorar as aprovações.
- Selecione **opcional** para recomendar a aprovação. As aprovações opcionais não são necessárias.
- Selecione **necessário** para criar aprovações obrigatórias.

Definir todas as atividades como prontas quando Planos de crescimento forem iniciadas

Marque a caixa de seleção para definir a propriedade como **Sim**. Quando a propriedade é definida como sim, todas as atividades no plano de crescimento são definidas automaticamente para o estado pronto.

Talento Referência de tipos de atividade

Os administradores criam tipos de atividade que são usados por gerentes e funcionários.

Campos de tipo de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** para disponibilizar o tipo de atividade para uso em Planos de crescimento.
Descrição	A descrição exibida na interface do usuário (IU) para o tipo de atividade.
Nome	O nome do tipo de atividade.
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição dos tipos de atividade.
valor	O valor usado para rastrear o tipo de atividade.

Talento Referência de categoria de atividade

Os administradores criam categorias de atividade que são usadas por gerentes e funcionários.

Campos de categoria de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** para disponibilizar a categoria de atividade para uso em Planos de crescimento.
Descrição	A descrição exibida na interface do usuário (IU) para a categoria de atividade.
Rótulo	O texto visível da IU para a categoria.
Nome	O nome da categoria de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de categoria de atividade

Campo	Descrição
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição das categorias de atividade.
valor	O valor usado para rastrear a categoria de atividade.

Talento Referência de aspirações

Os administradores gerenciam as aspirações usadas por gerentes e funcionários.

Formulário de aspiração

Campo	Descrição
Tipo de aspiração	Selecione para obter uma lista de aspirações disponíveis na sua organização. Os administradores criam diferentes **tipos de aspiração**. Aqui estão alguns exemplos de tipos de aspirações. • **Geral** • **Juros** • **Posição** • **Habilidade**
Comentários	Os comentários podem ser adicionados por você ou pelas pessoas com quem você compartilha sua aspiração.
Detalhes	Os detalhes da aspiração podem ajudar a mantê-lo no caminho certo com os objetivos que você tem para a aspiração.
Funcionário	O número do perfil do funcionário que criou a aspiração.
Nome	Um nome descritivo da sua aspiração.
Compartilhado com	Selecione na lista de pessoas em sua organização com quem você pode compartilhar sua aspiração.
Estado	Use o estado para rastrear as fases da sua aspiração. • **Rascunho** • **Em andamento** • **Concluído** • **Arquivado**
Intervalo de tempo	Um tempo de orientação geral em que você planeja concluir sua aspiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspiração

Campo	Descrição
	• **Nos próximos seis meses** • **No próximo ano** • **Nos próximos anos**

Talento Referência de item de crescimento de recurso

Os administradores criam itens de crescimento em destaque que são usados por gerentes e funcionários.

Nota: Este formulário é dinâmico. Os campos exibidos dependem das opções selecionadas ao preencher o formulário.

Referência de item de crescimento em destaque

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar se o item de crescimento de recurso está disponível para uso dos funcionários especificados no campo **Critérios do usuário**.
Descrição	Descrição que fornece mais detalhes sobre o item de crescimento de recurso que você deseja definir.
Imagem	Imagem da oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Oportunidade**.
Requisição de trabalho	Número de requisição de trabalho para identificar a função de trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo só aparece quando o campo **Tipo de oportunidade** está definido como **Trabalho interno**.
Tipo de oportunidade	Tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para funcionários de sua organização. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Oportunidade**.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem na qual um item de crescimento de recurso aparece na interface do usuário (IU).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência de item de crescimento em destaque

Campo	Descrição
Nível da função	Título da função que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários da sua organização. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Cargo**.
Habilidade	Habilidade que pode ser selecionada na lista de habilidades disponíveis para sua organização. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Habilidade**.
Nível de habilidade	Nível de conhecimento em uma habilidade que é necessário para o item de crescimento de recurso que você deseja definir. Este campo só aparece quando o campo **Tipo** está definido como **Habilidade**.
Tipo	Tipo de item de crescimento de recurso. As opções são as seguintes: • Selecione **Cargo** para indicar o título de um trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recursos. O cargo que você deseja promover aparece no campo **Nível de função**. • Selecione **Habilidade** para promover uma habilidade como um item de crescimento de recurso que seus funcionários podem adquirir. • Selecione **Oportunidade** para definir um tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recursos.
Critérios do usuário	Critérios para direcionar grupos específicos de funcionários para os quais o item de crescimento de recursos está disponível. Grupos, criados por administradores, são contêineres lógicos compostos por usuários semelhantes.

Talento Referência do modelo de atividade

Os modelos de atividade são usados por gerentes e indivíduos para criar atividades em um plano de crescimento. Os administradores criam modelos de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** para indicar que o modelo de atividade está disponível para uso.
Tipo de atividade	Selecione na lista de tipos de atividade disponíveis em sua organização.
Responsável	A função para a qual este modelo se destina. • **Funcionário** • **Gerente**
Categoria de atividade	Uma lista de categorias disponíveis para sua organização, como: • **Desenvolvimento** • **Outro** • **Revisar** • **Validação**
Nome	Insira um nome significativo que gerentes e funcionários possam entender.
Tabela	Selecione uma tabela a ser usada para rastrear a atividade na lista de tabelas.
Modelo	O local da atividade.
Critérios do usuário	Selecione um critério para os usuários aos quais o modelo se destina.

Talento Referência de textos de exemplo

Texto de amostra é o conteúdo usado em diferentes tipos de conteúdo em um documento selecionado. Os administradores criam modelos de texto de exemplo.

Formulário de texto de exemplo

Campos	Descrição
Ativo	Indica se este texto de exemplo está disponível para uso.
Conteúdo vinculado	Adicione links ao conteúdo que você deseja adicionar à amostra.
Nome	Um nome descritivo para a amostra de conteúdo. O nome da amostra ajuda os administradores a selecionar com documentos aos quais adicionar o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de texto de exemplo

Campos	Descrição
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem de exibição do texto de exemplo na interface do usuário (IU).
Amostra para	Selecione uma denúncia na lista em que o texto de exemplo é usado.
Texto de exemplo	O texto de exemplo usado no documento selecionado.
Tabela	A tabela usada para rastrear onde o texto de exemplo é usado.

Talento Formulário de tipos de aspiração

Os administradores criam tipos de aspiração que são usados por funcionários e gerentes.

Formulário de tipo de aspiração

Campo	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o tipo de aspiração fica disponível para ser usado.
Aplicação	A aplicação associada a este tipo de aspiração.
Descrição	Detalhes sobre o tipo de aspiração que ajudam a orientá-lo para a aspiração apropriada.
Ícone	Selecione um ícone que é exibido para cada aspiração. Você é responsável por fornecer todos os arquivos de ícone para sua instância.
Nome	Um nome descritivo do tipo de aspiração que ajuda os funcionários a identificar qual tipo desejam usar.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem na qual o **tipo de Aspiração** é exibido na interface do usuário (IU).
Dica	Texto exibido na IU com cada tipo de aspiração listado.
Título	O texto de IU visível para cada tipo de aspiração listado.

Talento Formulário de recomendação de modelo de atividade

Os administradores criam modelos de recomendação de modelo de atividade que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento na carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência de recomendação de modelo de atividade

Campos	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o modelo de atividade fica disponível para ser usado em uma conversa.
Modelo de atividade	Selecione um **modelo de atividade** na lista de modelos disponíveis para sua organização.
Disponibilidade	• Selecione **Recomendado** para tornar a atividade disponível como uma opção de uso, mas não é necessário. • Selecione **Obrigatório** para tornar a atividade obrigatória de usar.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre a atividade. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar esta atividade.
Nome	O título está visível na interface do usuário (IU). Um título útil fornece informações para ajudar a decidir se a atividade deve ser usada.
Tipo de resultado	• Selecione **Forma livre** se o modelo de atividade não se encaixar nas categorias **Crescimento de trabalho** ou **Desenvolvimento de habilidades**. • Selecione **Crescimento do trabalho** se a atividade estiver diretamente relacionada ao crescimento e desenvolvimento do seu trabalho. • Selecione **Desenvolvimento de habilidades** para treinamento relacionado a qualquer habilidade que você queira melhorar. O desenvolvimento de habilidades pode estar relacionado ao trabalho ou para o desenvolvimento pessoal.
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão.

Talento Formulário de interesse

Os administradores criam interesses que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento na carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência de interesse

Campos	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o interesse de aspiração fica disponível para ser usado em uma conversa.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre o interesse da aspiração. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar esta atividade.
Nome	Um nome do interesse de aspiração que está visível na interface do usuário (IU).
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição do interesse de aspiração.
Habilidades relacionadas	Selecione na lista de habilidades relacionadas à sua aspiração.
Link de recurso	Links para recursos adicionais que podem ajudar a atender à aspiração.
Título	Um nome descritivo para o interesse que ajuda a determinar se esse interesse é apropriado para sua aspiração.
Tópico	Tópicos de aprendizado que estão disponíveis na sua organização.

Componentes instalados com Base para desenvolvimento de talentos

Vários tipos de componentes são instalados com Base para desenvolvimento de talentos, incluindo funções e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções no Base para desenvolvimento de talentos

Aplicação	Título da função [name]	Descrição
Base para desenvolvimento de talentos	Administrador [sn_egd_core.admin]	A função de administrador concede aos usuários permissão para atualizar e manter Base para desenvolvimento de talentos recursos.
Base para desenvolvimento de talentos	Gerenciador de conteúdo [sn_egd_core.content_manager]	A função de Gerenciador de conteúdo concede aos usuários permissão para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para desenvolvimento de talentos

Aplicação	Título da função [name]	Descrição
		manter e atualizar Talento conteúdo relacionado.

Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

Tabelas instaladas com Base para desenvolvimento de talentos

Aplicação	Rótulo da tabela [name]
Base para desenvolvimento de talentos	Recomendação de modelo de atividade [sn_egd_core_activity_config]
Base para desenvolvimento de talentos	Modelo de atividade [sn_egd_core_activity_template]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de atividade [sn_egd_core_activity_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Aspiração [sn_egd_core_aspiration]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de aspiração [sn_egd_core_aspiration_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Destaque da Central de carreiras [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
Base para desenvolvimento de talentos	Item de crescimento em destaque [sn_egd_core_featured_crescimento_item]
Base para desenvolvimento de talentos	Interesse [sn_egd_core_interesse]
Base para desenvolvimento de talentos	Habilidades de aspiração [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
Base para desenvolvimento de talentos	Contexto [sn_egd_core_m2m_plan_context]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de resultado [sn_egd_core_outcome_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Configuração de pares [sn_egd_core_peer]
Base para desenvolvimento de talentos	Plano de crescimento [sn_egd_core_plan]
Base para desenvolvimento de talentos	Atividade do plano de crescimento [sn_egd_core_plan_activity]
Base para desenvolvimento de talentos	Texto de exemplo [sn_egd_core_sample_text]

Base para contratação

O Hiring Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabela de candidatura de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabela de candidato a trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Equipe de contratação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabela de requisição de trabalho.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Tabela de tarefas de recrutamento.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Esta tabela é usada por Mercado de oportunidades para oferecer suporte à contratação interna.

Nota: Você pode usar as tabelas de registro de acordo com seus requisitos.

Referência dos critérios de acesso à aplicação do funcionário

Desenvolvimento de talentos usa o recurso **de licenciamento de funcionário** no app Perfil do funcionário para licenciar usuários.

Referência de critérios de acesso

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo para criar os critérios de acesso.
Critérios	Os critérios que são avaliados para licenciar usuários para a aplicação. Os usuários devem atender a todas as condições para serem licenciados.
Aplicação licenciada pelo funcionário	A aplicação para a qual o licenciamento se destina.
Nome	Um nome descritivo para os critérios de acesso.

Inteligência de habilidades

A aplicação ServiceNow® Inteligência de habilidades é uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.

Importante: Inteligência de habilidades usa Inteligência Artificial (IA) para ajudar sua organização a aproveitar dados de habilidades para gestão de talentos e desenvolvimento de funcionários. A aplicação Gestão de habilidades permite que você crie manualmente habilidades e categorias de habilidades, além de atribuí-las a usuários manualmente. Ativar o plug-in Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) também ativará o plug-in Gestão de habilidades (com.snc.skills_management). Para obter informações sobre Gestão de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

https://player.vimeo.com/video/1038263552?h=7c68462a40&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode capacitar seus funcionários aprimorando suas habilidades essenciais como parte de suas aspirações de carreira usando Desenvolvimento de talentos e Inteligência de habilidades.

Os principais componentes da aplicação Inteligência de habilidades são:

Onologia de habilidades dinâmicas orientadas por IA

Uma onologia dinâmica de habilidades orientada por IA pode ajudar sua organização a definir e medir os relacionamentos entre as habilidades, as funções e seus funcionários. A onologia de habilidades fornece dados acionáveis que orientam as decisões aprendidas e abordam com eficácia as lacunas de habilidades. Com tecnologia de IA, a onologia de habilidades está constantemente aprendendo, inferindo, coletando e mantendo informações sobre as habilidades, o que significa que sua organização não precisa atualizar os dados manualmente. Você pode aumentar a onologia de habilidades com os dados internos da sua organização para enriquecer ainda mais a onologia.

Dados de carreira com base em habilidades

Combine os dados de carreira da sua organização com as habilidades para aprimorar o desenvolvimento de seus funcionários, alinhando as funções de trabalho reais com as habilidades relevantes. Você pode capacitar seus funcionários a se destacarem em suas funções atuais e, ao mesmo tempo, promover oportunidades de crescimento e progresso futuros na empresa.

Modelos de IA

Os modelos de IA incorporados na onologia de habilidades permitem que as organizações estabeleçam links entre diferentes habilidades, bem como vinculem as habilidades a cargos. Algoritmos de IA são usados para corresponder, detectar e normalizar dados de habilidades agregadas coletados de várias fontes de dados e para criar as interconexões na onologia. Esses modelos ajudam as organizações a reconhecer as saídas de habilidades, identificar lacunas de habilidades e oferecer recomendações de habilidades e aprendizado para seus funcionários. Sua organização também pode aproveitar a IA para enviar recomendações para determinar as habilidades que devem ser mapeadas para funcionários individuais.

Sugestões proativas para impulsionar a adoção

Impulsione a adoção em sua organização enviando avisos proativamente a seus funcionários e gerentes para que eles executem as tarefas específicas em seu fluxo natural de trabalho. Por exemplo, os avisos podem ser usados para solicitar que um funcionário atualize suas habilidades ou que um gerente valide as habilidades de sua equipe. Você pode usar Sugestões proativas em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom, e os serviços de mensagens curtas (SMS). Seus funcionários podem atualizar facilmente suas habilidades.

Perfil de habilidades do funcionário

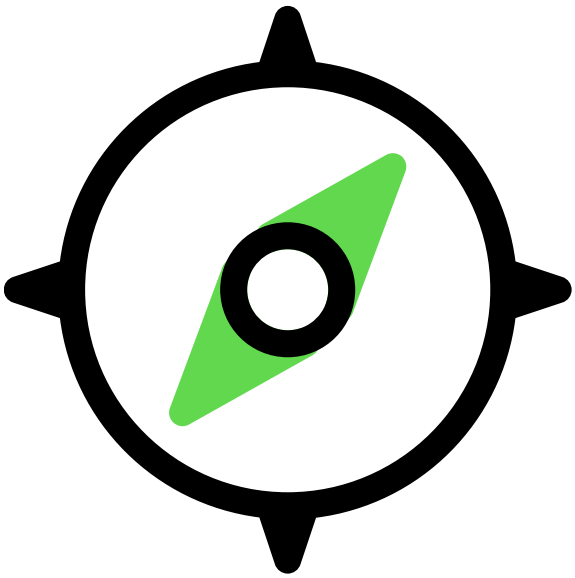
Crie uma compreensão completa do seu talento com uma visão abrangente das habilidades que eles possuem. Seus funcionários podem monitorar e atualizar regularmente seus perfis de habilidades para obter conhecimento e capacidades para progredir em ambientes de negócios dinâmicos. Ao aproveitar seus perfis de habilidades, seus funcionários podem importar facilmente suas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

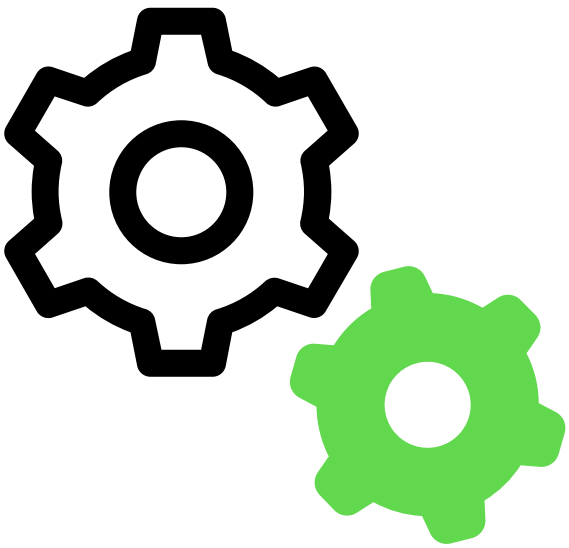
Iniciar

Explorar



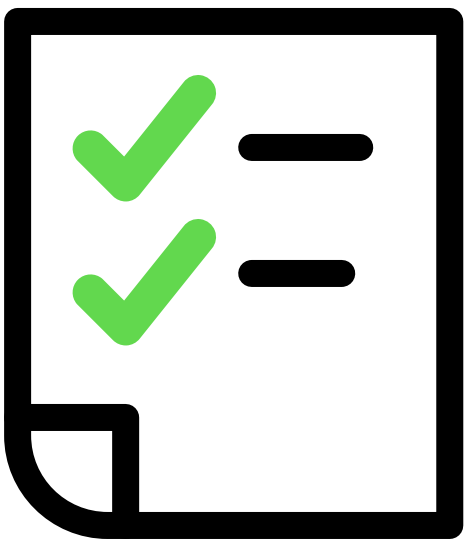
Saiba como a aplicação Inteligência de habilidades capacita os clientes em sua jornada para Desenvolvimento de talentos.

Instalar e configurar



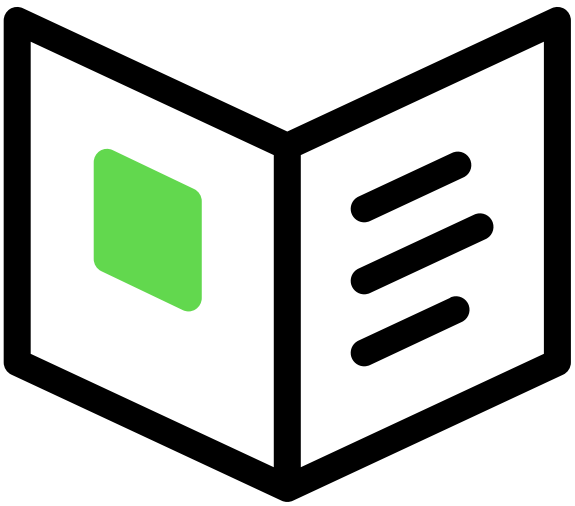
Instale e configure o aplicativo Inteligência de habilidades e os recursos relacionados.

Uso



Saiba como exibir e gerenciar seu perfil de habilidades.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

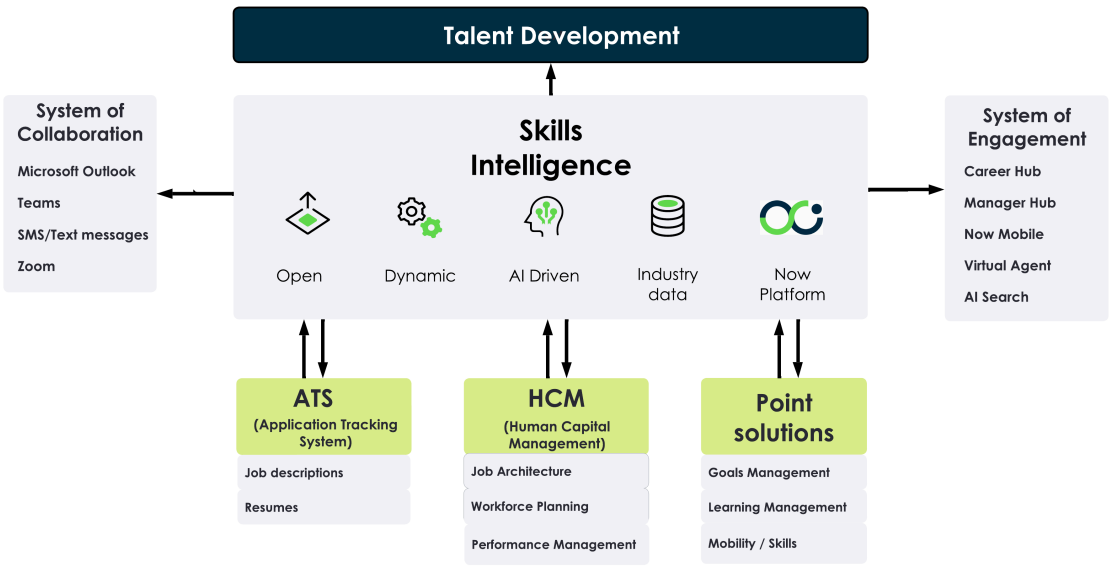
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Inteligência de habilidades

A plataforma Inteligência de habilidades usa IA para processar dados externos do setor, extraindo informações sobre habilidades e cargos. Saiba como Inteligência de habilidades pode ajudar a transformar sua organização para criar uma força de trabalho baseada em habilidades.

Visão geral do Inteligência de habilidades

A principal capacidade da plataforma é a tecnologia subjacente que reside no mecanismo Inteligência de habilidades. A aplicação Inteligência de habilidades está equipada com dados do sistema de base, que contêm um extenso inventário de mais de 6.000 habilidades. O acesso a esses amplos dados de habilidades permite que você crie e otimize sua força de trabalho com base nessas informações abrangentes de habilidades.



Inteligência de habilidades para Desenvolvimento de talentos

O mecanismo Inteligência de habilidades atua como a camada fundamental que alimenta todos os recursos em Desenvolvimento de talentos. Desenvolvimento de talentos aplicações usam habilidades em seu núcleo para orientar gerentes e funcionários em seus planos de carreira. Essa abordagem não apenas oferece suporte ao desenvolvimento individual, mas também contribui para alcançar melhores resultados de negócios. Para obter mais informações, consulte Desenvolvimento de talentos.

Nota: Inteligência de habilidades só está integrado a aplicações Desenvolvimento de talentos.

Validação de habilidades no Central de gerentes

Como gerente, você pode revisar e validar os níveis de proficiência na habilidade atualizados por seus funcionários, abrindo as conversas programadas com eles. Em Conversas, há uma seção dedicada que oferece detalhes sobre habilidades que exigem validação. Para obter mais informações, consulte Validar habilidades no Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações orientadas por habilidades Aprendizado

Desenvolvimento de talentos usa Inteligência de habilidades para fornecer recomendações de aprendizado para funcionários e gerentes, mantendo-os engajados e produtivos. Para obter mais informações, consulte Visão geral Aprendizado. A aplicação Inteligência de habilidades se integra ao Aprendizado para apresentar resultados de pesquisa de aprendizado orientado por habilidades que seus gerentes podem usar para recomendar cursos com base nas habilidades de seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Aprendizado integração com Inteligência de habilidades.

Sugestões proativas integrado com Inteligência de habilidades

Sugestões proativas permita o envolvimento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como avisos em seu fluxo de trabalho. Você pode usar esses avisos em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoome o serviço de mensagens curtas (SMS). Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

Suporte para vários idiomas no Inteligência de habilidades

Os funcionários podem exibir os nomes das habilidades e suas descrições traduzidas quando mudam o idioma preferencial para um idioma diferente do inglês. Inteligência de habilidades é compatível com os 10 idiomas a seguir.

Nota:

- Certifique-se de que os respectivos plug-ins de idioma estejam instalados para garantir que as traduções de habilidades também sejam baixadas para esses idiomas.
- As traduções são fornecidas somente para as habilidades do sistema de base que estão incluídas por padrão na aplicação Inteligência de habilidades. Se você tiver habilidades personalizadas, deverá obtê-las traduzidas e carregá-las separadamente.
- Ao pesquisar habilidades usando a opção Pesquisar, use somente o idioma de sua preferência. Por exemplo, se o seu idioma preferencial for holandês, você pesquisará em holandês.

Idiomas compatíveis em Inteligência de habilidades

Idioma	Código de idioma
Holandês	Nederlands
Francês	Français
Alemão	Deutsch
Japonês	###
Italiano	Italiano
Espanhol	Español
Coreano	###
Português	Português
Chinês simplificado	##
Árabe	#######

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas compatíveis em Inteligência de habilidades

Idioma	Código de idioma
Sueco	Svenska
Tailandês	###
Turco	Türkçe
Tcheco	Čeština
Norueguês	não
Polonês	Polski
Russo	Русский
Hebraico	#####
Húngaro	Magyar
Finlandês	Suomi
Português do Brasil	pt-br
Francês - Canadá	fr-ca
Chinês tradicional	zf

Base para contratação de Inteligência de habilidades

O Hiring Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Hiring Core (app-hiring-core) para começar a usá-lo. Inteligência de habilidades executa previsões nos dados nas tabelas principais de contratação e oferece recomendações de habilidades para grupos de funções. Para obter mais informações, consulte Base para contratação.

Principais benefícios

Conecte habilidades à ação na transformação de sua força de trabalho e acelere os resultados de negócios usando a aplicação Inteligência de habilidades.

Benefícios do Inteligência de habilidades

Funcionalidades	Benefícios
Perfil de habilidades do funcionário	Fornece uma exibição abrangente das habilidades que seus funcionários têm.
Pré-propagar habilidades do funcionário	Identifica as habilidades essenciais de um funcionário analisando os dados externos e os dados fornecidos por funcionários sobre habilidades e títulos. Solicite que os funcionários atualizem suas habilidades com base nessas informações.
Sobre a arquitetura de trabalho	Associa os dados de carreira da sua organização a habilidades.
Avisos proativos para Inteligência de habilidades	Permite o envolvimento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Inteligência de habilidades

Funcionalidades	Benefícios
	fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.
Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn	Importa habilidades de currículos e perfis do LinkedIn de funcionários.
Habilidades validadas	Os gerentes validam o nível de proficiência na habilidade dos funcionários na Central de gerentes e os funcionários podem ver essas habilidades validadas em seus perfis de habilidades.
Exibir informações da atividade	Os gerentes podem exibir e revisar as atividades relacionadas à habilidade na qual um funcionário progrediu antes de validá-las.
Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades	Permite que seus funcionários pesquisem as habilidades que estão interessadas em desenvolver ou melhorar e, em seguida, adicioná-las ao perfil de habilidades.

Espeço da inteligência de habilidades

Você pode atualizar e manter dados de habilidades e arquitetura de trabalho em um único local usando o Espeço da inteligência de habilidades.

Usuários do espaço

O acesso ao Espeço da inteligência de habilidades requer a função sn_skills_int_ws.workspace_user ou qualquer função que a contenha. Para obter mais informações sobre funções em Inteligência de habilidades, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

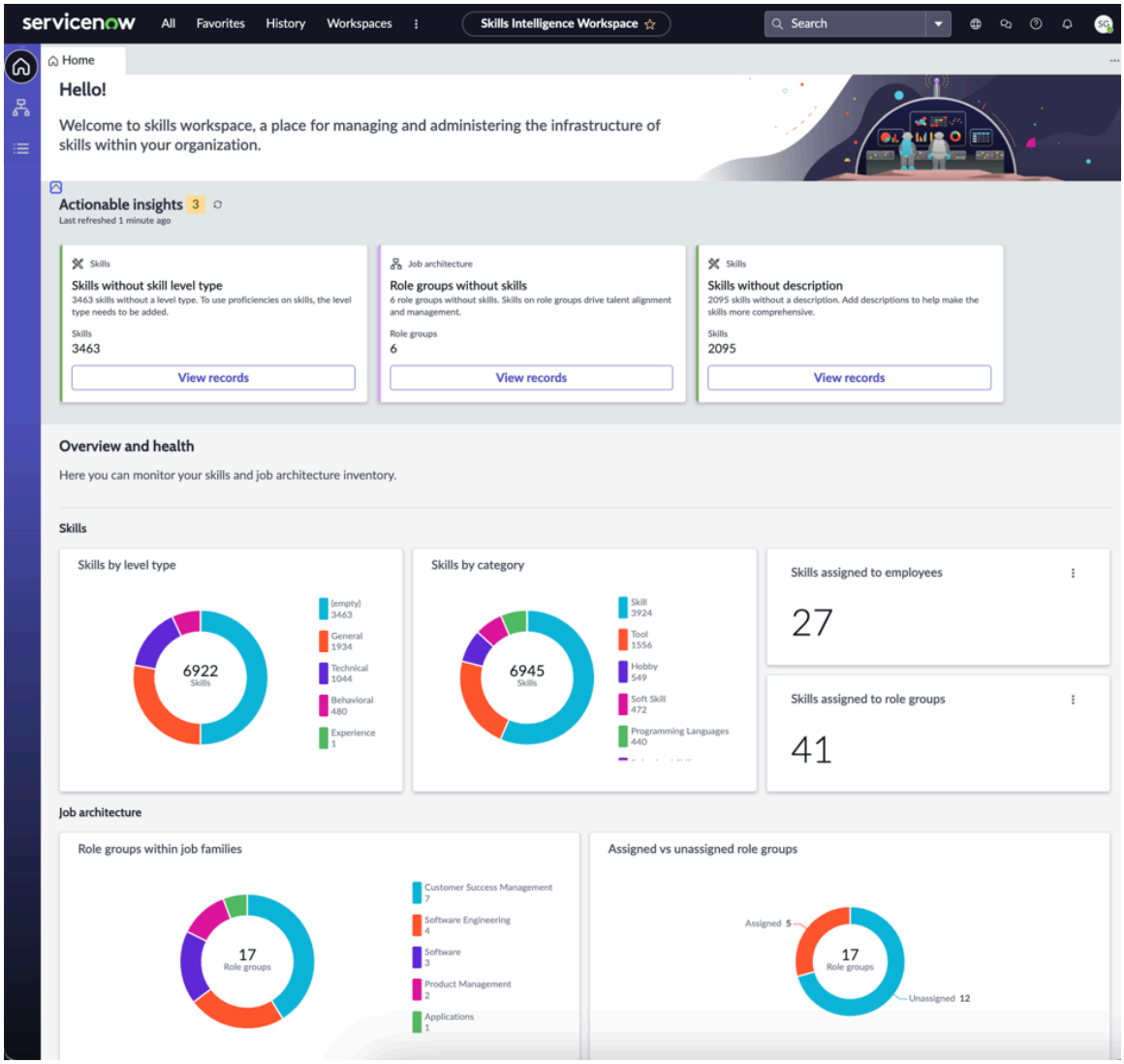
Página inicial

Acesse as seguintes informações na página inicial Inteligência de habilidades para gerenciar tarefas relacionadas a habilidades:

- Visão geral dos dados de Inteligência de habilidades.
- Lacunas de informações críticas que exigem atenção imediata, como grupos de funções sem um nível de função, habilidades sem um tipo de nível de habilidade ou grupos de funções sem habilidades.
- Informações acionáveis - Notificações de várias verificações do sistema como sugestões para os usuários agirem para melhorar suas habilidades ou dados de arquitetura de trabalho. A opção **Exibir registros** permite que você veja a exibição de lista detalhada dos registros.
- Visão geral e integridade — Gráficos que permitem monitorar os dados da arquitetura de trabalho e o inventário de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição da arquitetura do trabalho

Obtenha uma visão geral visual e hierárquica dos dados da arquitetura de trabalho que são carregados e criados para obter uma compreensão estrutural das famílias de cargos e grupos de funções e habilidades relacionadas a eles.

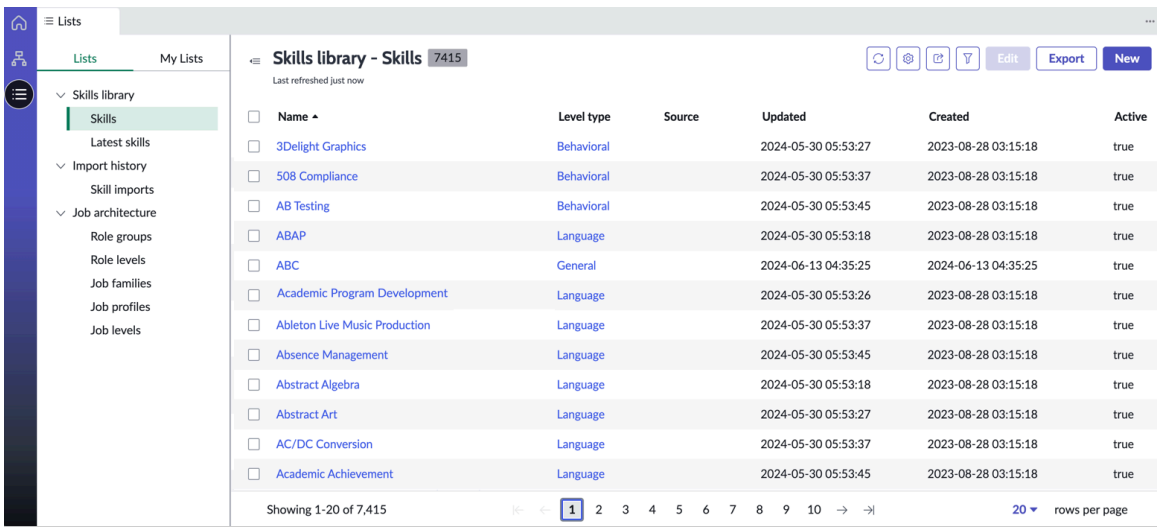
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição de listas

Acesse rapidamente informações sobre a biblioteca de habilidades, o histórico de importação de habilidades e os dados da arquitetura de trabalho usando a exibição de listas.



Obter habilidades por meio da importação de habilidades

Importe as habilidades específicas da sua organização para a aplicação Inteligência de habilidades por meio do Espeço da inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecionar **Importar histórico** > **Importações de habilidades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As importações de habilidades exibem todas as importações em vários estágios. Você pode ter uma importação no estado Rascunho, Em andamento, Concluído ou Cancelado. Você só pode ter uma única importação no estado de rascunho/em andamento em qualquer ponto. A importação atual deve ser cancelada ou concluída para iniciar outra importação.

4. Selecione **Importar**.
5. Na janela Criar uma nova importação de habilidade, seção Introdução, insira uma descrição para a importação no campo Descrição da importação.
6. Selecione **Avançar**.
7. Na seção Selecionar uma origem, escolha como você deseja importar as habilidades.

Opção	Processo
Carregamento de arquivo	Acesse o modelo de importação de habilidades predefinido para que você possa importar seus dados no formato necessário. **a.** Selecione **baixar um modelo**. **b.** Abra o modelo de importação de habilidades (arquivo .xlsx) em seu sistema local. **c.** Insira as informações de habilidade nas colunas apropriadas. **Nota:** Os campos no modelo são **Nome**, **Tipo de nível**, **Descrição**e **Origem** (campos não obrigatórios). **d.** Salve o arquivo do Excel. Selecione **Anexar arquivo** para selecionar o arquivo a ser carregado no formato Excel ou CSV. **a.** Selecione seu arquivo de dados do Excel. **b.** Selecione **Abrir**. **Nota:** Depois que o arquivo for anexado, você terá as opções para baixar, renomear o arquivo ou excluir o arquivo anexado.
Integração	Selecione uma origem de integração para importar dados de habilidades dos sistemas externos. Você tem as seguintes opções: ◦ Workday - Todas: importa todas as habilidades encontradas em Workday. ◦ Workday - Habilidades do curso: importa habilidades relacionadas ao curso, dependendo dos cursos de aprendizado que você tem em Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Processo
	◦ Workday - Habilidades do usuário: importa todas as habilidades que os usuários têm em seus Workday perfis. **Nota:** Para obter mais informações sobre a integração com Workday, consulte Workday integração do spoke no Inteligência de habilidades.

8. Selecione **Avançar**.
9. Na seção Correspondências existentes, as habilidades idênticas às habilidades existentes na biblioteca (tabela cmn_skills) são identificadas pelo algoritmo de aprendizado de máquina (ML) e não são processadas novamente, mas são listadas apenas como habilidades existentes.
   Você tem as seguintes guias para revisar as habilidades:
   - Resumo — Visão geral das correspondências de habilidade.
   - Correspondências existentes - Habilidades que foram mapeadas para as habilidades existentes na tabela cmn_skills.
   - Mapeadas anteriormente - Habilidades que foram mapeadas na importação anterior.
   - Descartado anteriormente - Habilidades que foram descartadas na importação anterior.
10. Selecione **Continuar upload**.
11. Na seção Revisar upload, revise as habilidades carregadas exibidas em várias categorias.
    - Resumo - Visão geral das habilidades carregadas.
    - Erros - Habilidades com erros. Por exemplo, descrição ausente, tipo de nível ausente e assim por diante.
    - Habilidades incompletas - Habilidades que não têm dados nos campos obrigatórios.
    - Duplicado na origem - Habilidades que existem mais de uma vez no arquivo de origem.
    - Ignorado no carregamento
    - Todas - todas as habilidades carregadas.

    Você pode editar as habilidades incompletas, habilidades duplicadas ou com erros nesta fase e corrigi-las antes do carregamento real.
12. Selecione **Carregar habilidades**.

    Nota: As habilidades com erros não são carregadas.

    O processo de carregamento leva algum tempo para ser concluído, dependendo do número de habilidades importadas. Por exemplo, o carregamento de mil habilidades leva cerca de cinco minutos.
13. Na seção Revisar habilidades, revise as habilidades carregadas.
    As habilidades carregadas são analisadas pelo algoritmo de aprendizado de máquina (ML) e são exibidas nas guias a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar habilidades carregadas

Revisar categorias de habilidades	Descrição
Resumo	Resumo das habilidades processadas.
Precisa de revisão	Revise as habilidades manualmente para normalização e identificação de possíveis duplicações. O algoritmo de ML fornece possíveis correspondências processando os registros de habilidades carregados. Avalie as possíveis correspondências para marcar novas habilidades selecionando **Criar como novo**, **Aceitar possíveis correspondências** ou **Descartar**. Você pode selecionar várias habilidades ou todas as habilidades de uma vez e executar essas ações. Você pode selecionar várias habilidades ou todas as habilidades de uma vez e executar essas ações. Se você selecionar uma única habilidade, será aberto um pop-up em que você poderá selecionar a correspondência possível para duplicação.
Tudo	Todas as habilidades importadas são exibidas.

Nota: Você pode voltar para a seção anterior usando o botão **Voltar** ou reiniciar a importação inteira com a opção Reiniciar playbook no menu. Esta opção está disponível a partir da terceira etapa na importação somente após a importação real.

Você pode cancelar a importação em qualquer fase selecionando o botão **Cancelar importação**.

14. Depois que todas as habilidades forem revisadas na lista Revisão necessária, selecione **Marcar como concluída** para concluir o processo de importação com sucesso.

Resultados
Na guia Habilidades nesta importação, você pode verificar todas as habilidades importadas. Todas as habilidades serão lidas somente após marcar a importação como concluída.

Workday integração do spoke no Inteligência de habilidades

Importe habilidades do spoke Workday de aprendizado e Workday de RH para sua aplicação Inteligência de habilidades usando o fluxo de importação de habilidades.

Pré-requisitos para integração do Workday Spoke.

- Plug-ins necessários - Workday Spoke de aprendizado e Workday Spoke de RH.
- Depois que o Workday plug-in de spoke de RH estiver instalado e configurado, defina as seguintes propriedades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_skills_int.workday_hr_report_owner: o nome de usuário do workday do proprietário do relatório.
- sn_skills_int.workday_hr_look_up_skills_report: o relatório "Todas as habilidades".
- sn_skills_int.workday_hr_look_up_employee_skills_report: o relatório "Habilidades do usuário".

As opções de integração disponíveis são:

- Workday - Todas: importa todas as habilidades encontradas em Workday. Se você quiser importar apenas um subconjunto de habilidades, modifique o relatório usado para a importação. Esta opção está disponível quando qualquer um dos plug-ins Workday Learning Spoke ou Workday HR Spoke está instalado.
- Workday - Habilidades do curso: importa habilidades relacionadas ao curso, dependendo dos cursos de aprendizado que você tem em Workday. Esta opção está disponível quando o plug-in Workday Learning Spoke está instalado.
- Workday - Habilidades do usuário: importa todas as habilidades que os funcionários têm em seus Workday perfis. Esta opção está disponível quando o plug-in Workday HR Spoke está instalado.

  Internamente, as habilidades do usuário são importadas nas seguintes etapas:

  1. As habilidades (definições gerais) são importadas. Esta etapa é semelhante à importação Workday - Tudo.
  2. As habilidades são adicionadas aos perfis do funcionário.

     Nota: Para adicionar habilidades do usuário aos perfis do funcionário, verifique se os valores de sys_user.employee_number correspondem aos números do funcionário em dias úteis.

  3. Os níveis de habilidade são importados. Os seguintes padrões são usados para os níveis de habilidade:
     - Nível mínimo: 1
     - Nível máximo: 5
     - Tipo de nível de habilidade para habilidades recém-criadas: Geral

     No entanto, esses padrões podem ser alterados modificando o fluxo de importação.

Nota: Para importar níveis de habilidade, a Nuvem de habilidades deve estar habilitada em Workday.

Revisar as habilidades importadas

Verifique os dados de habilidades carregados no Espeço da inteligência de habilidades para remover habilidades duplicadas, normalize as habilidades para criar um banco de dados de habilidades abrangente e treine o modelo de inteligência preditiva para reconhecer duplicações no futuro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: As habilidades com o status Marcado como duplicado ou Arquivado não podem ser modificadas. Você precisa alterar o status da habilidade novamente para Pronto para revisão para modificá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Importação de habilidades** > **Pronto para revisão**.
4. Se a coluna **Possível correspondência** estiver vazia, selecione **Criar habilidade** para adicionar as habilidades à tabela Habilidades [cmn_skills].
5. Se você não tiver tempo para revisar as correspondências sugeridas na coluna **Correspondência possível**, selecione **Arquivar** para adiar a revisão e revisitá-las mais tarde.
6. **Marcar como duplicado**.
7. **Possível coluna de correspondência**.

Nota: O modelo de inteligência preditiva fornece uma possível correspondência com uma porcentagem de confiança para ajudar você a decidir se uma habilidade é nova ou uma possível duplicata.

Avaliação	Ação
Você tem certeza de que a habilidade sugerida é uma duplicata da habilidade existente	Selecione **Marcar como duplicata**.
Você não tem certeza se a habilidade sugerida é uma duplicata	**a.** Selecione a sugestão de habilidade. **b.** No formulário de habilidades, revise a sugestão atualizada no campo **Possível correspondência**. ▪ Se a sugestão atualizada for aceitável, selecione **Marcar como duplicata**. ▪ Se não for aceitável, veja mais sugestões de habilidades selecionando o ícone de pesquisa ( ) e avaliando as habilidades. **Nota:** As cinco principais correspondências possíveis com um limite de correspondência de 80% são exibidas em uma janela pop-up. **c.** Com base em sua avaliação, marque uma habilidade sugerida como duplicata ou adicione a habilidade à tabela Habilidades [cmn_skills] selecionando **Criar habilidade**.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

As habilidades marcadas são exibidas nas listas Marcado como duplicado, Habilidades arquivadas e Habilidades criadas em Importação de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar com a arquitetura de trabalho

Crie, atualize ou modifique dados de habilidades e arquitetura de trabalho a partir de um único local no Espeço da inteligência de habilidades.

Como criar um novo grupo de funções por meio do Espeço da inteligência de habilidades

Adicione um novo grupo de funções em Espeço da inteligência de habilidades para criar uma categoria de funções em sua organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após cada etapa, selecione **Salvar e continuar** para passar para a próxima etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione **Novo**.
5. Crie seu grupo de funções manualmente ou copiando dados de um grupo existente.

Método	Ações
Manualmente	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Insira os detalhes do grupo de funções: **Nome**, **Descrição**e **Família de trabalho**. **c.** Selecione **Salvar e continuar**.
Copiar os dados de um grupo de funções existente	**a.** Selecione **De um grupo de funções existente**. **b.** Selecione o grupo de funções na lista pop-up **Selecionar grupo de funções**. **c.** Insira os detalhes do grupo de funções: **Nome**, **Descrição**e **Família de trabalho**. **d.** Selecione **Salvar e continuar**.

6. Para a página Adicionar níveis de função, forneça um nome de perfil de trabalho, cargo e nível de trabalho para cada nível de função no grupo de funções

   Os níveis de função permitem que você crie uma estrutura hierárquica para classificar funções com base em habilidades e proficiências em sua organização.

7. Opcional: Adicione mais níveis selecionando **Adicionar nível**.
8. Adicione habilidades relevantes para as funções neste grupo.
   As habilidades garantem o alinhamento entre as capacidades necessárias e desejáveis.

   a. Selecione um nome de habilidade na lista suspensa **Habilidade**.

   b. Determine a relevância da habilidade selecionando **Alta**, **Média**ou **Baixa** na lista suspensa **Relevância da habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se a habilidade for necessária, marque a caixa de seleção **Obrigatória**.

d. Opcional: Adicione mais habilidades selecionando habilidades diretamente ou a partir das habilidades sugeridas.

- Para adicionar uma habilidade diretamente, selecione **Adicionar habilidades** e forneça detalhes sobre a habilidade.
- Para adicionar uma habilidade das sugestões, selecione o ícone Recomendações ( ) e clique em **Adicionar** na habilidade.

9. Adicione grupos de funções relacionados para aprimorar a progressão na carreira e forneça sugestões de aspirações do funcionário para esse grupo de funções.

a. Selecione um grupo de funções no campo **Grupo de funções**.

b. Determine o tipo de relacionamento entre os grupos de funções selecionando um valor no campo **Tipo de relacionamento**.

- Bidirecional (entre grupos de funções)
- Unidirecional (do grupo de função recém-criado)
- Unidirecional (para grupo de função recém-criado)

c. Opcional: Adicione mais grupos de funções selecionando o grupo de funções diretamente ou a partir dos grupos de funções sugeridos.

- Para adicionar um grupo de funções diretamente, selecione **Adicionar grupo** e forneça detalhes sobre o grupo de funções.
- Para adicionar um grupo de funções a partir de sugestões, selecione o ícone Recomendações ( ) e clique em **Adicionar** no grupo de funções.

10. Selecione **Enviar**.

Nota: Um novo grupo de funções é criado com todos os dados.

Resultados

O novo grupo de funções é aberto na exibição de formulário, começando com a matriz Habilidades. Você pode ver todas as habilidades e níveis de função relacionados ao grupo de funções. Você pode adicionar mais habilidades ao grupo de funções depois que ele for criado, se necessário. Para obter mais informações, consulte Adicionar mais habilidades a um grupo de funções.

Adicionar mais habilidades a um grupo de funções

Adicione novas habilidades em cada nível de função em um grupo de funções que não foram adicionadas ao criar o grupo de funções usando a Matriz de habilidades no Espeço da inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções ao qual você deseja adicionar novas habilidades.
5. Selecione a guia **Matriz de habilidades**.
6. Selecione **Adicionar habilidades**.
7. Na janela pop-up Adicionar habilidades, selecione a habilidade no campo **Habilidade**.
8. Selecione o nível de adequação da habilidade selecionando **Alto**, **Médio**ou **Baixo** no campo **Relevância da habilidade**.
9. Se a habilidade for necessária para este nível de função, marque a caixa de seleção **Obrigatória**.
10. Opcional: Adicione mais habilidades selecionando **Adicionar habilidade** e fornecendo as informações da habilidade.
11. Selecione **Adicionar**.
12. Opcional: Adicione habilidades relevantes diretamente selecionando o ícone Recomendações ( ) e selecionando **Adicionar** na habilidade.
13. Selecione **Save** (Salvar).

Editar habilidades e proficiências na matriz de habilidades

Edite dados de habilidades e seus níveis de proficiência para gerenciar a progressão em cada nível de função em um grupo de funções usando a Matriz de habilidades no Espeço da inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para o qual você deseja editar os dados de habilidades.
5. Selecione a guia**Matriz de habilidades**.
6. Marque a caixa de seleção ao lado das habilidades a serem editadas.
7. Selecione o botão **Editar**.
8. Opcional: Insira níveis de proficiência para a habilidade da tabela Habilidades [cmn_skills] selecionando **Níveis de proficiência de preenchimento automático**.
   - Para atualizar somente os níveis de proficiência ausentes, selecione **Atualizar somente campos vazios**
   - Para atualizar todos os níveis de proficiência e substituir quaisquer informações existentes, selecione **Atualizar e substitua todos os campos existentes**
9. Opcional: Modifique a configuração obrigatória ou opcional de uma habilidade selecionando **Atualizar status obrigatório** e selecionando o valor apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Opcional: Remova a habilidade ou as habilidades selecionadas selecionando **Remover habilidades**.
11. Selecione **Save** (Salvar).

Criar grupos de funções relacionadas

Crie uma conexão entre dois grupos de funções diferentes no Espeço da inteligência de habilidades para habilitar um caminho de transição para os funcionários se moverem em diferentes grupos de funções.

Antes de Iniciar

Criar um registro de grupo de funções relacionado cria uma configuração para a progressão de um nível de trabalho para outro nos grupos de funções. Esta configuração é usada por Desenvolvimento de talentos para ajudar os funcionários a escolher a progressão na carreira. Por exemplo, engenharia de front-end e engenharia de back-end são dois grupos de funções diferentes. Ao criar uma relação bilateral entre esses dois grupos de funções, um Engenheiro associado de front-end (IC1) pode passar para uma função de Engenheiro associado de back-end (IC1) e vice-versa.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para abri-lo.
5. Selecione a guia **Grupos de funções relacionadas**.
6. Crie seu grupo de funções relacionado manualmente ou selecionando nas recomendações.

Método	Ações
Adicionar de recomendações	**a.** Selecione o ícone Recomendações ( ) na barra lateral. **b.** Selecione **Link** no grupo de funções. O grupo de funções vinculado e o valor no campo **Grupo de funções de origem** criarão um grupo de funções relacionado. **Nota:** Após a vinculação, os grupos de funções não são exibidos na lista de recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ações
Manualmente	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione o grupo de funções a ser associado ao grupo de funções primário no campo **Para grupo de funções**. O valor padrão do campo **Grupo de funções de origem** é o grupo de funções selecionado.

7. Se você quiser associar níveis de trabalho aos grupos de funções selecionados, selecione-os nos campos **Nível de trabalho de origem** e **Nível de trabalho de destino**.
   Os valores de campo são preenchidos a partir dos níveis de trabalho definidos na tabela Níveis de trabalho [sn_skills_int_job_level].

   Nota: Se você não selecionar um valor nos campos **Nível de trabalho de origem** e **Nível de trabalho de destino**, os níveis de trabalho iniciais do grupo de funções (conforme definido em Níveis de trabalho em Arquitetura de trabalho) serão considerados automaticamente.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Uma nova relação entre dois grupos de funções é criada.

Guia Carreira em Perfil do funcionário

Exiba, atualize e gerencie todos os aspectos da sua carreira usando a guia **Carreira** em Perfil do funcionário.

A guia **Carreira** contém vários widgets para gerenciar seus dados de trabalho, como experiência, aspirações e habilidades em seu perfil.

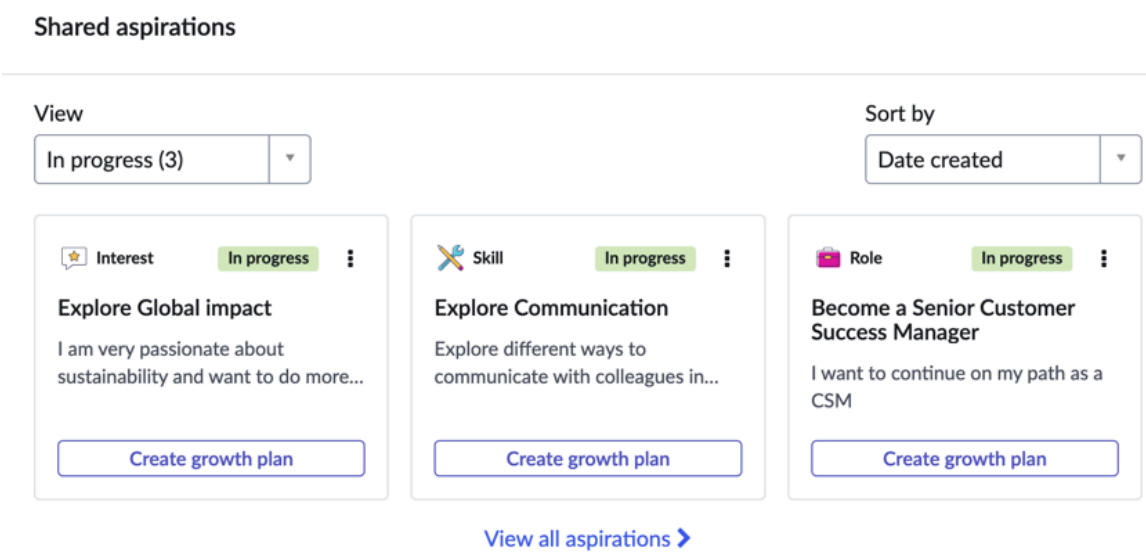
Nota: A guia **Carreira** e os widgets são ativados com a instalação da aplicação Inteligência de habilidades orientada pela propriedade sn_skills_int.enable_skills. Para obter mais informações, consulte Adicione a guia Carreira e habilite o widget de Habilidades no Perfil do funcionário.

Expectativas compartilhadas

Exiba os objetivos que permitem que você se destaque em sua carreira e também promovam o crescimento em sua organização. As aspirações podem ser baseadas em seu interesse, habilidade ou função. Para obter mais informações sobre aspirações, consulte Criar uma Desenvolvimento de talentos aspiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

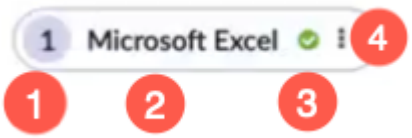


Carregar currículo/perfil do LinkedIn

Obtenha seu conjunto de habilidades existente rapidamente carregando seu currículo ou perfil do LinkedIn em seu Perfil do funcionário usando o botão **Carregar currículo ou perfil do LinkedIn**. Para obter mais informações sobre o processo de importação, consulte Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.

Habilidades

Gerencie seus dados de habilidades adicionando habilidades, removendo habilidades, adicionando habilidades por meio de um nível de função e atualizando as proficiências das habilidades. Use o perfil de habilidades para entender suas lacunas de habilidades e aprender novas habilidades para permanecer relevante para sua função na organização. Uma habilidade em seu perfil é exibida como um componente de IU individual chamado Cápsula de habilidade.



Elementos da cápsula de habilidade

Elementos de IU	Descrição
1	Uma indicação numérica do seu nível de proficiência nessa habilidade.
2	Nome da habilidade.
3	Um tique verde na habilidade indica que a habilidade foi validada pelo seu gerente. Isso sugere que seu gerente concorda com o processamento dessa habilidade. Depois que uma habilidade é validada, você só pode aumentar o nível de proficiência da habilidade, não é possível diminuir o nível de proficiência ou excluir a habilidade do perfil.

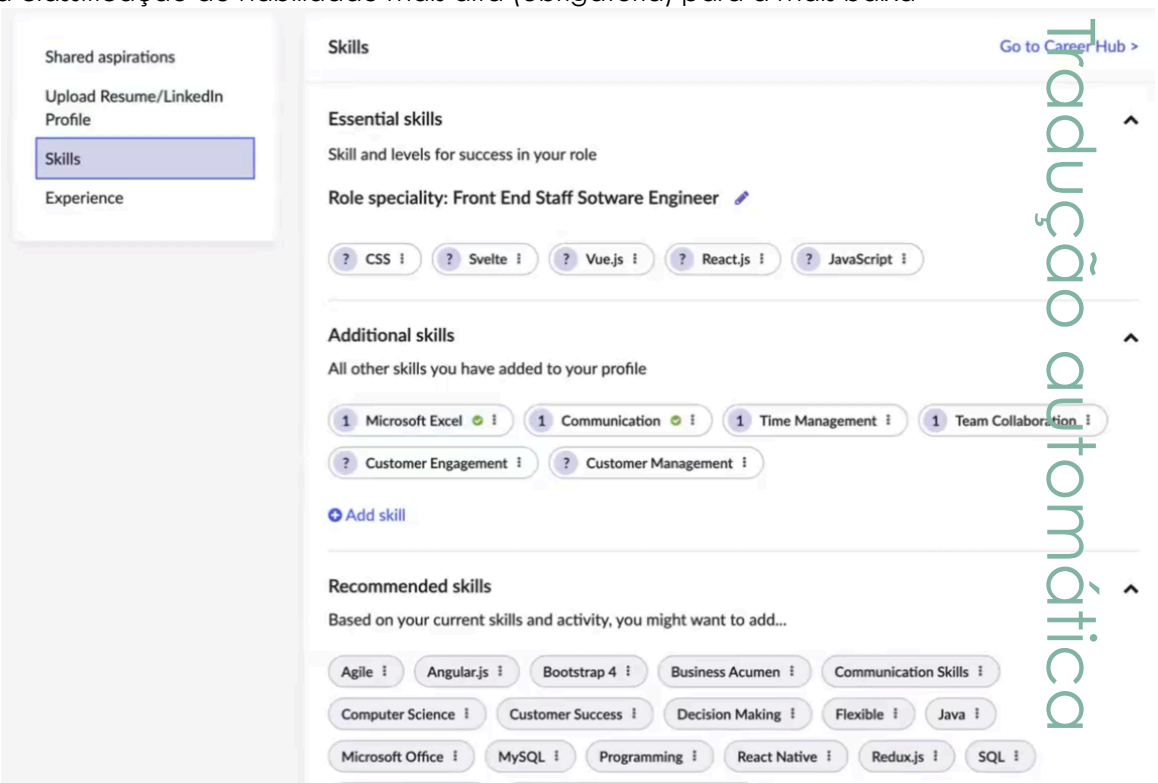
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da cápsula de habilidade

Elementos de IU	Descrição
	Para obter mais informações sobre como validar uma habilidade, consulte Validar habilidades no Central de gerentes.
4	Menu para acessar o nível de proficiência ou opções de exclusão. O nível de proficiência na habilidade indica seu nível de competência nessa habilidade. Para saber como alterar um nível de proficiência na habilidade, consulte Atualize seu nível de proficiência na habilidade.

Há três seções no widget de habilidades. Todas as habilidades nessas seções são classificadas pela classificação de habilidade mais alta (obrigatória) para a mais baixa (recomendada).



Habilidades essenciais

Esta seção exibe as habilidades derivadas do grupo de funções associadas com base na sua posição atual. Você pode usar a seção de habilidades essenciais para determinar as habilidades necessárias para a função e ver as oportunidades de aprendizado recomendadas para preencher as lacunas de habilidades. Você também pode se concentrar na excelência nas habilidades e buscar oportunidades de crescimento. Para obter mais informações, consulte Seleção de uma especialidade de função.

Habilidades adicionais

As habilidades em seu perfil que não fazem parte do seu nível de função são exibidas na seção de habilidades adicionais. As habilidades que foram derivadas do seu currículo ou adicionadas manualmente usando a opção **Adicionar habilidade** também fazem parte das habilidades adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

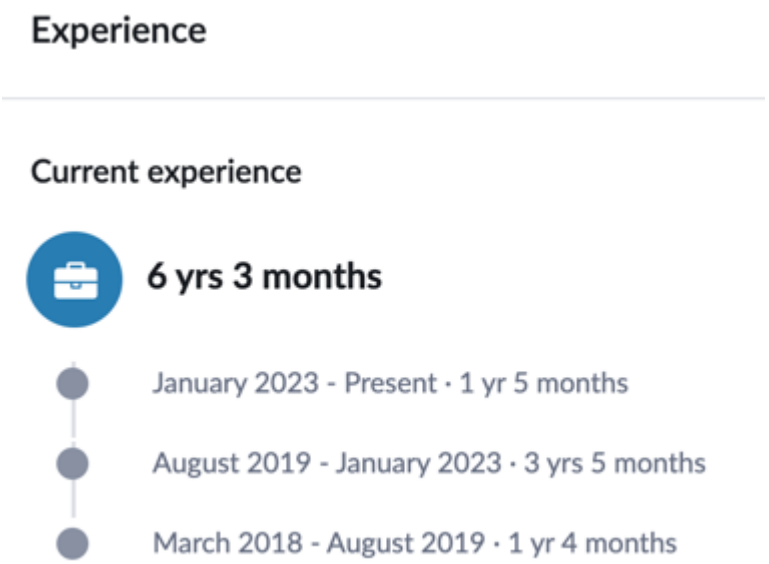
Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades.

Habilidades recomendadas

A seção Habilidades recomendadas exibe as habilidades adicionais relacionadas ao seu perfil. Esses detalhes são baseados na sua função e no perfil existente.

Experiência

Exibe a jornada de experiência na sua organização com as funções que você assumiu e a duração em cada função junto com os meses inicial e final.



Seleção de uma especialidade de função

Atualize seu perfil de habilidades selecionando um nível de função como sua especialidade para obter recomendações de habilidades personalizadas com base em sua família de cargos e perfil de cargo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do funcionário*.
2. No *Central do funcionário*, navegue até **Perfil** > guia **Carreira**.
3. Selecione o widget Habilidades.
4. Selecione o botão **Selecionar especialidade da minha função**.

   Nota: Para atualizar a especialidade da função, selecione o ícone de lápis ( ).

5. No pop-up Selecione a especialidade da sua função, selecione o nível da sua função.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

O nível de função selecionado e a habilidade do nível de função são exibidos no widget Habilidades em Habilidades essenciais. Você pode mudar a proficiência das habilidades de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acordo com seu nível de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Atualize seu nível de proficiência na habilidade.

Nota:

- Você não pode excluir uma especialidade de função, apenas adicioná-la ou alterá-la. Se você alterar a especialidade da função, as habilidades em seu perfil serão alteradas com base no nível de função selecionado. Se você tiver uma habilidade validada ou se tiver atualizado sua proficiência, essa habilidade será movida para a seção Habilidades adicionais. Se as habilidades não forem validadas ou se a proficiência estiver inalterada, essa habilidade será removida.
- Se você não vir nenhuma sugestão para a especialidade da função, entre em contato com o administrador para configurar os dados da arquitetura de trabalho criando um nível de função que corresponda à sua família e perfil de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como adicionar grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades.

Resolva o desafio da adoção com Sugestões proativas

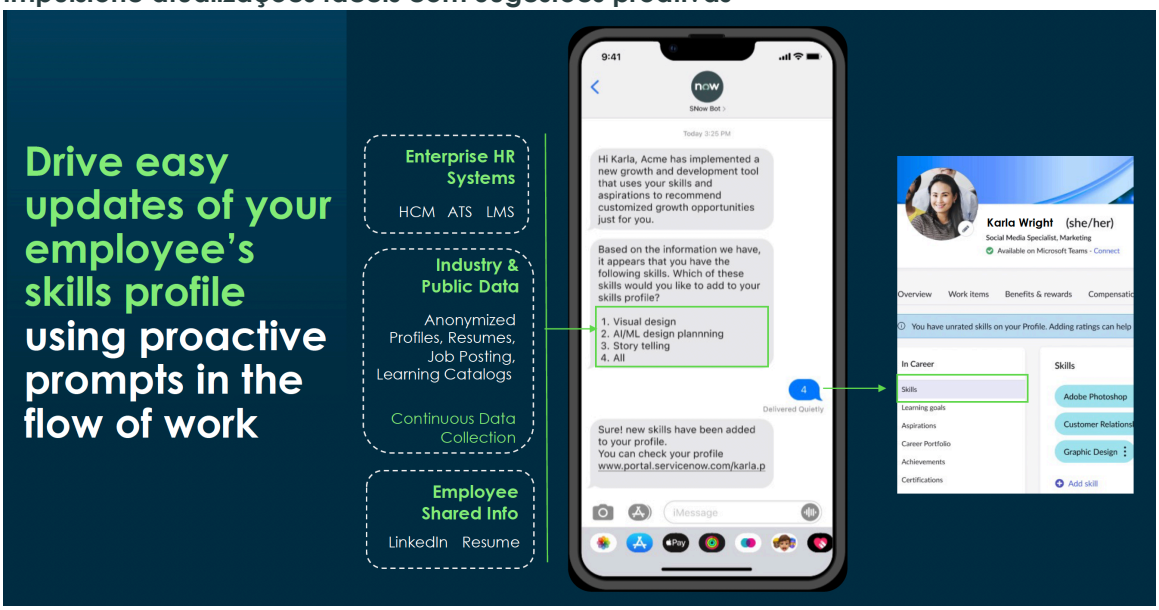
Com Sugestões proativas para a aplicação Inteligência de habilidades, seus gerentes e funcionários podem trazer proativamente informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.

Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

Um dos maiores desafios que uma organização enfrenta é fazer com que seus funcionários atualizem seus perfis de habilidades. Com a aplicação Sugestões proativas para Inteligência de habilidades, você pode resolver esse desafio facilmente porque pode usar os avisos em vários canais de interação, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoome o serviço de mensagens curtas (SMS).

O exemplo a seguir mostra como os avisos proativos são usados para gerar atualizações fáceis para os funcionários em seu fluxo de trabalho.

Impulsione atualizações fáceis com Sugestões proativas



Como você pode ver no exemplo, o funcionário recebe um aviso para atualizar as sugestões que a aplicação Inteligência de habilidades detectou. O aviso enviado ao funcionário comunica claramente as informações. O funcionário só precisa selecionar um botão para adicionar as habilidades sugeridas ao perfil de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com este recurso, os gerentes da sua organização não precisam acompanhar ou incentivar os funcionários a agir no momento certo. As recomendações de habilidades podem ajudar seus funcionários a manter seus perfis de habilidades atualizados sem lembretes constantes de seus gerentes. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

Pré-propagação de habilidades do funcionário

A aplicação Inteligência de habilidades pode detectar automaticamente lacunas de habilidades e solicitar que o funcionário adicione habilidades pré-propagadas ou necessárias a seus perfis. Dessa forma, o perfil do funcionário está sempre atualizado.

Sobre a pré-propagação

A pré-propagação refere-se à inclusão automatizada de habilidades essenciais que são necessárias para uma função específica sem que os funcionários precisem listá-las manualmente. A aplicação Inteligência de habilidades usa técnicas de processamento de linguagem natural (NLP) para extrair e categorizar essas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn. Essas habilidades necessárias são detectadas automaticamente pelo sistema e notificadas ao funcionário quando ele é integrado com a ajuda de Sugestões proativas.

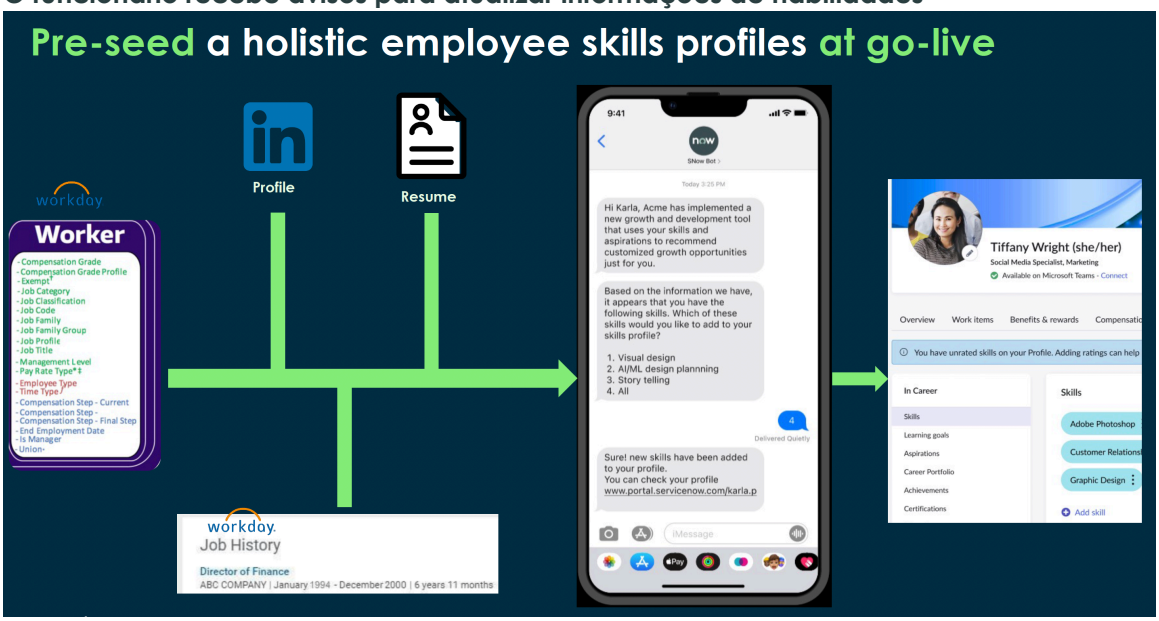
Como funciona a pré-propagação

A aplicação está constantemente analisando perfis anônimos ou currículos com portais de trabalho selecionados. Ele extrai as habilidades e rastreia quais títulos as pessoas usam em seus currículos. A aplicação também pode extrair mais informações para fornecer soluções personalizáveis que são exclusivas para seus requisitos.

A aplicação corresponde às informações fornecidas pelo funcionário na forma de currículos ou perfis do LinkedIn. Usando modelos de IA, a aplicação analisa essas informações e detecta que esse funcionário deve ter determinadas habilidades básicas que parecem estar ausentes em seu perfil. Este aviso com as habilidades pré-propagadas ajuda os funcionários a atualizar suas habilidades.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe um aviso com habilidades pré-propagadas.

O funcionário recebe avisos para atualizar informações de habilidades



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No exemplo, o funcionário recebeu uma notificação que se baseia no que a aplicação sabe sobre esse funcionário. A aplicação detecta que há uma lacuna de habilidades no perfil e solicita que o funcionário adicione as informações necessárias ao perfil para remover a lacuna de habilidades.

Configuração da Inteligência de habilidades

Como administrador, adicione habilidades e importe dados para tabelas de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow para começar a usar Inteligência de habilidades em sua organização.

Dependências do plug-in

- Gestão de habilidades (com.snc.skills_management)
- Cliente base de serviços de dados (com.glide.data_services.base)
- Dados da biblioteca de habilidades para Gestão de habilidades (com.snc.skills_management.seed_data)

Dependências da aplicação

Perfil do funcionário (sn_employee) versão 8.0.2.

Outros requisitos

- Para acessar avisos multicanal, você deve ter Sugestões proativas (com.sn_pp) versão 2.0.0 instalada.
- Os perfis do funcionário devem existir. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Processo de configuração

O procedimento a seguir descreve as etapas para instalar Inteligência de habilidades, carregar ou criar os dados necessários e começar a usar Inteligência de habilidades em sua organização.

Nota: Uma instalação Inteligência de habilidades bem-sucedida requer o plug-in Espeço da inteligência de habilidades, use a Configuração assistida para instalar e configurar a aplicação Inteligência de habilidades em vez de um processo manual.

1. Instale o plug-in Inteligência de habilidades [com.sn_skills_int].
2. Instale o plug-in Dados da biblioteca de habilidades para Gestão de habilidades (com.snc.skills_management.seed_data).
3. Instale o plug-in Sugestões proativas, que fornece acesso a avisos multicanal. Para obter mais informações, consulte Instalar Sugestões proativas.
4. Baixe os dados de habilidades do setor. Para obter mais informações, consulte Baixar dados de habilidades padrão do setor.
5. Carregar habilidades personalizadas. Para obter mais informações, consulte Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades.
6. Carregar dados de arquitetura de trabalho. Para obter mais informações, consulte Sobre a arquitetura de trabalho.
7. Crie uma progressão de nível de trabalho de um nível de trabalho para um nível de trabalho superior para indicar o caminho de crescimento para os funcionários da sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organização. Para obter mais informações, consulte Como criar uma progressão de nível de trabalho.

Nota: Embora esta etapa seja opcional, a criação de progressões de nível de trabalho permite que você obtenha sugestões baseadas em habilidades para a progressão na carreira do funcionário como parte do crescimento e desenvolvimento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Base para desenvolvimento de talentos.

8. Crie uma configuração que defina a proficiência automaticamente para habilidades em níveis de função com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de funções. Para obter mais informações, consulte Definir o nível de proficiência no trabalho automaticamente.
9. Crie grupos de funções e níveis de função com base no tipo de funções em sua organização. Para obter mais informações, consulte Como adicionar grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades.
10. Criar mapeamento de nível de função para títulos de setor. Para obter mais informações, consulte Mapear títulos do setor para níveis de função.
11. Atribua um nível de função a um funcionário usando Sugestões proativas ou manualmente. Para obter mais informações, consulte Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente.
12. Atribua usuários a funções para habilitá-los a executar tarefas em Inteligência de habilidades. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.
13. Forneça acesso ao widget de habilidades em que os funcionários podem exibir e editar habilidades em seus perfis em Portal do funcionário, definindo a propriedade do sistema *sn_skills_int.enable_skills* como verdadeira.

Configuração assistida

Instale e configure Inteligência de habilidades e a Arquitetura de trabalho da empresa com confiança com instruções passo a passo usando a configuração assistida.

As vantagens de usar a configuração assistida para Inteligência de habilidades são:

- Uma única interface permite que você acesse em um só lugar todas as informações necessárias para a instalação, como carregamento de dados e criação de funções.
- Fornece orientação para planejar a implementação da aplicação e executar a configuração básica.
- As atividades de configuração são organizadas em categorias para um acesso mais eficiente.
- Permite que você acompanhe o andamento da implementação.

Para acessar a configuração assistida, navegue até Inteligência de habilidades e Administração e selecione Configuração assistida. Selecione o botão Continuar na página de boas-vindas para iniciar a configuração. Você verá uma lista de diferentes categorias de configuração. Selecione o botão Iniciar em cada categoria para iniciar a configuração.

Instalar Inteligência de habilidades

Você pode instalar a aplicação Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Inteligência de habilidades em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

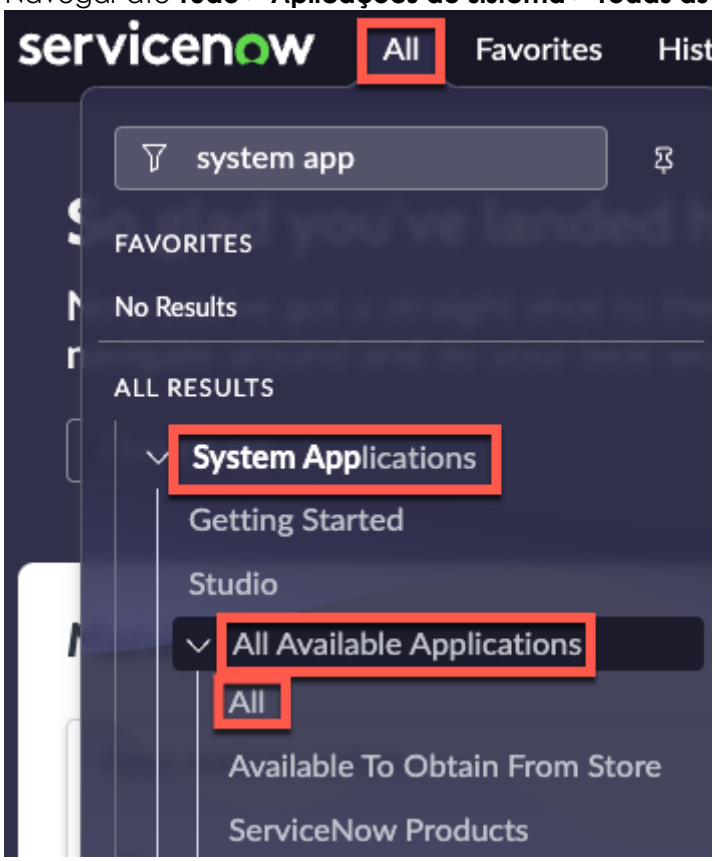
Os itens a seguir são instalados com Inteligência de habilidades:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Baixar dados de habilidades padrão do setor

Inclua os dados de habilidades padrão do setor em sua instância ServiceNow antes de importar os dados da sua empresa, o que permite que você tenha as habilidades prontas antes de usar a aplicação Inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho agendado **Baixar dados de habilidades do setor**.
   Se você vir uma mensagem sobre como alterar o escopo da aplicação para editar o registro, selecione **aqui**.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
   O download de todos os dados de habilidades do setor e a mesclagem dos dados em tabelas principais leva cerca de 180 minutos.
4. Pesquise e selecione o trabalho sob demanda **Mover dados de preparação de habilidades para tabelas principais** para incluir as novas habilidades adicionadas ao setor, Um trabalho agendado automaticamente baixa os dados semanalmente nas tabelas de preparação de habilidades do setor. Este trabalho mescla os dados incrementais das tabelas de preparação com as tabelas principais da arquitetura de trabalho.
5. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

Resultados
Os dados de habilidades do setor são adicionados à sua instância ServiceNow.

Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades

Carregue as habilidades específicas para sua organização ou práticas de gestão de capital humano em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Para obter informações sobre o formato para adicionar e carregar as habilidades personalizadas em sua organização, consulte Dados de amostra de habilidades personalizadas .

Função necessária: import_admin, sn_skills_int.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente**.
3. Selecione a tabela Preparação de habilidades [sn_skills_int_skills_staging] na lista suspensa.

   Nota: Se nenhum valor for exibido na tabela para os tipos de nível e proficiências de uma habilidade, a habilidade será criada sem essas informações. Para obter mais informações, consulte Definição de tipo de nível de habilidade .

4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione a origem do arquivo CSV selecionando **Escolher arquivo**.
6. Selecione **Enviar**.
7. Transforme os dados do formato da tabela de preparação para o formato da tabela de arquitetura de trabalho selecionando **Executar transformação**.
8. Selecione **Transformar**.

Resultados

As habilidades personalizadas são adicionadas às habilidades existentes na tabela Habilidades [cmn_skills].

Sobre a arquitetura de trabalho

Os dados de arquitetura de trabalho da empresa permitem otimizar o crescimento e o desenvolvimento da carreira dos funcionários, identificando habilidades necessárias, recomendadas e adicionais para as funções dos funcionários.

Avalie as habilidades do funcionário e sugira aprendizado para adquirir novas habilidades, promova a gestão de talentos por meio de Central de gerentes ou do perfil de habilidades em Portal do funcionário. Para obter mais informações, consulte Guia Carreira em Perfil do funcionário.

Prepare dados de arquitetura de trabalho da empresa a partir de qualquer plataforma de HCM (gestão de capital humano) no formato CSV e importe-os para sua instância ServiceNow®. Após a transformação, os dados são transferidos para as tabelas relevantes, como Família de trabalho, Grupo de funções e Perfis de trabalho. Para obter mais informações sobre o processo de transformação, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

Nota: Você deve importar os dados de arquitetura de trabalho da sua empresa antes de poder integrar perfis de trabalho do funcionário em sua instância ServiceNow.

Na tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging], os dados são preenchidos nas seguintes tabelas:

- Tabela Família de trabalho [sn_skills_int_job_family]: agrupa trabalhos semelhantes. Por exemplo, Engenharia de software, Desenvolvimento de aplicações, Finanças e compras, Recursos Humanos e assim por diante.
- Tabela Perfis de trabalho [sn_skills_int_job_profile]: fornece um registro de informações sobre um trabalho que inclui um resumo e uma descrição. Por exemplo, Sr. Engenheiro de software, gerente de projeto e assim por diante.
- Tabela Níveis de trabalho [sn_skills_int_job_level]: o nível do perfil da vaga. Por exemplo, IC1 e IC2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela Grupos de funções [sn_skills_int_role_group]: inclui funções com um conjunto semelhante de habilidades. Por exemplo, front-end, back-end, pilha completa e assim por diante.
- Tabela Níveis de função [sn_skills_int_role_level]: a designação da função em um grupo de funções, com o nome indicando seu nível (IC1, IC2). Por exemplo, Engenheiro de software associado - Back-end – IC1 – JavaScript L1.
- Tabela Habilidades do grupo de funções [sn_skills_int_role_group_skill]: o mapeamento de grupos de funções e suas habilidades.
- Tabela Habilidades de nível de função [sn_skills_int_role_level_skill]: o mapeamento do nível de função e das habilidades com o nível de proficiências para o nível de função.

Para obter mais informações sobre as tabelas na aplicação Inteligência de habilidades, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Nota:

Você também pode adicionar dados específicos da sua organização a essas tabelas manualmente.

Depois que os dados forem importados, conecte os dados da arquitetura de trabalho ao perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente.

Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow

Carregue os dados de arquitetura de trabalho da sua empresa para criar uma arquitetura de carreira personalizada na sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente**.
3. Selecione a tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging] no menu suspenso.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo CSV de origem.
6. Selecione **Enviar**.
   Os dados são importados para a tabela de preparação da arquitetura de trabalho.
7. Opcional: Valide os dados importados.

   a. Selecione a lista relacionada Dados carregados.
   Os dados recém-importados na tabela de preparação são exibidos.

   b. Selecione o link relacionado **Validar conjunto de importação mais recente**.
   Um relatório é gerado com um gráfico de barras mostrando as informações sobre dados ausentes na tabela de preparação. Os possíveis erros são:

   - Código de trabalho e título de trabalho vazios
   - Grupo de funções e família de trabalhos vazios
   - Habilidade ausente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilidade inativa
- Tipo de nível de habilidade ausente
- Incompatibilidade de proficiência

c. Selecione as barras no gráfico para ir para a tabela de preparação e agir em todos os dados ausentes.

8. Selecione **Executar transformação** para transformar os dados da tabela de preparação nas tabelas de arquitetura de trabalho.
O conjunto de importação selecionado é exibido.

9. Selecione **Transformar**.
Após a transformação, a mensagem `Transformação concluída` será exibida. Os dados extraídos e transformados são carregados nas respectivas tabelas: Família de trabalho, Perfil de trabalho, Grupo de funções e Nível de função.

Como criar uma progressão de nível de trabalho

Crie uma progressão de um nível de trabalho para outro para identificar o caminho de crescimento em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Famílias de cargos**.

2. Selecione **Progressão de nível de trabalho**.

3. Selecione **Novo**.

4. Defina o início e o fim da progressão do nível da vaga.

> ⚠ **Aviso:** Certifique-se de não criar mais de uma progressão vertical a partir do mesmo nível de trabalho inicial. Por exemplo, se houver uma progressão vertical de X para Y, uma progressão vertical de X para Z não será permitida. Da mesma forma, não crie mais de uma progressão vertical para o mesmo nível de vaga de destino. Por exemplo, se houver uma progressão de X para Z, uma progressão de Y para Z não será permitida.

a. Defina o início da progressão do nível de trabalho selecionando um nível de trabalho no campo **Nível de trabalho de origem**.

b. Defina o fim da progressão do nível de trabalho selecionando um nível de trabalho no campo **Nível de trabalho de destino**.

> ℹ **Nota:** Uma progressão de nível de trabalho para o mesmo nível também é possível, por exemplo, IC1 para IC1 em que ambos os IC1s pertencem a diferentes grupos de funções.

5. Marque a direção da progressão no campo **Tipo**.

- **Vertical** - A progressão de um funcionário está dentro do mesmo grupo de funções
- **Lateral** - A progressão de um funcionário está no mesmo grupo de funções ou em grupos de funções relacionados (sn_skills_int_related_role_group).

6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Um registro de progressão de nível de trabalho é criado.

Definir o nível de proficiência no trabalho automaticamente

Defina o nível de proficiência automaticamente para as habilidades em todos os trabalhos com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de funções.

Antes de Iniciar
A progressão do nível de trabalho deve ter sido definida. Para obter mais informações, consulte Como criar uma progressão de nível de trabalho.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se nenhuma configuração for criada para o nível de proficiência, a configuração padrão será aplicada a todas as progressões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Selecione **Configuração de preenchimento automático de proficiência**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Preenchimento automático de proficiência, preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Execute o trabalho agendado **Preenchimento automático de proficiência no nível de função** para preencher as proficiências automaticamente.

Como adicionar grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades

Crie grupos de funções e níveis de função adicionais com base nas várias funções em sua organização e crie uma estrutura abrangente baseada em funções para acomodar várias funções de funcionário em sua organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar grupos de funções e níveis de função importando-os por meio da importação de dados da arquitetura de trabalho. Para obter mais informações, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

Este procedimento descreve como adicionar grupos de funções e níveis de função às tabelas Grupos de funções [sn_skills_int_role_group] e Níveis de função [sn_skills_int_role_level] manualmente depois que os dados da arquitetura de trabalho são importados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Crie um grupo de funções.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo**.

b. Insira um nome e uma descrição para o grupo de funções.

c. No campo **Família de cargos**, selecione uma família de cargos relevante para o grupo de funções.

d. Opcional: Indique que este grupo de funções é uma adição ao grupo de funções existente selecionando **É suplementar**.

e. Selecione **Enviar**.

3. Crie novos níveis de função para o grupo de funções.

a. Selecione o grupo de funções recém-criado.

b. Selecione a guia **Níveis de função**.

c. Selecione **Novo**.

d. Insira um título e uma descrição para o nível da função.

e. O campo **Grupo de funções** já está pré-selecionado com o grupo de funções recém-criado.

> **Nota:** Você também pode escolher um grupo de funções diferente para o nível de função. Ao alterar o grupo de funções do nível de função existente, as habilidades que pertencem ao grupo de funções anterior serão removidas. No entanto, todas as habilidades adicionadas explicitamente ao nível da função serão mantidas.

f. Opcional: Selecione um **perfil de trabalho** ao qual o nível de função deve pertencer.

g. Opcional: Torne o nível de função ativo selecionando **Ativo**.

h. Selecione **Enviar**.

4. Adicione habilidades aos grupos de funções e níveis de função.

> **Nota:**
>
> - Se uma habilidade for marcada como necessária no nível do grupo de funções, a configuração será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Você não pode editar o campo no nível da função.
> - A configuração de uma relevância de habilidade como Alta, Média ou Baixa no nível do grupo de funções também será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Você não pode mudar a relevância no nível da função.
> - As habilidades nos grupos de funções são anexadas automaticamente aos níveis de função.

O que Fazer Depois

Crie transições usando as listas relacionadas **Dos grupos de funções** e **Para os grupos de funções**. Os grupos de funções relacionados têm conjuntos de habilidades semelhantes e podem ser usados para sugerir as próximas funções laterais possíveis para um funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em outros grupos de funções. Adicionar um grupo de funções à lista Para grupos de funções atualizará a lista De grupos de funções de outros grupos de funções.

Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente

Mapear um nível de função para o funcionário é uma etapa crítica que vincula os dados da arquitetura de trabalho aos dados do funcionário em sua organização, o que permite rastrear as habilidades do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método padrão para atribuir um nível de função é criar uma configuração Sugestões proativas que é acionada quando as tabelas de arquitetura de trabalho são carregadas e verifica se os funcionários têm um ou mais níveis de função relevantes com base nos perfis do funcionário e do trabalho.

- Se um funcionário tiver mais de um nível de função, um prompt com uma lista de funções relevantes será enviado ao funcionário. O funcionário seleciona níveis de função adequados na lista que são adicionados ao perfil do funcionário.
- Se um funcionário tiver uma única função relevante, um trabalho agendado acionado em intervalos definidos que verifica se há funcionários que não tenham uma função primária atribuída anexará automaticamente a função primária ao perfil do funcionário.

Este procedimento descreve como executar este trabalho agendado sob demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho agendado *`Attach unique role levels to employees`*.
3. Selecione o botão **Executar agora** para executar o trabalho.

Resultados

A função primária de funcionários com um único nível de função é atualizada automaticamente em seus perfis.

Mapear títulos do setor para níveis de função

Crie uma conexão entre cargos comuns em seu setor com os níveis de função em sua organização para fornecer recomendações de habilidades relevantes no nível dos grupos de funções.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os títulos do setor devem ter sido carregados na tabela Títulos do setor [sn_skills_data_title]. Para obter mais informações, consulte Baixar dados de habilidades padrão do setor.
- Os níveis de função dos funcionários devem ter sido importados para a tabela de nível de função [sn_skills_int_role_level] ou adicionados manualmente. Para obter mais informações sobre o processo de importação, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho agendado **de classificação de título de treinamento**.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
4. Ative a solução de classificação de cargo da arquitetura de trabalho.
   a. Navegue até **Todos** e insira `ml_solution.list` no navegador de filtros.
   b. Na lista suspensa da **Pesquisa**
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
6. Pesquise e selecione o trabalho agendado **de classificação Prever título**.
7. Selecione **Executar agora**.

Resultados

O mapeamento é criado na tabela Título do setor M2M de nível de função [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title]. Um máximo de um título de setor é obtido para cada nível de função.

Como adicionar uma habilidade no Inteligência de habilidades

Adicione as habilidades necessárias em sua organização identificando as habilidades que você tem atualmente e pode precisar. Essas habilidades podem ser associadas a pessoas e funções para proporcionar o crescimento dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou skill_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Inteligência de habilidades* > **Habilidades**.
2. Selecione **Novo**.
3. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
4. No campo **Tipo de nível**, selecione um tipo de nível de habilidade apropriado.

   As opções disponíveis são:

   - Comportamental
   - Experiência
   - Geral
   - Idioma
   - Técnico

   Para obter mais informações sobre como definir um tipo de nível de habilidade, consulte Definir um tipo de nível de habilidade .
5. Ative a habilidade marcando a caixa de seleção **Ativo**.
   O campo de origem indica se as habilidades são gerenciadas Inteligência de habilidades ou pelo administrador.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione a guia Carreira e habilite o widget de Habilidades no Perfil do funcionário

Adicione a guia **Carreira** e habilite o widget Habilidades na guia Carreira para carregar seu currículo/perfil do LinkedIn e trabalhar com dados relacionados a habilidades em seu Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.admin, sn_skills_int.emp

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Perfil do funcionário* > **Definições do funcionário**.
   a. Selecione a definição de funcionário sys_user.
      Nota: Se você não vir uma definição de funcionário, crie uma selecionando **Nova** e salvando-a.
   b. Selecione **Gerar perfis do funcionário**.
2. Navegar até **Tudo** > *Perfil do funcionário* > **Configuração**.
   a. Selecione **Aceitar** para escolher os perfis do funcionário.
3. Para habilitar o widget de Habilidades na guia **Carreira**, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as propriedades**.
   a. Pesquise a coluna Nome com `*skill`.
   b. Selecione a propriedade sn_skills_int.enable_skills.
   c. Defina o campo Valor como **Verdadeiro**.
      Nota: Verifique se você tem as funções de Leitura e Gravação apropriadas, conforme exibidas na propriedade.

Resultados
A guia Carreira e o widget Habilidades são adicionados ao seu perfil no Central do funcionário.

Use uma guia personalizada para a guia Carreira em Inteligência de habilidades

Use uma guia personalizada como uma substituição para a guia **Carreira** em Perfil do funcionário, atualizando o ID da guia para que os funcionários sejam redirecionados para esta guia personalizada.

Antes de Iniciar
Crie uma guia personalizada para exibir conteúdo relacionado a habilidades no perfil do funcionário. Para obter mais informações sobre como criar uma guia, consulte Gerenciar guias de perfil e visibilidade no Perfil do funcionário.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Acesse o sys_id da guia personalizada.
   a. Navegar até **Tudo** > *Perfil do funcionário* > **Guias de perfil**.
   b. Selecione a guia que você deseja usar em vez da guia **Carreira**.
   c. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Copiar sys_id**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Acesse a propriedade do sistema sn_skills_int-tab_id.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pesquise `*skill` no campo **Nome**.
   d. Selecione sn_skills_int.tab_id.
   e. No campo **Valor**, substitua o valor existente pelo sys_id da guia personalizada.
   f. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O funcionário será direcionado para a guia personalizada para exibir e modificar as habilidades em *Perfil do funcionário*.

Como usar o Inteligência de habilidades

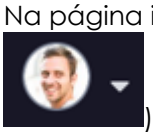
Ao usar a aplicação Inteligência de habilidades, sua organização pode identificar as habilidades de que um funcionário precisa, determinar as lacunas de habilidade em uma função e recomendar as oportunidades de aprendizado que o funcionário pode fazer para preencher essas lacunas.

Os funcionários podem usar o perfil de habilidades para adicionar, excluir e atualizar habilidades. Para obter mais informações sobre perfis de habilidades, consulte Guia Carreira em Perfil do funcionário.

Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn

Importe as habilidades que residem em seu currículo ou perfil do LinkedIn e adicione-as ao seu Perfil do funcionário no *Central do funcionário* para que você tenha todas as suas habilidades em um só lugar e se concentre no desenvolvimento da sua carreira na organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial Central do funcionário, selecione o menu suspenso Opções do usuário ().
3. Selecione **Perfil**.
4. Selecione a guia **Carreira**.
5. Selecione o botão **Carregar currículo ou perfil do LinkedIn**.
6. Selecione **Procurar arquivos** para selecionar o arquivo em sua máquina local.
   Os formatos de arquivo compatíveis são:
   - .pdf
   - .texto
   - .docx
   - .zip (para LinkedIn)
7. Selecione **Abrir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as habilidades obtidas do seu currículo ou perfil do LinkedIn são exibidas.

8. Desmarque as habilidades que você não deseja adicionar ao Perfil do funcionário.
9. Opcional: Selecione o nível de proficiência para as habilidades arrastando o controle deslizante horizontal na habilidade.
10. Selecione **Adicionar ao seu perfil**.

Resultados

As habilidades são adicionadas à seção Habilidades adicionais no widget de habilidades.

Adicionar habilidades como parte de sua jornada de integração

Carregue seu currículo ou perfil do LinkedIn como parte de sua jornada de integração e adicione habilidades deles ao seu perfil em *Central do funcionário* para que você possa se concentrar no crescimento e no desenvolvimento de carreira na organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você pode carregar seu currículo ou perfil do LinkedIn depois que o perfil do funcionário for criado em *Central do funcionário*. Para obter mais informações, consulte Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.

Antes de Iniciar

Para habilitar o registro de habilidades quando você ingressar na organização, um item de atividade **Carregar currículo/arquivos do LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil** será criado como parte do conjunto de atividades da Semana 1 da sua jornada de integração. Certifique-se de verificar o item de atividade e siga o procedimento para adicionar habilidades. Entre em contato com o administrador do sistema se você não vir o item de atividade.

Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > *Central do funcionário*.
2. Na página inicial da Central do funcionário, selecione **Minhas tarefas**.
3. Selecione a **tarefa Carregar currículo/arquivos do LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil**.
4. Selecione **Clique aqui** para carregar o arquivo.
   Uma nova página é aberta no *Central do funcionário* para procurar arquivos.
5. Selecione **Pesquisar o arquivo** para selecionar o arquivo em sua máquina local.
6. Selecione **Abrir**.
   Todas as habilidades obtidas do seu currículo ou perfil do LinkedIn são exibidas.
7. Selecione as habilidades que você deseja adicionar ao seu perfil em *Central do funcionário*.
8. Selecione o nível de proficiência para as habilidades selecionadas.
9. Selecione **Adicionar habilidades ao perfil**.
   Uma mensagem de confirmação será exibida depois que as habilidades forem adicionadas com sucesso.
10. Opcional: Selecione **Exibir perfil** para verificar as habilidades que foram adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize seu nível de proficiência na habilidade

Atualize e rastreie seu nível de proficiência para cada habilidade listada em seu perfil de habilidades usando a aplicação Inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do funcionário*.
2. No *Central do funcionário*, navegue até **Perfil** > guia **Carreira**.
3. Selecione o widget Habilidades.
4. Na cápsula de habilidades, selecione o ícone de menu .
5. Selecione **Mudar proficiência na habilidade**.
6. Mova o controle deslizante horizontal para ajustar seu nível de proficiência na habilidade. Mover o controle deslizante para o lado direito aumenta o nível de proficiência e movê-lo para o lado esquerdo diminui o nível de proficiência.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Seu nível de proficiência foi atualizado com sucesso no seu perfil de habilidades.

Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades

Pesquise as habilidades que você deseja desenvolver ou aprimorar e adicione-as ao seu perfil de habilidades usando o recomendador de habilidades na aplicação Inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

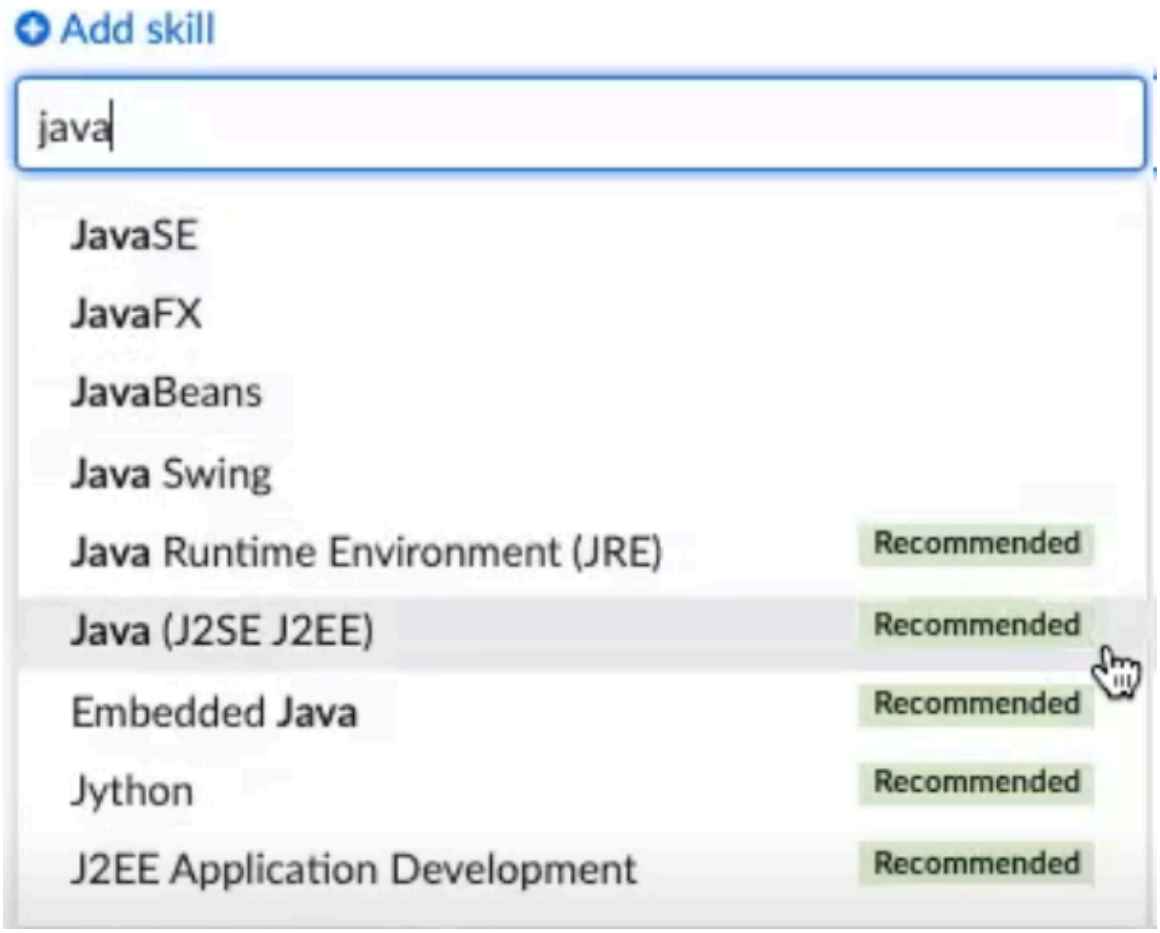
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao adicionar habilidades ao seu perfil, você pode rastrear todos esses detalhes em um só lugar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o Add skill botão.
4. Na barra de pesquisa, pesquise o nome da habilidade que você deseja adicionar, conforme mostrado no exemplo a seguir.
   Os resultados da pesquisa são classificados em ordem alfabética, com os principais resultados exibidos primeiro. A parte inferior dos resultados da pesquisa mostra as habilidades recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Se você não vir as recomendações de habilidades, isso indica que a configuração de recomendações de ML está quebrada. Limpe o cache da instância inserindo `server_url/cache.do` no navegador. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do sistema para verificar a configuração do serviço de previsão de ML (ml_prediction_service).

5. Na lista de recomendações, selecione a habilidade que você deseja adicionar ao seu perfil.

Resultados
A habilidade é adicionada à sua seção de habilidades adicionais.

Excluir habilidades do perfil de habilidades

Os funcionários podem excluir habilidades da seção de habilidades adicionais em seu perfil de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Na **Central do funcionário**, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o ícone de menu que está na cápsula de habilidades e selecione **Excluir habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Depois que uma habilidade é validada, o funcionário não pode excluir a habilidade da seção de habilidades adicionais do perfil de habilidades.

4. Selecione **Sim, excluir habilidade** para excluir a habilidade.

Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

Recomende funções, habilidades e proficiências ausentes para os funcionários e obtenha a aprovação dos gerentes em seu fluxo de trabalho usando Sugestões proativas.

Certifique-se de que os sinais estejam configurados e programados para entregar os avisos. Os avisos são exibidos em Portal do funcionário e Virtual Agent.

Avisos para gerentes e funcionários

Avisos	Descrição
Aviso de seleção de função do funcionário para gerentes	Configuração de sinal para acionar avisos para que os funcionários associem uma função primária ao perfil do funcionário.
Aviso de lembrete de atualização de habilidades para gerentes	Configuração de sinal para acionar o aviso para os gerentes de que seus funcionários não atualizam suas habilidades há muito tempo e lembrando-os de atualizá-las.
Aviso de seleção de função do funcionário para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários associem habilidades à função primária em seu perfil.
Aviso de seleção de habilidades do funcionário para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários adicionem as habilidades apropriadas ao perfil.
Aviso de atualização de proficiência na habilidade para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários atualizem a proficiência das habilidades em seu perfil.
Aviso de lembrete de atualização de habilidades para funcionários	Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários adicionem novas habilidades ou atualizem as proficiências das habilidades existentes.
Revisar aviso de perfil de habilidades para funcionários	Configuração de sinal para acionar o aviso para que o funcionário atualize o perfil com base nas atividades recentes.

Validar habilidades no Central de gerentes

Confirme as habilidades que seu funcionário afirma ter revisando-as e validando-as em Central de gerentes.

Antes de Iniciar

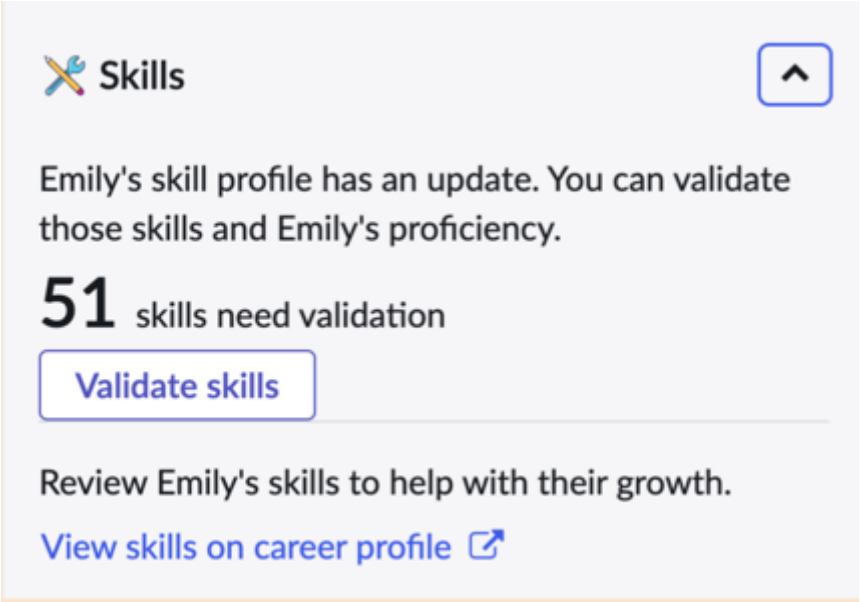
Função necessária: sn_skills_int.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial Central do funcionário, navegue até **Sua equipe** > **Central de gerentes** > **Conversas**.
3. Abra a conversa que está programada com seu funcionário.
4. Na guia **Detalhes do funcionário**, selecione a guia **Habilidades**.



5. Selecione o botão **Validar habilidades** e selecione as habilidades que você deseja validar.
   A janela de habilidades validadas exibe os tipos de habilidades, como as habilidades necessárias e todas as outras habilidades adicionadas, que o funcionário possui.
6. Além disso, selecione qualquer habilidade para revisar as atividades relacionadas à habilidade na qual seu funcionário progrediu antes que você possa validá-la.
7. Selecione **Validar habilidades selecionadas**.

Resultados

As habilidades validadas são marcadas com um visto verde no perfil de habilidades do funcionário, indicando que você validou as habilidades do funcionário. Para obter mais informações, consulte Guia Carreira em Perfil do funcionário.

Referência de Inteligência de habilidades

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as propriedades e tabelas.

Componentes instalados com Inteligência de habilidades

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Inteligência de habilidades, incluindo funções de usuário e tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência de habilidades funções

Funções no Inteligência de habilidades

Nome da função	Operações	Funções
Gerente da Inteligência de habilidades	Pode exibir e validar as habilidades de um funcionário.	sn_skills_int.manager
Administrador da Inteligência de habilidades	Pode definir as configurações do sistema com acesso completo a todos os recursos e funcionalidades relacionados ao funcionário.	sn_skills_int.admin
Inteligência de habilidades funcionário	Exiba e atualize o perfil de habilidades.	sn_skills_int.emp
Inteligência de habilidades leitor	Leia os registros Inteligência de habilidades.	sn_skills_int.reader
Inteligência de habilidades Editor de arquitetura de trabalho	Exibir e atualizar a arquitetura do trabalho e os status necessários.	sn_skills_int.job_arch_editor
Inteligência de habilidades Administrador da arquitetura de trabalho	Exibir, criar, atualizar, remover e configurar a arquitetura do trabalho.	sn_skills_int.job_arch_admin

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para obter informações sobre como atribuir uma função a outra, consulte Adição de uma função a uma função existente .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Tabelas instaladas

Tabelas no Inteligência de habilidades

Tabela	Descrição
cmn_habilidades	Armazena os dados relacionados a habilidades.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	Armazena o relacionamento entre perfis de trabalho e famílias de cargos.
sn_skills_int_job_family	Armazena a família de trabalhos que classifica amplamente os trabalhos com base em requisitos semelhantes.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	Armazena os dados de preparação da arquitetura de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas no Inteligência de habilidades

Tabela	Descrição
sn_skills_int_job_profile	Armazena os perfis de trabalho relacionados aos trabalhos na sua organização.
sn_skills_int_job_level	Armazena os níveis de trabalho na sua organização.
sn_skills_int_job_level_to_level_config	Armazena a progressão entre os níveis da vaga.
sn_skills_int_related_role_group	Armazena os dados de grupos de funções relacionados entre si.
sn_skills_int_role_group	Armazena os grupos de funções que classificam as funções na sua organização.
sn_skills_int_role_group_skill	Armazena os dados de habilidades nos grupos de funções.
sn_skills_int_role_level	Armazena os dados de nível de função em sua organização.
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	Armazena os dados relacionados aos títulos do setor importados para sua instância ServiceNow.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	Armazena o relacionamento de como um funcionário mapeia para um nível de função e se é uma função primária.
sn_skills_int_role_level_skill	Armazena habilidades no nível da função.
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	Armazena a configuração do preenchimento automático de proficiência. Para obter mais informações, consulte Definir o nível de proficiência no trabalho automaticamente.
sn_skills_int_extracted_skill	Armazena habilidades extraídas de um upload de currículo.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	Armazena as previsões de habilidades correspondentes/duplicadas das habilidades personalizadas importadas.
sn_skills_int_skill_onboarding	Armazena as habilidades personalizadas importadas.
sn_skills_int_skill_validation	Armazena as informações de validação das habilidades do usuário.
sn_skills_int_user_managed_skill	Armazena as habilidades do usuário adicionadas ao perfil de habilidades.

Base para contratação

O Hiring Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
sn_ta_hiring_core_applicant_certification	Tabela de certificação do candidato.
sn_ta_hiring_core_applicant_education	Tabela de formação educacional do candidato.
sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp	Tabela de experiência de trabalho do candidato.
sn_ta_hiring_core_extracted_skills	Tabela de habilidades extraída.
sn_ta_hiring_core_interview_agger	Tabela de participante de entrevista.
sn_ta_hiring_core_interview_slot	Tabela de slot de entrevista.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabela de candidato a trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabela de candidatura de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_board	Tabela de quadro de trabalhos.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Tabela da equipe de contratação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_interview	Tabela de entrevista de emprego.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Tabela de publicação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabela de requisição de trabalho.
sn_ta_hiring_core_profile_link	Tabela de link de perfil.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Tabela de tarefas de recrutamento.

Nota: Você pode usar as tabelas de registro de acordo com seus requisitos.

Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência

Formulário para criar uma configuração para preencher automaticamente a proficiência de uma habilidade.

Formulário de preenchimento automático de nível de proficiência

Campo	Descrição
Tipo de nível de habilidade	O tipo de nível de habilidade aplicável para a configuração.
Grupo de funções	O grupo de funções aplicável para a configuração. **Nota:** A configuração é aplicada somente ao grupo de funções selecionado. Para indicar uma configuração global que é aplicada a todos os grupos de funções, deixe o campo em branco.
Nível da vaga inicial	O nível de trabalho inicial da configuração.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de preenchimento automático de nível de proficiência

Campo	Descrição
Proficiência inicial	O nível inicial de proficiência para o nível de trabalho inicial.
Ativo	Opção para marcar a configuração como ativa.
Pedido	A ordem na qual a configuração será aplicada. Por exemplo, uma ordem de 100 é aplicada primeiro e uma ordem de 200 é aplicada em seguida.
Progressão	A progressão de um nível para outro. As opções são: • Nenhum - nenhuma progressão é aplicada. • Incremental - Ordem crescente de progressão. • Decremental - Ordem decrescente de progressão. • Fixo - Ordem fixa de progressão.
Tipo de progressão	O tipo de progressão com base na opção selecionada no campo **Progressão**. As opções são: • Etapa - A progressão aumenta ou diminui em uma etapa de cada vez nos níveis da vaga. • Propagação - A progressão é distribuída uniformemente entre os níveis da vaga.

Tradução automática

Conversas sobre carreira

Oferece suporte a um processo ponta a ponta para que indivíduos e gestores para criem e gerenciam conversas de crescimento de carreira.

Explorar



Aprenda agora Conversas sobre carreira ajude gerentes e funcionários a ter conversas importantes.

Instalar e configurar



ServiceNow administradores instalam e configuram o app Conversas sobre carreira e recursos relacionados.

Administrar



Os administradores mantêm o app Conversas sobre carreira e os recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e se desenvolve.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso		Referência
No Central do funcionário, gerentes e funcionários usam o aplicativo Conversas sobre carreira para conversar sobre crescimento e desenvolvimento na carreira.		Informações de referência para Conversas sobre carreira.

Explorar a aplicação Conversas sobre carreira

O app Conversas sobre carreira fornece a funcionários e gerentes a capacidade de criar e rastrear conversas entre gerentes e funcionários.

Conversas sobre carreira é uma aplicação estreitamente integrada com Base para desenvolvimento de talentos. É usado para gerenciar conversas entre funcionários e gerentes. Ele também interage com o Base para desenvolvimento de talentos aplicação para fornecer uma solução completa de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Descobrir e obter apps na Store

Acesse o site da ServiceNow Store para descobrir os novos aplicativos, soluções e integrações que você pode obter.

Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Conversas sobre carreira

A aplicação Conversas sobre carreira oferece suporte ao diálogo entre subordinados e seus líderes. Esta aplicação permite que seus funcionários participem de conversas significativas que são focadas no crescimento e desenvolvimento do funcionário.

Quando o aplicativo Conversas sobre carreira está instalado, você pode usá-lo para criar e rastrear conversas do Central do funcionário. O crescimento e o desenvolvimento de um funcionário são produzidos substancialmente pelas conversas mantidas nas discussões individuais com seus gerentes. Essas conversas são essenciais para a construção de relacionamentos fortes no local de trabalho. A eficácia é otimizada quando o diálogo gira em torno das aspirações e dos planos de crescimento do funcionário. O aplicativo Conversas sobre carreira facilita a administração de conversas individuais entre líderes e seus subordinados. Ele melhora simultaneamente a eficácia da comunicação, permitindo que você estabeleça os tópicos de discussão.

Benefícios do app Conversas sobre carreira

O app Conversas sobre carreira oferece os seguintes benefícios para seus funcionários, gerentes e organização:

Funcionários e gerentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que funcionários e gerentes iniciem conversas únicas ou recorrentes entre si para discutir o crescimento e o desenvolvimento do funcionário dentro da organização.
- Adicione pontos de discussão sugeridos ou personalizados para que os funcionários e gerentes possam indicar tópicos de discussão pertinentes associados aos planos de crescimento e aspirações do funcionário. Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes.
- Crie itens de ação para especificar tarefas discretas que devem ser realizadas pelo funcionário ou gerente para apoiar os subordinados com seus objetivos e aspirações.
- Escreva anotações ocultas para cada conversa que um funcionário e um gerente têm entre si.

Organização

- Promove um ambiente que promove e aumenta a mobilidade interna.
- Diminui o atrito relacionado à insatisfação do funcionário.
- Aumenta a economia de custos por meio da retenção de funcionários.

Integração com Microsoft Outlook

O app Conversas sobre carreira fornece uma integração com o Microsoft® Outlook® para que você possa programar convenientemente conversas com seus funcionários ou gerentes a partir do Central do funcionário. Esta integração permite que você exiba o calendário de seus funcionários ou gerentes como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar reuniões para cada conversa durante o processo de criação da conversa. A integração com o Microsoft Outlook permite que seus funcionários e gerentes agendem reuniões usando uma única interface, desenvolvendo assim um processo contínuo para criar conversas. Esse processo simplificado simplifica as etapas para criar e programar uma conversa, o que ajuda a promover a adoção do aplicativo Conversas sobre carreira em sua organização.

Tipos de conversa

O app Conversas sobre carreira oferece suporte a três tipos de conversas que você pode usar para facilitar discussões entre subordinados e seus líderes. Para acomodar o diálogo para os relacionamentos dinâmicos que existem em uma organização, esta aplicação é compatível com os seguintes tipos de conversa:

Valores do campo de tipo de conversa no formulário de série de discussão

Tipo de conversa	Descrição
Conversas de crescimento	Uma conversa única ou recorrente para discutir o crescimento e o desenvolvimento de um funcionário dentro da sua organização. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento funcionário-gerente.
Check-ins do plano de crescimento	Uma conversa de check-in única para discutir um plano de crescimento para avançar na carreira que um funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores do campo de tipo de conversa no formulário de série de discussão

Tipo de conversa	Descrição
	compartilha com seu gerente. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento funcionário-gerente.
Conversas de mentoria	Uma conversa única para discutir tópicos dos quais o mentorado pode se beneficiar mais e para fornecer aconselhamento sobre desenvolvimento de carreira. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento entre mentor e mentor.

Componentes do app Conversas sobre carreira

Dependendo da sua função na organização, o app Conversas sobre carreira exibe os seguintes widgets quando você acessa a página inicial de Conversas no portal Central do funcionário :

Funções e widgets correspondentes na página inicial de Conversas

Função	Widget
Funcionário	Suas conversas
Gerente	• Conversa da sua equipe • Em breve **Dica:** Este widget reflete conversas que estão definidas para ocorrer dentro de uma semana a partir da data do sistema.

Depois que uma conversa é criada entre um funcionário e um gerente, o aplicativo Conversas sobre carreira exibe a página da agenda. Esta página contém os seguintes componentes que você pode usar para aprimorar sua conversa:

Seção Sua agenda

Esta seção contém quatro widgets que você pode usar para administrar, facilitar e navegar em sua conversa. A seção Sua agenda contém os seguintes widgets:

- Pontos de discussão sugeridos
- Pontos de discussão
- Itens de ação
- As suas notas

Painel lateral contextual

Este painel lateral reflete o nome e o cargo do funcionário na organização. O painel lateral contextual também contém uma lista de detalhes específicos do funcionário a quem a conversa pertence. Uma descrição de cada detalhe do funcionário aparece em um acordeão. Quando você expande um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acordeão, são exibidas mais informações sobre os detalhes do funcionário correspondente. O painel lateral contextual fornece os seguintes acordeões para cada funcionário com quem você cria uma conversa:

- Aspirações
- Planos de crescimento
- Feedback
- Habilidades
- Objetivos

O nome do painel lateral contextual muda dependendo se um gerente ou funcionário acessou a conversa. O app Conversas sobre carreira exibe os seguintes nomes para o painel lateral contextual, dependendo da sua função na organização:

Funções e nomes correspondentes para o painel lateral contextual

Função	Nome do painel lateral contextual
Funcionário	Seus detalhes
Gerente	Detalhes do funcionário

O painel lateral contextual não aparece quando a conversa correspondente é definida como uma conversa de mentoria.

Informações relacionadas

Criar uma conversa de crescimento

Programar uma conversa de crescimento

Atualizar uma conversa de crescimento

Como programar uma conversa de check-in do plano de crescimento

Como programar uma conversa de mentoria

Instalar e configurar Conversas sobre carreira

Instale e configure os recursos e componentes da aplicação Conversas sobre carreira.

Instalar Conversas sobre carreira

Instale o aplicativo Conversas sobre carreira para permitir que funcionários e gerentes criem, gerenciem e rastreiem conversas.

Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes para Conversas sobre carreira

- Central de gerentes 3.0.0
- Base para desenvolvimento de talentos
- Consulte Instalar a aplicação Base para desenvolvimento de talentos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Você deve instalar o aplicativo Base para desenvolvimento de talentos antes de instalar Conversas sobre carreirao .

Conversas sobre carreira depende de recursos em Base para desenvolvimento de talentos.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Base para desenvolvimento de talentos usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Abaixo do botão **Solicitar instalação** na seção **Versão**, uma lista de versões disponíveis é exibida.

   Nota: Selecione **Outras versões da aplicação** para exibir uma lista de todas as versões disponíveis de uma aplicação.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração incluem registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

Administrar e manter Conversas sobre carreira

A administração e a manutenção do app Desenvolvimento de talentos exigem a função de um administrador do sistema Conversas sobre carreira ou de um administrador de atividades Desenvolvimento de talentos.

Adicionar e gerenciar Pontos de discussão

Como um administrador Conversas sobre carreira, você pode adicionar ou atualizar pontos de discussão que são usados por gerentes para ajudar a criar uma conversa com um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_act.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversas sobre carreira** > **Ponto de discussão sugerido**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro de Novo ponto de discussão sugerido**.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar conversas

Como um administrador Conversas sobre carreira, você pode adicionar ou gerenciar conversas atribuídas a funcionários em nome de gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_act.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversas sobre carreira** > **Conversas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de série de discussão.
4. Selecione **Enviar**.

Habilitar ou desabilitar o fechamento automático de conversas anteriores

Use uma propriedade do sistema para definir se um trabalho em lote pode fechar automaticamente as conversas que ocorreram.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin [sn_egd_act.admin]

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** menu e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar** que aparece abaixo da coluna Nome, insira `*egd`.
   Uma lista de propriedades do sistema associadas ao pacote de aplicações Desenvolvimento de talentosé exibida.
3. Selecione a propriedade *`sn_egd_act.automatic_close`*.
4. Use o campo **Valor** para especificar a opção que habilita ou desativa um trabalho em lote de fechar automaticamente conversas anteriores.

Opção	Descrição
Verdadeiro	O trabalho fechará conversas anteriores.
Falso	O trabalho não fechará conversas anteriores.

5. Selecione **Atualizar**.

Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Conversas sobre carreira

Use as propriedades do sistema para habilitar a integração entre Conversas sobre carreira e o Microsoft® Outlook® para que você possa criar e programar conversas simultaneamente com o aplicativo Conversas sobre carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin [sn_egd_act.admin]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** menu, e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar** que aparece abaixo da coluna Aplicação, insira `Conversas sobre carreira`.
   Uma lista de propriedades do sistema associadas ao app Conversas sobre carreira é exibida.
3. Selecione as seguintes propriedades do sistema e defina os valores correspondentes.

Propriedade do sistema	Valor
sn_egd_act.calendar_provider_option	ExchangeOn-line
sn_egd_act.ex_online_notification_url	<Microsoft Exchange Online Notification URL to handle notifications>
sn_egd_act.ex_online_service_account_id	<Outlook service account used to manage calendar events>
sn_egd_act.portal_suffix	esc

Importante: Selecione **Atualizar** para salvar os valores definidos para cada uma das propriedades do sistema mencionadas anteriormente.

Usando a aplicação Conversas sobre carreira

Conversas sobre carreira permite que o gerente e os funcionários criem e rastreiem conversas do Central do funcionário.

Criar uma conversa de crescimento

Use o app Conversas sobre carreira para criar uma conversa única ou recorrente com um funcionário. Discuta o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação Conversas sobre carreira para acessá-la a partir do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos funcionários uma licença para permitir o acesso ao app Conversas sobre carreira. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade descrita nesta tarefa é aplicável a organizações que usam a aplicação Conversas sobre carreira sem a integração do Microsoft® Outlook®.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o app Conversas sobre carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Selecione o botão **Criar uma conversa**.
   O painel Criar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

Criar um painel de conversa

Campo	Descrição
Ter essa conversa com	O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar. Para funcionários, este campo é definido automaticamente com o nome do gerente a quem eles se reportam. Como alternativa, os gerentes podem escolher um funcionário específico que se reporte a eles.
Título da conversa	Nome da conversa. Dependendo da sua função na organização, este campo é definido automaticamente como uma das seguintes opções: ◦ **Conversa com<employee first name>** ◦ **Conversa com<manager first name>** Você pode alterar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD>
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.

5. Selecione **Criar conversa**.

Resultados

Uma notificação é enviada por e-mail ao funcionário ou gerente com quem você criou uma conversa.

O que Fazer Depois

Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função na organização:

Funcionários

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

Gerentes

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer dentro de uma semana a partir da data do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programar uma conversa de crescimento

Use o app Conversas sobre carreira para criar e programar simultaneamente uma conversa única ou recorrente com seu funcionário ou gerente. Para cada conversa programada, discuta o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação Conversas sobre carreira para acessá-la a partir do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos funcionários uma licença para permitir o acesso ao app Conversas sobre carreira. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft® Outlook®. Essa integração permite que você exiba o calendário do funcionário ou do gerente como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Conversas sobre carreira.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o app Conversas sobre carreira.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Selecione o botão **Programar conversa**.
   O painel Programar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Ter essa conversa com	O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Dependendo da sua função na organização, este campo é definido automaticamente como uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Conversa com<employee first name>** ◦ **Conversa com<manager first name>** Você pode alterar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data.
Iniciar	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.
Repete	A frequência com que a conversa ocorre.

5. Selecione **Enviar convite**.

Resultados
Uma reunião para uma conversa é programada no seu calendário e no do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função na organização:

Funcionários

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

Gerentes

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer dentro de uma semana.

Funcionários e gerentes

Use o link no e-mail de convite da reunião.

Como programar uma conversa de mentoria

Use o app Conversas sobre carreira para programar uma conversa com seu mentorado ou mentor. Para cada conversa programada, discuta tópicos dos quais o mentorado pode se beneficiar mais por meio do programa de mentoria.

Antes de Iniciar
Você deve instalar a aplicação Conversas sobre carreira para acessá-la a partir do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos funcionários uma licença para permitir o acesso ao app Conversas sobre carreira. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft® Outlook®. Esta integração permite que você exiba o calendário do seu mentorado ou mentor como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Conversas sobre carreira.

Um mentor deve aceitar a solicitação de orientação de um mentorado.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Sua carreira, selecione **Mentoria**.
3. Selecione a guia **Você mentorias**.
4. No widget de mentorias contínuas, selecione o ícone **Mais ações de relacionamento de mentoria** (reticências verticais) associado ao nome do seu mentorado ou mentor.
5. Selecione **Criar conversa**.
   O painel Criar uma conversa é exibido.
6. Opcional: Revise o nome da conversa no campo **Título da conversa** se não quiser aceitar o padrão.

   Dica: Este campo é definido automaticamente como **Conversa com**<mentee first name> .

7. Selecione **Criar conversa**.
   Um registro da conversa que você criou aparece abaixo do nome do seu mentorado ou mentor quando você expande o acordeão correspondente.
8. Selecione o registro de conversa que você criou.
   O painel Detalhes da conversa é exibido.
9. Selecione **Programar conversa**.
   O painel Programar uma conversa é exibido.
10. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data.
Iniciar	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.

11. Selecione **Enviar convite**.

Resultados
Uma reunião para uma conversa é programada no seu calendário e no do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Use o link no e-mail de convite da reunião para atualizar a agenda.

Como programar uma conversa de check-in do plano de crescimento

Use o app Conversas sobre carreira para programar uma conversa de check-in com seu funcionário ou gerente sobre um plano de crescimento explicitamente relacionado ao avanço na carreira do funcionário em sua organização.

Antes de Iniciar
Você deve instalar a aplicação Conversas sobre carreira para acessá-la a partir do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos funcionários uma licença para permitir o acesso ao app Conversas sobre carreira. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft® Outlook®. Essa integração permite que você exiba o calendário do funcionário ou do gerente como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Conversas sobre carreira e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Conversas sobre carreira.

Um funcionário deve criar e compartilhar um plano de crescimento com seu gerente.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o módulo Planos de crescimento.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Planos de crescimento**
Gerente	**Sua equipe** > **Planos de crescimento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Use o widget que corresponde à sua função na organização para selecionar o plano de crescimento para o qual você deseja criar uma conversa.

Função	Widget
Funcionário	Seus planos de crescimento
Gerente	Os planos de crescimento da sua equipe

4. No widget de cabeçalho do tópico, selecione o ícone **Mais ações do plano de crescimento** (reticências verticais).

   Dica: O widget de cabeçalho de tópico é o widget que reflete o nome do plano de crescimento.

5. Selecione **Editar plano**.
6. No widget Planejar atividades, selecione a lista suspensa Adicionar uma atividade.
7. Selecione **Check-in**.
   O painel Adicionar atividade de check-in é exibido.
8. Selecione **Adicionar**.
   Uma nova atividade para uma conversa de check-in aparece no widget Planejar atividades.
9. Selecione a atividade para a conversa de check-in que você criou.
   O painel Detalhes da atividade é exibido.
10. Selecione **Programar conversa**.
    O painel Programar uma conversa é exibido.
11. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Título da conversa	Nome da conversa. Este campo é definido automaticamente como **Fazer check-in e revisar seu andamento com seu gerente**. Você pode alterar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data.
Iniciar	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**.

12. Selecione **Enviar convite**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Uma reunião para uma conversa é programada no seu calendário e no do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando o link no e-mail de convite da reunião.

Atualizar uma conversa de crescimento

Use o app Conversas sobre carreira para atualizar a agenda de uma conversa futura com seu funcionário ou gerente. Centralize o foco da discussão em torno do crescimento e desenvolvimento do funcionário como profissional dentro de sua organização.

Antes de Iniciar
Você deve fornecer aos funcionários uma licença para permitir o acesso ao app Conversas sobre carreira. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o app Conversas sobre carreira.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Use o widget que corresponde à sua função na organização para selecionar a conversa que você deseja atualizar.

Função	Widget
Funcionário	Suas conversas
Gerente	◦ Conversa da sua equipe ◦ Em breve **Dica:** Este widget reflete conversas que estão definidas para ocorrer dentro de uma semana a partir da data do sistema.

Dica: Funcionários e gerentes podem usar o link no e-mail de convite da reunião para acessar a agenda de uma conversa programada no calendário do Microsoft® Outlook®.

4. Opcional: Selecione o botão **Editar detalhes** se precisar reprogramar sua conversa.

Dica: O app Conversas sobre carreira exibe o mesmo painel que aparece durante o processo de criação de conversa quando você seleciona este botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No widget Pontos de discussão sugeridos, adicione um ponto de discussão sugerido que seja relevante selecionando o botão **+ Adicionar**.

   Dica: Um ponto de discussão sugerido deve ser definido por um administrador para que o widget Pontos de discussão sugeridos seja exibido.

6. No widget Pontos de discussão, selecione **Adicionar ponto de discussão** e especifique um tópico de discussão aplicável à conversa que você deseja ter com seu funcionário ou gerente.

   Dica: Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes. Essas aspirações e planos de crescimento aparecem no acordeão correspondente no painel lateral contextual. Funcionários e gerentes podem usar pontos de discussão para orientar a conversa.

   Depois de terminar de conversar sobre um ponto de discussão, você pode marcar a caixa de seleção correspondente para indicar que a conversa ocorreu.

7. No widget Itens de ação, selecione **Adicionar item de ação** e especifique as tarefas que devem ser realizadas por você.

   Dica: Depois que o item de ação for concluído, você poderá marcar a caixa de seleção correspondente para indicar a conclusão da tarefa.

8. No widget Suas anotações, selecione **Adicionar anotações** e insira comentários sobre a conversa que aconteceu com seu funcionário ou gerente.

   Dica: Você pode usar este widget para refletir ideias que surgiram como resultado de sua conversa ou para criar lembretes para si mesmo. As informações inseridas neste widget só ficam visíveis para você.

9. No widget Habilidades, selecione qualquer **cápsula de Habilidade** para exibir as habilidades e os detalhes da atividade relacionados à habilidade selecionada.

   Nota: Este widget está disponível somente para conversas de gerente-funcionário.

O que Fazer Depois

Os gerentes podem encerrar manualmente uma conversa indicando se a conversa foi cancelada ou concluída. Para indicar se uma conversa foi cancelada ou concluída, um gerente deve selecionar o ícone de reticências verticais correspondente. Este ícone aparece nos seguintes locais:

- À direita do botão **Editar detalhes** quando você está exibindo a agenda de uma conversa.
- À direita da coluna Status no widget Conversas da sua equipe.

Os gerentes podem fornecer um resumo para refletir os detalhes de uma conversa que ocorreu quando eles selecionaram a opção para concluir uma conversa. Uma notificação é enviada por e-mail ao funcionário para indicar que a conversa foi concluída. Se o gerente forneceu um resumo, ele será incluído no e-mail que o funcionário recebe.

Referência do Conversas sobre carreira

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversas sobre carreira Referência de conversas

Conversas sobre carreira Os administradores do criam conversas que são usadas por gerentes e funcionários.

As conversas são criadas por gerentes para facilitar os planos de crescimento e desenvolvimento com os funcionários. Planos de crescimento podem ser criados a partir de uma conversão.

Formulário de série de discussão

Campo	Descrição
Funcionário	Selecione na lista de usuários da sua organização. Este campo substitui o campo **Mentorado** quando o campo **Tipo de conversa** está definido como **Conversas de crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento**.
Gerente	Selecione na lista de gerentes da sua organização. Este campo substitui o campo **Mentor** quando o campo **Tipo de conversa** está definido como **Conversas de crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento**.
Mentorado	Selecione na lista de usuários da sua organização. Este campo substitui o campo **Funcionário** quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de mentoria**.
Mentor	Selecione na lista de usuários da sua organização. Este campo substitui o campo **Gerente** quando o campo **Tipo de conversa** está definido como **Conversas de mentoria**.
Cadência	Selecione a frequência com que a conversa ocorre.
Tipo de conversa	Selecione na lista de conversas disponíveis na sua organização.
Título	O título da conversa. Essas informações estão visíveis para os usuários.
Ativo	Quando selecionada, a conversa é publicada e fica visível para os usuários.
Nome da tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de série de discussão

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de conversa** está definido como **Conversas de mentoria**.
Registro relacionado	Selecione o registro que deseja usar na tabela especificada no campo **Nome da tabela**. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de conversa** está definido como **Conversas de mentoria**.

Criar referência de Pontos de discussão sugeridos

Conversas sobre carreira Os administradores criam pontos de discussão sugeridos que são usados para identificar tópicos de discussão durante uma conversa.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Pontos de discussão sugeridos contém os seguintes campos:

Formulário de Ponto de discussão sugerido

Campo	Descrição
Data de início	Uma data para quando o ponto de discussão está disponível pela primeira vez.
Data de término	Uma data em que o ponto de discussão não estará mais disponível.
Título	O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU).
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão.
Ativo	Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa.
Tipo de conversa	Os tipos de conversas aos quais o ponto de discussão sugerido se aplica.

Tabela de Pontos de discussão sugeridos

Conversas sobre carreira Os administradores podem gerenciar conversas que são usadas por gerentes e funcionários.

O formulário que aparece quando você seleciona um registro na tabela Pontos de discussão sugeridos contém os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do ponto de discussão sugerido

Campo	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa.
Data de término	Uma data em que o ponto de discussão não estará mais disponível.
Data de início	Uma data para quando o ponto de discussão está disponível pela primeira vez.
Título	O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU).
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão.
Tipo de conversa	Os tipos de conversas aos quais o ponto de discussão sugerido se aplica.

Componentes instalados com Conversas sobre carreira

Vários tipos de componentes são instalados com Conversas sobre carreira, incluindo funções e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções no Conversas sobre carreira

Aplicação	Título da função [name]	Descrição
Conversas sobre carreira	Administrador [sn_egd_act.admin]	Contém Talento função de gerente [sn_egd_act.manager].
Conversas sobre carreira	Funcionário [sn_egd_act.employee]	Não contém outras funções.
Conversas sobre carreira	Gerente [sn_egd_act.manager]	Contém Talento Função de funcionário [sn_egd_act.employee].

Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

Tabelas instaladas com Conversas sobre carreira

Aplicação	Rótulo da tabela [name]
Conversas sobre carreira	Item de ação [sn_egd_act_action_item]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Conversas sobre carreira

Aplicação	Rótulo da tabela [name]
Conversas sobre carreira	Discussão [sn_egd_act_discussion]
Conversas sobre carreira	Séries de discussão [sn_egd_act_discussion_series]
Conversas sobre carreira	Ponto de discussão sugerido [sn_egd_act_suggested_talking_point]
Conversas sobre carreira	Ponto de discussão [sn_egd_act_talking_point]

Aprendizado

Aprendizado A aplicação permite que você descubra, gerencie e interaja com o conteúdo de desenvolvimento de carreira. Ele permite que os usuários configurem catálogos de aprendizado que contêm itens de curso de sistemas de aprendizado internos e externos.

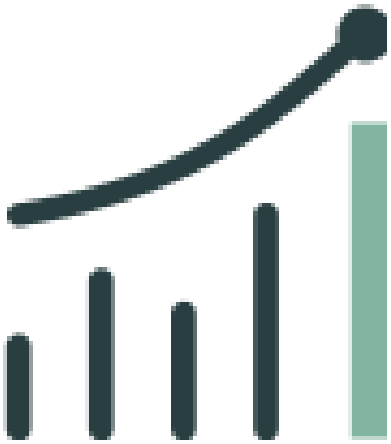
Aprendizado inclui os seguintes recursos principais:

Iniciar



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios	Referência	
		
Medir o sucesso do conteúdo de aprendizado por meio de relatórios direcionados	Veja detalhes sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão em Aprendizado	

Explorando Aprendizado

Saiba mais sobre os benefícios de usar Aprendizado para descobrir, gerenciar e interagir proativamente com conteúdo de desenvolvimento de carreira.

Visão geral Aprendizado

Aprendizado é um novo e moderno espaço centralizado para gerenciar seus aprendizados. O uso deste portal de aprendizado fornecerá uma visão clara dos cursos em andamento e atribuídos, permitindo que você se concentre em seus aprendizados. Para obter mais informações, consulte Minha Aprendizado.

Aprendizado usuários

Aprendizado Usuários

Usuário	Descrição
Gerente/Administrador	Aprendizado administradores e gerentes podem exibir e gerenciar a atividade de conteúdo e o histórico e, com base nessas informações, podem criar um aprendizado significativo para os alunos com governança adequada.
Usuário	• **Acompanhar conquistas:**acompanhe seu aprendizado usando o recurso de conquistas. As conquistas fornecem selos e certificações para ludificação. • **Compartilhe seu aprendizado:**rastreie o compartilhamento de aprendizados usando listas funcionais de todo o conteúdo com o qual você interagiu desde o início do seu aprendizado. As coleções pessoais permitem que você salve conteúdo em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado Usuários

Usuário	Descrição
	pastas personalizadas para facilitar a consulta e o compartilhamento. • Aproveite Inteligência de habilidades: Inteligência de habilidades se integra com Aprendizado para permitir que você execute resultados de pesquisa de aprendizado voltados para habilidades. Revise os cursos com base em Inteligência de habilidades recomendações e sugestões alinhadas com suas habilidades.

Benefícios do Aprendizado

Benefícios do Aprendizado

Benefício	Recurso	Usuários
Descubra novos cursos navegando pelo conteúdo realçado promovido pela equipe de aprendizado, pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.	Descoberta	Funcionários/Usuários
Exiba o histórico e a atividade de conteúdo de aprendizado recente. Você pode aproveitar as listas funcionais de todo o conteúdo com o qual interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que você salve conteúdo em pastas para facilitar a consulta e o compartilhamento.	Atividade	Funcionários/Usuários
Mostre suas realizações de aprendizado ao aprender algo novo ou concluir um curso.	Conquistas	Funcionários/Usuários
Exiba e acompanhe o aprendizado da sua equipe para simplificar o crescimento da carreira.	Atribuído à sua equipe	Gerentes

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Instalar e configurar Aprendizado
- Usando Meu Aprendizado
- Referência do Aprendizado

Minha Aprendizado

Meu Aprendizado é um portal de usuário novo e moderno que permite que você faça cursos que ajudam você a crescer em todos os aspectos de sua carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O portal Aprendizado oferece uma visão geral de todos os seus aprendizados, cursos e realizações.

Visão geral

A página Visão geral é a primeira página que você vê ao acessar Meu aprendizado depois de navegar de Central do funcionário. Use esta página para identificar rapidamente o aprendizado que precisa de atenção, visualizar o andamento e as conquistas recentes, exibir todas as atividades recentes e retomar todos os cursos em andamento.

Descoberta

Use a guia Descobrir para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo realçado promovido pela equipe de aprendizado, pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

Atividade

Use a guia Atividade para exibir toda a sua atividade de conteúdo e histórico. Você pode aproveitar as listas funcionais de todo o conteúdo com o qual interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que os alunos salvem conteúdo em pastas para facilitar a consulta e o compartilhamento.

Conquistas

Use a guia Conquistas para revisar os selos de conquista que você ganhou. Você pode exibir informações detalhadas da realização. Todas as regras e critérios de realização são criados e gerenciados no back-end usando Aprendizado. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

Visão geral

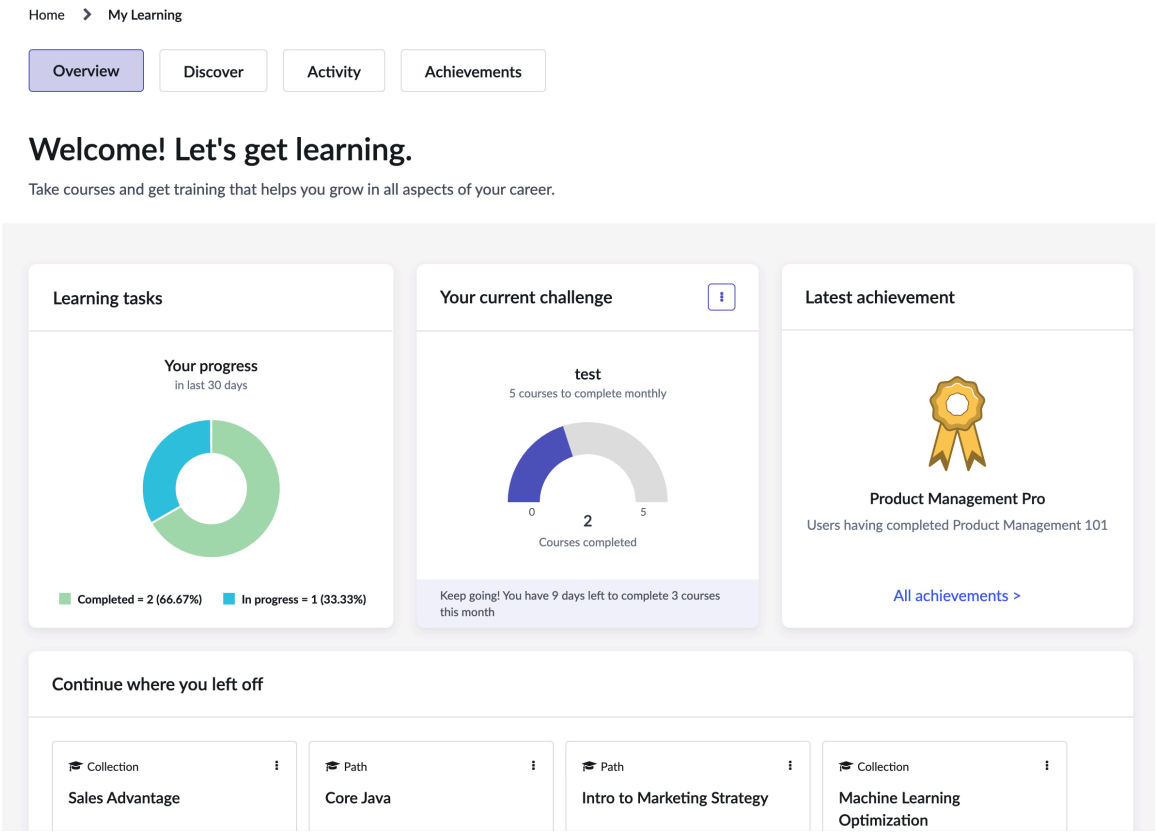
A guia **Visão geral** em Meus Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam a rastrear cursos, exibir seu progresso, exibir conquistas, entre outras coisas.

A guia Visão geral tem os seguintes widgets que ajudam você a ter uma experiência de aprendizado contínua:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão Geral



Visão geral

Widget	Descrição
Conclua essas aprendizagens antes do prazo final	Mostra cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar sua conclusão antes do vencimento.
Tarefas de aprendizado	Mostra as tarefas de aprendizado que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias.
O seu desafio atual	Mostra os desafios que você iniciou e os dias restantes antes de começar e também permite que você descubra coisas novas para aprender.
Realização mais recente	A conquista mais recente mostra todas as suas realizações conquistadas com base no seu progresso de aprendizado.
Continue de onde parou	Mostra os cursos ou treinamentos que você iniciou, mas nunca terminou, e oferece a chance de continuar de onde parou.
Atividade recente	Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizados.

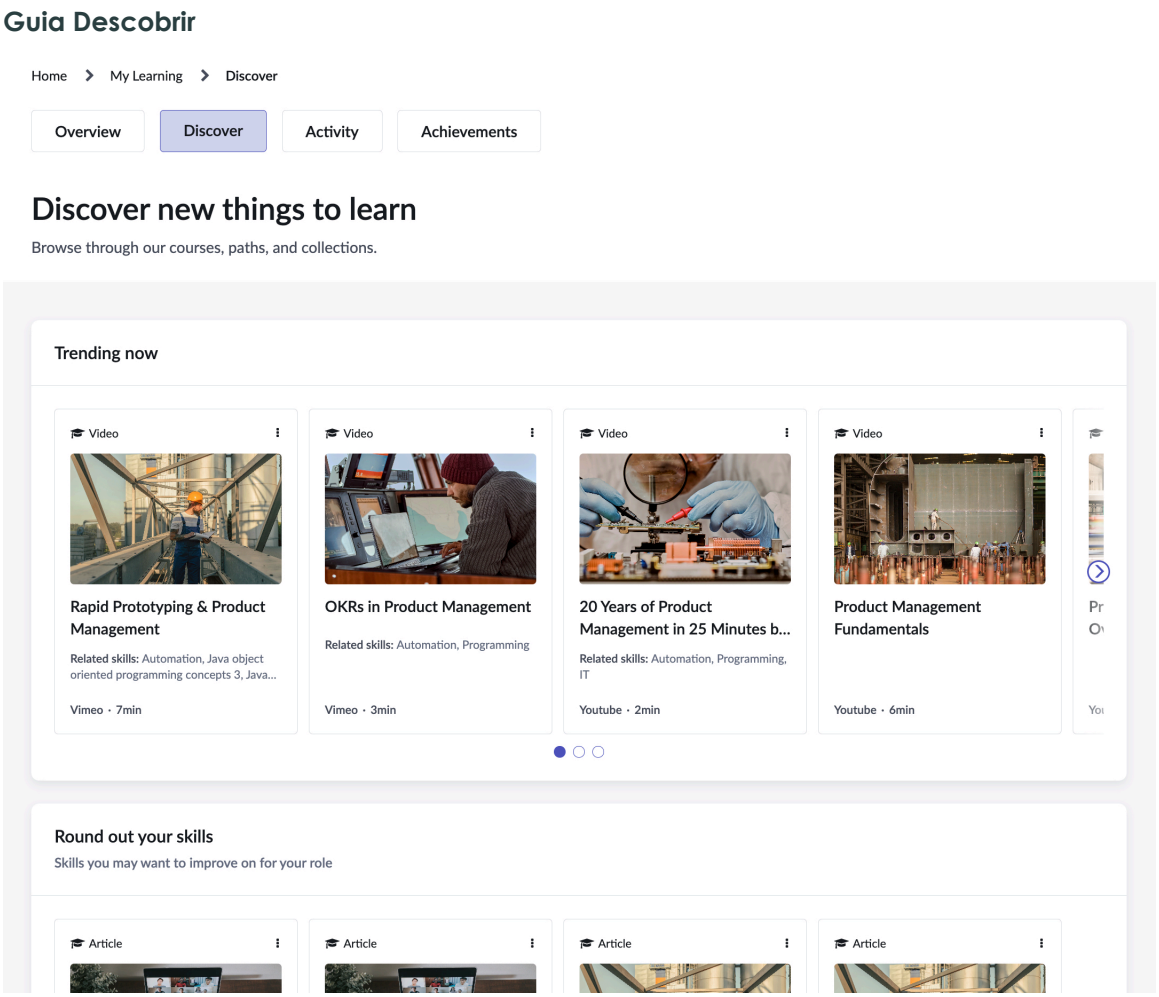
Descoberta

A guia **Descobrir** em Meus Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam você a navegar por cursos, caminhos e coleções.

A guia **Descobrir** tem os seguintes widgets que ajudam você a ter uma experiência de aprendizado contínua:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Descoberta

Widget	Descrição
Tendência agora	Mostra cursos, caminhos ou coleções que estão em alta no momento para que você possa descobrir coisas novas para aprender.
Aprimore suas habilidades	Recomenda cursos com base nas habilidades que você pode melhorar para sua função.
Pesquisar	Permite que você pesquise em Aprendizado para encontrar um curso.

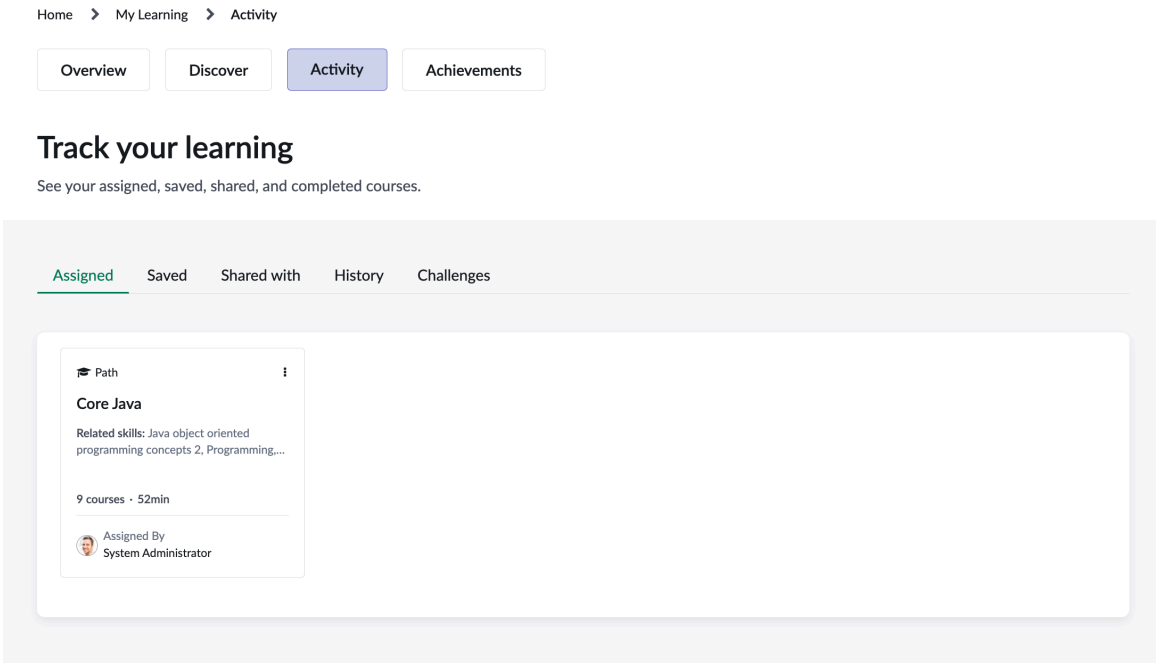
Atividade

A guia **Atividade** em Meus Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam você a ver seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados e concluídos.

A guia de atividades tem os seguintes widgets que ajudam você a ter uma experiência de aprendizado contínua:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia atividade

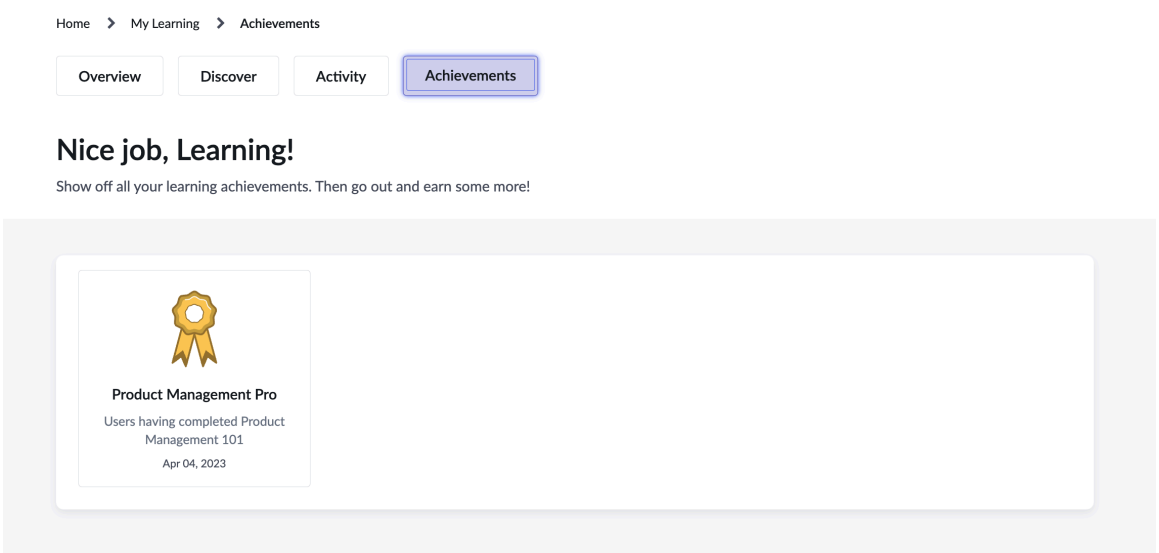


- Atribuídos: exibe os cursos atualmente atribuídos a você.
- Salvo: exiba suas coleções salvas.
- Compartilhado com: exibe cursos e coleções compartilhados com você.
- Histórico: exibe todos os cursos que você concluiu.
- Desafios: exiba os desafios de aprendizado que você definiu para si mesmo.

Conquistas

A guia **Conquistas** em Minhas Aprendizado mostra todas as suas realizações de aprendizado.

Guia Conquistas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conquistas

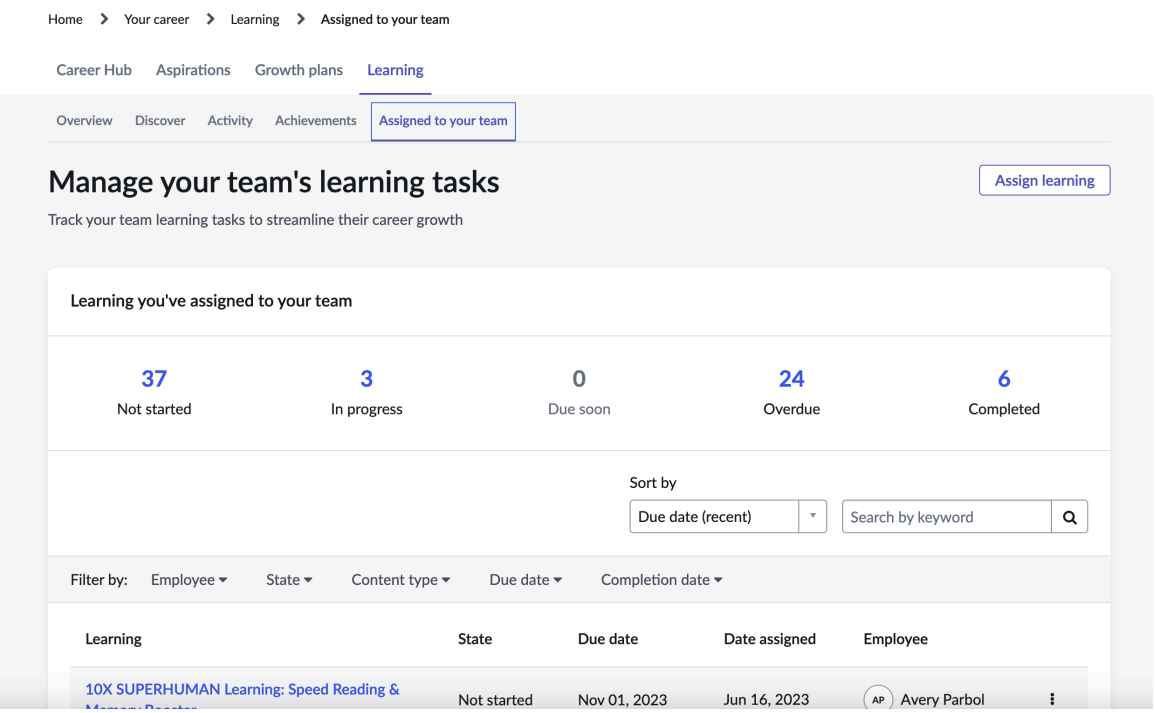
Widget	Descrição
Conquistas	Mostra suas realizações de aprendizado. Ao aprender algo novo e concluir um curso, você pode obter conquistas e vê-las aqui.
Crachás	Exibe seus selos de conquista, se houver, da Credly.

Atribuído à sua equipe

Acompanhe as tarefas de aprendizado da sua equipe para simplificar o crescimento da carreira.

Gerencie as tarefas de aprendizado da sua equipe.

A guia Atribuído à sua equipe tem as seguintes informações que ajudam você a entender o andamento do aprendizado da sua equipe.



- Aprendizado atribuído à sua equipe: exiba o status dos aprendizados atribuídos à sua equipe.
  - Para iniciar
  - Em andamento
  - Vencimento em breve
  - Em atraso
  - Concluído.
- Filtros: use os filtros Funcionário, Status, Tipo de conteúdo, Data de vencimento e Data de conclusão para classificar os aprendizados da sua equipe.
- Atribuir aprendizado: como gerente, atribua Aprendizado aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado integração com Inteligência de habilidades

Inteligência de habilidades se integra com Aprendizado para apresentar resultados de pesquisa de aprendizado orientado por habilidades; recomendar e sugerir cursos com base nas habilidades de um aluno.

Aprendizado se integra com Inteligência de habilidades para aprimorar a experiência de aprendizado de um usuário.

Quando a propriedade Inteligência de habilidades sn_skills_int.enable_skills é definida como verdadeira, o uso de está habilitado para Aprendizado. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.

Habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado

- Lista somente leitura de objetivos associados a um curso, coleção ou caminho de aprendizado.
- Seção de habilidades relacionadas na página de detalhes.
- Resultados da pesquisa de aprendizado orientado por habilidades.

Como adicionar habilidades a um curso de aprendizado

- Widget inteligente de habilidades para pesquisar habilidades selecionadas.
- A integração com Inteligência de habilidades, permite que você Adicionar habilidades associadas para aprendizados.

Pesquisa com IA baseada em habilidades

- Resultados com base na relevância do título do curso e das habilidades associadas.
- Nenhuma habilidade adjacente incluída.
- Pesquisa de correspondência de texto direto no termo de habilidade.

Recomendações de aprendizado baseado em habilidades

- Recomendações de aprendizado apresentadas com Meu aprendizado
- Recomendação baseada em lacunas de habilidades entre as habilidades do funcionário e aquelas identificadas como necessárias para o trabalho atual.

Instalar e configurar Aprendizado

Configure Aprendizado configurando as seguintes dependências.

Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes para Aprendizado:

- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades

  Quando a propriedade Inteligência de habilidades**sn_skills_int.enable_skills** é definida como verdadeira, o uso de Inteligência de habilidades é habilitado para todos os Aprendizado. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o aplicativo Aprendizado da loja ServiceNow, ele integra aprendizado, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Permitir RCAs

Depois de instalar Aprendizado o [], você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permitir os seguintes RCAs:

- Core de Recursos Humanos de destino
- Acelerador de jornada de destino
- Designer de jornada de destino

Dependências

A aplicação Aprendizado depende de outras aplicações, como Núcleo de aprendizado e Perfil do funcionário.

Ativar e configurar Aprendizado

Saiba como configurar e começar a usar Aprendizado.

Ativação da aplicação

Você pode ativar o Aprendizado no armazenamento ServiceNow. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Nota: Aprendizado está disponível com a aplicação Central do funcionário. Alguns dos recursos de Aprendizado funcionam somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão da jornada do funcionário estão ativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Licenciamento

Aprendizado aproveita o novo módulo de licenciamento Desenvolvimento de talentos. Este recurso de licenciamento permite que aplicações registradas ServiceNow concedam aos usuários licenças para as aplicações com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Aprendizado vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Instalar e configurar Aprendizado e Referência do Aprendizado.

Inteligência de habilidades integração com Aprendizado

Aprendizado integra Inteligência de habilidades a recomendações baseadas em habilidades para um aluno. Os administradores de aprendizado podem adicionar habilidades a um curso de aprendizado pesquisando e selecionando habilidades usando o widget de habilidades inteligentes.

Para obter mais informações, consulte Usando Meu Aprendizado.

Usando Meu Aprendizado

Use Meu Aprendizado em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e realizações.

Inscrever-se em uma coleção de cursos em Meus Aprendizado

Inscreva-se em uma coleção de cursos para buscar cursos que possam aprimorar suas habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado** > **Descoberta**.
2. Selecione uma coleção de cursos ou caminho que você deseja seguir.

   Nota: A opção de inscrição está disponível somente em uma coleção de cursos ou em um caminho.

3. Selecione **Inscrever-se**.
4. Selecione **Iniciar** para começar a aprender.
5. Opcional: Selecione **Pular** em uma coleção de cursos e continuar para o próximo curso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Opcional: Alterne o comutador **Mostrar concluídos** para exibir os cursos que você concluiu e ignorar os que você ignorou.

Nota:

- Embora determinados cursos possam ser ignorados em uma coleção de cursos ou em um caminho, eles devem ser concluídos ou ignorados na ordem em que aparecem.
- O comutador de alternância Mostrar concluído está disponível somente para conteúdo que é ignorado em uma coleção ou caminho de curso.

Retomar um curso

Use este widget para acessar e retomar facilmente qualquer curso que você tenha deixado no meio do caminho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Na página Visão geral, selecione o curso, a coleção de cursos ou o caminho que você deseja retomar no widget Continuar de onde você parou.

Nota: Este widget só está disponível quando você tem cursos que estão no estado em andamento.

3. Selecione **Retomar**.

Criar uma coleção de cursos pessoal

Crie coleções pessoais para incluir os cursos e caminhos que você deseja acessar facilmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione **Salvar na coleção**.
4. Selecione **Criar novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de coleção

Campo	Descrição
Nome da coleção	Nome da nova coleção pessoal.
Descrição	Breve descrição da coleção pessoal.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Salvar cursos em sua coleção pessoal

Salve cursos de interesse em sua coleção pessoal para facilitar o acesso e planejar seu aprendizado.

Antes de Iniciar

Crie uma coleção de cursos pessoal. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de cursos pessoal.

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione a coleção na qual você deseja salvar o curso.
4. Selecione **Aplicar**.

> **Nota:** Se você ainda não criou uma coleção pessoal, consulte Criar uma coleção de cursos pessoal.

Criar um Aprendizado desafio

Crie um desafio Aprendizado para desafiar a si mesmo a concluir um determinado número de cursos dentro de um intervalo de tempo que você escolher.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprendizado O desafio é um novo widget disponível na guia Visão geral que fornece uma visão geral rápida de todos os desafios que você criou para acompanhar seu progresso de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Na página inicial Meu aprendizado, selecione **Iniciar um desafio de aprendizado**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definir um formulário de desafio de aprendizado

Campo	Descrição
Dê um título ao seu desafio	Título do seu desafio.
Com que frequência você deseja acompanhar a conclusão do seu curso?	Frequência adequada para acompanhar o status de conclusão do curso. As frequências disponíveis são: ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Trimestralmente ◦ Anual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quando você deseja começar?	Mês em que você pretende começar com o desafio.
Quantos cursos você deseja concluir em cada período de acompanhamento?	Número de cursos que você deseja concluir para cada período de acompanhamento.

4. Selecione **Salvar mudanças**.

Resultados
Um desafio Aprendizado é criado junto com um novo widget na guia Visão geral para acompanhar seu andamento.

Concluir um desafio de aprendizado

Conclua um desafio de aprendizado sempre que estiver pronto para terminar com ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma função necessária

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. No widget de desafio de aprendizado, clique no ícone ⋮ contexto.

> **Nota:** Você pode ver rótulos diferentes no widget, dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá Seu desafio atual.

3. Selecione **Concluir desafio**.
4. Clique em **Sim, terminei**.

Resultados
O desafio atual será concluído, mas você sempre poderá revisitá-lo na guia **Atividade**.

Reiniciar um desafio de aprendizado

Reinicie um desafio quando quiser redefinir o andamento do desafio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. No widget de desafio de aprendizado, selecione o ícone ⋮ contexto.

> **Nota:** Você pode ver rótulos diferentes no widget, dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá Seu desafio atual.

3. Selecione **Iniciar novamente**.
4. No pop-up **Deseja reiniciar este desafio**, clique em **Sim, terminei**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir atividade recente

Revise sua atividade de aprendizado recente com fácil acesso às guias atribuído, salvo, compartilhado com e histórico.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Exiba seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados com você e o histórico de cursos concluídos usando as seguintes guias disponíveis na guia **Atividade** em Meu aprendizado.
   - Atribuídos: exiba os cursos atribuídos a você aqui.
   - Salvo: veja aqui os cursos salvos em sua coleção pessoal.
   - Compartilhado com: exibe aqui os cursos que são compartilhados com você por outras pessoas.
   - Histórico: veja informações sobre seus cursos concluídos aqui.

Atribuir Aprendizado à sua equipe

Como gerente, atribua Aprendizado aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado** > **Atribuído à sua equipe**.
2. Selecione **Atribuir aprendizado**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Atribuir Aprendizado

Campo	Descrição
Atribua este Aprendizado a	Aluno ao qual o aprendizado está atribuído.
Material atribuído	Aprendizado material a ser atribuído ao atribuído.
Descrição da atribuição	Motivo para atribuir este Aprendizado ao aluno.
Vencem em	Data em que Aprendizado vence.

4. Selecione **Atribuir**.

Gerenciamento de Aprendizado

Usando Aprendizado, os administradores de aprendizado podem gerenciar as atividades do usuário. Para ajudar na jornada de aprendizado dos usuários, os administradores de aprendizado podem criar conquistas, definir regras de realização e monitorar a atividade de aprendizado geral de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo em Aprendizado para agrupar dinamicamente o conteúdo de Aprendizado, que inclui vários cursos internos e externos.

Antes de Iniciar

Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Coleção, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleta.
4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

- Formulário de coleta
- Adicionar itens de curso à coleção
- Adicionar seções de curso de aprendizado

Adicionar itens de curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens de curso como agrupamentos de cursos orquestrados em ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia **Itens de coleção de cursos**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Item do curso de coleção

Campo	Descrição
Coleção	Coleção de cursos associados.
Curso	Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada.
Pedido	Ordem que define o início de uma nova seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Todos os cursos de aprendizado com ordem superior a esta ordem definida serão exibidos nesta seção.
Obrigatório	Se for obrigatório que o item de curso seja adicionado à coleção.

Definir o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. No relacionado Não é possível ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

> **Nota:** Quando um usuário está presente nas listas relacionadas a Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso restrito de leitura a esse catálogo de cursos.

Adicionar seções de curso de aprendizado

Adicione seções de curso de aprendizado a coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar seções de curso de aprendizado.
3. Na lista relacionada Seções do curso de aprendizado , selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

Seção do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome da seção do curso de aprendizado.
Item do curso	Item de curso associado.
Pedido	Ordem do item do curso de aprendizado na coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição do item do curso de aprendizado.

5. Selecione **Enviar**.

Atribuir tópicos a uma coleção

Adicione tópicos atribuídos a coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos , selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado à coleção.

Criar conteúdo interno Aprendizado

Crie cursos internos Aprendizado para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado formulário de conteúdo interno.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado. Para obter mais informações, consulte Conteúdo de Adicionar habilidades associadas para Aprendizado.

Informações relacionadas

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Definir o acesso do usuário ao curso no conteúdo de aprendizado interno

Defina o acesso do usuário para definir quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizado interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Criar conteúdo de aprendizado interno. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo interno Aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizado interno para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler , selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizado interno.
5. Na lista relacionada Não é possível ler , selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizado interno.

> **Nota:** Quando um usuário está presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso restrito de leitura a esse curso de aprendizado interno.

Atribuir tópicos a conteúdo interno

Adicione tópicos atribuídos ao conteúdo de aprendizado interno.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizado interno ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizado interno.

Exibir conteúdo externo Aprendizado

Exiba os detalhes de todos os itens do curso que são extraídos de fontes externas para a aplicação Aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sb_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Selecione o item do curso que você deseja exibir.
3. No formulário Conteúdo externo de aprendizado, exiba os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado Formulário Conteúdo externo.

Definir o acesso do usuário ao curso em conteúdo de aprendizado externo

Defina o acesso do usuário para configurar quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizado externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.
5. Na guia Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.

> **Nota:** Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso restrito de leitura a esse curso de aprendizado externo.

Atribuir tópicos a conteúdo externo

Atribua tópicos a conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na guia Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizado externo.

Adicionar habilidades associadas

Adicione habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na guia **Habilidades associadas**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de habilidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da habilidade.
Descrição	Descrição detalhada sobre a habilidade.
Tipo de Nível	Tipo de nível ao qual a habilidade pertence.
Ativo	Opção para habilitar a habilidade.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na guia **Habilidades associadas**, selecione **Editar**.
7. Adicione usuários que devem ter acesso a habilidades externas de conteúdo de aprendizado.

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie uma biblioteca de aprendizado que inclui conteúdo de aprendizado de repositórios de conteúdo interno e externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Biblioteca de aprendizado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizado.
4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

- Formulário Biblioteca de aprendizado
- Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizado
- Adicionar usuários à biblioteca de aprendizado

Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizado

Para adicionar itens de curso ao catálogo

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na lista relacionada Conteúdo, selecione **Adicionar**.
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione os cursos e clique em **Adicionar selecionados**.

Adicionar usuários à biblioteca de aprendizado

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na lista relacionada Usuários aplicáveis, selecione **Editar**.
4. Na janela Editar Membros, selecione cursos e clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.task_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de tarefa de aprendizado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizado.
4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Formulário de tarefa de aprendizado

Criar uma definição de realização

Crie definições de realizações para definir o objetivo final.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de realização.

Definir o acesso do usuário para realizações

Defina o acesso do usuário à coleção para configurar quem pode e não pode ler o acesso às realizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lep.achievement_manager

Crie uma realização. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Abra a realização para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso à realização.
5. Na lista relacionada Não é possível ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso à realização.

> **Nota:** Quando um usuário está presente em Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso restrito a essa realização.

Adicionar habilidades associadas a uma realização

Adicione habilidades associadas para definir o escopo de uma realização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Crie uma realização. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione a realização à qual você deseja adicionar habilidades associadas.
3. Na lista relacionada Habilidades associadas, selecione **Editar**.
4. Adicione as habilidades necessárias da coleção à lista de habilidades associadas.
5. Selecione **Salvar** e **atualizar** a definição da realização.

Criar realizações do usuário

Crie conquistas do usuário para projetar as realizações dos participantes do curso em Meu Aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conquistas** > **Realizações de usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de realização do usuário

Campo	Descrição
Usuário	Usuário cujas realizações são projetadas.
Realização	Definição de realização associada.
Status	Status da realização: **atual**, **em risco**ou**expirado**.
Realizado em	Data em que a realização foi alcançada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de vencimento	Data em que a realização vence.

4. Selecione **Enviar**.

Criar uma regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de realização.
4. Selecione **Enviar**.

Criar um item de regra de realização

Crie um item de regra de realização para definir se todos ou uma contagem de itens precisam ser concluídos para receber uma realização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Crie uma regra de realização. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de realização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Abra a regra de realização à qual você deseja adicionar um item de regra de realização.
3. Na seção de item de regra de realização, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de realização do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do usuário cujas realizações são projetadas.
Tipo	Status da realização. Se é atual, está em risco ou expirou.
Regra de realização	A regra de realização associada.
Ativo	Opção para indicar que o item da regra de realização está disponível para uso.
Conteúdo	Conteúdo associado à realização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pedido	Ordem na qual o item da regra de realização aparece.

5. Selecione **Enviar**.

Soluções de emissão de relatórios para Aprendizado

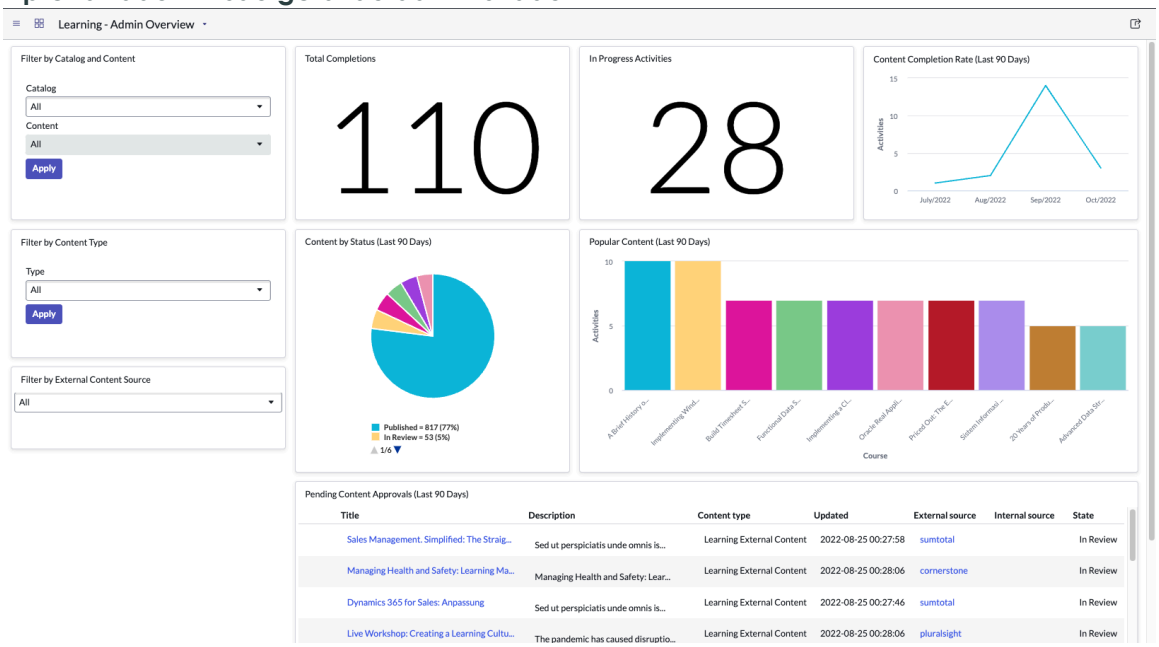
Aprendizado vem com os seguintes painéis que projetam relatórios direcionados para fornecer dados consolidados sobre todas as atividades do usuário que ajudam a medir o sucesso do conteúdo de aprendizado.

Painel de visão geral do administrador de aprendizado

O painel de visão geral do administrador de aprendizado fornece ao administrador de aprendizado um relatório consolidado sobre as atividades do curso do usuário.

O painel Visão geral do administrador de aprendizado fornece ao administrador de aprendizado (sn_lc.learning_admin) informações úteis sobre a atividade geral na aplicação Aprendizado.

Aprendizado – Visão geral do administrador



Visão geral do catálogo de aprendizado

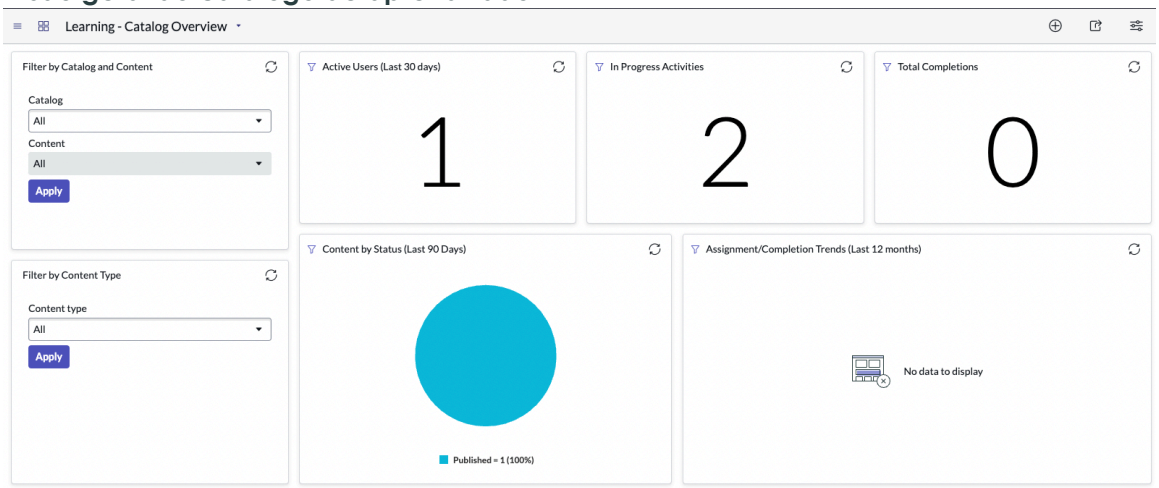
O painel Visão geral do catálogo de aprendizado fornece ao gerente do catálogo de aprendizado uma exibição detalhada das atividades do usuário.

O painel de visão geral do Catálogo de aprendizado fornece uma visão geral de todas as atividades de aprendizado dos usuários para o gerente do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do catálogo de aprendizado



Painel de visão geral do autor de conteúdo de aprendizado

O painel de visão geral do autor de conteúdo de aprendizado fornece um relatório detalhado das atividades do usuário para o autor do conteúdo.

O painel do autor de conteúdo de aprendizado também é compartilhado com o administrador de aprendizado.

Painel do autor de conteúdo de aprendizado



Referência do Aprendizado

Todas as informações sobre as propriedades do sistema e as tabelas instaladas com a experiência de aprendizado são listadas aqui.

Formulário de coleta

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo em Núcleo de aprendizado para agrupar dinamicamente o conteúdo Aprendizado que inclui vários cursos internos e externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de coleta

Campo	Descrição
Título	Nome da coleção.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado à coleção.
Nível	O nível de dificuldade do conteúdo na coleção. • **Iniciante** • **Intermediário** • **Avançado**
Tipo de curso	O tipo de conteúdo na coleção. • **Coleção** • **Caminho**
Estado	Estado atual da coleção.
Ativo	Opção para habilitar a coleção. Quando esta caixa de seleção está marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários.
Imagem	Imagem associada à coleção.
Duração estimada	Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre a coleção.
Descrição	Descrição detalhada sobre a coleção.
Aprovação	Status de aprovação da coleção.
Público	
Não detectável	Opção para a visibilidade da coleção. Quando esta caixa de seleção está marcada, a coleção não aparece nos resultados da pesquisa no portal Aprendizado. Cada coleção é detectável por padrão.
Métricas	
Classificação média	Classificação média de conteúdo na coleção.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação da coleção.
Data de publicação planejada	Data de publicação programada da coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de coleta

Campo	Descrição
Válido até o(a)	Data de desativação da coleção.

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Use o formulário de conteúdo interno Aprendizado para criar cursos Aprendizado internos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Aprendizado Formulário Conteúdo interno

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de conteúdo Aprendizado criado. • **Artigo de conhecimento** • **URL** • **Forma livre** • **Teste**
Artigo de Conhecimento	Knowledge artigo a ser incluído no conteúdoAprendizado. Este campo está disponível somente quando **o Artigo de conhecimento** é selecionado no campo **Origem interna**.
Domínio da URL	Link a ser incluído no conteúdo Aprendizado interno. • **YouTube** • **Vimeo** • **Outro** Este campo está disponível somente quando **a URL** é selecionada no campo **Origem interna**.
URL	URL do domínio selecionado. Este campo está disponível somente quando **a URL** é selecionada no campo **Origem interna**.
Título	Título do conteúdo Aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao cursoAprendizado interno.
Nível	Nível de complexidade do conteúdo Aprendizado.
Estado	Estado atual do curso Aprendizado interno.
Autor	Nome do usuário que criou o conteúdo Aprendizado.
Dias até a expiração	Número de dias antes de o conteúdo expirar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado Formulário Conteúdo interno

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Imagem	Imagem associada ao curso Aprendizado interno.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno.
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.
Público	
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso for não detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação atribuída ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo interno.
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Data até quando o conteúdo interno é válido.

Aprendizado Formulário Conteúdo externo

Descrição dos valores de campo no formulário Aprendizado Conteúdo externo.

Aprendizado – Formulário de conteúdo externo

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo que é extraído de um sistema de aprendizado de terceiros.
ID de correlação	Identificador exclusivo do item de curso gerado a partir de um sistema externo.
Origem externa	Nome do sistema de aprendizado externo do qual o item do curso é extraído.
Ativo	Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso.
Link direto para dispositivos móveis	Link direto gerado a partir de um sistema externo. O link profundo permite que você navegue até um curso a partir de uma aplicação nativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado – Formulário de conteúdo externo

Campo	Descrição
URL	URL usada para abrir o item do curso em um sistema externo.
Descrição	Descrição do item de curso que é extraído de um sistema de aprendizado externo.
Tipo	Tipo de serviço (Push sob demanda ou Extração programada) que interage com um sistema de aprendizado externo.
Atualizado	Data e hora em que o item de curso foi atualizado pela última vez.
Duração estimada	Estimativa do tempo total necessário para concluir o item do curso.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Use o formulário da biblioteca de aprendizado para criar uma biblioteca de aprendizado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Aplicável a grupos	Opção para habilitar a atribuição de curso a grupos. **Nota:** Este campo se aplica somente à aplicação WFO/ Coaching.
Descrição	Descrição do catálogo.
Acesso de gerente restrito a	Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens no catálogo. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Critérios do usuário** é selecionado no campo **Tipo de restrição**.

Formulário de tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado.
Atribuído a	Usuário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	Nome da biblioteca de aprendizado atribuída por meio da tarefa de aprendizado.
Item do curso	Nome do item de curso atribuído por meio da tarefa de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Opcional	Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória.
Estado	Estado atual da tarefa.
Prazo	Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado.
Aberto por	Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado.
Descrição resumida	Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado.

Formulário de realização

Crie definições de realização para associá-las a cursos.

Formulário de realização

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da realização.
Imagem	Imagens relevantes que você anexa para oferecer suporte à realização.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associados à definição de realização.
Tipo	O tipo de definição de realização. • **Certificação** • **Cartão de identificação**
Expira	A conquista expira após um determinado período de tempo.
Descrição	Descrição da realização recebida.

Formulário de regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

Formulário de regra de realização

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de realização.
Realização	Realização associada da regra de realização.
Ativo	Se a regra de realização está ativa ou não.
Pedido	Ordem em que a realização aparece.
Requisito de conclusão	Conclusão de uma realização. Se todos os itens, ou a contagem de itens for necessária.
Contagem de itens	Número de itens que precisam ser concluídos para obter uma conquista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regra de realização

Campo	Descrição
	Este campo está disponível somente quando **Contagem de itens** é selecionado no campo **Requisito de conclusão**.
Descrição	Descrição da regra de realização.

Formulário de catálogo de cursos de aprendizado

Use o formulário de catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizado.

Formulário de catálogo de curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Responsável	O proprietário do catálogo de cursos.
Publicar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de publicação instantânea** para publicação imediata de catálogos de cursos.
Descontinuar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de desativação instantânea** para desativação imediata de catálogos de cursos.
Descrição	Descrição do catálogo.
Gestão	
Administradores	Função de administrador adequada para o catálogo de cursos.
Propriedades de conteúdo	
Duração da extensão (dias)	Número de dias até o qual qualquer curso do catálogo pode ser estendido.
Duração de descontinuação pendente (dias)	Número de dias restantes para o curso ser descontinuado.

Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo no Núcleo de aprendizado

A transição de estado de uma coleção orienta você nas fases do ciclo de vida.

Fases do ciclo de vida da coleção

Status da fase do ciclo de vida	Descrição
Rascunho	Valor padrão para uma nova coleção.
Em Revisão	Coleção com revisão pendente.
Programado para publicação	Coleção que está programada para publicação.
Publicado	Coleção publicada.
Descontinuação pendente	Coleção que está pendente para desativação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do ciclo de vida da coleção

Status da fase do ciclo de vida	Descrição
Retirado	Coleção descontinuada.

Componentes instalados com Aprendizado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Aprendizado, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Funções no Aprendizado

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_lc.learning_admin	Define Aprendizado configurações da aplicação. Executa todas as ações na aplicação. Possui acesso CRUD para todas as tabelas.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Gerencia catálogos e grupos de catálogos na aplicação Aprendizado.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.learning_manager	Define Aprendizado configurações da aplicação. Executa todas as ações na aplicação. Possui acesso CRUD para todas as tabelas.	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	Gerencia catálogos na aplicação Aprendizado.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Responsável por criar tarefas de aprendizado na aplicação Aprendizado.	sn_lc.task_creator
sn_lep.achievement_manager	Cria e gerencia realizações na aplicação Aprendizado.	sn_lep.achievement_manager

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Aprendizado

Tabela	Descrição
Realização [sn_lep_achievement]	Armazena detalhes de todas as realizações configuradas em Aprendizado.
Realização do usuário [sn_lep_user_achievement]	Armazena informações de todas as realizações do usuário em Aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Aprendizado

Tabela	Descrição
Regra de realização [sn_lep_achievement_rule]	Define as regras para definir realizações em Aprendizado.
Item de regra de realização [sn_lep_chievement_rule_item]	Armazena informações de todas as regras de realização em Aprendizado.
Habilidade de realização [sn_lep_m2m_achievement_skill]	Mapeia as conquistas para a habilidade associada.

Avaliação de carreira

A aplicação Avaliação de carreira funciona como um mecanismo de exame que fornece a capacidade de criar exames que ajudam no progresso na carreira e ajudam a testar o conhecimento de um aluno de um assunto.

Avaliação de carreira é uma aplicação de teste que aprimora a experiência de aprendizado dos usuários em Avaliação de carreira. Avaliação de carreira oferece uma experiência de usuário exclusiva. No back-end, os administradores de aprendizado criam exames e caminhos de aprendizado usando Avaliação de carreira para criar jornadas de aprendizado personalizadas para os usuários.

Explorar



Saiba como Avaliação de carreira ajuda a facilitar a progressão na carreira

Configurar



Como configurar o Avaliação de carreira

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso



Saiba como usar Avaliação de carreira

Referência



Veja detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorando Avaliação de carreira

Explore os recursos do Avaliação de carreira.

Ativação da aplicação

Você pode ativar o Avaliação de carreira no armazenamento ServiceNow. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Nota: Avaliação de carreira está disponível com a aplicação Central do funcionário. Alguns dos recursos de Aprendizado funcionam somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão da jornada do funcionário estão ativadas.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Licenciamento

Avaliação de carreira aproveita o novo módulo de licenciamento Desenvolvimento de talentos. Este recurso de licenciamento permite que aplicações registradas ServiceNow concedam aos usuários licenças para as aplicações com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Avaliação de carreira vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Configuração da Avaliação de carreira e Referência do Avaliação de carreira.

Usar Avaliação de carreira em Central do funcionário

Use Avaliação de carreira para entender melhor seus aprendizados. Aja nos itens que precisam de atenção imediata e mantenha-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo e avaliações.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Avaliação de carreira.

Avaliação de carreira integração com Aprendizado

Avaliação de carreira se integra com Aprendizado para melhorar o aprendizado baseado em avaliação. Os alunos podem acompanhar seus aprendizados e avaliar seus conhecimentos usando os testes disponíveis para diferentes cursos que eles fazem em Meu aprendizado.

Para obter mais informações, consulte Usando Meu Aprendizado.

Configuração da Avaliação de carreira

Configure Avaliação de carreira configurando o seguinte.

Permitir RCAs

Depois de instalar Avaliação de carreirao , você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito de solicitante), solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permitir os seguintes RCAs:

- Core de Recursos Humanos de destino
- Acelerador de jornada de destino
- Designer de jornada de destino

Como usar o Avaliação de carreira

Use Avaliação de carreira para criar exames.

Criar catálogos de exames

Crie catálogos de exames para poder separar os exames com base na categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário do catálogo de exames

Campo	Descrição
Nome	Nome do catálogo de exames.
Administradores	Opção para selecionar administradores para o catálogo de exames.
Responsável	Pessoa que possui o catálogo de exames.
Descrição	Descrição do conteúdo do catálogo de exames.

3. Selecione **Enviar**.

Definir o acesso do usuário a um catálogo de exames

Depois de criar um catálogo de exames, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de exames.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode definir o acesso do usuário ao catálogo.

Crie um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Tudo**.
2. Abra o catálogo de exames para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de exames.
5. Na guia Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de exames.

> **Nota:** Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso restrito de leitura a esse catálogo de exames.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Na guia Pode contribuir, selecione **Editar**.
9. Adicione usuários que podem contribuir para o catálogo de exames.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Na guia Não pode contribuir, selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de exames.
13. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar exames a um catálogo

Adicione exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Crie um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Tudo**.
2. Abra o catálogo de exames ao qual você deseja adicionar exames.
3. Na guia Exames, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
5. Selecione **Enviar**.

Criar um exame

Crie um exame em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode criar exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
3. Selecione **Enviar**.

Resultados
O exame é criado no estado Rascunho.

Nota: O exame só pode ser publicado quando contém pelo menos uma pergunta e duas opções com o número necessário de opções marcadas como corretas.

O que Fazer Depois
Adicione perguntas a um exame. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

Adicionar perguntas a um exame

Adicione perguntas para um exame em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar perguntas para um exame.

Criar um exame. Consulte, Criar um exame.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Tudo**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** se o exame estiver no estado Publicado.
4. Na seção de perguntas, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pergunta.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione opções a uma pergunta. Consulte, Adicionar opções a uma pergunta.

Adicionar opções a uma pergunta

Adicione opções para uma pergunta em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar opções para perguntas em um exame.

Criar um exame. Consulte, Criar um exame.

Crie uma pergunta. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Tudo**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** se o exame estiver no estado Publicado.
4. Selecione a pergunta à qual você deseja adicionar opções.
5. Na seção de opções de pergunta, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opção de pergunta.
7. Selecione **Enviar**.

Adicionar exames a um caminho de aprendizado do Avaliação de carreira

Crie conteúdo de aprendizado interno para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizado de Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado do formulário de conteúdo interno.
4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Aprendizado do formulário de conteúdo interno

Exibir uma instância de exame

Exiba uma instância de exame para verificar o número de tentativas, pontuações e status de conclusão de um exame atribuído a um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, usuário

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que está configurado como parte da lista de administradores ou é um proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir instâncias de exame associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.
   - **Todos**: exibe instâncias de exame em todos os estados.
   - **Atribuído**: exibe instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de exame que estão em andamento.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de exame que estão concluídas.
2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de instância de exame.

Exibir número de tentativas de instância de exame

Exibir o número de tentativas de instância de exame por um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, usuário

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que está configurado como parte da lista de administradores ou é um proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir as tentativas de instância de exame associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos**: exibe instâncias de exame em todos os estados.
- **Atribuído**: exibe instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
- **Em andamento**: exibe as instâncias de exame que estão em andamento.
- **Concluído**: exibe as instâncias de exame que estão concluídas.

2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Selecione o número de tentativa da instância de exame que você deseja exibir.
4. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tentativa de instância de exame.

Referência do Avaliação de carreira

Todas as informações relacionadas às propriedades do sistema e às tabelas instaladas com Avaliação de carreira são listadas aqui.

Componentes instalados com Avaliação de carreira

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Avaliação de carreira, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Propriedades do sistema

Propriedades do sistema Avaliação de carreira

Propriedade	Descrição
sn_lep.show_exam_guidelines	Propriedade para mostrar o pop-up de diretrizes do exame antes que o usuário inicie o teste.

Funções instaladas

Funções instaladas com Avaliação de carreira

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_exam.admin	Define Avaliação de carreira configurações da aplicação.	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Cria e administra catálogos em Avaliação de carreira.	sn_exam.catalog_admin

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Avaliação de carreira

Tabela	Descrição
Catálogo de exames [sn_exam_catalog]	Armazena todos os catálogos criados em Avaliação de carreira.
Prova [sn_exam_exam]	Armazena informações sobre todos os exames em Avaliação de carreira.
Instância do exame [sn_exam_instance]	Armazena todas as instâncias de exame em Avaliação de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Avaliação de carreira

Tabela	Descrição
Tentativa de instância de exame [sn_exam_instance_attempt]	Armazena todas as tentativas de instância de exame em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames não pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	Lista de usuários que não podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames não pode realizar [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	Lista de usuários que não podem tentar exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	Lista de usuários que podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames pode fazer [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	Lista de usuários que podem tentar exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Pergunta [sn_exam_question]	Armazena perguntas em um exame em Avaliação de carreira.
Opção de pergunta [sn_exam_question_option]	Armazena opções para perguntas em um exame em Avaliação de carreira.
Resposta da pergunta do exame [sn_exam_question_response]	Armazena respostas para perguntas em um exame em Avaliação de carreira.

Formulário de exame

Use o formulário de exame para criar um exame.

Formulário de exame

Campo	Descrição
Nome	Nome do exame.
Catálogo	Catálogo de exames associados.
Duração	Tempo estimado do exame.
Tempo de espera para novas tentativas	Tempo de espera antes que um usuário possa refazer o exame.
Estado	Estado atual do exame.
Responsável	Pessoa responsável pelo exame.
Ativo	Opção para garantir o uso do exame.
Descrição	Descrição do conteúdo do exame.
Conteúdos	
Instruções	Etapas a seguir ao tentar o exame.
Passar mensagem	Mensagem que aparece após a conclusão bem-sucedida do exame.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de exame

Campo	Descrição
Mensagem de falha	Mensagem que aparece quando o candidato não consegue atingir a pontuação mínima para passar no exame.
Resultados	
Porcentagem de aprovação	Percentual mínimo necessário para passar no exame.
Perguntas aleatórias	Opção para permitir que as perguntas apareçam em ordem aleatória.

Formulário de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário de pergunta.

Formulário de pergunta

Campo	Descrição
Pergunta	A pergunta exibida no exame.
Ativo	Opção para habilitar a pergunta. Quando a opção ativa é selecionada, a pergunta fica visível para os usuários quando eles tentam fazer o exame.
Prova	Exame associado à pergunta.
Mais informações	
Tipo	Formato das opções da pergunta. • **Escolha** • **Seleção múltipla**
Pontuação	Número de marcas atribuídas à pergunta.
Pedido	A posição em que a pergunta aparece na sequência de perguntas.

Formulário de opção de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário de opção de pergunta.

Formulário Opção de pergunta

Campo	Descrição
Nome	A opção exibida para a pergunta.
Pedido	A posição em que a opção aparece na sequência de opções.
Pergunta	Pergunta associada à opção.
Resposta correta	Resposta desejada para uma pergunta. Quando a caixa de seleção estiver marcada, a opção será registrada como a resposta correta para uma pergunta pontuada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opção de pergunta

Campo	Descrição
Ativo	Habilita o uso da opção. Quando a caixa de seleção está marcada, a opção pode ser exibida pelos usuários.

Aprendizado do formulário de conteúdo interno

Use o formulário Conteúdo interno de aprendizado para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizado de Avaliação de carreira.

Aprendizado do formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de conteúdo de aprendizado criado. Selecione **Teste** para adicionar um exame ao caminho de aprendizado.
Teste	Prova a ser adicionada ao caminho de aprendizado. Este campo está disponível somente quando **a opção Teste** é selecionada no campo **Origem interna**.
Título	Título do conteúdo de aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao curso de aprendizado interno.
Nível	Nível de complexidade do conteúdo de aprendizado.
Estado	Estado atual do curso de aprendizado interno.
Autor	Nome do usuário que criou o conteúdo de aprendizado.
Dias até a expiração	Número de dias antes de o conteúdo expirar.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Imagem	Imagem associada ao curso de aprendizado interno.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado do formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.
Público	
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso for não detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação atribuída ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo.
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Número de dias até que o conteúdo seja válido.

Formulário de instância de exame

Descrição dos valores de campo no formulário de instância de exame.

Formulário de instância de exame

Campo	Descrição
Número	Número de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema.
Atribuído a	Nome do usuário atribuído à instância de exame.
Pontuação	Últimas marcas obtidas pelo usuário.
Percentual da pontuação	Porcentagem das últimas marcas obtidas pelo usuário.
Prova	Nome do exame associado à instância do exame.
Estado	Estado atual da instância do exame.
Resultado	Status aprovado ou reprovado da instância do exame.
Tentativas atuais concluídas	Número de tentativas concluídas no momento.
Tempo para novas tentativas	Tempo de espera antes da próxima tentativa.

Formulário de tentativa de instância de exame

Descrição dos valores de campo no formulário de tentativa de instância de exame.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tentativa de instância de exame

Campo	Descrição
Número	Número de tentativa de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema.
Número de tentativas	Número da tentativa atual do exame.
Total de perguntas	Número total de perguntas no exame.
Corrigir perguntas	Número total de perguntas respondidas corretamente pelo usuário.
Pontuação	Últimas marcas obtidas pelo usuário.
Percentual da pontuação	Porcentagem das últimas marcas obtidas pelo usuário.
Instância do exame	Número de instância de exame associado à tentativa de instância de exame.
Estado	Estado atual da tentativa de instância de exame.
Resultado	Status aprovado ou reprovado da tentativa de instância de exame.
Hora de início	Hora de início da tentativa de instância de exame.
Hora de término	Hora de término da tentativa de instância de exame.
Posição atual	Posição em que o usuário estava antes de sair da tentativa de instância de exame. • Ordem das perguntas • **revisão** • **pontuação**

Mentoria

A aplicação ServiceNow® Mentoria é uma plataforma que conecta indivíduos que buscam orientação com mentores experientes. Ele cria uma experiência perfeita para mentorados e mentores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mentoria tem os seguintes recursos:

Inscrição

Os funcionários podem optar por se inscrever como Mentor/Mentor ou como ambas as funções, indicando suas preferências de inscrição - habilidades, áreas de foco e outras preferências de orientação. Para obter mais informações, consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Preferências de habilidades

Os mentorados podem escolher habilidades como uma de suas preferências de inscrição na mentoria. Os mentores podem escolher habilidades nas quais podem fornecer assistência de mentoria. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.

Mentores sugeridos

Os mentorados inscritos podem visualizar instantaneamente as sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também visualizar informações adicionais sobre correspondência e experiência de mentor para poderem escolher um mentor apropriado. Para obter mais informações, consulte Exibir mentores sugeridos.

Pesquisa de mentor

Os funcionários podem pesquisar mentores por nome e perfil de trabalho. Eles também podem usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores.

Para obter mais informações, consulte Pesquisar um mentor.

Corresponder cartão de informações

Funcionários, mentorados e mentores podem visualizar as informações de correspondência com base na pontuação de correspondência calculada com base nas habilidades e preferências definidas por eles. Para obter mais informações, consulte Exibir informações de correspondência.

Iniciar

Explorando Mentoria Explorar  Informações detalhadas sobre Mentoria	Configuração da mentoria Configurando 	Como usar o Mentoria Como usar 
Como usar o Mentoria Como usar 	Referência do Mentoria Referência 	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Mentoria

Mentoria é uma plataforma nova e moderna que oferece uma oportunidade para os funcionários encontrarem e criarem relacionamentos de mentoria significativos para impulsionar o crescimento e o engajamento dos funcionários.

Explorando Mentoria

Saiba como configurar e começar a usar Mentoria.

Ativação da aplicação

Você pode ativar o Mentoria no armazenamento ServiceNow. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Nota: Mentoria está disponível com a aplicação Central do funcionário. Alguns dos recursos de Mentoria funcionam somente quando a aplicação Conversas sobre carreira está ativada.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Licenciamento

Mentoria aproveita o novo módulo de licenciamento Desenvolvimento de talentos. Este recurso de licenciamento permite que aplicações registradas ServiceNow concedam aos usuários licenças para as aplicações com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Mentoria vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Configuração da mentoria e Referência do Mentoria.

Como usar o Mentoria

Use Mentoria para entender melhor seus aprendizados. Agir em itens que precisam de atenção imediata, manter-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo, cursos e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Mentoria.

Inteligência de habilidades integração com Mentoria

Mentoria integra Inteligência de habilidades a recomendações baseadas em habilidades para um mentor/mentorado.

Página inicial do Mentoria

Mentoria A página inicial do oferece uma visão geral de todos os seus relacionamentos, solicitações e programas de mentoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mentoria Guia Visão geral

A guia Visão geral é a primeira coisa que você vê ao acessar Mentoria depois de navegar de Central do funcionário. Use esta guia para exibir suas mentorias atuais, solicitações de mentoria, mentores sugeridos e saber mais sobre mentoria.

Suas mentorias

Use a guia **Suas mentorias** para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo realçado promovido pela equipe de aprendizado, pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

Configuração da mentoria

Configurando Mentoria.

Antes de Iniciar

Instale plug-ins e apps dependentes para Mentoria.

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o aplicativo Mentoria da loja ServiceNow, ele integra aprendizado, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Permitir RCAs

Depois de instalar Mentoria o [], você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permitir os seguintes RCAs:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Core de Recursos Humanos de destino
- Acelerador de jornada de destino
- Designer de jornada de destino

Dependências

A aplicação Mentoria depende de outras aplicações, como Conversas sobre carreira e Perfil do funcionário.

Criar um programa Mentoria

Crie um programa de mentoria personalizado que possa ser adotado por um mentorado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Programas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de programas de mentoria

Campo	Descrição
Nome	Nome do programa.
Duração mínima	Duração mínima do programa em meses.
Duração padrão	Duração padrão do programa em meses.
Estado	Estado do programa.
Duração máxima	Duração máxima do programa em meses.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar um novo Mentoria participante

Como gerente, adicione membros da sua equipe como mentores ou mentorados para participar do programa de mentoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Participantes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de participante de mentoria

Campo	Descrição
Funcionário	Nome do funcionário que você deseja adicionar como participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Programa	Nome do programa ao qual você deseja adicionar o participante.
Tipo	Tipo de participante ◦ **Mentor** ◦ **Mentorado**
Estado	Estado do participante. ◦ **Rascunho** ◦ **Inscrito** ◦ **Indisponível**

4. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um relacionamento Mentoria

Como gerente, crie um relacionamento de mentoria entre dois de seus funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Relacionamentos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Relacionamento de mentoria, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mentoria formulário de relacionamento.

4. Selecione **Salvar**.

Como usar o Mentoria

Use Mentoria em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e realizações.

Inscrever-se como mentor ou mentorado

Inscreva-se como mentor ou mentorado para aprender com seus colegas de maneiras novas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria**.
2. Selecione **Começar**.
3. Selecione uma das seguintes opções:
   - Quero ser um mentorado
   - Quero ser mentor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode fazer ambos, mas terá que se inscrever como mentorado e mentor separadamente.

4. Selecione **Avançar** e responda às perguntas que aparecem no assistente.

Adicionar preferências do mentorado

Como mentorado, adicione suas preferências para encontrar o mentor certo para orientá-lo em sua carreira.

Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentorado, responda às perguntas obrigatórias.
2. Use a opção **Pesquisar habilidades** para adicionar habilidades nas quais um mentor pode ajudá-lo.
   Para adicionar habilidades, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.
3. Selecione **Avançar**.
4. Na página **O que você está procurando do seu mentor?** pergunta, defina as preferências que ajudarão você a encontrar o mentor certo.

Nota: Selecione pelo menos uma preferência.

Preferências de relacionamento com o mentor

Preferência	Descrição
Que experiência do setor você gostaria que seu mentor tivesse?	As opções disponíveis são: ◦ Aeroespacial ◦ Inteligência Artificial ◦ Contabilidade ◦ Serviços Financeiros ◦ Bens de consumo ◦ Saúde ◦ Telecomunicações ◦ Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor?	As opções disponíveis são: ◦ Desenvolvimento de plano de carreira ◦ Desenvolvimento de liderança ◦ Solução de problemas ◦ Feedback de aproveitamento ◦ Tomada de decisão ◦ Rede

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferência	Descrição
Em quais comunidades você gostaria que seu mentor estivesse envolvido?	As opções disponíveis são: ◦ mulheres no espaço ◦ Grupo de recursos do funcionário BIPOC ◦ Grupo de recursos de funcionário do grupo de funcionários do grupo de pessoas que trabalham com o grupo de funcionários da comunidade, a comunidade, a comunidade, que é a comunidade de comunidade. ◦ Veteranos ◦ Pais que trabalham ◦ Iniciantes na carreira

5. Selecione **Avançar**.
6. Na pergunta **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor**, adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

Preferências adicionais de relacionamento de mentor

Outras preferências	
De qual departamento você deseja que seu mentor seja?	Opção para adicionar o departamento do qual você deseja seu mentor.
Em quais funções você deseja que seu mentor esteja?	Opção para pesquisar mentores em funções específicas.
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar os idiomas preferenciais.

7. Selecione **Inscrever-se**.

Nota: Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho**, se ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

Pesquisar e adicionar habilidades

Como mentorado, pesquise o nome de uma habilidade ou uma palavra-chave para encontrar um mentor especialista nessa habilidade para ajudá-lo.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentorado, responda às perguntas obrigatórias.
2. Use a opção **Pesquisar habilidades** para adicionar habilidades nas quais um mentor pode ajudá-lo.
3. No assistente **Pesquisar mais habilidades**, especifique o nível de proficiência de um dos seguintes usando a barra deslizante.
   - Sem classificação
   - Principiante
   - Intermediário
   - Avançado
   - Especialista
4. Selecione **Adicionar habilidades**.

Resultados

As habilidades selecionadas são adicionadas às preferências de habilidade atuais. Você pode prosseguir e concluir o assistente de preferências do mentorado depois de adicionar habilidades.

Adicionar preferências de mentor

Como mentor, adicione suas preferências para ajudar os mentorados a descobrir se você é a pessoa certa para eles

Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentor, responda às perguntas obrigatórias.
2. Selecione **Avançar**.
3. Na página **O que você está procurando do seu mentor?** pergunta, defina as preferências que ajudarão você a encontrar o mentor certo.

Nota: Selecione pelo menos uma preferência.

Preferências de relacionamento com o mentor

Preferência	Descrição
Que experiência do setor você gostaria que seu mentor tivesse?	As opções disponíveis são: ◦ Aeroespacial ◦ Inteligência Artificial ◦ Contabilidade ◦ Serviços Financeiros ◦ Bens de consumo ◦ Saúde

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferência	Descrição
	◦ Telecomunicações ◦ Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor?	As opções disponíveis são: ◦ Desenvolvimento de plano de carreira ◦ Desenvolvimento de liderança ◦ Solução de problemas ◦ Feedback de aproveitamento ◦ Tomada de decisão ◦ Rede
Em quais comunidades você gostaria que seu mentor estivesse envolvido?	As opções disponíveis são: ◦ mulheres no espaço ◦ Grupo de recursos do funcionário BIPOC ◦ Grupo de recursos de funcionário do grupo de funcionários do grupo de pessoas que trabalham com o grupo de funcionários da comunidade, a comunidade, a comunidade, que é a comunidade de comunidade. ◦ Veteranos ◦ Pais que trabalham ◦ Iniciantes na carreira

4. Selecione **Avançar**.
5. Na pergunta **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor**, adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

Preferências adicionais de relacionamento de mentor

Outras preferências	
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentorado.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar os idiomas preferenciais.
Quantos mentorados você está disposto a assumir por vez.	Opção para selecionar entre 1 ou 2 mentorados.

6. Selecione **Inscrever-se**.

Nota: Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho**, se ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar um mentor

Pesquise mentores por nome, perfil de trabalho ou qualquer outro critério que desejar. Você também pode usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Pesquisar mentores**.

   Nota: Você verá os mentores sugeridos somente após definir suas preferências.

3. Na página **Explorar mentores disponíveis**, você verá uma lista de mentores com os quais pode se conectar.
4. Use o campo **Pesquisar por nome ou palavra-chave** para encontrar um mentor específico que você está procurando.
5. Selecione **Filtros** e preencha o formulário para adicionar habilidades ou outros requisitos.

Formulário Todos os filtros

Campo	Descrição
Família de cargos	Unidade de negócios ou função do mentor.
Cargo	Função ou cargo do mentor
Nível de senioridade do trabalho	Nível de função do mentor.
Tempo no Cargo	Intervalo da permanência do mentor.
Relacionamento de mentoria	Intervalo da duração da mentoria.

6. Selecione **Aplicar**.
7. Encontre um mentor de sua escolha e selecione **Conectar**.
   Para obter mais informações, consulte Solicitar uma conexão.

Editar preferências de mentorado

Como mentorado, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você gostaria de discutir com seu mentor.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na lista Editar preferências, selecione **Editar preferências do mentorado**.
3. No formulário Editar preferências do mentorado, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar formulário de preferências do mentorado.

4. Selecione **Salvar e fechar**.

Editar preferências de mentor

Como mentor, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você gostaria de discutir com seu mentor.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na lista Editar preferências, selecione **Editar preferências do mentor**.
3. No formulário Preferências do mentor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de preferências do mentor.

4. Selecione **Salvar e fechar**.

Solicitar uma conexão

Solicite uma conexão com um mentor que parece ser a pessoa certa para você.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Conectar**.

   Nota: Você verá os mentores sugeridos somente após definir suas preferências.

3. Na lista Duração da mentoria, selecione a duração.
4. No campo **Mensagem**, adicione uma mensagem de solicitação.
5. Selecione **"Enviar"**.

Exibir mentores sugeridos

Os mentorados inscritos podem visualizar instantaneamente as sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também visualizar informações adicionais sobre correspondência e experiência de mentor para poderem escolher um mentor apropriado.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como mentorado. Consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Adicionar preferências do mentorado. Consulte Adicionar preferências do mentorado.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na seção **Mentores sugeridos**, exiba uma lista de correspondências relevantes com base em suas preferências.
3. Você pode se conectar com um mentor sugerido ou usar a opção de pesquisa para pesquisar outros mentores.

Exibir informações de correspondência

Exiba a pontuação de Insights de correspondência que é calculada com base na pontuação de correspondência das preferências.

Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Adicionar preferências do mentorado. Consulte Adicionar preferências do mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Em **Mentores sugeridos**, clique no menu de hambúrguer em um mentor sugerido.
3. Selecione **Exibir informações de correspondência** e exiba as seguintes informações de correspondência sobre o mentor ou mentorado sugerido.
   - Áreas de foco
   - Habilidades
   - Idioma
4. Selecione **Fechar** para fechar a exibição do cartão de informações de correspondência.

Exibir solicitações de mentoria

Rastreie todas as solicitações de mentoria que você enviou ou recebeu de outras pessoas.

Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado ou mentor. Consulte Inscrever-se como mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na seção **Solicitações de mentoria**, você pode optar por exibir as informações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitações de outras pessoas	Exiba uma lista de solicitações que você recebeu de outras pessoas. Você pode usar o filtro **Exibição**para selecionar o tipo de solicitação que deseja exibir entre as seguintes opções: ◦ Aguardando resposta ◦ Aceito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	◦ Recusado ◦ Retirado ◦ Tudo
Suas solicitações	Exiba uma lista de solicitações que você enviou a outras pessoas. Você pode usar o filtro **Exibição**para selecionar o tipo de solicitação que deseja exibir entre as seguintes opções: ◦ Aguardando resposta ◦ Aceito ◦ Recusado ◦ Retirado ◦ Tudo

Nota: Você também pode classificar as listas de solicitações por **Mais recente** e **Mais antiga**.

Referência do Mentoria

Referência de mentoria Desenvolvimento de talentos

Mentoria formulário de relacionamento

Use o formulário de relacionamento de mentoria para iniciar um novo relacionamento entre um mentorado e um mentor.

Formulário de relacionamento de mentoria

Campo	Descrição
Mentorado	Nome do mentorado.
Mentor	Nome do mentor.
Duração	Duração padrão do programa em meses.
Estado	Estado do programa.
Data de início	Data em que o relacionamento começa.
Data de término	Data em que o relacionamento deve terminar.
Detalhes da solicitação	
Data de solicitação	Data em que o relacionamento é solicitado.
Data de retirada	Data em que o relacionamento deve ser descontinuado.
Observação da solicitação	Detalhes sobre a solicitação de relacionamento.
Recusar detalhes	
Motivo da recusa	Motivo para recusar o relacionamento.
Data de recusa	Data de declinação do relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de relacionamento de mentoria

Campo	Descrição
Observação de recusa	Detalhes sobre o motivo pelo qual o relacionamento foi recusado.

Editar formulário de preferências do mentorado

Use este formulário para registrar suas preferências como mentorado.

Editar formulário de preferências do mentorado

Campo	Descrição
Localizar uma habilidade diferente	Campo de pesquisa usado para encontrar uma habilidade usando um nome ou palavra-chave de habilidade. Pesquisar e adicionar habilidades
Áreas de foco de mentoria	
Que experiência do setor você gostaria que seu mentor tivesse?	Opções disponíveis: • Aeroespacial • Inteligência Artificial • Contabilidade • Serviços Financeiros • Bens de consumo • Saúde • Telecomunicações • Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor?	Opções disponíveis: • Desenvolvimento de plano de carreira • Desenvolvimento de liderança • Solução de problemas • Feedback de aproveitamento • Tomada de decisão • Rede
Em quais comunidades você gostaria que seu mentor estivesse envolvido?	Opções disponíveis: • mulheres no espaço • Grupo de recursos do funcionário BIPOC • Grupo de recursos de funcionário do grupo de funcionários do grupo de pessoas que trabalham com o grupo de funcionários da comunidade, a comunidade, a comunidade, que é a comunidade de comunidade. • Veteranos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar formulário de preferências do mentorado

Campo	Descrição
	• Pais que trabalham • Iniciantes na carreira
Outras preferências	
De qual departamento você deseja que seu mentor seja?	Opção para adicionar o departamento do qual você deseja seu mentor.
Em quais funções você deseja que seu mentor esteja?	Opção para pesquisar mentores em funções específicas.
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar os idiomas preferenciais.

Formulário de preferências do mentor

Use este formulário para registrar suas preferências como mentor.

Editar formulário de preferências do mentor

Campo	Descrição
Perfil do mentor	Opção para tornar seu perfil visível para outras pessoas.
Pontos fortes da habilidade	Lista de todas as suas habilidades e pontos fortes como mentor.
Áreas de foco de mentoria	
Que experiência do setor você pode compartilhar com seu mentorado?	Opções disponíveis: • Aeroespacial • Inteligência Artificial • Contabilidade • Serviços Financeiros • Bens de consumo • Saúde • Telecomunicações • Administração governamental

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar formulário de preferências do mentor

Campo	Descrição
Quais tópicos de interesse você poderia discutir com seu mentorado?	Opções disponíveis: • Desenvolvimento de plano de carreira • Desenvolvimento de liderança • Solução de problemas • Feedback de aproveitamento • Tomada de decisão • Rede
Em quais comunidades você está envolvido e gostaria de ajudar seu mentorado a aprender?	Opções disponíveis: • mulheres no espaço • Grupo de recursos do funcionário BIPOC • Grupo de recursos de funcionário do grupo de funcionários do grupo de pessoas que trabalham com o grupo de funcionários da comunidade, a comunidade, a comunidade, que é a comunidade de comunidade. • Veteranos • Pais que trabalham • Iniciantes na carreira
Outras preferências	
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar os idiomas preferenciais.
Quantos mentorados você está disposto a assumir por vez?	Opção para selecionar 1 ou 2 mentorados.

Objetivos do funcionário

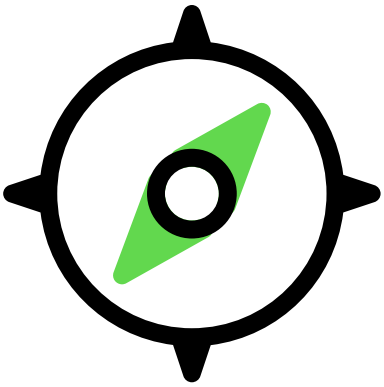
A aplicação ServiceNow® Objetivos do funcionário permite que os funcionários exibam e rastreiem seus objetivos de carreira no Central do funcionário. Esta aplicação é uma ferramenta que permite que os funcionários se mantenham focados e alinhados com os objetivos estratégicos da sua empresa, resultando em melhoria do desempenho organizacional geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

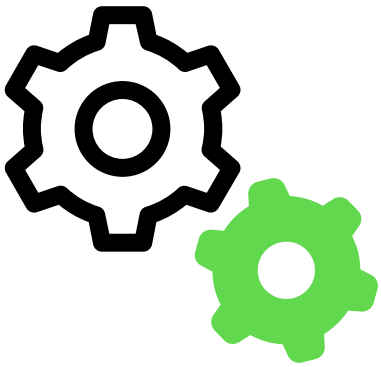
Iniciar

Explorar



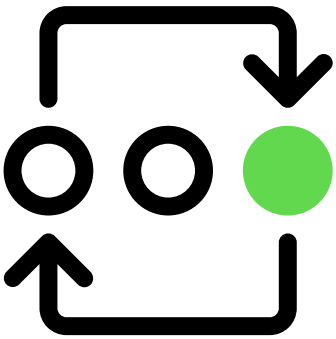
Saiba como funcionários e gerentes usam Objetivos do funcionário.

Instalar e configurar



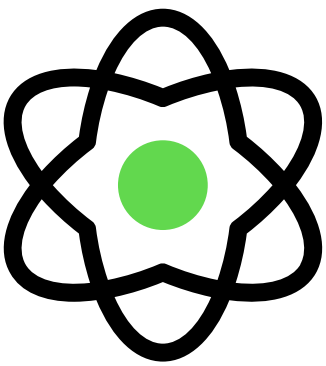
Instale o aplicativo Objetivos do funcionário da ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar recursos da aplicação quando as opções de configuração estiverem disponíveis.

Integrar



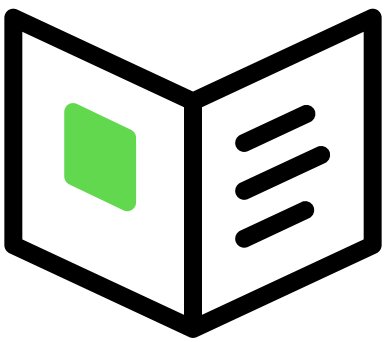
Amplie os recursos do app Objetivos do funcionário integrando-o ao software HCM.

Usando



Exiba e revise seus objetivos para alinhar os esforços individuais com os objetivos da empresa.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Objetivos do funcionário

A aplicação Objetivos do funcionário fornece aos funcionários e gerentes visibilidade sobre os objetivos de negócios definidos pela organização e os objetivos pessoais específicos de um funcionário. Esta aplicação ajuda os funcionários a transformar seus objetivos em planos de crescimento para reforçar os talentos da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O app Objetivos do funcionário está totalmente integrado aos seguintes apps do pacote Desenvolvimento de talentos :

- Base para desenvolvimento de talentos
  - Perfil da carreira
  - Planos de crescimento
- Conversas sobre carreira

Ele também fornece uma integração com os seguintes sistemas HCM que são amplamente usados em organizações para gestão de objetivos:

- Oracle HCM em nuvem
- SAP SuccessFactors
- Workday

Essas integrações criam um processo contínuo para que funcionários e gerentes exibam e rastreiem seus objetivos a partir do Central do funcionário.

Visão geral Objetivos do funcionário

A aplicação Objetivos do funcionário se integra ao pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos para aprimorar o crescimento profissional dos funcionários da sua organização. Esta aplicação permite que os funcionários acessem e monitorem seus objetivos de carreira por meio de aplicações específicas no pacote Desenvolvimento de talentos.

Quando o aplicativo Objetivos do funcionário está instalado, você pode usar determinadas aplicações do pacote Desenvolvimento de talentos para exibir e rastrear objetivos do Central do funcionário. Os funcionários buscam continuamente o crescimento em suas carreiras, e o desenvolvimento geralmente começa com um objetivo de apoiar seus esforços profissionais. Os objetivos fornecem aos funcionários um senso de direção e foco e mantêm os funcionários comprometidos com a promoção de uma cultura de responsabilidade. O app Objetivos do funcionário melhora a experiência do funcionário e do gerente associada ao uso do pacote Desenvolvimento de talentos de apps, incorporando objetivos ao plano de carreira do funcionário. Seus recursos oferecem as seguintes vantagens das quais seus funcionários e organização podem se beneficiar significativamente:

- Estabelece a priorização do trabalho.
- Ajuda os funcionários a aprimorar suas habilidades de tomada de decisão.
- Promove um ambiente que promove o trabalho em equipe.
- Ajuda a medir o sucesso.

Integração de gestão de capital humano (HCM)

O software HCM é um pacote integrado de tecnologias que pode ajudar as empresas a gerenciar seus funcionários, desde a integração até a aposentadoria. Um sistema HCM completo fornece informações significativas sobre a saúde de sua força de trabalho; prioriza a experiência do funcionário e o desenvolvimento profissional para gerar resultados de negócios. Ele também oferece suporte a processos e tarefas estratégicos, como gestão de objetivos, para ajudar uma organização a funcionar e evoluir conforme seus funcionários aumentam. Para fornecer uma integração com vários sistemas HCM, o app Objetivos do funcionário usa spokes para facilitar a conexão. Essa integração permite que você exiba e rastreie seus objetivos usando uma única interface, criando um processo contínuo de gestão de objetivos. Esse processo simplificado simplifica as etapas para exibir e rastrear

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seus objetivos, o que ajuda a promover a adoção do aplicativo Objetivos do funcionário em sua organização.

O app Objetivos do funcionário fornece uma integração com os seguintes sistemas HCM:

- Oracle HCM em nuvem
- SAP SuccessFactors
- Workday

Desenvolvimento de talentos integração

O app Objetivos do funcionário importa os dados do seu sistema HCM para a tabela Objetivos do funcionário [sn_egd_goals_employee_goal]. Depois que os dados do objetivo forem importados, você poderá exibir o objetivo correspondente no Central do funcionário. Você pode acessar seus objetivos usando as seguintes aplicações do pacote Talento :

Perfil da carreira

Os funcionários podem exibir seus objetivos acessando o perfil da carreira. O perfil de carreira contém o widget Objetivos que exibe um cartão para cada objetivo que foi importado do sistema HCM da sua organização. O widget Objetivos contém as seguintes guias que filtram seus objetivos em categorias, o que facilita o acesso rápido e conveniente aos objetivos que você deseja exibir:

- **Ativo**
- **Concluído**
- **Arquivado**

Você pode selecionar o link **Exibir detalhes** associado a um objetivo que aparece no widget de objetivos para recuperar mais informações sobre um objetivo específico. Quando você seleciona o link **Exibir detalhes**, o painel Detalhes do objetivo é exibido. Este painel exibe as seguintes informações para cada objetivo:

- Status (Em andamento, Em risco, Concluído)
- Título
- Tipo de objetivo (negócios, pessoal)
- Descrição
- Data de criação
- Prazo
- Data de início

Conversas sobre carreira

Os funcionários podem exibir seus objetivos usando o aplicativo Conversas sobre carreira. O aplicativo Conversas sobre carreira fornece um acordeão para objetivos no painel lateral contextual que aparece durante uma conversa de crescimento. Quando você expande o acordeão de objetivos, um cartão para cada objetivo é exibido.

Se um funcionário compartilhar um objetivo com o gerente, o gerente poderá exibir o objetivo correspondente no painel lateral contextual durante uma conversa de crescimento. Os objetivos que aparecem no app Conversas sobre carreira ajudam o funcionário e o gerente a iniciar uma conversa com base em um objetivo que o funcionário deseja compartilhar com o gerente. Essa integração cria conveniência para seus funcionários e gerentes, permitindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que eles exibam e façam referência a objetivos por meio de uma única interface durante conversas individuais que giram em torno do crescimento e desenvolvimento do funcionário.

Planos de crescimento

Os funcionários podem criar um plano de crescimento com base em um objetivo ativo. O app Planos de crescimento exibe os três objetivos mais recentes quando um funcionário inicia o processo de criação do plano de crescimento. Semelhante ao processo de criação de um plano de crescimento que se origina de uma aspiração ou conversa, os funcionários podem selecionar um objetivo que desejam desenvolver em um plano de crescimento. O app Objetivos do funcionário permite que os funcionários usem um objetivo como contexto para iniciar um plano de crescimento.

Instalando e configurando Objetivos do funcionário

Instale a aplicação Objetivos do funcionário para importar os dados de gestão de objetivos armazenados no sistema de gestão de capital humano (HCM) para o Now Platform®. Quando as opções de configuração estão disponíveis, os administradores podem configurar componentes da aplicação para atender às especificações da sua organização.

Depois que os dados de objetivo são importados do sistema HCM para o Now Platform, os funcionários podem acessar convenientemente seus objetivos no Central do funcionário.

Instalar a aplicação Objetivos do funcionário

Instale a aplicação Objetivos do funcionário para incorporar objetivos como uma ferramenta para desenvolver seu talento organizacional. O app Objetivos do funcionário concede aos funcionários acesso a seus objetivos a partir do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

O app Objetivos do funcionário tem dependência nos seguintes aplicativos:

- Conversas sobre carreira
- Base para desenvolvimento de talentos
- Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro

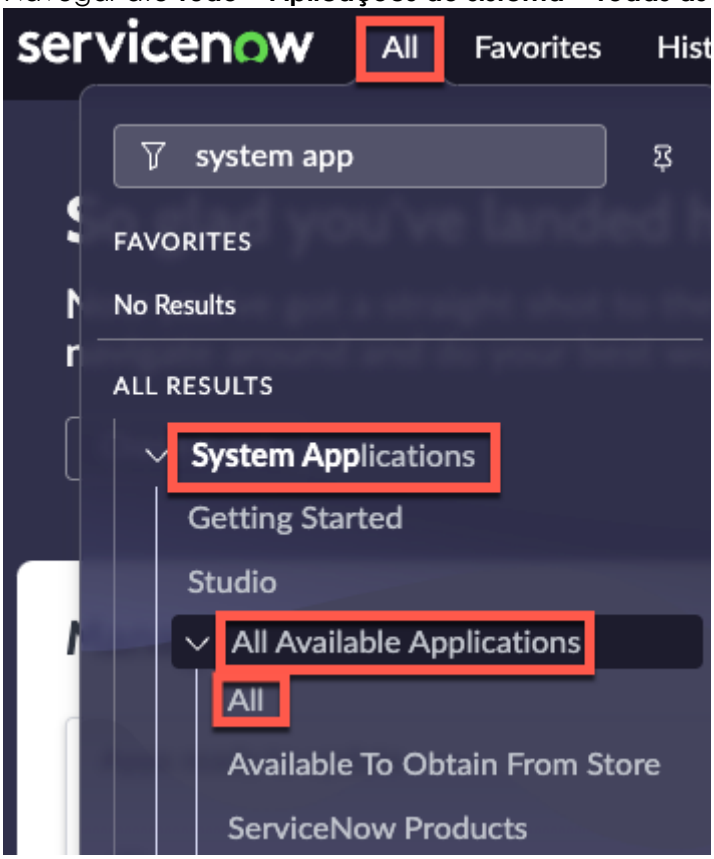
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações para Objetivos do funcionário

Amplie os recursos da aplicação Objetivos do funcionário integrando-os ao sistema de gestão de capital humano (HCM) da sua organização para tornar os objetivos dos funcionários acessíveis enquanto usa o pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos.

Essa integração permite que o app Objetivos do funcionário importe dados de gestão de objetivos do seu sistema HCM para a tabela Objetivos do funcionário [sn_egd_goals_employee_goal]. Depois que os dados do objetivo são importados, os funcionários da sua organização podem exibir e rastrear seus objetivos no Central do funcionário.

O app Objetivos do funcionário fornece uma integração com os seguintes sistemas HCM:

Oracle HCM em nuvem

Integre Oracle o Cloud HCM com o aplicativo Objetivos do funcionário para acessar objetivos perfeitamente a partir do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com Oracle Cloud HCM, consulte Oracle Spoke do HCM em nuvem .

SAP SuccessFactors

Integre SAP SuccessFactors ao app Objetivos do funcionário para acessar objetivos perfeitamente a partir do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com SAP SuccessFactors, consulte Spoke do SuccessFactors .

Workday

Integre Workday ao app Objetivos do funcionário para acessar objetivos perfeitamente a partir do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com Workday, consulte Spoke Workday de RH .

Como usar o Objetivos do funcionário

Use o app Objetivos do funcionário para acessar dados de gestão de objetivos em vários aplicativos do pacote Desenvolvimento de talentos.

Exibir os objetivos do funcionário

Exiba seus objetivos acessando seu perfil de carreira. Os objetivos que aparecem no widget Objetivos são filtrados nas seguintes categorias: ativo, concluído, arquivado.

Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Opções do usuário, selecione **Perfil**.

   Dica: A lista suspensa Opções do usuário é um ícone que contém a imagem de perfil do usuário.

   O perfil do funcionário é exibido.
3. Selecione a guia **Carreira**.
   O perfil da carreira é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Objetivos** no menu de navegação para navegar diretamente para o widget Objetivos.
5. Selecione as guias **Ativo**, **Concluído**ou **Arquivado** no widget Objetivos para exibir seus objetivos pela categoria na qual foram filtrados.

Referência do Objetivos do funcionário

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes e formulários associados à aplicação Objetivos do funcionário.

Tabela Objetivos do funcionário

Os registros na tabela Objetivos do funcionário contêm dados de gerenciamento de objetivos. Cada registro é criado quando a aplicação Objetivos do funcionário importa os dados de objetivo correspondentes do sistema de gestão de capital humano (HCM) da sua organização.

O formulário que aparece quando você seleciona um registro na tabela Objetivos do funcionário contém os seguintes campos:

Formulário de objetivo do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Um nome para o objetivo que foi definido pelo funcionário.
Responsável	O funcionário a quem o objetivo pertence.
Estado	Uma das seguintes opções para descrever o status do objetivo em termos de progressão: • **Rascunho** • **Em andamento** • **Aprovada** • **Completo** • **Pendente** • **Alcançado** • **Não alcançada**
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se o objetivo está ativo.
Arquivado	Uma caixa de seleção para indicar se o objetivo está arquivado.
Data de início	A data em que o objetivo começa.
Data de término	A data em que o objetivo termina.
Compartilhar com gerente	Uma caixa de seleção para indicar se o funcionário compartilhou o objetivo com o gerente.
Descrição	Texto de forma livre para descrever o objetivo em detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de objetivo do funcionário

Campo	Descrição
Tipo	Uma das seguintes opções para indicar o tipo de objetivo: • **Nenhum(a)** • **Objetivo do negócio** • **Objetivo pessoal**
Status	Uma das seguintes cores para representar o status do objetivo: • **Nenhum(a)** • **Verde** • **Amarelo** • **Vermelho**
Domínio	O domínio associado ao funcionário especificado no campo **Proprietário**.

Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades melhora a mobilidade na carreira. Ele oferece aos funcionários uma experiência intuitiva para explorar oportunidades de carreira. As preferências de correspondência personalizáveis são integradas perfeitamente ao seu Sistema de acompanhamento de candidatos (ATS) para aprimorar o engajamento dos funcionários com um desenvolvimento de carreira transparente e eficiente.

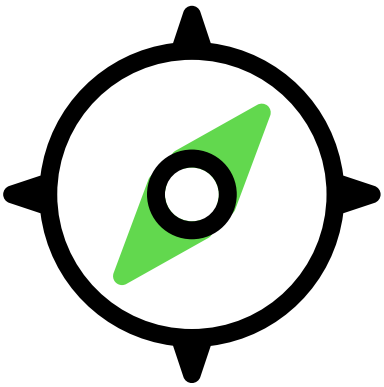
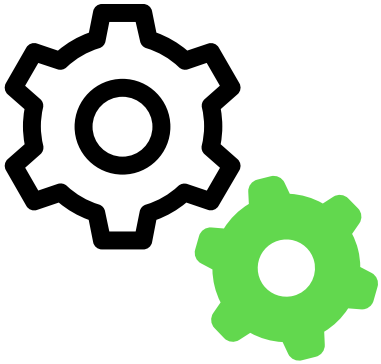
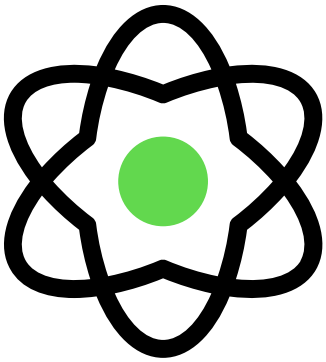
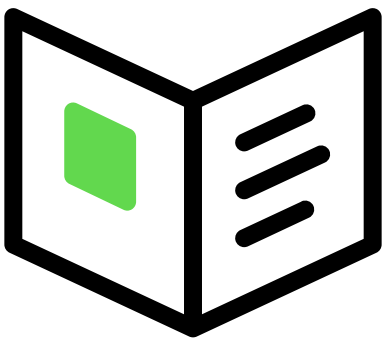
Mercado de oportunidades permite a criação, publicação e acompanhamento de vários tipos de oportunidades. As oportunidades do sistema de base incluem:

- **Trabalhos internos**
- **Projetos**
- **Gigs**
- **Voluntário**

Você também pode criar oportunidades personalizadas. Para obter mais detalhes sobre oportunidades personalizadas, consulte Como criar tipos de oportunidade personalizados no Mercado de oportunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Instalar e configurar	Usando
		
Saiba mais sobre Mercado de oportunidades	Instale o aplicativo Mercado de oportunidades (OPM) a partir do ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar OPM recursos.	Desenvolvimento de talentos Acesso de usuários OPM do Central do funcionário portal para exibir, gerenciar e rastrear oportunidades de trabalho.
	Referência	
		
	Exiba detalhes técnicos das tabelas instaladas, funções e outras informações técnicas Mercado de oportunidades relacionadas.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Mercado de oportunidades (OPM)

Gerencie oportunidades para projetos de longo ou curto prazo que estão disponíveis na sua empresa. Os funcionários podem encontrar e rastrear oportunidades, enquanto os gerentes podem publicar oportunidades de projetos, gigs, oportunidades de voluntariado e trabalhos internos.

Os critérios do usuário adicionados às oportunidades pelos proprietários controlam a visibilidade da oportunidade para possíveis candidatos.

Trabalhos internos

Mercado de oportunidades permitem que você crie, publique e mantenha uma publicação de trabalho interna. Você pode explorar funções em aberto (posições) em sua empresa.

As recomendações são baseadas em sua função atual (cargo), aspirações e habilidades.

Os trabalhos internos são rastreados na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting]. Você pode exibir a melhor análise de correspondência com base em sua função, aspirações ou habilidades atuais.

A Inteligência Artificial (IA) é usada na pesquisa para garantir que as oportunidades mais relevantes sejam retornadas.

Mercado de oportunidades recomendações de melhor ajuste

Com base em suas funções, aspirações e habilidades atuais Mercado de oportunidades, (OPM) recomenda oportunidades para você.

Com base na sua função atual

OPM analisa sua função e habilidades atuais e as compara com as oportunidades publicadas disponíveis.

Em uma oportunidade, você pode ver mais informações relacionadas à sua função e ao que é usado para fazer a recomendação. Selecione **Análise de correspondência** para exibir detalhes sobre como você foi correspondido com a oportunidade. Selecione **Exibir detalhes** para exibir informações sobre a oportunidade.

Com base nas suas aspirações

OPM revisa todas as aspirações que você criou em Desenvolvimento de talentos e identifica possíveis oportunidades que correspondam às suas aspirações.

Com base nas suas habilidades

O recomendador OPM analisa as habilidades que estão no seu perfil para comparar as habilidades necessárias para as oportunidades.

Você pode ler mais sobre as recomendações de melhor ajuste e análise de correspondência nestes tópicos:

- Exibir uma análise de correspondência de oportunidade

  Mercado de oportunidades (OPM) gera análises de correspondência com base em sua função atual, aspirações e habilidades. A análise de correspondência é baseada em suas habilidades e preferências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definir preferências de oportunidade

  As preferências de oportunidade são usadas para avaliar quais oportunidades são melhores para você.

- Guia Carreira em Perfil do funcionário

  Exiba, atualize e gerencie todos os aspectos da sua carreira usando a guia Carreira no Perfil do funcionário. Mercado de oportunidades analisa as habilidades para identificar oportunidades para você.

Oportunidades de trabalho temporário

Os Gigs têm uma única função com uma ou mais vagas. Gigs e outros tipos de oportunidade são configurados por administradores ServiceNow no formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Gigs se referem a trabalhos temporários que envolvem tarefas ou projetos bem definidos. Gigs são oportunidades flexíveis que podem ser contratos de trabalho de curto ou longo prazo. Os Gigs permitem que as empresas encontrem habilidades especializadas ou escalem sua força de trabalho de acordo com as demandas do projeto sem se comprometer com compromissos de recursos de longo prazo. Para obter mais informações sobre os tipos de oportunidade, consulte Gerenciar e criar tipos de oportunidade no Mercado de oportunidades.

Oportunidade do projeto

Os projetos facilitam a criação de uma equipe que consiste em várias funções preenchidas por várias pessoas. Os projetos podem ter um escopo amplo e ser de longo ou curto prazo. Projetos e outros tipos de oportunidade são configurados por administradores ServiceNow no formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Projetos são oportunidades temporárias, mas podem ser de longo ou curto prazo. Os projetos habilitam áreas de crescimento e desenvolvimento de carreira que podem ajudar os funcionários a ganhar visibilidade e experiência. Os projetos podem ser personalizados para atender às suas necessidades.

- Demonstrar habilidades
- Inovar processos e entregas
- Resolver problemas complexos
- Demonstrar a capacidade de lidar com a responsabilidade
- Equipes líderes

Os projetos permitem que os gerentes extraiam rapidamente de um grupo disponível de recursos e habilidades. Para obter mais informações sobre os tipos de oportunidade, consulte Gerenciar e criar tipos de oportunidade no Mercado de oportunidades.

Oportunidades de trabalho voluntário

As oportunidades de trabalho voluntário podem incluir várias funções e habilidades para várias pessoas que se voluntariam para atividades relacionadas à oportunidade. O escopo e a duração podem ser de longo ou curto prazo. As oportunidades voluntárias e outros tipos de oportunidade são configurados por ServiceNow administradores no formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oportunidades de trabalho voluntário são cargos ou funções para os quais os indivíduos oferecem seu tempo e habilidades sem expectativa de remuneração. As oportunidades de trabalho voluntário têm muitos benefícios.

- Contribuir para uma comunidade (retribuir)
- Ganhe experiência
- Desenvolver habilidades pessoais e profissionais

As oportunidades de trabalho voluntário geralmente são encontradas em organizações sem fins lucrativos, grupos comunitários e outras entidades orientadas a serviços. Também podem ser oportunidades de trabalho fora do escopo normal de atividades de um indivíduo.

O envolvimento em trabalho voluntário permite que os indivíduos contribuam com a comunidade, adquiram experiência e desenvolvam habilidades pessoais e profissionais. As oportunidades de trabalho voluntário podem variar muito, de eventos de curto prazo a compromissos de longo prazo, e geralmente fornecem uma plataforma para rede de contatos, aprendizado e crescimento pessoal. Para obter mais informações sobre os tipos de oportunidade, consulte Gerenciar e criar tipos de oportunidade no Mercado de oportunidades.

Oportunidades que você possui em Mercado de oportunidades

Na página Oportunidades que você possui em Mercado de oportunidades, você pode criar, gerenciar e monitorar oportunidades. Os critérios do usuário permitem o acesso à criação e atualização de oportunidades.

Selecione uma categoria para exibir uma lista de oportunidades e candidatos. Refine ainda mais a lista de oportunidades filtrando pelos filtros **Tipo de oportunidade**, **Status**ou **Classificar por** e oferece suporte à pesquisa de texto.

Todas as oportunidades

Selecione **Todas as oportunidades** para exibir uma lista de todas as oportunidades que você possui. O **título da oportunidade** é vinculado à página de detalhes da oportunidade.

Novos candidatos

Selecione **Novos candidatos** para exibir as oportunidades que têm novas candidaturas que não foram revisadas.

Aceitando candidatos

Selecione **Aceitar candidaturas** para exibir uma lista de oportunidades ativas às quais os funcionários podem se candidatar.

Usar Mercado de oportunidades

Os funcionários da sua empresa usam Mercado de oportunidades para encontrar oportunidades, candidatar-se a funções na oportunidade e acompanhar o processo de candidatura. Alguns funcionários criam e publicam oportunidades para coletar e avaliar recursos para trabalhos, projetos e oportunidades de voluntariado.

Para acessar e usar Mercado de oportunidades, você deve ser um usuário licenciado Mercado de oportunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O acesso às oportunidades é controlado pelos critérios do usuário definidos na oportunidade. Somente as oportunidades para as quais você atende aos critérios do usuário ficam visíveis.

Compartilhar uma oportunidade de trabalho interna

Compartilhe oportunidades de trabalho internas com seus colegas de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O compartilhamento de trabalhos internos permite que você se conecte com colegas de trabalho dentro da organização.

Procedimento

1. A partir do Central do funcionário **Mercado de oportunidades** > **Trabalhos internos**.
2. Localize qualquer publicação **de trabalho interno**.

   Nota: Publicações de trabalho internas estão disponíveis em vários locais.

3. Preencha uma lista de nomes selecionando **Pesquisar por nome**.
4. Selecione o nome da pessoa com quem você deseja compartilhar a oportunidade.
5. Opcional: Adicione uma anotação pessoal.
6. Selecione **Compartilhar oportunidade**.

Resultados
A oportunidade é enviada ao colega de trabalho com quem você a compartilhou.

O que Fazer Depois
Ao compartilhar uma oportunidade com um colega de trabalho, você e a pessoa com quem compartilha a oportunidade recebem uma notificação por e-mail de que o trabalho foi compartilhado.

Atualizar preferências de trabalho

Faça atualizações em suas preferências de trabalho para ajudá-lo a se candidatar a oportunidades. Suas preferências de trabalho são usadas por Mercado de oportunidades para fazer uma análise de correspondência com funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário. Você deve ser um OPM usuário licenciado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Suas preferências de trabalho são usadas para fazer recomendações precisas para você. Mercado de oportunidades permite que você atualize suas preferências de trabalho internas para diferentes funções na organização.

A atualização de suas preferências internas de trabalho permite que você se candidate a funções relacionadas às suas preferências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Do Central do funcionário ir para **Opportunity Marketplace** > **Trabalhos internos**.

   Nota: **Trabalhos internos** são usados como exemplo para esta tarefa. Você também pode atualizar as preferências de oportunidade em **Outras oportunidades**.

2. Selecione **Editar preferências**.

   As preferências de oportunidade são configuradas pelo administrador da sua organização. Você pode ver diferentes preferências dependendo da oportunidade e de como sua organização configura a oportunidade.

   Preferências de oportunidade

Campo	Descrição
Qual estilo de trabalho você prefere?	Os estilos de trabalho são configurados para o tipo de oportunidade. Sua organização pode ter diferentes tipos de oportunidade.
Com quantas viagens você se sente confortável?	Estes campos solicitam que você forneça o tempo que está disposto a viajar para esta oportunidade. Este campo é configurado no **tipo de oportunidade** por um administrador. Sua organização pode ter preferências diferentes.
Quais níveis de vaga são do seu interesse?	Os níveis de trabalho são configurados pelo administrador da organização. Os níveis de trabalho podem ser específicos para sua organização.
Quais locais de trabalho você prefere?	Selecione na lista de locais de trabalho disponíveis. Os locais de trabalho são configurados como parte do **tipo de oportunidade**. Os locais dependerão de como sua organização configurou o tipo de oportunidade.

3. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue a se candidatar a trabalhos com base nas suas preferências atualizadas.

Criar oportunidades no Mercado de oportunidades

Os responsáveis pela oportunidade criam trabalhos, projetos e oportunidades de trabalho voluntário. Detalhes da oportunidade para oportunidades do tipo Projeto podem ser importados de projetos no ServiceNow Espaço de projetos. Essas oportunidades são diferentes dos trabalhos internos. OPM permite que você gerencie todas as oportunidades criadas e rastreie aplicações. A capacidade de criar oportunidades é baseada nos critérios do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função é necessária, mas você deve ser um usuário licenciado para os recursos Desenvolvimento de talentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, vá para **Opportunity Marketplace** > **Oportunidades de sua propriedade**.
   Todas as oportunidades existentes que você possui são listadas. Na primeira oportunidade criada, você verá a mensagem **Ainda não há oportunidades**.
2. Selecione **Criar uma oportunidade**.
   O widget **Criar uma oportunidade** foi iniciado. Existem 3 modelos de oportunidade fornecidos com o sistema de base. Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar seus próprios tipos de oportunidade personalizados.

   Nota:

   O acesso para criar oportunidades personalizadas é controlado pelos critérios do usuário mantidos na tabela Tipo de oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_type].

   Criar e editar registros da tabela de oportunidades, posições ou aplicações a partir de listas e formulários pode resultar em comportamento indesejado. Listas e formulários devem ser atualizados no portal Central do funcionário.

   - Gig: para obter detalhes sobre gigs, consulte Oportunidades de trabalho temporário.
   - Projeto: para obter detalhes sobre o que é um projeto, consulte Oportunidade do projeto
   - Voluntário: para obter detalhes sobre o que é uma oportunidade de trabalho voluntário, consulte Oportunidades de trabalho voluntário

   Dica: Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar tipos de oportunidade personalizados. Para obter mais detalhes, leia Como criar tipos de oportunidade personalizados no Mercado de oportunidades.

3. Selecione um modelo e selecione **Avançar**.
4. Preencha o formulário com os detalhes da oportunidade selecionada.

   a. Na lista **Proprietário da oportunidade**, selecione coproprietários de uma oportunidade para habilitar o gerenciamento da oportunidade.
   O usuário que cria a oportunidade é, por padrão, o proprietário da oportunidade. Você pode adicionar mais proprietários selecionando usuários na lista.

   b. Em **Quem pode exibir esta oportunidade?** lista, selecione um ou mais grupos para permitir que os membros do grupo exibam a oportunidade.

   Os critérios do usuário controlam quem pode exibir oportunidades. Deixar este campo em branco permite que todos na sua organização vejam a oportunidade. Selecione grupos de usuários para restringir o acesso aos membros dos grupos selecionados.

   Para obter informações sobre como criar grupos de usuários, consulte Criar um grupo de usuários .

   Para ler detalhes sobre os formulários e campos de oportunidade, consulte Campos de formulário para criar oportunidades no Mercado de oportunidades.

5. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Adicionar uma função**.

> **Nota:** Como um trabalho temporário pode conter apenas uma função, a adição de funções adicionais não está disponível para oportunidades de trabalho temporário.

7. Preencha o formulário com os detalhes da função.
   Para ler mais detalhes sobre o formulário de função e os campos, consulte Campos de formulário para criar oportunidades no Mercado de oportunidades.
8. Revise os detalhes da sua oportunidade.
   Selecione o ícone **Editar** se precisar alterar qualquer um dos detalhes.
9. Quando estiver satisfeito com a oportunidade, selecione **Publicar**.

Crie oportunidades em Mercado de oportunidades importando projetos de Espaço de projetos

Importe detalhes de um arquivo de projeto Espaço de projetos para criar uma oportunidade relacionada em Mercado de oportunidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: deve ser um usuário OPM licenciado e ter as funções [sn_ppm_read] e [resource_user].

> **Nota:** O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter Espaço de projetos instalado e configurado para criar oportunidades a partir de arquivos de projeto. Consulte, Espaço de projetos .

Procedimento
1. Em Central do funcionário, vá para **Opportunity Marketplace** > **Oportunidades de sua propriedade**.
   Todas as oportunidades existentes que você possui são listadas. Na primeira oportunidade criada, você verá a mensagem **Ainda não há oportunidades**.
2. Selecione **Criar uma oportunidade**.
   O widget **Criar uma oportunidade** foi iniciado.

> **Nota:**
>
> O acesso para criar oportunidades personalizadas é controlado pelos critérios do usuário mantidos na tabela Tipo de oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_type].

3. Selecione **Criar usando um projeto existente**.
4. Selecione **Avançar**.
5. Selecione um projeto na lista.
   Comece a inserir texto no campo **Pesquisar um projeto...** para pesquisar projetos disponíveis.
6. Selecione **Avançar**.
7. Preencha o formulário com os detalhes da oportunidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
Responsável pela oportunidade	Você está listado como o proprietário das oportunidades que cria. Você pode adicionar outros coproprietários da lista. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Título do projeto **Nota:** O nome deste campo varia de acordo com o tipo de oportunidade.	Um título de projeto fica visível para os usuários e é usado para ajudar na pesquisa de oportunidades disponíveis. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Descrição do projeto **Nota:** O nome deste campo varia de acordo com o tipo de oportunidade.	Inclua todos os detalhes relevantes de uma oportunidade. Adicione os detalhes das oportunidades para ajudar os candidatos em potencial a decidir se desejam se candidatar à oportunidade. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Data de início	A data de início da função. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Data de término	A data de término da oportunidade. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Quem pode ver esta oportunidade?	Selecione na lista para tornar a oportunidade visível para diferentes grupos de candidatos. Deixar o campo em branco torna o projeto visível para todos.
Detalhes adicionais	Adicione detalhes adicionais que um candidato pode querer aprender ou entender.
Adicionar anexos	Os anexos podem incluir informações relacionadas, como detalhes do departamento da equipe em que um candidato estaria trabalhando ou detalhes mais abrangentes sobre trabalhos, projetos ou oportunidades de voluntariado. Os anexos são anexados ao registro de oportunidade correspondente.

a. Na lista **Proprietário da oportunidade**, selecione coproprietários de uma oportunidade para habilitar o gerenciamento da oportunidade.
O usuário que cria a oportunidade é, por padrão, o proprietário da oportunidade. Você pode adicionar mais proprietários selecionando usuários na lista.

b. Em **Quem pode exibir esta oportunidade?** lista, selecione um ou mais grupos para permitir que os membros do grupo exibam a oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os critérios do usuário controlam quem pode exibir oportunidades. Deixar este campo em branco permite que todos na sua organização vejam a oportunidade. Selecione grupos de usuários para restringir o acesso aos membros dos grupos selecionados.

Para obter informações sobre como criar grupos de usuários, consulte Criar um grupo de usuários .

8. Selecione **Avançar**.
9. Selecione **Adicionar uma função**.
10. Preencha o formulário com os detalhes da função.
    Para ler mais detalhes sobre o formulário de função e os campos, consulte Campos de formulário para criar oportunidades no Mercado de oportunidades.
11. Selecione **Adicionar função à equipe**.
12. Selecione **Avançar**.
13. Revise os detalhes da sua oportunidade.
    Selecione o ícone **Editar** se precisar alterar qualquer um dos detalhes.
14. Quando estiver satisfeito com a oportunidade, selecione **Publicar**.

Definir preferências de oportunidade

Defina suas preferências de oportunidades para que suas preferências correspondam a todas as oportunidades nas quais você está interessado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Procedimento

1. Do Central do funcionário ir para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
2. Selecione **Editar preferências**.

Configurações de preferência de oportunidade

Campo	Descrição
Qual estilo de trabalho você prefere?	Selecione seu estilo de trabalho preferido. Você pode selecionar mais de um estilo de trabalho. Não selecionar nenhum estilo de trabalho indica que você está aberto a todos os estilos de trabalho. ◦ **No local** ◦ **Remoto** ◦ **Híbrido**
Quantas horas por semana você pretende dedicar?	Insira o número de horas que você deseja trabalhar em uma oportunidade. O valor deste campo é para uma semana de trabalho inteira.
Quais níveis de vaga são do seu interesse?	Selecione todos os níveis de trabalho em que você está interessado. Você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pode selecionar os níveis de trabalho de colaborador individual (IC) e gerente (M). ◦ **IC1 - IC4** ◦ **M1 - M2**
Quais locais de trabalho você prefere?	Selecione o campo e um local listado. Você pode selecionar mais de um local.
Salvar e fechar	Salve e feche o formulário de preferências para disponibilizar suas preferências imediatamente.

3. Selecione **Salvar e fechar** para salvar suas seleções e disponibilizar o imediatamente para oportunidades.

Exibir uma análise de correspondência de oportunidade

Mercado de oportunidades (OPM) gera análises de correspondência com base em sua função atual, aspirações e habilidades. A análise de correspondência é baseada em suas habilidades e preferências.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente as oportunidades que correspondem aos critérios do usuário da oportunidade e foram publicadas são avaliadas para análise de correspondência.

OPM fornece análises e recomendações úteis para oportunidades disponíveis e permite que você exiba os detalhes das oportunidades recomendadas.

Procedimento

1. Do Central do funcionário ir para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
2. Em um cartão de oportunidade, selecione **Análise de correspondência** para exibir detalhes sobre a correspondência.

   A análise de correspondência é baseada nas habilidades e preferências correspondentes. As habilidades representam 80% da análise de correspondência e 20% vêm das suas preferências. É importante manter suas preferências e habilidades atualizadas para que a análise de correspondência encontre oportunidades relevantes. Para obter mais informações sobre habilidades, consulte Como usar o Inteligência de habilidades.

   As diferentes seções da análise exibem informações sobre a correspondência.

   - **Como suas habilidades correspondem a esta oportunidade** mostra as habilidades que correspondem aos requisitos da oportunidade e fornece recomendações de habilidades nas quais você pode trabalhar para melhorar sua correspondência com a oportunidade.
   - **A forma como suas preferências correspondem a esta oportunidade** mostra as configurações definidas em suas OPM preferências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em um cartão de oportunidade, selecione **Exibir detalhes** da oportunidade recomendada.
   Na oportunidade, você pode exibir sua **análise de correspondência** e **se inscrever** na oportunidade.

Inscrever-se (candidatar-se) a uma oportunidade

Candidate-se a uma oportunidade na página de detalhes da oportunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de encontrar uma oportunidade de seu interesse, você deve se inscrever e se candidatar a ela.

Procedimento

1. Do Central do funcionário ir para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
   Consulte as oportunidades na página **Outras oportunidades** para encontrar a função da oportunidade para a qual você deseja se candidatar.

   Dica: Selecione o coração ao lado das reticências verticais para adicionar a oportunidade à guia **Seus Favoritos** no portal Central do funcionário.

2. Selecione **Exibir detalhes** para a função da oportunidade à qual você está interessado em se candidatar.
   Oportunidades com várias funções não exibem o botão **Exibir detalhes**. Você deve abrir a oportunidade e selecionar **Exibir detalhes** de uma função na oportunidade.
3. Na página de detalhes da função, selecione **Inscrever-se**.
4. Preencha o formulário para se candidatar à função de oportunidade.

Formulário de aplicação de função

Campo	Descrição
Criar uma anotação	Escreva uma nota para enviar ao proprietário da oportunidade.
Suas habilidades	Suas habilidades disponíveis são adicionadas automaticamente à oportunidade. Se nenhuma habilidade estiver listada, você poderá adicionar habilidades ao seu perfil antes de enviar a candidatura.
Sua experiência	Esta seção permite adicionar detalhes mais relevantes sobre sua experiência adicionando arquivos e links à aplicação. ◦ Adicionar anexos ◦ Adicionar links

5. Selecione **Registrar e aplicar** para enviar sua candidatura aos responsáveis pela oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar publicações de trabalho no Mercado de oportunidades

As publicações de trabalho devem ser criadas e gerenciadas diretamente na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_ta_hiring_core.admin
- sn_ta_hiring_core.recruiter
- administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting] está contida na aplicação Hiring Core. A tabela Publicação de trabalho armazena e rastreia informações de contratação que você cria ou recebe de plataformas de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Você deve criar publicações de trabalho a partir da tabela Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting]. Você deve ter uma das funções listadas em Função necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. No campo **Filtro**, insira `sn_ta_hiring_core_job_posting.list`.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário **de registro de Nova publicação de trabalho**.

   O campo **Número** é preenchido automaticamente com o próximo número da publicação de trabalho. Esta é uma lista de alguns dos campos importantes necessários para publicações de trabalho. Esta lista de campos importantes não é completa. Há muitos outros campos disponíveis. Use os campos que atendem aos seus requisitos para uma publicação de trabalho.

Campos importantes de apresentação de trabalho

Campo	Descrição
Quadro de trabalhos	Uma plataforma on-line ou site em que as empresas publicam vagas de emprego e os candidatos a emprego podem pesquisar e se candidatar a essas posições. Os quadros de trabalho podem ser sites internos ou externos.
Título	O título do trabalho que os candidatos veem na publicação de trabalho interna.
Data de início programada	A data em que o trabalho começa.
País	O local do país onde o trabalho está disponível.
Flexibilidade de local	Os tipos de funções disponíveis para trabalho, por exemplo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Ambiente de trabalho flexível: um ambiente aberto para atender às necessidades individuais. ◦ Ambiente de trabalho híbrido: um ambiente em que você pode trabalhar em mais de um local, como no escritório ou em casa. ◦ Ambiente de trabalho no escritório: um ambiente em que você deve estar no escritório durante todo o tempo de trabalho.
Publicado por	A pessoa que publicou o trabalho interno em OPM
Requisição de trabalho	O número de requisição de trabalho usado por OPM para acompanhamento. As requisições de trabalho podem ter várias publicações de trabalho associadas. **Nota:** As requisições de trabalho não são necessárias para publicar um trabalho.
Estado	Uma indicação de onde a publicação de trabalho está no processo de gerenciamento de publicações de trabalho.
Qualificações do trabalho	Uma lista de qualificações que os candidatos veem para a publicação de trabalho. Essas qualificações podem ser pesquisadas pelos candidatos.
Data de publicação	A data em que a publicação de trabalho é publicada para que fique visível para os candidatos.
Descrição da publicação	Uma descrição resumida do trabalho que pode ser pesquisada para que os candidatos possam encontrar trabalhos que atendam aos seus requisitos.
Habilidades preferenciais	Uma lista de habilidades preferenciais, mas não obrigatórias. Este é um campo pesquisável de candidato.
Habilidades necessárias	As habilidades mínimas necessárias para este trabalho. Este campo pode ser pesquisado pelo candidato.
Requisito de viagem	Uma estimativa da quantidade de tempo de viagem necessária para este trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir publicações de trabalho em Mercado de oportunidades

Os formulários de publicações de trabalho podem ser exibidos na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Antes de Iniciar
Função necessária: todos Mercado de oportunidades usuários

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting] está contida na aplicação Hiring Core. A tabela Publicação de trabalho armazena e rastreia informações de contratação que você cria ou recebe de plataformas de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Você deve exibir os formulários de publicação de trabalho na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. No campo **Filtro**, insira `sn_ta_hiring_core_job_posting.list`.
3. Selecione uma publicação de trabalho para exibir.
   Dependendo de como sua exibição de lista está configurada, selecione um rótulo de campo que seja vinculado à publicação de trabalho.
4. Você só pode exibir o formulário da publicação de trabalho selecionada.

Funções e tabelas de referência Mercado de oportunidades

As funções ajudam a controlar o acesso aos recursos. As tabelas são usadas para armazenar dados de aplicações usados por Mercado de oportunidades (OPM) recursos e interação com outras aplicações.

Tópicos de referência da aplicação relacionada

As informações de referência fornecem informações adicionais sobre alguns dos detalhes técnicos relacionados à aplicação. Aqui estão alguns tópicos de referência para aplicações relacionadas a OPM.

- Base para desenvolvimento de talentos referência da aplicação
- Referência de Inteligência de habilidades
- Referência do Conversas sobre carreira
- Referência do Aprendizado
- Referência do Mentoria
- Referência do Objetivos do funcionário

Mercado de oportunidades tópicos de referência

Esses tópicos fornecem informações sobre OPM recursos e detalhes técnicos.

Componentes, tabelas e funções usados por Mercado de oportunidades (OPM)

Saiba mais sobre os componentes usados com Mercado de oportunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mercado de oportunidades funções e tabelas

Você pode configurar quais colunas estão visíveis em formulários. Selecione o ícone de engrenagem no cabeçalho do formulário para personalizar quais colunas você deseja ver e como elas são formatadas.

Importante: As descrições nessas tabelas não contêm todos os campos disponíveis. Selecione o ícone de engrenagem no cabeçalho do formulário para ver todos os campos disponíveis.

Mercado de oportunidades funções

Título da função [nome]	Descrição
Administrador [sn_opp_mercado.admin]	A função de administrador OPM permite o acesso aos módulos administrativos do aplicativo. A função de administrador OPM contém essas funções. • `[sn_egd_shared_lib.admin]` • `[flow_designer]` • `[user_criteria_admin]`

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [name]	Descrição
Oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity]	Rastreia detalhes sobre uma oportunidade, como • **Título** • **Tipo de oportunidade** ◦ **Trabalho temporário** ◦ **Projeto** ◦ **Voluntário** • **Estado** • **Responsáveis** • **Data de publicação**
Mapeamento de local da oportunidade [sn_opp_mercado_m2m_opp_location]	Rastreia detalhes sobre o local da oportunidade • **Cidade** • **País** • **Local**
Posição da oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_position]	Rastreia informações sobre o trabalho (oportunidade) que está disponível, como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [name]	Descrição
	• **Título** • **Oportunidade** • **Descrição** • **Local** • **Níveis de funcionário**
Preferência de oportunidade do usuário [sn_opp_mercado_user_opportunity_preference]	Rastreia as preferências do usuário de um candidato, como • **Item de configuração** • **Funcionário** • **Tabela**: a tabela que contém detalhes relacionados ao item de configuração de preferência de oportunidade.
Configurações de preferência de oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_preference_config]	Rastreia os detalhes das oportunidades, como • **Nome de exibição** • **Nome** • **Ativo** • **Tipo** • **Tabela** • **Campo**
Tipo de oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_type]	Rastreia detalhes sobre oportunidades (Gig, Project, Volunteer), como • **Título**: o tipo de oportunidade. As oportunidades padrão fornecidas com OPM são Gig, Project e Volunteer. Você pode criar seus próprios tipos de oportunidade, consulte Criar oportunidades no Mercado de oportunidades. • **Descrição** • **Exibição de função** • **Ícone** • **Ativo** • **Atualizado**: a data em que a oportunidade foi atualizada pela última vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [name]	Descrição
Aplicação de função [sn_opp_mercado_position_application]	Rastreia detalhes da candidatura para uma função por um candidato. • **Funcionário**: o nome do candidato. • **Função**: a posição para a qual a candidatura está sendo aplicada. • **Estado** • **Mensagem de envio**: a mensagem que um candidato criou para enviar com a candidatura. • **Criado**: a data em que a aplicação foi enviada.
Habilidade da posição [sn_opp_mercado_opportunity_position_skill]	Rastreia as habilidades associadas a uma função, como • **Função da oportunidade** • **Habilidade** • **Nível de habilidade**
Link rápido da aplicação [sn_opp_mercado_quick_link]	Rastreia detalhes de link rápido que são exibidos em um formulário de aplicação, como • **Aplicação** • **Ordem de exibição** • **Título** • **URL**
Oportunidade compartilhada [sn_opp_mercado_shared_opp]	Rastreia os detalhes de oportunidades que foram compartilhadas com um funcionário, como • **Criado**: a data em que a oportunidade foi criada. • **Oportunidade**: o número de uma oportunidade. Uma oportunidade pode ser uma publicação de trabalho, uma oportunidade ou uma função de oportunidade. • **Destinatário**: o funcionário com quem a oportunidade foi compartilhada. • **Remetente**: o funcionário que enviou ou compartilhou a oportunidade com outro funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas e funções principais de contratação

Hiring Core [sn_ta_hiring_core] é uma aplicação dependente que é instalada quando você instala OPM.

O Hiring Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

A descrição contém exemplos de algumas das colunas disponíveis. Selecione o ícone de engrenagem para ver todas as colunas disponíveis (campos).

Tabelas principais de contratação usadas por OPM

Rótulo da tabela [name]	Descrição
Certificação do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	Rastreia dados relacionados às certificações de um candidato, como • **Nome da certificação** • **Nome do emissor** • **Válido até** .
Educação do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	Rastreia os dados educacionais relacionados a um candidato, como • **Nome do instituto** • **Campo de estudo** • **Tipo de diploma** • **Local**
Experiência de trabalho do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	Rastreia a experiência de trabalho de um candidato, como • **Nome da empresa** • **Data de início** • **Data de término** • **Trabalhando aqui no momento** (verdadeiro ou falso) • **Local**
Candidato [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	Rastreia as informações básicas de um candidato, como nome e endereço de e-mail.
Habilidade extraída [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	Rastrear detalhes sobre habilidades extraídas do app Inteligência de habilidades, incluindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de contratação usadas por OPM

Rótulo da tabela [name]	Descrição
	• **Candidato a trabalho** • **Habilidade** • **Nome da habilidade**
Entrevistar participante [sn_ta_hiring_core_interview_aggeree]	Detalhes da faixa sobre os participantes da entrevista e os detalhes do processo de entrevista. • **Nome** • **Função em aberto** • **Status de aceitação** • **Entrevista de emprego** • **Cargo** • **Tipo**
Vaga para entrevista [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	Rastreia informações sobre a **entrevista de emprego** e as datas e horas de início e término da entrevista.
Candidatura de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_application]	Rastreia candidaturas de trabalho e registros relacionados, como • **Número**: o número da aplicação. • **Requisição de trabalho** • **Candidato a trabalho** • **Estado** • **Aplicado em**: a data em que o candidato se candidatou a este trabalho.
Quadro de trabalhos [sn_ta_hiring_core_job_board]	Rastreia informações sobre quadros de trabalho relacionados, como • **Nome**: o nome do quadro de trabalho. • **Logotipo** • **Ativo**

Equipe de contratação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	Rastreia informações sobre sua equipe de contratação, como
	• **Requisição de trabalho**
	• **Função em aberto**
	  ◦ **Gerente de contratação**
	  ◦ **Entrevistador**
	  ◦ **Coordenador de recrutamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de contratação usadas por OPM

Rótulo da tabela [name]	Descrição
	• **Membro da equipe**: o nome do entrevistador. • **Tipo**: a designação do **entrevistador primário** ou **do entrevistador opcional**. • **Visibilidade para o candidato**: o sinalizador que determina se um candidato pode ver informações sobre a equipe de contratação (verdadeiro = visível, falso = não visível).
Entrevista de emprego [sn_ta_hiring_core_job_interview]	Rastreia informações importantes relacionadas a uma entrevista e ao processo de entrevista, como • **"Number" (Número)** • **Nome da entrevista** • **Tipo de entrevista** • **Estado** • **Início da entrevista** • **Término da entrevista**
Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting]	Rastreia detalhes da publicação de trabalho, como • **Número**: o número usado para rastrear uma publicação de trabalho. • **Título** • **Requisição de trabalho**: o número da requisição de trabalho associada a uma publicação de trabalho. Uma requisição de trabalho pode ter mais de uma publicação de trabalho associada. • **Quadro de trabalhos** • **Flexibilidade de local** • **Estado** • **Data de publicação**
Requisição de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	Rastreia os detalhes da requisição de trabalho, como • **Tipo de emprego** ◦ **Funcionário em tempo integral** ◦ **Funcionário em meio período** ◦ **Funcionário temporário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de contratação usadas por OPM

Rótulo da tabela [name]	Descrição
	◦ **Contingente** ◦ **Prestador de serviço** • **Gerente de contratação** • **Cargo** • **Número**: o número usado para rastrear os detalhes da requisição de trabalho. • **Número de funcionários** • **Localização principal** Selecione o ícone de personalização de formulário na parte superior do formulário para selecionar quais campos serão exibidos no formulário.
Link do perfil [sn_ta_hiring_core_profile_link]	• **Site** • **Candidato a trabalho** • **Link** • **Tipo**
Tarefa de recrutamento [sn_ta_hiring_core_recruitment_task]	Rastreia as tarefas associadas a uma requisição de trabalho, como • **Número**: o número da requisição de trabalho • **Prioridade** • **Estado** • **Atribuído a**: o nome do recrutador ao qual a tarefa está atribuída. • **Descrição breve**

Contratação de funções principais

Função	Descrição
[sn_ta_hiring_core.admin]	Administrador
[sn_ta_hiring_core.applicant]	Requerente
[sn_ta_hiring_core.external_applicant]	Esta função é para os candidatos externos e contém o candidato e a função [snc_external].
[sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Gerente de contratação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contratação de funções principais

Função	Descrição
[sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Esta função é para os candidatos internos e contém o candidato e a função [snc_internal].
[sn_ta_hiring_core.interviewer]	Entrevistador
[sn_ta_hiring_core.recruiter]	Recrutador
[sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	Coordenador de recrutamento

Configuração de tipo de oportunidade para Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades (OPM) oferece suporte a diferentes tipos de oportunidade que são projetados para tipos exclusivos de oportunidades e funções.

Os administradores podem criar tipos de oportunidade. Existem três tipos de oportunidade que vêm automaticamente com OPM. Os administradores podem criar outros tipos de oportunidade.

Tipos de oportunidade da aplicação base

Tipo de oportunidade	Descrição
Trabalho temporário	Um Gig é uma oportunidade que consiste em apenas uma função que pode ter uma ou várias vagas.
Projeto	Um projeto é uma oportunidade que tem como objetivo permitir o fornecimento de uma equipe que consiste em várias funções com uma ou várias vagas de acordo com a função.
Voluntário	Um Voluntário é uma oportunidade que consiste em várias funções com uma ou várias vagas de acordo com a função para atividades relacionadas ao voluntariado.

Campos de registro de tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
Título	Um título para a oportunidade que está visível de Mercado de oportunidades em Central do funcionário.
Exibição de função	Controla o número de funções que podem ser adicionadas a uma oportunidade. • **Incorporado à oportunidade (somente 1 posição)** • **Separado da oportunidade (1 ou mais posições)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de registro de tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
Detalhes da oportunidade	Uma lista de descrições de oportunidades disponíveis. Os **detalhes da oportunidade** estão visíveis na oportunidade. **Os detalhes da oportunidade** são armazenados na tabela Detalhes da criação de oportunidade do projeto [sn_opp_mercado_opportunity]. Detalhes da oportunidade e Funções e requisitos são registros do produtor de registro na tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. O produtor de registro é uma configuração do layout para a qual os campos são mostrados. Existem 3 tipos de oportunidade incluídos no sistema de base (Gigs, Project e Volunteer). Clone um dos tipos de oportunidade base para criar um **tipo de oportunidade**personalizado.
Funções e requisitos	Uma lista de funções e requisitos de oportunidade disponíveis. Mercado de oportunidades funções e requisitos são armazenados na tabela Posição da oportunidade [sn_opp_mercado_opportunity_position]. Mercado de oportunidades funções são as funções de trabalho ou posições da oportunidade.
Descrição	O texto da descrição da oportunidade que é exibido em Mercado de oportunidades a Central do funcionário.
Fluxo de aprovação de contratação	Uma lista de fluxos de aprovação disponíveis para gerenciar o processo de contratação de uma oportunidade.
Ativo	Selecione para tornar o registro ativo.
Critérios do usuário	Critérios para restringir o acesso ao registro da oportunidade. Os critérios do usuário definidos no tipo de oportunidade determinam quem pode criar um tipo de oportunidade.
Ícone	Você pode adicionar um ícone aos tipos de oportunidade ou exibir os ícones dos tipos de oportunidade existentes.
Rótulo do link de ajuda	O texto que está visível para os usuários como o link de ajuda. Adicione o rótulo da página de tipo de oportunidade. O link aparece na parte inferior da página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de registro de tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
	Criar uma oportunidade no Central do funcionário.
URL do link de ajuda	A URL associada ao **rótulo do link da Ajuda**.

Detalhes e descrições da oportunidade no Mercado de oportunidades

Os administradores podem exibir informações detalhadas sobre oportunidades.

Esta é uma lista das colunas exibidas pelo sistema de base para oportunidades. Você pode modificar quais colunas serão exibidas e a ordem em que são exibidas selecionando o ícone de engrenagem.

Detalhes da oportunidade

Campo	Descrição
Título	Um nome dado à oportunidade pelo proprietário da oportunidade.
Tipo de oportunidade	O tipo de oportunidade do sistema de base: • Trabalho temporário • Projeto • Voluntário Você pode adicionar tipos de oportunidade personalizados com nomes apropriados para suas necessidades.
Estado	O **estado** da oportunidade reflete a fase no processo em que a oportunidade está.
Responsáveis	Um ou mais proprietários de uma oportunidade podem fazer atualizações e remover oportunidades.
Critérios do usuário	Os critérios do usuário concedem acesso a grupos de usuários para uma oportunidade.
Data de início	A data em que a oportunidade foi publicada.
Data de término	A data em que a oportunidade foi fechada.

Você pode atualizar alguns dos campos. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para determinar se é editável.

Requerentes de função para Mercado de oportunidades

Os administradores podem exibir e atualizar algumas das informações do candidato à oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições das candidaturas de posição

Campo	Descrição
Funcionário	O nome do funcionário que está se candidatando à oportunidade. Está vinculado ao **perfil do funcionário**do candidato.
Posição	O nome da posição da oportunidade. Faz referência ao registro **de posição da oportunidade**.
Estado	O valor **de estado** ajuda a rastrear onde no processo em que o candidato está para a oportunidade listada.
Mensagem de envio	Uma mensagem fornecida pelo candidato para a oportunidade.

Campos de formulário para criar oportunidades no Mercado de oportunidades

Gigs, projetos e oportunidades de voluntariado têm 2 formulários com vários campos.

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
Responsável pela oportunidade	Você está listado como o proprietário das oportunidades que cria. Você pode adicionar outros coproprietários da lista. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Título da oportunidade **Nota:** O nome deste campo varia de acordo com o tipo de oportunidade.	O título de uma oportunidade fica visível para os usuários e é usado para ajudar na pesquisa de oportunidades disponíveis. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Descrição da oportunidade **Nota:** O nome deste campo varia de acordo com o tipo de oportunidade.	Inclua todos os detalhes relevantes de uma oportunidade. Adicione os detalhes das oportunidades para ajudar os candidatos em potencial a decidir se desejam se candidatar à oportunidade. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Data de início	A data de início da função. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Data de término	A data de término da oportunidade. Este campo está na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity].
Quem pode ver esta oportunidade?	Selecione na lista para tornar a oportunidade visível para um determinado grupo de candidatos. Deixar o campo em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
	branco torna a oportunidade visível para todos.
Detalhes adicionais	Adicione detalhes adicionais que um candidato pode querer aprender ou entender.
Adicionar anexos	Os anexos podem incluir informações relacionadas, como detalhes do departamento da equipe em que um candidato estaria trabalhando ou detalhes mais abrangentes sobre trabalhos, projetos ou oportunidades de voluntariado. Os anexos são anexados ao registro de oportunidade correspondente.

Campos de formulário para adicionar funções às suas oportunidades

Campo	descrição
Quantas vagas estão disponíveis para esta função?	O número de vagas para esta função.
Qual é o período de dedicação previsto para esta função?	Uma estimativa de tempo que você espera que você se comprometa com esta função.
Prazo de candidatura	O último dia em que as candidaturas são aceitas para esta função.
Local da função • **Oportunidade presencial** • **Oportunidade híbrida** • **Oportunidade remota**	Onde você deveria trabalhar para esta função.
Local	O local do escritório físico para esta função.
Habilidades necessárias • **Ações** editam ou excluem. • **Habilidade**: lista de habilidades disponíveis. • **Nível de proficiência**: nível de proficiência associado à habilidade.	Existem 3 controles para **habilidades necessárias**. A habilidade e o nível de proficiência ajudam a definir as expectativas do tipo de trabalho esperado para esta função. As habilidades mínimas que o proprietário da oportunidade acredita serem necessárias.
Adicionar habilidades de um cargo	Selecione um cargo para adicionar habilidades relevantes a um determinado trabalho.
Habilidades preferenciais	Existem 3 controles para **habilidades preferenciais**. Os níveis de habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário para adicionar funções às suas oportunidades

Campo	descrição
• Editar ou excluir**ações** • **Habilidade**: lista de habilidades disponíveis. • **Nível de proficiência**: nível de proficiência associado à habilidade.	e proficiência ajudam a definir as expectativas do tipo de trabalho esperado para esta função. Ter as habilidades preferenciais aumenta as chances de ser aceito para a função.
Nível do funcionário	Existem 4 níveis de colaboradores individuais e 2 níveis de gestão incluídos com o sistema base OPM. O **nível do funcionário** está incluído na tabela Nível de trabalho da Inteligência de habilidades [sn_skills_int_job_level_list]. Para obter mais informações sobre habilidades, níveis de trabalho e funções, consulte Como trabalhar com a arquitetura de trabalho.
Adicionar anexos	Os anexos fornecem mais detalhes sobre habilidades e funções para a oportunidade.

Instalar e configurar Mercado de oportunidades

Os administradores instalam e configuram a aplicação Mercado de oportunidades (OPM) e configuram os recursos.

Um administrador deve instalar a aplicação Mercado de oportunidades do armazenamento ServiceNow. Se você tiver a função [sn_opp_mercado.admin], poderá configurar e gerenciar OPM recursos.

Acesse estes tópicos para obter informações e tarefas de instalação e configuração.

Instalar Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades (OPM) é uma aplicação principal que funciona como parte do pacote de aplicações Desenvolvimento de talentos. OPM melhora o engajamento e a retenção de funcionários com a mobilidade interna.

Antes de Iniciar

Mercado de oportunidades tem as seguintes dependências. Quando você instala OPM o [], ele ativa ou instala o seguinte:

Nota: Mercado de oportunidades O instala as versões mais recentes necessárias de plug-ins e apps dependentes.

- Base para desenvolvimento de talentos
- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades
- Arquitetura de base para finanças
- Base para contratação
- Sugestões proativas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Biblioteca compartilhada de Desenvolvimento de talentos [app-egd-shared-library]

> **Nota:** A biblioteca compartilhada não está visível em ServiceNow Store, mas a versão mais recente necessária é instalada com OPM.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse ServiceNow Store e localize a aplicação Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser incluí-los, marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Gerenciar e criar tipos de oportunidade no Mercado de oportunidades

Como um administrador Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado.admin], você pode gerenciar os tipos de oportunidade que são fornecidos com o sistema de base ou criar tipos de oportunidade personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades admin [sn_opp_mercado.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de oportunidade fornecidos pelo sistema de base cobrem oportunidades de trabalho, oportunidades de projeto e oportunidades de trabalho voluntário. Se você tiver requisitos especiais para uma oportunidade, poderá adicionar tipos de oportunidade personalizados para sua empresa.

> **Nota:** Se um administrador Mercado de oportunidades modificou ou removeu qualquer um desses campos no formulário **Produtor de registro** de uma oportunidade, pode haver um impacto não intencional na pontuação correspondente a uma oportunidade.
>
> - **Título da oportunidade**
> - **Proprietário da oportunidade**
> - **Data de início ou de término**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração de tipo de oportunidade**.
2. Para criar um tipo de oportunidade personalizado, selecione **Novo**.
3. Preencha o **novo formulário de registro de tipo de oportunidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições de tipo de oportunidade personalizada

Campo	Descrição
Título	Este campo está visível para os usuários. O título de um tipo de oportunidade deve ser descritivo para ajudar os proprietários e candidatos da oportunidade a entender a finalidade do tipo de oportunidade.
Exibição de função	◦ **Integrada à oportunidade (apenas uma função)** Selecione esta opção para uma oportunidade que precisa apenas de uma função. ◦ **Incorporado à oportunidade (uma ou mais funções)** Selecione esta opção para que você possa incorporar várias funções em uma oportunidade.
Critérios do usuário	Selecione na lista de critérios do usuário disponíveis. **Registros de critérios do usuário** são criados e mantidos a partir de **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Critérios do usuário**, consulte Criação de um registro de critérios do usuário para o Gestão de mudanças .
Detalhes da oportunidade	Os detalhes da oportunidade são criados e mantidos pelo administrador OPM. Os detalhes da oportunidade são armazenados em Catálogo de serviços como um item do Produtor de registro em **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros** com o escopo da aplicação definido como Mercado de oportunidades.
Funções e requisitos	Uma lista de tipos de oportunidade existentes que você pode selecionar para definir as funções e os requisitos de um tipo de oportunidade.
Descrição	As informações são de que este campo está visível para os candidatos e responsáveis pela oportunidade. A descrição ajuda os proprietários e candidatos da oportunidade na intenção do tipo de oportunidade e seu escopo.
Ativo	Selecione **Ativo** para habilitar o tipo de oportunidade a ser usado por outras pessoas.
Ícone	Adicione um ícone que representa o tipo de oportunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo do link de ajuda	O texto exibido para os responsáveis pela oportunidade de um link de ajuda para este formulário.
URL do link de ajuda	Uma URL vinculada à ajuda deste formulário.

4. Selecione **Enviar**.

Exibir e gerenciar as oportunidades criadas em Mercado de oportunidades

As oportunidades são criadas para solicitar que indivíduos se candidatem a funções na oportunidade. Como um administrador Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado.admin], você pode exibir e gerenciar registros de oportunidade na plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades admin [sn_opp_mercado.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há momentos em que as oportunidades devem ser atualizadas por alguém que não seja o proprietário da oportunidade. Ter a função de Mercado de oportunidades admin [sn_opp_mercado.admin] permite que você atualize oportunidades sem ser o proprietário da oportunidade.

Dica: Embora os administradores possam exibir e atualizar oportunidades, é recomendável que os criadores e proprietários de oportunidades exibam e atualizem as oportunidades de Mercado de oportunidades no Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Oportunidades**.
   Os registros de oportunidades contêm vários campos. Aqui estão alguns dos campos que ajudam a identificar oportunidades. Alguns dos campos listados estão vinculados aos respectivos registros do candidato.

Campos e descrições de candidato a função importante

Campo	Descrição
Título	O título da oportunidade que os candidatos e responsáveis pela oportunidade veem ao analisar as oportunidades.
Tipo de oportunidade	Existem 3 tipos de oportunidade que vêm com o sistema de base. ◦ **Trabalho temporário** ◦ **Projeto** ◦ **Voluntário** Como administrador, você pode adicionar tipos de oportunidade personalizados, consulte Gerenciar e criar tipos de oportunidade no Mercado de oportunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	O **estado** de uma oportunidade indica onde uma oportunidade está no processo de aprovação. ◦ **Cancelado** ◦ **Encerrado** ◦ **Completo** ◦ **Rascunho** ◦ **Editado** ◦ **Publicado**
Data de publicação	A data em que a oportunidade está disponível para os candidatos.

2. Selecione uma oportunidade.
3. Atualize qualquer campo que precise ser alterado.
4. Selecione **Atualizar**.

Exibir e gerenciar candidatos à função de Mercado de oportunidades

Os candidatos à função são funcionários que se candidataram a uma função que faz parte de uma oportunidade. Como um Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado.admin], você pode exibir e gerenciar registros de candidatos à função.

Antes de Iniciar

Função necessária: o criador ou proprietário da oportunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Candidatos à função**.
   Os registros do candidato à função contêm vários campos. Aqui estão alguns dos campos que ajudam a identificar um candidato à função. Os campos listados estão vinculados aos respectivos registros do candidato.

Campos e descrições de candidato a função importante

Campo	Descrição
Funcionário	Os nomes dos candidatos estão vinculados ao **Perfil do funcionário**, consulte Tabela Perfil do funcionário.
Função	Uma função listada em uma oportunidade. As oportunidades podem ter uma ou mais funções, dependendo do tipo de oportunidade.
Estado	O **estado** de um candidato a função indica a progressão do candidato no processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Novo candidato**: um novo candidato que não foi analisado pelo proprietário da oportunidade. ◦ **Revisão pendente** O responsável pela oportunidade ainda não visualizou as informações do candidato. ◦ **Aceito** Um candidato que foi aceito para a função em uma oportunidade. ◦ **Recusado** Um candidato que foi recusado para uma função. ◦ **Cancelado** Um candidato que não faz mais parte do processo de revisão da função da oportunidade.

2. Selecione o campo que você deseja atualizar.
3. Selecione a marca de seleção verde para aplicar e salvar suas mudanças.

Adicionar um candidato a uma função de oportunidade

Os candidatos à função são funcionários que se candidataram a uma função que faz parte de uma oportunidade. Como um administrador Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado.admin], você pode adicionar candidatos a uma função de oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades [sn_opp_mercado.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Candidatos à função**.
2. Selecione **Novo**.
   - **Funcionário**
   - **Função**
   - **Estado**
   - **Mensagem de envio**
   - **Anotações de trabalho**
3. Selecione o **funcionário** em uma lista de funcionários com perfis ativos.
4. Selecione a **Função** em uma lista de funções que estão disponíveis para os candidatos.
5. Selecione o **Estado** apropriado para o candidato.
6. Insira uma **Mensagem de envio** em nome do candidato.
7. Adicione **Anotações de trabalho** se quiser que os proprietários da oportunidade tenham informações adicionais sobre o candidato.
8. Selecione **Enviar**.

Como criar tipos de oportunidade personalizados no Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades vem com 3 **tipos de oportunidade**do sistema base. Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar tipos de oportunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizados para atender às necessidades da sua organização. Você também pode criar critérios do usuário personalizados, detalhes da oportunidade e funções e requisitos.

Existem vários campos que compõem um registro **de tipo de oportunidade**. Para ler detalhes sobre os campos **de tipo de oportunidade**, consulte Configuração de tipo de oportunidade para Mercado de oportunidades.

Há 2 dos campos que estão incluídos na tabela **Produtores de Registro de Definições de Catálogodo Catálogo de serviços**.

- **Funções e requisitos**
- **Detalhes da oportunidade**

A maneira mais rápida de criar versões personalizadas dessas tabelas é copiar um registro existente e fazer atualizações para personalizá-lo de acordo com as suas necessidades.

Criar um tipo de oportunidade personalizado

Mercado de oportunidades vem com alguns tipos de oportunidade do sistema de base. Você pode criar um tipo de oportunidade personalizado para atender às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar várias áreas para um tipo de oportunidade ou usar os registros existentes. Se você planeja criar **critérios do usuário**personalizados, **detalhes da oportunidade**ou **funções e requisitos**, deverá criá-los antes de criar seu **tipo de oportunidade**personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração de tipo de oportunidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Título**, insira um nome para o **tipo de oportunidade**.
4. Na lista **de exibição Função**, selecione como você deseja incorporar funções no tipo de oportunidade.
   - **Incorporado à oportunidade (somente 1 posição)**
   - **Separado da oportunidade (1 ou mais posições)**
5. Selecione um registro **de Critérios do usuário** para restringir o acesso a um grupo de pessoas que corresponda a esses critérios do usuário.
   Deixe o campo em branco se quiser habilitar o acesso a todos os usuários Mercado de oportunidades licenciados. Para criar critérios do usuário personalizados, consulte Criação de um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços .
6. Selecione um registro **de detalhes da oportunidade** existente.
   Se você quiser um registro **de detalhes da oportunidade** personalizado, consulte Criar registros de detalhes de oportunidade personalizados no Mercado de oportunidades.
7. Selecione **Funções e requisitos**existentes.
   Se você quiser um registro personalizado **de funções e requisitos**, consulte Criar funções e requisitos personalizados no Mercado de oportunidades.
8. Adicione uma descrição para o **tipo de oportunidade**.
9. Se você quiser que um ícone seja exibido para o **tipo de oportunidade**, selecione **Clique para adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode adicionar links para tópicos de ajuda. A ajuda aparece na parte inferior da página **Criar uma oportunidade** em Central do funcionário em **Oportunidades que você possui**.

10. Selecione **Enviar**.

Selecionar ou criar critérios do usuário

Mercado de oportunidades Os critérios do usuário são mantidos no Catálogo de serviços em Definições de catálogo. Existem vários registros de critérios do usuário para selecionar, ou você pode criar seus próprios critérios do usuário.

Os registros de critérios do usuário estão contidos na tabela **Oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity]. Para criar critérios do usuário personalizados, consulte Criação de um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços .

Nota: Quando você cria registros de critérios do usuário a partir de uma aplicação, o campo **Aplicação** mostra a aplicação associada.

Criar registros de detalhes de oportunidade personalizados no Mercado de oportunidades

Você pode personalizar os detalhes de um tipo de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração do tipo de oportunidade**.
2. Selecione um **tipo de oportunidade**existente.
3. Abra um registro **de detalhes da oportunidade** existente.
   a. Selecione o ícone de informações ao lado do campo **Detalhes da oportunidade** para visualizar o registro.
   b. Selecione **Abrir registro**.
   Você será direcionado ao registro **do Produtor de registro** para as funções e requisitos da oportunidade.
4. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do registro é criada. A cópia deste registro pode levar algum tempo.
5. Quando uma cópia do registro estiver disponível, atualize os campos a seguir.
   - **Nome**
   - **Descrição breve**
6. Revise e atualize todos os outros campos que você deseja mudar.
7. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
O registro de detalhes da oportunidade copiado (clonado) está disponível para seleção pelos proprietários da oportunidade.

Criar funções e requisitos personalizados no Mercado de oportunidades

Crie funções e requisitos personalizados para atender às necessidades da sua organização. Funções e requisitos são mantidos como registros na tabela **Função da oportunidade** [sn_opp_mercado_opportunity_position].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração do tipo de oportunidade**.
2. Selecione um **tipo de oportunidade**existente.
3. Abra um registro de requisitos e funções de oportunidade existente.
   a. Selecione o ícone de informações ao lado do campo **Funções e requisitos** para visualizar o registro.
   b. Selecione **Abrir registro**.
   Você será direcionado ao registro **do Produtor de registro** para as funções e requisitos da oportunidade.
4. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do registro é criada. A cópia deste registro pode levar algum tempo.
5. Quando uma cópia do registro estiver disponível, atualize os campos a seguir.
   - **Nome**
   - **Descrição breve**
6. Revise e atualize todos os outros campos que você deseja mudar.
7. Selecione **Atualizar**.

Delegação granular

A delegação granular permite que os funcionários deleguem suas tarefas a outros funcionários para intervalos de data e hora específicos com base em regras de delegação.

A delegação granular oferece a capacidade de delegar registros específicos por tabela e condição. Ele também permite que os administradores deleguem aprovações e/ou atribuições de tarefas para as tabelas de tarefas que administram.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, William pode atribuir Jane como delegada para aprovações ou tarefas quando a prioridade está definida como Alta.

As opções de delegação de serviço estão disponíveis, como limitar uma delegação a tipos de registro específicos. Por exemplo:

- Limitar registros que correspondem a uma condição de filtro.
- Limitando os registros a somente aprovações.
- Limitar registros somente a atribuições de tarefa.

Nota: A delegação granular se destina a usuários funcionários, não a usuários executantes ou agentes, como no ITSM. Dependendo dos casos de uso, a delegação de executante e agente é melhor gerenciada por meio de Atribuição avançada de trabalho .

Termos

Os seguintes termos são aplicáveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador delegado: um funcionário que define as tabelas usadas para regras de delegação, define regras de delegação e pode atribuir delegados para funcionários.
- Delegador: um funcionário que delega suas tarefas a outro funcionário por meio de um registro de delegação, especificando o usuário delegado, o intervalo de tempo e as regras de delegação.
- Delegado: um funcionário a quem são delegadas tarefas atribuídas a outro funcionário. O delegado também recebe tarefas atribuídas do delegador. O delegado também recebe notificações dessas atribuições e do intervalo de tempo que a delegação cobre.

Delegação granular com Prestação de serviços de RH

A delegação granular com o sistema de base Prestação de serviços de RH é compatível com a tabela de tarefas de RH (sn_hr_core_task). Junto com as condições de filtro, você pode filtrar delegações para delegadores e delegados.

Para obter mais informações sobre como os critérios do usuário filtram delegações para delegadores e delegados, consulte Criar regras de delegação.

Para obter informações sobre critérios de RH e critérios do usuário, consulte:

- Critérios do RH
- Critérios do usuário para o Portal de serviços

Regras de controle de acesso (ACLs)

As regras de controle de acesso (ACLs) em Prestação de serviços de RH foram modificadas para procurar a pessoa Atribuída a em uma tarefa de RH. Outros domínios que desejam usar a delegação granular devem modificar suas ACLs para usar este recurso. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Delegações ad-hoc e baseadas em regras

- Baseado em regra: o delegado_admin configura regras de delegação, que reatribuem tarefas automaticamente a funcionários específicos.
- Ad-hoc: um funcionário definido como delegador pode delegar suas tarefas no widget **Meus delegados** no Central do funcionário.

Nota: O delegado_admin deve definir uma tabela de regras de delegação, regras de delegação e delegados. Para obter mais informações sobre como definir uma tabela de regra de delegação, consulte Adicionar tabelas de regras de delegação. Para obter mais informações sobre como definir uma regra de delegação, consulte Criar regras de delegação. Para obter mais informações sobre como definir delegadores e delegados, consulte Criar um delegado.

Explorando a delegação granular

Use a delegação granular para permitir que seus funcionários deleguem suas tarefas a outros funcionários.

O sistema de base fornece aos funcionários a capacidade de delegar tarefas a outros funcionários. Este recurso oferece flexibilidade aos seus funcionários quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fora do escritório
- As tarefas atribuídas são para o funcionário incorreto
- Tarefas atribuídas requerem escalação

Tabelas

A delegação granular apresenta duas novas tabelas:

Delegado granular [sys_granular_delegate]

Esta tabela especifica:

- Quem é o delegado de serviço
- Quando ocorre a delegação de serviço
- Quais notificações enviar ao delegado

Regra de delegação [sys_delegation_rule]

Esta tabela especifica a condição para a qual os registros de tarefa são delegados se a regra for usada em uma delegação.

Menu de aplicação

Os usuários podem acessar as tabelas de delegação granular no menu da aplicação **de delegação granular**.

Regras de delegação

Link para a tabela Regra de delegação [sys_delegation_rule].

Tabelas de regras de delegação

Link para a tabela de regras de delegação [sys_delegation_rule_table].

Minhas delegações

Link para a tabela Delegado [sys_granular_delegate] que mostra registros em que o usuário atual delegou tarefas a outro usuário.

Delegado a mim

Link para a tabela Delegado [sys_granular_delegate] que mostra registros em que o usuário atual é o delegado.

Aprovações e atribuições

A delegação granular permite delegar aprovações e atribuições separadamente. Os registros de tarefa incluem extensões da tabela de tarefas, como registros de Mudança, Incidente e Problema. Use uma regra de delegação para conceder aprovação ou autoridade de atribuição a um delegado.

Nota: Fluxos e fluxos de trabalho ignoram as regras de delegação. Se você usar fluxos ou fluxos de trabalho para gerenciar aprovações ou atribuições de tarefas, deverá usar os recursos de delegação de serviço existentes.

Aprovações

A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação. Adicione condições de regra de delegação para especificar quais registros seu delegado pode aprovar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de aprovações do delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações de TI (não se aplica a aprovações de RH) na Central do funcionário. Esta validação de função não foi implementada na IU principal 16 porque a modificação de ACLs na IU16 pode ter implicações mais amplas no nível do NowPlatform.

Atribuições

A autoridade de atribuição concede a um delegado acesso aos registros de tarefa atribuídos por delegação. Adicione condições de regra de delegação para especificar em quais registros seu delegado tem acesso para trabalhar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de atribuições de tarefa do delegado.

A delegação granular não muda o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a Tabela de tarefas e suas extensões.

Alguns registros de RH concedem acesso explicitamente a delegados.

Notificações

Cada vez que você autoriza um delegado, o delegado recebe essas notificações.

Início da delegação

O delegado recebe uma notificação no início do período de delegação.

Atribuição por delegação

O delegado recebe uma notificação sempre que uma aprovação ou tarefa é atribuída.

Você também pode especificar opções de notificações adicionais.

Todas as notificações

Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxos de atividades ou atualizações de registros. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais.

Todas as colunas estão contidas na tabela Delegado granular [sys_granular-delegate].

Nota: As notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeira desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.

Convites para reunião

Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites para reunião que a instância gerar ou receber para você. Por padrão, ela é definida como falsa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema

Os administradores podem especificar para quais versões da delegação de serviço eles desejam oferecer suporte na propriedade do sistema glide.approval.delegation.version.

A propriedade do sistema glide.approval.delegation.version especifica os recursos de delegação de serviço compatíveis. As opções incluem `v1`, `v2`e `v3`.

Insira `v1` para oferecer suporte somente aos recursos de delegação de serviço anteriores. Este valor desabilita o suporte para recursos de delegação granular.

Insira `v2` para oferecer suporte somente ao recurso de delegação granular. Este valor desabilita o suporte para os recursos de delegação de serviço existentes.

Insira `v3` para oferecer suporte a recursos de delegação de serviço granulares e existentes.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v3
- Opções: v1, v2, v3
- Local: propriedades do sistema

Trabalhos programados

Os seguintes trabalhos agendados são fornecidos:

- Notificar novos delegados
- Limpar registros de delegação granular

Suporte para assinatura eletrônica

A delegação granular é compatível com aprovações com assinatura eletrônica (com.glide.e_signature_approvals). Quando habilitado, o sistema exige que os delegados insiram suas credenciais para atender a uma aprovação.

Como configurar a delegação granular

Configure a delegação granular para que seus funcionários possam delegar tarefas a outros funcionários.

Ative o plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) para Now Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar delegação granular.

A delegação granular tem registros separados para especificar um delegado e especificar qual conteúdo o delegado pode acessar. Você cria um registro de delegado sempre que deseja delegar suas tarefas de serviço a outro usuário.

Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. As Regras de controle de acesso (ACLs) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. A criação de regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de delegação [delegation_admin]	Gerencia a delegação granular, configurando regras de delegação.	N/D

Critérios do usuário (user_criteria)

A delegação granular pode usar a tabela Critérios do usuário (user_criteria) para determinar quem pode ser um delegado ou um delegador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Propriedades do sistema

A propriedade do sistema **com.glide.delegation.default_days_since_update** determina por quantos dias os registros de delegação inativa devem ser retidos para usuários ou delegados. O padrão é sete (7) dias e pode ser alterado para um máximo de 30 dias.

Qualquer registro de delegado que tenha sido criado antes da data de início e não tenha sido atualizado nos últimos sete dias (ou o valor inserido na propriedade sys) não será atribuído a um delegado até que o registro de delegado seja atualizado. Por exemplo, as tarefas de aprovação que foram criadas antes do número de dias na propriedade sys não estão visíveis para o usuário atribuído. Você pode criar uma anotação de trabalho para atualizar o registro do delegado e tornar a aprovação visível para o usuário atribuído.

Nota: Alterar o valor na propriedade sys não afeta os registros de delegado criados antes do valor original inserido.

Trabalhos programados

O trabalho agendado **Limpar registros de delegação granulares** é executado diariamente e exclui registros de delegação inativos com base no valor da propriedade do sistema **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

O trabalho agendado **Notificar novos delegados** é executado a cada 10 minutos e aciona uma notificação para os delegados de que o período de delegação está começando.

Ativar delegação granular

Você pode ativar o plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) para Now Platform se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Se o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. As delegações sob demanda podem ser realizadas com o Central do funcionário ou o ServiceNow® Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Adicionar tabelas de regras de delegação

Para criar regras de delegação, você deve adicionar uma tabela de tarefas às **Tabelas de regras de delegação**.

Antes de Iniciar

Função necessária: delegado_admin

> **Nota:** Adicionar uma tabela a uma tabela de regra de delegação não é compatível automaticamente com a delegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Tabelas de regras de delegação**.
2. Selecione **Novo**.

> **Nota:** Verifique se você está no escopo correto para o qual deseja criar regras de delegação. Somente as tabelas do escopo em que você está são exibidas.

3. Na lista **Tabela**, selecione uma tabela de tarefas do escopo atual que ofereça suporte à delegação.
4. Selecione a opção **Ativo**.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Em seguida, crie uma regra de delegação para especificar os registros que estão disponíveis para os funcionários delegarem. Consulte Criar regras de delegação.

Criar regras de delegação

Especifique quais registros estão disponíveis para delegação de serviço. Especifique registros por nome de tabela, por uma condição e por serem uma aprovação ou uma atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: delegado_admin

Caso ainda não tenha feito isso, crie uma tabela de regras de delegação. Consulte Adicionar tabelas de regras de delegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. As Regras de controle de acesso (ACLs) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. A criação de regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Importante: A delegação granular não muda o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a Tabela de tarefas e suas extensões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Regras de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Regra de delegação

Campo	Descrição
Nome	Rótulo para a regra de delegação.
Aplicação	Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do seu escopo correto.
Descrição Resumida	Resumo da regra de delegação. Forneça detalhes suficientes para que os usuários possam determinar quando selecionar a regra.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma regra de delegação.
Tabela	Tipo de registros que você deseja que seu delegado acesse. Cada regra de delegação se aplica somente a uma tabela e não se aplica a extensões de tabela. Crie uma regra de delegação para cada tabela à qual você deseja conceder acesso de delegado.
Condições	Filtro aplicado aos registros na tabela. Os delegados só podem acessar registros que correspondam a essas condições. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Aprovações	Opção para delegar aprovações. A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuições	Opção para delegar atribuições.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   A lista **Regra de delegação** retorna com as guias **Delegados**, **Critérios do usuário do delegador**e **Critérios do usuário do delegado**.

   Nota: Se houver delegados usando a regra, você não poderá excluí-la e só poderá editar os campos **Nome** e **Descrição resumida**.

   O widget **Meus delegados** no Central do funcionário não aparece a menos que haja uma regra de delegação ativa.

5. Selecione a guia **Delegados**.
   Os administradores veem uma lista de todos os delegados. Você pode selecionar um delegado na lista e editar as datas de início e término, as notificações e as regras de delegação atuais.
6. Selecione a guia **Critérios do usuário do delegador** para definir melhor quem pode ser um delegador.
7. Selecione **Editar**.
8. Use filtros de condição e selecione tipos de usuários que podem ser delegadores para a regra de delegação.
   Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Gerentes** da coluna **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente gerentes ativos estão qualificados para serem delegadores.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione a guia **Delegar critérios do usuário** para definir melhor quem pode ser um delegado.
11. Selecione **Editar**.
12. Use filtros de condição para selecionar tipos de usuários que podem ser delegados para a regra de delegação.
    Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Usuários com a função "sn_hr_core.case_writer"** da coluna **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente usuários com a função de redator de casos de RH podem ser delegados.
13. Selecione Salvar.
    O formulário **Regra de delegação** retorna.
14. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Organize as regras de delegação em categorias para tornar a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários. Consulte Criar categorias de regra de delegação.

Delegue tarefas atribuídas por um período de tempo específico. Consulte Criar um delegado.

Os funcionários agora podem delegar as tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar categorias de regra de delegação

Crie categorias ou conjuntos de regras de delegação granulares que tornam a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Categorias de regra de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Categoria de regra de delegação

Campo	Descrição
Nome	Rótulo para a categoria de regra de delegação.
Aplicação	Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do seu escopo correto.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma categoria de regra de delegação.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Enviar**, clique na categoria de regra de delegação para editá-la.
5. Crie ou atribua regras de delegação existentes à categoria de regra de delegação:
   - Na guia Regra de delegação, clique em **Novo**. Siga as etapas para Criar regras de delegação.
   - Clique em **Editar** para selecionar uma das regras de delegação existentes.
6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Delegue tarefas atribuídas por um período de tempo específico. Consulte Criar um delegado.

Os funcionários agora podem delegar as tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

Criar um delegado

Os administradores de delegação (delegation_admin) podem delegar tarefas de um funcionário para outro usando **o Granular Delegate**.

Antes de Iniciar
Função necessária: delegado_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Criar novo delegado**.
2. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Delegação granular

Campo	Descrição
Usuário	Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa.
Delegado	Usuário autorizado como delegado.
Términos	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxos de atividades ou atualizações de registros. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais. **Nota:** As notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeira desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites para reunião que a instância gerar ou receber para você. Por padrão, ela é definida como falsa.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   A lista relacionada **Regras de delegação** é exibida.
4. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
   Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.
5. Selecione regras de delegação na coluna **Coleção** que você deseja atribuir a um delegado e mova-as para a coluna **Lista de regras de delegação**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário **de delegado granular** é retornado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a delegação granular

Os funcionários podem usar a delegação granular para delegar suas tarefas a outro funcionário qualificado.

Delegar tarefas sob demanda

Você pode delegar uma tarefa atribuída a outro funcionário do seu Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Você também pode delegar uma tarefa atribuída do ServiceNow® Mobile. Para obter mais informações, consulte Como usar a delegação granular em ServiceNow Mobile.

Nota: Você deve criar regras de delegação antes de delegar tarefas sob demanda. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione seu nome de login ou imagem no canto superior direito.
3. Selecione **Perfil**.
4. Role para baixo até a seção **Meus delegados** e selecione o botão **Adicionar delegado**.
5. Preencha o formulário.

Selecione um delegado e deveres

Campo	Descrição
Delegado	O nome da pessoa a quem você está delegando suas tarefas.
Data de início	Selecione o ícone **Mostrar calendário** ( ) e selecione a data em que deseja que as delegações iniciem.
Data de término	Clique no ícone **Mostrar calendário** ( ) e selecione a data em que deseja que as delegações terminem.
Deveres	Selecione os deveres que você deseja atribuir ao delegado para o período selecionado. Se o seu administrador organizou os deveres em categorias, as categorias serão listadas antes dos deveres individuais. Quando você seleciona uma categoria, todos os deveres dessa categoria são selecionados.

6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você também pode navegar até **Delegação granular** > **Minhas delegações** e selecione **Novo**ou **Delegação granular** > **Criar novo delegado** para atribuir suas tarefas a outro funcionário. Para obter mais informações, consulte Exibir meus delegados.

7. Selecione o ícone de edição e **Remover delegado** para remover o delegado
8. Selecione o ícone de seta para baixo [e exibir uma lista de delegados aos quais você atribuiu suas tarefas.
9. Selecione o ícone de edição para remover delegados quando houver vários delegados.

Exibir meus delegados

Use a lista **de delegados granulares** para exibir uma lista de funcionários aos quais você delegou suas tarefas. Você também pode delegar suas tarefas a outro funcionário como alternativa ao uso da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Criar um ou mais registros de regra de delegação
- Verifique se o delegado tem acesso aos registros especificados por suas regras de delegação

Nota: Os administradores podem usar o formulário **Criar novo delegado** para atribuir tarefas de um delegador a um delegado. Para obter mais informações, consulte Criar um delegado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Minhas delegações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Delegar formulário

Campo	Descrição
Usuário	Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Delegado	Usuário para o qual você deseja delegar tarefas.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa.
Términos	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o delegado receba notificações sobre fluxos de atividades ou atualizações de registros. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais. **Nota:** As notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeira desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites para reunião que a instância gerar ou receber para você. Por padrão, ela é definida como falsa.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Na lista relacionada **Regras de delegação**, selecione **Editar**.
6. Selecione os registros de regras de delegação que você autoriza este delegado a ter.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário **de delegado granular** é retornado.
8. Selecione **Atualizar**.

Exibir delegações atribuídas a mim

Use a lista de **Delegados granulares** para exibir registros de delegados granulares do usuário conectado ou dos funcionários que delegaram tarefas a você.

Antes de Iniciar

- Função necessária: qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Criar um ou mais registros de regra de delegação
- Verifique se o delegado tem acesso aos registros especificados por suas regras de delegação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Delegado a mim**.
   Uma lista de registros de delegação atribuídos a você é exibida.
2. Para exibir um registro de delegação, selecione o link de data na coluna **Inícios**.
3. Para exibir o registro de usuário do delegador, selecione o link do usuário na coluna **Usuário**.
4. Para criar uma nova delegação, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário.

Delegação granular

Campo	Descrição
Usuário	Usuário conectado (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa. O padrão é a data e hora atuais.
Delegado	Usuário para o qual você deseja delegar tarefas. **Nota:** O valor padrão é o usuário conectado. Você precisa mudar isso para o usuário para o qual está delegando tarefas.
Términos	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxos de atividades ou atualizações de registros. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais. **Nota:** As notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeira desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites para reunião que a instância gerar ou receber para você. Por padrão, ela é definida como falsa.

6. Selecione **Save** (Salvar).
A lista relacionada **Regras de delegação** é exibida.

7. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione regras de delegação na coluna **Coleção** que você deseja atribuir a um delegado e mova-as para a coluna **Lista de regras de delegação**.
9. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário **de delegado granular** é retornado.

Como usar a delegação granular em ServiceNow® Mobile

Você pode usar a delegação granular para delegar tarefas de ServiceNow® Mobile.

Para delegar suas tarefas usando o ServiceNow® Mobile:

- Selecione seu perfil de RH
- Adicionar um delegado
- Adicionar detalhes da delegação
- Enviar a delegação

Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular ServiceNow®, consulte ServiceNow Mobile .

Delegar tarefas usando o ServiceNow® Mobile

Você pode delegar tarefas a outros usuários qualificados no ServiceNow® Mobile.

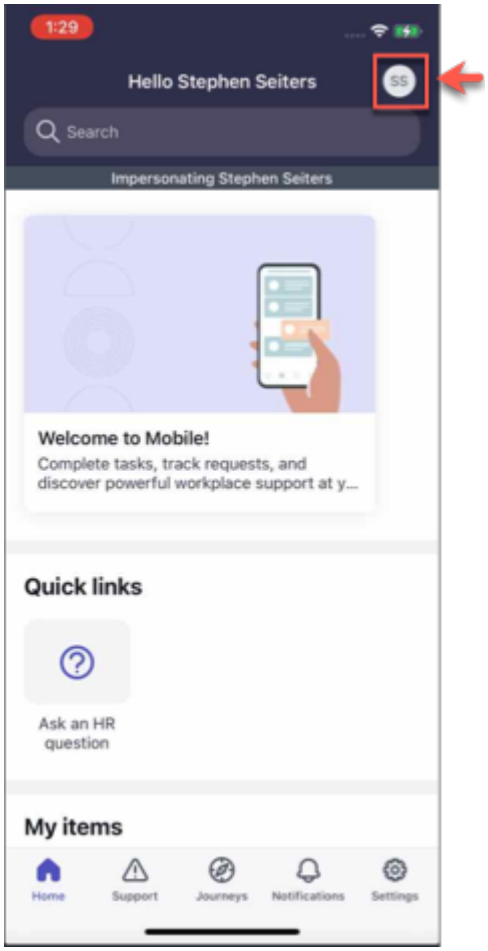
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

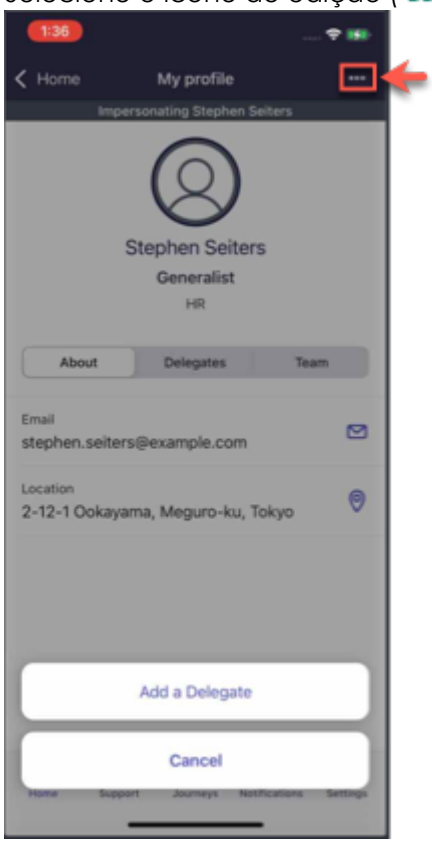
1. Navegue até o **Tudo** > **Página inicial do ServiceNow Mobile**.
2. Selecione o ícone de perfil de RH no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione o ícone de edição (▪▪▪).



4. Selecione o botão **Adicionar um delegado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário.

Formulário móvel de delegação granular

Campo	Descrição
Delegado	Pessoa autorizada como delegado. Selecione uma pessoa para quem você deseja delegar suas tarefas.
Data de início	Data em que a delegação de serviço começa.
Data de término	Data em que a delegação de serviço termina.
Deveres	Os deveres que você deseja delegar. Uma lista de deveres aparece depois que você seleciona **Deveres**. Selecione os deveres que você deseja delegar e uma marca de seleção aparecerá ao lado do dever.

6. Selecione **Enviar**.
Seu perfil do funcionário é exibido. Para ver uma lista de pessoas a quem você delegou tarefas, selecione a guia **Delegados**.

Exibir tarefas delegadas a você no ServiceNow® Mobile

Você pode usar o ServiceNow® móvel para exibir tarefas delegadas a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As notificações de tarefas delegadas serão enviadas para o seu endereço de e-mail se o seu perfil de RH contiver essas informações. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH.

Nota: Se sua empresa usa Connect, você pode escolher quais notificações receber. Para obter mais informações sobre notificações, consulte Habilitar ou desabilitar notificações do Connect globalmente .

Procedimento

Navegue até o dispositivo móvel **Tudo** > **Página Inicial** > **Minhas tarefas**.
Uma lista de tarefas delegadas a você é exibida.

Saúde e segurança

ServiceNow Saúde e segurança O permite que as empresas garantam condições de trabalho seguras e salubres para seus funcionários.

Este vídeo mostra uma visão geral de ServiceNow Saúde e segurança e suas capacidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

https://player.vimeo.com/video/1012534924?h=ce4c8293c8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Para cumprir as metas de Ambiental, social e governança (ESG), as empresas devem registrar, rastrear e relatar corretamente os incidentes de funcionários relacionados à saúde e segurança. ServiceNow O Health and Safety fornece recursos ao seu alcance, como relatar incidentes e observações e arquivar análises de segurança no trabalho (JSA) e um balcão único para todos os conhecimentos de segurança da sua empresa. Além disso, ele também fornece as ferramentas para reduzir incidentes de segurança, manter os custos baixos e avaliar e gerenciar riscos.

Saúde e segurança aplicações

Saúde e segurança inclui as seguintes aplicações:

Gestão de incidentes de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com a aplicação ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças ocorridas em um estabelecimento da sua organização.

Gestão de casos de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de casos de saúde e segurança fornece capacidades para oferecer suporte a consultas de saúde e segurança dos funcionários e seu retorno ao trabalho após uma lesão ou doença.

Gestão de contratantes de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de contratantes de saúde e segurança fornece capacidades para gerenciar empresas contratadas e trabalhadores para sua saúde e segurança.

Gestão de riscos em saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de riscos em saúde e segurança fornece capacidades para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e equipes de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões criadas pelos riscos ou perigos.

Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Você pode usar ServiceNow® App Now Mobile para trabalhar nas aplicações Saúde e segurança.

Para obter mais informações, consulte Experiência móvel para Saúde e segurança.

Separação de domínios para Saúde e segurança aplicações

As aplicações Saúde e segurança são compatíveis com Domain Separation no nível básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança e Domain Separation e Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte de aplicações para Domain Separation .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Health and Safety Incident Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status do incidente, desde a iniciação até a resolução e as necessidades de relatório.

Visão geral Gestão de incidentes de saúde e segurança



A imagem mostra uma visão geral de Gestão de incidentes de saúde e segurança e suas capacidades, como:

- Relatar incidentes e observações por meio de dispositivos móveis ou Central do funcionário.
- Investigar incidentes e registrar lesões
- Mitigar incidentes por meio de ferramentas como análises e ações de causa raiz
- Instrua os funcionários por meio de Saúde e segurança artigos de conhecimento

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como funcionários, gerentes de segurança e agentes usam a Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Configurar



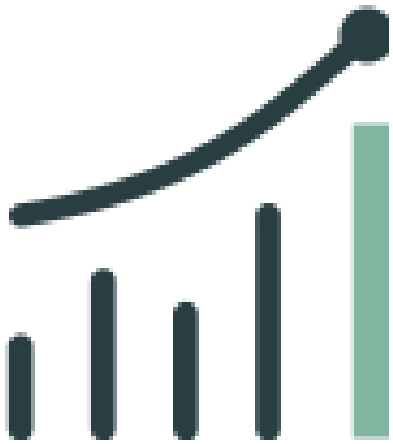
Configure a Gestão de incidentes de Saúde e segurança.

Enviar incidentes



Envie e rastreie incidentes e observações de segurança.

Gerenciar incidentes



Gerencie incidentes e observações de segurança para investigá-los e resolvê-los.

Emissão de relatórios



Preencha e exporte formulários de relatório para lesões e doenças em sua organização.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Gestão de incidentes de saúde e segurança

Gestão de incidentes de saúde e segurança permite que o departamento de segurança receba incidentes e observações e conduza investigações jurídicas detalhadas, conduzindo entrevistas, coletando evidências e preparando relatórios finais e ações recomendadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades

- Coloca a segurança nas mãos de todos os funcionários
  - Relatar incidentes e observações
  - Acessar Saúde e segurança artigos de conhecimento
- Fornece ferramentas poderosas para a equipe de segurança investigar incidentes e observações como:
  - Registro em log de lesões e doenças
  - Playbook de incidentes
- Resolva incidentes e evite que eles aconteçam novamente no futuro com os seguintes métodos:
  - Análises de causa raiz
  - Atribuição de ação corretiva e preventiva
- Fornece capacidade de emissão de relatórios
  - Preencher e exportar relatórios automaticamente para incidentes de segurança e lesões e doenças
  - Lista de estabelecimentos e relatórios anuais salvos por estabelecimento
- Fornece uma maneira estruturada de gerenciar reuniões de segurança
  - Programar e rastrear reuniões e participantes relacionados a saúde e segurança
  - Sinalizar reuniões como confidenciais

Personas

Gestão de incidentes de saúde e segurança é destinado às seguintes personas:

Personas de usuário para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de segurança que é responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Solicitantes de segurança que relatam incidentes e observações de segurança. Os seguintes usuários podem enviar incidentes e observações: • Funcionários (através de Central do funcionário e App Now Mobile) • Agente de segurança (pode criar diretamente um incidente de segurança no espaço) • Gerente de operações de segurança, como gerente de linha ou supervisor (por meio do espaço)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas de usuário para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Persona	Descrição
Executantes	Equipe de segurança responsável por trabalhar em tarefas de segurança, como incidentes e observações que chegam à equipe de segurança. Os seguintes agentes trabalham em tarefas de segurança: • Agente de segurança • Gerente de segurança • Gerente de operações de segurança
Emissão de relatórios	Gerente de conformidade que acessa e gerencia a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo 300A e relatórios 301 de incidentes de lesão e doença.
Executivos	Executivos que acessam a página principal Saúde e segurança executiva para exibir métricas de segurança e obter informações sobre como a equipe de segurança e a empresa estão se saindo em termos de segurança.

Espaço de saúde e segurança

O Espaço de saúde e segurança fornece um local único para gerentes e agentes de segurança processarem incidentes e observações de segurança. Os agentes podem usá-lo para responder a incidentes, exibir o contexto completo de um incidente e fornecer recomendações e ações relevantes para resolvê-los.

Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar o Espaço de saúde e segurança. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Gerente de segurança	Acompanha as taxas de frequência de segurança e atribui tarefas de segurança aos agentes de segurança.
Agente de segurança	Trabalha em incidentes, observações, ações corretivas e preventivas e conduz investigações.
Gerente de operações de segurança	Acessa a Saúde e segurança página principal de operações para relatar incidentes e observações de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Gerente de conformidade de segurança	Gerencia a lista de estabelecimentos e a geração de relatórios, como formulários OSHA.
Executivo	Exibe a Saúde e segurança página principal executiva para obter informações sobre as métricas de segurança da empresa.
Administrador de aplicações	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte estes links: • Configurar um espaço no Construtor de espaços • Construtor de IU Next Experience

Como acessar o espaço

Para abrir o espaço, navegue até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.

O Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.

Página principal

Na página principal do espaço, obtenha uma visão geral rápida das métricas de segurança e dos incidentes e observações em que você e sua equipe estão trabalhando. Você pode monitorar o status e detalhar cada componente para ver a lista por trás da pontuação. Os widgets também ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades.

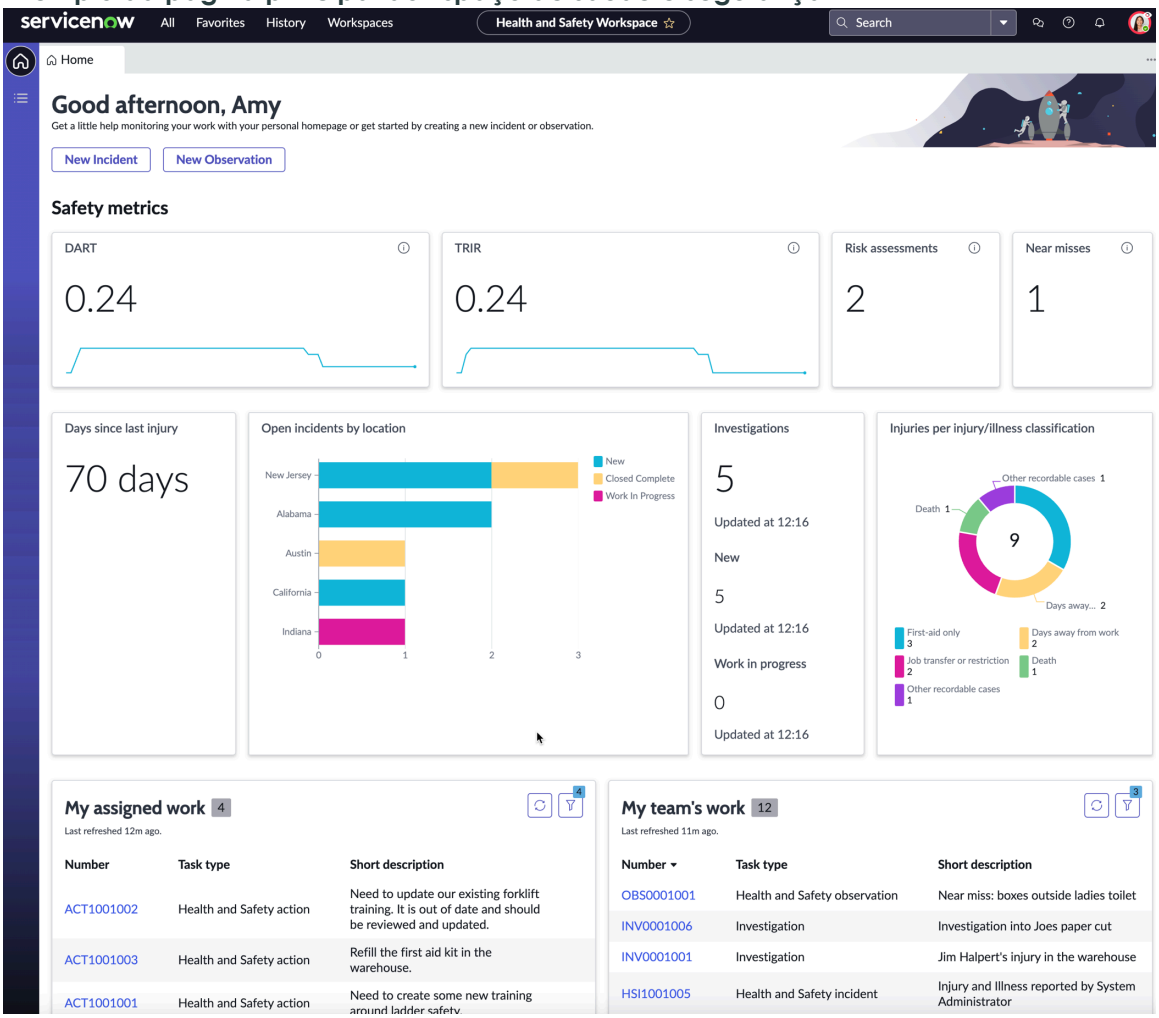
Nota: Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da página principal do Espaço de saúde e segurança



Exibição em lista

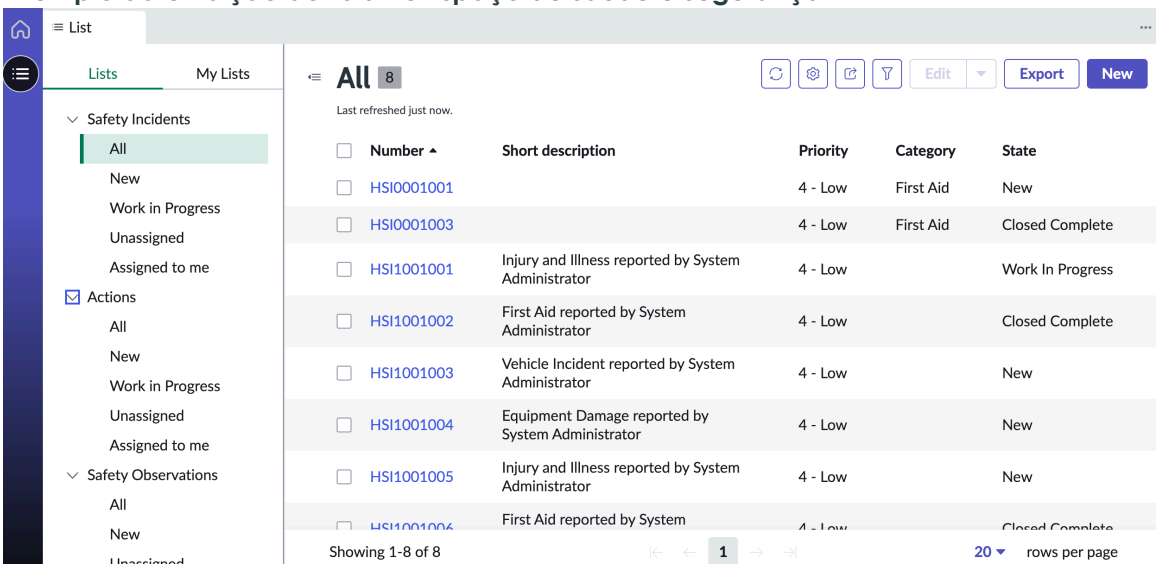
No painel de listas, você pode acessar rapidamente incidentes, observações e ações usando as listas filtradas em diferentes categorias. As listas exibidas dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da exibição de lista do espaço para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da exibição de lista no Espaço de saúde e segurança

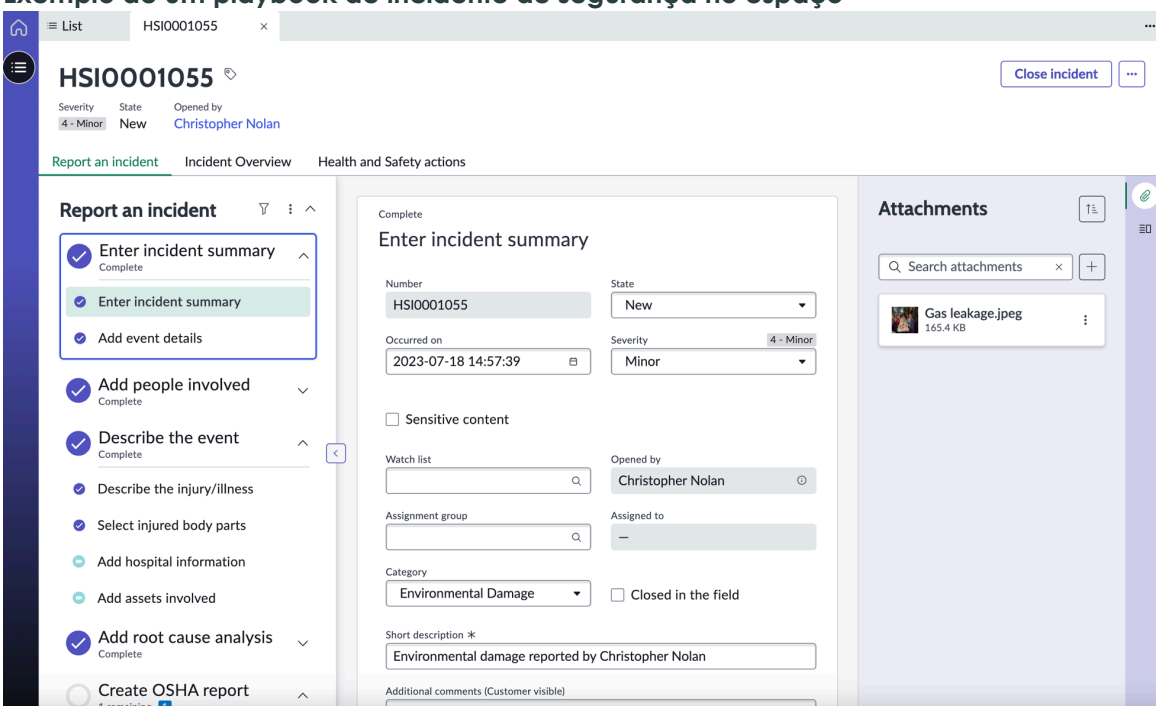


Incidentes e observações de segurança

No espaço, usando o playbook de incidentes e o formulário de observações, você pode revisar e trabalhar em seus incidentes e observações de segurança, respectivamente. Como agente de segurança, você pode investigar, fazer a triagem e resolver incidentes e observações atribuídos a você.

A seguir está um exemplo de um playbook de incidente na aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Exemplo de um playbook de incidente de segurança no espaço



Saúde e segurança perfil de usuário

Um perfil Saúde e segurança fornece ao gerente e ao agente de segurança todas as informações sobre um usuário em um local centralizado.

Tradução automática

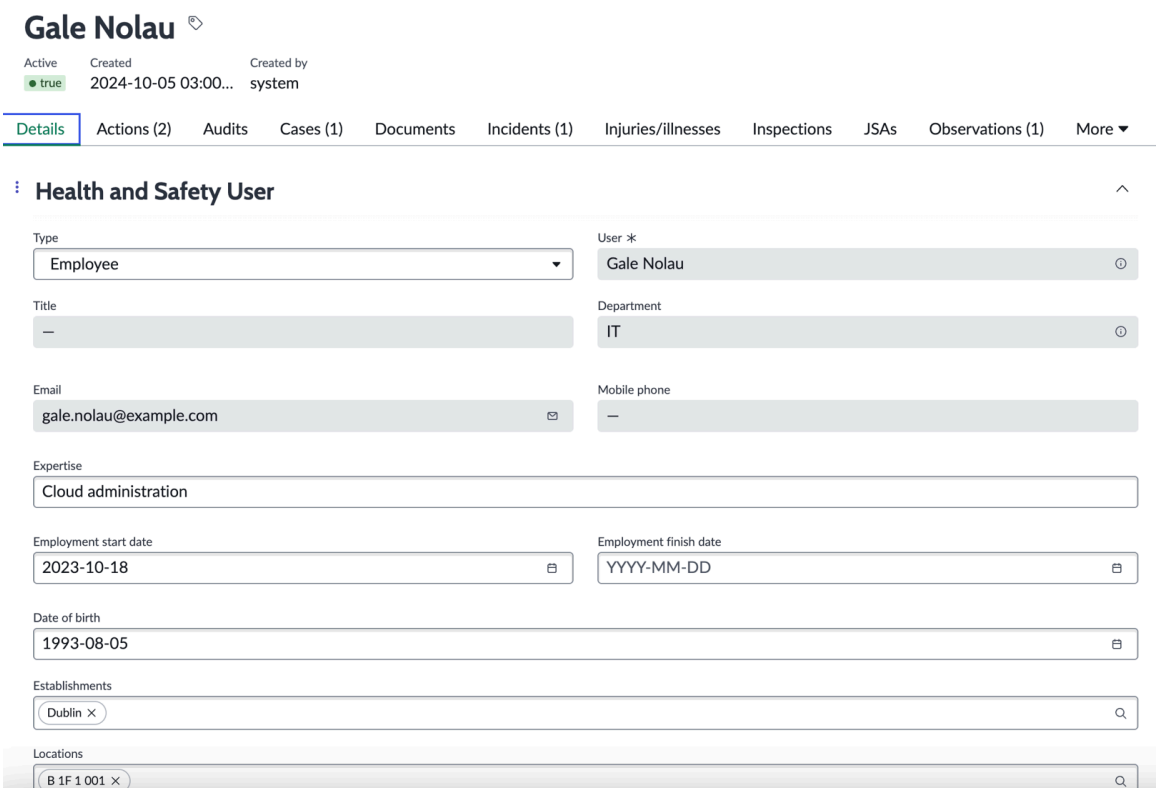
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permite que eles acessem todas as informações relacionadas à segurança sobre usuários (incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços) na organização. Eles podem ver registros de treinamento de segurança dos trabalhadores e podem rastrear facilmente quem foi treinado em quê, além de exibir incidentes de segurança e outros registros relacionados à segurança associados a eles.

Visão geral de um perfil Saúde e segurança

A imagem a seguir mostra um exemplo de perfil de um usuário Saúde e segurança.

Exemplo de perfil Saúde e segurança



A guia **Detalhes** exibe informações importantes sobre o usuário, como experiência, local e data de início do emprego.

O perfil também mostra os seguintes registros relacionados à saúde e segurança associados ao usuário nas respectivas guias.

- Ações atribuídas ao usuário
- Incidentes em que o usuário está envolvido
- Observações em que o usuário está envolvido
- Lesão e doenças em que o usuário está ferido
- Análises de segurança no trabalho (JSAs) em que o usuário está envolvido
- Avaliações de risco em que o usuário está envolvido
- Auditorias em que o usuário está envolvido
- Inspeções atribuídas ao usuário
- Casos abertos pelo usuário
- Acesso ao site em que o usuário está envolvido
- Exposições pelas quais o usuário é afetado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias em um perfil aparecem com base nas aplicações Saúde e segurança instaladas.

Acessando o perfil Saúde e segurança

Para abrir o perfil Saúde e segurança de um usuário,

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ) e selecione a lista **Perfis de saúde e segurança**.

Atribuindo o perfil Saúde e segurança

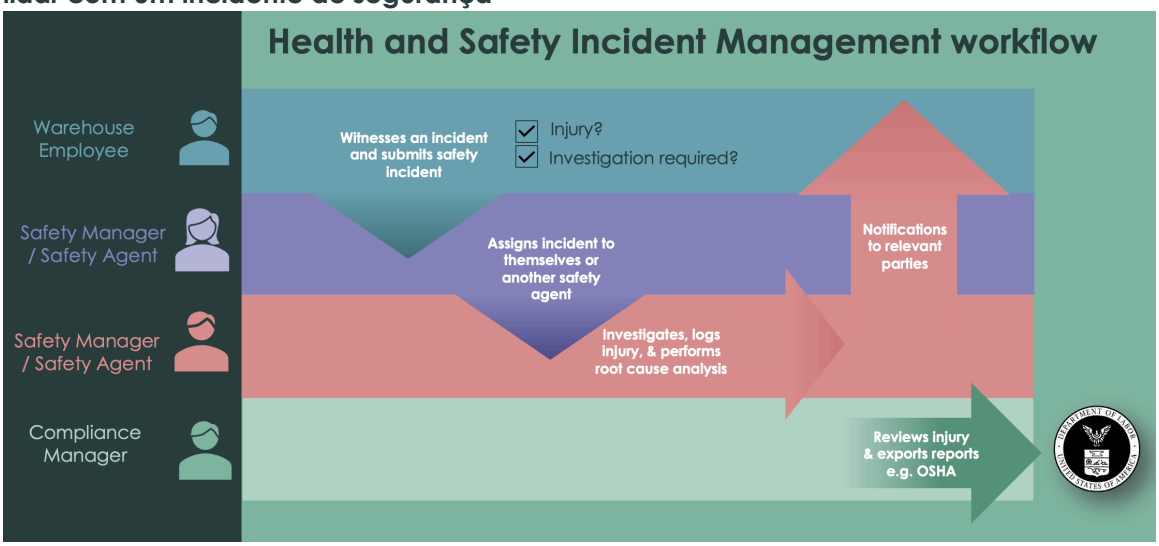
- Para atribuir o perfil Saúde e segurança a um usuário, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.
- Para atribuir o perfil Saúde e segurança a um trabalhador contratado, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um trabalhador prestador de serviço.

Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho

O fluxo de trabalho de incidente de segurança disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança conecta funcionários e agentes e departamentos de segurança para iniciar, investigar e resolver rapidamente incidentes e observações de segurança em sua organização.

O gráfico a seguir mostra um exemplo simplificado do fluxo de trabalho de relatório de incidente de segurança em Gestão de incidentes de saúde e segurança. Ele mostra em alto nível o cenário de ponta a ponta do que acontece quando um acidente de depósito é relatado em ServiceNow Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho para lidar com um incidente de segurança



Quando um incidente de segurança é criado, o fluxo de trabalho **Relatar um incidente** inicia um playbook configurado para incidentes de segurança. Os agentes de segurança fazem login em Espaço de saúde e segurança, concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do incidente em todo o fluxo de trabalho. O playbook de incidentes orienta os agentes nas etapas necessárias para resolvê-los.

Como funcionário, gerente de operações ou gerente de segurança

Um funcionário do depósito vê um colega se ferir em um acidente no local de trabalho. O funcionário envia um incidente no Central do funcionário com uma descrição do que aconteceu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O funcionário também pode notificar um gerente de operações de segurança (como um gerente de linha) ou um gerente de segurança que pode criar um incidente de segurança em nome da pessoa ferida.

Como gerente ou agente de segurança

1. Um gerente ou agente de segurança abre o incidente na lista de incidentes, atribui-o a si mesmo ou a outro agente de segurança e atualiza seus detalhes no playbook de incidentes.

   O fluxo de trabalho do incidente é acionado automaticamente.

2. O gerente ou agente de segurança inicia a investigação usando as atividades do playbook de incidentes que podem incluir:
   - Coleta de informações e atualização dos detalhes do incidente
   - Adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e assim por diante.
   - Registrar um relatório de lesão e doença da pessoa ferida e adicionar os ativos envolvidos
   - Executando análise de causa raiz para o incidente
3. O gerente ou agente também prepara ações recomendadas para evitar essa incidência no futuro.

Como gerente de conformidade de segurança

No playbook de incidentes, um gerente de conformidade revisa a lesão e gera formulários de relatório, por exemplo, um formulário OSHA 301.

Configuração do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_ohs_im) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Importante: A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. O seletor de local nos formulários de incidente e observação é obrigatório para que os usuários não possam enviar esses formulários, a menos que eles sejam preenchidos com locais. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Esta tabela lista as aplicações opcionais que podem ser instaladas para recursos adicionais:

Aplicações opcionais para recursos adicionais no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicação	Descrição
Gestão de visitas ao local de trabalho [sn_wsd_visitor]	Instala a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor] para armazenar informações sobre todos os visitantes que visitaram. Esta tabela é necessária para adicionar os visitantes afetados aos relatórios de incidentes de segurança e lesões e doenças. **Importante:** Se você também tiver a aplicação Base para preparação do funcionário instalada em sua instância, certifique-se de sincronizar os dados entre a tabela sn_imt_core_visitor em Base para preparação do funcionário e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Gestão de visitas ao local de trabalho. Essa sincronização ajuda a manter dados consistentes sobre os visitantes. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Base para preparação do funcionário visitantes com Gestão de visitas ao local de trabalho.
Gestão de casos de saúde e segurança [sn_hs_cm]	Instala a capacidade de gestão de casos para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
App com escopo de Recursos Humanos: Core	Instala Case and Knowledge Management para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações opcionais para recursos adicionais no Gestão de incidentes de saúde e segurança

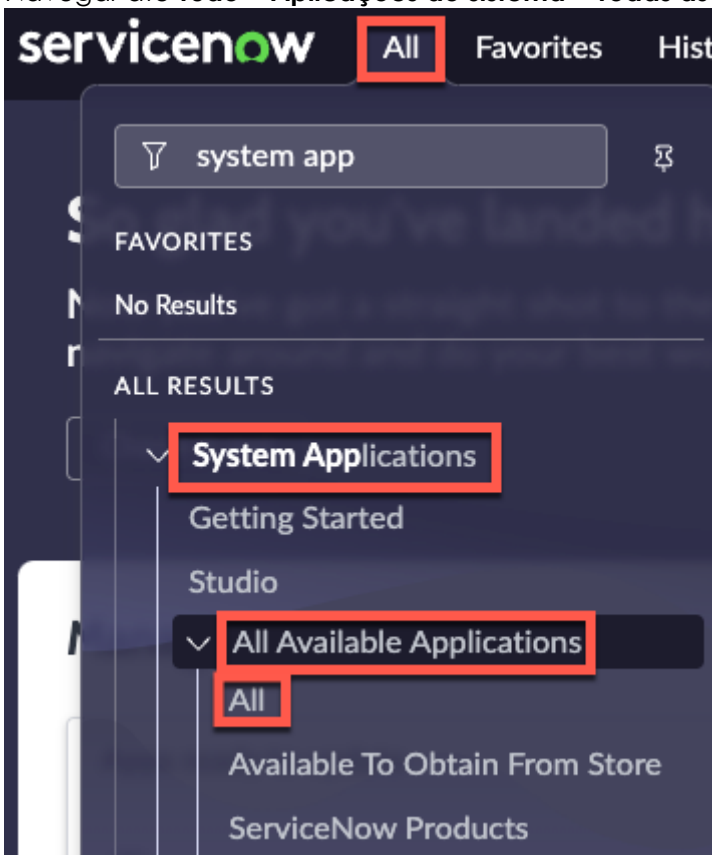
Aplicação	Descrição
[com.sn_hr_core]	Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de casos e conhecimento. **Nota:** Para criar casos de RH a partir de registros de lesões e doenças, este plug-in precisa ser ativado junto com a aplicação Gestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm). Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.
Gestão de contratantes de saúde e segurança [sn_hs_crm]	Instala a capacidade de gestão de prestadores de serviços para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de contratantes de saúde e segurança.
Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança [com.snc.sn_hs_im_osha]	Instala a capacidade de emissão de relatórios OSHA para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_ohs_im) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar os dados de local do local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, configure os dados relacionados aos locais do seu local de trabalho para que você possa selecionar um local para incidentes e observações de segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

Configure os locais de trabalho.
Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

Resultados
O campo **Local** nos formulários de observação e incidente de segurança mostra os locais de trabalho configurados.

Configurar grupos para Saúde e segurança

Configure grupos de usuários para Saúde e segurança para atribuição de incidentes de segurança, observações e ações. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Grupos de usuários são usados na maioria dos processos no Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição aplicadas a um grupo são atribuídas automaticamente aos membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
   - Para criar um grupo, selecione **Novo**.
   - Para revisar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campos, consulte Criação de um grupo de usuários .
4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Adicione usuários ao grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a propriedade para definir as horas trabalhadas do funcionário

Configure a propriedade que define o número total de horas de funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses. Essas horas são para toda a organização e não são divididas por estabelecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade é necessária para gerar as métricas de taxas de frequência de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança.

O valor da propriedade também é usado para preencher automaticamente o total de horas trabalhadas ao exportar um relatório de lesão e doença, como o formulário OSHA 300A, quando as informações anuais não estão disponíveis para o estabelecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *Total Hours Worked*, insira o número total de horas de funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar trabalho agendado para gerar taxas de frequência

Configure o trabalho agendado para carregar as taxas de frequência de segurança e certifique-se de que as métricas de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança estejam atualizadas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança PA Content Pack. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
2. Pesquise e abra o trabalho agendado *[OHS] Safety Metrics*.
3. No campo **Executar**, defina a frequência do trabalho agendado.
4. Para ativar o trabalho agendado, marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:** Para executar o trabalho agendado e gerar tarefas de reconciliação sob demanda, selecione **Executar agora**.

Desabilitar o playbook de incidente de segurança

Se você precisar habilitar uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança em sua instância, configure a propriedade que desabilita o playbook **Relatar um incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents*, selecione **Sim**.

Resultados

As seguintes mudanças ocorrem quando o playbook de incidente de segurança está desativado:

- Habilita uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança. Você pode registrar as informações relacionadas ao incidente nestas guias:
  - Pessoas envolvidas
  - Lesão e doença
  - Ativos
  - Análise de causa raiz
  - Ações de Saúde e segurança
- Permite a associação de várias lesões e doenças a um único incidente.

Habilitar uma tabela Saúde e segurança para configurar o mapeamento do campo de relatório

Habilite uma tabela Saúde e segurança para mapeamento de campo de relatório. Você pode configurar seu mapeamento com o modelo de relatório em PDF, permitindo que os agentes de segurança gerem relatórios para registros nesta tabela.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *Report field mapping tables*, adicione o nome da tabela, por exemplo, `sn_ohs_im_action`, para habilitá-la para mapeamento de campo de relatório. As tabelas`sn_ohs_im_incident`, `sn_ohs_im_observation`e `sn_ohs_im_injury_illness` são definidas como valor padrão nesta propriedade.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A tabela está disponível no campo **Tabela de mapeamento** ao configurar um mapeamento de campo de relatório para esta tabela.
- O botão **Gerar relatório** se torna disponível em todos os registros desta tabela.
- Depois que um mapeamento de campo de relatório é configurado para esta tabela, o botão **Gerar relatório** se torna disponível para todos os registros.

O que Fazer Depois

Para gerar um relatório para os registros desta tabela, você deve configurar seu mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança.

Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança

Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança para mapear campos no seu modelo de relatório em PDF para os campos correspondentes nos registros Saúde e segurança.

Antes de Iniciar

- O modelo de PDF de relatório importado para o qual você deseja criar o mapeamento deve ser preenchível.
- A tabela Saúde e segurança a ser mapeada está habilitada para mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar uma tabela Saúde e segurança para configurar o mapeamento do campo de relatório.

Função necessária: sn_ohs_im.report_mapping_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mapeamento de campo de relatório permite que você faça o seguinte:

- Importe seus próprios modelos em PDF que você precisa usar para relatórios, como para conformidade regional ou necessidades específicas do setor.
- Mapeie os campos no modelo de relatório em PDF com os campos nos registros de segurança, como incidente, observação e lesão e doença.
- Usando o modelo em PDF, gere relatórios a partir de registros de segurança com campos preenchidos automaticamente, tornando o processo de emissão de relatórios mais eficiente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **Mapeamentos de campo de relatório** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um mapeamento de campo de relatório ou modifique um existente.
   - Para criar um mapeamento de campo de relatório, selecione **Novo**.
   - Para revisar um existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do mapeamento do campo de relatório

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o mapeamento do campo de relatório.
Local	Local ao qual este mapeamento de campo de relatório se aplica.
Descrição resumida	Breve descrição sobre o mapeamento do campo de relatório.
Estado	Estado do mapeamento do campo de relatório. ◦ **Rascunho**: selecione para executar mapeamentos na guia Mapeamento de campo de formulário. ◦ **Publicado**: selecione para publicar e marcar este mapeamento como disponível para uso. Somente os mapeamentos publicados estão disponíveis para seleção durante a geração de relatório. ◦ **Obsoleto**: selecione para marcar este mapeamento como obsoleto.
Tabela de mapeamento	Saúde e segurança tabela para mapear campos de PDF para, por exemplo, Incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident] ou Lesão e doença [sn_ohs_im_injury_illness]. Somente as tabelas habilitadas para mapeamento de campo de relatório aparecem neste campo.
Documento PDF	Modelo em PDF que você precisa usar para emitir relatórios e mapear os campos de registro de segurança para. Selecione **Anexar arquivo** para importar o modelo de relatório em PDF.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia **Mapeamento de campo de formulário** é exibida. A seção **Mapeamentos de campo** mostra todos os campos extraídos do PDF importado. Uma visualização do PDF anexado está disponível ao lado dos **mapeamentos de campo**.
7. Na seção **Mapeamentos de campo**, mapeie campos Saúde e segurança para cada campo extraído do PDF.

   Dica: Na visualização do PDF, selecione um campo preenchível para realçar o campo correspondente na lista Mapeamentos de campo. Como alternativa, selecione um campo na lista Mapeamentos de campo e ele será realçado na visualização do PDF.

Opção	Etapas
Usando a lista de campos Saúde e segurança	Na lista disponível com cada nome de campo, selecione um campo Saúde e segurança para o qual mapear. A lista exibe campos da tabela de mapeamento Saúde e segurança selecionada. No entanto, os campos de referência com pontos também estão disponíveis para se-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	leção na lista de mapeamento de campo para mapear outros campos de referência. Para obter informações sobre referência com pontos, consulte Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas .
Como usar um script personalizado	Selecione o ícone de mais opções ( ) ao lado do mapeamento de campo e clique em **Adicionar script**. A caixa de diálogo **Editar script** inclui alguns exemplos para sua referência. Você deve fornecer a tabela correta, nomes de campo e assim por diante em seu script e modificar conforme necessário para o mapeamento. **Nota:** Este script é feito dentro do escopo da aplicação Saúde e segurança. Cada mapeamento pode ser programado usando a capacidade de script em cada campo. Ele permite que o campo seja mapeado de uma determinada maneira usando uma lógica personalizada ou execute qualquer tipo de transformação de dados no valor do campo, conforme necessário.

8. Verifique se os mapeamentos de campo estão ativos.

   Para desativar um mapeamento de campo, selecione o ícone de mais opções ( ) ao lado do mapeamento de campo e selecione **Desativar**.

9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- Os campos no modelo de relatório em PDF importado são mapeados para os campos na tabela de mapeamento selecionada.
- O mapeamento de campo de relatório publicado está disponível para seleção durante uma geração de relatório em registros da tabela de segurança mapeada. Para obter mais informações, consulte Gerar um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.

Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário

Atribua o perfil Saúde e segurança a todos os usuários da sua organização, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre Saúde e segurança perfis de usuário, consulte Saúde e segurança perfil de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O trabalho agendado **Coletar usuários do local de trabalho seguro** é executado semanalmente e cria automaticamente perfis de usuário de saúde e segurança para usuários [sys_user] com uma função atribuída em qualquer uma das aplicações Saúde e segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ().
3. Na guia **Listas**, selecione **Perfis de saúde e segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para adicionar um trabalhador prestador de serviço para saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Formulário do usuário de Saúde e segurança.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O usuário está listado na lista **Perfil de saúde e segurança** em **Configuração** no Espaço de saúde e segurança.
- O perfil de usuário é salvo na tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].

Envio de incidentes e observações de segurança

A equipe de segurança pode iniciar o processo de investigação criando incidentes e observações com base em relatórios recebidos de funcionários. Os funcionários também podem enviar incidentes e observações diretamente no portal da Central do funcionário. Eles podem selecionar um tipo de relatório, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Enviar um incidente de segurança como funcionário

Envie um incidente de segurança por meio de Central do funcionário para relatá-lo ao departamento de segurança para uma investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver uma emergência, você poderá usar o artigo de conhecimento Contatos de saúde e segurança para acessar a lista de contatos de emergência. Este artigo de conhecimento inclui os números de contato da equipe local de saúde e segurança, números de resposta a emergências ou qualquer outro contato que os funcionários possam usar se houver um incidente ou emergência de saúde e segurança.

Para abrir o artigo de conhecimento de contatos de emergência a partir do Central do funcionário, navegue até **Saúde e segurança** > **Política e procedimentos** > **Contatos de Saúde e segurança**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança** e selecione **Incidentes de saúde e segurança**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Relatar incidente de Saúde e segurança - Básico** para relatar um incidente com informações básicas.
- Selecione **Relatar incidente de Saúde e segurança - Avançado** para relatar um incidente que inclui informações detalhadas, como pessoas feridas, detalhes de lesões, riscos e ativos envolvidos no incidente.

3. No formulário, preencha os campos.

Nota:

- O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.
- A opção **Prestador de serviços** aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. O campo lista somente usuários com a função [snc_external] atribuída a eles e com o perfil de Saúde e segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.

4. Se você selecionou o formulário **Relatar incidente de Saúde e segurança - Avançado**, use a seção **Descrever o evento** para adicionar mais detalhes sobre o incidente.

Descrever os campos de evento

Campo	Descrição
Há uma pessoa ferida?	Opção para indicar se há uma pessoa ferida resultante do incidente. A seção **Pessoas feridas** aparece quando **Sim** é selecionado neste campo.
Pessoas feridas	Nome e detalhes da lesão da pessoa ferida durante o incidente. **a.** Selecione **Selecionar pessoas feridas**. **b.** Na seção **Adicionar pessoa ferida**, adicione a pessoa que se lesionou e o tipo de lesão. **c.** Na seção **Adicionar partes do corpo lesionadas**, adicione detalhes da lesão para cada parte do corpo ferida durante o incidente. Selecione uma parte do corpo no seletor visual de lesões, selecione **Gravidade** e **Parte do corpo afetada**e adicione **Descrição** sobre a lesão. **d.** Selecione **Save** (Salvar). Se houver mais de uma pessoa afetada neste incidente, adicione cada uma.
Outras pessoas envolvidas	Pessoas que estão direta ou indiretamente conectadas ao incidente, como uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pessoa ferida, colaboradores, testemunhas e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da sua organização. Se houver outras pessoas envolvidas no incidente, adicione os nomes delas. Selecione **Adicionar pessoas envolvidas** para adicioná-las. Para obter mais informações, consulte Formulário de pessoas envolvidas. Se o incidente envolver mais de uma pessoa, adicione cada uma.
Selecionar riscos	Se houver um risco identificado durante este incidente, adicione-o usando o botão **Selecionar riscos**. Selecione todos os riscos identificados para este incidente. Se houver outros riscos identificados e indisponíveis na janela **Selecionar riscos**, insira-os manualmente no campo **Outros riscos**.
Adicionar ativos	Se um ativo estiver envolvido neste incidente, adicione-o usando o botão **Selecionar ativos**. Adicione todos os ativos envolvidos neste incidente.

5. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente usando o ícone para adicionar anexos ( ).
6. Selecione **Enviar**.
7. Opcional: Para rastrear o status e as atualizações do seu incidente de segurança, navegue até a lista **Minhas solicitações** e abra o registro.

Resultados

- O incidente de segurança é enviado no estado Novo e está disponível na lista **Minhas solicitações** no Central do funcionário.
- O funcionário afetado recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio do incidente.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, se o incidente não estiver atribuído a você, você poderá atribuí-lo a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribuir um incidente ou observação de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar uma observação de segurança como funcionário

Envie uma observação de segurança por meio de Central do funcionário para relatá-la ao departamento de segurança para uma investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, no menu **Saúde e segurança**, selecione a opção **Observações de saúde e segurança** e selecione **Relatar observação de saúde e segurança**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:

- O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.
- A opção **Prestadores de serviço envolvidos** aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. O campo lista somente usuários com a função [snc_external] atribuída a eles e com o perfil de Saúde e segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.

4. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem sobre a observação usando o ícone para adicionar anexos ( ).
5. Selecione **Enviar**.
6. Opcional: Para rastrear o status e as atualizações da sua observação de segurança, navegue até a lista **Minhas solicitações** e abra o registro.

Resultados

- Com base na categoria selecionada, uma observação de segurança é enviada no estado Novo e fica disponível na lista **Minhas solicitações** no Central do funcionário.
- A pessoa afetada recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da observação.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, se a observação não estiver atribuída a você, você poderá atribuí-la a si mesmo e começar a trabalhar nela. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribuir um incidente ou observação de segurança.

Criar um incidente ou observação de segurança como agente ou supervisorde segurança

Inicie a investigação de um incidente ou observação de segurança relatando-o em nome de um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Crie um incidente ou observação de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança ou na exibição de lista.

Opção	Etapas
Na página principal do espaço	**a.** Navegue até a página principal do espaço selecionando o ícone de página inicial (). **b.** Crie o incidente ou observação de segurança. **i.** Para um incidente de segurança, selecione **Novo incidente**. **ii.** Para uma observação de segurança, selecione **Nova observação**.
Na exibição de lista do espaço	**a.** Navegue até a exibição de lista do espaço selecionando o ícone de gestão de incidentes (). **b.** Na guia **Listas**, abra a lista de observação ou incidente de segurança. ▪ Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**. ▪ Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**. **c.** Selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.
   - Para um incidente de segurança, preencha os campos na atividade **Inserir resumo do incidente** na guia **Relatar um incidente**.
   - Para uma observação de segurança, preencha os campos na guia **Detalhes**.

   Nota: O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.

4. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente ou observação usando a seção Anexos.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Com base na categoria selecionada, um incidente ou observação de segurança é criado no estado Novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, você pode atribuir o incidente ou a observação a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribuir um incidente ou observação de segurança.

Como gerenciar Saúde e segurança incidentes e observações

Como membro do departamento de segurança, trabalhe nos incidentes e observações de segurança enviados para resolvê-los e sugerir ações corretivas e preventivas.

Para que os incidentes e observações de segurança sejam resolvidos com eficácia, os executantes da segurança podem avaliar o incidente relatado em detalhes para identificar fontes de informações, adicionar ou modificar pessoas envolvidas, entrevistar perguntas para coletar detalhes importantes e anexar documentação de suporte e relevante.

Use Espaço de saúde e segurança para executar essas atividades com ferramentas como playbook de incidentes, registro em log de lesões e doenças, análise de causa raiz e ação corretiva e preventiva.

Atribuir um incidente ou observação de segurança

Atribua um incidente ou observação de segurança a si mesmo ou a outro agente de segurança para começar a trabalhar nele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Na guia **Listas**, abra a lista de observação ou incidente de segurança.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Não atribuídos**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Não atribuído**.
4. Na lista, selecione um registro para abri-lo.
5. Navegue até o campo **Grupo de atribuição**.
   - Para os incidentes de segurança, selecione a guia **Relatar um incidente** e, em seguida, **Inserir a atividade do playbook de resumo do incidente**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione a guia **Detalhes**.
6. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo de segurança.
   Para obter mais informações sobre grupos de segurança, consulte Grupos de Saúde e segurança.
7. No campo **Atribuído a**, selecione seu nome.
   Para atribuir a outro agente, selecione o usuário.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

O incidente ou observação foi atribuído a você ou ao agente selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
O agente atribuído pode começar a trabalhar nele para resolvê-lo.

Como trabalhar em um incidente de segurança

Trabalhe em um incidente de segurança atribuído a você para coletar informações do incidente, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver o incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o playbook **Relatar um incidente** disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança para gerenciar incidentes de segurança e resolvê-los. Você pode acessar a guia **Relatar um incidente** do playbook quando um incidente de segurança for atribuído a você.

Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Playbooks .

Nota: Para trabalhar em uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, o administrador pode desabilitar o playbook por meio das propriedades Saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Desabilitar o playbook de incidente de segurança.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Na guia **Listas**, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Na lista, selecione o incidente no qual trabalhar.
5. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   Este playbook orienta você nas etapas envolvidas na resolução de um incidente.
6. Registre as informações relacionadas ao incidente usando as atividades e tarefas do playbook.

   Selecionar **Marcar como concluído** marca uma atividade como concluída e disponibiliza a próxima atividade ou fase no playbook. No entanto, você também pode selecionar **Ignorar** para passar para a próxima atividade. Você pode voltar às atividades anteriores e atualizá-las mais tarde.

   - **Adicione detalhes do evento**para adicionar o local do evento e a sequência de eventos. Para obter mais informações, consulte Sequência de log de eventos.
   - **Adicione pessoas envolvidas**, para adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e colaboradores. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar pessoas envolvidas.
   - **Adicione lesão e doença**para registrar um relatório de lesão e doença para cada pessoa afetada durante o incidente. Para obter mais informações, consulte Registrar uma lesão e doença.
   - **Adicione ativos envolvidos**, se um ativo estiver envolvido neste incidente. Para obter mais informações, consulte Associar um ativo ao incidente.
   - **Adicione análise de causa raiz**para executar a análise de causa raiz do incidente. Para obter mais informações, consulte Executar análise de causa raiz.
7. Adicione ações com base na análise de causa raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um incidente ou observação de segurança.

8. Registre as descobertas que você coletou sobre o incidente.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:
   - Seção**Anexos** para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
   - Seção**de atividade** para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links a artigos da base de conhecimento relacionados.
9. Opcional: Gere um relatório para o incidente de segurança, se necessário.
   Para obter mais informações, consulte Gerar um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.
10. Opcional: Encerre o incidente de segurança após a conclusão de todas as atividades.
    O incidente passa para o estado Encerrado concluído.

Adicionar riscos e registrar em log a sequência de eventos para um incidente de segurança

Adicione riscos e registre uma sequência de eventos para um incidente de segurança como parte de sua investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Na lista **Incidentes de segurança**, abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja adicionar a sequência de eventos.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidentes é aberto.
5. Na fase **Inserir resumo do incidente**, na atividade **Adicionar detalhes do evento**, adicione as seguintes informações.
   a. Local onde este incidente aconteceu.
   b. Adicione os riscos identificados durante este incidente.
   c. Registre a sequência de eventos como você os conhece agora.
      Você pode usar as ferramentas de formatação disponíveis para formatar o texto.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Opcional: Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluída**.
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.
8. Opcional: Se necessário, revise a sequência de eventos usando o ícone de edição na seção.

Resultados

Os eventos registrados aparecem na seção Sequência de eventos na guia **Visão geral do incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Adicione pessoas envolvidas no incidente, como pessoa ferida, testemunhas e colaboradores.

Gerenciar pessoas envolvidas em um incidente de segurança

Adicione uma pessoa envolvida ou modifique as informações de uma pessoa existente envolvida em um incidente de segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As pessoas envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a um incidente, como uma pessoa ferida, colaboradores adicionados à lista de observação, testemunhas e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja adicionar as pessoas envolvidas.
3. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidentes é aberto.
4. Na atividade **Adicionar pessoas envolvidas**, adicione ou modifique uma pessoa envolvida.
   - Para adicionar uma pessoa envolvida, preencha os campos na seção **Adicionar pessoas envolvidas**.
   - Para modificar o registro de uma pessoa envolvida existente, selecione a pessoa na lista **Pessoas envolvidas** para abri-la.

   Para obter descrições de campos, consulte Formulário de pessoas envolvidas.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Opcional: Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluída**.
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.

Resultados
A pessoa envolvida é listada na seção Pessoas envolvidas da atividade. O cartão da pessoa envolvida também aparece na seção Pessoas envolvidas na guia **Visão geral do incidente**.

O que Fazer Depois
Se este incidente envolver mais de uma pessoa, crie um registro para cada uma.

Registrar uma lesão e doença

Registre uma lesão e doença resultantes de um incidente de saúde e segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione um registro de lesão e doença para cada pessoa afetada durante o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o seu administrador desativou o playbook e você estiver usando uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, poderá associar várias lesões e doenças a um único incidente. Para obter mais informações, consulte Desabilitar o playbook de incidente de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a lesão.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidentes é aberto.
5. Na atividade **Adicionar lesão e doença**, adicione a lesão e a doença.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos nas seções **Pessoa**, **Assistência médica**e **Detalhes de lesão e doença**.
   Para obter descrições de campos, consulte Campos de lesão e doença.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A seção do seletor de lesões está habilitada, onde você pode adicionar lesões em um corpo humano.
7. Na seção **Qual foi a lesão?** seção, adicione a lesão.

   a. No seletor visual de parte do corpo humano, selecione a parte lesionada do corpo.

   b. Preencha os campos e selecione **Salvar**.

   Detalhes da lesão

Campo	Descrição
Gravidade	Gravidade da lesão.
Parte do corpo afetada	Parte do corpo que foi lesada.
Descrição	Detalhes da lesão.

   c. Opcional: Se houver mais de uma lesão, selecione as outras partes do corpo lesionadas e adicione seus detalhes como na etapa anterior.

   - As partes do corpo selecionadas são realçadas no seletor de lesões com base na gravidade da lesão. Por exemplo, uma região vermelha no corpo representa uma lesão grave.
   - A cor em um cartão de detalhes de lesão corresponde à cor realçada da parte do corpo relacionada.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Opcional: Crie um caso de RH para a lesão ou doença usando o botão **Criar caso de RH**, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Este botão aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:

- A aplicaçãoGestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) e o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estão instalados em sua instância ServiceNow.
- Função de gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] atribuída a você.
- **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa**.

Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.

10. Opcional: Crie um caso de retorno ao trabalho para a pessoa envolvida nesta lesão ou doença usando o botão **Criar caso de RTW**, se necessário.

Nota: Este botão aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:

- A aplicaçãoGestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) está instalada em sua instância ServiceNow.
- Função de gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] atribuída a você.
- **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa**.

No entanto, o botão não aparece quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) também está instalado na instância.

Para obter mais informações, consulte Criar um caso de retorno ao trabalho a partir de uma lesão ou doença.

Resultados

- A lesão está listada na seção Lesão e doença da atividade. O cartão de lesão também aparece na seção Lesões e doenças na guia **Visão geral do incidente**.
- O botão **Gerar formulário OSHA 301** aparece com base nas seguintes condições:
  - A aplicação Pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na sua instância ServiceNow.
  - A opção **Registrável** é selecionada no relatório de lesão e doença.
  - A função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] foi atribuída a você.

O que Fazer Depois

Se um ativo estiver envolvido nesta lesão, adicione-o na próxima atividade do playbook.

Associar um ativo a um incidente de segurança

Associe um ativo empresarial a um incidente de segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione todos os ativos que estão envolvidos em um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Clique no ícone de gestão de incidentes () e navegue até a guia **Listas**.
3. Na lista **Incidentes de segurança**, abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja associar o ativo.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidentes é aberto.
5. Navegue até a fase **Adicionar ativos** e, em seguida, a atividade **Adicionar ativos envolvidos**.
6. Na seção Adicionar ativo envolvido, preencha os campos.

   a. No campo **Ativo**, selecione o ativo que estava envolvido.
      Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

   b. No campo **Envolvimento de ativo**, insira o tipo de envolvimento.

7. Clique em **Salvar**.
8. Opcional: Se necessário, adicione mais ativos envolvidos neste incidente.

Resultados
O ativo selecionado é listado na seção Ativos envolvidos da atividade. Ele também aparece na seção Ativos envolvidos na guia **Visão geral do incidente**.

O que Fazer Depois
Adicione uma análise de causa raiz para executar a análise de causa raiz para este incidente.

Executar análise de causa raiz para um incidente de segurança

Realize uma análise de causa raiz (RCA) para um incidente de segurança conforme você passa pela investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui a técnica Cinco porquês de análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a um incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a causa raiz.
3. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidentes é aberto.
4. Na atividade **Adicionar análise de causa raiz**, preencha os campos na seção Adicionar análise de causa raiz.
5. No campo **Problema**, insira a declaração do problema.
6. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que para cada uma das respostas subsequentes e insira **Por quê?** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No campo **Causa raiz**, insira a resposta para o último Por quê.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Opcional: Se necessário, adicione mais análises de causa raiz para este incidente.

Resultados
A análise de causa raiz está listada na seção Análise de causa raiz da atividade. O cartão de causa raiz também aparece na seção Análise de causa raiz na guia **Visão geral do incidente**.

O que Fazer Depois
Adicione uma ação corretiva ou preventiva com base na análise de causa raiz.

Como trabalhar em uma observação de segurança

Trabalhe em uma observação de segurança atribuída a você para resolvê-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Na guia **Listas**, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Abra a observação de segurança na qual trabalhar e mude o estado para Trabalho em andamento.
5. Registre as seguintes informações relacionadas à observação.
   Você pode registrar essas informações em qualquer ordem, conforme necessário.

   a. Na guia **Ativos**, selecione **Novo** para associar um ativo à observação.
      Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

   b. Na guia **Pessoas envolvidas**, selecione **Novo** para adicionar pessoas envolvidas na observação, como testemunhas e colaboradores.
      - Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pessoas envolvidas.
      - Se uma observação envolver mais de uma pessoa, adicione um registro para cada.
      - Para modificar o registro de uma pessoa envolvida, selecione-a na lista para abri-la e atualizar.

   c. Na guia **Análise de causa raiz**, selecione **Novo** para executar a análise de causa raiz da observação.
      A aplicação inclui a técnica Cinco porquês de análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a uma observação.

6. Adicione uma ação com base em sua análise de causa raiz.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um incidente ou observação de segurança.
7. Registre as descobertas que você coletou sobre a observação.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seção**Anexos** para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
- Seção**de atividade** para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links a artigos da base de conhecimento relacionados.

8. Opcional: Gere um relatório para a observação de segurança, se necessário. Para obter mais informações, consulte Gerar um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.
9. Opcional: Feche a observação de segurança após a conclusão de todas as atividades.

Resultados
A observação passa para o estado Encerrado concluído.

Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença

Crie um caso de RH para um funcionário que está de licença devido a uma lesão ou doença ou precisa de qualquer outra assistência do departamento de RH.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- A aplicação Gestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) está instalada na sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado em sua instância. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Gestão de casos e conhecimento.
- A propriedade de serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão está configurada. Para obter mais informações, consulte Configurar serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão.
- **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa** no registro de lesão e doença. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager e sn_hs_cm.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um registro de lesão e doença ao qual adicionar o caso de RH.

Opção	Etapas
A partir de um incidente de segurança	**a.** Na lista **Incidentes de segurança**, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione o incidente que contém o relatório de lesão e doença ao qual o caso de RH será adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Selecione a guia **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Na atividade **Adicionar lesão e doença**, selecione o relatório de lesão e doença ao qual o caso será adicionado.
A partir de uma lista de lesões e doenças	**a.** Na lista **Lesões/doenças**, abra a lista. **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença ao qual você deseja adicionar o caso de RH.

4. Selecione **Criar caso de RH** e **Confirmar**.

Resultados
O caso de RH é criado e adicionado ao campo **de registro de caso de HRSD** no formulário de lesão. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Criar um caso de retorno ao trabalho a partir de uma lesão ou doença

Se um funcionário estiver retornando ao trabalho após uma lesão ou doença, crie um caso de retorno ao trabalho para avaliar a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- A aplicação Gestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) está instalada na sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) não está instalado em sua instância. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Gestão de casos e conhecimento.
- **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa** no registro de lesão e doença. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager e sn_hs_cm.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um registro de lesão e doença para adicionar o caso de retorno ao trabalho.

Opção	Etapas
A partir de um incidente de segurança	**a.** Na lista **Incidentes de segurança**, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione o incidente que contém o relatório de lesão e doença ao qual o caso de retorno ao trabalho será adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Selecione a guia **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Na atividade **Adicionar lesão e doença**, selecione o relatório de lesão e doença ao qual o caso será adicionado.
A partir de uma lista de lesões e doenças	**a.** Na lista **Lesões/doenças**, abra a lista. **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença ao qual você deseja adicionar o caso de retorno ao trabalho.

4. Selecione **Criar caso de RTW** e **Confirmar**.

Resultados

- O caso de retorno ao trabalho é criado e adicionado ao campo **de registro de caso de RTW** no formulário de lesão. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
- O registro de lesão e doença é preenchido automaticamente na guia **Lesão e doença** do caso de retorno ao trabalho. Para obter mais informações, consulte Caso de saúde e segurança.

Adicionar uma ação para um incidente ou observação de segurança

Adicione uma ação para abordar as causas raízes do incidente ou observação de segurança relatados. Você pode adicionar várias ações para o incidente ou observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Na guia **Listas** em **Gestão de incidentes**, abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
3. Na lista, abra um incidente de segurança ou observação para adicionar a ação.
4. Na guia **Ações de Saúde e segurança**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Opcional: Se necessário, adicione mais ações para o incidente ou observação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A ação aparece na lista de ações na guia **Ações de saúde e segurança** do incidente ou observação. Ele também está listado na lista **Ações** em Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído em Central do funcionário e App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente do incidente, com outros grupos ou agentes, para que eles possam impedir que incidentes semelhantes aconteçam em qualquer um de seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação**. Para obter mais informações, consulte Compartilhar uma ação com outras equipes.

Compartilhar uma ação com outras equipes

Compartilhe uma ação, independentemente do incidente ou risco, com outros grupos ou agentes em outro local, para que eles possam evitar que problemas semelhantes aconteçam em qualquer um de seus locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Na guia **Listas** em **Gestão de incidentes**, abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
3. Na lista, abra um incidente de segurança ou observação do qual você deseja copiar a ação.
4. Na guia **Ações de Saúde e segurança**, selecione para abrir a ação que você deseja compartilhar com outros grupos.
5. Selecione **Copiar ação**.
   A ação está duplicada. No entanto, se a ação original incluir um material de aprendizado, ele não será copiado para a ação duplicada.
6. Compartilhe a ação usando o **campo Grupo de atribuição** ou **Atribuído a** e selecione **Salvar**.

Resultados

- A ação aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído no Central do funcionário.
- A ação também está listada na lista **Ações** no Espaço de saúde e segurança.

Adicionar um Saúde e segurança documento relacionado

Adicione e armazene documentos Saúde e segurança documentos relacionados para que eles possam ser referenciados de forma fácil e apropriada em registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.document_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **Padrões e documentos** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo**.
   Para revisar um documento existente, abra o que você deseja revisar.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
- O documento é listado na lista **Padrões e documentos** em **Configuração** e é salvo na tabela de documentos de Saúde e segurança [sn_ohs_im_document].
- O documento está disponível para ser referenciado em registros Saúde e segurança, como a guia **Documentos** no formulário da empresa prestadora de serviços ao carregar documentos relacionados à empresa ou a seus trabalhadores.

Gerar um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão

Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão que você deseja exportar para seus requisitos regionais ou específicos do setor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A geração de relatório usa um mapeamento de campo de relatório para o modelo de relatório em PDF. Um mapeamento de campo de relatório inclui mapeamentos de campos do registro de segurança (como incidente ou observação) para os campos no modelo de relatório em PDF. Ao gerar um relatório, o PDF exportado preenche as informações do registro de segurança selecionado por meio de campos mapeados. Este mapeamento de campo, portanto, acelera o preenchimento do relatório de incidentes, observações ou registros de lesões e doenças. Para obter mais informações sobre mapeamento de campo de relatório, consulte Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de incidentes ( ).
3. Na guia **Listas**, abra a lista de incidentes de segurança, observação ou lesões e doenças.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para a lista de lesões e doenças, selecione **Lesões/doenças** e, em seguida, **Todos**.
4. Na lista, abra um registro de segurança para gerar um relatório para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Gerar relatório**.
6. Na caixa de diálogo **Gerar relatório**, selecione um mapeamento de relatório no campo **Selecionar relatório**.
   Somente os formulários de mapeamento de relatório publicados estão disponíveis para seleção no campo **Selecionar relatório**.
7. Selecione **Gerar**.

Resultados

- O relatório é gerado com base no mapeamento de relatório selecionado e seu modelo em PDF.
- O modelo em PDF é preenchido automaticamente com os valores do registro de segurança selecionado.
- O relatório gerado está disponível na seção **Anexos** do registro de segurança, por exemplo, incidente de segurança.

Fechar um incidente ou observação de segurança

Encerre um incidente ou observação de segurança atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolvê-lo.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído todas as atividades relacionadas antes de encerrar o incidente ou observação de segurança.

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um incidente ou observação de segurança para fechar.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Atribuído a mim**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Atribuído a mim**.
4. Selecione o incidente ou observação de segurança a ser encerrado.
5. Feche o incidente ou observação.
   - Para um incidente de segurança, selecione **Encerrar incidente** e **Resolver**.
   - Para uma observação, selecione **Fechar observação** e, em seguida, **Confirmar**.

Resultados

O incidente ou observação passa para o estado Encerrado concluído.

Reabrir um incidente ou observação de segurança

Se um incidente ou observação de segurança exigir mais investigação depois de encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Na guia **Listas**, abra a lista de observação ou incidente de segurança.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Abra o incidente ou observação de segurança para reabrir e altere o estado para **Trabalho em andamento**.

Resultados
O incidente ou observação de segurança é reaberto.

O que Fazer Depois
Trabalhe no incidente ou observação de segurança para concluí-lo.

Como gerenciar reuniões de segurança

A gestão de reuniões de segurança fornece à equipe de segurança e ao gerente de reuniões de segurança uma maneira estruturada de gerenciar reuniões de segurança, incluindo tarefas como programação, acompanhamento de ações e registro de anotações.

Principais recursos da gestão de reuniões de segurança

- Programe diferentes tipos de reuniões de segurança para todos os tipos de pessoas, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços.
- Registrar anotações e ações da reunião.
- Sinalize reuniões e atas como confidenciais.

Registrar uma reunião de segurança

Registre uma reunião de segurança e acompanhe-a na aplicação Saúde e segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.meeting_manager ou sn_ohs_im.meeting_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de reuniões ().
3. Na guia **Reuniões**, selecione **Reuniões** e, em seguida, **Todos**.
4. Na lista, selecione o incidente no qual trabalhar.
5. Crie uma reunião ou edite uma existente.
   - Para criar uma reunião, selecione **Novo**.
   - Para editar uma reunião existente, abra aquela que você deseja acompanhar. Como alternativa, para editar rapidamente a reunião, selecione o ícone de edição () na lista e comece a atualizar a reunião no painel lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos, consulte Formulário de reunião de segurança.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Opcional: Na guia **Ações**, selecione **Novo** para adicionar ações à reunião de segurança.
   Para obter descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

Resultados

- A reunião de segurança está listada na lista **Reuniões** em Espaço de saúde e segurança e é salva na tabela Reunião [sn_ohs_im_meeting].
- A lista na guia **Participantes internos** é atualizada automaticamente com base nos participantes internos e nos ausentes internos. A seleção de um usuário nesta lista abre o perfil Saúde e segurança do usuário.

Referência do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Plug-in	Descrição
Base para Playbook Experience [com.glide.playbook_experience.config]	Ativa o playbook para Saúde e segurança incidentes.
Funções explícitas	Habilita a atribuição da função [snc_external] para trabalhadores externos, como trabalhadores prestadores de serviços.
Núcleo de aprendizado [sn_lc]	Habilita o conteúdo de aprendizado criado no núcleo de aprendizado para Saúde e segurança ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Componentes de Saúde e segurança	Componente sísmico que habilita o seletor visual de lesões e doenças na aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança. O componente é usado por equipes de segurança para registrar lesões associadas a um relatório de lesão e doença e ver rapidamente os tipos e a gravidade das lesões.
Health and Safety Incident Management PA Content Pack	Gera as métricas de taxa de frequência de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita locais de trabalho para Gestão de incidentes de saúde e segurança. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**.
Modelo Expandido e Classes de Ativo [sn_ent]	Permite o acompanhamento e a gestão de ativos empresariais associados aos incidentes e observações de segurança.
Base para preparação do funcionário [sn_imt_core]	Habilita Saúde e segurança perfis para todos os trabalhadores. A tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user] armazena Saúde e segurança registros por usuário.

Funções instaladas

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de segurança [sn_ohs_im.admin]	Administrador de Saúde e segurança aplicações que pode: • Configurar a aplicação Gestão de	• modelo_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.manager • workspace_user • sn_hs_rm.safety_register_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	incidentes de saúde e segurança • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de saúde e segurança • Conceder Gestão de incidentes de saúde e segurança funções	• sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manag • sn_imt_core.user_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_manager • sn_ohs_im.operations_manager • sn_hs_rm.safety_audit_manager • sn_hs_crm.contractor_coordinator • sn_hs_rm.risk_manager • sn_hs_cm.case_manager • sn_hs_rm.risk_category_manager • sn_hs_rm.risk_data_manager • sn_ohs_im.report_mapping_manager • sn_ohs_im.compliance_manager • sn_hs_rm.safety_inspection_manager
Agente de segurança [sn_ohs_im.agent]	Agente para Saúde e segurança equipes que podem: • Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança • Trabalhar em incidentes e observações de segurança para resolvê-los • Criar Saúde e segurança ações	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer
Gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager]	Administrador para Saúde e segurança tarefas relacionadas à emissão de relatórios que pode:	• sn_ohs_im.estabelecimento_escritor • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_ohs_im.report_mapping_manager • sn_imt_core.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Gerenciar lista de estabelecimentos • Revisar e determinar quais lesões e doenças são registráveis • Acesse e gerencie a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo 300A e relatórios de incidentes 301. Para obter mais informações, consulte Saúde e segurança relatórios de lesão e doença.	
Executivo de segurança [sn_ohs_im.executive]	Executivo que pode: • Acessar a Saúde e segurança página principal executiva • Exibir métricas de segurança para obter informações sobre como a equipe de segurança e a empresa estão se saindo em termos de segurança • Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança • Detalhar em detalhes	• workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.observation_reader
Repórter de segurança	Pode enviar Saúde e segurança incidentes,	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ohs_im.reporter]	observações e perguntas de Central do funcionário e App Now Mobile	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_reporter
Gerente de segurança [sn_ohs_im.manager]	Gerente de equipes de Saúde e segurança que pode: • Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança • Atribuir incidentes e observações de segurança a agentes de segurança • Trabalhar em incidentes e observações de segurança para resolvê-los	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter • sn_hs_cm.case_manager
Gerente de operações de segurança [sn_ohs_im.operations_manager]	Gerente de linha ou supervisor que pode: • Exibir Saúde e segurança página principal de operações • Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança • Relatar incidentes de segurança e observações de Espaço de saúde e segurança	• sn_ohs_im.solicitante • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em incidentes e observações de segurança	• sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader
Usuário de conteúdo confidencial [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Pode exibir conteúdo confidencial, como incidentes e lesões marcados como confidenciais. **Nota:** Quando um relatório é gerado (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.	Nenhum(a)
Usuário do espaço de segurança [sn_ohs_im.workspace_user]	Pode acessar Espaço de saúde e segurança.	workspace_user
Gerenciador de relatórios de segurança [sn_ohs_im.report_manager]	Gerente de relatório de segurança que pode:	• sn_imt_core.reader • canvas_user • sn_ohs_im.report_mapping_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Criar e gerenciar mapeamentos de campo de relatório no Espaço de saúde e segurança • Mapeamentos de campo de relatório de script	
Gerente de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	Pode criar, ler, atualizar e excluir mapeamentos de campo de relatório	• sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_writer • sn_ohs_im.report_mapping_scripting • sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_hs_rm.audit_schedule_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader • sn_ohs_im.estabelecimento_reader • sn_hs_crm.company_reader • sn_hs_cm.case_reader • sn_ohs_im.action_reader • sn_hs_rm.safety_audit_reader • sn_ohs_im.document_reader • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_rm.inspection_schedule_reader • sn_hs_cm.rtw_reader
Leitor de mapeamento de relatório	Pode exibir mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ohs_im.report_mapping_reader]		
Script de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	Pode criar, atualizar e excluir script para mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)
Gravador de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	Pode criar, ler e atualizar mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)
Gerenciador de ações de segurança [sn_ohs_im.action_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a Saúde e segurança Ações	• sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.action_reader
Escritor de ações de segurança [sn_ohs_im.action_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança ações	sn_wsd_core.location_reader
Leitor de ação de segurança [sn_ohs_im.action_reader]	Pode exibir Saúde e segurança Ações	Nenhum(a)
Gravador de ação de segurança restrito [sn_ohs_im.action_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança ações quando todas as restrições forem atendidas	sn_wsd_core.location_reader
Escritor do estabelecimento [sn_ohs_im.estabelecimento_escritor]	Pode criar e atualizar registros de estabelecimento em Espaço de saúde e segurança	Nenhum(a)
Leitor do estabelecimento [sn_ohs_im.estabelecimento_reader]	Pode exibir registros em Espaço de saúde e segurança	Nenhum(a)
Gerente de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a Saúde e segurança incidentes	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.incident_reader
Escritor de incidentes de segurança	Pode criar e atualizar Saúde	sn_wsd_core.location_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ohs_im.incident_writer]	e segurança incidentes	
Leitor de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_reader]	Pode exibir Saúde e segurança incidentes	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.template_reader
Relator de incidente de segurança [sn_ohs_im.incident_reporter]	Pode enviar Saúde e segurança incidentes	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_wsd_core.location_reader
Gravador de incidente de segurança restrito [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança incidentes quando todas as restrições forem atendidas	sn_wsd_core.location_reader
Gerente de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a Saúde e segurança observações	• sn_ohs_im.observation_writer • sn_ohs_im.observation_reader
Gravador de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança observações	sn_wsd_core.location_reader
Repórter de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_reporter]	Pode enviar Saúde e segurança observações	• sn_imt_core.reader • sn_wsd_core.location_reader
Leitor de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_reader]	Pode exibir Saúde e segurança observações	Nenhum(a)
Gravador de observação de segurança restrito [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança observações quando todas as restrições forem atendidas	sn_wsd_core.location_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de documentos [sn_ohs_im.document_admin]	Administrador de Saúde e segurança documentos que podem: • Adicionar, atualizar e excluir Saúde e segurança documentos relacionados na lista de **Padrões e documentação** • Conceder acesso à lista de **Padrões e documentação**	• sn_ohs_im.document_reader • sn_ohs_im.document_writer
Leitor de documentos [sn_ohs_im.document_reader]	Pode exibir Saúde e segurança documentos	Nenhum(a)
Gravador de documentos [sn_ohs_im.document_writer]	Pode adicionar e atualizar Saúde e segurança documentos relacionados na lista de **Padrões e documentação**	Nenhum(a)
Gerente de reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_manager]	Coordenador da reunião de segurança que pode: • Programar reuniões de segurança e criar listas de convidados e agendas • Registrar minutos de reunião e criar Saúde e segurança ações • Marcar reuniões de segurança como confidenciais e atribuir a função de usuário	sn_ohs_im.meeting_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de conteúdo de reunião confidencial	
Usuário de conteúdo de reunião confidencial [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user]	Pode exibir reuniões de segurança marcadas como confidenciais	Nenhum(a)
Autor da reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança reuniões	• sn_ohs_im.meeting_reader • sn_ohs_im.action_writer
sn_ohs_im.meeting_reader [sn_ohs_im.meeting_reader]	Pode exibir Saúde e segurança reuniões	• sn_imt_core.reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.action_reader

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Ação de Saúde e segurança [sn_ohs_im_action]	Armazena todas as saídas acionáveis de todos os incidentes de segurança, observações e análises de causa raiz. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Informações anuais [sn_ohs_im_annual_information]	Armazena informações anuais de um estabelecimento.
Documento de saúde e segurança [sn_ohs_im_document]	Armazena todos os Saúde e segurança documentos relacionados.
Estabelecimento de Saúde e segurança [sn_ohs_im_estabelecimento]	Armazena informações de estabelecimento de uma organização. Os registros do estabelecimento são usados para agrupar registros de lesões e doenças para relatórios de preenchimento automático, como formulários OSHA 300, 300A e 301.
Incidente de Saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]	Armazena todos os registros de incidentes de segurança relatados por funcionários que ocorreram no local de trabalho. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Lesão [sn_ohs_im_injury]	Armazena todas as lesões registradas associadas a todos os relatórios de lesão e doença. Um componente sísmico personalizado está disponível para registrar lesões.
Lesão e doença [sn_ohs_im_injury_illness]	Armazena todos os registros de lesões e doenças registrados. As informações rastreadas nesta tabela podem ser usadas para gerar relatórios, como formulários OSHA.
Detalhes regionais [sn_ohs_im_injury_region_data]	Armazena todas as informações específicas da região.
Pessoas envolvidas [sn_ohs_im_involved_party]	Armazena todas as pessoas conectadas envolvidas nas investigaçõess. As pessoas podem ser [sys_users] existentes ou externas, por exemplo, contratos e visitantes no local.
Documento do usuário de Saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document]	Armazena todos os documentos de usuários com o perfil Saúde e segurança.
Ativo [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Mapeia a tarefa de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task] para o ativo empresarial para rastrear ativos envolvidos em incidentes e observações.
Reunião [sn_ohs_im_meeting]	Armazena todos os registros de reunião de segurança. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Observação de Saúde e segurança [sn_ohs_im_observation]	Armazena todos os registros de observações de segurança relatados por funcionários em seu local de trabalho. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Total de horas de trabalho periódicas [sn_ohs_im_periodic_work_hour]	Armazena o total de horas periódicas de trabalho por ano e por estabelecimento.
Análise de causa raiz dos 5 porquês [sn_ohs_im_rca_cinco_porque]	Instância de uma análise de causa raiz usada pela equipe de segurança para identificar a causa raiz das tarefas de segurança, por exemplo, incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident].
Análise de causa raiz [sn_ohs_im_rca]	Tarefa de saúde e segurança de base de referência [sn_ohs_im_task] para que ela possa ser associada a qualquer tabela que estenda a tarefa de saúde e segurança, por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
	exemplo, incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]. Esta é a tabela base estendida por todos os tipos de RCA.
Análise de causa raiz de ICAM [sn_ohs_im_rca_icam]	Instância de uma análise de causa raiz [sn_ohs_im_rca] usada pela equipe de segurança para identificar a causa raiz das descobertas de inspeção de segurança.
Mapeamento de campo de relatório [sn_ohs_im_report_field_mapping]	Armazena todos os mapeamentos de campo de relatório criados. Esses mapeamentos permitem que você importe seus modelos de relatório em PDF e mapeie seus campos com campos de registro de segurança.
Mapeamento de campo de formulário [sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	Armazena todos os mapeamentos de campo de formulário criados entre os campos dos modelos de relatório em PDF e os campos de registros de segurança. Esses mapeamentos ajudam a gerar relatórios de registros de segurança com campos preenchidos automaticamente no modelo em PDF.
Programação [sn_ohs_im_schedule]	Armazena todos os registros de Saúde e segurança cronogramas relacionados. Várias tabelas Saúde e segurança estendem esta tabela, por exemplo, Programação de auditoria [sn_hs_rm_audit_schedule].
Tarefa de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]	Estende a tabela de tarefas principal. Várias tabelas Saúde e segurança estendem esta tabela para campos compartilhados, por exemplo, Local do WSD [sn_wsd_core_workplace_location].

Campos de lesão e doença

Os gerentes e agentes de segurança podem usar o formulário Lesão e doença para registrar uma lesão ou doença. Um gerente de conformidade de segurança pode acessar um relatório de lesão e doença e marcá-lo como registrável para fins de emissão de relatórios. Eles também podem usá-lo para gerar os relatórios de lesões e doenças.

Para obter mais informações, consulte Registrar uma lesão e doença.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
Pessoa	
Tipo de pessoa	Tipo de pessoa que está ferida ou doente. • **Funcionário**: um funcionário da organização onde ocorreu esta lesão. • **Visitante**: uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
	Nota: A opção **Visitante** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. • **Público**: uma pessoa pública que estava presente no local do incidente ou observação de segurança. • **Prestador de serviço**: um trabalhador contratado de uma empresa prestadora de serviço que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada em sua instância.
Funcionário	Nome do funcionário que está ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **Funcionário** é selecionado em **Tipo de pessoa**. **Dica:** Se um incidente afetou mais de uma pessoa, você deve criar um relatório de lesão e doença para cada um.
Visitante	Nome do visitante que está ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **o Visitante** é selecionado em **Tipo de pessoa**.
Nome	Nome da pessoa pública que está ferida ou doente. Este campo aparece somente quando **Público** é selecionado em **Tipo de pessoa**.
Prestador de serviço	Nome do trabalhador contratado que está ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **Prestador de serviços** é selecionado em **Tipo de pessoa**. **Nota:** Este campo lista somente usuários com a função [snc_external] atribuída a eles e com o perfil de Saúde e segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.
Remover nome	Opção para editar o nome do funcionário do registro, se houver uma preocupação com a privacidade. A edição protege a privacidade do funcionário afetado. Quando esta opção é selecionada para uma lesão e doença registráveis, o nome do funcionário é editado de todos os relatórios gerados, como um formulário OSHA. Seu nome é substituído pelo **caso de preocupação com a privacidade** nos relatórios gerados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
Conteúdo confidencial	Opção que indica que o incidente contém informações confidenciais. Somente um usuário com a função de usuário de conteúdo confidencial pode exibir um relatório marcado como confidencial. Para obter mais informações sobre funções, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança. **Nota:** Quando você gera um relatório (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.
Estabelecimento	Nome do estabelecimento onde ocorreu esta lesão ou doença. Quando um gerente de conformidade de segurança gera um relatório, como um formulário OSHA, somente os registros com um estabelecimento atribuído são incluídos.
Assistência médica	
Tratamento administrado fora do local	Opção para indicar se o tratamento para a lesão ou doença é fornecido fora do local de trabalho. Quando esta opção é selecionada, todos os outros campos na seção **Assistência médica** se tornam disponíveis.
Nome do médico ou outro profissional de saúde	Nome do médico ou profissional de saúde que está fornecendo o tratamento.
Instalação	Nome do hospital onde o tratamento é fornecido.
Endereço da instalação	Endereço do hospital onde o tratamento é fornecido.
Tratado em sala de emergência	Opção para indicar que o tratamento é fornecido em uma sala de emergência.
Noite de hospitalização	Opção para indicar se o funcionário passou a noite no hospital.
Detalhes da lesão e doença	
Certifique-se de que esta seção não contenha informações pessoais que possam identificar o funcionário afetado.	
Número	Número gerado automaticamente para o registro de lesão e doença.
Incidente	Incidente de segurança associado a esta lesão e doença. Este campo é preenchido automaticamente com o número do incidente de segurança a partir do qual o relatório de lesão e doença é criado.
Classificação	Classificação desta lesão e doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
Tipo de lesão OSHA	Tipo de lesão ou doença. Este campo aparece somente quando a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na instância ServiceNow.
Data e hora em que o funcionário começou o trabalho	Hora em que o funcionário começou a trabalhar antes desta lesão ou doença.
Data e hora da lesão ou doença	Data e hora em que esta lesão ou doença aconteceu.
Dias de afastamento do trabalho	Número de dias em que o funcionário lesionado ficou afastado do trabalho.
Transferência ou restrição de trabalho em dias	Número de dias em que o funcionário ferido está impedido de realizar suas tarefas ou transferido para outro trabalho de menor impacto, por exemplo, até que esteja pronto para retornar ao trabalho original.
Registrável	Opção que indica que esta lesão ou doença pode ser registrada para fins de relatório. Somente um gerente de conformidade de segurança pode editar este campo. Somente registros marcados como registráveis são incluídos quando você gera um relatório, como um formulário OSHA. Por exemplo, consulte Pré-requisitos para gerar formulários OSHA.
Horário incerto	Opção para indicar que a hora desta lesão ou doença não está disponível.
Registro de caso HRSD	Caso de RH relacionado a esta lesão. Este campo aparece somente quando as seguintes condições são atendidas: • A aplicaçãoGestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) e o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estão instalados em sua instância ServiceNow. • Função de gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] atribuída a você. • **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa**. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.
Registro de caso de RTW	Caso de retorno ao trabalho relacionado a esta lesão. O registro de lesão é preenchido automaticamente na guia **Lesão e doença** do caso selecionado. Para obter mais informações, consulte Caso de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando as seguintes condições são atendidas: • A aplicaçãoGestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) está instalada em sua instância ServiceNow. • Função de gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] atribuída a você. • **O funcionário** é selecionado no campo **Tipo de pessoa**. No entanto, o campo não aparece quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) também está instalado na instância. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de retorno ao trabalho a partir de uma lesão ou doença.
Tipo de lesão	Tipo de lesão ou doença.
Qual foi a lesão?	
Qual foi a lesão?	Seção em que você pode selecionar partes do corpo lesionadas e adicionar seus detalhes. Este campo está disponível somente depois que você clica em **Salvar** no registro.
Frontal	Seletor de lesão visual em que você pode adicionar lesões nas partes frontais de um corpo humano. Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e **Parte do corpo afetada**e adicione **Descrição** sobre a lesão ou doença.
Posterior	Seletor de lesão visual, onde você pode adicionar lesões nas partes traseiras de um corpo humano. Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e **Parte do corpo afetada**e adicione **Descrição** sobre a lesão ou doença.
Anexos	
Anexos	Seção em que você pode adicionar anexos relacionados a esta lesão e doença. Se esta lesão e doença estiver marcada como registrável, todos os relatórios gerados para ela (como o formulário OSHA 301) estarão disponíveis nesta área. Para obter mais informações, consulte Gerar um formulário OSHA 301.

Formulário de pessoas envolvidas

Os gerentes e agentes de segurança podem usar o formulário Pessoas envolvidas para adicionar ou modificar uma pessoa envolvida em um incidente ou observação de segurança atribuído a ela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de pessoas envolvidas

Campo	Descrição
Tipo de pessoa	Tipo de pessoa envolvida no incidente ou observação de segurança. Se um incidente ou observação envolver mais de uma pessoa, você deverá adicionar um registro para cada um. • **Funcionário**: um funcionário da organização onde ocorreu o incidente ou observação de segurança. • **Visitante**: uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante. **Nota:** A opção **Visitante** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. • **Público**: uma pessoa pública que estava presente no local do incidente ou observação de segurança. • **Prestador de serviço**: um trabalhador contratado de uma empresa prestadora de serviço que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada em sua instância.
Funcionário	Nome do funcionário envolvido. Este campo aparece somente quando **Funcionário** é selecionado em **Tipo de pessoa**.
Visitante	ID do e-mail do visitante envolvido. Este campo aparece somente quando **o Visitante** é selecionado em **Tipo de pessoa**.
Prestador de serviço	Nome do trabalhador contratado envolvido. Este campo aparece somente quando **Prestador de serviços** é selecionado em **Tipo de pessoa**. **Nota:** Este campo lista somente usuários com a função [snc_external] atribuída a eles e com o perfil de Saúde e segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.
Associação	Tipo de envolvimento da pessoa. • **Testemunha**: uma pessoa que estava presente no incidente de segurança ou na observação descrita. • **Parte ferida**: uma pessoa que se lesionou no incidente. Esta opção aparece somente para o tipo de pessoa Funcionário e Visitante. • **Equipe de segurança**: uma pessoa da equipe de segurança que lida com a investigação do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de pessoas envolvidas

Campo	Descrição
	• **Colaborador**: uma pessoa que está colaborando em qualquer na investigação deste incidente ou observação. • **Envolvido**: uma pessoa que está envolvida de alguma outra forma com este incidente ou observação.
Nome	Nome da pessoa envolvida. Para uma pessoa pública, insira o nome. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** é selecionada em **Tipo de pessoa**. Para um visitante, o nome é preenchido automaticamente a partir do perfil do visitante.
Telefone	Número de telefone da pessoa envolvida. Para uma pessoa pública, insira o número de telefone. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** está selecionada. Para um funcionário ou visitante, o número de telefone é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário ou visitante.
E-mail	ID do e-mail da pessoa envolvida. Para uma pessoa pública, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** está selecionada. Para um funcionário ou visitante, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário ou visitante.
Forma de contato preferencial	Método para entrar em contato com a pessoa envolvida, como e-mail ou número de telefone.

Saúde e segurança formulário de ação

Os agentes de segurança podem usar o formulário de ação Saúde e segurança para atribuir uma ação para um incidente ou observação de segurança.

Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um incidente ou observação de segurança.

Saúde e segurança campos de formulário de ação

Campo	Descrição
Tarefa de Saúde e segurança	Registro primário Saúde e segurança ao qual esta ação está relacionada. Se a ação pertencer a um registro de segurança existente, como uma avaliação de lesão ou risco, selecione esse registro.
Estado	Estado da ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança campos de formulário de ação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a ação.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários responsável por esta ação.
Atribuído a	Usuário responsável por esta ação.
Local	Local ao qual este item de ação se aplica.
Prazo	Data em que esta ação deve ser concluída.
Tipo	Tipo da ação. • **Corretiva**: uma ação para eliminar as causas de não conformidade ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente. • **Preventiva**: uma ação para impedir a ocorrência dessas não conformidades. • **Aprendizado**: uma ação que inclui um aprendizado para o usuário, por exemplo, concluir um treinamento. • **Tarefa**: uma tarefa genérica atribuída como uma ação.
Material de aprendizado	Material de aprendizado para o treinamento, por exemplo, artigo de conhecimento ou URL de um vídeo de treinamento. Este campo aparecerá se o **Tipo** estiver definido como **Aprendizado**. **Nota:** Este campo lista o conteúdo de aprendizado criado no Núcleo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar o conteúdo do curso e do catálogo.
Descrição resumida	Breve descrição da ação.
Descrição	Descrição detalhada sobre esta ação.

Saúde e segurança formulário de documento

A equipe de segurança, como o agente de segurança e o coordenador do prestador de serviço, pode usar o formulário de documento Saúde e segurança para adicionar ou modificar um documento relacionado à segurança.

Para obter mais informações, consulte Adicionar um Saúde e segurança documento relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança campos de formulário de documento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o documento.
Descrição resumida	Breve descrição do documento.
Tipo de documento	Tipo do documento. • **Anexo**: um documento carregado e anexado a este registro. • **Hiperlink**: um link para o documento armazenado em outro local. • **Artigo de conhecimento**: um artigo de conhecimento armazenado em outro local.
Subtipo de documento	Mais informações sobre o tipo de documento, como Certificado, Documento assinado e Padrão.
Tipo padrão	Opção para indicar se o documento é um padrão interno ou externo à empresa. Este campo aparece somente quando **Padrão** é selecionado em **Subtipo de documento**.
Documento	Documento anexado a este registro. Selecione **Anexar arquivo** para carregar o documento. Este campo aparece somente quando **Anexo** é selecionado em **Tipo de documento**.
Documento vinculado	URL do local do documento. Este campo aparece somente quando **Hiperlink** é selecionado em **Tipo de documento**.
Artigo de conhecimento	Registro de artigo de conhecimento. Este campo aparece somente quando **o Artigo de conhecimento** é selecionado em **Tipo de documento**.
Ativo	Opção para marcar este documento como disponível para uso em outros registros Saúde e segurança. Um documento deve estar ativo para ser usado.
Data de vencimento	Data em que o documento expira.
Atribuído a	Usuário atribuído a este documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança campos de formulário de documento

Campo	Descrição
Local	Local ao qual este documento se aplica.
Referências de tarefa	Saúde e segurança tarefa de ação à qual este documento foi adicionado. **Nota:** Se este documento foi adicionado a uma tarefa, este campo será preenchido automaticamente com o número da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada sobre este documento.

Formulário do usuário de Saúde e segurança

O gerente de segurança pode usar o formulário do usuário de saúde e segurança para atribuir o perfil Saúde e segurança a funcionários, visitantes e trabalhadores prestadores de serviços.

Para obter informações sobre como atribuir o perfil Saúde e segurança a um usuário, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.

Saúde e segurança Campos de formulário de usuário

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de pessoa atribuída ao perfil Saúde e segurança. • **Funcionário**: um funcionário da sua organização. • **Visitante**: uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante. **Nota:** A opção **Visitante** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. • **Prestador de serviço**: um trabalhador contratado de uma empresa prestadora de serviço que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada em sua instância. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança Campos de formulário de usuário

Campo	Descrição
	mais informações, consulte Recursos adicionais no Health and Safety Incident Management.
Usuário	Nome do usuário. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**. **Nota:** Quando **Prestador de serviços** é selecionado em **Tipo**, este campo lista somente os usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles.
Visitante	Nome do visitante. Este campo aparece somente quando **Visitante** é selecionado em **Tipo**.
Título	Cargo do usuário.
Departamento	Departamento em que o usuário trabalha.
Empresa	Nome da empresa prestadora de serviço à qual este trabalhador prestador de serviço está associado. Este campo aparece somente quando **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do usuário.
Telefone celular	Número do celular do usuário.
Especialidade	Áreas de experiência de trabalho do usuário. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**.
Data de nascimento	Data de nascimento do usuário. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**.
Data de início do emprego	Data de início do emprego do usuário na organização. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança Campos de formulário de usuário

Campo	Descrição
Data de término do emprego	Data de término do emprego do usuário na organização. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviço** é selecionado em **Tipo**.
Estabelecimentos	Estabelecimentos na organização em que o usuário trabalha.
Locais	Locais em que o usuário trabalha.

Formulário de reunião de segurança

Uma equipe de segurança, como um gerente de reunião de segurança, pode usar o formulário de reunião Saúde e segurança para adicionar ou modificar uma reunião relacionada à segurança.

Para obter mais informações, consulte Registrar uma reunião de segurança.

Formulário de reunião

Campo	Descrição
Categoria	Categoria da reunião. A lista neste campo exibe as opções definidas para a coluna `Categoria` na tabela Reunião [sn_ohs_im_meeting].
Estado	Estado da reunião.
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta reunião.
Data e hora de início	Data e hora em que a reunião começa.
Data e hora de término	Data e hora em que a reunião termina.
Local	Local da reunião.
URL da reunião	Link para a reunião se estiver online.
Host	Gerente de reunião de segurança que hospeda a reunião.
Hosts adicionais	Hosts adicionais atribuídos à reunião que também podem hospedar a reunião quando o host principal não está disponível.
Conteúdo confidencial	Opção para indicar que a reunião contém informações confidenciais. Somente um usuário com a função Usuário de conteúdo de reunião confidencial [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] pode exibir uma reunião marcada como confidencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reunião

Campo	Descrição
Pauta	Campo de rich text para adicionar a agenda da reunião.

Participantes

Campo	Descrição
Participantes do grupo interno	Grupo de usuários internos da sua organização que está participando desta reunião. Todos os usuários que fazem parte deste grupo são adicionados na guia **Participantes internos** desta reunião.
Participantes internos	Usuários com o perfil Saúde e segurança em sua organização que estão participando desta reunião. Para obter informações sobre o perfil Saúde e segurança, consulte Saúde e segurança perfil de usuário. Todos os usuários neste campo também são listados na guia **Participantes internos** desta reunião.
Participantes externos	Nomes dos usuários externos que participam desta reunião.

Resultado

Campo	Descrição
Ausentes internos	Usuários internos da lista na guia **Participantes internos** que não participaram desta reunião. Todos os usuários neste campo são removidos da guia **Participantes internos** desta reunião.
Ausentes externos	Nomes dos usuários externos que não participaram desta reunião.
Anotações de reunião	Campo de rich text para adicionar anotações de reunião quando a reunião estiver em andamento ou após a reunião.

Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de incidentes de saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Todas as tabelas em Gestão de incidentes de saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo Domain Separation necessário.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de incidentes de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui os campos Domain Separation **Domain** e **Domain path**.
- O cliente pode usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação de Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Saúde e segurança relatórios de lesão e doença

Como gerente de conformidade, você precisa relatar incidentes de funcionários relacionados à saúde e segurança. Com Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode exportar relatórios para incidentes de segurança e as lesões e doenças que ocorreram em sua organização.

Para habilitar esta capacidade de emissão de relatórios para Gestão de incidentes de saúde e segurança, você também precisa instalar a aplicação de emissão de relatórios relevante. Por exemplo, para habilitar a emissão de relatórios da Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA), você deve instalar a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha).

Você também pode gerar um relatório para uma lesão e doença usando seus próprios modelos em PDF para seus requisitos regionais ou específicos do setor.

Você também pode gerar um relatório para uma lesão e doença carregando diretamente seus modelos em PDF de relatórios regionais ou específicos do setor na aplicação. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança e Gerar um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.

Gerenciar a lista de estabelecimentos

Gerencie a lista de estabelecimentos da sua organização. Os registros registráveis de lesões e doenças são agrupados usando as informações deste estabelecimento para arquivamento automático e exportação de relatórios, como formulários OSHA 300 e 300A.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir os relatórios exportados, como formulários OSHA 300 e 300A, para um estabelecimento navegando até o registro do estabelecimento na lista. Para obter mais informações, consulte Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Na guia **Listas**, na lista **Estabelecimentos**, selecione **Todos**.
   - Para adicionar um registro de estabelecimento, selecione **Novo**.
   - Para editar um registro de estabelecimento existente, selecione o estabelecimento e clique em **Editar**.
4. No formulário da guia **Detalhes**, preencha os campos.

Estabelecimento de Saúde e segurança

Campo	Descrição
Código da indústria	Código que indica o setor ao qual um estabelecimento pertence com base em suas atividades de negócios. Por exemplo, ◦ Códigos de classificação industrial padrão (SIC) atribuídos pelo governo dos Estados Unidos a estabelecimentos ◦ Códigos do NAICS (North American Industry Classification System) para estabelecimentos no Canadá, Estados Unidos e México
Descrição da indústria	Breve descrição sobre os negócios primários e as atividades de negócios de um estabelecimento.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia **Informações anuais** é exibida para o estabelecimento.

Resultados

Este estabelecimento está disponível na lista do campo **Estabelecimento** em um relatório de lesão e doença.

O que Fazer Depois

Na guia **Informações anuais**, adicione o total anual de horas trabalhadas para este estabelecimento. Para obter mais informações, consulte Adicionar total de horas trabalhadas para um estabelecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar total de horas trabalhadas para um estabelecimento

Adicione o total de horas trabalhadas para um estabelecimento anualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: As informações do total de horas anuais são usadas para arquivar automaticamente o total de horas trabalhadas pelos funcionários em um ano ao exportar os relatórios de lesões e doenças de um estabelecimento, por exemplo, o formulário OSHA 300A. Quando as informações de total de horas não estão disponíveis para um ano na guia **Informações anuais**, o sistema usa o valor padrão da propriedade do sistema *Total hours worked* no relatório exportado. Para obter mais informações, consulte Propriedade para definir as horas trabalhadas do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Na guia **Listas**, na lista **Estabelecimentos**, selecione **Todos**.
4. Selecione para abrir o registro do estabelecimento para adicionar o total de horas trabalhadas.
5. Na guia **Informações anuais**, selecione **Novo**.
6. No campo **Ano**, insira o ano para o qual o total de horas será adicionado e selecione **Salvar**.
   A guia **Total de horas de trabalho periódicas** é exibida para o ano.
7. Na guia **Total de horas de trabalho periódicas**, adicione as horas trabalhadas para cada período do ano.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione a data de início e a data de término do período.
   c. No campo **Total de horas trabalhadas**, insira o total de horas trabalhadas no período selecionado.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
8. Opcional: Repita a etapa 7 para adicionar o número necessário de períodos e suas horas trabalhadas.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- Todas as horas periódicas registradas em um ano são listadas na guia **Total de horas de trabalho periódicas** do ano.
- Todas as horas periódicas de um ano somam o total anual de horas trabalhadas nesse ano. O total de horas trabalhadas por um ano é listado na coluna **Total de horas trabalhadas** na guia **Informações anuais**.

Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com a aplicação ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças ocorridas em um estabelecimento da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA) faz parte do Departamento do Trabalho dos Estados Unidos, que define e impõe padrões de segurança e saúde no local de trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Pré-requisitos para gerar formulários OSHA

Antes de iniciar a geração do formulário OSHA, você deve concluir as tarefas a seguir.

- Configurar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.
- Revise e defina os seguintes campos nos relatórios de lesão e doença para os quais os formulários OSHA devem ser gerados.
  - **Registrável**: quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
  - **Estabelecimento**: certifique-se de que este campo seja preenchido com o nome do estabelecimento.
- Certifique-se de ter a função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] atribuída a você.

Configuração do OSHA Content Pack

Configure a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança para habilitar a geração de formulários OSHA.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias.

Tarefas para configurar formulários OSHA

Tarefa	Descrição
Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança	Instale a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança em sua instância ServiceNow que tem Gestão de incidentes de saúde e segurança.
Gerenciar lista de estabelecimentos	Atualize a lista de estabelecimentos da sua organização. Os registros de lesões e doenças registráveis da OSHA são agrupados usando as informações deste estabelecimento.
Atualizar modelos de PDF salvos para formulários OSHA	Verifique se os modelos de PDF salvos para os formulários OSHA 300, 300A e 301 estão atualizados. A aplicação inclui modelos de PDF pré-configurados e seus sys_ids para formulários da OSHA e pode ser personalizado se forem necessárias mudanças nos arquivos PDF do formulário da OSHA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas para configurar formulários OSHA

Tarefa	Descrição
Configurar propriedades do sistema OSHA	Modifique as propriedades do sistema de base OSHA, se necessário, para configurar modelos em PDF para formulários OSHA.

Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Tabelas
- Propriedades do sistema

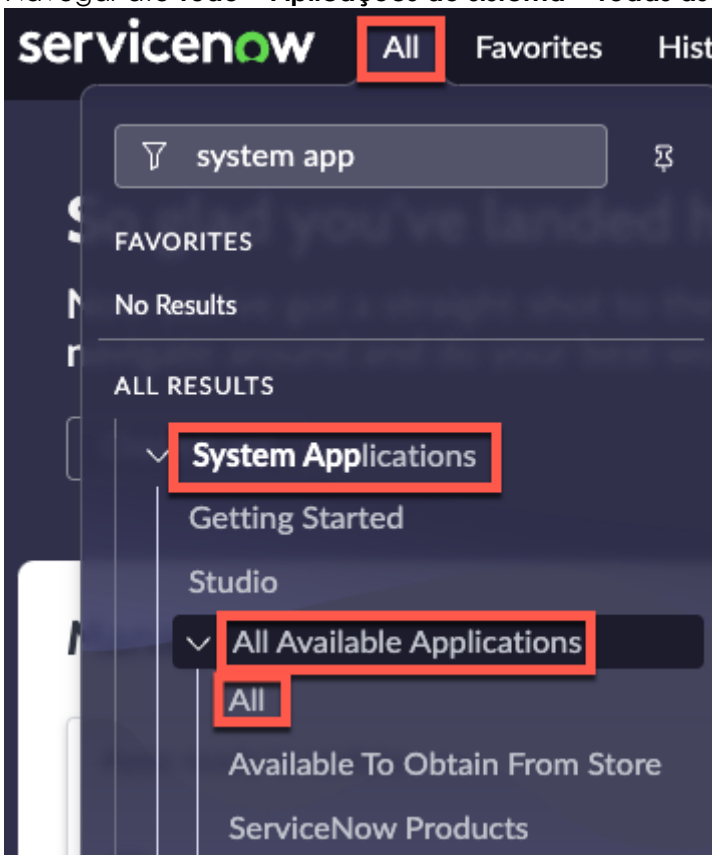
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança e Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar um modelo em PDF do formulário da OSHA

Atualize um modelo de PDF de formulário da OSHA salvo se forem necessárias mudanças em um arquivo PDF de formulário da OSHA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin ou sn_ohs_im.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos em PDF para formulários OSHA são necessários para preencher e exportar formulários OSHA para incidentes de segurança e lesões e doenças que ocorreram em sua organização.

O pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui modelos em PDF pré-configurados e sys_ids associados para formulários OSHA 300, 300A e 301. No entanto, se forem necessárias mudanças nos arquivos PDF do formulário da OSHA, elas poderão ser atualizadas.

Procedimento

1. Carregue o novo arquivo de modelo em PDF do formulário da OSHA.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sn_hs_im_osha_template.list` e pressione a tecla Enter.
   A tabela Modelo em PDF do HS OSHA [sn_hs_im_osha_template] é aberta e uma lista de todos os modelos em PDF disponíveis para formulários OSHA é exibida.
   c. Selecione o modelo que você precisa atualizar.
   d. Selecione **Gerenciar anexos**, excluir o arquivo de modelo em PDF antigo e carregar o novo arquivo de modelo em PDF.
   Para obter mais informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .
   e. Selecione **Atualizar**.
2. Ative o arquivo de modelo PDF do formulário OSHA carregado e copie seu sys_id.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_attachment.list` e pressione a tecla Enter.
   c. Na lista, selecione o anexo do arquivo de modelo em PDF que você carregou na etapa 1.
   d. Defina o valor **de Estado** como Disponível.
   e. Clique com o botão direito do mouse no anexo do arquivo de modelo em PDF e selecione **Copiar sys_id**.
3. Atualize o sys_id do arquivo de modelo PDF do formulário OSHA na propriedade do sistema correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.

b. Selecione a propriedade do sistema correspondente para o modelo em PDF do formulário OSHA que você atualizou.
Para obter informações sobre as propriedades do sistema do modelo em PDF do formulário da OSHA, consulte Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

c. Atualize o sys_id que você copiou na etapa 2.

d. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O novo modelo em PDF do formulário da OSHA está disponível e é usado ao exportar o formulário da OSHA correspondente.

Gerar um formulário OSHA 301

Gere um formulário OSHA 301 para uma lesão ou doença associada a um incidente de segurança.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

- A aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na instância ServiceNow.
- A opção **Registrável** é selecionada no relatório de lesão e doença.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   O Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra o relatório de lesão e doença de um incidente de segurança ou da lista de lesões e doenças.

Opção	Etapas
A partir de um incidente de segurança	**a.** Na lista **Incidentes de segurança**, selecione **Todos**. **b.** Na lista, selecione o incidente para o qual você deseja gerar o formulário OSHA 301. **c.** Selecione a guia **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Na atividade **Adicionar lesão e doença**, selecione o relatório de lesão e doença para gerar o formulário OSHA 301 para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
A partir de uma lista de lesões e doenças	**a.** Na lista **Lesões/doenças**, abra a lista de relatórios. Por exemplo: ▪ Para relatórios marcados como registráveis, selecione **Gravável**. ▪ Para todos os relatórios, selecione **Todos**. **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença para o qual você deseja gerar o formulário OSHA 301.

4. Revise o relatório de lesão e doença e selecione a opção **Registrável**.
   Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
5. Selecione **Gerar formulário OSHA 301**.
6. Na caixa de diálogo **Gerar formulário OSHA 301**, selecione o formato de arquivo para gerar o formulário em, por exemplo, CSV ou PDF.
7. Selecione **Gerar**.

Resultados

- O formulário OSHA 301 é gerado usando o modelo salvo para o formulário OSHA 301 e está disponível na seção **Anexos** do incidente.
- O modelo OSHA 301 é preenchido automaticamente com as informações disponíveis no relatório de lesão e doença.

Gerar um formulário OSHA 300 ou 300A anual

Gere um formulário OSHA 300 ou 300A anual para todas as lesões e doenças registráveis da OSHA que ocorreram em um estabelecimento entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de um ano civil.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

- A aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na instância ServiceNow.
- Os campos a seguir são definidos nos relatórios de lesão e doença dos incidentes que devem ser incluídos no formulário OSHA.
  - A opção **Gravável** está selecionada. Quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
  - O campo **Estabelecimento** contém o nome do estabelecimento.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os formulários OSHA 300 e 300A são gerados por estabelecimento por ano.

O sistema usa os modelos em PDF salvos para formulários OSHA 300 e 300A e os preenche com os valores dos relatórios registráveis de lesão e doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até a guia **Listas**.
3. Na guia **Listas**, na lista **Lesões/doenças**, abra uma lista de relatórios.
   - Para relatórios marcados como registráveis, selecione **Gravável**.
   - Para todos os relatórios, selecione **Todos**.
4. Para os relatórios de lesão e doença, revise a coluna **Registrável**.
5. Selecione **Gerar formulários OSHA**.
6. Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, preencha os campos.

Caixa de diálogo Gerar formulário OSHA

Campo	Descrição
Tipo de formulário	Tipo de formulário OSHA. ◦ **300**: registro em log de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho. ◦ **300a**: resumo de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho.
Estabelecimento	Estabelecimento para o qual o formulário será gerado. O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis OSHA que ocorreram no estabelecimento selecionado. **Nota:** No formulário OSHA 300A, o total de horas trabalhadas pelos funcionários é preenchido automaticamente a partir das informações anuais do estabelecimento. No entanto, quando as informações do total de horas trabalhadas não estão disponíveis para o ano selecionado para este estabelecimento, o sistema usa o valor padrão da propriedade do sistema Total de horas trabalhadas no relatório. Para obter mais informações, consulte Gerenciar a lista de estabelecimentos.
Tipo de arquivo	Tipo de arquivo em que o formulário OSHA é gerado - CSV ou PDF.
Ano	Ano civil para o qual o formulário será gerado. O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis pelo OSHA que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ocorreram entre 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano civil selecionado.

7. Selecione **Gerar**.
8. Opcional: Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, selecione o link do nome do formulário OSHA para baixar seu arquivo PDF.

Resultados

- O formulário OSHA é gerado com base no tipo de formulário selecionado e no modelo em PDF salvo para formulários 300 e 300A da OSHA.
- O modelo em PDF é preenchido automaticamente com os valores dos relatórios registráveis de lesão e doença.
- O relatório OSHA gerado contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo OSHA. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no formulário, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.
- O formulário OSHA preenchido é salvo no estabelecimento selecionado.

O que Fazer Depois

Você pode exibir o formulário OSHA salvo navegando até a lista **Estabelecimentos**. Para obter mais informações, consulte Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo

Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo para um estabelecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   O Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Na guia **Listas**, na lista **Estabelecimentos**, selecione **Todos**.
4. Selecione um registro de estabelecimento para abri-lo.
5. Na seção **Anexos**, selecione o arquivo PDF do formulário OSHA necessário para abri-lo.

Referência do Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como as tabelas e as propriedades do sistema que são instaladas quando você instala a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, incluindo tabelas e propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com pacote de conteúdo OSHA

Tabela	Descrição
Modelo de PDF do OSHA HS [sn_hs_im_osha_template]	Armazena registros de modelo em PDF do formulário da OSHA que são necessários para a geração do formulário da OSHA. Os modelos em PDF são instalados e pré-configurados quando você instala a aplicação.

Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedades que você pode usar para configurar modelos de PDF para formulários OSHA.

Essas propriedades estão disponíveis para a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança e são pré-configuradas para os modelos em PDF do formulário OSHA disponíveis com esta aplicação. No entanto, se você atualizou os modelos em PDF, deverá atualizar seus sys_ids nas propriedades do sistema correspondentes. Para obter mais informações, consulte Atualizar um modelo em PDF do formulário da OSHA.

Propriedades do pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedade	Descrição
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo em PDF do formulário OSHA 300A. Se você atualizou o modelo em PDF para o formulário OSHA 300A, deverá atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo em PDF do formulário OSHA 300. Se você atualizou o modelo em PDF para o formulário OSHA 300, deverá atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo em PDF do formulário OSHA 301. Se você atualizou o modelo em PDF para o formulário OSHA 301, deverá atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**

Gestão de casos de saúde e segurança

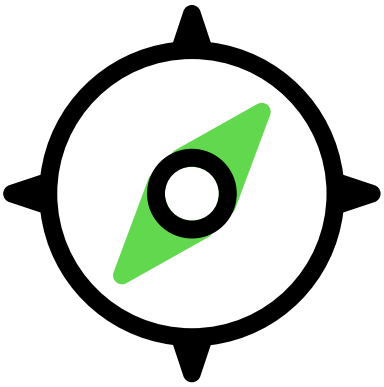
A aplicação ServiceNow® Gestão de casos de saúde e segurança fornece capacidades para oferecer suporte a consultas de saúde e segurança dos funcionários e seu retorno ao trabalho após uma lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

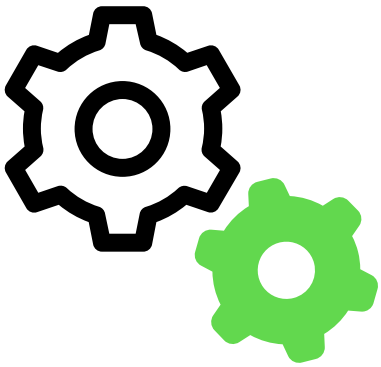
Explorar



Saiba como trabalhadores, gerentes de linha e o pessoal de segurança usam Gestão de casos de saúde e segurança

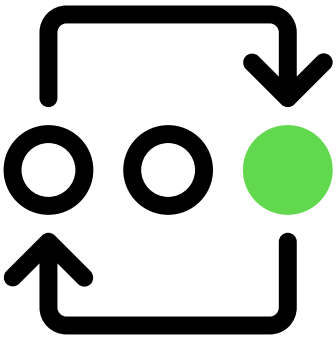
.

Configurar



Configure Gestão de casos de saúde e segurança .

Fazer pergunta de segurança



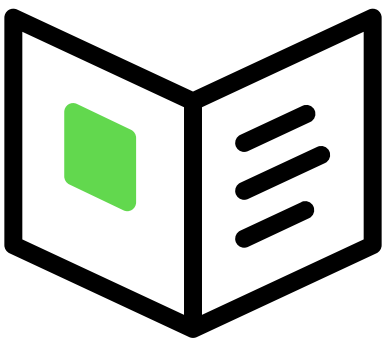
Envie perguntas relacionadas a saúde e segurança para a equipe de segurança.

Resolver casos



Gerenciar casos de Saúde e segurança.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas e aplicações da loja que estão instalados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de casos de saúde e segurança no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Explorando Gestão de casos de saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de casos de saúde e segurança e analise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Gestão de casos de saúde e segurança

Com Gestão de casos de saúde e segurança , os funcionários podem fazer perguntas de saúde e segurança, os gerentes de linha podem planejar o retorno dos funcionários ao trabalho após uma lesão ou doença e a equipe de segurança pode trabalhar nesses casos de saúde e segurança para resolvê-los.

Gestão de casos de saúde e segurança usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Funcionário	• Fazer perguntas de saúde e segurança, como licenças devido a incidentes de segurança ou procedimentos de saúde e segurança da organização. • Envie pedidos de indenização por incidentes relacionados ao trabalho.
Gerente de linha	Envie casos relacionados ao retorno de um funcionário ao trabalho.
Equipe de segurança	Trabalhe em casos de segurança e nos incidentes ou lesões de segurança relacionados.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de saúde e segurança

1. Os casos de saúde e segurança são enviados para a equipe de segurança de uma das seguintes maneiras:
   - Os funcionários enviam perguntas relacionadas à saúde e segurança do Central do funcionário.
   - O gerente de casos de segurança cria casos com base em perguntas recebidas de funcionários ou de seus gerentes de linha.
   - O agente de segurança (com função de gerente de caso de RTW), trabalhando em incidentes ou lesões de segurança, cria casos de retorno ao trabalho para funcionários que retornam ao trabalho após uma lesão ou doença. Eles também podem criar casos de RH para qualquer assistência do departamento de RH.
2. O gerente de casos de segurança trabalha em casos de segurança para fornecer informações e resolver dúvidas dos funcionários relacionadas à saúde e segurança. Se for um caso de retorno ao trabalho, eles podem avaliar a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne da lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de casos de saúde e segurança

Principais recursos de Gestão de casos de saúde e segurança e seus benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Apoiar os funcionários em suas consultas relacionadas à saúde e segurança.	Perguntas de saúde e segurança	Funcionário
Suporte para funcionários que retornam de licença devido a lesão ou doença. • Tempo para retornar ao trabalho • Retorno ao trabalho bem-sucedido	Retorno ao trabalho	• Gerente de linha • Funcionário
Certifique-se de que os funcionários sejam remunerados adequadamente por seus ferimentos no local de trabalho.	Sinistros de compensação	• Gerente de linha • Funcionário
Habilite a criação de caso de RH a partir dos incidentes de segurança para lidar com qualquer comunicação com o departamento de RH.	Caso de RH para uma lesão	• Equipe de segurança • Equipe de Recursos Humanos
Habilite a criação de caso de retorno ao trabalho dentro dos incidentes de segurança para lidar com o processo de retorno ao trabalho da pessoa ferida.	Caso de retorno ao trabalho para uma lesão	• Gerente de linha • Equipe de segurança
Permita que a equipe de segurança crie casos para lidar com fluxos de trabalho internos e os associe ao funcionário para registros e comunicação.	Caso de saúde e segurança	Equipe de segurança

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de casos de saúde e segurança , consulte:

- Configuração da Gestão de casos de saúde e segurança
- Enviando Saúde e segurança casos
- Como trabalhar em um caso Saúde e segurança
- Referência do Gestão de casos de saúde e segurança

Configuração da Gestão de casos de saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de casos de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Instalar Gestão de casos de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de casos de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de casos de saúde e segurança :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de casos de saúde e segurança.

Aplicações opcionais para recursos adicionais no Gestão de casos de saúde e segurança

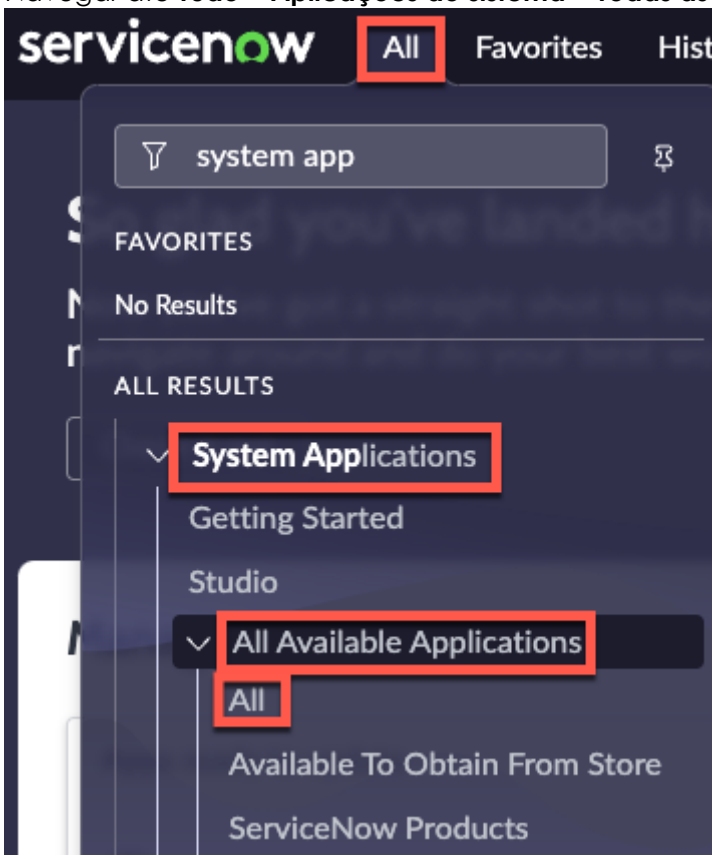
Aplicação	Descrição
App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Instala Case and Knowledge Management para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença em Gestão de incidentes de saúde e segurança. • Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Gestão de casos e conhecimento. • Para obter informações sobre como criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de casos de saúde e segurança (sn_hs_cm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão

Configure o serviço de RH que você deseja usar para criar casos de RH para lesões e doenças.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Gestão de casos e conhecimento.
- O escopo da aplicação está selecionado como Gestão de casos de saúde e segurança . Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hs_cm.case_manager e sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre serviços de RH e o que você pode configurar, consulte Serviços de RH.

Procedimento

1. Copie o sys_id do serviço de RH.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
   b. Na lista, selecione o serviço de RH que você deseja usar para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença.
   c. Clique com o botão direito do mouse no serviço de RH e selecione **Copiar sys_id**.
2. Atualize o sys_id do serviço de RH na propriedade do sistema.
   a. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
   b. Na propriedade **sys_id do Serviço de RH** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*), atualize o sys_id que você copiou na etapa 1.
   c. Selecione **Save** (Salvar).

Enviando Saúde e segurança casos

O gerente de casos de segurança pode iniciar o processo de resolução criando casos com base nas perguntas recebidas dos funcionários. Os funcionários também podem fazer perguntas relacionadas a saúde e segurança diretamente no Central do funcionário. Eles podem preencher o formulário de pergunta Saúde e segurança, selecionar uma categoria apropriada para a pergunta e enviá-la.

- Faça uma Saúde e segurança pergunta de Central do funcionário

  Como funcionário, faça uma pergunta de saúde e segurança ao departamento de segurança para solicitar informações como procedimentos de saúde e segurança, treinamento ou retorno ao trabalho.

- Criar um caso de segurança a partir de Espaço de saúde e segurança

  Como gerente de casos de segurança, crie um caso com base nas perguntas recebidas dos funcionários ou de seus gerentes de linha.

- Criar um caso de retorno ao trabalho a partir de uma lesão ou doença

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um agente de segurança trabalhando em um incidente de segurança ou lesão, crie um caso de retorno ao trabalho para um funcionário que está retornando ao trabalho após uma lesão ou doença.

- Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença

  Como um agente de segurança trabalhando em um incidente de segurança ou lesão, crie um caso de RH para um funcionário que está de licença devido a uma lesão ou doença ou precisa de qualquer outra assistência do departamento de RH.

Faça uma Saúde e segurança pergunta de Central do funcionário

Faça uma pergunta de saúde e segurança ao departamento de segurança para solicitar informações como procedimentos de saúde e segurança, treinamento ou retorno ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_cm.case_reporter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários também podem enviar perguntas relacionadas à segurança de seus dispositivos móveis usando o ServiceNow® App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança** e, em seguida, **Fazer uma pergunta de saúde e segurança**.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. Selecione uma categoria apropriada para sua pergunta, como **Consulta geral** e **Licença relacionada a lesão/incidente**.
   b. Adicione um incidente de segurança relacionado, se houver.
4. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem relacionada à sua pergunta usando o ícone para adicionar anexos ( ).
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Com base na categoria selecionada da sua pergunta, um caso de segurança é enviado no estado Aberto. Para exibir e rastrear as atualizações da sua pergunta, navegue até a lista **Minhas solicitações** em Central do funcionário e abra o registro.

  Nota: Se você selecionou outra pessoa no campo **Solicitado** para para a qual essa pergunta será enviada, o caso não aparecerá na lista **Minhas solicitações**. Em vez disso, ele aparece na lista **Minhas solicitações** da pessoa selecionada.

- O caso de segurança também está listado na lista Casos em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] pode exibir todas as perguntas e solicitações arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de casos ( ). Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso Saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar um sinistro de compensação de segurança

Envie um pedido de indenização por incidente ou lesão relacionada ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_cm.case_reporter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários também podem enviar pedidos de indenização relacionados à segurança de seus dispositivos móveis usando o ServiceNow® App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança** e, em seguida, **Enviar um sinistro de compensação**.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. Se você estiver enviando este sinistro para outra pessoa, selecione a pessoa.
   b. Adicione um incidente de segurança relacionado, se houver.
   c. Insira o valor total do sinistro e um motivo para o sinistro.
4. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem relacionada ao sinistro usando o ícone para adicionar anexos ( ).
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Um caso de segurança para o sinistro de compensação é enviado no estado Aberto. Para exibir e rastrear as atualizações do seu sinistro, navegue até a lista **Minhas solicitações** em Central do funcionário e abra o registro.

  Nota: Se você selecionou outra pessoa no campo **Solicitado** para para a qual este sinistro será enviado, ele não aparecerá na lista **Minhas solicitações**. Em vez disso, ele aparece na lista **Minhas solicitações** da pessoa selecionada.

- O caso de segurança também está listado na lista Casos em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] pode exibir todas as solicitações enviadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de casos ( ). Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso Saúde e segurança.

Criar um caso de segurança a partir de Espaço de saúde e segurança

Inicie o processo de resolução criando casos com base nas perguntas recebidas dos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer ou sn_hs_cm.rtw_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de casos ( ) para abrir a guia **Casos**.
3. Na guia **Listas**, selecione **Casos** e, em seguida, **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Novo** para criar um caso de segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos de formulário de caso de segurança, consulte Saúde e segurança formulário de caso.
6. Se for um caso de retorno ao trabalho, insira os detalhes relacionados ao retorno do funcionário após uma lesão ou doença na seção **Detalhes do retorno ao trabalho**.
   Esta seção aparece somente quando **Sim** é selecionado em **Retornar ao trabalho**.
7. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem relacionada à pergunta do funcionário usando o ícone para adicionar anexos ( ).
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- Com base na categoria selecionada, um caso de segurança é criado no estado Aberto.
- Se for um caso de retorno ao trabalho, as guias **Licenças** e **Lesão e doença** serão exibidas neste caso.

O que Fazer Depois

Como gerente de casos de segurança, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso Saúde e segurança.

Como trabalhar em um caso Saúde e segurança

Trabalhe em um caso de segurança para fornecer informações, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver as dúvidas e reclamações de remuneração do funcionário relacionadas à saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer, sn_hs_cm.rtw_writer ou sn_hs_cm.claim_case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário ou trabalhador envia uma pergunta de saúde e segurança ou um pedido de compensação, um caso de segurança é criado e atribuído à equipe de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de casos ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos**, abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
   - Para todos os casos de segurança, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso para trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo usando o campo **Atribuído a** no formulário de caso de segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos de formulário de caso de segurança, consulte Saúde e segurança formulário de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Se o caso estiver definido como **Retorno ao trabalho**, avalie a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne da lesão ou doença.

   Somente um usuário com a função de redator de caso de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar campos nesta seção.

   a. Na seção **Detalhes de retorno ao trabalho**, preencha os campos.

   b. Na guia **Licenças**, selecione **Novo** para preencher os detalhes da licença do funcionário.

   c. Na guia **Lesão e doença**, revise todas as lesões e doenças associadas a este caso. O registro de lesão será preenchido automaticamente na guia **Lesão e doença** se:

      - este caso é adicionado ao campo **de registro de caso de RTW** no relatório de lesão e doença do incidente de segurança associado. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
      - ou, este caso foi criado a partir do registro de lesão e doença associado. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de retorno ao trabalho a partir de uma lesão ou doença.

7. Se o caso estiver definido como **Caso de sinistro de indenização**, preencha essas seções. Somente um usuário com a função de Escritor de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer] pode acessar essas seções.

   a. Na seção **Detalhes do sinistro do funcionário**, revise o sinistro e forneça detalhes, incluindo um detalhamento do valor do sinistro em diferentes componentes que somam o custo total do sinistro.

   b. Na seção **Detalhes do fechamento**, preencha os detalhes do resultado da remuneração, o valor pago e a data do fechamento.

8. Na guia **Documentos**, selecione **Novo** para adicionar documentos relacionados ao caso. Para obter descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de documento.

9. Na guia **Ações**, selecione **Novo** para adicionar ações ao caso. Para obter descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

10. Forneça as informações adicionais solicitadas neste caso. Você pode usar estas seções para fornecer as informações e resolver o caso:

    - Seção**Anexos** para anexar informações.
    - Seção**Redigir** para adicionar informações na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links a artigos da base de conhecimento relacionados.

11. Opcional: Gere um relatório para o caso de segurança, se necessário.

    a. Selecione **Gerar relatório**.

    > **Nota:** O botão **Gerar relatório** aparece somente quando a tabela de caso de Saúde e segurança [sn_hs_cm_case] está habilitada para o mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar uma tabela Saúde e segurança para configurar o mapeamento do campo de relatório.

    b. Na caixa de diálogo **Gerar relatório**, selecione um mapeamento de relatório no campo **Selecionar relatório**.
    Somente os formulários de mapeamento de relatório criados e publicados para a tabela de caso de Saúde e segurança [sn_hs_cm_case] estão disponíveis para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seleção no campo **Selecionar relatório**. Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança.

c. Selecione **Gerar**.

12. Selecione **Fechar caso** para fechar o caso de segurança após a conclusão de todas as atividades.

Resultados
O caso de segurança passa para o estado Encerrado concluído.

Referência do Gestão de casos de saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que são instalados quando você instala a aplicação Gestão de casos de saúde e segurança .

Componentes instalados com Gestão de casos de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de casos de saúde e segurança , incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da loja relacionadas, caso ainda não estejam instaladas.

Funções instaladas

Funções no Gestão de casos de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager]	Gerente de casos de Saúde e segurança que pode • Exibir casos de Saúde e segurança e seus registros relacionados no Espaço de saúde e segurança • Criar, atualizar e excluir estes de Espaço de saúde e segurança ◦ Casos de Saúde e segurança ◦ Casos de retorno ao trabalho	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_writer • sn_hs_cm.case_writer
Relator de caso de segurança [sn_hs_cm.case_reporter]	• Exibir casos criados para as perguntas feitas de Saúde e segurança • Enviar perguntas de Saúde e segurança de Central do funcionário	sn_imt_core.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de casos de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de casos de segurança [sn_hs_cm.case_reader]	• Pode exibir casos de Saúde e segurança em Espaço de saúde e segurança • Pode exibir incidentes e observações de segurança associados a casos de Saúde e segurança	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.observation_reader • sn_imt_core.reader • sn_ohs_im.document_reader • sn_ohs_im.action_reader
Redator de caso de segurança [sn_hs_cm.case_writer]	• Criar e atualizar casos de Saúde e segurança no Espaço de saúde e segurança • Pode associar incidentes e observações de segurança relacionados a casos de Saúde e segurança	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.case_reader • sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.action_writer
Leitor de caso de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_reader]	Pode exibir casos de retorno ao trabalho em Espaço de saúde e segurança	Nenhum(a)
Retorno ao redator de caso de trabalho [sn_hs_cm.rtw_writer]	Redator de caso de segurança que pode criar e atualizar casos de retorno ao trabalho em Espaço de saúde e segurança	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader
Redator de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer]		• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.claim_case_reader
Leitor de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_reader]		sn_hs_cm.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas no Gestão de casos de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Caso de Saúde e segurança [sn_hs_cm_case]	Armazena todos os registros de Saúde e segurança casos. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Deixar [sn_hs_cm_leave]	Armazena Saúde e segurança casos do tipo Licença relacionada a lesão e doença.
Pagamento do caso de saúde e segurança [sn_hs_cm_payment]	Armazena detalhes de pagamento para Saúde e segurança casos de sinistro de compensação.

Saúde e segurança formulário de caso

O gerente de caso de segurança pode usar o formulário de caso de segurança para resolver questões de saúde e segurança que recebem dos funcionários.

Quando uma pergunta de saúde e segurança é enviada, ela cria um caso de segurança. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual ele é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de segurança preenche os campos do caso de Espaço de saúde e segurança.

Saúde e segurança formulário de caso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Solicitado para	Pessoa para quem as informações são solicitadas.
Categoria	Tipo de caso ou pergunta do funcionário. • **Procedimentos de saúde e segurança**: consultas relacionadas aos procedimentos de saúde e segurança da organização. • **Treinamento**: consultas relacionadas a treinamento de saúde e segurança. • **Equipamento**: consultas relacionadas a equipamentos de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança formulário de caso

Campo	Descrição
	• **Licença relacionada a lesão/incidente**: consultas relacionadas a licenças devido a lesões ou incidentes e as considerações relacionadas ao retorno ao trabalho. • **Consulta geral**: quaisquer outras consultas gerais de saúde e segurança.
Observações/incidentes relacionados	Incidente ou observação de segurança ao qual este caso está relacionado. Para obter mais informações, consulte Health and Safety Incident Management.
Caso de retorno ao trabalho	Opção se este caso está relacionado a um funcionário que retornou ao trabalho após uma lesão ou doença. Somente um usuário com a função de redator de caso de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar este campo. Um caso de retorno ao trabalho geralmente é aberto relacionado a um incidente em que um funcionário ficou ferido e precisou de licença para se recuperar. Os itens a seguir aparecem quando **Sim** é selecionado neste campo: • Seção**de detalhes de retorno ao trabalho** no formulário de caso. • Guias**Licenças** e **Lesão e doença** para este caso.
Caso de pedido de indenização	Opção se este caso está relacionado a um sinistro de compensação. As seções a seguir aparecem quando **Sim** é selecionado neste campo. Somente um usuário com a função de Escritor de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer] pode editar campos nessas seções. • Detalhes do sinistro do funcionário • Detalhes do fechamento
Caso primário	Número de ID do caso primário Saúde e segurança ao qual este caso está relacionado.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição de segurança ao qual o caso está atribuído. Se o caso ainda não estiver atribuído a um usuário, qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança formulário de caso

Campo	Descrição
	membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuído a	Usuário atribuído a este caso.
Tipo de contato	Método para entrar em contato com a pessoa para a qual essas informações são solicitadas, como e-mail ou número de telefone.
Descrição	Descrição detalhada do caso.

Detalhes de retorno ao trabalho

A seção **Detalhes de retorno ao trabalho** no formulário de caso Saúde e segurança aparece somente quando **Sim** é selecionado em **Caso de retorno ao trabalho**. Os campos permitem que você avalie a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne de uma lesão ou doença.

Somente um usuário com a função de redator de caso de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar campos nesta seção.

Campos de detalhes de retorno ao trabalho

Campo	Descrição
Categoria de licença	Motivo pelo qual o funcionário estava ausente do trabalho.
Data de retorno esperada	Data em que o funcionário deve retornar ao trabalho.
Autorização médica recebida	Opção para indicar se uma autorização médica foi recebida para o funcionário antes que ele retorne ao trabalho devido a uma lesão ou doença.
Acomodações necessárias	Mudanças necessárias para ajudar o funcionário a retornar ao trabalho.
Restrições de trabalho	Limitações identificadas durante o planejamento de retorno ao trabalho do funcionário.

Domain Separation e Gestão de casos de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de casos de saúde e segurança . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Todas as tabelas em Gestão de casos de saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo Domain Separation necessário.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de casos de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de casos de saúde e segurança inclui os campos Domain Separation **Domain** e **Domain path**.
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação de Gestão de casos de saúde e segurança .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de contratantes de saúde e segurança

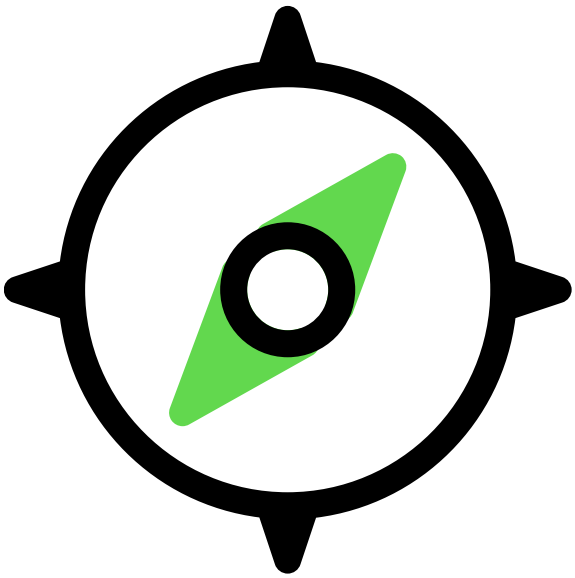
A aplicação ServiceNow® Gestão de contratantes de saúde e segurança permite que você gerencie empresas contratadas e trabalhadores para sua saúde e segurança. Com esta aplicação, você pode confirmar que os trabalhadores contratados têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de chegarem ao local para que possam realizar seu trabalho com segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

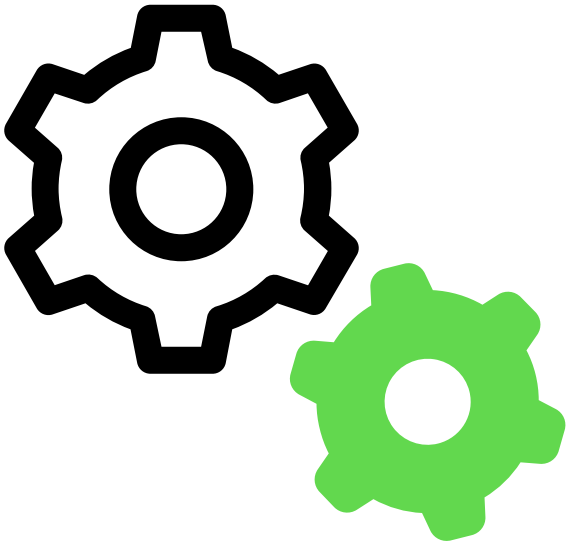
Iniciar

Explorar



Saiba como trabalhadores, gerentes de linha e coordenadores de prestador de serviço de segurança usam Gestão de contratantes de saúde e segurança .

Configurar



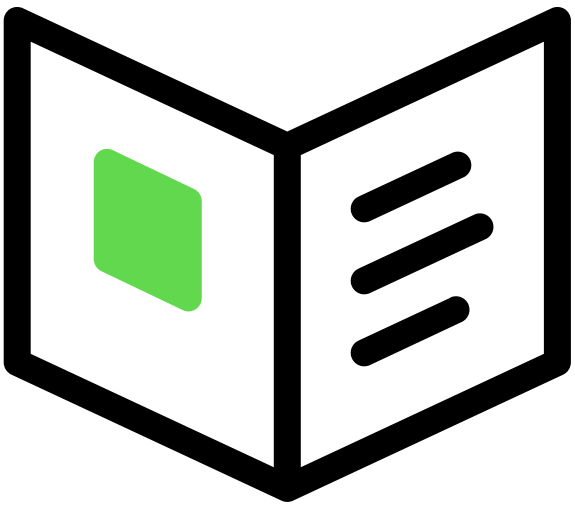
Configure Gestão de contratantes de saúde e segurança .

Uso



Integre empresas contratadas e gerencie trabalhadores contratados para garantir a saúde e a segurança.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de contratantes de saúde e segurança no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de contratantes de saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de contratantes de saúde e segurança e analise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Gestão de contratantes de saúde e segurança

Com esta aplicação, você pode confirmar que os trabalhadores do prestador de serviço têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de chegarem ao local para que possam realizar seu trabalho com segurança.

Gestão de contratantes de saúde e segurança usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Coordenador do prestador de serviço de segurança	Gerencie trabalhadores terceirizados de Espaço de saúde e segurança para sua saúde e segurança e saiba quem está no local o tempo todo. O coordenador do prestador de serviço confirma que os trabalhadores do prestador de serviço têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de conceder-lhes acesso ao site.
Funcionário e gerente de linha	Adicione empresas contratadas de Central do funcionário para iniciar o processo de integração de saúde e segurança.
Trabalhador do prestador de serviço	Conclua as tarefas atribuídas conforme recebidas na notificação por e-mail.

Fluxo de trabalho do Gestão de contratantes de saúde e segurança

1. O coordenador do prestador de serviço de segurança acompanha os detalhes de todas as empresas prestadoras de serviço no Espaço de saúde e segurança. Eles também listam todos os trabalhadores do prestador de serviço, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.
2. O coordenador do prestador de serviço de segurança atribui tarefas aos trabalhadores do prestador de serviço para garantir que eles estejam atualizados sobre o treinamento de pré-requisitos e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.
3. Os trabalhadores de prestadores de serviços recebem um e-mail das tarefas atribuídas e as marcam como concluídas.
4. Quando as tarefas de pré-requisito forem concluídas pelos trabalhadores do prestador de serviço, o coordenador do prestador de serviço concederá a eles acesso ao site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de contratantes de saúde e segurança

Principais recursos de Gestão de contratantes de saúde e segurança e seus benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Integre as empresas contratadas e seus trabalhadores para acompanhar sua saúde e segurança.	Adicionar empresa prestadora de serviço e trabalhador	• Coordenador do prestador de serviço de segurança • Gerente de linha
Garanta o treinamento de pré-requisitos e os uploads de documentos para os trabalhadores do prestador de serviço antes que eles cheguem ao local.	Atribuição de tarefa para prestadores de serviço	Coordenador do prestador de serviço de segurança
Reúna documentos de pré-requisito da empresa contratada e de seus trabalhadores.	Documentos do prestador de serviço	Coordenador do prestador de serviço de segurança
Rastreie todos os trabalhadores do prestador de serviço e saiba quem está no local o tempo todo.	Acesso ao site	Coordenador do prestador de serviço de segurança
Adicionar trabalhador do prestador de serviço no incidente e na observação.	Pessoas envolvidas em um incidente de segurança	• Gerente de linha • Agente de segurança

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de contratantes de saúde e segurança , consulte:

- Configuração da Gestão de contratantes de saúde e segurança
- Gestão de prestadores de serviços para saúde e segurança
- Referência do Gestão de contratantes de saúde e segurança

Configuração da Gestão de contratantes de saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de contratantes de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Visão geral da configuração

- Instalar Gestão de contratantes de saúde e segurança

  Instale a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) se você tiver a função de administrador.

- Atribuir função [snc_external] a trabalhadores do prestador de serviço

  Para obter mais informações sobre essa função, consulte Funções explícitas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuir Saúde e segurança perfil para trabalhadores do prestador de serviço

  Atribua o perfil Saúde e segurança a todos os trabalhadores do prestador de serviço que precisam concluir as tarefas atribuídas para trabalhar em seu local.

Instalar Gestão de contratantes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de contratantes de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de contratantes de saúde e segurança :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

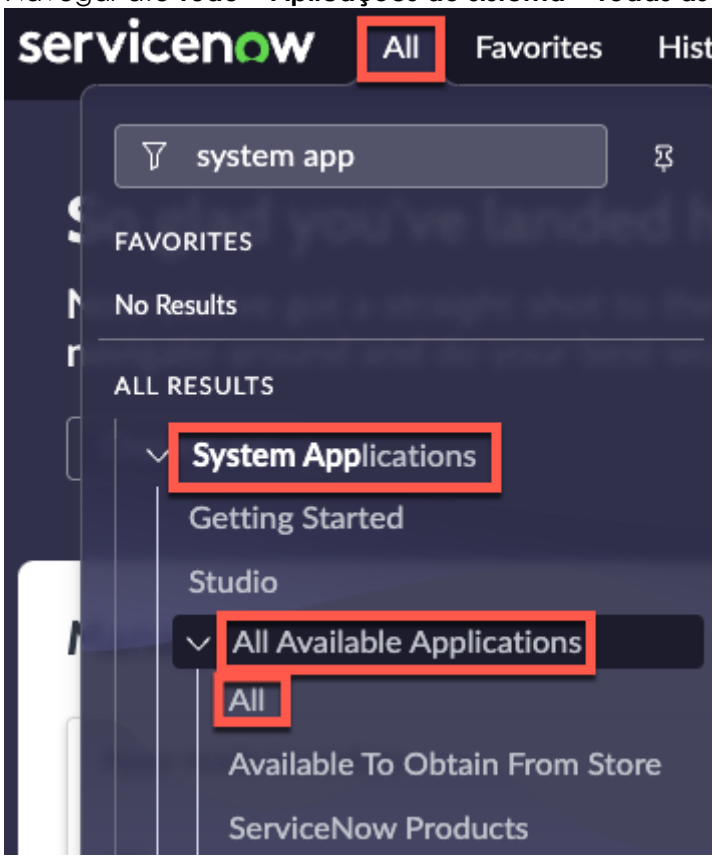
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de contratantes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir perfil Saúde e segurança a um trabalhador prestador de serviço

Atribua o perfil Saúde e segurança a todos os trabalhadores do prestador de serviço que precisam concluir as tarefas atribuídas para trabalhar em seu local.

Antes de Iniciar

Confirme se a função snc_external está atribuída ao trabalhador do prestador de serviço. Para obter mais informações sobre essa função explícita, consulte Funções explícitas .

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O trabalho agendado **Coletar usuários do local de trabalho seguro** é executado semanalmente e cria automaticamente perfis de usuário de saúde e segurança para usuários [sys_user] com uma função atribuída em qualquer uma das aplicações Saúde e segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Listas**, selecione **Perfis de saúde e segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para adicionar um trabalhador prestador de serviço para saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Formulário do usuário de Saúde e segurança.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O trabalhador do prestador de serviço está listado na lista **Perfil de saúde e segurança** em **Configuração** no Espaço de saúde e segurança. O perfil de usuário é salvo na tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].
- O usuário está disponível para seleção nestes formulários:
  - Empresa prestadora de serviços ao registrar uma empresa prestadora de serviços para saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma empresa prestadora de serviço de Espaço de saúde e segurança.
  - Formulário do trabalhador ao adicionar um trabalhador contratado a uma empresa prestadora de serviços.
  - Formulário de acesso ao site ao conceder acesso ao site a um trabalhador contratado. Para obter mais informações, consulte Conceder acesso ao site a um trabalhador prestador de serviço.

Gestão de prestadores de serviços para saúde e segurança

Usando Gestão de contratantes de saúde e segurança , os coordenadores de contrato podem gerenciar prestadores de serviços de saúde e segurança e saber quem está no local o tempo todo.

Visão geral do fluxo de trabalho Gestão de contratantes de saúde e segurança

Espaço de saúde e segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No espaço, o coordenador do prestador de serviço de segurança executa as seguintes tarefas:

1. Adicionar uma empresa prestadora de serviço de Espaço de saúde e segurança

   Acompanhe os detalhes de todas as empresas contratadas, incluindo nome, endereço, contato primário e classificação geral. Além disso, liste todos os trabalhadores do prestador de serviço, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.

   Funcionários ou gerentes de linha também podem registrar empresas contratadas da Central do funcionário para iniciar seu processo de integração de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Registrar uma empresa prestadora de serviço por meio de Central do funcionário.

2. Atribuir uma tarefa a um trabalhador do prestador de serviço

   Atribua tarefas aos trabalhadores do prestador de serviço para confirmar se eles estão atualizados sobre o treinamento de pré-requisitos e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.

3. Adicionar um documento a um trabalhador do prestador de serviço

   Carregue todos os documentos coletados de trabalhadores de prestadores de serviços ou relacionados a trabalhadores de prestadores de serviços no espaço.

4. Conceder acesso ao site a um trabalhador prestador de serviço

   Depois que as tarefas concluídas são recebidas pelo coordenador do prestador de serviço, os trabalhadores podem ter acesso aos locais do cliente.

Tarefas do prestador de serviço por e-mail

Os trabalhadores do prestador de serviço concluem as tarefas atribuídas conforme recebidas na notificação por e-mail.

1. O trabalhador contratado recebe um e-mail para tarefas atribuídas. Eles podem responder às ações diretamente nos botões do e-mail.
   - Carregar documentos
   - Exibir material de treinamento de pré-requisitos
   - Marcar tarefas como concluídas
2. Quando as tarefas de pré-requisito forem concluídas, o coordenador do prestador de serviço concederá a eles acesso ao site. O funcionário contratado recebe outro e-mail com um código de acesso que pode ser usado para acessar os locais da empresa.

Registrar uma empresa prestadora de serviço por meio de Central do funcionário

Registre uma empresa prestadora de serviços para iniciar o processo de integração de saúde e segurança com os coordenadores de prestadores de serviços de segurança em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, no menu **Saúde e segurança**, selecione **Gestão de prestadores de serviço** e, em seguida, selecione **Registrar uma empresa prestadora de serviço**.
3. No formulário, preencha os campos.

   a. Insira o nome da empresa e selecione um tipo de setor apropriado para a empresa.

   b. Adicione um contato primário da empresa contratada.

      Este campo exibe somente usuários que foram atribuídos à função [snc_external] e têm um perfil Saúde e segurança criado para eles.

      Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um trabalhador prestador de serviço.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

- A empresa contratada está registrada para saúde e segurança.
- A empresa contratada está listada na lista Empresas contratadas em Espaço de saúde e segurança. Um coordenador de prestador de serviço de segurança [sn_hs_crm.contractor_coordinator] pode exibir todas as empresas registradas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de gestão de prestador de serviço ( ).

O que Fazer Depois

Um coordenador do prestador de serviço de segurança pode concluir as informações de integração desta empresa em Espaço de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma empresa prestadora de serviço de Espaço de saúde e segurança.

Adicionar uma empresa prestadora de serviço de Espaço de saúde e segurança

Adicione uma empresa prestadora de serviço para integrar ela e seus trabalhadores. Você pode gerenciar os trabalhadores do prestador de serviço desta empresa para sua saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir a guia **Gestão de prestadores de serviços**.
3. Na guia **Listas**, selecione **Empresas prestadoras de serviço** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para adicionar uma empresa prestadora de serviços de saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira detalhes da empresa, como Nome da empresa, Serviços fornecidos, Tipo de setor, endereço e sua classificação por estrelas.

b. Adicione um contato primário da empresa contratada no campo **Contato primário**.

O campo **Contato primário** exibe somente usuários que foram atribuídos à função [snc_external] e têm o perfil Saúde e segurança criado para eles.

Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um trabalhador prestador de serviço.

6. Opcional: Se necessário, adicione anexos relacionados à empresa usando o ícone adicionar anexos ( ).
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- A empresa contratada foi adicionada para fins de saúde e segurança. O registro desta empresa é armazenado na tabela Empresa prestadora de serviço [sn_hs_crm_company].
- As guias Trabalhadores, Documentos e Acesso ao site são exibidas para esta empresa prestadora de serviços.

O que Fazer Depois

- Na guia **Trabalhadores**, selecione **Adicionar** para adicionar trabalhadores contratados desta empresa que executarão as tarefas necessárias em seu local. Adicione todos os trabalhadores do prestador de serviço, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.

  Nota: Somente usuários que foram atribuídos à função [snc_external] e têm o perfil Saúde e segurança criado para eles aparecem na lista e podem ser adicionados como trabalhadores contratados.

- Na guia **Documentos**, selecione **Adicionar** para adicionar todos os documentos coletados da empresa contratada ou de seus trabalhadores. Para obter informações sobre como armazenar documentos relacionados à segurança em Espaço de saúde e segurança, consulte Adicionar um Saúde e segurança documento relacionado.
- Na guia **Acesso ao site**, selecione **Novo** para conceder acesso ao site aos trabalhadores desta empresa prestadora de serviço para que eles possam executar as tarefas necessárias no seu local.

  Se algum trabalhador associado a esta empresa já tiver acesso ao site, ele aparecerá nesta lista. Para obter informações sobre como adicionar acesso ao site para um trabalhador, consulte Conceder acesso ao site a um trabalhador prestador de serviço.

Atribuir uma tarefa a um trabalhador do prestador de serviço

Atribua tarefas aos trabalhadores do prestador de serviço para garantir que eles estejam atualizados sobre o treinamento de pré-requisitos e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço para atribuir uma tarefa.

Opção	Etapas
De um registro de empresa prestadora de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir a guia **Gestão de prestadores de serviços**. **b.** Na guia **Listas**, selecione **Empresas prestadoras de serviço** e, em seguida, **Todos**. **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Na guia **Trabalhadores**, selecione o trabalhador na lista ao qual uma tarefa será atribuída.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Na guia **Listas**, selecione **Perfis de saúde e segurança** e, em seguida, **Todos**. **c.** Na lista, selecione o trabalhador ao qual uma tarefa será atribuída.

3. Na guia **Ações**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O trabalhador do prestador de serviço recebe um e-mail sobre a tarefa atribuída.
- A tarefa é listada na guia **Ações** do registro do trabalhador do prestador de serviço.

O que Fazer Depois

- O trabalhador contratado responde às tarefas e as conclui diretamente a partir destes botões no e-mail:
  - ◦ Carregar documentos
  - ◦ Exibir material de treinamento de pré-requisitos
  - ◦ Marcar a tarefa como concluída
- Quando o trabalhador contratado conclui todas as tarefas de pré-requisito, o coordenador do prestador de serviço pode conceder a ele acesso ao site. Para obter mais informações, consulte Conceder acesso ao site a um trabalhador prestador de serviço.
- Se houver documentos enviados pelo trabalhador do prestador de serviço, o coordenador do prestador de serviço poderá carregá-los na guia **Documento** do trabalhador ou da empresa prestadora de serviço. Para obter mais informações, consulte Adicionar um documento a um trabalhador do prestador de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um documento a um trabalhador do prestador de serviço

Adicione todos os documentos coletados de um trabalhador prestador de serviço ou relacionados a este trabalhador prestador de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator ou sn_ohs_im.document_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço ao qual o documento será adicionado.

Opção	Etapas
De um registro de empresa prestadora de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir a guia **Gestão de prestadores de serviços**. **b.** Na guia **Listas**, selecione **Empresas prestadoras de serviço** e, em seguida, **Todos**. **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Na guia **Trabalhadores**, selecione o trabalhador na lista ao qual o documento será adicionado.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Na guia **Listas**, selecione **Perfis de saúde e segurança** e, em seguida, **Todos**. **c.** Na lista, selecione o trabalhador ao qual o documento será adicionado.

3. Na guia **Documentos**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O documento está listado na guia **Documentos** do registro do trabalhador do prestador de serviço.
- O documento também é listado na lista **Padrões e documentos** em **Configuração** e é salvo na tabela de documento do usuário de Saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document].

Conceder acesso ao site a um trabalhador prestador de serviço

Quando o trabalhador do prestador de serviço tiver concluído todas as tarefas de pré-requisito, você poderá conceder a ele acesso ao site para executar as tarefas necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar o acesso ao site para os trabalhadores também ajuda a equipe de segurança a saber quem fez check-in e check-out do site em um determinado momento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço para conceder acesso ao site para.

Opção	Etapas
De um registro de empresa prestadora de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir a guia **Gestão de prestadores de serviços**. **b.** Na guia **Listas**, selecione **Empresas prestadoras de serviço** e, em seguida, **Todos**. **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Na guia **Trabalhadores**, selecione o trabalhador na lista para conceder acesso ao site.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Na guia **Listas**, selecione **Perfis de saúde e segurança** e, em seguida, **Todos**. **c.** Na lista, selecione o trabalhador para conceder acesso ao site.

3. Na guia **Acesso ao site**, selecione **Novo**.

   Dica: Você também pode adicionar acesso ao site para trabalhadores na guia **Acesso ao site** no registro da empresa contratada.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de acesso ao site

Campo	Descrição
Estado	Estado de acesso ao site. Defina-o como **Ativo** para conceder acesso ao site.
Trabalhador	Nome do trabalhador do prestador de serviço. Quando você cria este registro de acesso ao site a partir de um registro de trabalhador prestador de serviço, este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	campo é preenchido automaticamente com o nome do trabalhador.
Local	Local do site ao qual este acesso se aplica.
Data de início	Data em que o trabalhador pode acessar o site pela primeira vez.
Data de término	Data em que o acesso do trabalhador ao site termina.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O acesso está listado na guia **Acesso ao site** do registro do trabalhador do prestador de serviço.
- O acesso também é listado na guia **Acesso ao site** da empresa contratada à qual este trabalhador pertence.

Referência do Gestão de contratantes de saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que são instalados quando você instala a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança .

Componentes instalados com Gestão de contratantes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança , incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da loja relacionadas, caso ainda não estejam instaladas.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com Gestão de contratantes de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Gestão de incidentes de saúde e segurança	Habilita o registro, o acompanhamento e a emissão de relatórios sobre incidentes e observações de funcionários relacionados à segurança. Para obter mais informações, consulte Health and Safety Incident Management.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita locais de trabalho para Saúde e segurança aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da loja instaladas com Gestão de contratantes de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
	Importante: A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**.

Funções instaladas

Funções no Gestão de contratantes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Coordenador do prestador de serviço de segurança [sn_hs_crm.contractor_coordinator]	Coordenador de empresas contratadas e trabalhadores que podem • Exibir empresas prestadoras de serviço e seus registros relacionados em Espaço de saúde e segurança • Adicionar, atualizar e excluí-los de Espaço de saúde e segurança ◦ Empresas contratadas para saúde e segurança ◦ Trabalhadores de prestadores de serviços para perfis de saúde e segurança • Atribuir tarefas e ações relacionadas à segurança a trabalhadores do prestador de serviço • Coletar documentos relacionados	• sn_imt_core.user_writer • sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_crm.reporter • sn_ohs_im.document_admin • canvas_user • sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.action_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de contratantes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	à segurança de empresas contratadas e trabalhadores • Conceder acesso ao site a trabalhadores do prestador de serviço	
Repórter do prestador de serviço de segurança [sn_hs_crm.reporter]	Exibir e criar empresas contratadas para saúde e segurança a partir do Central do funcionário	• sn_imt_core.reader • sn_hs_crm.company_write • sn_hs_crm.company_reader
Escritor da empresa prestadora de serviços de segurança [sn_hs_crm.company_writter]	Pode gravar informações na tabela da empresa de gestão de prestador de serviço e nas tabelas relacionadas a ela	Nenhum(a)
Leitor da empresa prestadora de serviço de segurança [sn_hs_crm.company_reader]	Pode exibir informações da tabela da empresa de gestão de prestador de serviço e das tabelas relacionadas a ela	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas no Gestão de contratantes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Empresa contratada [sn_hs_crm_company]	Armazena todas as empresas prestadoras de serviço adicionadas para Saúde e segurança.
Acesso ao site [sn_hs_crm_location_access]	Armazena todos os trabalhadores do prestador de serviço que receberam acesso ao site.
Documento [sn_hs_crm_m2m_company_document]	Armazena todos os documentos relacionados à segurança coletados de empresas contratadas e trabalhadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Gestão de contratantes de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de contratantes de saúde e segurança . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral de tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas em Gestão de contratantes de saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo Domain Separation necessário.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de contratantes de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de contratantes de saúde e segurança inclui os campos Domain Separation **Domain** e **Domain path**.
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação de Gestão de contratantes de saúde e segurança .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de riscos em saúde e segurança

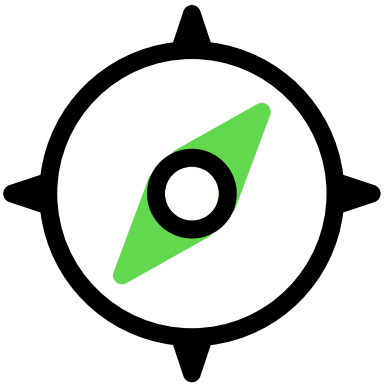
A aplicação ServiceNow® Gestão de riscos em saúde e segurança fornece capacidades para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e equipes de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões criadas pelos riscos ou perigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

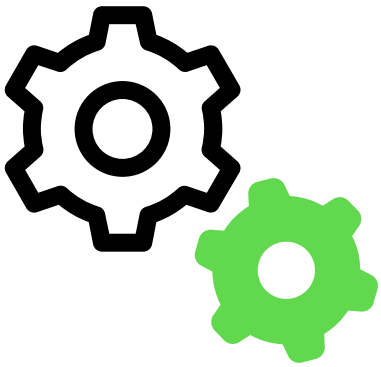
Iniciar

Explorar



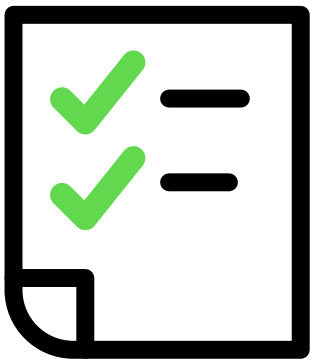
Saiba como trabalhadores, gerentes de linha e o pessoal de segurança usam Gestão de riscos em saúde e segurança.

Configurar



Configure Gestão de riscos em saúde e segurança.

Enviar análise de segurança no trabalho (JSA)



Envie JSAs para trabalhos e tarefas de alto risco no seu ponto de trabalho.

Conduzir avaliação de risco



Conduza avaliações de risco de segurança usando matrizes de risco personalizadas.

Realizar inspeções e auditorias de segurança



Programe, atribua e conduza inspeções e auditorias de segurança no local de trabalho.

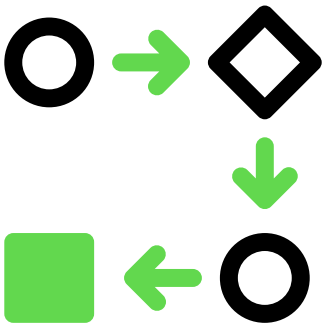
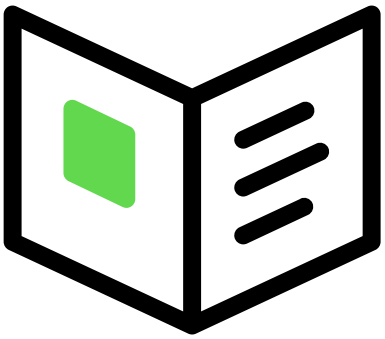
Gerenciar registros de segurança



Registre materiais perigosos junto com as Folhas de dados de segurança (SDSs).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar tipos de exposição	Permissão de trabalho	Referência
		
Identifique as origens de exposição e rastreie os níveis de exposição dos trabalhadores.	Envie e gerencie solicitações de permissão para trabalhos de alto risco.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas e aplicações da loja que estão instalados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de riscos em saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de riscos em saúde e segurança e analise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Gestão de riscos em saúde e segurança

Gestão de riscos em saúde e segurança fornece capacidades de prevenção de incidentes de segurança na forma de ferramentas como Avaliação de risco, Análise de segurança no trabalho (JSA), Registros de segurança e Inspeções e auditorias.

- A Avaliação de riscos de segurança permite que as equipes de segurança conduzam avaliações de risco de perigo para avaliar o risco antes e depois que os controles são aplicados, usando matrizes de risco personalizadas. As avaliações de risco ajudam as organizações a reforçar a segurança no local de trabalho, ajudar a evitar incidentes e promover uma cultura consciente da segurança, gerenciando proativamente os riscos personalizados para os ambientes e setores do local de trabalho.
- A Análise de segurança no trabalho permite que os funcionários (e gerentes de linha) analisem os riscos específicos do trabalho e identifiquem as medidas de controle relevantes para trabalhos de alto risco em seu ponto de trabalho. As JSAs têm como objetivo promover a conscientização de riscos do trabalhador e ajudar a evitar que os riscos causem lesões. A equipe de segurança também pode exibir e avaliar as JSAs arquivadas para realizar avaliações de risco.
- O registro de segurança ajuda as equipes de segurança e os gerentes de linha a rastrear materiais perigosos, como produtos químicos e amianto, bem como anexar planilhas de dados de segurança (SDSs) que os funcionários podem acessar facilmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As inspeções e auditorias de segurança permitem que as equipes de segurança criem e gerenciem inspeções e auditoriasde segurança. As inspeções e auditorias oferecem suporte à conformidade com os padrões regulatórios e reduzem os riscos de acidentes no local de trabalho e os custos associados.
- A gestão de exposição de segurança permite o monitoramento contínuo de exposições em uma organização. A equipe de segurança e os higienistas industriais podem realizar a avaliação de exposição em diferentes locais e acompanhar ações para controlar as exposições e manter os trabalhadores seguros.
- O processo de permissão de trabalho ajuda a gerenciar a autorização formal para trabalhadores que solicitam permissões para executar tarefas que envolvem riscos significativos. Esse processo promove segurança, comunicação eficaz e responsabilidade e aumenta a eficiência operacional.

Fluxo de trabalho do Gestão de riscos em saúde e segurança

Avaliação de risco de segurança

A equipe de segurança executa as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança para conduzir suas avaliações de risco.

- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco usando probabilidade versus severidade e define tolerâncias de risco.
- Conduz avaliações de risco usando as matrizes de risco predefinidas. A matriz escolhida avalia o nível de risco para uma avaliação de risco.
- Avalia os riscos usando avaliações de risco em seu local de trabalho, tanto antes quanto após as medidas de controle. Pode haver vários riscos identificados em uma avaliação de risco, cada um com seus próprios controles. O nível geral de risco antes e depois dos controles é baseado no maior risco identificado na lista de riscos e controles.
- A avaliação de risco também identifica as pessoas em risco e as pessoas responsáveis pelo controle do risco.
- Depois que uma avaliação de risco é concluída, o atribui um revisor e um aprovador e cria ações recomendadas, se necessário.

Análise de segurança no trabalho

Inclui as seguintes atividades:

- A equipe de segurança gerencia as listas de riscos e controles no Espaço de saúde e segurança.
- A equipe de segurança também mantém o registro de trabalho no Espaço de saúde e segurança que identifica previamente os riscos e os controles dos trabalhos em sua organização.
- Os funcionários enviam JSAs em Central do funcionário ou em App Now Mobile. Eles podem selecionar um trabalho ou etapa de trabalho para preencher previamente os riscos e controles ou podem começar do zero com uma JSA vazia.

Registros de segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A equipe de segurança gerencia registros de segurança, como produtos químicos e amianto no Espaço de saúde e segurança. A equipe de segurança também anexa Folhas de dados de segurança (SDSs) aos registros de registro de segurança.
- Os funcionários podem pesquisar e acessar esses SDSs em Central do funcionário ou em App Now Mobile.

Inspeções e auditorias de segurança

Os membros da equipe de segurança realizam inspeções e auditorias de segurança em seus estabelecimentos que envolvem as seguintes atividades:

- O gerente de inspeção ou auditoria pré-cria pesquisas usando o Designer de pesquisa e programa inspeções ou auditorias de segurança no Espaço de saúde e segurança.
- O inspetor de segurança ou o auditor anda e conduz pesquisas por meio de Central do funcionário ou em App Now Mobile.

  Eles também podem concluir as pesquisas de inspeção ou auditoria off-line no aplicativo Mobile Agent. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a Internet é estabelecida.

- O gerente de inspeção ou auditoria revisa as pesquisas concluídas, trabalha nas descobertas e na análise de causa raiz e concebe ações.

Gestão de exposição de segurança

O Higienista industrial realiza as seguintes tarefas por meio do Espaço de saúde e segurança para gerenciar exposições no local de trabalho:

- Define os tipos de exposição e os associa a avaliações de risco relevantes e registros de registro de segurança.
- Conduz avaliações de exposição para determinar os trabalhadores afetados em vários locais.
- Atribui ações de acompanhamento para garantir o controle adequado das exposições e a segurança dos trabalhadores.

Permissão para trabalhar

O fluxo de trabalho de permissão para trabalhar envolve as seguintes atividades:

- O solicitante da permissão envia uma solicitação de permissão de trabalho para um trabalho de alto risco.
- O aprovador de permissão realiza uma avaliação detalhada da tarefa e aprova a solicitação de permissão de trabalho depois de confirmar que todos os padrões de segurança foram atendidos e que o treinamento apropriado para o funcionário executar a tarefa está em vigor.
- O coordenador de permissões supervisiona as verificações regulares realizadas em conformidade com as condições de permissão e supervisiona a permissão ativa para segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de riscos em saúde e segurança

Benefícios e personas do usuário

Benefício	Recurso	Usuários
Acessar a ferramenta baseada em Central do funcionário e App Now Mobile que permite que qualquer trabalhador envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) facilmente. Os funcionários podem analisar sua segurança no trabalho no local de trabalho, criando uma JSA a partir do zero ou iniciando a partir de um trabalho predefinido.	Análise de segurança no trabalho (JSA)	• Funcionário • Gerente de linha
Permita que os funcionários usem os trabalhos predefinidos e iniciem rapidamente suas JSAs preenchendo automaticamente os riscos e controles de seus trabalhos.	Registro de trabalho	Gerenciador de risco
Acesse a ferramenta de avaliação de risco de segurança no espaço para avaliar riscos e implementar estratégias eficazes de redução de riscos.	Avaliação de risco de segurança	• Gerente de linha • Gerente de segurança
Crie e gerencie suas matrizes de risco visual que aderem às regulamentações locais ou para atender a requisitos diferentes em cada estabelecimento da sua organização.	Matrizes de risco	• Gerente de segurança • Gerenciador de riscos
Gerencie suas listas de riscos e controles e crie e gerencie o registro de trabalhos. As medidas de controle melhoram dinamicamente quanto mais você as usa.	Configuração de risco	• Gerente de segurança • Gerenciador de riscos
Registre onde materiais perigosos são usados, junto com as Folhas de dados de segurança (SDSs).	Registros de segurança	• Gerente de segurança • Gerente de linha
Apoie a conscientização de segurança química por meio de Central do funcionário com Fichas de dados de segurança (SDSs) pesquisáveis para todos os funcionários.	Acessar planilhas de dados de segurança (SDSs)	• Funcionário • Gerente de linha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios e personas do usuário

Benefício	Recurso	Usuários
Capacite uma prática de segurança proativa e em conformidade por meio de inspeções e auditorias programadas e ad-hoc de ativos, locais, processos e muito mais.	Inspeções de segurança e auditorias	• Gerente de segurança • Auditor de segurança • Inspetor de segurança
Permita que os agentes concluam pesquisas de inspeção ou auditoria off-line que são sincronizadas com a instância quando uma conexão com a Internet é restaurada.	Inspeções e auditorias off-line no celular	• Inspetor de segurança • Auditor de segurança
Identifique origens de exposição e rastreie os níveis de exposição do trabalhador em toda a organização.	Gestão de exposição de segurança	• Higienista industrial • Gerente de linha
Identifique riscos, implemente precauções e mantenha a responsabilidade para promover uma execução segura, controlada e regulamentada de atividades de alto risco.	Permissão para trabalhar	• Solicitante da permissão • Aprovador de permissão • Coordenador de permissões

Configuração do Gestão de riscos em saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de riscos em saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar Gestão de riscos em saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança (sn_hs_rm) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de riscos em saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

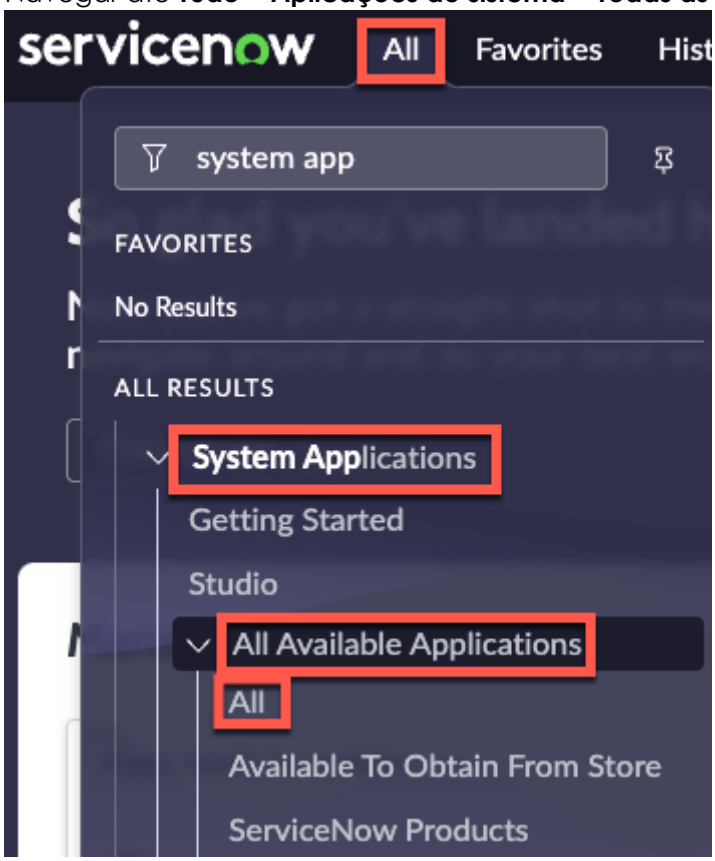
Os itens a seguir são instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança (sn_hs_rm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Criar uma categoria de risco de segurança

Crie ou modifique uma categoria de risco para agrupar os riscos do local de trabalho em categorias lógicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_category_manager ou sn_hs_rm.risk_category_writer

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   `sn_hs_rm_risk_category.list`
   A lista Categorias de risco é exibida.
3. Crie uma categoria de risco ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria de risco, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma categoria de risco existente, abra-a na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da categoria de risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de risco.
Nome	Nome da categoria de risco.
Descrição resumida	Descrição da categoria de risco.
Pedido	Ordem na qual esta categoria de risco é listada no formulário Selecionar riscos ao enviar uma análise de segurança no trabalho (JSA).
Ativo	Opção para marcar esta categoria de risco como disponível para uso. Uma categoria de risco deve estar ativa para ser usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- A categoria de risco é criada e salva na tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category].
- A categoria é listada no campo **Categoria de risco** no formulário de detalhes do risco.
- Também é exibido no formulário Selecionar riscos ao enviar uma análise de segurança no trabalho (JSA). No entanto, uma categoria de risco sem riscos associados a ela não aparece no formulário Selecionar riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Associe os riscos relacionados à categoria de risco. Para obter mais informações, consulte Definir Saúde e segurança riscos.

Definir Saúde e segurança riscos

Identifique e defina possíveis riscos no local de trabalho relacionados a um trabalho ou tipo de tarefa. Mantenha uma lista de todos os riscos para todos os tipos de trabalho em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Revise e atualize sua lista de riscos regularmente para verificar sua eficácia contínua.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **Perigos** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um risco ou modifique um existente.
   - Para criar um risco, selecione **Novo**.
   - Para revisar um risco existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do risco

Campo	Descrição
Categoria de risco	Nome da categoria de risco sob a qual este risco está organizado. A lista neste campo exibe itens da tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category].
Localização do trabalho	Local de trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir.
Ativo	Opção para marcar este risco como disponível para uso. Um risco deve estar ativo para ser usado.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todos os riscos possíveis para um trabalho e local.

Resultados
- O risco é listado na lista **Perigos** em **Configuração** e é salvo na tabela Perigo [sn_hs_rm_hazard].
- O risco está disponível para seleção nos seguintes campos:
  - Campo**de risco** no formulário de riscos e controles ao definir um trabalho no registro de trabalho.
  - **Adicionar janela de riscos** em um formulário da JSA.
  - Campo**de risco** no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma categoria de medida de controle de segurança

Crie ou modifique uma categoria de medida de controle para agrupar seus controles de segurança em categorias lógicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager ou sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list`
   A lista Hierarquia de controles é exibida.
3. Crie uma categoria de medida de controle ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria, selecione **Novo**.
   - Para modificar um existente, abra-o na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Hierarquia de detalhes de controles

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de medida de controle.
Nome	Nome da categoria.
Descrição resumida	Breve descrição da categoria.
Pedido	Ordem na qual esta categoria é listada no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma análise de segurança no trabalho (JSA).
Ativo	Opção para marcar a categoria disponível para uso. Uma categoria de medida de controle deve estar ativa para ser usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- A categoria de medida de controle é criada e salva na tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].
- A categoria é listada no campo **Categoria da medida de controle** no formulário Medida de controle.
- Também é exibido no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma análise de segurança no trabalho (JSA). No entanto, uma categoria sem medidas de controle associadas a ela não aparece no formulário Selecionar medidas de controle.

O que Fazer Depois

Associe medidas de controle relacionadas à categoria. Para obter mais informações, consulte Medidas de controle de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir Saúde e segurança medidas de controle

Defina medidas de controle eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada risco no local de trabalho para ajudar a evitar acidentes e lesões no local de trabalho. Mantenha uma lista de todos os controles em vigor na sua organização para cada tipo de trabalho e os riscos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise e atualize sua lista de medidas de controle regularmente para garantir sua eficácia contínua.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **medidas de controle** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um controle ou modifique um existente.
   - Para criar um controle, selecione **Novo**.
   - Para revisar um controle existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes de medição de controle

Campo	Descrição
Categoria da medida de controle	Categoria sob a qual esta medida de controle está organizada. A lista neste campo exibe itens da tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]. Para obter mais informações sobre categorias de medida de controle, consulte Criar uma categoria de medida de controle de segurança.
Localização do trabalho	Local de trabalho ou tarefa onde esta medida de controle deve ser aplicada para um risco.
Ativo	Opção para marcar esta medida de controle como disponível para uso. Uma medida de controle deve estar ativa para ser usada.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todas as medidas de controle possíveis para um risco.

Resultados

- A medida de controle está listada na lista **Medidas de controle** em **Configuração** e é salva na tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure].
- A medida de controle está disponível para seleção nos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Campo **de risco** no formulário de riscos e controles ao definir um trabalho no registro de trabalho.
- Janela **Adicionar medidas de controle** em um formulário da JSA.
- Campo **Medidas de controle** no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

Configurar uma matriz de risco de segurança

Configure uma matriz de risco de segurança para definir níveis de risco usando probabilidade versus gravidade e para definir tolerâncias de risco. Você pode revisar e modificar as matrizes de risco disponíveis com a aplicação ou adicionar novas para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este vídeo mostra um exemplo de como configurar uma matriz de risco 3x3 e explica sua aplicação na avaliação de níveis de risco durante uma avaliação de risco.

https://player.vimeo.com/video/1015778828?h=79151698a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

As matrizes de risco predefinidas podem ser usadas por membros da equipe de segurança para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança. A matriz selecionada é usada pela avaliação de risco para avaliar o nível de risco. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **Matrizes de risco** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie uma matriz de risco ou modifique uma existente.
   - Para criar uma matriz de risco, selecione **Novo**.
   - Para revisar uma matriz de risco existente, abra aquela que você deseja configurar. No entanto, se uma matriz de risco já for usada em uma avaliação de risco, ela não poderá ser alterada.
5. No formulário, preencha os campos.
   a. Descreva sua matriz de risco e escolha o tipo de grade a ser usada.
   b. Defina suas descrições personalizadas de probabilidade e gravidade.
   c. Configure seus níveis de tolerância de risco.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo, consulte Formulário de matriz de risco.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na seção **Visualização da matriz de risco**, visualize a matriz de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A matriz de risco é listada na lista **Matrizes de risco** em **Configuração** e é salva na tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix].
- A matriz está disponível para seleção no formulário Avaliação de risco ao conduzir uma avaliação de risco.

Definir um trabalho no registro de trabalhos

Defina trabalhos e suas etapas (se houver) no registro de trabalhos para predefinir riscos e controles para cada tipo de trabalho em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de trabalho é uma lista que os gerentes de segurança e os gerentes de linha podem usar para adicionar trabalhos, junto com suas etapas, se houver, para sua organização. Dependendo da complexidade, um trabalho pode ter uma ou várias etapas.

Cada trabalho e etapa do trabalho podem ter riscos e controles associados. Trabalhos com riscos e controles predefinidos para cada etapa permitem:

- enviar rapidamente análises de segurança no trabalho (JSAs) e
- realizar avaliações de risco.

Consequentemente, esses trabalhos predefinidos simplificam o processo de envio de JSAs e a realização de avaliações de risco preenchendo automaticamente os riscos e controles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ().
3. Na guia **Configuração**, selecione **Registro de trabalho** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um trabalho.

Opção	Etapas
Usando o botão Novo	Para definir um trabalho do zero, selecione **Novo** na lista. ◦ Se o trabalho tiver várias etapas e você quiser descrever os riscos e os controles de cada uma, selecione **Várias etapas**. ◦ Se o trabalho for de uma etapa e você quiser descrever os riscos e os controles no nível da vaga, selecione **Etapa única**.
Copiando um trabalho existente	Use os detalhes de um trabalho existente para criar um novo no registro de trabalho. A cópia permite que você tenha um início rápido para criar um trabalho com detalhes semelhantes ou aplicável a um novo local. Para copiar um trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	a. Na lista, abra o trabalho que você deseja copiar. **b.** Selecione **Copiar trabalho**. **Nota:** O valor do campo **Local** não é copiado no trabalho duplicado.

5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome deste trabalho.
Descrição resumida	Descrição do trabalho.
Localização do trabalho	Local ao qual este trabalho ou tarefa se aplica.
Ativo	Opção para disponibilizar o trabalho para uso. Um trabalho deve estar ativo para ser usado.

6. Selecione **Save** (Salvar).

7. Se for um trabalho de várias etapas, adicione etapas de trabalho.

Nota: Crie uma etapa de trabalho para cada tarefa envolvida no trabalho.

a. Na guia **Etapas do trabalho**, selecione **Novo**.
Esta guia aparece somente quando **Várias etapas** são selecionadas ao criar o trabalho.

b. No formulário, preencha os campos.

c. No campo **Ordem**, selecione a ordem em que a etapa do trabalho aparece.
O valor neste campo determina a sequência na qual as etapas do trabalho aparecem ao enviar uma JSA do Central do funcionário.

d. Selecione **Save** (Salvar).

8. Associar riscos e controles ao trabalho.

Tipo de trabalho	Etapas
Para trabalho de várias etapas	Adicione riscos e controles para cada etapa. **a.** Navegue até a guia **Etapas do trabalho**. **b.** Na lista, abra a etapa do trabalho para adicionar riscos e controles. **c.** Na guia **Riscos e controles**, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de trabalho	Etapas
Para trabalho de etapa única	Navegue até a guia **Riscos e controles** e selecione **Novo**.

a. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o risco e seus controles para o trabalho ou a etapa do trabalho.
De perigo	Perigo associado ao trabalho ou à etapa do trabalho. Os riscos neste campo exibem itens da tabela Perigo [sn_hs_rm_hazard].
Medidas de controle disponíveis	Todas as medidas de controle ativas que estão em vigor e podem ser adicionadas para o risco selecionado. Os controles neste campo exibem itens da tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure]. Marque a caixa de seleção de uma medida de controle para adicioná-la à lista **Medida de controle selecionada**.
Medidas de controle selecionadas	Controles selecionados para serem adicionados ao risco.

b. Selecione **Save** (Salvar).

Se um trabalho ou uma etapa do trabalho incluir mais de um risco, crie um registro de risco e controles para cada um.

9. Na guia **Links de documentos**, selecione **Novo** para adicionar links de documentos relacionados ao trabalho.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O trabalho está listado na lista **Registro de trabalho** em **Configuração** no Espaço de saúde e segurança. O trabalho é salvo na tabela Trabalho [sn_hs_rm_job] e as etapas do trabalho são salvas na tabela Etapa do trabalho [sn_hs_rm_job_step].
- O trabalho está disponível para seleção nestes formulários:
  - Formulário JSA ao enviar uma JSA. Para obter mais informações, consulte Enviar formulário da JSA.
  - Formulário de riscos e controles ao conduzir uma avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança.
- O trabalho também está disponível para importação de riscos e controles ao executar uma avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Importar riscos e controles de um trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança

Revise as pesquisas disponíveis com a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar em diferentes locais de trabalho ou para verificar outras áreas de interesse.

Antes de Iniciar

- As pesquisas são criadas com o ServiceNow® Designer de pesquisa. Portanto, familiarize-se com Administração de pesquisa .
- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: security_inspection_manager, sn_hs_rm.safety_audit_manager, survey_creator ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
2. Crie uma nova pesquisa ou modifique uma existente.
   - Para criar uma pesquisa, clique em **Novo** ou **em Designer de pesquisa**.
   - Para modificar um predefinido, filtre a lista para mostrar as pesquisas da aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança e abra a pesquisa desejada.
   - Para obter informações sobre como criar e atualizar pesquisas, consulte Designer de Pesquisa .
   - **Dica:** Quando atribuída a um usuário, qualquer pesquisa criada por meio de ServiceNow® Avaliações e pesquisas fica disponível em **Minhas avaliações e Pesquisas** em Central do funcionário. Portanto, pode ser uma boa ideia que sua pesquisa tenha o mesmo nome que seu registro de inspeção ou auditoria. Isso ajuda a identificar a pesquisa de inspeção ou auditoria rapidamente na lista de outras avaliações e pesquisas atribuídas ao usuário.
3. No campo **Tabela de origem**, selecione a tabela de origem.
   - Para uma pesquisa de inspeção, selecione a tabela Inspeção [sn_hs_rm_inspection].
   - Para uma pesquisa de auditoria, selecione a tabela Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey].

Importante: A seleção desta tabela torna a pesquisa disponível para seleção no campo **Pesquisa de inspeção** ou **Pesquisa de auditoria** nos respectivos registros de auditoria ou inspeção de segurança.

Resultados

A pesquisa está disponível para seleção nos registros de inspeção de segurança ou de auditoria de segurança.

O que Fazer Depois

Associe a pesquisa a inspeções ou auditoriasde segurança. Você pode associar qualquer uma das suas pesquisas pré-criadas a registros de inspeção ou auditoria em Gestão de riscos em saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir uma categoria e unidade de medida para um tipo de exposição

Defina uma categoria e uma unidade de medida para um tipo de exposição. Se necessário, você também pode associar uma subcategoria a uma categoria de tipo de exposição.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Crie uma categoria de exposição ou atualize uma existente.
   a. Selecione para abrir a tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].
   b. Na guia **Colunas**, selecione `Categoria de exposição` na lista.
   c. Na guia **Escolhas**, selecione **Novo**.
   d. Preencha os campos.
   O valor definido no campo **Valor** é usado para associar uma subcategoria ou uma unidade de medida a esta categoria.
   e. Selecione **Enviar**.
3. Opcional: Associe uma subcategoria a uma categoria de exposição.
   a. Na guia **Colunas** da tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type], selecione a `subcategoria Exposição` na lista.
   b. Na guia **Escolhas**, selecione **Novo** e preencha os campos.
   c. No campo **Valor dependente**, copie o campo **Valor** da categoria de exposição definido na etapa 2d.
   Isso associa a subcategoria à categoria necessária.
   d. Selecione **Enviar**.

   A subcategoria é listada como uma opção no campo **Subcategoria** da categoria de exposição associada ao criar um tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Definir um tipo de exposição.
4. Adicione uma unidade de medida para uma categoria de exposição.
   a. Selecione para abrir a tabela Medição [sn_hs_rm_measurement].
   b. Na guia **Colunas**, selecione `Unidade de medida` na lista.
   c. Na guia **Escolhas**, selecione **Novo** e preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No campo **Valor dependente**, copie o campo **Valor** da categoria de exposição definido na etapa 2d.
O valor no campo **Valor dependente** vincula a unidade de medida à categoria de exposição necessária.

e. Selecione **Enviar**.

A unidade de medida é listada como uma opção no campo **Unidade de medida** durante uma avaliação de exposição para o tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma origem de medição e exposição para uma avaliação de exposição.

Configurar permissão para trabalhar

Configure o tipo de permissão, a check-list de permissão, o tipo de check-list e edite um formulário de permissão.

A permissão de trabalho pode ser configurada por um administrador. Um administrador deve atribuir as funções a seguir ao coordenador de permissões [sn_hs_rm.permit_coordinator] para habilitá-lo a configurar a permissão de trabalho.

- catalog_admin
- decisão_rule_author
- personalize_choices
- personalize_dictionary
- snc_internal
- sn_hs_rm.permit_coordinator

Configurar uma solicitação de permissão para trabalho

Edite as perguntas existentes ou adicione novas perguntas ao formulário de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute essa configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão para trabalhar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de catálogo** > **Produtores de registro**.
2. Pesquise e selecione **Solicitar um registro de permissão de trabalho**.
3. Para adicionar novas perguntas:
   a. Selecione **Novo** no link relacionado **Variáveis**.
   b. No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Para editar ou atualizar perguntas existentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a pergunta existente no link relacionado **Variáveis**.

b. Edite o formulário e selecione **Atualizar**.

Configurar um tipo de permissão

Crie um tipo de permissão a ser selecionado no formulário de solicitação de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute essa configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão para trabalhar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de permissão é uma categoria específica de permissão que um solicitante de permissão seleciona ao preencher o formulário de solicitação de permissão de trabalho. Cada tipo de permissão aborda riscos exclusivos e requisitos de segurança para diferentes tipos de trabalho. A seleção de um tipo de permissão no formulário adiciona automaticamente perguntas relacionadas específicas a esse tipo de permissão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas** e selecione a tabela **Permissões para trabalhar**.
2. Selecione **Tipo de permissão** na guia **Colunas** da lista relacionada.
   Abre a **entrada Dicionário** para o tipo de permissão.
3. Selecione a guia **Escolhas** na lista relacionada e escolha **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de opção.
5. Selecione **Enviar**.
   Um novo tipo de permissão é criado e aparece no campo **Tipo de permissão** do formulário de solicitação de permissão de trabalho. Repita as etapas para criar vários tipos de permissão.
6. Exibe automaticamente perguntas específicas para um tipo de permissão quando o usuário o seleciona no formulário de solicitação de permissão de trabalho.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de catálogo** > **Produtores de registro**.
   b. Pesquise e selecione **Solicitar um registro de permissão de trabalho**.
   c. Selecione **Novo** na guia **Conjuntos de variáveis** da lista relacionada.
   d. No formulário, selecione **Conjunto de variáveis de linha única**.
   Isso cria um conjunto de variáveis com variáveis agrupadas.
   e. No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de conjunto de variáveis.
   f. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Repita as etapas para criar conjuntos de variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro. Esses conjuntos de variáveis incluem perguntas específicas de tipo de permissão que aparecem no formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.
- Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis e o layout, consulte Layout do conjunto de variáveis .

7. Adicione perguntas personalizadas ao tipo de permissão.
   a. Abra um conjunto de variáveis e preencha os campos no formulário. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.
   b. Selecione **Enviar**.
8. Vincule o conjunto de variáveis ao tipo de permissão.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas de decisão** e selecione **Configuração do tipo de permissão**
   b. Selecione **Rascunho** e **Adicionar nova linha de decisão**.
   c. Selecione a célula vazia na coluna **de tipo de permissão** e selecione o tipo de permissão no campo **de entrada Opção**. Selecione **OK**.
   d. Selecione a célula vazia na coluna **do conjunto de variáveis** e selecione o conjunto de variáveis no campo **de entrada Opção**. Selecione **OK**.
   e. Selecione **Save** (Salvar).
   f. Selecione **Publicar** e, em seguida, **Publicar** no diálogo modal.
   O conjunto de variáveis definido com as perguntas está vinculado ao tipo de permissão e essas perguntas aparecem no formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.

Configurar uma check-list de permissão

Crie uma check-list de permissão e vincule-a ao tipo de permissão de uma solicitação de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute essa configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão para trabalhar.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de catálogo** > **Produtores de registro**.
2. Pesquise e selecione Registro **de check-list de permissão**.
3. Selecione a guia **Conjuntos de variáveis** na lista relacionada e selecione **Novo**.
4. Selecione **o conjunto de variáveis de linha única** no formulário de criação de conjunto de variáveis.

   Cria um conjunto de variáveis com variáveis agrupadas.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de conjunto de variáveis.

6. Selecione **Enviar**.
   O novo conjunto de variáveis é criado e pode ser exibido na guia **Conjuntos de variáveis** na lista relacionada do produtor de registro de check-list de permissão.
7. Abra o novo conjunto de variáveis e preencha os campos no formulário.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.
8. Selecione **Enviar**.
   Repita as etapas 7 e 8 para criar mais perguntas.
   Uma check-list de permissão com perguntas personalizadas para o tipo de permissão é criada.
9. Crie um tipo de check-list.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas** e selecione a tabela **de check-list de permissões**.
   b. Selecione **o tipo de check-list** na guia **Colunas** da lista relacionada.
   c. Selecione a guia **Escolhas** na lista relacionada e escolha **Novo**.
   d. No formulário, preencha os campos.

      Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de opção.

   e. Selecione **Enviar**.
10. Vincule a check-list a um tipo de permissão.
    a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas de decisão** e selecione **Permitir configuração da check-list**.
    b. Selecione **Rascunho** e **Adicionar nova linha de decisão**.
    c. Selecione a célula vazia na coluna **de tipo de permissão** e selecione o tipo de permissão no campo **de entrada Opção**. Selecione **OK**.
    d. Selecione a célula vazia na coluna **de tipo de check-list** e selecione o tipo de check-list no campo **de entrada Opção**. Selecione **OK**.
    e. Selecione a célula vazia na coluna **do conjunto de variáveis** e selecione o conjunto de variáveis no campo **de entrada Opção**. Selecione **OK**.
    f. Selecione **Save** (Salvar).
    g. Selecione **Publicar** e, em seguida, **Publicar** no diálogo modal.
    A check-list é exibida na guia check-list do formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.

Como usar o Gestão de riscos em saúde e segurança

Saiba como funcionários e equipes de risco usam a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança para realizar análises de segurança no trabalho, realizar avaliações de risco, manter registros de segurança, conduzir inspeções e auditorias de segurança e gerenciar exposições de seu local de trabalho.

Capacidades principais de Gestão de riscos em saúde e segurança

Análise de segurança no trabalho (JSA)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Realizar análises de segurança no trabalho
- Importar etapas de trabalho da JSA do registro de trabalho

Avaliação de risco de segurança

- Configurar matrizes de risco
- Realizar avaliações de risco

Inspeções e auditorias de segurança

- Conduzir inspeções e auditorias usando o Avaliações e pesquisas
- Concluir inspeções e auditorias off-line no app Mobile Agent

Registros de segurança

- Registrar materiais perigosos usados junto com as Folhas de dados de segurança (SDSs)
- Acesse esses SDSs em Central do funcionário ou em App Now Mobile

Gestão de exposição

- Rastrear e gerenciar a exposição dos trabalhadores a riscos no local de trabalho
- Programar ações para controlar as exposições

Análise de segurança no trabalho

A análise de segurança no trabalho (JSA) é um processo sistemático para identificar possíveis riscos no local de trabalho de um trabalhador. O objetivo é aumentar a conscientização sobre os riscos e implementar controles eficientes para ajudar a evitar acidentes e lesões no local de trabalho.

Qualquer funcionário de uma empresa que trabalhe em atividades de alto risco pode concluir JSAs. Eles normalmente concluem uma JSA antes de iniciar a atividade de alto risco com o objetivo de identificar quaisquer riscos e garantir os controles adequados antes de iniciar a tarefa. Eles podem identificar novos riscos ou controles, ou identificados anteriormente para a tarefa. Como a JSA é uma avaliação no local de trabalho, ela normalmente seria feita em um dispositivo móvel.

A JSA fornece os seguintes recursos:

- Os funcionários podem avaliar os riscos no ponto de trabalho e as medidas de controle disponíveis para eles.
- Trabalhos predefinidos no registro de trabalhos que permitem que os funcionários arquivem JSAs rapidamente.
- Medidas de controle que melhoram dinamicamente quanto mais você as usa.

Enviar uma JSA de Central do funcionário

Envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) para identificar possíveis riscos e medidas de controle relacionadas a esses riscos em seu ponto de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários também podem enviar JSAs de seus dispositivos móveis usando o ServiceNow® App Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Enviar uma JSA por meio de App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o menu **Saúde e segurança**.
3. Crie uma JSA.

Opção	Etapas
No menu Saúde e segurança	Para iniciar uma JSA do zero: **a.** No menu **Saúde e segurança**, selecione **Análise de segurança no trabalho**. **b.** Selecione **Enviar uma JSA**. Um formulário JSA vazio é aberto.
De uma JSA enviada anteriormente	Para reutilizar uma JSA que você enviou anteriormente para economizar tempo: **a.** Em **Links rápidos**, selecione **Exibir minhas JSAs**. **b.** Na lista, abra a JSA que você deseja copiar. **c.** Selecione **Copiar JSA**. Um formulário da JSA com valores copiados da JSA anterior é aberto.

4. No formulário, preencha os campos.
   a. Insira os detalhes do trabalho ou da tarefa que você está prestes a iniciar.
   b. Adicione todos os riscos identificados.
   c. Adicione quaisquer medidas de controle que estejam em vigor.

      Dica: Selecione um trabalho no campo **Selecionar trabalho** para preencher automaticamente os riscos e controles predefinidos para o seu tipo de trabalho e enviar rapidamente a JSA. Para obter mais informações sobre trabalhos predefinidos, consulte Registro de trabalho.

   d. Adicione todos os funcionários ou trabalhadores que foram informados junto com seus comentários ou anexos.

   Para obter mais informações sobre descrições de campos da JSA, consulte Formulário da JSA.
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A JSA é enviada para seu trabalho ou tarefa. Para exibir suas JSAs enviadas, navegue até o menu **Saúde e segurança** no Central do funcionário e, em seguida, o link rápido **Exibir minhas JSAs**.
- A JSA também está listada na lista de JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerenciador de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todas as JSAs arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de JSAs ( ).

Exibir JSAs enviadas no espaço

Exibir todas as JSAs enviadas em Espaço de saúde e segurança. Todas as JSAs que os funcionários enviaram por meio de Central do funcionário ou ServiceNow® App Now Mobile estão disponíveis para exibição no espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista de **JSAs**.
   - Para JSAs ativas, selecione **Ativo**.
   - Para todas as JSAs, incluindo as ativas e as expiradas, selecione **Todas**.
4. Na lista, selecione o registro a ser exibido.

Avaliação de risco de segurança

A avaliação de risco é um processo de identificação e avaliação de possíveis perigos e riscos associados a um processo, sistema, produto ou atividade e a implementação de medidas que ajudam a impedir ou mitigar esses riscos. O recurso permite a segurança das pessoas e reduz proativamente as taxas de incidentes de segurança.

A equipe de segurança executa as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança para conduzir suas avaliações de risco.

- Identifique e mantenha uma lista de possíveis riscos associados a cada tipo de trabalho. Eles também desenvolvem e implementam medidas de controle eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada risco.
- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco para os perigos identificados.
- Cria e gerencia avaliações de risco para avaliar o risco usando matrizes de risco predefinidas.
- Recomenda ações para avaliações de risco, se aplicável.
- Se uma revisão e aprovação forem necessárias, atribui a avaliação aos usuários apropriados.
- Usuários atribuídos revisam e aprovam as avaliações por meio de Central do funcionário.

Conduzir uma avaliação de risco de segurança

Realize uma avaliação de risco de segurança para identificar e gerenciar possíveis perigos e riscos e garantir a segurança de seus funcionários e do público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Avaliação de risco** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para iniciar uma avaliação de risco.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como quem está em risco, quem é responsável pelos controles, quem revisa e quem aprova esta avaliação de risco?

   Para obter mais informações sobre descrições de campo de risco, consulte Formulário de avaliação de risco.
6. Opcional: Se necessário, anexe uma imagem sobre o risco usando o ícone para adicionar anexos ( ).
7. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **Riscos e controles** e **Ações de risco** são exibidas para esta avaliação de risco.
8. Liste todos os riscos identificados e escolha seus controles na guia **Riscos e controles**.
   Crie um registro de Riscos e Controles para cada risco identificado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança.
9. Se aplicável, atribua ações na guia **Ações de risco**.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um risco de segurança.

Resultados
O nível geral de risco, antes e depois dos controles, é baseado na gravidade e na probabilidade de cada risco listado na guia **Riscos e controles**. É determinado com base no risco mais alto identificado na lista de riscos e controles. Os níveis de risco calculados aparecem nos campos **Risco antes dos controles** e **Risco após os controles** no cabeçalho do formulário da avaliação de risco.

O que Fazer Depois
Depois que a avaliação de risco for concluída, atribua um revisor e aprovador para ela, se necessário. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador.

Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança

Para uma avaliação de risco, adicione um risco identificado e escolha medidas de controle para avaliar como elas afetam e reduzem o risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Avaliação de risco** e, em seguida, **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Abra a avaliação de risco para adicionar o risco e o controle.
5. Na guia **Riscos e controles**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   a. Selecione um risco para realizar sua avaliação e escolha a gravidade e a probabilidade desse risco.

   b. Opcional: Se esta avaliação de risco for para um trabalho predefinido no registro de trabalho, selecione o trabalho e a etapa do trabalho aplicável.
   Para obter mais informações sobre o registro de trabalhos, consulte Trabalhos no registro de trabalhos.

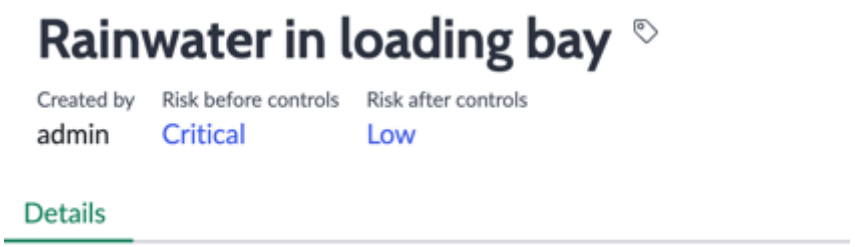
   c. Identifique o efeito que este risco pode ter, por exemplo, incêndios, e insira quais medidas de controle podem ajudar a evitar este risco.

   d. Escolha qual é a gravidade e a probabilidade deste risco, depois que esses controles foram colocados em vigor.

7. Selecione **Importar riscos e controles** para importar riscos e controles de um trabalho predefinido e avaliar seus níveis de risco.
   Para obter mais informações, consulte Importar riscos e controles de um trabalho.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- A matriz de risco da avaliação de risco associada avalia o nível de risco do perigo.
  - A gravidade e a probabilidade do risco antes dos controles são avaliadas para mostrar o nível de risco do risco no campo **Risco antes dos controles** no cabeçalho do formulário.
  - A severidade e a probabilidade do risco após os controles são avaliadas para mostrar o nível de risco do risco no campo **Risco após controles** no cabeçalho do formulário. Após os controles, o nível de risco deve ser reduzido.



  Para obter mais informações sobre o cálculo do nível de risco, consulte Formulário de matriz de risco.

- O registro de riscos e controles é listado na guia **Riscos e controles** da avaliação.

O que Fazer Depois

Se uma avaliação de risco incluir mais de um risco, crie um registro de risco e controles para cada um.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importar riscos e controles de um trabalho

Importe riscos e controles de um trabalho predefinido no registro de trabalho para uma avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode conduzir uma avaliação de risco para os trabalhos em sua organização para identificar os riscos associados e atribuir uma classificação de risco a cada risco de trabalho. Para obter informações sobre trabalhos predefinidos, consulte Trabalhos no registro de trabalhos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Avaliação de risco** e, em seguida, **Todos**.
4. Abra a avaliação de risco para importar os riscos e os controles.
5. Selecione **Importar riscos e controles**.
6. No campo **Selecionar trabalhos para importar riscos e controles de**, selecione o trabalho.
7. Selecione **Importar**.
   Todos os riscos e controles do trabalho selecionado são importados.
8. Revise os riscos importados e seus controles para avaliar seus níveis de risco.
   Para obter mais informações sobre como o nível de risco de um perigo é avaliado, consulte Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança.

Resultados
Todos os riscos e controles do trabalho selecionado são importados e listados na guia **Riscos e controles** da avaliação de risco.

Adicionar uma ação para um risco de segurança

Adicione uma ação para lidar com um risco identificado ou implemente medidas de controle necessárias para melhorar a segurança no local de trabalho. Você pode adicionar várias ações para um risco ou medida de controle.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ) para abrir a lista **de avaliação de riscos**.
3. Crie uma ação a partir de um registro de avaliação de risco ou da lista Ações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
A partir de um registro de avaliação de risco	**a.** Selecione a lista **Avaliações de risco** e, em seguida, **Todos**. **b.** Na lista, abra uma avaliação de risco à qual adicionar a ação. **c.** Na guia **Ações de risco**, selecione **Novo**.
Na lista Ações de risco	**a.** Selecione a lista **Ações de risco** e, em seguida, **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Opcional: Se necessário, adicione mais ações para o risco ou a medida de controle.

Resultados

- Se associada a uma avaliação de risco, a ação aparecerá na lista de ações na guia **Ações de risco** dessa avaliação. A ação também está listada na lista **Ações de risco** em Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído em Central do funcionário e App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente do risco, com outros grupos ou agentes, para que eles possam impedir que riscos semelhantes aconteçam em qualquer um de seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação**.
  - A ação é duplicada e aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído no Central do funcionário.
  - A ação também está listada na lista **Ações** no Espaço de saúde e segurança.

Inspeções e auditorias de segurança

Com Gestão de riscos em saúde e segurança, as equipes de segurança podem programar, atribuir e conduzir inspeções e auditorias de segurança no local de trabalho de atividades, processos ou áreas específicas em seus estabelecimentos.

As inspeções e auditorias de segurança no Espaço de saúde e segurança aprimoram a eficiência, a precisão e a consistência das inspeções e auditorias de segurança em toda a organização. O objetivo é oferecer suporte à conformidade com os padrões regulatórios e reduzir os riscos de acidentes no local de trabalho.

As inspeções e auditorias de segurança são criadas no ServiceNow® Avaliações e pesquisas e fornecem os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar e gerenciar inspeções e auditoriasde segurança. Use as pesquisas disponíveis com a aplicação ou crie novas pesquisas com o Designer de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Designer de Pesquisa .
- Programe inspeções e auditorias em intervalos regulares com o Programador de inspeção e o Programador de auditoria.
- Realize pesquisas de inspeção e auditoria por meio de Central do funcionário ou em App Now Mobile.
- Conclua pesquisas de inspeção e auditoria off-line por meio do aplicativo Mobile Agent. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a Internet é estabelecida. Para obter mais informações, consulte Concluir uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança no modo off-line.
- Mantenha a lista de padrões e documentos que permite que os padrões ou documentos regulatórios sejam usados como referência para descobertas de auditoria.

Configurar uma programação de inspeção de segurança

Configure uma programação de inspeção para criar uma inspeção de segurança em uma data futura ou para programar inspeções de segurança recorrentes, como diárias ou semanais, ou mensais de uma só vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Cronogramas de inspeção** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para criar uma programação de inspeção.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira os detalhes da inspeção e a duração. Para obter mais informações sobre as descrições do campo de inspeção, consulte Formulário de programação de inspeção.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- Com base na duração e na frequência selecionada da programação de inspeção, os registros de inspeção são criados um a um na data de início.
- Todos os registros de inspeção de um cronograma de inspeção são gerados na guia **Registros de inspeção**. Esses registros de inspeção também estão disponíveis em **Inspeções** > **Tudo**.
- Todos os campos obrigatórios são copiados da programação de inspeção para seus registros de inspeção.
- O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de inspeção. Se o formato de inspeção estiver definido como digital, a notificação incluirá o link da pesquisa que eles podem receber no Central do funcionário ou no App Now Mobile.

Criar e gerenciar uma inspeção de segurança

Crie uma inspeção de segurança para gerenciar sua inspeção no local de trabalho de uma atividade, processo ou área específica. Revise os resultados da pesquisa e adicione descobertas, análises de causa raiz (RCA) e ações para a inspeção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode configurar uma programação de inspeção para criar inspeções de segurança. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de inspeção de segurança.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Inspeções** e, em seguida, **Todas**.
4. Selecione **Novo** para criar uma inspeção.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como formato de inspeção, pesquisa a ser usada nesta inspeção e uma data de vencimento para concluir a inspeção de pesquisa.

   Para obter mais informações sobre as descrições do campo de inspeção, consulte Formulário de programação de inspeção.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   - As guias **Resultados da pesquisa de inspeção**, **Descobertas e RCA**e **Ações de inspeção** aparecem para esta inspeção.
   - A pesquisa de inspeção associada é atribuída para conclusão e aparece nos Central do funcionário e App Now Mobile do usuário atribuído. O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de inspeção. Para obter mais informações, consulte Como concluir uma pesquisa de inspeção de segurança.
7. Opcional: Se necessário, conclua a pesquisa de inspeção no registro de inspeção selecionando **Abrir pesquisa de inspeção**.
   O botão **Abrir pesquisa de inspeção** aparece somente quando **o Formato de inspeção** está definido como **Digital**.
8. Na guia **Resultados da pesquisa de inspeção**, revise as respostas da pesquisa.
   Quando concluído, os resultados da pesquisa para esta inspeção estão disponíveis na guia **Resultados da pesquisa de inspeção**.
9. Na guia **Descobertas e RCA**, trabalhe nas descobertas de inspeção e execute um RCA para esta inspeção.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma descoberta e análise de causa raiz para uma inspeção de segurança.
10. Se aplicável, adicione ações para descobertas na guia **Ações de inspeção**.
    Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para uma auditoria ouinspeção de segurança.
11. Opcional: Na guia **Detalhes**, defina o estado como Encerrado concluído depois que todas as atividades de inspeção estiverem concluídas e selecione **Salvar**.
    A inspeção passa para o estado Encerrado concluído.

Configurar uma programação de auditoria de segurança

Crie uma programação de auditoria e defina os detalhes de auditoria de nível superior e a recorrência, por exemplo, mensal ou bimestral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.audit_schedule_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione Lista **de cronogramas de auditoria** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para criar uma programação de auditoria.
5. No formulário, preencha os campos.
   Defina o escopo da auditoria, finalize os objetivos e escolha regulamentações para a auditoria para que o processo de auditoria seja bem estruturado e organizado. Para obter mais informações sobre descrições de campos de auditoria, consulte Formulário de programação de auditoria.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **Pesquisas de auditoria** e **Auditorias programadas** são exibidas para esta auditoria.
7. Opcional: Na guia **Pesquisas de auditoria**, selecione **Novo** para adicionar pesquisas a serem adicionadas a cada auditoria programada.
   As pesquisas também podem ser adicionadas a cada auditoria programada individualmente após serem programadas.
8. Na guia **Auditorias programadas**, adicione os seguintes detalhes a cada registro de auditoria programada.
   - Pessoas envolvidas e suas responsabilidades
   - Padrões e documentos usados para comparar descobertas
   - Atribuir ações
   - Ajustar detalhes da auditoria

   Para obter mais informações sobre como concluir um registro de auditoria, consulte Criar e gerenciar uma auditoria de segurança.

Resultados

- Com base na duração e na frequência selecionada da programação de auditoria, os registros de auditoria são criados um a um na data de início.

  Nota:

  Os registros de auditoria são criados usando o fluxo **de programação Automatizar auditoria** disponível com a aplicação. Para gerar as auditorias instantaneamente, em vez de em dias programados, o administrador pode ajustar o trabalho neste fluxo.

  Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os fundamentos básicos do Flow Designer .

- Todos os registros de auditoria de uma programação de auditoria são gerados na guia **Auditorias programadas**. Esses registros de auditoria também estão disponíveis em **Auditorias** > **Tudo**.
- Todos os campos obrigatórios são copiados da programação de auditoria para seus registros de auditoria.
- O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de auditoria. Eles podem concluir a auditoria em Central do funcionário ou em App Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar e gerenciar uma auditoria de segurança

Crie uma auditoria de segurança para um processo ou regulamentação com critérios de avaliação formalizados e registre as informações coletadas em cada fase - antes, durante e depois da auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode configurar uma programação de auditoria para criar auditorias de segurança. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de auditoria de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ().
3. Selecione a lista **Auditorias** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para criar uma auditoria.
   Como alternativa, você pode abrir uma auditoria na guia **Auditorias programadas** em uma programação de auditoria.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como o escopo da auditoria, seus objetivos, regulamentação para a auditoria e uma data de início e término.

   Para obter informações sobre descrições de campos de auditoria, consulte Formulário de programação de auditoria.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   As **guias Pessoas envolvidas**, **Documentos**, **Pesquisas de auditoria**, **Descobertas**, **Avaliações de risco**, **Observaçõese** **Ações de auditoria** são exibidas para esta auditoria.
7. Na guia **Pessoas envolvidas**, selecione **Novo** para adicionar as pessoas envolvidas nesta auditoria e suas responsabilidades.

   Nota:

   - O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.
   - A opção **Prestador de serviços** aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada na instância. O campo lista somente usuários com a função [snc_external] atribuída a eles e com o perfil de Saúde e segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.
8. Na guia **Documentos**, adicione padrões e documentos usados para comparar descobertas.
   - Selecione **Adicionar** para adicionar documentos existentes.
   - Selecione **Novo** para carregar novos documentos. Para obter descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
9. Na guia **Pesquisas de auditoria**, adicione e atribua pesquisas de auditoria a serem realizadas como parte desta auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente as pesquisas com o campo **Tabela de origem** definido como a tabela Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey] estão disponíveis nesta lista. Para obter mais informações, consulte Configurar uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança.

10. Opcional: Se necessário, conclua as pesquisas de auditoria neste registro de auditoria.

a. Abra a pesquisa de auditoria a ser concluída e selecione **Abrir pesquisa de auditoria**.

b. Responda às perguntas da pesquisa e selecione **Enviar**.
Quando concluídos, os resultados da pesquisa ficam disponíveis na guia **Resultados da pesquisa de auditoria** desta pesquisa de auditoria.

c. No campo **Estado** do formulário de auditoria, selecione Encerrado concluído para fechar a pesquisa.

Nota: Um auditor também pode concluir a pesquisa de auditoria por meio de Central do funcionário ou em App Now Mobile. Para obter mais informações, Concluir uma pesquisa de auditoria de segurança por meio de Central do funcionário.

11. Revise as respostas da pesquisa e reúna evidências como parte da auditoria, por exemplo, avaliações de documentos, entrevistas e observações.

a. Na guia **Resultados da pesquisa de auditoria** de uma pesquisa, revise as respostas da pesquisa.

b. Na guia **Descobertas**, adicione uma descoberta de auditoria coletada das respostas da pesquisa e execute sua análise de causa raiz.
Para obter mais informações, consulte Adicionar uma descoberta e análise de causa raiz a uma auditoria de segurança.

c. Na guia **Avaliações de risco**, selecione **Novo** para conduzir uma avaliação de risco como parte desta auditoria.
Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

d. Na guia **Observações**, adicione uma observação registrada desta auditoria.

- Selecione **Adicionar** para adicionar uma observação existente.
- Selecione **Novo** para criar e enviar uma nova observação.

e. Na guia **Ações**, selecione **Novo** para criar e atribuir ações com base em descobertas e recomendações.
Para obter descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

12. Opcional: Gere um relatório para a auditoria de segurança, se necessário.

a. Selecione **Gerar relatório**.

Nota: O botão **Gerar relatório** aparece somente quando a tabela Auditoria [sn_hs_rm_audit] está habilitada para o mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar uma tabela Saúde e segurança para configurar o mapeamento do campo de relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Na caixa de diálogo **Gerar relatório**, selecione um mapeamento de relatório no campo **Selecionar relatório**.
Somente os formulários de mapeamento de relatório criados e publicados para a tabela Auditoria [sn_hs_rm_audit] estão disponíveis para seleção no campo **Selecionar relatório**. Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de campo de relatório de segurança.

c. Selecione **Gerar**.

13. Opcional: Na guia **Detalhes**, defina o estado como Encerrado concluído depois que todas as atividades de auditoria forem concluídas e selecione **Salvar**.
A auditoria passa para o estado Encerrado concluído.

Conclua uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança por meio de Central do funcionário

Conclua uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança atribuída a você por meio de Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você também pode fazer uma pesquisa de inspeção ou auditoria no App Now Mobile usando o inicializador do miniaplicativo **Minhas avaliações e pesquisas**. Para obter mais informações, consulte Pesquisas no App Now Mobile .
- Você também pode concluir uma pesquisa de inspeção ou auditoria off-line por meio do aplicativo Mobile Agent. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a Internet é estabelecida. Para obter mais informações, consulte Concluir uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança no modo off-line.
- Um gerente de inspeção ou auditoria também pode concluir uma pesquisa do Espaço de saúde e segurança, selecionando **Abrir pesquisa de inspeção** no registro de inspeção ou **Abrir pesquisa de auditoria** no registro de auditoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.

2. No Central do funcionário, selecione **Pesquisas** em **Meus itens ativos**.

3. Em **Minhas avaliações e pesquisas**, selecione a pesquisa que você deseja responder.

4. Realize uma caminhada de segurança para a inspeção ou auditoria , preencha a pesquisa e selecione **Enviar**.

Resultados
Os resultados da pesquisa são vinculados ao registro de inspeção ou auditoria a partir do qual ela foi iniciada. A pesquisa concluída está disponível em Espaço de saúde e segurança nos seguintes locais:

- Guia**Resultados da pesquisa de inspeção** da inspeção.
- Guia**Resultados da pesquisa de auditoria** da pesquisa de auditoria em uma auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma descoberta e análise de causa raiz para uma inspeção de segurança

Registre uma descoberta com base nos resultados da pesquisa para uma inspeção de segurança e execute uma análise de causa raiz (RCA) para ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Na lista **Inspeções**, selecione **Tudo** e abra um registro de inspeção para adicionar uma descoberta.
4. Na guia **Descobertas e RCA**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   a. No campo **Perigo**, selecione um risco para a descoberta para definir o risco presente.
   b. Nos campos **Consequência potencial** e **Probabilidade potencial**, defina uma consequência e a probabilidade da descoberta para entender seu impacto.
   c. No campo **Incidente**, selecione o incidente de segurança relacionado, se um incidente for causado por esta descoberta.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **RCA 5Por que** e **ICAM RCA** são exibidas.
7. Opcional: Na guia **RCA dos 5 porquês**, selecione **Novo** para executar um RCA usando a técnica dos cinco porquês da análise de causa raiz.
   a. No campo **Problema**, insira a declaração do problema.
   b. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que para cada uma das respostas subsequentes e insira **Por quê?** campos.
   c. No campo **Causa raiz**, insira a resposta para o último Por quê.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
8. Opcional: Na guia **ICAM RCA**, selecione **Novo** para executar um RCA usando a técnica de análise de causa raiz ICAM (Método de análise de causa de incidente).
   a. Usando as perguntas do formulário, determine os fatores que contribuem para a descoberta.
   b. No campo **Principais aprendizados (identificar a causa raiz)**, identifique as causas raiz subjacentes que levaram à descoberta.
9. Opcional: Se necessário, adicione mais descobertas para a inspeção de segurança.

O que Fazer Depois

Adicione ações para cada descoberta para garantir que quaisquer problemas sejam evitados ou corrigidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para uma auditoria ouinspeção de segurança.

Adicionar uma descoberta e análise de causa raiz a uma auditoria de segurança

Registre uma descoberta com base nos resultados da auditoria e execute uma análise de causa raiz (RCA) para ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Na lista **Auditorias**, selecione **Todos** e abra um registro de auditoria para adicionar uma descoberta.
4. Na guia **Descobertas**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos, consulte Formulário de descoberta de auditoria.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   As guias **RCA 5Por que** e **ICAM RCA** são exibidas.
7. Opcional: Na guia **RCA dos 5 porquês**, selecione **Novo** para executar um RCA usando a técnica dos cinco porquês da análise de causa raiz.
   a. No campo **Problema**, insira a declaração do problema.
   b. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que para cada uma das respostas subsequentes e insira **Por quê?** campos.
   c. No campo **Causa raiz**, insira a resposta para o último Por quê.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
8. Opcional: Na guia **ICAM RCA**, selecione **Novo** para executar um RCA usando a técnica de análise de causa raiz ICAM (Método de análise de causa de incidente).
   a. Usando as perguntas do formulário, determine os fatores que contribuem para a descoberta.
   b. No campo **Principais aprendizados (identificar a causa raiz)**, identifique as causas raiz subjacentes que levaram à descoberta.
9. Opcional: Se necessário, adicione mais descobertas para a auditoria de segurança.

O que Fazer Depois

Na guia **Ações de auditoria**, adicione ações para a descoberta para garantir que quaisquer problemas sejam evitados ou corrigidos.

Adicionar uma ação para uma auditoria ouinspeção de segurança

Adicione uma ação para cada descoberta para resolver quaisquer problemas ou implementar medidas necessárias para melhorar a segurança no local de trabalho. Você pode adicionar várias ações para uma descoberta de inspeção ou auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para inspeções de segurança: sn_hs_rm.safety_inspection_manager ou sn_hs_rm.safety_inspection_writer
- Para auditorias de segurança: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Crie uma ação a partir de um registro de inspeção ou auditoria ou da lista Ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
A partir de um registro de inspeção	**a.** Selecione a lista **Inspeções** e, em seguida, **Todas**. **b.** Na lista, abra um registro de inspeção ao qual a ação será adicionada. **c.** Na guia **Ações de inspeção**, selecione **Novo**.
A partir de um registro de auditoria	**a.** Selecione a lista **Auditorias** e, em seguida, **Todos**. **b.** Na lista, abra um registro de auditoria ao qual a ação será adicionada. **c.** Na guia **Ações de auditoria**, selecione **Novo**.
Na lista Ações	**a.** Selecione a lista **Ações** e, em seguida, **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Opcional: Se necessário, adicione mais ações para a inspeção ou auditoriade segurança.

Resultados

- Se associada a uma inspeção de segurança, a ação aparecerá na lista de ações na guia **Ações de inspeção** da inspeção.
- Se associada a uma auditoria de segurança, a ação aparecerá na lista de ações na guia **Ações de auditoria** da auditoria.
- A ação também está listada na lista **Ações** na guia **Inspeções e auditorias** em Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído em Central do funcionário e App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente da inspeção, com outros grupos ou agentes, para que eles possam impedir que uma situação semelhante aconteça em qualquer um de seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação**.
  - A ação é duplicada e aparece na lista **Minhas tarefas** do usuário atribuído no Central do funcionário.
  - A ação também está listada na lista **Ações** no Espaço de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de segurança

Os registros de segurança ajudam as equipes de segurança e os gerentes de linha a rastrear materiais perigosos, como produtos químicos e amianto, bem como anexar planilhas de dados de segurança (SDSs) que os funcionários podem acessar facilmente.

- A equipe de segurança gerencia registros de segurança, como produtos químicos e amianto no Espaço de saúde e segurança. A equipe de segurança também anexa Folhas de dados de segurança (SDSs) aos registros de registro de segurança.
- Os funcionários podem pesquisar e acessar esses SDSs em Central do funcionário ou em App Now Mobile.

Gerenciar seus registros de segurança

Gerencie seus registros de segurança para registrar e rastrear os materiais perigosos usados em sua organização, junto com as Folhas de dados de segurança (SDSs).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_register_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Na guia **Configuração**, selecione **Registros de segurança** e o registro necessário.
   - Para produtos químicos, selecione **Produtos químicos** e, em seguida, **Todos**.
   - Para amianto, selecione **Amianto** e, em seguida, **Todos**.
   - Para qualquer outro material perigoso, selecione **Outro** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um registro de segurança ou modifique um existente.
   - Para criar um registro, selecione **Novo**.
   - Para revisar um existente, abra o que você deseja atualizar.
5. No formulário, preencha os campos.
6. No campo **Folha de dados de segurança**, selecione **Anexar arquivo** para anexar documentos, por exemplo, uma Folha de dados de segurança (SDS) para este material.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Adicione registros de segurança para todos os materiais perigosos usados em sua organização.

Resultados

Dependendo do tipo de registro selecionado, o registro de segurança está disponível no registro Químico, Amianto ou Outro na lista **Registros de segurança**.

O que Fazer Depois

Os funcionários podem acessar o documento de registro de segurança anexado, como SDS, por meio do Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Acessar um documento de registro de segurança na Central do funcionário.

Acessar um documento de registro de segurança na Central do funcionário

Acesse e exiba documentos de registro de segurança para produtos químicos e amianto por meio do Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as Folhas de dados de segurança (SDSs) adicionadas aos registros de segurança por meio de Espaço de saúde e segurança estão disponíveis para exibição em Central do funcionário ou em App Now Mobile. Os funcionários podem acessar esses SDSs para sua segurança ao trabalhar com materiais potencialmente perigosos. Para obter mais informações sobre registros de segurança, consulte Gerenciar seus registros de segurança.

Para obter informações sobre como exibir esses SDSs por meio de App Now Mobile, consulte Exibir um documento de registro de segurança no App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança**.
3. Em **Links rápidos**, selecione **Exibir documentos de registro de segurança**.
4. Na lista, selecione o produto químico para exibir seu SDS.

   Dica: Você pode restringir a lista usando os filtros com a lista. Você também pode pesquisar o SDS necessário usando o campo de pesquisa disponível com a lista.

5. Opcional: Se necessário, você pode baixar a Folha de dados de segurança.

Gestão de exposição de segurança

Com a gestão de exposição, a equipe de segurança e os higienistas industriais podem gerenciar exposições e avaliações de exposição para que possam controlar quaisquer efeitos prejudiciais sobre os trabalhadores.

O que é uma exposição

Uma exposição se refere a uma situação ou atividade que tem o potencial de prejudicar uma pessoa se ela estiver nas imediações. A gravidade do dano depende de fatores como a duração da exposição e o nível da exposição. Por exemplo, o ruído alto pode ser considerado uma exposição, e o nível de ruído (decibéis) e o período de tempo em que uma pessoa está exposta a ele são fatores importantes na avaliação dessa exposição.

Existem várias categorias padrão de exposições, por exemplo:

- Ruído
- Produtos químicos
- Ambiental
- Físico
- Mecânico
- Ergonômico

Principais recursos da gestão de exposição

A gestão de exposição de segurança fornece os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os tipos de exposição na lista de exposições e associe avaliações de risco e registros do registro de segurança.
- Execute avaliações de exposição que podem criar vários registros de exposição (usando um construtor de condições) para pessoas afetadas em diferentes locais.
- Atribua ações de acompanhamento para que as exposições sejam controladas e os trabalhadores protegidos.

Definir um tipo de exposição

Identifique e defina um possível tipo de exposição no local de trabalho presente em um local da sua organização. Mantenha uma lista de todos os tipos de exposições em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ().
3. Selecione a lista **Tipos de exposição** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie uma exposição ou modifique uma existente.
   - Para criar uma exposição, selecione **Novo**.
   - Para revisar uma exposição existente, abra a que você deseja modificar.
5. No formulário, preencha os campos.

Tipo de exposição

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o tipo de exposição.
Local	Local onde existe esta exposição e os riscos associados.
Estado	Estado do tipo de exposição. ◦ **Rascunho**: selecione para configurar o tipo de exposição. ◦ **Ativo**: selecione para marcar este tipo de exposição como disponível para uso. Um tipo de exposição deve estar ativo para ser usado. O botão **Criar avaliação de exposição** para este tipo de exposição aparece quando seu estado está definido como ativo. ◦ **Inativo**: selecione para marcar este tipo de exposição como indisponível para uso. ◦ **Obsoleto**: selecione se este tipo de exposição não existir mais.
Categoria de exposição	Categoria da exposição. A lista neste campo exibe itens das opções definidas para a coluna `Categoria de exposição` na tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Subcategoria da exposição	Subcategoria da exposição. Este campo aparece somente quando uma categoria é selecionada em **Categoria de exposição** e as subcategorias estão disponíveis para a categoria selecionada. As opções de subcategoria para uma categoria são definidas na coluna `Subcategoria de exposição` da tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type]. Para obter mais informações, consulte Definir uma categoria para um tipo de exposição.
Registro de segurança	Registro de segurança relevante para este tipo de exposição. Por exemplo, se for uma exposição a produtos químicos, adicione um link ao registro de segurança correspondente e à folha de dados de segurança química associada.
Avaliação de riscos	Avaliação de risco associada a este tipo de exposição.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todos os tipos de exposição que estão presentes em um local.
8. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia **Avaliações de exposição** aparece para este tipo de exposição.

Resultados
O tipo de exposição é listado na lista **Tipos de exposição** e é salvo na tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].

O que Fazer Depois
1. Crie registros de avaliação de exposição para todos os locais da sua organização aos quais este tipo de exposição se aplica. Para obter mais informações, consulte Criar uma avaliação de exposição para um tipo de exposição.
2. Realize avaliações de exposição em diferentes locais para este tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Realizar uma avaliação de exposição para um local.

Criar uma avaliação de exposição para um tipo de exposição

Para um tipo de exposição, crie uma avaliação de exposição para um local. Você também pode gerar avaliações de exposição para vários locais em sua organização de uma só vez para um tipo de exposição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Tipos de exposição** e abra o tipo de exposição para o qual a avaliação será criada.
4. Na guia **Detalhes**, defina o **Estado** como Ativo.
5. Selecione **Criar avaliação de exposição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Locais selecionados onde esta exposição está presente**, selecione o local a ser avaliado para este tipo de exposição.
   Você pode selecionar vários locais para criar registros de avaliação de exposição para todos eles de uma vez. No entanto, cada local selecionado deve ser exclusivo, pois somente um registro de avaliação de exposição ativa pode ser associado a cada local.
7. Selecione **Criar**.

Resultados
Um registro de avaliação de exposição para cada local selecionado aparece na guia **Avaliação de exposição** do tipo de exposição.

O que Fazer Depois
Na guia **Avaliações de exposição**, execute avaliações em diferentes locais para este tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Realizar uma avaliação de exposição para um local.

Realizar uma avaliação de exposição para um local

Execute uma avaliação de exposição para um tipo de exposição para cada local da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

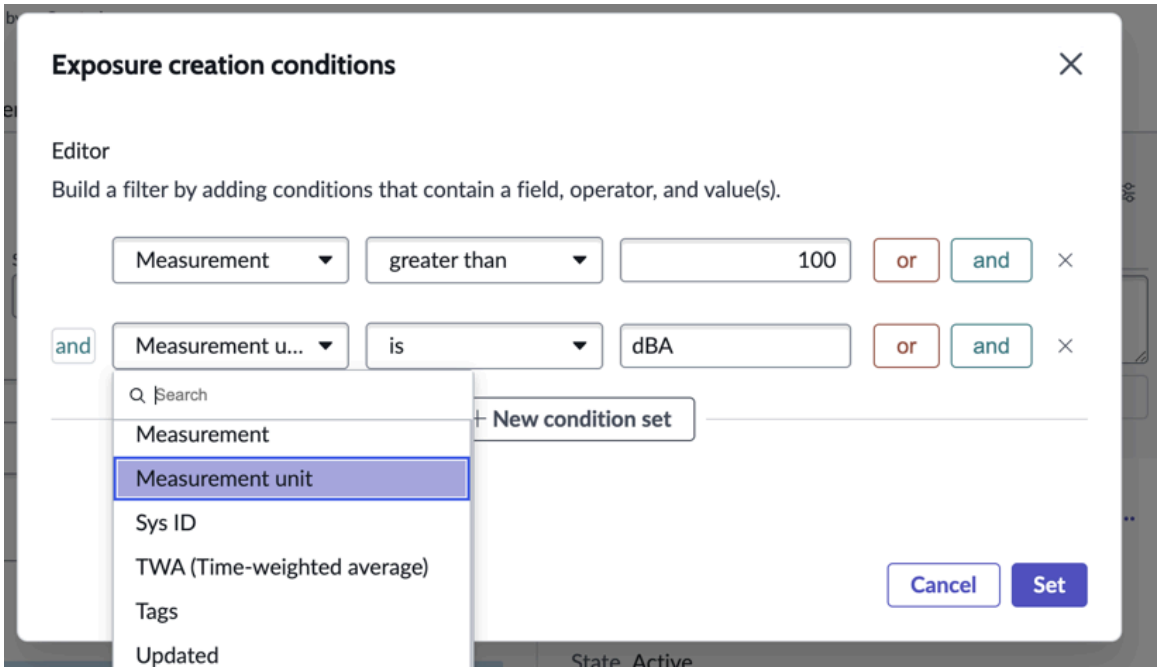
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Tipos de exposição** e abra o tipo de exposição para executar a avaliação para.
4. Na guia **Avaliação de exposição**, selecione o registro do local para o qual você deseja executar a avaliação de exposição.
5. No campo **Condições de criação de exposição**, adicione condições para criar registros de exposição para esta avaliação.
   Os critérios definidos neste campo, principalmente o limite de medição, acionam a criação de registros de exposição na guia **Exposições** desta avaliação. Uma avaliação de exposição pode gerar várias exposições ao longo do tempo sempre que os limites de medição excederem os critérios definidos.

   a. Selecione **Definir condições**.

   b. No Construtor de condições, adicione critérios (incluindo a condição de medição) e selecione **Definir**.
   Por exemplo, a imagem a seguir mostra a condição de medição para limites de exposição a ruídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: A condição de medição só será aplicada quando um registro de medição for criado na guia **Medições**.

6. No campo **Condições de pessoas afetadas**, adicione condições para ver todas as pessoas afetadas por uma exposição.
   Esses critérios são baseados na tabela Saúde e segurança Usuário [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Ele adiciona ou atualiza automaticamente as pessoas afetadas nos registros de exposição gerados para esta avaliação.

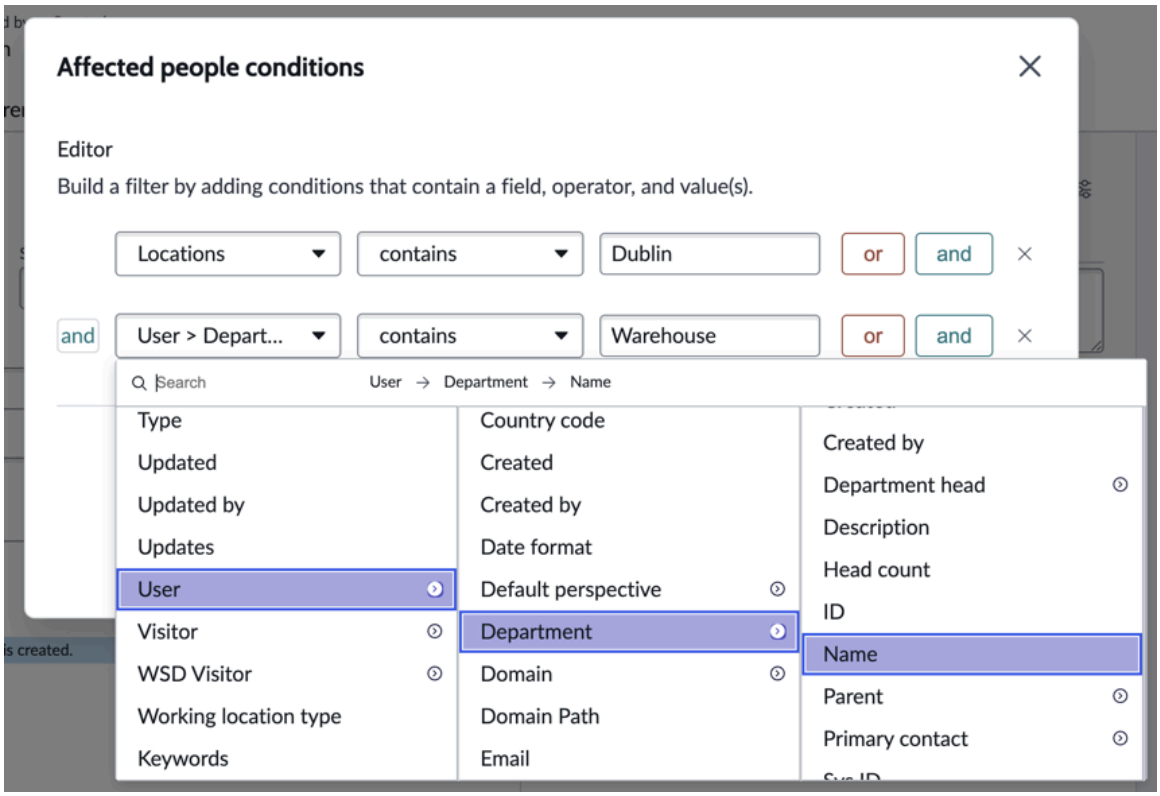
   a. Selecione **Definir condições**.

   b. No Construtor de condições, defina as condições para identificar as pessoas afetadas e selecione **Definir**.
   Você pode escolher campos da tabela Usuário Saúde e segurança e campos de referência com pontos ao selecionar um campo no Construtor de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, a imagem a seguir mostra as condições para identificar pessoas no departamento de Depósito em Dublin que são afetadas por esta exposição.



7. Na guia **Programação de ação**, configure ações para as pessoas afetadas.
   A programação de ação cria e atribui automaticamente uma ação para cada pessoa afetada quando há uma exposição ativa para esta avaliação. Para obter mais informações, consulte Definir uma programação de ação para as pessoas afetadas.
8. Na guia **Documentos**, selecione **Adicionar** para adicionar documentos relacionados a esta avaliação.
   Para obter informações sobre como armazenar documentos no Espaço de saúde e segurança, consulte Adicionar um Saúde e segurança documento relacionado.
9. Na guia **Detalhes** da avaliação, defina o **Estado** como Ativo.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Na guia **Medições**, adicione o valor de medição de exposição e a origem da exposição.
    Para obter informações sobre como adicionar uma medição e criar uma exposição a partir dela, consulte Adicionar uma origem de medição e exposição para uma avaliação de exposição.

Resultados

- Com base nas condições de criação de exposição, nas condições de pessoas afetadas e no valor de medição, os seguintes registros são criados:
  - Uma exposição é criada e listada na guia **Exposições** da avaliação.
  - As pessoas afetadas são adicionadas à guia **Pessoas afetadas** do registro de exposição gerado.
  - O programador de ações é executado para a exposição ativa e atribui ações às pessoas expostas. As ações para cada pessoa afetada são listadas na guia **Ações** na programação de ação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma exposição ativa for adicionada manualmente a um perfil de usuário Saúde e segurança, o usuário também será listado na guia **Pessoas afetadas** do registro de exposição.
- Todas as ações atribuídas aparecem na lista **Minhas tarefas** das pessoas afetadas no Central do funcionário.

Definir uma programação de ação para as pessoas afetadas

Defina uma programação de ação para as pessoas afetadas por uma exposição. A programação de ação cria uma ação para cada pessoa afetada quando há uma exposição ativa para uma avaliação de exposição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O programador só é executado quando há exposições ativas para que as ações sejam atribuídas às pessoas ativamente expostas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Tipos de exposição**, abra o tipo de exposição e selecione o registro de avaliação de exposição ao qual você deseja adicionar a medição.
4. Na guia **Programação de ação**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de programação de ação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
- A guia **Ações** aparece para a programação de ação.
- Um registro de ação é criado na guia **Ações** para cada pessoa afetada sempre que houver uma exposição ativa para a avaliação de exposição. Uma programação de ação pode gerar várias ações para as pessoas afetadas ao longo do tempo.

Adicionar uma origem de medição e exposição para uma avaliação de exposição

Adicione uma medida registrada para o tipo de exposição ao executar uma avaliação de exposição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Tipos de exposição**, abra o tipo de exposição e selecione o registro de avaliação de exposição ao qual você deseja adicionar a medição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na guia **Medições**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de medição

Campo	Descrição
Data e hora da medição	Data e hora em que esta medição é registrada.
Unidade de medida	Unidade de medida para este tipo de exposição. A lista mostra unidades com base na categoria de exposição selecionada no tipo de exposição. As opções de unidade para uma categoria de exposição são definidas na coluna `Unidade de medida` da tabela Medição [sn_hs_rm_measurement]. Para obter mais informações, consulte Definir uma categoria e unidade de medida para um tipo de exposição.
Medições	Valor de medição registrado para a exposição.
TWA (média ponderada cronológica)	Média ponderada de tempo da exposição.
Descrição	Informações detalhadas sobre esta medição.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A guia **Origens de exposição** é exibida.
7. Opcional: Na guia **Origens de exposição**, selecione **Novo** para adicionar a origem desta exposição.
   Você pode adicionar várias origens de exposição, se relevante.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

- O valor de medição é listado na guia **Medições** da avaliação de exposição.
- A origem do tipo de exposição é listada na guia **Origens de exposição** do registro de medição.
- Com base no limite de medição definido na condição de criação de exposição, a medição pode acionar um registro de exposição na guia **Exposições** das seguintes maneiras:
  - Se o valor da medição exceder o limite, um registro de exposição será criado na guia **Exposições**. As pessoas afetadas por esta exposição são adicionadas na guia **Pessoas afetadas** da exposição gerada.

    No entanto, se houver uma exposição ativa para esta medição, nenhum novo registro de exposição será criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a medição estiver abaixo do limite e houver uma exposição ativa para esta avaliação, a data de término da exposição será definida automaticamente como a data de medição. Isso ocorre porque a exposição não atende mais aos critérios, tornando-a irrelevante. Além disso, o estado da exposição é atualizado para obsoleto e a programação de ação associada à exposição é marcada como inativa.

Permissão para trabalhar

O sistema de permissão de trabalho simplifica a gestão de solicitações e emite permissões de trabalho com eficiência.

Este sistema é um processo para enviar uma solicitação de permissão para trabalho, receber aprovação formal e emitir uma permissão. Uma licença é emitida após a validação da segurança do trabalho e do local. As licenças são solicitadas para atividades potencialmente perigosas, como:

- Trabalho a quente
- Entrada em espaço confinado
- Trabalho elétrico
- Escavação
- Operações de içamento
- Manipulação de produtos químicos
- Trabalho em altura
- Trabalho subaquático

Se essas tarefas não forem gerenciadas corretamente, isso poderá representar riscos significativos. O sistema de permissão para trabalhar aumenta a eficiência operacional e promove:

- Segurança dos trabalhadores, identificando riscos e executando medidas de controle de risco.
- Responsabilidade, fornecendo uma trilha clara de documentação quando necessário para auditar um incidente ou para conformidade jurídica.
- Treinamento adequado para trabalhadores sobre riscos, medidas de segurança e requisitos de permissão.
- Monitoramento e supervisão regulares da conformidade de segurança e condições de permissão durante toda a duração da atividade.

Criar uma solicitação de permissão de trabalho

A solicitação de permissão de trabalho é enviada pelo trabalhador que realiza o trabalho com risco significativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.permit_requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > *Saúde e segurança* e selecione **Permitir trabalho**.
2. Selecione o cartão **Solicitar uma permissão para trabalhar** ou selecione o link rápido para solicitar uma permissão para trabalhar.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de permissão de trabalho.

Nota: Campos adicionais devem ser preenchidos no formulário de permissão de trabalho, dependendo do tipo de permissão selecionada.

4. Selecione confirmação e **Enviar**.
   A solicitação de permissão é criada e você pode exibir os detalhes da permissão.
5. Selecione **Minhas solicitações** para abrir a permissão.
6. Selecione a guia da check-list da solicitação de permissão e conclua a check-list conforme aplicável à tarefa.
   As check-lists também são exibidas na guia **Abrir** de **Minhas tarefas.**
7. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças.
   Se necessário, a check-list pode ser editada.
8. Selecione **Marcar como concluído** quando os itens da check-list estiverem concluídos.

Nota: A check-list não pode ser editada depois de marcada como concluída.

9. Das **ações**:
   - Selecione **Imprimir permissão** para imprimir a solicitação de permissão.
   - Selecione **Imprimir check-list** para imprimir a check-list concluída.

Nota: A permissão impressa e a check-list podem ser assinadas e anexadas na guia de anexos desta permissão. Os documentos anexados podem ser exibidos no fluxo de atividades.

Aprovar ou rejeitar uma permissão

Revise a permissão e aprove ou rejeite-a por meio da Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.permit_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que o solicitante da permissão envia a solicitação de permissão de trabalho, o aprovador da permissão pode revisá-la por meio da Central do funcionário ou do espaço. Depois de avaliar os riscos associados ao trabalho e validar que os parâmetros de segurança estão em vigor, o aprovador pode aprovar ou rejeitar a solicitação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > *Saúde e segurança*.
2. Selecione **Minhas tarefas** para exibir as aprovações de permissão na guia **Abrir**.
3. Abra o link de permissão para revisar os detalhes da permissão.
4. Adicione comentários na solicitação de aprovação e aprove ou rejeite a solicitação de permissão.

Emitir uma permissão de trabalho

Um coordenador de permissão pode emitir uma permissão depois que o aprovador de permissão aprova uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.permit_coordinator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Abra a lista **Permissão para trabalhar**, selecione **Todos** e selecione uma permissão para revisar.
   O coordenador de permissões pode:
   - Crie uma ação *Saúde e segurança*.
   - Revisar os aprovadores
   - Revisar a check-list
4. Selecione **Emitir licença** se todos os requisitos de segurança forem atendidos.
   O status da permissão muda para ativo e o solicitante da permissão pode imprimir a permissão por meio da Central do funcionário.
5. Selecione **Fechar permissão** quando o trabalho estiver concluído.

   Se necessário, o coordenador de permissões pode executar outras ações após o fechamento da permissão:

   - Selecione **Cancelar permissão** no menu Ação de IU se houver condições inseguras.
   - Selecione **Suspender permissão** no menu Ação de IU se um perigo for esperado após a emissão da permissão. A permissão pode ser suspensa até que a inspeção seja concluída.

Adicionar uma ação a uma solicitação de permissão para trabalhar de saúde e segurança

Crie uma ação Saúde e segurança para uma permissão de trabalho solicitada. Isso ajuda a resolver a causa raiz de qualquer ocorrência de segurança relatada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.permit_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Saúde e segurança* > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de riscos ( ).
3. Selecione a lista **Permissão para trabalhar** e selecione **Todos**.
4. Abra um registro de permissão para adicionar uma ação.
5. Na guia *Saúde e segurança* ações dos itens relacionados, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre a descrição do campo, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A ação aparece na lista de ações na guia Ações de saúde e segurança do registro de permissão. Ele também está listado na lista Ações no Espaço de Saúde e segurança.

Referência do Gestão de riscos em saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que são instalados quando você instala a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança. Os tópicos de referência também fornecem informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e usar Gestão de riscos em saúde e segurança.

Componentes instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da loja relacionadas, caso ainda não estejam instaladas.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da loja instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Gestão de incidentes de saúde e segurança	Habilita o registro, o acompanhamento e a emissão de relatórios sobre incidentes e observações de funcionários relacionados à segurança. Para obter mais informações, consulte Health and Safety Incident Management.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita locais de trabalho para Saúde e segurança aplicações. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**.

Funções instaladas

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Hierarquia do gerente de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	Criar, atualizar e excluir categorias de medida de controle	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
Hierarquia do gravador de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	Criar e atualizar categorias de medida de controle	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Redator de análise de segurança no trabalho [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• Criar e atualizar análises de segurança no trabalho (JSAs) • Exibir registros da JSA arquivados	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
Gerenciador de riscos [sn_hs_rm.risk_manager]	Gerente da equipe de risco que pode • Exibir registros de análise de segurança no trabalho (JSA) em Espaço de saúde e segurança • Criar e atualizar análises de segurança no trabalho (JSAs) de Espaço de saúde e segurança • Criar, atualizar e excluir: ◦ Perigos ◦ Medidas de controle ◦ Trabalhos no registro de trabalhos ◦ Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Repórter de análise de segurança no trabalho [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• Exibir registros da JSA arquivados • Enviar JSAs de Central do funcionário e App Now Mobile • Usar trabalhos predefinidos do registro de trabalho ao enviar JSAs	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer • sn_hs_rm.template_reader
Aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• Trabalhar em tarefas de aprovação por meio de Central do funcionário • Revisar e aprovar avaliações de risco	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
Gerente de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	Gerente de avaliação de risco que pode: • Criar matrizes de risco • Conduzir avaliações de risco • Atribuir avaliações de risco ao aprovador	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver
Gravador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	Criar e atualizar avaliações de risco	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer
Gerente de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_manager]	Criar, atualizar e excluir categorias de risco	sn_hs_rm.risk_category_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_writer]	Criar e atualizar categorias de risco	sn_hs_rm.risk_category_reader
Gerenciador de dados de risco [sn_hs_rm.risk_data_manager]	Criar, atualizar e excluir • Perigos • Medidas de controle • Trabalhos no registro de trabalhos • Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco	sn_hs_rm.risk_data_writer
Gravador de dados de risco [sn_hs_rm.risk_data_writer]	Criar e atualizar: • Perigos • Medidas de controle • Trabalhos no registro de trabalhos • Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
Gravador de programação de inspeção [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	Criar e atualizar cronogramas de inspeção	sn_hs_rm.inspection_schedule_reader
Gerente de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_manager]	Gerente de inspeção que pode • Criar pesquisas de inspeção com o Designer de pesquisa	• sn_hs_rm.inspection_schedule_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_inspection_writer • survey_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Criar e gerenciar inspeções de segurança no Espaço de saúde e segurança • Programar inspeções de segurança Espaço de saúde e segurança • Concluir pesquisas de inspeção • Criar, atualizar e excluir descobertas de inspeção, RCA e ações	
Gravador de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_writer]	Criar e atualizar inspeções de segurança e registros relacionados	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.safety_inspection_reader • canvas_user • sn_ohs_im.action_writer • survey_reader
Gerenciador de registros de segurança [sn_hs_rm.safety_register_manager]	Criar, atualizar e excluir registros de segurança	sn_hs_rm.safety_register_writer
Gravador_de_registro_de_segurança [sn_hs_rm.safety_register_writer]	Criar e atualizar registros de segurança	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_ohs_im.action_writer
Leitor de matriz de risco [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	Pode exibir matrizes de risco	Nenhum(a)
Leitor de trabalho [sn_hs_rm.job_reader]	Pode exibir trabalhos definidos no	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	registro de trabalhos	
Leitor de modelo JSA [sn_hs_rm.template_reader]	Pode exibir modelos de análise de segurança no trabalho	Nenhum(a)
Leitor de medida de controle [sn_hs_rm.control_measure_reader]	Pode exibir medidas de controle	Nenhum(a)
Leitor de risco [sn_hs_rm.hazard_reader]	Pode exibir riscos	Nenhum(a)
Hierarquia do leitor de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	Pode exibir categorias de medida de controle	sn_imt_core.reader
Leitor de programação de inspeção [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	Pode exibir cronogramas de inspeção	Nenhum(a)
Leitor de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_reader]	Pode exibir inspeções de segurança e seus registros e campos relacionados	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.action_reader
Leitor de análise de segurança no trabalho [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	Pode exibir análises de segurança no trabalho	sn_imt_core.reader
Leitor de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	Pode exibir avaliações de risco e registros relacionados,	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	como ações de risco	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
Leitor de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_reader]	Pode exibir categorias de risco	sn_imt_core.reader
Leitor de registro de segurança [sn_hs_rm.safety_register_reader]	Pode exibir registros de segurança	Nenhum(a)
Leitor de programação de auditoria de segurança [sn_hs_rm.audit_schedule_reader]	Pode exibir a programação de auditoria	Nenhum(a)
Gravador de programação de auditoria de segurança [sn_hs_rm.audit_schedule_writer]	Pode gravar programação de auditoria	sn_hs_rm.audit_schedule_reader
Gerente de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_manager]	Gerente de auditoria que pode • Criar pesquisas de auditoria com o Designer de pesquisa • Criar e gerenciar auditorias de segurança no Espaço de saúde e segurança • Programar auditorias de segurança Espaço de saúde e segurança	• sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_audit_writer • sn_ohs_im.observation_writer • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_rm.audit_schedule_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Concluir pesquisas de auditoria • Criar, atualizar e excluir descobertas de auditoria, RCA, observações, avaliações de risco e ações	
Leitor de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_reader]	Pode exibir a auditoria de segurança	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_reader
Gravador de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_writer]	Pode gravar auditoria de segurança	• sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • survey_reader • sn_hs_rm.safety_audit_reader • sn_ohs_im.document_reader • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader
Higienista industrial [sn_hs_rm.industrial_hygienist]	Higienista industrial que pode: • Criar tipos de exposição • Conduzir avaliações de exposição	• sn_ohs_im.document_writer • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_crm.company_write • sn_ohs_im.action_schedule_writer • sn_imt_core.user_writer • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.exposure_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Atribuir ações a pessoas afetadas pela exposição	• sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_crm.company_reader • sn_hs_rm.exposure_writer • sn_ohs_im.document_reader
Exposure_writer [sn_hs_rm.exposure_writer]	Pode criar e atualizar registros relacionados à exposição	sn_hs_rm.exposure_reader
Leitor de exposição [sn_hs_rm.exposure_reader]	Pode exibir registros de exposição	Nenhum(a)
Solicitante da permissão [sn_hs_rm.permit_requestor]	Pode solicitar uma licença e o tipo de trabalho	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader
Aprovador de permissão [sn_hs_rm.permit_approver]	Pode aprovar ou rejeitar a solicitação de permissão para trabalho.	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader
Coordenador de permissões [sn_hs_rm.permit_coordinator]	• Supervisiona o fluxo de trabalho de permissão para trabalhar. • Pode emitir, rejeitar ou suspender uma permissão.	• sn_hs_rm.permit_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.workspace_user
Leitor de permissão [sn_hs_rm.permit_reader]	Pode exibir um registro de permissão.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Autor da permissão [sn_hs_rm.permit_writer]	Pode criar e atualizar a solicitação de permissão.	• sn_imt_core.reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.permit_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
Pessoas afetadas [sn_hs_rm_affected_People]	Armazena todos os usuários afetados por exposições em todos os locais.
Auditorias [sn_hs_rm_audit]	Armazena todos os registros de auditoria de segurança criados de forma autônoma, bem como gerados a partir de cronogramas de auditoria. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Cronograma de auditoria [sn_hs_rm_audit_schedule]	Armazena todos os cronogramas de auditoria criados para auditorias de segurança. Esta tabela estende a tabela de programação de Saúde e segurança [sn_ohs_im_schedule].
Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey]	Armazena todas as pesquisas de auditoria para auditorias de segurança. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure]	Armazena todas as medidas de controle que estão em vigor para ajudar a evitar ou mitigar riscos em sua organização.
Link do documento [sn_hs_rm_document_link]	Armazena todos os links de documentos para trabalhos criados no registro de trabalhos.
Exposição	Armazena todos os registros de exposição gerados a partir de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
[sn_hs_rm_exposure]	avaliações de exposição em todos os locais.
Avaliação de exposição [sn_hs_rm_exposure_assessment]	Armazena todas as avaliações de exposição realizadas para tipos de exposição em todos os locais.
Origem da exposição [sn_hs_rm_exposure_source]	Armazena todas as origens de exposição identificadas para medições de exposição em todos os locais.
Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type]	Armazena todos os tipos de exposição identificados em todos os locais.
Descoberta [sn_hs_rm_finding]	Armazena todos os registros de descobertas criadas para inspeções de segurança. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
De perigo [sn_hs_rm_hazard]	Armazena todos os riscos identificados e potenciais no local de trabalho relacionados a todos os trabalhos e tipos de tarefa em sua organização.
Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	Armazena todas as categorias para medidas de controle em sua organização. Todos os controles relacionados a riscos em sua organização são organizados nessas categorias.
Pessoas informadas [sn_hs_rm_informed_persons]	Armazena os nomes de todos os funcionários e trabalhadores que são informados sobre os riscos do trabalho ao enviar JSAs.
Inspeção [sn_hs_rm_inspection]	Armazena todos os registros de inspeção de segurança criados de forma autônoma, bem como gerados a partir de cronogramas de inspeção. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Programação de inspeção [sn_hs_rm_inspection_schedule]	Armazena todos os cronogramas de inspeção criados para inspeções de segurança. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Trabalho	Armazena todos os trabalhos com riscos e controles predefinidos criados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
[sn_hs_rm_job]	no registro de trabalho. Esses trabalhos podem ser usados para enviar JSAs rapidamente e conduzir avaliações de risco.
Riscos e controles [sn_hs_rm_job_hazard]	Armazena riscos e controles associados a todos os trabalhos definidos no registro de trabalhos.
Análise de segurança no trabalho [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	Armazena todas as análises de segurança no trabalho (JSAs) enviadas por funcionários por meio de Central do funcionário e App Now Mobile.
Etapa do trabalho [sn_hs_rm_job_step]	Armazena todas as etapas de trabalho para os trabalhos de várias etapas definidos no registro de trabalho.
Etapa da JSA [sn_hs_rm_jsa_step]	Armazena todas as etapas de trabalho adicionadas para trabalhos de várias etapas ao enviar JSAs.
Documento de avaliação de exposição [sn_hs_rm_m2m_exposure_assessment_document]	Armazena todos os documentos relacionados a avaliações de exposição em todos os locais.
Medições [sn_hs_rm_measurement]	Armazena todas as medições registradas para avaliações de exposição em todos os locais.
Check-list de permissão [sn_hs_rm_permit_checklist]	Armazena informações relacionadas a itens, tarefas ou etapas em uma check-list.
Permissão de trabalho [sn_hs_rm_work_permit]	Armazena dados relacionados à solicitação de permissão para trabalho.
Avaliação de riscos [sn_hs_rm_risk_assessment]	Armazena todos os registros de avaliações de risco realizadas. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category]	Armazena todas as categorias de risco para perigos em sua organização. Todos os riscos no local de trabalho relacionados a todos os tipos de trabalho em sua organização são organizados nessas categorias de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
Riscos e controles [sn_hs_rm_risk_controls]	Armazena todos os registros de riscos e controles associados a todas as avaliações de risco.
Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix]	Armazena todas as matrizes de risco criadas para sua organização.
Tolerância do risco [sn_hs_rm_risk_tolerance]	Armazena todos os registros de tolerância de risco associados a todas as matrizes de risco criadas.
Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register]	Armazena todos os registros de segurança criados para o material perigoso usado em sua organização. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Registro de segurança do amianto [sn_hs_rm_safety_register_asbestos]	Armazena todos os registros de segurança criados para o material de amianto usado em sua organização. Esta tabela estende a tabela Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register].
Registro de segurança química [sn_hs_rm_safety_register_Chemical]	Armazena todos os registros de segurança criados para produtos químicos. Esta tabela estende a tabela Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register].
Modelo [sn_hs_rm_template]	Armazena todos os modelos da JSA com riscos e controles predefinidos para cada tipo de trabalho em sua organização.

Tradução automática

Enviar formulário da JSA

Os funcionários podem usar o formulário Enviar JSA para analisar a segurança no trabalho em seu ponto de trabalho e criar uma JSA.

Para obter mais informações sobre como enviar uma JSA, consulte Enviar uma JSA de Central do funcionário.

Enviar formulário da JSA

Campo	Descrição
Inserir detalhes do trabalho	

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar formulário da JSA

Campo	Descrição
Selecionar local de trabalho	Local de trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir.
Inserir local de trabalho manualmente	Local do trabalho ou da tarefa. Se o local de trabalho não estiver disponível no sistema, insira-o manualmente.
Inserir um nome da JSA	Nome desta JSA.
Selecionar trabalho	Trabalho com riscos e controles predefinidos para o seu tipo de trabalho. Se você selecionar um trabalho, todos os riscos e medidas de controle para o seu tipo de trabalho serão preenchidos automaticamente a partir deste trabalho predefinido. Somente os trabalhos ativos da tabela Trabalho [sn_hs_rm_job] estão disponíveis nesta lista. Para obter mais informações, consulte Definir um trabalho no registro de trabalhos.
Data e hora de início do trabalho	Data e hora em que o trabalho começa.
Data e hora de vencimento da JSA	Data e hora em que esta JSA para o seu trabalho expira.
Selecionar os riscos e as medidas de controle	
Deseja criar um trabalho de várias etapas?	Opção para indicar se esta JSA é para um trabalho de etapa única ou de várias etapas. Se você selecionou um trabalho no campo **Selecionar trabalho**, este campo será definido automaticamente, dependendo do tipo de trabalho selecionado, e será somente leitura.
Adicionar etapas de trabalho e seus riscos e controles	Etapas do trabalho e seus riscos e medidas de controle associados. Este campo aparece somente quando é um trabalho de várias etapas e **Deseja criar um trabalho de várias etapas?** está definido como **Sim**. Se você selecionou um trabalho de várias etapas no campo **Selecionar trabalho**, todas as etapas do trabalho e os riscos e controles associados serão preenchidos automaticamente neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar formulário da JSA

Campo	Descrição
	• No entanto, você pode adicionar ou remover etapas de trabalho conforme necessário. Para remover uma etapa de trabalho que não é relevante para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção ( ) na **coluna Ações**. Para remover todas as etapas do trabalho, selecione **Remover tudo**. • Você também pode adicionar ou remover riscos e controles para cada etapa do trabalho. Para revisá-los, selecione o ícone de edição ( ) na **coluna Ações** da etapa do trabalho.
Adicionar etapa de trabalho	Opção para adicionar uma etapa do trabalho se for um trabalho de várias etapas.
Adicionar riscos e controles	Riscos e as medidas de controle disponíveis associadas a um trabalho. Este campo aparece somente quando é um trabalho de etapa única e **Deseja criar um trabalho de várias etapas?** está definido como **Não**. Se você selecionou um trabalho de etapa única no campo **Selecionar trabalho**, todos os riscos e medidas de controle do seu tipo de trabalho serão preenchidos automaticamente a partir deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicioná-los ou removê-los conforme necessário. • Para remover um risco e um controle que não sejam relevantes para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção ( ) na **coluna Ações**. Para remover todos eles, selecione **Remover tudo**. • Para revisá-los e modificá-los, selecione o ícone de edição ( ) na **coluna Ações**.
Adicionar riscos	Possíveis riscos que podem surgir ou existir para o trabalho ou a etapa do trabalho. Selecione todos os riscos potenciais para o seu tipo de trabalho usando a **etapa Adicionar trabalho** ou o botão **Adicionar riscos e controles**. Se você selecionou um trabalho no campo **Selecionar trabalho**, todos os riscos serão preenchidos automaticamente a partir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar formulário da JSA

Campo	Descrição
	deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicionar ou remover riscos conforme necessário.
Adicionar riscos adicionais	Quaisquer outros riscos identificados, mas não disponíveis na janela **Adicionar riscos**. Insira-o manualmente para adicionar.
Adicionar medidas de controle	Medidas de controle que estão disponíveis para os riscos selecionados. Selecione todos os controles que estão em vigor na sua organização. Se você selecionou um trabalho no campo **Selecionar trabalho**, todas as medidas de controle serão preenchidas automaticamente a partir deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicionar ou remover controles conforme necessário.
Adicionar medidas de controle adicionais	Quaisquer outras medidas de controle que devem estar em vigor e não estão disponíveis na janela **Adicionar medidas de controle**. Insira-o manualmente para adicionar.
Links para documentos úteis	Links de documentos relacionados ao trabalho. Este campo aparece somente quando você selecionou um trabalho no campo **Selecionar trabalho** e esse trabalho tem links de documentos associados. Os links de documentos do trabalho selecionado são preenchidos automaticamente neste campo.
Adicionar mais detalhes	
Selecionar funcionário/trabalhadores que foram informados	Funcionários, prestadores de serviços e quaisquer outros trabalhadores que tenham sido informados sobre os riscos e controles relacionados a este trabalho em seu local de trabalho. Normalmente, são as pessoas que podem ser afetadas por esta JSA e devem estar cientes disso. Adicione-os com uma confirmação usando o botão **Adicionar funcionário/ trabalhadores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar formulário da JSA

Campo	Descrição
	Nota: • A opção **Prestador de serviços** no campo **Tipo de pessoa** aparece somente quando a aplicação Gestão de contratantes de saúde e segurança (sn_hs_crm) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. • Para um prestador de serviço, o campo **Nome** lista somente os usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e cujo perfil de Saúde e segurança foi criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir perfil Saúde e segurança a um usuário.
Adicionar observações	Quaisquer comentários relacionados ao seu trabalho ou a esta JSA.
Adicionar anexos	Anexos como imagem, vídeo ou documento relacionado a este trabalho ou à JSA.

Formulário de matriz de risco

A equipe de segurança pode usar as matrizes de risco para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança.

Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

Detalhes da matriz de risco

Campo	Descrição
Detalhes da matriz de risco	
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a matriz de risco.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a matriz de risco.
Grade de matriz	Tamanho da grade a ser usada, por exemplo, 4 * 4 e 5 * 5.
Ativo	Opção para disponibilizar a matriz para uso. Uma matriz de risco deve estar ativa para ser usada.
Probabilidade e gravidade	
Nível de probabilidade	Descrição do nível de probabilidade. Essas descrições são usadas para preencher as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

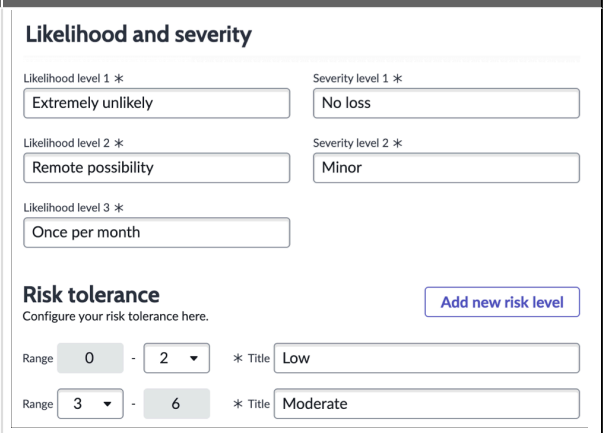
Detalhes da matriz de risco

Campo	Descrição
	opções de probabilidade em avaliações de risco em que essa matriz é usada. O número de níveis de probabilidade é baseado no tamanho da grade selecionada. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5 * 2, há cinco níveis de probabilidade.
Nível de gravidade	Descrição do nível de gravidade. Essas descrições são usadas para preencher as opções de severidade nas avaliações de risco em que essa matriz é usada. O número de níveis de severidade é baseado no tamanho da grade selecionada. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5 * 2, há dois níveis de severidade.
Tolerância do risco	
Tolerância do risco	Intervalo e descrição do nível de risco. Selecione um intervalo e insira um título para ele. Este intervalo e título de tolerância de risco calcula o nível de risco de um perigo no cabeçalho do formulário de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Risco e controles para uma avaliação de risco de segurança. O valor do intervalo é determinado pela multiplicação do nível de probabilidade pelo nível de gravidade. Por exemplo, de acordo com a grade na imagem a seguir, um risco com probabilidade de nível 3 (uma vez por mês) e gravidade de nível 2 (menor) tem uma tolerância de risco de 3 * 2 = 6. O nível de risco desse risco está no intervalo de 3 a 6, portanto, seu nível de risco é exibido como Moderado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da matriz de risco

Campo	Descrição
	

Formulário de avaliação de risco

Os gerentes de avaliação de risco podem usar o formulário de avaliação de risco para conduzir suas avaliações de risco.

Para obter informações sobre como realizar avaliações de risco, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

Detalhes das avaliações de riscos

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação de risco.
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta avaliação de risco.
Estado	Estado da avaliação de risco.
Aprovação	Estado de aprovação desta avaliação de risco.
Local	Local ao qual esta avaliação de risco se aplica.
Selecione uma matriz de risco	Matriz de risco usada na avaliação de risco para avaliar os níveis de risco dos perigos selecionados. A matriz determina o nível de risco, antes e depois dos controles, com base na gravidade e na probabilidade do perigo. Os itens neste campo exibem matrizes ativas da tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix]. Se houver apenas uma matriz ativa, ela será selecionada por padrão.
Pessoas em risco	Nomes dos funcionários, grupos de usuários ou qualquer outra pessoa em risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das avaliações de riscos

Campo	Descrição
Pessoas responsáveis para controle	Nomes dos funcionários ou grupos de usuários responsáveis pela implementação de medidas de controle.
Descrição	Descrição detalhada sobre esta avaliação de risco.
Atribuir ao revisor	Revisor da avaliação de risco. Se necessário, selecione um revisor após a conclusão da avaliação de risco.
Atribuir ao aprovador	Aprovador da avaliação de risco. Selecione um aprovador após a conclusão da avaliação de risco. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador. **Nota:** Somente um usuário com a função de gerente de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] pode atribuir uma avaliação de risco a um aprovador.
Comentários adicionais	Quaisquer comentários relacionados à avaliação.

Formulário de programação de inspeção

O gerente de inspeção de segurança pode usar o formulário de programação de inspeção para configurar uma inspeção de segurança no local de trabalho recorrente.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de inspeção, consulte Configurar uma programação de inspeção de segurança.

Detalhes da inspeção

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta inspeção de segurança.
Ativo	Opção para marcar a programação de inspeção como disponível para uso. Uma programação de inspeção deve estar ativa para ser usada.
Formato de inspeção	Formato no qual esta inspeção é realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da inspeção

Campo	Descrição
	• **Digital**: aciona a pesquisa selecionada no campo **Pesquisa de inspeção**. • **Papel**: a pessoa atribuída conclui a pesquisa em papel e carrega uma foto ou documento da inspeção concluída como anexo ao registro de inspeção.
Pesquisa de inspeção	Pesquisa de inspeção a ser concluída para esta inspeção. Selecione a pesquisa a ser usada. Somente as pesquisas com o campo **Tabela de origem** definido como a tabela Inspeção [sn_hs_rm_inspection] estão disponíveis nesta lista. Use as pesquisas disponíveis com a aplicação ou crie novas pesquisas com o Designer de pesquisa. Você também pode associar qualquer uma de suas pesquisas pré-criadas a registros de inspeção em Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Configurar uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança. Este campo aparece somente quando **o Formato de inspeção** está definido como **Digital**.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual esta pesquisa de inspeção está atribuída. Somente membros deste grupo podem exibir e responder a esta pesquisa.
Atribuído a	Usuário ao qual esta pesquisa de inspeção está atribuída.
Local	Local ao qual esta inspeção de segurança se aplica.
Ativos	Ativos aos quais esta inspeção está relacionada. Por exemplo, a inspeção precisa ser realizada nesses ativos.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Data de início	Data em que um registro de inspeção foi criado pela primeira vez para esta programação.
Data de término	Data em que o último registro de inspeção foi criado para esta programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Frequência	Frequência entre a data de início e a data de término em que o sistema gera um registro de inspeção, como diária, semanal ou mensal.
Meses para gerar	Meses em que os registros de inspeção recorrente devem ser gerados. Ao inserir um intervalo de datas que cobre um ano inteiro com uma frequência mensal, você pode selecionar para quais meses específicos serão gerados registros de inspeção - A inspeção não precisa acontecer todos os meses. Este campo aparece somente quando **a Frequência** está definida como **Mensal**.
Período de expiração da pesquisa	Número de dias para a pesquisa expirar após a data de início.

Formulário de programação de auditoria

O gerente de auditoria de segurança pode usar o formulário de programação de auditoria para configurar uma auditoria de segurança no local de trabalho recorrente.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de auditoria, consulte Configurar uma programação de auditoria de segurança.

Detalhes da programação de auditoria

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a programação de auditoria.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a programação de auditoria.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual esta auditoria está atribuída. Somente membros deste grupo podem exibir e trabalhar nesta auditoria.
Atribuído a	Usuário ao qual esta auditoria está atribuída.
Local	Local ao qual esta auditoria de segurança se aplica.
Auditoria regulatória	Opção para indicar se esta auditoria é uma auditoria regulatória.
Ativos	Ativos aos quais esta auditoria está relacionada. Por exemplo, a auditoria precisa ser realizada nesses ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da programação de auditoria

Campo	Descrição
Matriz de risco	Matriz de risco usada para avaliações de risco para esta auditoria.
Escopo de auditoria	Descrição detalhada sobre o escopo desta auditoria.
Objetivos de auditoria	Descrição detalhada sobre os objetivos desta auditoria.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Data de início	Data em que um registro de auditoria foi criado pela primeira vez para esta programação.
Data de término	Data em que o último registro de auditoria foi criado para esta programação.
Frequência	Frequência entre a data de início e a data de término em que o sistema gera um registro de auditoria, como diário, semanal ou mensal.
Meses para gerar	Meses em que os registros de auditoria recorrentes devem ser gerados. Ao inserir um intervalo de datas que cobre um ano inteiro com uma frequência mensal, você pode selecionar para quais meses específicos serão gerados registros de auditoria. A auditoria não precisa acontecer todos os meses. Este campo aparece somente quando **a Frequência** está definida como **Mensal**.
Semanalmente	Dia da semana em que os registros de auditoria recorrentes devem ser gerados. Você pode selecionar o dia específico da semana para o qual os registros de auditoria serão gerados. A auditoria não precisa acontecer todos os dias da semana. Este campo aparece somente quando **a Frequência** está definida como **Semanalmente**.
Período de expiração da pesquisa	Número de dias para a pesquisa expirar após a data de início.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de descoberta de auditoria

Quando uma pesquisa de auditoria é concluída, o gerente de auditoria de segurança pode usar o formulário de Descobertas para registrar as descobertas coletadas das respostas da pesquisa.

Para obter informações sobre como conduzir uma auditoria, consulte Criar e gerenciar uma auditoria de segurança.

Formulário de descobertas

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a descoberta.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a descoberta.
De perigo	Possível risco identificado durante a pesquisa.
Avaliação de riscos	Avaliação de risco para o perigo identificado.
Pesquisa de auditoria	Pesquisa de auditoria que inclui esta descoberta como uma resposta de pesquisa.
Categoria da pesquisa de auditoria	Categoria de perguntas da pesquisa. Este campo aparece somente quando uma pesquisa é selecionada em **Pesquisa de auditoria**. O campo lista todas as categorias de pergunta da pesquisa selecionada.
Pergunta da pesquisa de auditoria	Pergunta de pesquisa para a qual esta descoberta foi enviada. Este campo aparece somente quando uma categoria é selecionada em **Categoria de pesquisa de auditoria**. O campo lista todas as perguntas na categoria de pesquisa selecionada.
Resposta da pesquisa de auditoria	Resposta enviada para a pergunta da pesquisa. Este campo é preenchido automaticamente com a resposta enviada para a pergunta da pesquisa selecionada na pesquisa.
Conformidade	Status de conformidade do sistema coberto na pesquisa de auditoria.
Descrição	Descrição detalhada da descoberta.
Anexo	Anexos como imagem, vídeo ou documento relacionado a esta descoberta. Selecione **Anexar arquivo** para adicionar o anexo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de programação de ação

O higienista industrial pode usar o formulário de programação de ação para que uma ação seja criada quando houver uma exposição ativa.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de ação, consulte Definir uma programação de ação para as pessoas afetadas.

Cronograma de ações

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta ação.
Ativo	Opção para marcar a programação de ação como disponível para uso. Uma programação de ação deve estar ativa para que as ações sejam criadas e atribuídas às pessoas afetadas.
Local	Local ao qual este item de ação se aplica. A ação está atribuída às pessoas afetadas neste local. Este campo é definido automaticamente para o local da avaliação de exposição.
Tipo	Tipo da ação. • **Corretiva**: uma ação para eliminar as causas de não conformidade ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente. • **Preventivo**: uma ação para ajudar a evitar a ocorrência de não conformidades. • **Aprendizado**: uma ação que inclui um aprendizado para o usuário, por exemplo, concluir um treinamento. • **Tarefa**: uma tarefa genérica atribuída como uma ação.
Material de aprendizado	Material de aprendizado para o treinamento, por exemplo, artigo de conhecimento ou URL de um vídeo de treinamento. Este campo aparece somente quando **Aprendizado** é selecionado em **Tipo**. **Nota:** Este campo lista o conteúdo de aprendizado criado no Núcleo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar o conteúdo do curso e do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cronograma de ações

Campo	Descrição
Dias para concluir a ação após a criação	Número de dias até quando esta ação deve ser concluída depois de gerada e atribuída a um usuário. Este campo define a data de vencimento da ação atribuída.
Esta é uma ação recorrente	Opção para marcar esta ação como recorrente. Quando esta opção é selecionada, a seção e os campos **de detalhes da duração** são exibidos.

A seção de detalhes de duração a seguir aparece somente quando a programação de ação está definida como recorrente.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Frequência	Frequência na qual o sistema gera um registro de ação, como diariamente, semanalmente ou mensalmente.
Meses para gerar	Meses em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para quais meses específicos serão gerados registros de ação. A ação não precisa ser criada a cada mês. Este campo aparece somente quando **a Frequência** está definida como **Mensal**.
Semanalmente	Dia da semana em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar o dia específico da semana para o qual os registros de ação serão gerados. A ação não precisa ser criada todos os dias da semana. Este campo aparece somente quando **a Frequência** está definida como **Semanalmente**.

Formulário de permissão de trabalho

Descrições de campos no formulário para solicitar uma permissão de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de permissão de trabalho

Campo	Descrição
Tipo	Escolha um ou mais tipos de permissão.
Descrição resumida	Adicione uma descrição para a permissão.
Urgência	Selecione a urgência da solicitação de permissão.
Avaliação de riscos	Selecione a avaliação de risco associada à solicitação, se houver.
Risco antes de controles	Este campo é preenchido automaticamente quando a avaliação de risco é selecionada.
Risco após controles	Este campo é preenchido automaticamente quando a avaliação de risco é selecionada.
JSA	Selecione a JSA no site que está associado à solicitação, se houver.
Registro de segurança	Selecione um ou mais registros de segurança relevantes com a solicitação, se houver.
Inspeção	Adicione uma inspeção com a licença, se necessário.
Tarefa de trabalho	Selecione o registro Saúde e segurança relevante para a solicitação, se houver.
Local	Selecione o local do trabalho.
Área de trabalho	Adicione mais detalhes sobre o local.
Data e hora de início	Selecione a data e a hora de início do turno.
Data e hora de término	Selecione a data e a hora de término do turno.
Aprovações com vencimento em	Selecione a data de aprovação da permissão.
Participantes da lista de observação	Selecione indivíduos para saber o status da solicitação.
Solicitado para	Selecione os nomes dos indivíduos para os quais a permissão é solicitada.
Descrição	Detalhe a descrição da permissão.
Comentários	Adicione comentários, se necessário.
Anexo	Adicione anexos relacionados a esta permissão. Selecione o ícone de anexo () para adicionar o anexo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de opção

Descrição do campo para adicionar uma nova opção para criar um novo tipo de permissão.

Novo formulário de registro de opção

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela.
Elemento	Deixe o nome do campo que é preenchido automaticamente.
Idioma	Insira o código de idioma para o rótulo.
Sequência	Deixe em branco. Este campo determina a ordem.
Inativo	Deixe em branco.
Rótulo	Insira o rótulo a ser exibido na lista de seleção.
Valor	Adicione valor relacionado ao rótulo.
Valor dependente	Deixe em branco.
Dica	Deixe em branco.

Novo formulário de registro de conjunto de variáveis

Descrição do campo para criar um novo registro de conjunto de variáveis.

Novo formulário de registro de conjunto de variáveis

Campo	Descrição
Título	Título de um conjunto de variáveis. Aparecerá se a caixa de seleção **Exibir título** estiver marcada.
Nome interno	Nome do conjunto de variáveis para uso interno.
Pedido	Número da ordem do conjunto de variáveis.
Tipo	Tipo do conjunto de variáveis.
Aplicação	Aplicações que podem usar esse conjunto de variáveis.
Título de exibição	Adiciona um título e um cabeçalho expansível à direita do conjunto de variáveis.
Layout	Defina a exibição do layout.
Descrição	Descrição do conjunto de variáveis.

Novo formulário de registro de variável

Descrição do campo para criar um novo registro de variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de variável

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente de leitura que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar. Para obter mais informações, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços.
Pedido	Solicitar que a variável seja colocada na página para o item do catálogo. As variáveis são organizadas de cima para baixo do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de pedido de 1 é colocada acima de outras variáveis com valores de pedido superiores.
Conjunto de variáveis	Conjunto de variáveis usando a variável.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a variável disponível para uso
Obrigatório	Caixa de seleção para marcar a variável necessária como parte do processo de pedido.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente de leitura ou editável.
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Pergunta	
Pergunta	Pergunta para aos usuários que estão solicitando o item do catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários passarem o mouse sobre a variável. Insira uma breve observação para descrever a finalidade da "Pergunta".
Texto de exemplo	Dica exibida no campo da pergunta antes de o usuário inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: • Endereço IP • E-mail • URL • Texto de linha única • Texto de linha única larga • Texto de várias linhas • Data • Data/hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Gestão de riscos em saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de riscos em saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Todas as tabelas em Gestão de riscos em saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo Domain Separation necessário.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de riscos em saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de riscos em saúde e segurança inclui os campos Domain Separation **Domain** e **Domain path**.
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação de Gestão de riscos em saúde e segurança.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Permita que seus funcionários enviem incidentes e observações de saúde e segurança, análises de segurança no trabalho (JSAs), acessem a base de conhecimento de segurança e muito mais em seus dispositivos móveis usando os ServiceNow aplicativos para celular.

Os funcionários podem usar o App Now Mobile para realizar as seguintes tarefas a qualquer momento usando o dispositivo móvel:

- Enviar incidentes e observações de segurança
- Enviar perguntas relacionadas à segurança e pedidos de indenização
- Enviar análises de segurança no trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Responder a pesquisas de inspeção e auditoria de segurança
- Exibir documentos de registro de segurança, como Folhas de dados de segurança (SDSs)
- Acesse a base de conhecimento de saúde e segurança da empresa

Os inspetores e auditores de segurança podem usar o aplicativo Mobile Agent para conduzir pesquisas off-line.

Esses aplicativos são executados na plataforma móvel ServiceNow. Você pode baixar esses aplicativos para celular para a plataforma iOS na App Store Apple ou para a plataforma Android na Play Store Google.

Modo off-line para Mobile Agent

Use o modo off-line do app Mobile Agent para trabalhar em áreas sem conexão com a Internet. Você pode ativar o modo off-line e concluir as pesquisas de inspeção e auditoria atribuídas a você. Depois que você fica on-line, as mudanças são sincronizadas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Modo off-line .

Para ativar o modo off-line, faça o seguinte:

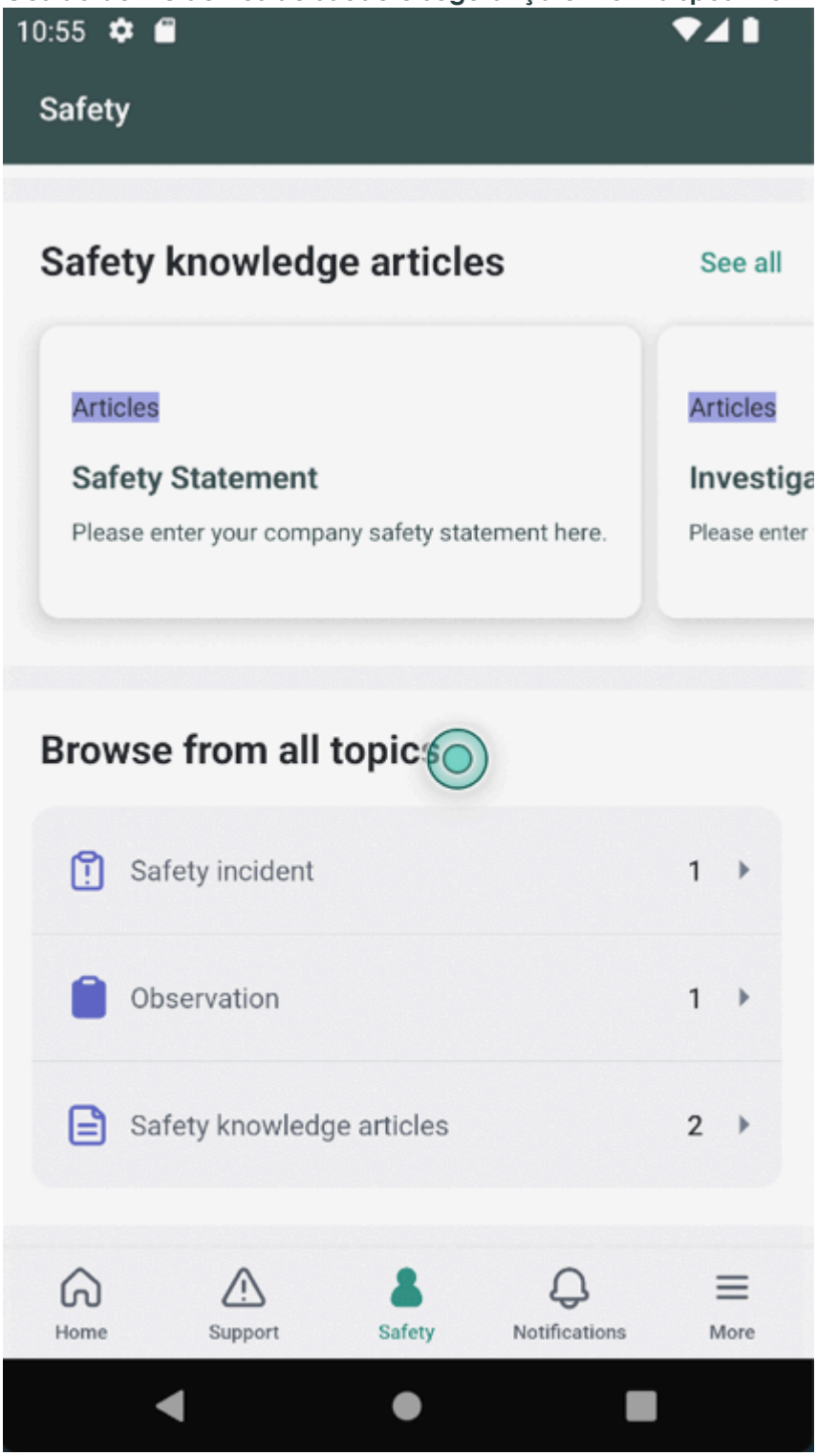
- Navegue até **Configurações**.
- Toque em **Cache de download**.
- Habilite a opção **Modo off-line**.

Dica: Para programar um download periódico de cache, configure a propriedade do sistema *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configurar o comportamento do modo off-line .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de incidentes de saúde e segurança em um dispositivo Android



Configurar aplicativos para celular para acessar Saúde e segurança aplicações

Configure os ServiceNow aplicativos para celular para acessar Saúde e segurança aplicações para enviar incidentes de segurança, observações e análises de segurança no trabalho (JSAs).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a instância ServiceNow a ser configurada no App Now Mobile app Mobile Agent tenha as seguintes aplicações instaladas com os dados de demonstração:

- Gestão de incidentes de saúde e segurança para enviar incidentes e observações de segurança.

  Nota: Os dados de demonstração de Gestão de incidentes de saúde e segurança incluem o inicializador necessário para abri-lo no App Now Mobile.

- Gestão de riscos em saúde e segurança para enviar JSAs, exibir registros de segurança e conduzir pesquisas de inspeção e auditoria.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Baixe os seguintes aplicativos para celular para a plataforma iOS na App Store Apple ou para a plataforma Android na Play Store Google.
   - App Now Mobile para enviar incidentes de segurança, observações e JSAs e exibir documentos de registro de segurança.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.

   - ServiceNow Agent aplicativo para celular para conduzir pesquisas de inspeção e auditoria off-line.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte app Mobile Agent app.
2. Abra o App Now Mobile app ou Mobile Agent e toque no ícone de mais (**+**).
3. Adicione sua instância ServiceNow inserindo o endereço da instância.
4. Opcional: No campo **Inserir apelido**, insira um alias para identificar rapidamente a instância.
5. Toque em **Salvar e fazer login**.
6. Faça login na sua instância.

Resultados

- Para uma instância com a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, a opção **Segurança** aparece na barra de navegação do App Now Mobile no seu dispositivo móvel. Esta opção permite que você acesse a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança por meio do dispositivo móvel.

  Nota: A opção **Segurança** aparecerá somente se os dados de demonstração estiverem instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança na instância ServiceNow configurada.

- Para uma instância com a aplicação Gestão de riscos em saúde e segurança, o link rápido **Criar uma análise de segurança no trabalho** aparece na guia Página **inicial** do App Now Mobile no seu dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar Saúde e segurança guia do inicializador à configuração App Now Mobile

Adicione uma guia de tela do inicializador Saúde e segurança à sua configuração App Now Mobile. Com esta guia do inicializador, seus funcionários podem abrir a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança no App Now Mobile no dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Use este procedimento somente se os dados de demonstração não estiverem incluídos na aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança em sua instância ServiceNow que precisa ser configurada no App Now Mobile.

  Os dados de demonstração desta aplicação incluem o inicializador necessário para abri-la no App Now Mobile.

- O App Now Mobile foi criado usando ServiceNow o Construtor de apps para celular. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os fundamentos básicos do Construtor de apps para celular .

Para obter mais informações sobre como configurar uma guia na barra de navegação do App Now Mobile, consulte Configurar a barra de navegação e as guias de navegação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
2. Na tela de seleção do escopo da aplicação, selecione o escopo da aplicação como **Health and Safety Incident Management**.
3. Selecione **Todos os registros móveis** no menu à esquerda.
4. Na lista Tipo de registro, selecione **a guia Inicializador [sys_sg_applet_launcher_tab]**e selecione **Novo**.
   A tela da nova guia do inicializador aparece onde você pode criar uma guia para Saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário da guia do inicializador

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exibido para a guia da barra de navegação. Para Saúde e segurança, insira `Segurança`.
Ativo	Alternância que define se a guia da barra de navegação está ativa. As guias da barra de navegação inativa não ficam visíveis.
Iniciador	Tela do inicializador que aparece quando você toca na guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique em **Escolher** e selecione **Inicializador de SST**.
Ícone	Ícone exibido para a guia de navegação.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Envie um incidente ou observação de segurança por meio do App Now Mobile

Envie um incidente ou observação de segurança para denunciá-lo ao departamento de segurança da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Abra o App Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança**.
3. Na seção **Procurar em todos os tópicos** da página, toque em um tópico para abrir itens da categoria.
   - Para relatar um incidente, toque em **Incidente de segurança** e, em seguida, toque em **Relatar incidente de Saúde e segurança**.
   - Para relatar uma observação, toque em **Observações** e, em seguida, toque em **Relatar observação de saúde e segurança**.
4. Preencha os campos.
5. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com o número do incidente ou observação aparece na tela.
6. Opcional: Toque no número do incidente ou observação para revisá-lo ou atualizar quaisquer campos.
7. Toque **em Fechar** para retornar à lista de tópicos de segurança.

Acesse artigos de conhecimento de segurança por meio do App Now Mobile

Acesse a base de conhecimento de saúde e segurança da sua empresa em seu dispositivo móvel usando o ServiceNow App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Abra o App Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança**.
3. Abra o artigo de conhecimento necessário em uma dessas áreas da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na seção **Procurar em todos os tópicos** da página, toque em **Artigos de conhecimento de segurança** e, em seguida, toque no artigo de conhecimento necessário.
- Na seção **Artigos de conhecimento de segurança** da página, toque no artigo de conhecimento necessário.

Enviar uma JSA por meio de App Now Mobile

Envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) para identificar os riscos relacionados ao seu trabalho e identificar as medidas de controle que devem estar em vigor no seu ponto de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

Procedimento

1. Abra o App Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Crie uma JSA.

Opção	Etapas
Guia Da página inicial	**a.** Na barra de navegação, toque em **Página inicial**. **b.** Na seção **Links rápidos** da página, toque em **Criar uma análise de segurança no trabalho**.
Da guia Suporte	**a.** Na barra de navegação, toque em **Suporte**. **b.** Na seção **Procurar em todos os tópicos** da página, toque em **Saúde e segurança** e, em seguida, toque em **Análise de segurança no trabalho**.
De uma JSA enviada anteriormente	Para reutilizar uma JSA que você enviou anteriormente para economizar tempo: **a.** Na barra de navegação, toque em **Suporte**. **b.** Na seção **Procurar em todos os tópicos** da página, toque em **Saúde e segurança**. **c.** Na seção **Links rápidos** da página, toque em **Exibir minhas JSAs**. **d.** Na lista, abra a JSA que você deseja copiar. **e.** Toque em **Copiar**. Um formulário da JSA com valores copiados da JSA anterior é aberto.

3. Preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre descrições de campos da JSA, consulte Formulário da JSA.

4. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com um link para abrir a JSA aparece na tela.
5. Opcional: Toque no link para abrir e revisar a JSA.

Resultados

- A JSA é enviada para seu trabalho ou tarefa. Para exibir suas JSAs enviadas, navegue até a seção **Meus itens** na página **inicial**, toque em **Minhas análises de segurança no trabalho**e toque na JSA necessária.
- A JSA também está listada na lista de JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerenciador de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todas as JSAs arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de JSAs ( ).

Exibir um documento de registro de segurança no App Now Mobile

Exiba documentos de registro de segurança para materiais perigosos em seu dispositivo móvel usando o ServiceNow App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as Folhas de dados de segurança (SDSs) adicionadas aos registros de segurança por meio de Espaço de saúde e segurança estão disponíveis para exibição em App Now Mobile. Os funcionários podem acessar esses SDSs para sua segurança ao trabalhar com materiais potencialmente perigosos.

Procedimento

1. Abra o App Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial**.
3. Na seção **Links rápidos** da página, toque em **Documentos de registro de segurança**.
4. Na lista, toque no material para exibir seu SDS.

   Dica: Você pode restringir a lista usando os filtros **Tipo de registro** e **Local**. Como alternativa, insira o nome do produto químico na barra de pesquisa.

   Um administrador de segurança pode configurar os critérios de pesquisa no App Now Mobile para ajudar a encontrar as informações rapidamente. Para obter mais informações, consulte Configurar critérios de pesquisa .

   O documento de registro de segurança associado ao material perigoso é exibido.
5. Toque no documento de registro de segurança para abri-lo.

Concluir uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança no modo off-line

Conclua uma pesquisa de auditoria ou inspeção de segurança atribuída a você no modo off-line, sem conexão com a Internet, por meio do aplicativo Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Verifique as seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As propriedades do sistema para o comportamento do modo off-line do aplicativo para celular estão configuradas. Para obter mais informações, consulte Configurar o comportamento do modo off-line .
- O modo off-line do aplicativo Mobile Agent no seu dispositivo móvel está ativado. Para obter mais informações, consulte Modo off-line para Mobile Agent.
- A propriedade do sistema *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* para o cache off-line programado está definida. Se a propriedade não estiver definida, atualize manualmente o cache antes de ficar off-line. Para atualizar o cache, navegue até **Configurações** e toque em **Atualizar cache**. Isso garante que a pesquisa seja baixada e esteja pronta para você concluir.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a Internet é estabelecida.

Para obter mais informações sobre como o modo off-line funciona no aplicativo para celular, consulte Modo off-line para dispositivos móveis .

Procedimento

1. Abra o aplicativo Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial**.
3. Na seção **Minhas ações** da página, toque em **Minhas avaliações e pesquisas**. Todas as pesquisas que foram baixadas antes de você ficar off-line são listadas.
4. Na lista, toque na pesquisa de inspeção ou auditoria que você deseja concluir.
5. Realize uma caminhada de segurança e preencha a pesquisa.
6. Toque em **Enviar**.

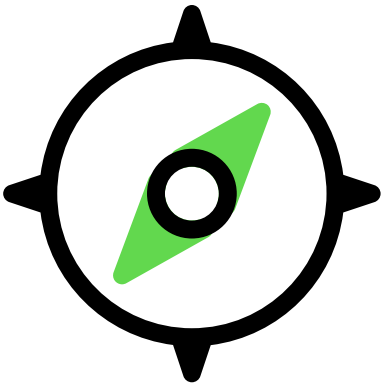
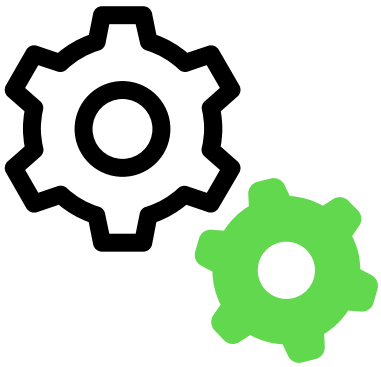
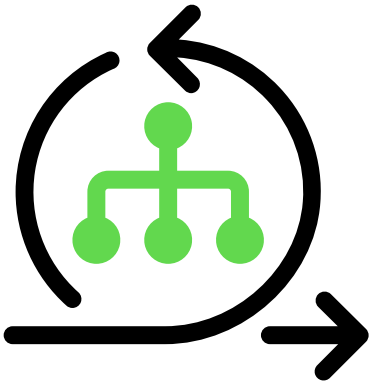
Now Assist para Saúde e segurança

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Saúde e segurança para resumir um incidente de saúde e segurança. Você pode permitir que o agente de segurança e o gerente de segurança gerem relatórios flash informativos e concisos que podem ser compartilhados rapidamente com as partes interessadas relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para Saúde e segurança	Configure a aplicação Now Assist para Saúde e segurança para começar	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para Saúde e segurança

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow sobre IA e inteligência .
- Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações sobre incidentes de segurança, incluindo detalhes do incidente, ações e análise de causa raiz. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Saúde e segurança

Com a aplicação Now Assist para Saúde e segurança, os agentes e gerentes de segurança podem usar IA generativa para resumir os incidentes de segurança.

Habilidades

A aplicação Now Assist para Saúde e segurança inclui as habilidades e recursos da IA generativa para oferecer suporte às equipes de segurança que trabalham na resolução de problemas de segurança.

Use a seguinte habilidade fornecida pela aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Resumo do incidente de saúde e segurança

Fornece um resumo dos incidentes de segurança, incluindo detalhes do incidente, ações e análise de causa raiz. A equipe de segurança pode exibir um resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho.

O resumo é exibido acima do fluxo de atividades e inclui as informações que os agentes de segurança inserem nos seguintes campos:

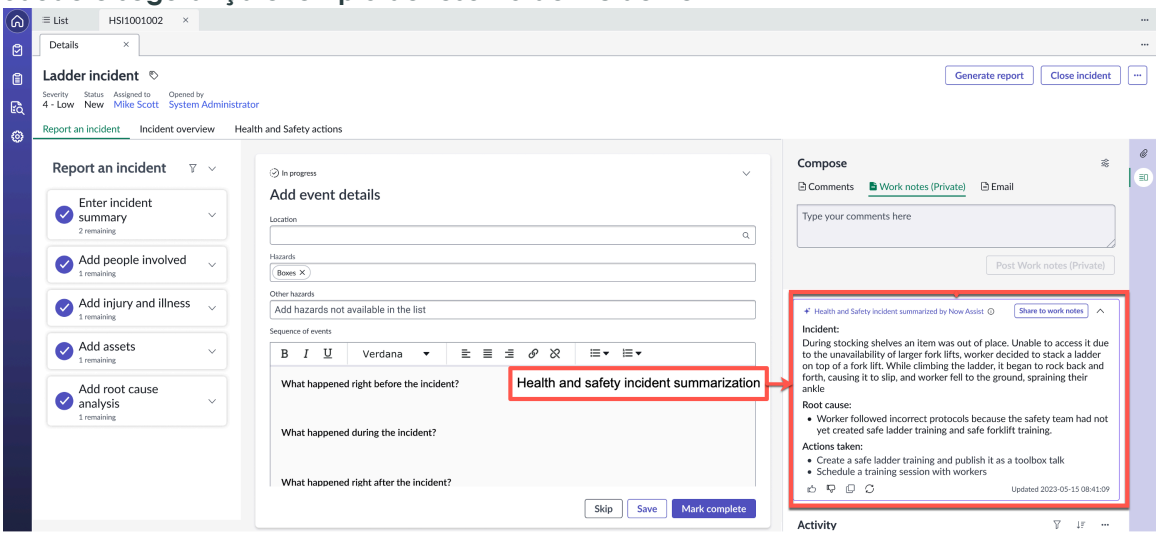
- Descrição resumida
- Descrição
- Sequência de eventos
- Causa raiz
- Ação

O exemplo a seguir mostra um resumo de incidente gerado por IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança exemplo de resumo de incidente



Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de incidentes Saúde e segurança, consulte Configuração da Now Assist para Saúde e segurança. Para obter informações sobre como usar essa habilidade em Espaço de saúde e segurança, consulte Resumir um incidente de segurança usando Now Assist para Saúde e segurança.

Informações de suporte para Now Assist para Saúde e segurança

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Versões com suporte

Now Assist para Saúde e segurança é compatível a partir da versão Xanadu.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para Saúde e segurança inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para Saúde e segurança

Interface	Habilidade
Espaço de saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente
IU principal	Saúde e segurança resumo do incidente

Informações da aplicação

Ative o aplicativo da loja Now Assist para Saúde e segurança (sn_hs_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de incidentes Saúde e segurança.

Este app da Store tem uma dependência em Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_ohs_im).

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Gestão de incidentes de saúde e segurança
2. Now Assist para Saúde e segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configuração da Now Assist para Saúde e segurança.

Configuração da Now Assist para Saúde e segurança

Configure a aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Visão geral da configuração

Instalar Now Assist para Saúde e segurança

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Now Assist para Saúde e segurança (sn_hs_gen_ai) para habilitar capacidades de IA generativa para resumir incidentes de segurança em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o console Administrador do Now Assist para instalar e configurar Now Assist para Saúde e segurança. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

A tabela a seguir lista a habilidade que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Saúde e segurança recurso e habilidade no console Administrador do Now Assist

Recurso Saúde e segurança	**Habilidade**
Now Assist habilidades para Saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente

Procedimento

Instale o plug-in Now Assist para Saúde e segurança (sn_hs_gen_ai).

- Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para Saúde e segurança.
- Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .

O que Fazer Depois
Ative a habilidade para permitir que a equipe de segurança use as habilidades de IA generativa. Para obter mais informações, consulte Ativar uma habilidade Now Assist para Saúde e segurança.

Ativar uma habilidade Now Assist para Saúde e segurança

Ative uma habilidade Now Assist para Saúde e segurança para permitir que a equipe de segurança use as habilidades de IA generativa de Espaço de saúde e segurança e IU principal.

Antes de Iniciar
Instalar Now Assist para Saúde e segurança.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela a seguir lista a habilidade que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Saúde e segurança recurso e habilidade no console Administrador do Now Assist

Recurso Saúde e segurança	**Habilidade**
Now Assist habilidades para Saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente

A habilidade de resumo de incidente Saúde e segurança está disponível no sistema de base com as configurações necessárias.

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

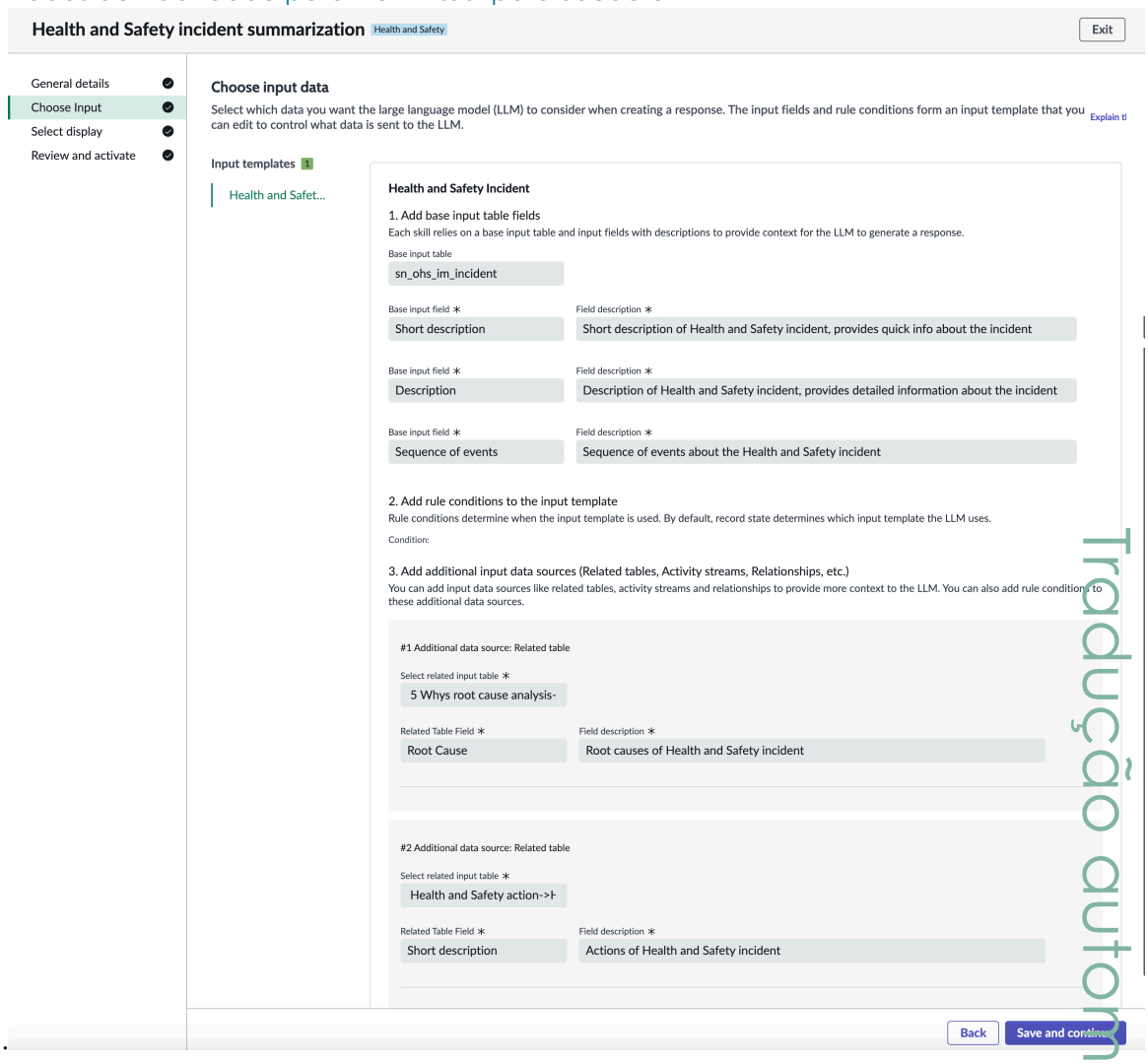
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Funcionário** e **Saúde e segurança**.
3. No cartão do recurso de **incidente de Saúde e segurança**, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades de incidente de Saúde e segurança disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
5. Na seção Detalhes gerais, revise os detalhes e selecione **Salvar e continuar**.
6. Na seção Escolher entrada, revise as entradas da habilidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as entradas da habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança.



7. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
8. Na seção Selecionar exibição, revise as interfaces em que a habilidade aparece.
   - **No produto**: quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos espaços.

     Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

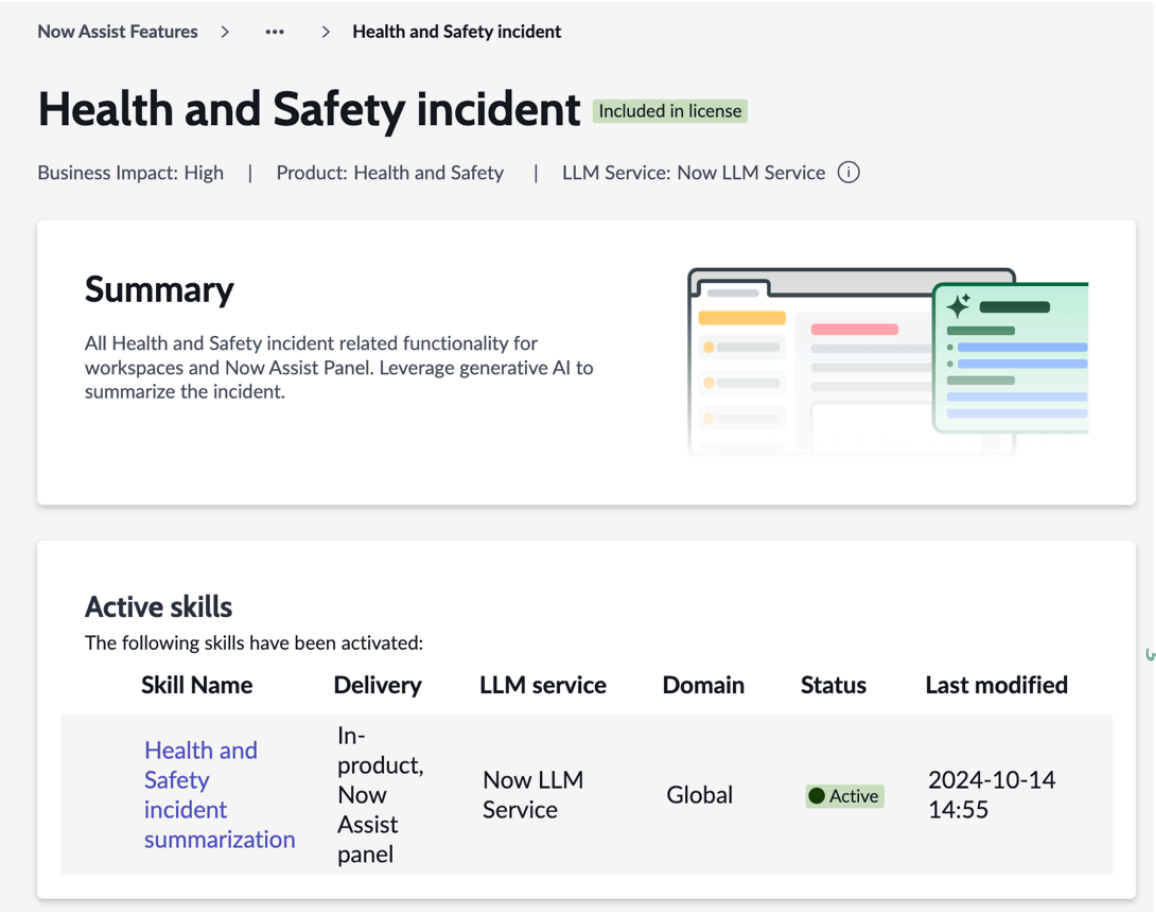
     Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
9. Selecione **Salvar e continuar**.
10. Na seção Revisar e ativar, revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    A habilidade está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Na seção Habilidades ativas da página Saúde e segurança, verifique se a habilidade está ativa na coluna Status.

Seção de habilidades ativas



Entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança

Obtenha uma visão geral rápida das entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança.

Visão geral das entradas de habilidade

Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo.

Saúde e segurança habilidade de resumo de incidentes

A habilidade de resumo de incidente Saúde e segurança inclui entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo de Saúde e segurança incidente

Tabela de entrada	Campos de entrada
Saúde e segurança incidente [sn_ohs_im_incident]	• Descrição resumida • Descrição • Sequência de eventos
Análise de causa raiz dos 5 porquês [sn_ohs_im_rca_cinco_porque]	Causa raiz
Ação Saúde e segurança [sn_ohs_im_action]	Descrição resumida

Como usar o Now Assist para Saúde e segurança

Se você tiver uma função de gerente ou agente de segurança, poderá resumir os incidentes de segurança com a aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Resumir um incidente de segurança usando Now Assist para Saúde e segurança

Gere um resumo dos campos que você selecionou no incidente de segurança e entenda rapidamente o contexto do incidente usando a habilidade de resumo de incidente Saúde e segurança na aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Verifique se a habilidade de resumo de incidentes Saúde e segurança está habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativar uma habilidade Now Assist para Saúde e segurança.

Função necessária: sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de Saúde e segurança incidente fornece o resumo de Saúde e segurança incidentes, incluindo os detalhes, as ações tomadas e a análise de causa raiz. O agente de segurança e o gerente de segurança podem exibir um resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho.

A habilidade de resumo de incidentes está disponível em Espaço de saúde e segurança e no IU principal. Quando esta habilidade está habilitada em uma instância, o ícone Now Assist ( ) aparece no espaço.

- Em Espaço de saúde e segurança, use o componente Saúde e segurança resumo de incidente por Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota: Você também pode gerar um resumo sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo do registro .

- No IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro do incidente para gerar um resumo.

Tradução automática

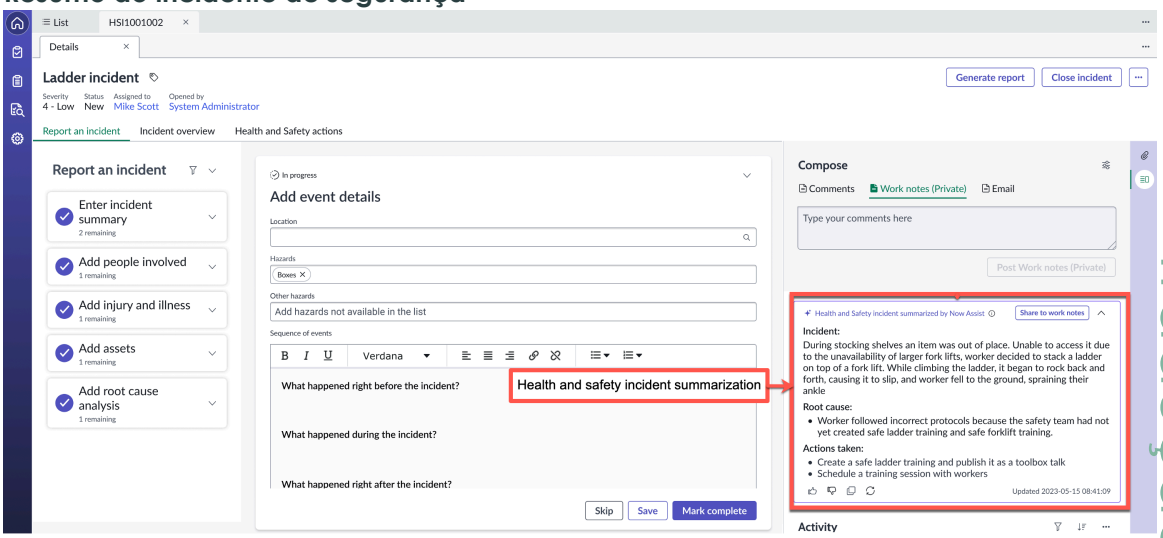
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e abrir um incidente de segurança.
2. Selecione **Atividade** para abrir o fluxo de atividades.
3. No componente Saúde e segurança resumo de incidente por Saúde e segurança, selecione **Resumir**.

Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Resumo do incidente de segurança



4. Opcional: Ao terminar de resumir um incidente, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho do incidente, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre o incidente.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar nas anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar nas anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone de cartão de expansão ( ) ou o ícone de cartão de recolhimento ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes de resumo.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gera-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
	do e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copiar o resumo do caso	Selecione o ícone copiar para área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualizar o resumo	Selecione o ícone de atualização ( ) para resumir a solicitação novamente.
Exibir as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar detalhes sobre o resumo, selecione o ícone de mais informações ( ).

5. Opcional: Compartilhe o resumo gerado por IA com as partes interessadas relevantes por meio da guia **E-mail** no fluxo de atividades.
   A guia **E-mail** aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:
   - O cliente de e-mail está habilitado para a tabela de incidentes de Saúde e segurança [sn_ohs_im_incident] em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela .
   - O usuário que envia o e-mail tem a função de Compositor de e-mail [email_composer]. Para obter mais informações, consulte Compositor de e-mail [email_composer] .

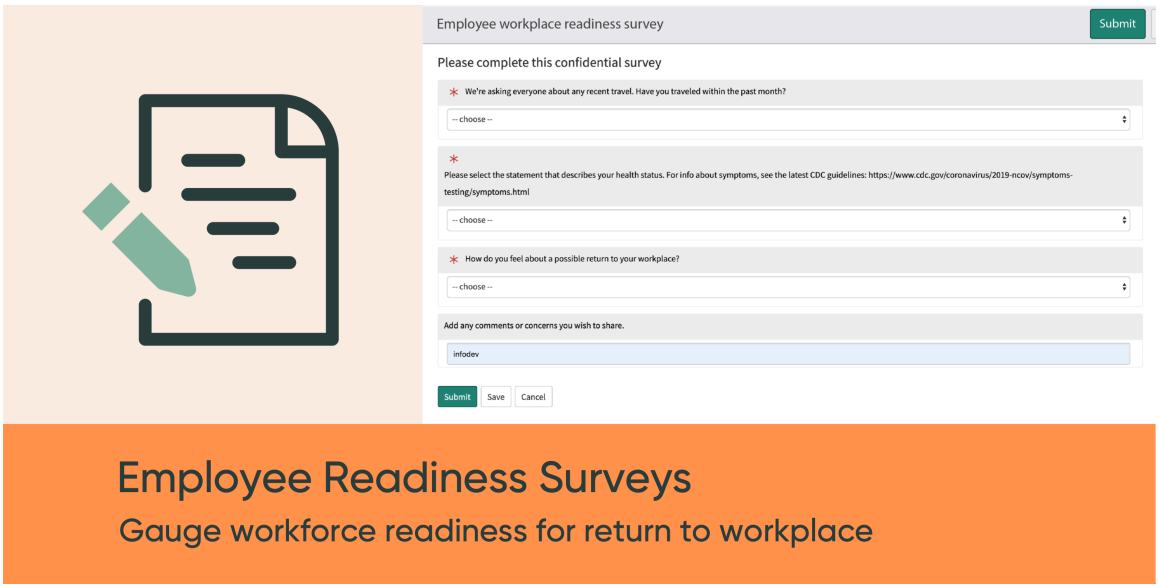
Local de trabalho seguro

ServiceNow® Local de trabalho seguro As aplicações ajudam a reabrir seus locais de trabalho e apoiam a saúde e a segurança de seus funcionários após emergências e pandemias como a da COVID-19.

Prontidão da força de trabalho

Ajude os funcionários a retornar ao local de trabalho quando estiverem com saúde e prontos com as Local de trabalho seguro aplicações a seguir.

Pesquisa de preparação do funcionário

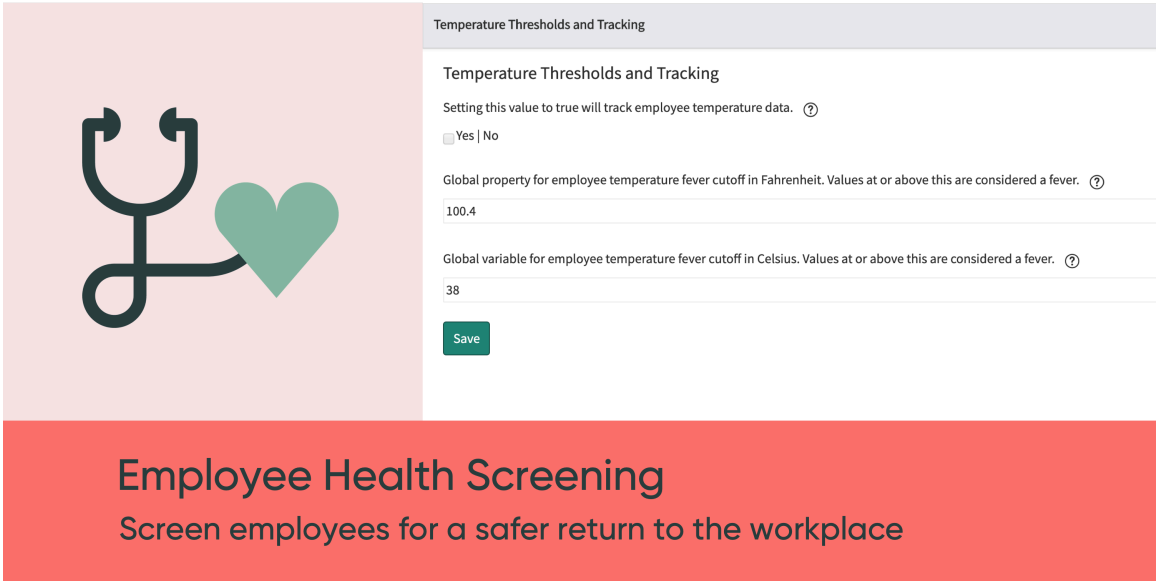


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a aplicação ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionário, envie pesquisas para ajudar a avaliar se os usuários estão prontos para retornar ao local de trabalho. Faça perguntas para obter informações sobre como os usuários se sentem em relação ao retorno ao trabalho, seu estado de saúde atual e preocupações subjacentes, como saúde pessoal, obrigações familiares e preocupação com a segurança no local de trabalho. Com base nas respostas, você pode medir e determinar as etapas necessárias para ajudar os usuários a se sentirem seguros após o retorno.

Avaliação de saúde do funcionário



A aplicação ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário permite que as organizações verifiquem os usuários antes de entrarem no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (PPE). Com base em seus próprios critérios, as organizações podem determinar se é seguro para o usuário entrar no local de trabalho. As organizações podem usar um painel de relatórios para exibir tendências por sites e registrar o retorno dos usuários às suas instalações.

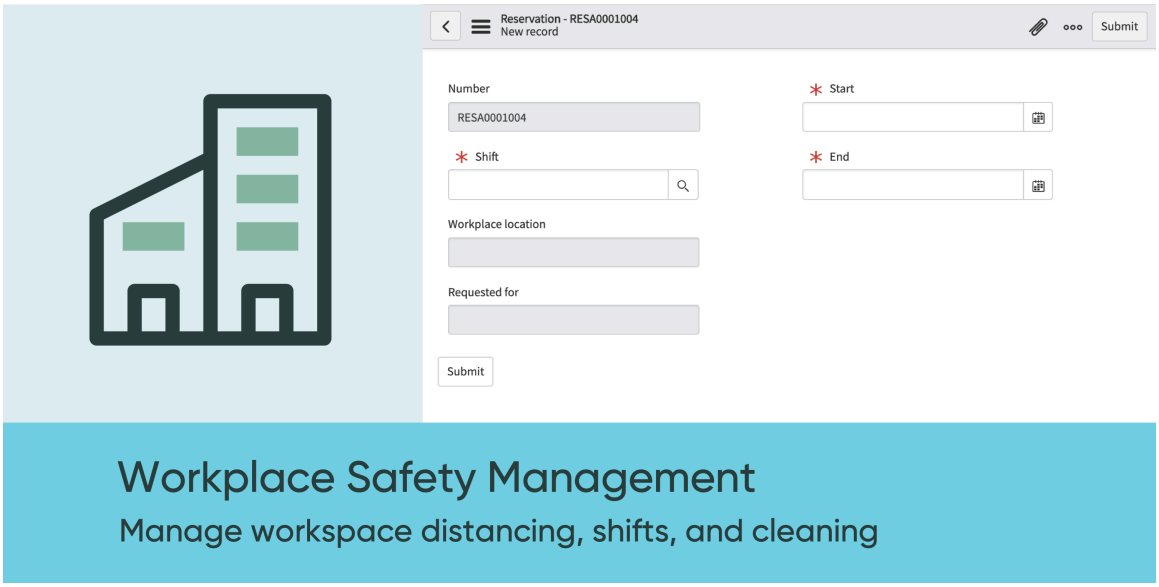
Prontidão do local de trabalho

Prepare seu local de trabalho para o retorno de funcionários com as Local de trabalho seguro aplicações a seguir.

Workplace Core

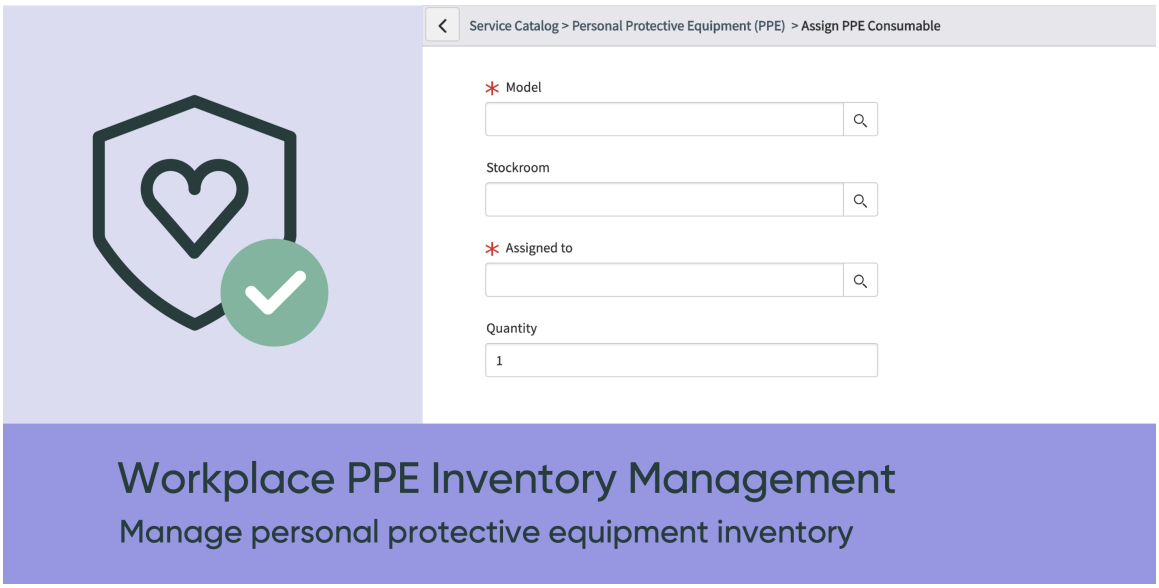
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usando a aplicação ServiceNow® Workplace Core, configure rapidamente espaços limpos e socialmente distantes para o retorno de usuários. Com os líderes de departamento, os gerentes de serviço do local de trabalho podem reservar espaços disponíveis para usuários em turnos. Os espaços podem ser programados para desinfeção antes e depois desses turnos. Por meio de relatórios e painéis, os gerentes do local de trabalho podem exibir quantos espaços disponíveis foram reservados. Os gerentes do local de trabalho também têm uma exibição em tempo real de todos os status da tarefa de limpeza, incluindo um histórico completo da trilha de auditoria.

Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho

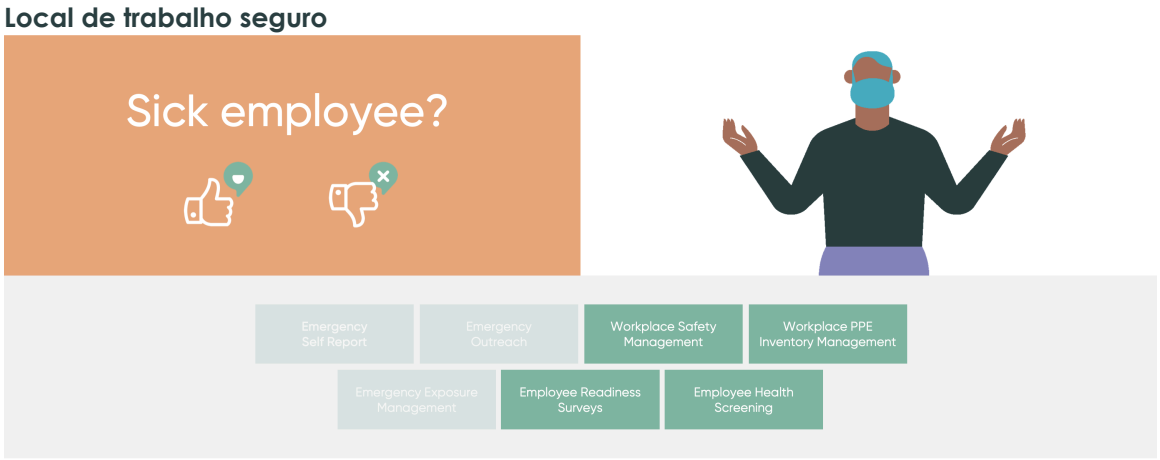


A aplicação ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho ajuda a gerenciar e monitorar as necessidades de equipamentos de segurança no local de trabalho fornecidos para sua força de trabalho. Um painel fornece uma exibição abrangente do inventário por cada instalação, um escopo agregado de todo o local de trabalho e dados históricos sobre como os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. Você pode atualizar os níveis de inventário atuais diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as aplicações Local de trabalho seguro juntas para automatizar fluxos de trabalho para determinar a prontidão e as necessidades de seus funcionários de retornar ao trabalho, preparar espaços limpos e socialmente distantes e gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Pesquisa de preparação do funcionário

A aplicação ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionário permite que você avalie a prontidão de sua força de trabalho para retornar ao local de trabalho, solicitando que os usuários concluam uma pesquisa.

Pesquisa de preparação do funcionário é uma aplicação que você instala para usar com Contato para situação emergencial. Para obter informações sobre Contato para situação emergencial e como as pesquisas são enviadas por meio de notificações de divulgação, consulte Contato de emergência.



Depois de instalar a aplicação, o administrador de check-in de Contato para situação emergencial pode exibir e editar as perguntas da pesquisa para atender às suas necessidades. Novas pesquisas podem ser adicionadas, por exemplo, para avaliar usuários em diferentes regiões ou resolver outras preocupações.

O administrador de check-in envia as pesquisas para públicos-alvo usando os métodos de notificação Contato para situação emergencial.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Pesquisa de preparação do funcionário faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
	[KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Separação de domínios para a aplicação Pesquisa de preparação do funcionário

As pesquisas são configuradas e gerenciadas por meio da aplicação Gestão de enquetes em sua instância ServiceNow. Para obter informações sobre como o Domain Separation é compatível, consulte Separação de domínios para Gestão de enquetes .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Pesquisa de preparação do funcionário

Você pode instalar o Pesquisa de preparação do funcionário se tiver a função de administrador. A instalação de Pesquisa de preparação do funcionário adiciona opções de notificação e uma pesquisa de prontidão de integridade padrão ao aplicativo Contato para situação emergencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar Outreach em Contato para situação emergencial tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Pesquisas de prontidão do funcionário`.
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.
5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar**.

Resultados
Pesquisa de preparação do funcionário está instalado em sua instância. Use-o navegando até o app Contato para situação emergencial.

Configurar Pesquisa de preparação do funcionário notificações

O administrador pode adicionar ou modificar Pesquisa de preparação do funcionário notificações. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin ou survey_admin podem exibir a pesquisa do sistema de base e copiá-la para fazer mudanças ou adicionar uma nova pesquisa.

Modificar a notificação Pesquisa de preparação do funcionário

Modifique a Pesquisa de preparação do funcionário notificação por e-mail do sistema de base.

Antes de Iniciar
Revise os detalhes sobre como planejar, criar e modificar notificações do sistema começando com Criar uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**e selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. No campo **Modo de resposta**, selecione **Pesquisa**.
   O campo **Pesquisa** é exibido e a entrada no campo **Notificação** muda para **Pesquisas do Outreach**.
3. Selecione o ícone de visualização ( ) ao lado do campo **Notificação** e selecione **Abrir registro**.
4. No formulário Notificação desta notificação de Pesquisas do Outreach, modifique os detalhes conforme necessário.
   Mantenha o valor da tabela Instância de avaliação padrão [asmt_assessment_instance].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Visualizar notificação** e verifique suas mudanças.
6. Quando finalizar, selecione **Atualizar**.

Resultados
A notificação modificada é usada para futuras Pesquisa de preparação do funcionário notificações.

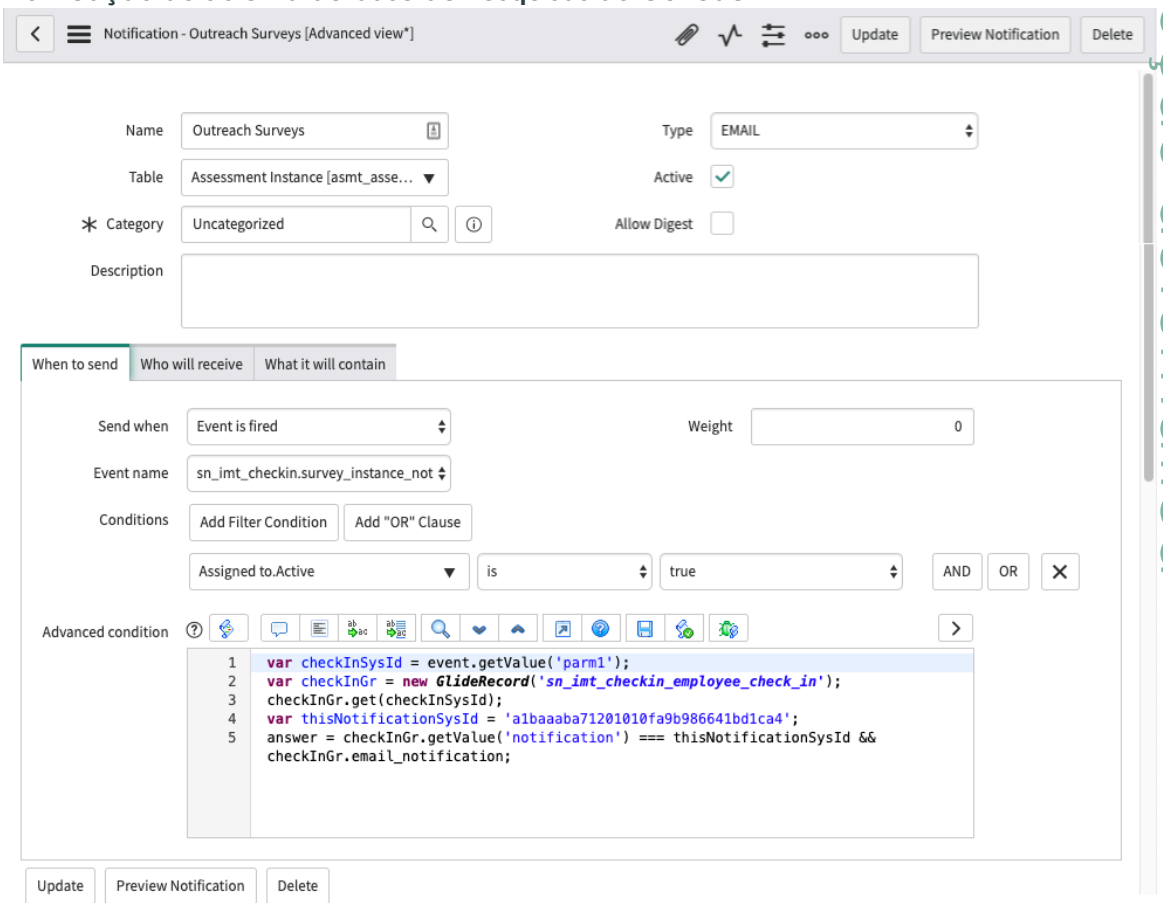
Adicionar uma notificação por e-mail Pesquisa de preparação do funcionário

Adicione uma nova notificação por e-mail Pesquisa de preparação do funcionário para usar em Contato para situação emergencial para enviar o link da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail existente **de Pesquisas do Outreach** para se familiarizar com os scripts e outras configurações.

Notificação do sistema de base de Pesquisas do Outreach



3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Pesquisas do Outreach [sn_imt_checkin_employee_check_in].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os critérios de **Condições** conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.
- Insira o script *de condição avançada* com a seguinte mudança.

  Para esta linha: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

  Substitua o sys_id pela notificação sys_id que você está adicionando. Para obter o sys_id, abra o menu de ações adicionais e selecione **Copiar sys_id**.

6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Na guia Conteúdo, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

Como configurar o Pesquisa de preparação do funcionário

Revise a pesquisa padrão de prontidão no local de trabalho do funcionário instalada com o app Pesquisa de preparação do funcionário. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados.

Antes de Iniciar

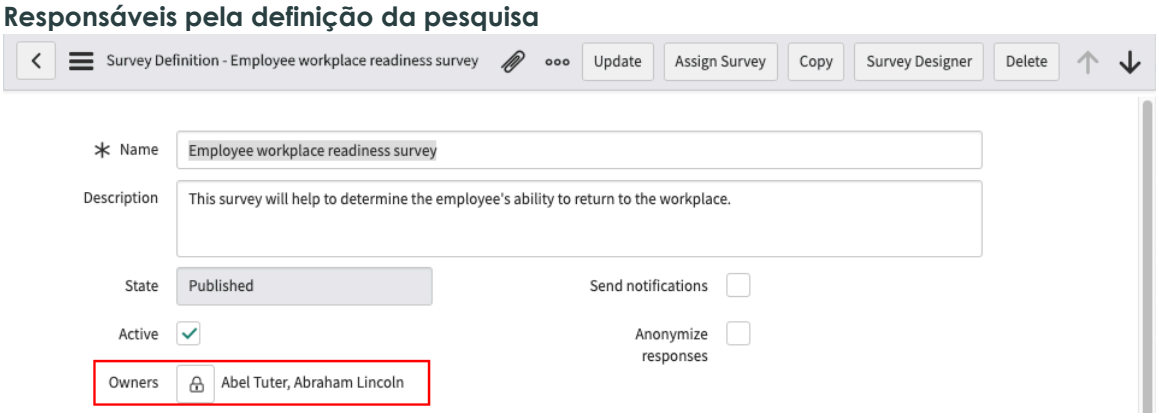
Familiarize-se com a administração de pesquisas . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta a emergências para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais pesquisas novas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

Responsáveis pela definição da pesquisa

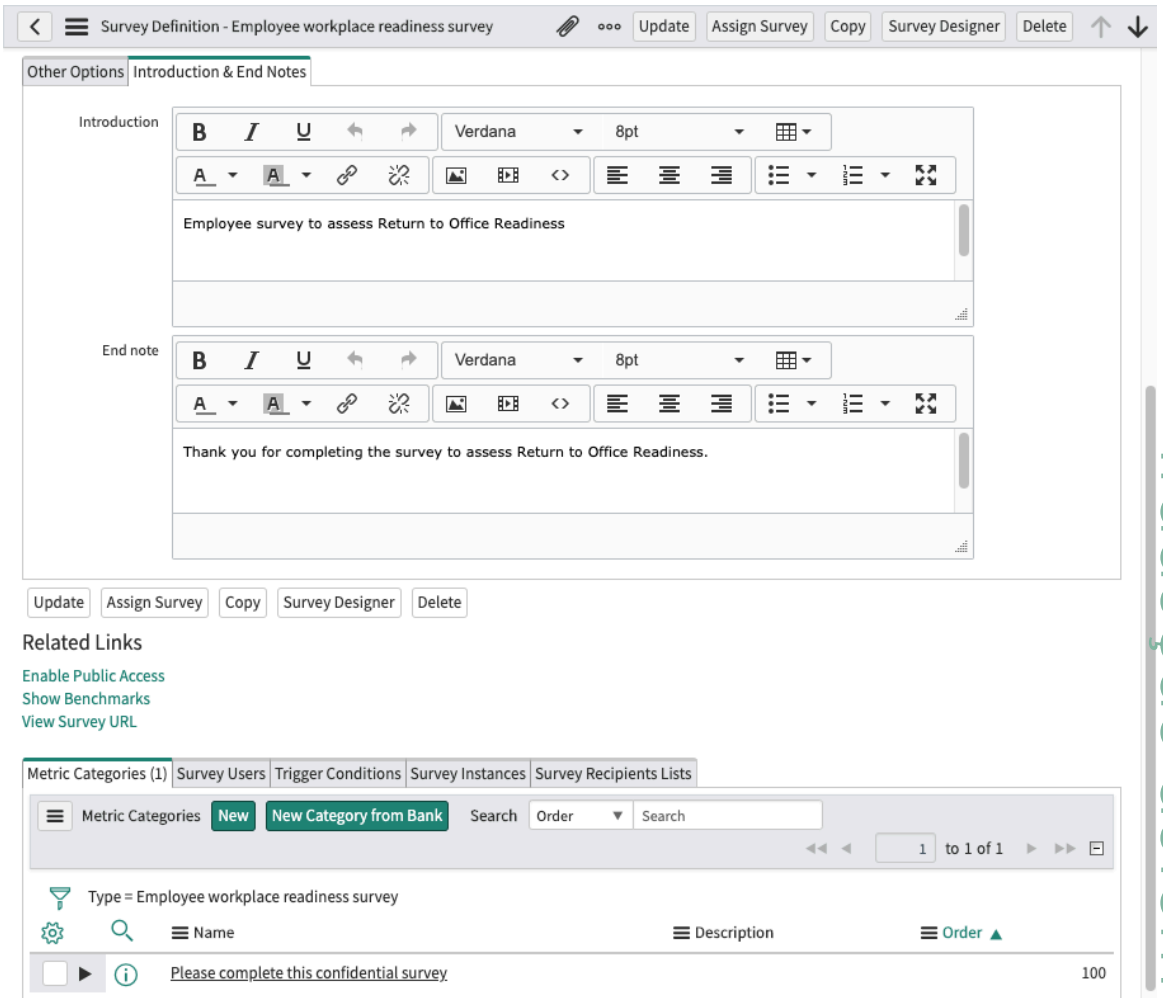


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra a **pesquisa de prontidão no local de trabalho do funcionário**.



2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos seguintes elementos de pesquisa.

Opção	Descrição
Adicionar proprietários	Selecione o ícone de cadeado (🔒) ao lado de **Proprietários** para desbloquear a lista de responsáveis pela pesquisa. Adicione o usuário para colaborar nesta pesquisa.
Atualizar o texto introdutório e final	Selecione a guia da seção Introdução e anotações finais e atualize o texto.
Como trabalhar com as perguntas	**a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Conclua esta pesquisa confidencial**. As perguntas aparecem na lista relacionada Métricas de avaliação. **b.** Selecione a pergunta para abrir o formulário Pergunta da pesquisa. Modifique e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	conclua suas edições. As respostas são listadas na lista relacionada Definições de métrica de avaliação.
Como trabalhar com as respostas a perguntas	Na lista relacionada Definições de métricas de avaliação, selecione a resposta a ser editada. Atualize a resposta conforme desejado.

3. Conclua todas as outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualizar**.

Resultados
A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de divulgação.

Adicionar Pesquisa de preparação do funcionário

Crie uma ou mais pesquisas adicionais para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de interesse. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação de prontidão para retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você deve entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas da pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa .

Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você criou.
  Decida sobre uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão Índia** ou **Funcionários do Atendimento ao cliente retornam prontidão**.

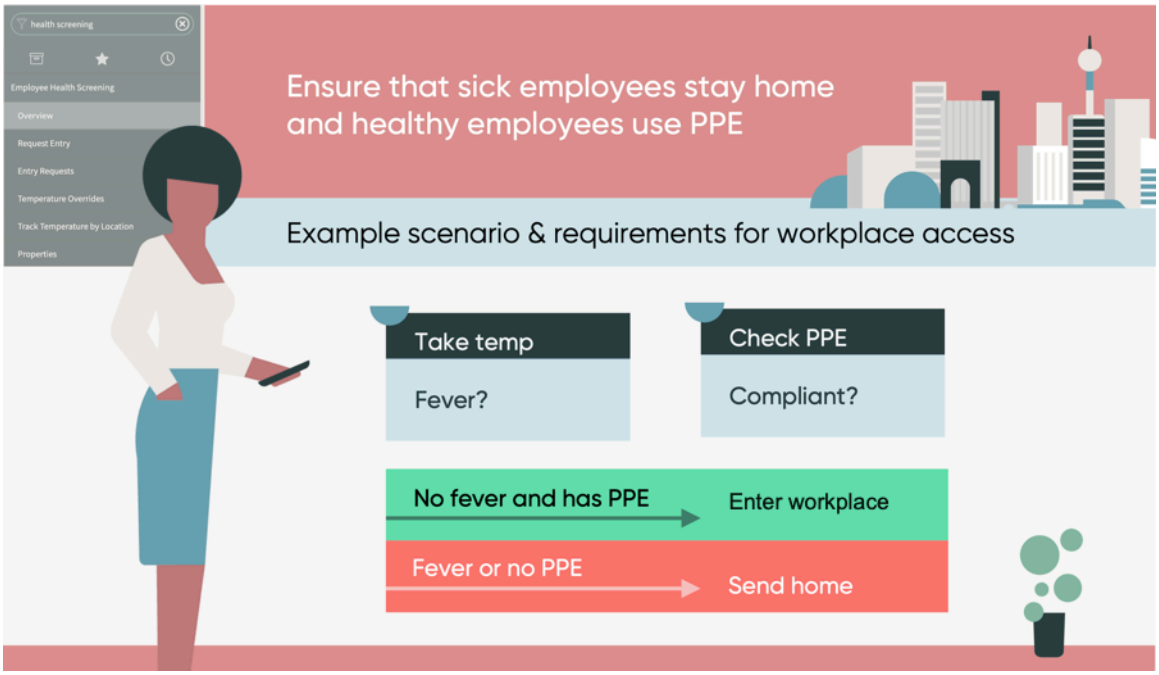
Avaliação de saúde do funcionário

Faça uma triagem de usuários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e EPI. Exija que os usuários concordem em cumprir as políticas de saúde e segurança antes de retornar ao local de trabalho.

A aplicação ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário permite que as organizações verifiquem os usuários antes de entrarem no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (PPE). Com base em seus próprios critérios, as organizações podem determinar se é seguro para o usuário entrar no local de trabalho. As organizações podem usar um painel de relatórios para exibir tendências por sites e registrar o retorno dos usuários às suas instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Integrar ao Customer Service Management

Use ServiceNow® Customer Service Management e Avaliação de saúde do funcionário juntos para fornecer aos consumidores e contatos acesso a um formulário de verificação de integridade em seus portais de atendimento ao consumidor ou ao cliente. Realize exames de saúde para consumidores e contatos antes que eles possam ter acesso a um local. Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integração da Customer Service Management às aplicações Safe Workplace .

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Avaliação de saúde do funcionário faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Com a aplicação Contato para situação emergencial, notifique os funcionários sobre informações importantes sobre situações de emergência previstas ou em andamento. Envie uma notificação de contato por e-mail, mensagem por push de dispositivos móveis ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do funcionário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Avaliação de saúde do funcionário

Você pode instalar a aplicação Avaliação de saúde do funcionário se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e instala as aplicações e plug-ins da loja relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.

Componentes instalados com Avaliação de saúde do funcionário

Funções e tabelas são instaladas com a aplicação Avaliação de saúde do funcionário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Monitor de integridade [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Use a página de triagem de integridade para registrar os detalhes do funcionário que retornou. Exibir o status de saúde e	• relatório_usuário • sn_imt_core.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	segurança dos funcionários.	
Administrador do monitor de integridade [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Configure as propriedades e substituições de temperatura e exiba o painel.	• relatório_usuário • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de entrada [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Resultados de eventos de triagem de integridade de funcionários. Se a propriedade *sn_imt_monitoring.auto_create_request* estiver habilitada, a tabela também incluirá resultados de monitores de integridade que pesquisam o status de saúde e segurança de um funcionário. Para resultados de uma triagem de integridade, o campo **Origem** é definido como **Tela de integridade**. Para resultados de uma pesquisa de status, o campo **Origem** é definido como **Check-in automático**.
Substituição de local [sn_imt_monitoring_Tempature_override]	Locais em que os limites de temperatura dos funcionários são diferentes do limite da propriedade do sistema.
Avaliação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Todas as verificações de integridade enviadas por funcionários.
Solicitação de visitante para entrada [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Resultados de eventos de triagem de saúde do visitante.
Substituição de local do visitante [sn_imt_monitoring_visitor_Tempature_override]	Locais onde os limites de temperatura dos visitantes são diferentes do limite da propriedade do sistema.
Mensagens Informativas [sn_imt_monitoring_information_message]	Mensagens fornecidas a tipos específicos de usuários (determinados pelo público) quando eles tentam entrar em um local.

Como configurar o Avaliação de saúde do funcionário

Defina as propriedades para especificar os limites de temperatura máxima global em Fahrenheit e Centígrados. Temperaturas medidas durante uma triagem de integridade são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

comparadas com o limite de temperatura global, estabelecido pela empresa, para permitir ou negar a entrada.

Outra propriedade permite que você decida se deseja gerar códigos QR quando uma verificação de integridade for enviada. Você também pode determinar se as leituras de temperatura devem ser armazenadas na aplicação e estabelecer substituições por local.

Adicione uma notificação por e-mail e configure uma notificação de divulgação para a verificação de integridade diária. Envie a notificação de divulgação sob demanda ou conforme programado para os funcionários antes que eles retornem ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações para verificação de integridade diária.

Configurar Avaliação de saúde do funcionário propriedades

Decida se você armazena as temperatura registradas durante os eventos de triagem. Defina também o limite máximo de temperatura a ser usado para determinar se é seguro para funcionários ou visitantes para entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Employee Health Screening** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
Limpar verificação de integridade diariamente sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	Se a caixa de seleção **Sim/N** estiver marcada, o campo **R** nos registros de verificação d integridade será redefinido c **Não** todos os dias no horário especificado. Se o requisito d verificação de saúde do fun estiver ativo, o status do requ funcionário será redefinido p **limpo**. Esta propriedade não está habilitada por padrão.
Tempo para redefinir verificações de integridade sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Define o horário em que as re de verificação de integridad redefinidas para **Não** a cada A redefinição usa o horário lo para cada usuário. Por exem você inserir `17:00:00`, um usu em Seattle terá sua verificaç redefinida às 17h, horário do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Pacífico, e um usuário em Bo terá sua verificação redefinic 17h, horário do leste dos EUA O horário padrão é meia-noi
Limite os envios de verificação de integridade a uma vez por dia. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	Se a caixa de seleção **Sim/N** estiver marcada, cada funci só poderá enviar a verificaçã integridade uma vez por dia. caixa de seleção **Sim/Não** es desmarcada, não haverá lim para o número de vezes por que um funcionário pode en verificação de integridade.
Impor o status limpo como condição para o exame de integridade. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	Se a caixa **Sim/Não** estiver m cada funcionário deverá ter status **Limpo** para obter entra em um local. Se a caixa **Sim/** estiver desmarcada, o status saúde e segurança de um us não negará automaticamen entrada.
Definir este valor como verdadeiro rastreará a temperatura do funcionário. [sn_imt_monitoring.track_Tempature]	Se a caixa de seleção **Sim/** **Não** estiver desmarcada, os limites de temperatura inseric serão usados somente para determinar se o funcionário p entrar. Essas informações não armazenadas. Por padrão, o e o armazenamento de temp estão desativados.
Desabilite a verificação de temperatura para funcionários vacinados. [sn_imt_monitoring.disable_Tempature_check_for_vaccinated_employees]	Se a caixa **Sim/Não** estiver m os funcionários vacinados nã precisarão de uma verificaçã temperatura durante o exam saúde. **Nota:** O campo **Tempe** fica oculto durante a tria de saúde para funcionár vacinados.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do funcionário. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	Se a caixa de seleção **Sim/N** estiver desmarcada, os valor EPI inseridos serão usados so para determinar se o funcion pode entrar. Essas informaçõ são armazenadas.
Propriedade global para corte de temperatura do funcionário em Fahrenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura baixa.	Defina este limite com base n você considera uma temper segura em Fahrenheit para p

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
[sn_imt_monitoring.Tempature_threshold_fahrenheit]	retorno dos funcionários ao l trabalho.
Variável global para limite de temperatura do funcionário em graus centígrados. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura baixa. [sn_imt_monitoring.Tempature_threshold_celsius]	Defina este limite para graus centígrados conforme descri entrada anterior.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de temperatura do visitante. [sn_imt_monitoring.track_visitor_Tempature]	Se a caixa de seleção **Sim/ Não** estiver desmarcada, os limites de temperatura inseric serão usados somente para determinar se o visitante poc entrar. Essas informações nã armazenadas. Por padrão, o e o armazenamento de temp estão desativados.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do visitante. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	Se a caixa de seleção **Sim/N** estiver desmarcada, os valor EPI inseridos serão usados sor para determinar se o visitante entrar. Essas informações nã armazenadas.
Propriedade global para corte de temperatura do visitante em Fahrenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura baixa. [sn_imt_monitoring.visitor_Tempature_threshold_fahrenheit]	Defina este limite com base n você considera uma temper segura em Fahrenheit para p a entrada de visitantes no loc trabalho.
Variável global para limite de temperatura do visitante em graus centígrados. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura baixa. [sn_imt_monitoring.visitor_Tempature_threshold_celsius]	Defina este limite para graus centígrados conforme descri entrada anterior.
Definir esta propriedade como verdadeira mostrará o código QR da entrada. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	Se a caixa de seleção **Sim/N estiver** marcada, um código será exibido quando um func concordar com o formulário verificação de integridade. U monitor de integridade em u de entrada verifica o código revisar o status dos requisitos saúde do funcionário. **Nota:** Os requisitos são na aplicação Base para preparação do funcioná Para obter mais informaç consulte Status de saúde segurança do funcionári

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	O código QR pode ser impre exibido em um dispositivo mó com o aplicativo Now Mobile
Crie o registro de solicitação de entrada quando o rastreador exibir o registro de status de integridade. sn_imt_monitoring.auto_create_request	Se a caixa de seleção **Sim/ Não** estiver marcada, um registro será criado na tabela Solicitação de entrada [sn_imt_monitoring_request_f sempre que um usuário com a função sn_imt_monitoring.monitoring exibir o status de saúde e seg de um funcionário digitalizar o código QR ou pesquisando manualmente o funcionário. status de saúde e segurança funcionário for **Limpo**, o cam **Acesso concedido** será defin como **verdadeiro**, caso cont será definido como **falso**. Esta propriedade não está habilitada por padrão.

3. Clique em **Salvar**.

Substituir temperatura máxima por local

Defina substituições do limite máximo de temperatura especificado nas propriedades de locais específicos. Por exemplo, um local de trabalho no México pode ter uma configuração mais alta porque o clima é mais quente. Substitua também a propriedade para saber se os códigos QR são gerados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Procedimento

1. Para definir substituições para funcionários, navegue até **Employee Health Screening** > **Substituições de local**. Para definir substituições para visitantes, navegue até **Employee Health Screening** > **Substituições de local do visitante**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Substituição de local

Campo	Descrição
Local	O local para definir um limite de temperatura máxima diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Controlar temperatura	Opção que indica se os dados de temperatura são armazenados quando exibidos neste local.
Rastrear EPI	Opção que indica se a conformidade do EPI é armazenada quando verificada neste local.
Mostrar código QR **Nota:** Este campo não é usado para visitantes.	Opção que indica se um código QR deve ser gerado quando uma verificação de saúde do funcionário for enviada.
Unidade	Unidade de medida de temperatura.
Temperatura	Funcionários ou visitantes devem estar nessa temperatura ou abaixo dela para serem considerados seguros para entrar no local de trabalho.

4. Clique em **Enviar**.

Modificar a página de verificação de integridade do funcionário

A aplicação Avaliação de saúde do funcionário fornece uma verificação de integridade do funcionário que está pronta para uso. No entanto, você pode modificar a verificação se quiser mudar os critérios com os quais os funcionários devem concordar.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Clique no item do catálogo Verificação de integridade.
3. No campo **Descrição**, atualize os critérios com os quais os funcionários devem concordar.
4. Clique em **Atualizar**.

Modificação de e-mails de notificação de visitantes

A aplicação Avaliação de saúde do funcionário fornece notificações de visitantes que estão prontos para uso. No entanto, você pode modificar as notificações se quiser personalizá-las para sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Avaliação de saúde do funcionário usa as seguintes notificações de visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações do visitante

Notificação	Descrição
Notificar sobre visita programada	Quando a propriedade *sn_imt_core.send_email_to_visitor* está habilitada, este e-mail é enviado ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que a convida. Esta notificação é instalada com a aplicação Base para preparação do funcionário.
Solicitar dados relacionados à saúde do visitante	Este e-mail é enviado ao visitante antes da visita programada. A propriedade *sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* é definida quando o e-mail é enviado. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve responder `Sim` ao e-mail para concluir o requisito de convite do visitante de Status de saúde e segurança do funcionário. **Nota:** Para garantir que o status de requisito de um visitante seja atualizado quando ele responder a este e-mail, defina a propriedade *glide.user.trusted_domain* com o valor padrão (*). Para obter mais informações, consulte **Nota:** Configuração de e-mails de entrada . Se você precisar executar a filtragem em e-mails de entrada, consulte Filtros de e-mail . Esta notificação é instalada com a aplicação Base para preparação do funcionário.
Critérios de convite de visitante atendidos	Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o fez o convite e a qualquer pessoa na lista de observação no convite. Ele é enviado depois que o visitante responde `Sim` ao e-mail de dados de integridade . Este e-mail confirma a próxima visita.
Critérios de convite de visitante não atendidos	Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o fez o convite e a qualquer pessoa na lista de observação no convite. Ele é enviado depois que o visitante responde `Não` ao e-mail de dados de integridade . Este e-mail solicita que o visitante reagende a visita.

Para obter mais informações sobre as propriedades usadas para configurar as notificações por e-mail, consulte Configurar Status de saúde e segurança do funcionário propriedades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação do visitante que você deseja atualizar.
3. Na seção de formulário O que conterá, edite o campo **Mensagem HTML** para personalizar o e-mail de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para verificar suas mudanças, clique em **Visualizar notificação**.
5. Clique em **Atualizar**.

Adicionar mensagem para usuários durante a triagem de integridade

Adicione uma mensagem personalizada opcional para as pessoas lerem durante os exames de saúde com informações ou diretrizes adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Employee Health Screening** > **Informações da mensagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a mensagem no campo **Nome**.
4. Selecione os usuários para os quais você deseja que recebam a mensagem no campo **Público**.

   Example
   Por exemplo, você pode ter uma mensagem ou diretrizes específicas para usuários que trabalham no departamento de TI.
5. Forneça o texto da mensagem no campo **Mensagem**.

   Example
   Por exemplo, você pode aconselhar os usuários a permanecerem em um determinado local do edifício.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Os usuários do público selecionado verão esta mensagem quando concluírem o exame de saúde.

Adicionar uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária

Adicione uma notificação por e-mail Pesquisa de preparação do funcionário a ser usada para enviar o link da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail **da Verificação diária de integridade** existente para se familiarizar com os scripts e outras configurações.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.
   - No campo **Enviar quando**, selecione **Registro inserido ou atualizado** na lista suspensa.
   - Defina os critérios de **Condições** como **[User.Active][is][true]** e **[Acknowledgement Status][is not][Acknowledged].**.

Tradução automática

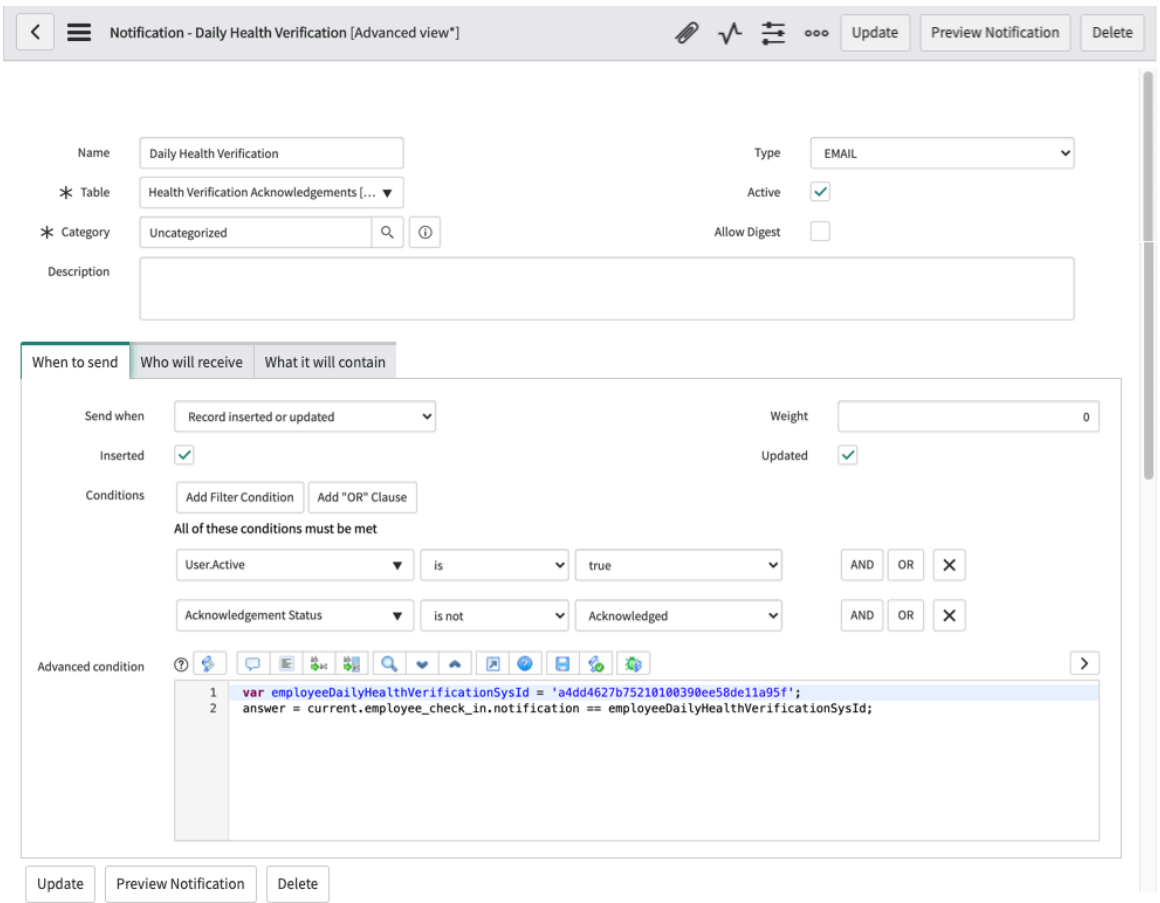
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

◦ No script *de condição avançada*, insira o seguinte código:

```
var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
answer = current.employee_check_in.notification =
 employeeDailyHealthVerificationSysId;
```

Substitua o<your-sys_id> variável com a notificação sys_id que você está adicionando abrindo o menu de ações adicionais, selecionando **Copiar sys_id**e colando o sys_id na linha de código.

A figura a seguir mostra configurações de exemplo para a notificação do sistema de base da Verificação diária de integridade.



6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Na guia Conteúdo, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

Verificar seu status de integridade e conformidade

Verifique se você entende e cumprirá os requisitos e políticas de segurança da sua organização antes de ter permissão para entrar no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

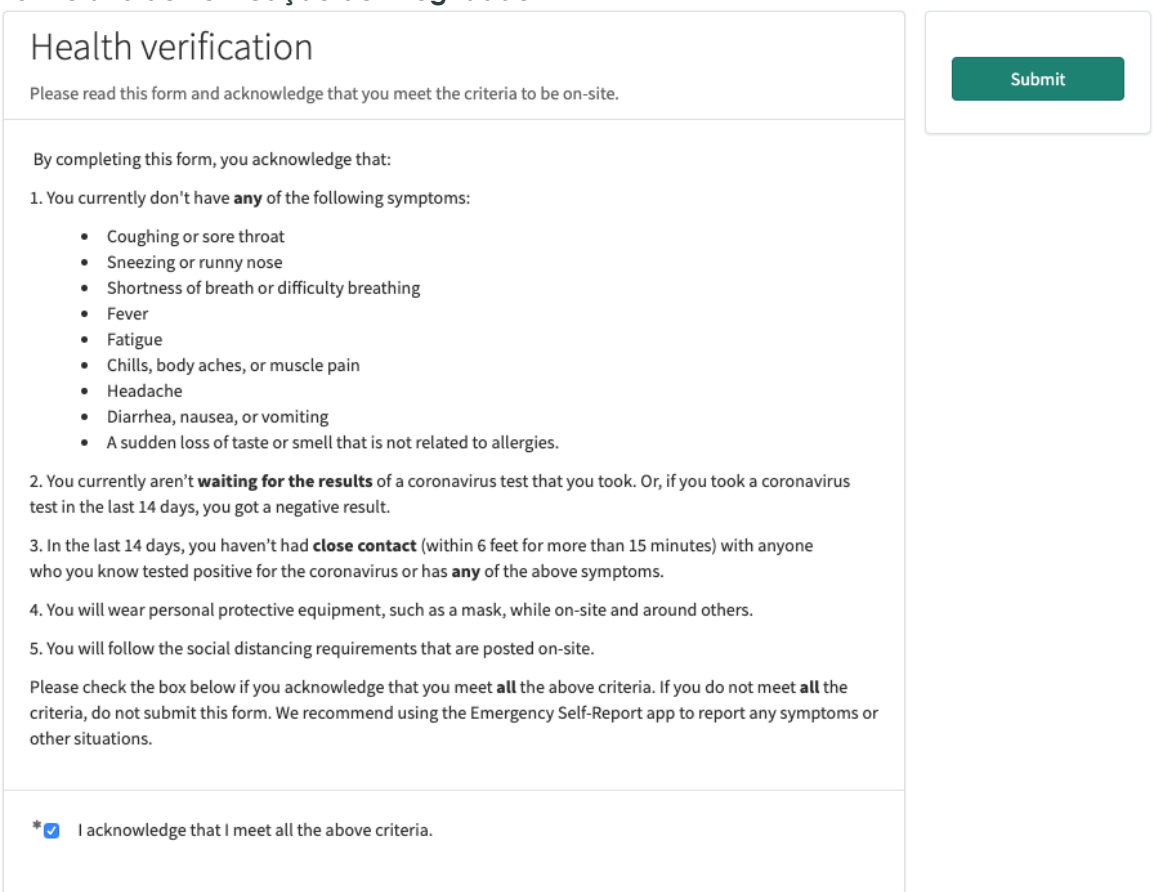
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação móvel da sua organização com um link para o formulário de verificação de integridade.

Nota: Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management estiver ativada, os consumidores e contatos poderão acessar o formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Para configurar o formulário de verificação de integridade nos portais, permita que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" (KB0856301) . Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integração da Customer Service Management às aplicações Safe Workplace .

Procedimento
1. Navegue até o formulário de verificação de integridade.

- Clique no link fornecido pela sua organização.
- Na instância ServiceNow da sua organização, navegue até **Employee Health Screening** > **Verificação de integridade**.
- Na aplicação Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Verificar minha integridade**.

Formulário de verificação de integridade



2. Leia o formulário com atenção e avalie se você pode responder que concorda.

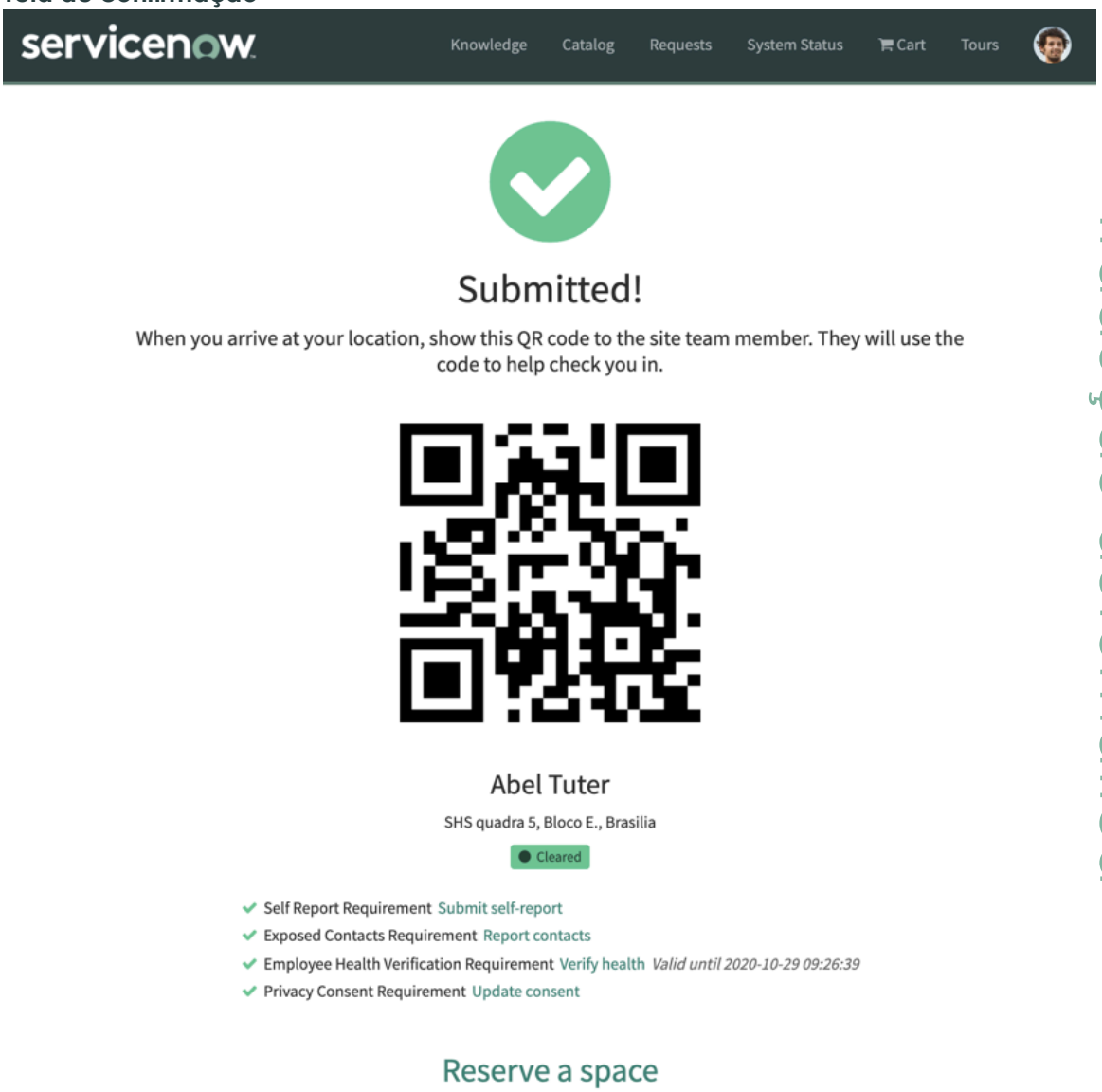
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Realize uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se você concordar com todas as declarações	Marque a caixa de seleção **Reconheço que atendo todos os critérios acima**.
Se você não puder concordar com uma ou mais das declarações	Saia do formulário sem enviá-lo.

Tela de confirmação



A tela de confirmação mostra seu status para todos os requisitos de entrada da sua organização. Uma grande marca de seleção verde na parte superior da página indica que você concluiu todos os requisitos. Para concluir quaisquer requisitos não atendidos, clique no link ao lado do requisito. Alguns requisitos podem não ter um link. Se precisar de ajuda para preencher os requisitos, entre em contato com sua organização.

Nota: Se sua organização não usar códigos QR, a tela de confirmação não exibirá as instruções ou o código QR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: se você estiver retornando a um escritório e precisar reservar um espaço, clique em **Reservar um espaço**.
   O link permite que você reserve um espaço para um dia específico. Se você quiser reservar um espaço por um período maior, deverá solicitá-lo separadamente e aguardar a aprovação da solicitação. Para obter mais informações sobre como reservar um espaço, consulte Como fazer reservas no local de trabalho.

   Nota: Reservar um espaço requer a função sn_wsd_core.workplace_user. Se você não vir o link para reservar um espaço, entre em contato com o administrador do sistema.

O que Fazer Depois

Sua organização pode ter monitores de integridade nas entradas para verificar se você concluiu os requisitos de entrada ou para conduzir uma triagem de integridade antes da entrada. Se você recebeu um código QR ao enviar a verificação de integridade, navegue até **Saúde** > **Preparar para a chegada** > **Código de entrada do meu escritório** no app Now Mobile para mostrar seu código QR ao monitor de integridade quando você chegar ao local.

Informações relacionadas

- Adicionar uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária
- Configurar Contato para situação emergencial notificações
- Revisar confirmações diárias de verificação de integridade

Conduzir uma tela de integridade para entrada

Use uma tela de integridade para verificar o status de requisito de retorno de uma pessoa para determinar se a pessoa pode entrar no local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Realize uma tela de integridade antes que as pessoas entrem em um local, como funcionários que retornam ao local de trabalho ou alunos que retornam ao campus. Verifique o status de requisito de retorno da pessoa em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie um formulário de triagem de saúde para determinar se a pessoa pode entrar no local.

O procedimento a seguir inclui as etapas que sua organização pode usar para configurar a triagem de integridade. Algumas das etapas podem não ser aplicáveis ao seu local.

Nota: Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management (CSM) estiver ativada, a tela de integridade poderá ser executada para CSM consumidores e contatos. As funções de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e de agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] podem, opcionalmente, ser atribuídas a rastreadores de integridade para que eles possam exibir informações adicionais CSM no formulário de triagem de integridade, mas essas funções não são necessárias para a triagem de consumidores e contatos . Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integração da Customer Service Management às aplicações Safe Workplace .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a verificação de código QR ou a página de status do requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

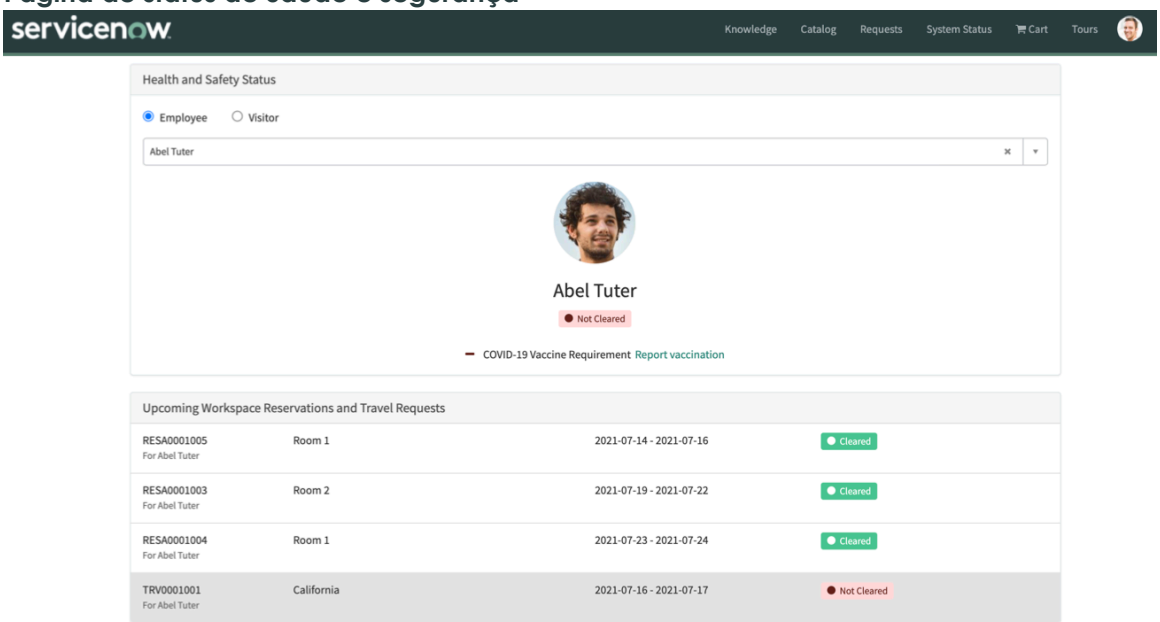
Plataforma	Ação
Smartphone ou tablet	Na tela Now Mobile **Integridade**, na seção **Triagem de integridade**, toque em **Verificar entrada**. Verifique o código que a pessoa apresenta no dispositivo móvel ou no papel. Se não houver código QR, insira o ID do usuário no campo **ID do usuário**, por exemplo, `john.smith`.
Computador	Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante** e selecione a pessoa.

2. Revise o status do requisito para verificar se a pessoa está autorizada a entrar.

   Nota: Os requisitos são criados na aplicação Base para preparação do funcionário. Para obter mais informações, consulte Status de saúde e segurança do funcionário.

   Se o status for **Não limpo** e a política da sua organização for negar a entrada neste ponto de verificação, forneça à pessoa as próximas etapas a serem executadas com base na política da sua organização. Em seguida, ajude a próxima pessoa na fila.

Página de status de Saúde e segurança



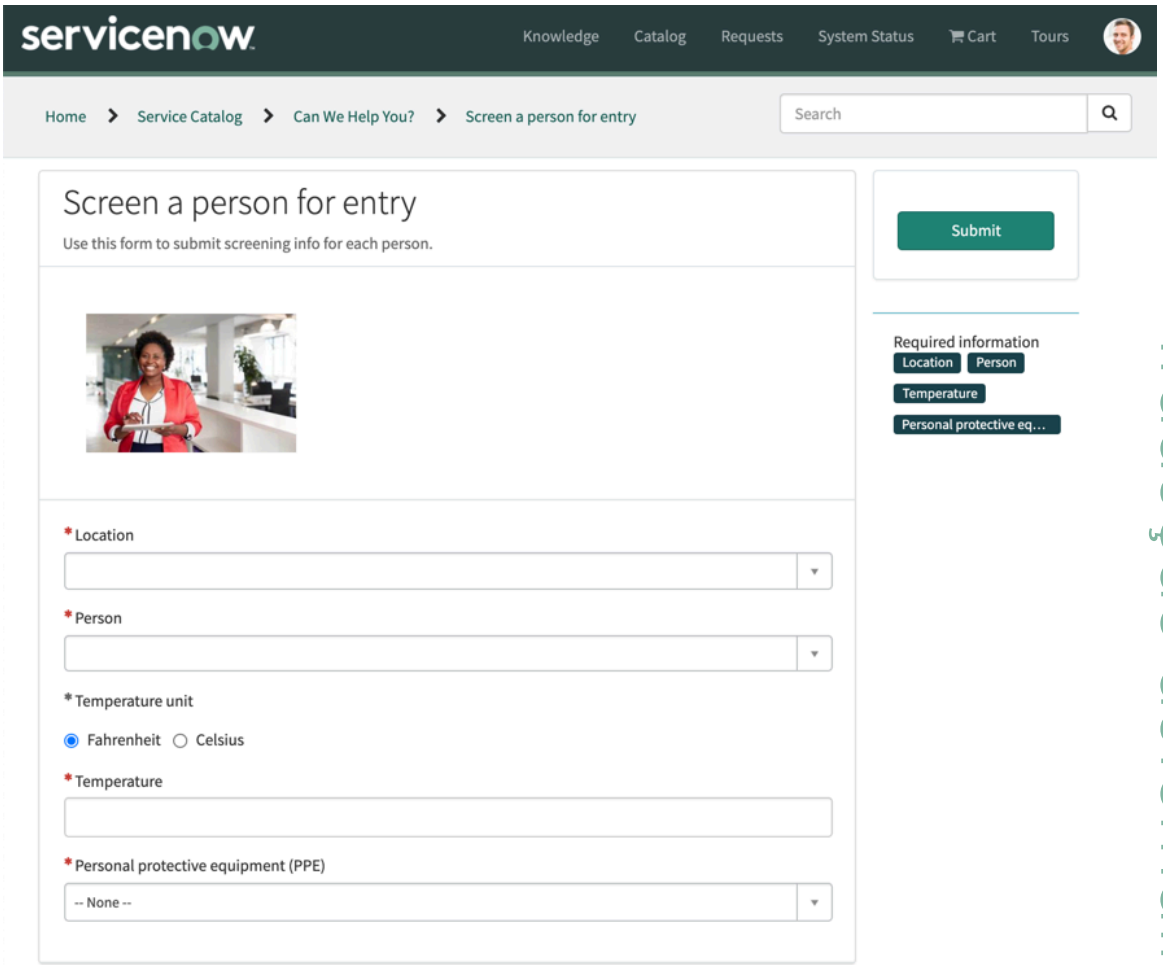
3. Execute a tela de integridade.

Plataforma	Ação
Smartphone ou tablet	Toque em **Tela de integridade** na página Verificar entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plataforma	Ação
Computador	Navegar até **Employee Health Screening** > **Solicitar entrada**. O formulário de triagem é aberto em uma nova guia do navegador.



4. Meça a temperatura da pessoa e preencha o formulário de triagem.

Selecionar uma pessoa para o formulário de entrada

Campo	Descrição
Local	Local do exame de saúde, como o endereço de um local de trabalho ou campus.
Pessoa	A pessoa que você está rastreando.
Conta	A conta do contato. Este campo aparece somente quando a aplicação Customer Service Management está ativada e um contato é selecionado no campo **Pessoa**. Você deve ter a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] para exibir este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sufixo	O sufixo do consumidor. Este campo aparece somente quando a aplicação Customer Service Management está ativada e um consumidor está selecionado no campo **Pessoa**. **Nota:** Você deve ter a função de agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] para exibir este campo.
Unidade de temperatura	Unidade de temperatura atribuída a este local.
Temperatura	O valor numérico da temperatura da pessoa.
Equipamento de proteção individual (EPI)	Se a pessoa está usando EPI. Os valores são **Sim** ou **Não**.

5. Toque ou clique em **Enviar**.

Resultados
Você recebe uma mensagem que indica se a pessoa deve permitir a entrada. Se a pessoa não passar na triagem de saúde, forneça a ela as próximas etapas com base na política da sua organização.

Fazer a triagem de entrada de um visitante no local de trabalho

Verifique o status do requisito de entrada do visitante em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie o formulário de triagem de saúde para determinar se o visitante pode entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um visitante deve ser convidado antes que possa ser verificado para entrada. Se um visitante não convidado precisar de entrada, um rastreador de integridade poderá concluir o processo de convite e iniciar a triagem. Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho.

Procedimento
1. Abra a página de status do requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Na tela Now Mobile Saúde, na seção **Rastreamento de integridade**, toque **Visitante de tela**.
Computador	Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante**. Escolha a opção **Visitante** e selecione o visitante.

2. Revise o status para verificar se o visitante está autorizado a entrar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o status for **Não limpo** e a política da sua empresa for negar a entrada neste ponto de verificação, forneça ao visitante as próximas etapas com base na política da sua empresa. Ajude o próximo visitante ou funcionário na fila.

3. Realize uma das seguintes ações para executar a tela de integridade.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Tocar **Examinando** > **Solicitar entrada de visitante**.
Computador	Navegar até **Employee Health Screening** > **Solicitar entrada de visitante**. O formulário de triagem é aberto em uma nova guia do navegador.

4. Meça a temperatura do visitante e preencha o formulário de triagem.

Selecionar um visitante para o formulário de entrada

Campo	Descrição
Pesquisa de visitante	ID do visitante, que geralmente é `firstname.lastname`. Quando o visitante é selecionado, o formulário é preenchido automaticamente com informações sobre o visitante, como nome, empresa e funcionário anfitrião. **Nota:** Se você não puder selecionar o visitante na lista, ele não foi convidado para o local de trabalho. Você deve convidar o visitante antes de poder triá-lo para entrada.
Nome do visitante	Nome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Nome do meio do visitante	Nome do meio do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Sobrenome do visitante	Sobrenome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Empresa do visitante	A empresa para a qual o visitante trabalha. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Funcionário anfitrião	O funcionário que fez o convite ao visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Data de configuração do convite	A data em que o funcionário anfitrião enviou o convite do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Critérios do visitante	Indica se o visitante concluiu o requisito de convite de visitante ao concordar em seguir os requisitos e políticas de segurança. Este campo é preenchido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado.
Local	Seu local, que pode ser o endereço do local de trabalho.
Unidade de temperatura	Unidade de temperatura atribuída a este local. Altere-o, se necessário.
Temperatura	O valor numérico da temperatura do visitante.
Equipamento de proteção individual (EPI)	A opção de **Sim** ou **Não** na lista para registrar se o visitante está usando EPI.

5. Toque ou clique em **Enviar**.
   Você recebe uma mensagem que indica se o visitante deve permitir a entrada. Se o visitante não passar na triagem de saúde, informe as próximas etapas com base na política da sua empresa.

Monitorar o andamento com o painel Visão geral da tela de integridade do funcionário

Exiba o painel para monitorar as solicitações de entrada e avaliar como está progredindo o retorno ao local de trabalho. Avalie o número de solicitações de entrada, quantas solicitações tiveram a entrada negada e por qual motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procedimento

Navegar até **Employee Health Screening** > **Visão geral**.
O painel Visão geral da tela de saúde do funcionário é aberto em uma nova guia do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Exibir solicitações de entrada

Filtre a lista de solicitações de entrada que foram concluídas para avaliar diferentes áreas do seu progresso de retorno ao trabalho. As solicitações de entrada são os registros enviados pelo verificador de integridade para cada funcionário que é verificado antes da entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

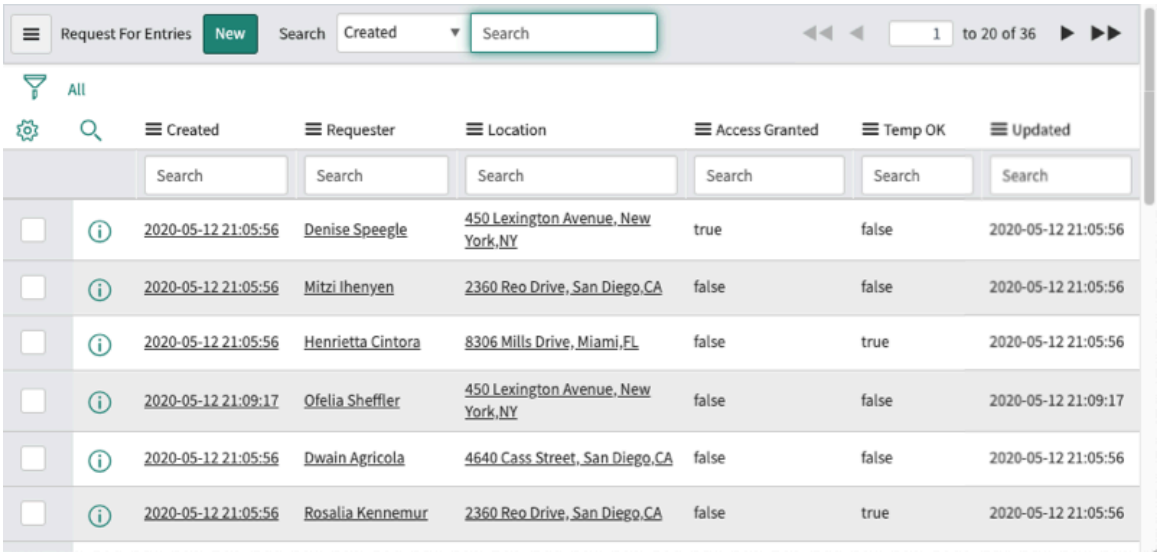
Por exemplo, você pode ver registros de funcionários em San Diego que não tiveram acesso concedido e comparar os motivos dessas negações. O motivo da negação é nenhum equipamento de proteção individual (EPI) ou alta temperatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

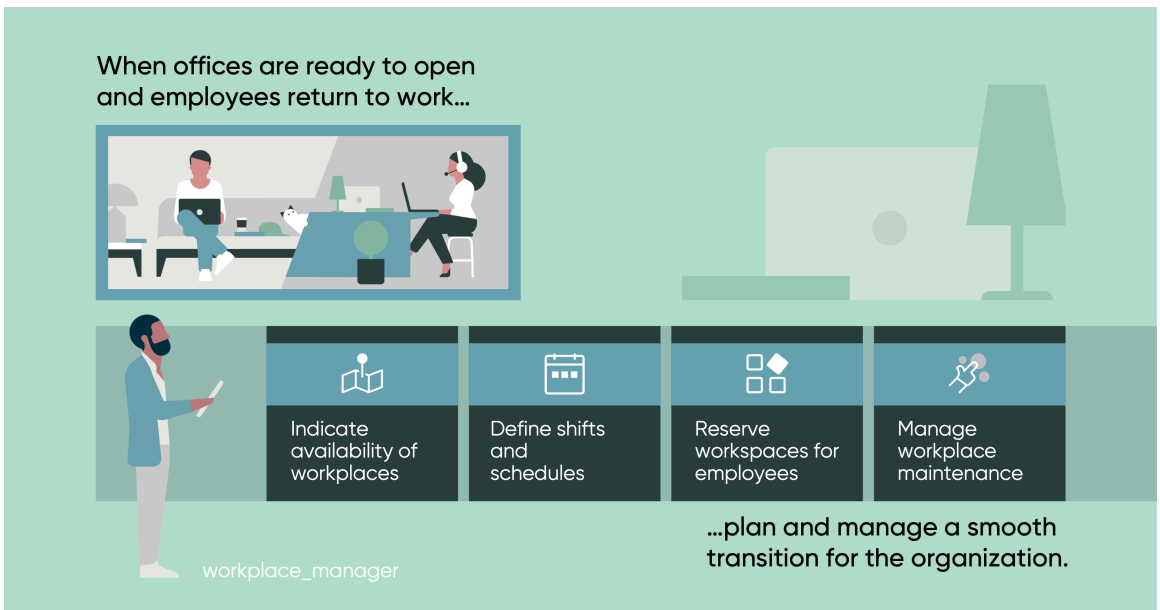
1. Navegar até **Tudo** > **Employee Health Screening** > **Solicitações de entrada**.



2. Para avaliar a solicitação de dados de entrada, crie uma consulta ou classifique e agrupe a lista pelas colunas apropriadas.

Workplace Core

Use a aplicação ServiceNow® Workplace Core para criar processos gerenciados mais seguros para retornar os funcionários ao local de trabalho e permanecer abertos. Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza e gerencie a alocação de espaço em fases. O Workplace Core também está disponível como uma aplicação principal no pacote Prestação de serviços no local de trabalho.



Administração de espaço

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais de trabalho, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e lanchonetes
- Prédios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Ao rastrear a disponibilidade de espaços, os gerentes de local de trabalho podem planejar e implementar um retorno em fases de funcionários ao local de trabalho. Por exemplo, após a pandemia de COVID-19, sua organização pode permitir que uma determinada porcentagem (por exemplo, 20%) do total de funcionários retorne de cada vez em cada local de escritório, com base na configuração do escritório, nas recomendações de saúde local e outros fatores. Os gerentes do local de trabalho podem indicar a disponibilidade do espaço, deixando espaço para o distanciamento físico. Eles podem avaliar a situação periodicamente e disponibilizar mais espaços conforme as condições melhoram.

Como gerente de local de trabalho, você pode carregar plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar com mais facilidade os espaços disponíveis ao solicitar reservas de espaço.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como refeitório, academia e portas de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

Gestão de turnos

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho, alocando funcionários e espaços disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horário de trabalho das 8h às 13h. Eles podem atribuir espaços disponíveis a este turno com base nas diretrizes organizacionais. Esses espaços atribuídos podem ser reservados para funcionários que trabalham no escritório durante este turno.

Os responsáveis pelo turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas de espaço e solicitações feitas para os turnos que possuem.

Reservas de espaço

Usando as informações sobre funcionários e espaços disponíveis, os gerentes do local de trabalho podem reservar áreas e espaços para funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre as reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas de espaço quando estiverem prontos para retornar ao escritório. Usando plantas baixas interativas, eles podem optar por reservar espaços para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das suas diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis do local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, a aplicação atribuirá automaticamente os espaços disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para os funcionários com base na seleção de data e hora quando eles fizerem uma reserva.

Para obter opções de reserva de local de trabalho mais avançadas, use Gestão de reservas do local de trabalho no pacote Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Workplace Reservation Management.

Tarefas do local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Painel do local de trabalho

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade de espaços e os níveis de ocupação dos locais de escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Workplace Core faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados, tabelas e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Workplace Core

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do local de trabalho [sn_wsd_core.admin]	• Configura dados sobre o local de trabalho • Tem acesso completo à aplicação	sn_wsd_core.workplace_manager
Gerente do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserva espaços no local de trabalho • Vincula funcionários e turnos a espaços • Gerencia tarefas de manutenção preventiva	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global
Analista de exposição do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos na aplicação ServiceNow® Gestão emergencial de exposição usando reservas de espaço.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Proprietário do turno do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Tem acesso de edição aos turnos de sua propriedade. • Tem acesso de edição a detalhes como cronogramas de turnos, usuários associados e espaços de turnos próprios. • Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho dos turnos próprios. • Pode exibir solicitações de espaço e reservas para turnos próprios	Nenhum(a)
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Solicita reservas de área ou espaço do app Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile • Programa a chegada aos locais de trabalho usando o aplicativo Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do local de trabalho.	
Escritor principal do local de trabalho [sn_wsd_core.task_writer]	• Crie, leia, atualize e exclua tarefas do local de trabalho. • Crie, leia, atualize e exclua modelos de tarefa.	sn_wsd_core.task_reader
Leitor do Core para local de trabalho [sn_wsd_core.task_reader]	Tem permissão para ler todas as tarefas do local de trabalho.	Nenhum(a)
Gravador da base de conhecimento do local de trabalho [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento. • Descontinue e publique novamente artigos da base de conhecimento.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Workplace Core

Trabalhos agendados instalados com o Workplace Core

Trabalho agendado	Descrição
Encontrar reserva futura periodicamente	Encontra as próximas reservas de espaço entre 4 e 8 horas a partir do momento em que este trabalho é executado e envia notificações por e-mail para os funcionários com reservas. Por padrão, este trabalho é definido para ser executado a cada 4 horas.
Check-in e check-out da reserva	Executa as seguintes ações. • Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-in de uma reserva. • Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-out de uma reserva. • Cancela automaticamente uma reserva se ela não for submetida a check-in em até 30 minutos após a notificação do funcionário. • Faz o check-out automático de uma reserva se ela não for submetida a check-out uma hora após a hora de término da reserva.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabelas instaladas com o Workplace Core

Tabela	Descrição
Área [sn_wsd_core_area]	Armazena a lista de áreas nos andares de escritórios.
Entrada de chegada [sn_wsd_core_arrival_entry]	Armazena a lista de entradas de chegada programada dos funcionários.
Cronograma de chegada [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Armazene a lista de intervalos de chegada programados criada pelo gerente do local de trabalho.
Prédio [sn_wsd_core_building]	Armazena a lista de edifícios de escritórios.
Campus	Armazena a lista de campi de escritórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Core

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_campus]	
Piso [sn_wsd_core_andar]	Armazena a lista de andares de escritórios.
Modelo de assinatura HTML [sn_wsd_core_html_signing_template]	Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF.
Turno de local [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço.
Definição de tarefa planejada [sn_wsd_core_planned_task_def]	Armazena as definições de tarefa planejada que os gerentes do local de trabalho criam para as tarefas do local de trabalho.
Região [sn_wsd_core_region]	Armazena a lista de regiões de locais de trabalho.
Reserva [sn_wsd_core_reservation]	Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços.
Turno [sn_wsd_core_shift]	Armazena a lista de turnos.
Site [sn_wsd_core_site]	Armazena a lista de sites da organização.
Espaço [sn_wsd_core_space]	Armazena a lista de espaços da organização.
Tipo de espaço [sn_wsd_core_space_type]	Armazena a lista de configurações de tipo de espaço criada pelo gerente do local de trabalho.
Testes de espaço [sn_wsd_core_space_staging]	Atua como uma tabela de espaço reservado provisório para dados importados sobre espaços.
Turno do usuário [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários. Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o campo **Usuário** como o valor de exibição. Para obter mais informações, consulte Selecionar um campo como o valor de exibição da tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Core

Tabela	Descrição
Perfil do lugar de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]	Armazena o relacionamento entre funcionários e seus espaços de trabalho designados.
Regra da função do cliente do local de trabalho [sn_wsd_core_client_role_rule]	Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários.
Localização do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location]	Tabela primária para todas as tabelas de entidade de espaço, como Regiões, Sites, Campi, Edifícios, Pisos, Áreas e Espaços.
Solicitação do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_request]	Armazena as solicitações de reserva de local de trabalho criadas por funcionários.
Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]	Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos. Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que o campo **Valor padrão** esteja em branco para a coluna work_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna da tabela, consulte Especificar um valor de campo padrão .
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.

Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	Nota: Depois que este recurso é habilitado, os campos relacionados a locais de trabalho, como **Área**, **Preferência de espaço**e **Espaço**, não aparecem no formulário Reserva de espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de funcionários para seus espaços designados.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor do campo **É reservável**. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, a aplicação cancelará todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços dos edifícios ou pisos para os quais o valor do campo **É reservável** está definido como **falso**.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Determina a duração (em dias) de quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.Floor_plan.portal.show_non_reservables	Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa no Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	Nota: Alterar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho.
sn_wsd_core.Floor_plan.portal.show_reservation_details	Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Determina o número máximo de dias que um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço por vez. Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço para vários dias. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Determina a visibilidade do botão **Reservar Uber** no app Now® Mobile. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, os funcionários poderão selecionar **Reservar Uber** em suas reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os usuários são redirecionados para o aplicativo para celular da Uber. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mails recebidos para as aplicações ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho e Gestão de casos do local de trabalho. Esta propriedade foi renomeada a partir da propriedade *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* na Gestão de casos do local de trabalho versão 1.0.1. Esta propriedade está disponível somente para Workplace Safety Management 2.0.3 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_core. floor_transform_map	Permite que você configure mapas de transformação personalizados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Habilita o check-in e o check-out da reserva por e-mail. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, os funcionários poderão fazer check-in e check-out de uma reserva. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_Flores	Permite que você especifique o número máximo de pisos a serem criados para um cache de entidade a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina o campo **É reservável** como **falso** para o local. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Exibe somente as áreas e espaços disponíveis em produtores de registro de reserva de vários dias. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar.
CHEGADA_SOLICITAÇÃO_MAX_FUTURO_DIAS	Permite que você especifique o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7

Como fornecer os dados do seu local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, forneça dados relacionados aos locais de trabalho para que você possa atribuir turnos a funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Prédio
- Piso
- Área
- Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeie o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

Inserindo dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, convém usar uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada registro de espaço. Você pode exportar as informações já inseridas na aplicação para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha de espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém todos os dados do espaço para a aplicação em massa.

- Se você tiver uma planilha, primeiro converta manualmente os cabeçalhos de coluna e os dados das informações globais para corresponder aos ServiceNow nomes de registro e números de identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para a aplicação Workplace Core para poder atribuir espaços.

  Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para locais ou "Bldg 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Locais" e mudar cada "Bldg 1" para o identificador exclusivo dos registros da aplicação Workplace Core.

- Se você não tiver uma planilha, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Os dados de cada campo devem ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir apenas as informações de espaço manualmente.

Plantas baixas

O Now Platform oferece suporte a arquivos no formato .dxf de desenho para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) que deseja atribuir aos campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos de blocos têm marcadores compreensíveis.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos corretamente.

Nota: O uso de blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

O carregamento de uma planta baixa cria um registro de piso. Todos os espaços do piso são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do piso.

Criar registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços, pisos, edifícios de escritórios e locais de trabalho na aplicação Workplace Core. Insira novos dados ou adicione registros aos dados existentes do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Verifique se você tem os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

Importante: No pacote Prestação de serviços no local de trabalho, da Workplace Core versão 2.5.3, o campo de opção **Tipo de espaço (space_type)** foi depreciado. Após o upgrade, os tipos de espaço são configurados em **Configuração de tipo de espaço**. O campo **Tipo de espaço (space_type)** é migrado como campo **Tipo de espaço (location_type)** na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Os clientes com personalização no campo **de tipo de espaço depreciado (space_type)** são aconselhados a migrar manualmente o fluxo para usar o novo campo de **tipo de espaço (location_type)**. Um novo script de correção, **Preencher tipo de local do tipo de espaço**, é introduzido para executar o trabalho programado, **Preencher location_type de space_type**, na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o valor do campo de **tipo de espaço depreciado (space_type)** para o novo **tipo de espaço (location_type)**.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie um esqueleto de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.
3. Importe a planilha para a aplicação.

   Para obter mais informações sobre como importar, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível Edifícios. O carregamento das plantas baixas carrega os dados dos pisos e dos espaços associados a esses pisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Construções
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços

   Por exemplo, se você quiser localizar seus escritórios, selecione **Sites**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Nota:

- A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
- Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

Os campos no formulário diferem com base no módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Edifício.

Formulário Novo registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do local de trabalho. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, se o campo **Edifício** estiver definido como **1C**e se o campo **Espaço** estiver definido como **WST 1C 1601**, um valor apropriado para o campo **Nome** poderá ser `1C-16` **Nota:** Não use locais de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Piso	Nome ou número do piso onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no piso do escritório.
Tipo de espaço	Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
Ativo	Opção para indicar que este espaço está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
É reservável	Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva. Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços deste edifício estará disponível para reserva.
Latitude	Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa do diretório do local.
Longitude	Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa de diretórios de local.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Se você tiver plantas baixas para seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregar uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do local de trabalho, poderá definir os turnos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Definir turnos para o seu local de trabalho.

Carregar uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos no formato .dxf de desenho do eXchange de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço dentro de Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, use Mappedin e Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:

- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (e não texto de uma ou várias linhas).
- Certifique-se de que os atributos de referência de bloco estejam definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina a propriedade `com.glide.attachment.max_get_size` com um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.

   Na Workplace Core versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para **Carregar planta baixa** não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**.

   Na Workplace Core versão 2.18.11 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core** > **Carregar planta baixa**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar piso do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa.
Nome	Nome da planta baixa. **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas.
Região	Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do escritório ou campus dentro de uma região. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Prédio	Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus.
Ativo	Opção para indicar que o está ativo.
É reservável	Opção que indica se o gerente de espaço pode reservar este plano para uso do funcionário.
Gerenciado pelo grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.
Gerenciado por	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.

3. Selecione o ícone de anexo e carregue seu arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf).
   Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não será exibida. Além disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do arquivo .dxf durante o processo de importação.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, gabinetes de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
6. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta baixa.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	O marcador que você deseja mapear para os campos de espaço. Os marcadores identificam espaços na planta baixa e vêm do arquivo .dxf carregado. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**. **Nota:** Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior, para que seja a segunda parte do Nome. O campo de espaço representa um local específico na planta baixa que você pode atribuir a um funcionário.
Pedido	Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço. **Nota:** Números menores são processados primeiro.

9. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um novo registro de piso é criado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

Atualizar uma planta baixa do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o piso que você deseja atualizar.
3. Selecione o link relacionado **Atualizar planta baixa**.
4. Selecione **Gerenciar anexos**, exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa.
   Você pode ter apenas um arquivo .dxf carregado de cada vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja que apareçam na planta baixa.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, gabinetes de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	Os marcadores do arquivo `.dxf` carregado identificam espaços na planta baixa. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**. **Nota:** Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior para que se torne a segunda parte do nome.
Pedido	Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço. **Nota:** Números menores são processados primeiro.

10. Selecione **Visualizar mudanças** e, na guia **Visualizar mudanças**, revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

Resultados
Ocorrem as seguintes mudanças:

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondem mais são excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas são excluídas.

Um registro de andar original é atualizado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada a Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, vá para **Logs de atualização de planta baixa**.

Exibir logs de atualização da planta baixa do local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Logs de atualização de planta baixa**.
   Os logs aparecem para cada planta baixa atualizada com carimbos de data/hora.
2. Selecione o link **Data de criação** para exibir o registro de log.
3. Selecione o link **Andar** para exibir o registro do andar.

Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazer uma importação em massa dos dados de todos os seus espaços para a aplicação Workplace Core por meio de uma planilha evita a inserção manual de dados redundantes para cada espaço, o que economiza tempo e esforço.

Ao usar uma planilha que contém as informações globais dos locais de trabalho, você pode inserir apenas as informações de distinção do espaço em vez de repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos na aplicação Workplace Core ou modificar uma planilha de locais de trabalho existente.

Configurar uma planilha de espaços existente

Personalize as informações na planilha de espaço existente da sua organização para evitar a inserção manual de informações repetidas para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver uma planilha que contém os dados dos espaços da sua organização, precisará personalizá-la para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.

Este exemplo descreve como modificar as informações do piso para os dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do edifício, campus, local e região, conforme apropriado.

Procedimento
1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro em sua instância ServiceNow.

   a. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

   b. Pesquise o registro do andar desejado e abra-o.

   c. Copie o valor do campo **Número**.

   d. Cole o valor no lugar de "Piso 1" na planilha do Excel.

      O exemplo usa a seguinte entrada de amostra para espaços que pertencem ao Piso 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, EUA:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- FLOR0001694 representa o piso 1
- BLDG0001028 representa o edifício 1
- CMPS0001013 representa o Campus 2 da Flórida
- SITE0001007 representa a Flórida
- RGIN0001002 representa os EUA

Nota: Você pode excluir a coluna **Área**, pois ela não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-la em branco.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individuais na coluna **Nome**.
3. Salve sua planilha.

Criar uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício, para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere criar uma planilha que possa ser importada para sua instância ServiceNow para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do local ou do edifício, para cada espaço.

Nota: Se você já tiver uma planilha de espaços para sua organização, siga as instruções em Configurar uma planilha de espaços existente para personalizá-la para exportar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo para a menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você tiver criado registros de informações globais de regiões, locais, edifícios e pisos, selecione **Pisos**.

3. Opcional: Personalize as colunas a serem exibidas.
   Por exemplo, você pode optar por ocultar a coluna **Campus** se sua organização não tiver campi inserindo um valor fictício em vez de deixá-lo em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Exporte os dados mantendo pressionado e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportar**e selecionando **Excel (.xlsx)**. Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.
6. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individuais na coluna **Nome**.
7. Salve sua planilha.

O que Fazer Depois

Importar os dados dos espaços de uma planilha do Excel

Importar os dados dos espaços de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de uma planilha do Excel para a aplicação Workplace Core.

Antes de Iniciar

Concluído Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Selecione **Tabela existente**.
3. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Preparação de espaço [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione a planilha do Excel de origem.
6. Opcional: Especifique o número da planilha no campo **Número da folha** e o número da linha do cabeçalho no campo **Linha do cabeçalho**.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.
8. Selecione **Executar transformação**.

> **Importante:** Certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Espaços**

Informações relacionadas

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

Adicionar uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em seu local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço. Os tipos de espaço permitem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que o funcionário identifique os diferentes tipos de espaços que estão disponíveis em um piso em um mapa de piso do Mappedin

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do tipo de espaço.
Código	Código para o tipo de espaço. O código também pode ser um nome.
Tabela	Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]**.
Aplicação	Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de segurança no local de trabalho** esteja selecionado.
Ativo	Opção para ativar o tipo de espaço.
Disponível para	Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

Mapeamento de funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core para preencher automaticamente esses detalhes nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começarem a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço em formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema tiver habilitado o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços para todos os funcionários também significa que os espaços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado não estiver disponível para a data ou hora solicitada, a aplicação pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem de Área > Andar > Edifício > Campus > Local > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, a aplicação encontrará e reservará um espaço disponível no piso desta área.

Mapear espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário de funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para funcionários para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do local de trabalho tenha concluído a configuração dos dados do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as informações do local de trabalho designado para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Perfil do local de trabalho do usuário

Campo	Descrição
Funcionário	Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento de local de trabalho.
Localização do local de trabalho	Local de trabalho designado do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que este mapeamento de local de trabalho está ativo.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte: ◦ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho. ◦ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído é considerada. ◦ Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* de reservas do local de trabalho é considerada. ◦ O campo é definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações e impacto da privacidade do local

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

Resultados

A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

Atribuir a função do usuário do local de trabalho a funcionários

Defina regras em Workplace Core para atribuir a função do usuário do local de trabalho a funcionários somente nos países específicos em que você está iniciando um retorno às operações de escritório.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de usuários** > **Usuários**.

Função necessária: administrador ou sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de função do cliente do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra de atribuição.
Função	Este valor é gerado automaticamente com a função do usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user).
Ativo	Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa.
Condição	Opção para adicionar condições de filtro às quais um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.
Tabela	Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como `sys_user`.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

As funções do usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

Como configurar turnos para seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização na aplicação Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar seu local de trabalho com eficiência, atribuindo funcionários e espaços a esses cronogramas.

Definir turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com cronogramas específicos para que você possa designar áreas ou local de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

Antes de Iniciar

- Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:
  - Cronogramas de turnos apropriados
  - Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno
  - Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Se sua organização não organiza o trabalho em turnos, você pode usar a programação de turnos geral que está disponível com o aplicativo por padrão.

Você também pode acessar o formulário Turno navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar um turno**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã.
Programação	Programar para o turno. Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Definir uma programação .
Responsável	Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ◦ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos. ◦ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições. ◦ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado.
Iniciar	Data a partir da qual este turno está ativo.
Término	Data até a qual o turno está ativo.
Região	Região do local de trabalho.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o edifício de escritórios está presente.
Prédio	Nome do edifício onde o piso de escritórios está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.
Usuários	Funcionários atribuídos a este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.
Locais	Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.

Nota:

- Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.
- Quando um funcionário solicita uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas selecionadas pelo funcionário são exibidos no formulário de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário Turno de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

Opção	Ação
Definir outro turno	Selecione **Adicionar outro turno**.
Exibir todos os turnos existentes	Selecione **Exibir todos os turnos**.

Resultados

O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em**Excluir**.
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir**.

  O turno foi excluído.

O que Fazer Depois

Se você criou o turno usando Portal de serviços do local de trabalho, poderá criar diretamente reservas de local de trabalho.

Você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno posteriormente.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associar tarefas a um turno.

Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem no escritório somente nos turnos aos quais estão atribuídos. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que trabalharão no escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
4. Adicione todos os funcionários que devem trabalhar no escritório neste turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

O que Fazer Depois
Associar áreas e espaços a um turno.

Associar áreas e espaços a um turno

Associe áreas e espaços de trabalho a um turno em Workplace Core para que eles fiquem disponíveis somente para esse turno. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente esses locais de trabalho para funcionários que operam nesse turno.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeira** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente ao adicionar áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

Como gerenciar turnos de local de trabalho que você possui

Revise os turnos de local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços associados a esses turnos.

Atualizar detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos de local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertence a mim**.
3. Abra o turno cujos detalhes você deseja exibir.
4. Opcional: Modifique os detalhes do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Edite os detalhes no formulário de turno.

Formulário de turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno.
Programação	Programar para o turno. (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**.
Responsável	Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno. (Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ▪ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos. ▪ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições. ▪ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado.
Região	Região do local de trabalho.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o edifício de escritórios está presente.
Prédio	Nome do edifício onde o piso de escritórios está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.

Nota: Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.

b. Selecione **Atualizar**.

5. Opcional: Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.

a. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.

b. Adicionar ou remover usuários.

6. Opcional: Modifique a lista de espaços associados a este turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.

b. Adicione ou remova áreas e espaços.

Revise as reservas de local de trabalho dos turnos que você possui

Revise as reservas de local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegue até as solicitações de reserva de funcionários ou reservas de local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.

Escolha	Navegação
Solicitações de reserva feitas por funcionários	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Tudo**
Reservas feitas pelo gerente do local de trabalho	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**

2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. Opcional: Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

   (Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou mudar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.

4. Opcional: Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações no estado **Pendente** para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Como gerenciar reservas de local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e revise as solicitações de reserva pendentes de funcionários em Workplace Core para que você possa garantir medidas de distanciamento físico quando eles retornarem ao local de trabalho. Depois de fazer as reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. O Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Como criar reservas de local de trabalho para funcionários

Reservando áreas de local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários em áreas nos andares de seus edifícios de escritórios. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionários que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. Se o campo **Capacidade** de uma área estiver definido como **0** ou deixado em branco, não será possível fazer reservas para essa área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar uma reserva de espaço única

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário por um único dia ou vários dias.

Criação de reservas de espaço em massa

Você pode gerar reservas em uma ação para vários funcionários atribuídos a um turno em um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar este recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam todos atribuídos ao mesmo turno.

Registros de reserva secundária para reservas de espaço do funcionário

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundária para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação de turnos selecionada para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente em qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrews no turno da tarde de 01-06-2020 a 10-06-2020. Oito registros de reserva secundários de Mark Andrews para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 01-06-2020 e 10-06-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 08-06-2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para Mark Andrews em 08-06-2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrews para um local de trabalho diferente para 08-06-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária posteriormente, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas no passado, serão atualizadas de acordo.

Como trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, a aplicação verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho estiver indisponível por um ou todos os dias do período especificado, a solicitação passará para o estado Pendente. Como gerente de local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

Definir a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho em Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite às reservas de local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir as diretrizes de segurança.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem os detalhes da capacidade máxima das áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para o campo **Capacidade**.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Crie reservas de local de trabalho para um funcionário na aplicação Workplace Core usando os turnos e cronogramas de turnos que você definiu.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Definir a capacidade das áreas do local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído por um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário Reserva navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

> **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reservar um espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de reserva

Campo	Descrição
Turno	Turno para o qual esta reserva está sendo feita.
Local	Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita.
Solicitado para	Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita.
Data de início	Data e hora a partir das quais a reserva está ativa.
Data de término	Data e hora até a qual a reserva permanece ativa.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

Opção	Ação
Criar outra reserva de local de trabalho	Selecione **Reservar outro espaço**.
Exibir reservas de local de trabalho existentes	Selecione **Exibir todas as reservas**.

Resultados

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundária serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao proprietário do turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas de local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno por um único dia ou vários dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa**.
4. Selecione um intervalo de datas nos campos **Data de início** e **Data de término**.
   Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, poderá definir as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.
5. Selecione **OK**.

Resultados

As reservas para os funcionários neste turno são criadas para os locais associados ao turno nas datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Revisar solicitações de reserva de local de trabalho pendentes

Revise as solicitações de reserva de local de trabalho pendentes de funcionários em Workplace Core e atribua locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja resolver.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione o ícone de informações (ⓘ) ao lado do campo **Reserva**.
   b. Selecione **Abrir registro** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local de trabalho solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, em que não há uma reserva para o funcionário no local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Altere o local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.

  a. Selecione um local diferente no campo **Local do local de trabalho**.

  b. Selecione **Atualizar**.

- Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário em datas específicas em que não há uma reserva.

  a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo**.

  b. Selecione as datas de início e de término nos campos **Início** e **Término**.

  c. Selecione um local no campo **Local do local de trabalho**.

  A lista de espaços exibe os locais que estão disponíveis para as datas solicitadas.

  d. Selecione **Enviar**.

6. Depois que todos os dias em que faltava uma reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa de local de trabalho pendente para **Encerrado concluído**.
7. Opcional: Repita este processo para todas as solicitações pendentes de local de trabalho que você deseja resolver.

Resultados

Depois que o status da solicitação de local de trabalho é atualizado para **Encerrado concluído**, as informações de reserva são preenchidas no campo **Anotações** da solicitação do local de trabalho.

Definir e acompanhar chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais no seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como portas de entrada e saída, elevador, academia e refeitório do seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada a esses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina horários de chegada para o refeitório às 12h, 13h, 14h e 15h e defina uma capacidade de 15 para cada vaga. Um máximo de 15 funcionários podem programar sua chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos os locais.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade.

Definir cronogramas de chegada ao local de trabalho para funcionários

Defina horários de slot de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. O estabelecimento de cronogramas de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido para o fuso horário do edifício usado para a chegada.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Ir para **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
   b. Selecione **Edifícios**, **Pisos**, **Áreas**ou **Espaços** com base em onde você está programando um slot de chegada.
   c. Selecione o edifício, andar, área ou o espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.
   d. Defina o fuso horário do edifício.
      - Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
      - Se você selecionou um andar, uma área ou o espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização ( ) que está ao lado do campo **Edifício**.
        - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
        - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   e. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   f. Selecione **Ok** no aviso que aparece.
2. Mude o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluída, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar o fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.
   b. Defina o campo **Fuso horário** com o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar cronogramas de chegada**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de programação de chegada

Campo	Descrição
Localização do local de trabalho	Selecione um edifício, andar, área ou espaço onde você deseja programar os horários de chegada.
Horário programado de chegada	Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas de funcionários podem começar neste local, por exemplo, 12 30 00.
Ativo	Opção para indicar se esta hora da programação está ativa. Se marcado como ativo, este horário programado aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis.
Recurso	Número máximo de funcionários que podem programar sua chegada a este local neste intervalo de tempo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e a capacidade indicados. Você pode exibir cronogramas de chegada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

Programar seu horário de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada em Workplace Core em locais do seu local de trabalho para evitar filas longas e entrar no local com segurança.

Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no ServiceNow® Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programar sua chegada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programe sua chegada

Campo	Descrição
Ponto de entrada	Local onde você deseja programar sua chegada.
Fuso horário do prédio	Fuso horário do edifício do ponto de entrada selecionado.
Data	Data da sua chegada.
Horário de chegada	Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

A solicitação de chegada foi criada. A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar os detalhes da solicitação de chegada.

O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada**.

Atualizando cronogramas de chegada no local de trabalho

Defina os fusos horários do edifício, altere a capacidade de uma programação de chegada e defina a programação como ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para os cronogramas de chegada dos locais de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido para o fuso horário do edifício usado para a chegada.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:

      i. Selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado do campo **Local de trabalho**.

      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.

      iii. Se o valor de **Local do local de trabalho** for um andar, uma área ou um espaço, selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado do campo **Edifício**.

   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.

   c. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **Ok** no aviso que aparece.

2. Mude o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluída, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar o fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

   b. Defina o campo **Fuso horário** com o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Cronogramas de chegada**.
3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** Você não pode atualizar os campos **Local do local de trabalho** ou **Horário da programação de chegada** de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a eles. Você deve criar uma nova programação de chegada para os campos **Local de trabalho** ou **Horário de programação de chegada** alterados.

4. Para ativar a programação, selecione a opção **Ativo**.
5. Para mudar a capacidade, edite o campo **Capacidade**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A programação de chegada está atualizada.

Como fazer reservas no local de trabalho

Faça reservas de local de trabalho em Workplace Core quando estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva for aprovada e confirmada, você será notificado sobre os detalhes da reserva.

> **Importante:** A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Reservando um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou o Now® Mobile.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nos cronogramas de turno definidos por sua organização. Se sua organização não usa turnos, você pode selecionar um período de tempo personalizado. Dependendo das suas diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

> **Nota:** Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisará enviar uma solicitação e obter aprovação.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do local de trabalho ou por meio do aplicativo Now Mobile.

Estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, o status muda com base na ação realizada pelo gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

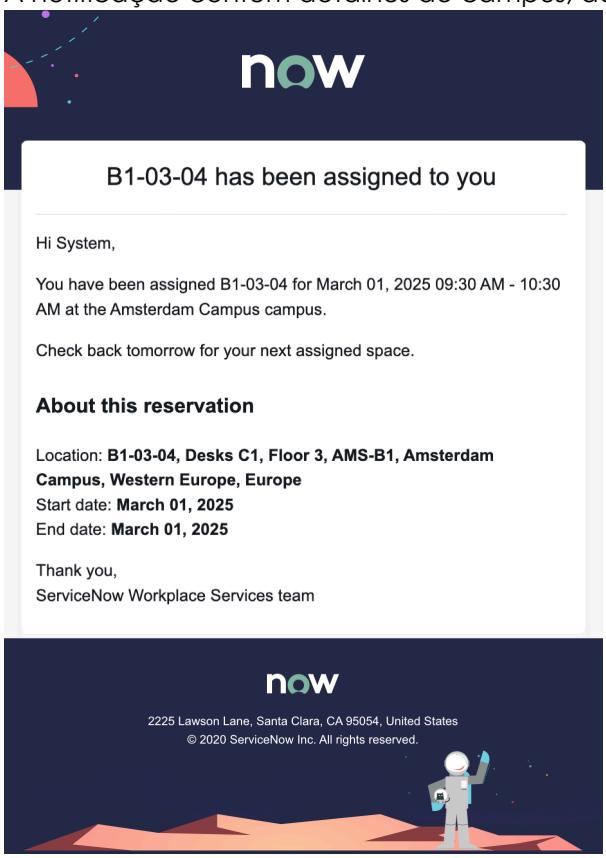
- Se o seu gerente não tiver agido em sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação mudará para Encerrado concluído.
- Se o seu gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação será alterado para Encerrado incompleto.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível por todos ou alguns dias, o estado da solicitação será alterado para Pendente.

  Você pode acompanhar o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.
- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação será alterado para cancelado.

Notificações por e-mail e push

Se você enviar uma solicitação de reserva de espaço a partir do item do catálogo ou se uma solicitação for enviada em seu nome, você receberá uma notificação por e-mail sobre a solicitação. Se você tiver o app Now® Mobile, receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

A notificação contém detalhes do campus, detalhes do espaço e a duração da reserva.



Solicitar uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o Now® Mobile app.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha **Solicitar um espaço e turno de curto prazo** ou **Solicitar um espaço de curto prazo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicitar um turno e espaço de curto prazo**.
   - Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicitar um espaço de curto prazo**.

4. No formulário, preencha os campos.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação definidas pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Reservar um espaço de curto prazo

Campo	Descrição
Região	Região do seu escritório.
Site	Localização do seu escritório.
Campus	Campus do seu edifício de escritórios.
Prédio	Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar.
Data de início	Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho.
Data de término	Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório. Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas por sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno que você selecionou. Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Horário de início em cada dia	Tempo a partir do qual você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Solicitar um espaço de curto prazo**.
Horário de término em cada dia	Tempo até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Solicitar um espaço de curto prazo**.
Piso	Piso da área ou espaço que você deseja acessar.

5. Se os campos de preferência **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

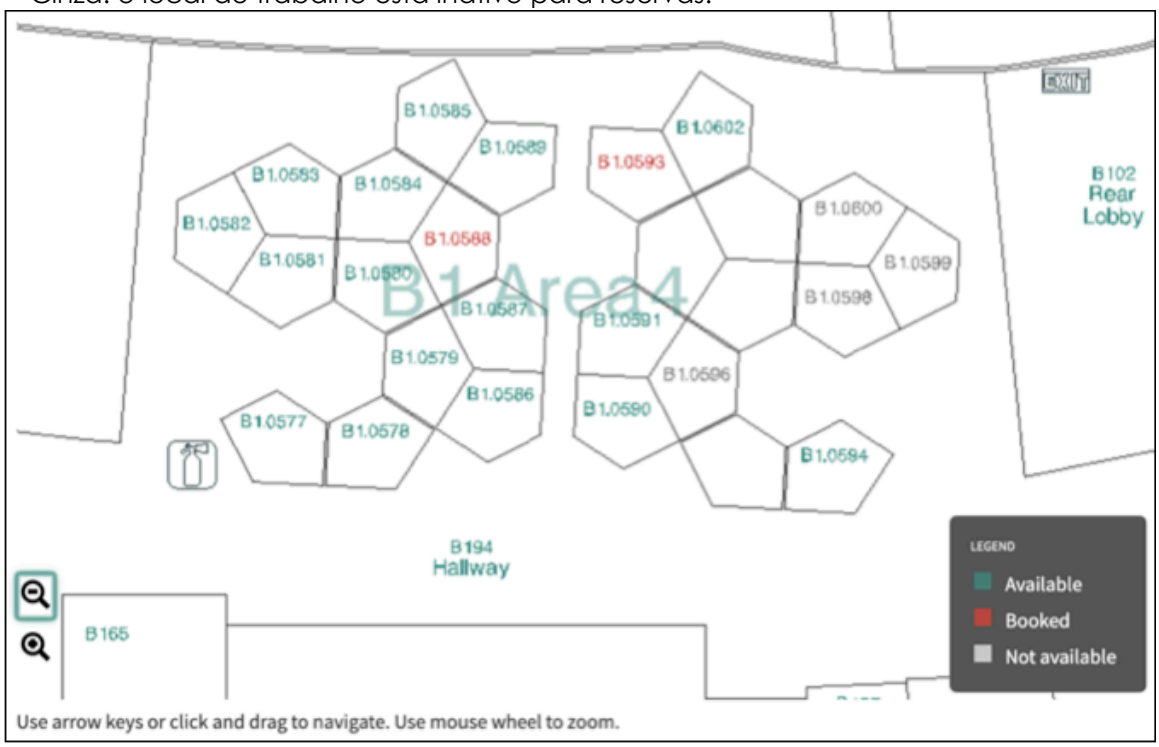
- Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se estiver usando o aplicativo Now Mobile, e se souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
- Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, também poderá selecionar a área ou o espaço na planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no cabeçalho Portal de serviços do local de trabalho indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

  As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

  - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível na data e hora selecionadas.
  - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível na data e hora selecionadas.

    Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

  - Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultados

A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar a solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção **Minha solicitação** para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, vá para a página **Solicitações** em Portal de serviços do local de trabalho ou a página **Minha solicitação** em Now Mobile:
  - Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação**.
  - Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva**. Selecione a reserva que deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva**.

Reservar um local de trabalho por um dia

Reserve locais de trabalho por um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período menor ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços em uma programação de turno definida ou em seus tempos personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no aplicativo Now Mobile. Navegar até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Reservar um turno e espaço por um dia** ou **Reservar um espaço por um dia**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

> **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno de dia definido ou uma data personalizada.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reservar um turno e espaço por um dia**.
   - Para reservar um espaço para tempos personalizados, selecione **Reservar um espaço por um dia**.

4. No formulário Reservar um espaço, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Reservar um formulário de espaço.

   > **Nota:** A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação definidas pelo administrador.

5. Se os campos **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando o aplicativo Portal de serviços do local de trabalho ou se estiver usando o aplicativo Now Mobile, e se souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, também poderá selecionar a área ou o espaço na planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no cabeçalho Portal de serviços do local de trabalho indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

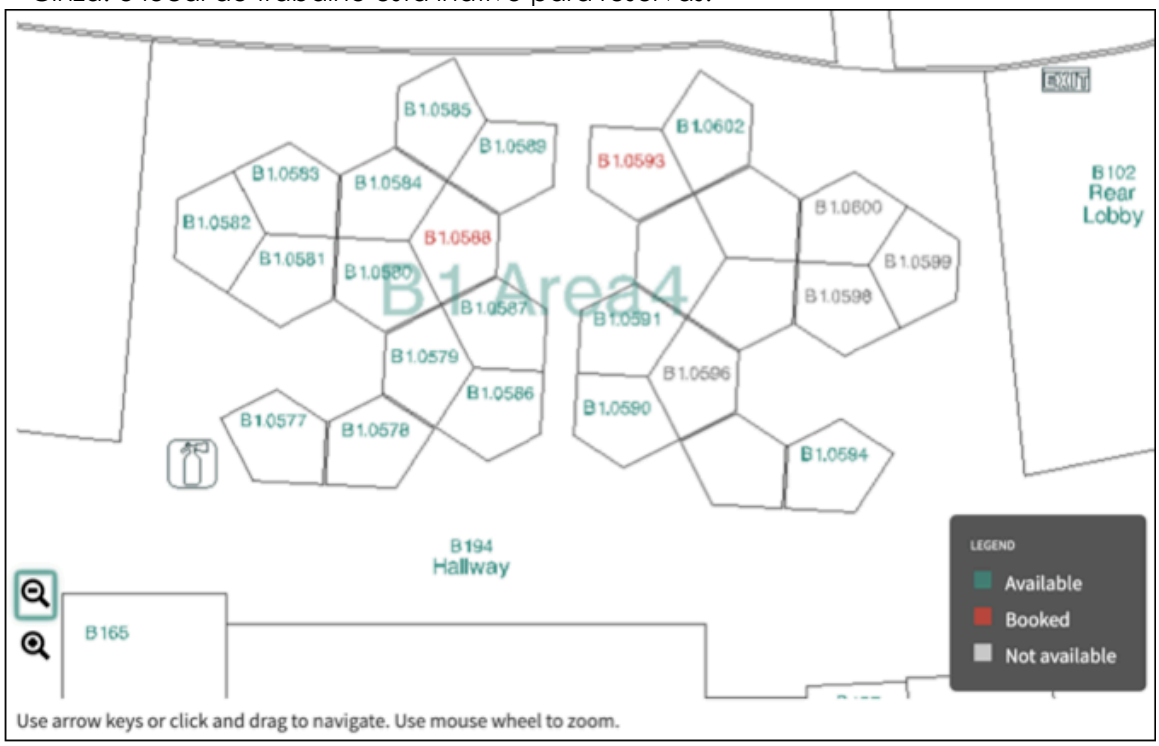
     - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível na data e hora selecionadas.
     - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível na data e hora selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

- Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultados

A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar os detalhes da reserva.

O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou o Now Mobile.

- No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização tiver habilitado a funcionalidade para reservar um Uber a partir do seu dispositivo móvel, você verá a opção **Reservar Uber** na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo para celular da Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes da reserva para fazer check-in e outra notificação por e-mail 30 minutos antes da hora de término da reserva para fazer check-out.

- No e-mail de check-in, selecione uma das ações a seguir.
  - **Check-in**: faça o check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva**: cancele se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out**: check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve fazer check-in em até 30 minutos a partir da hora de início da reserva, caso contrário, a reserva será cancelada.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

Nota: Você deve fazer check-out até uma hora após a hora de término da reserva. Caso contrário, a reserva será submetida a check-out automaticamente.

Aprovar solicitações de reserva de local de trabalho do funcionário

Revise as solicitações de reserva de área e espaço do funcionário em Workplace Core e aprove ou rejeite-as.

Antes de Iniciar

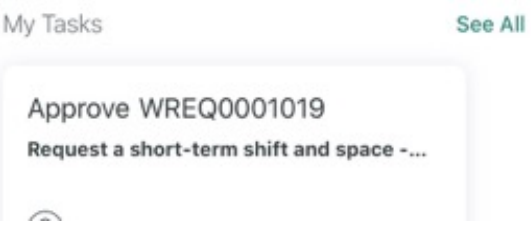
Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: approver_user

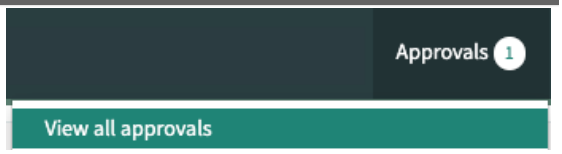
Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.

Aplicação	Ação
Now Mobile	No app Now Mobile, abra uma tarefa na seção Minhas tarefas. 
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Em sua instância ServiceNow, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**. **b.** Selecionar **Aprovações** > **Exibir todas as aprovações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Ação
	 **c.** Abra a solicitação que você deseja revisar.

2. Opcional: Revise os detalhes da solicitação.

3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Como gerenciar tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas de local de trabalho na aplicação Workplace Core para várias situações.

Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação.

Nota: Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

Tarefas planejadas

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

Tarefas ad hoc

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

Atribuição de tarefa

As atribuições de tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente por gerentes de local de trabalho ao criar essas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas do local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que podem ser usados para criar tarefas de local de trabalho. Você pode modificar modelos predefinidos de tarefa do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas em Workplace Core, preenchendo os campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de um modelo .
3. Selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** no campo **Tabela**.
4. Opcional: Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Na seção **Modelo**, selecione o campo **Tipo de tarefa do local de trabalho** na coluna esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter as etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um modelo de tarefa do local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho.
- Uma tarefa de local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa de local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefa de local de trabalho individuais.

Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.

Opção	Etapas
Check-list para modelo de tarefa do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione para abrir o modelo ao qual você deseja adicionar a check-list.
Check-list em uma tarefa específica do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione a tarefa à qual você deseja adicionar a check-list.

2. Na seção **Check-list**, selecione a seta para baixo ( ) ao lado do formatador **de check-list**.
3. Adicione uma check-list.
   - Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar nova**.
   - Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.
4. Adicione um item de check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. Opcional: Exclua itens indesejados da check-list selecionando o ícone de excluir item ( ).
6. Opcional: Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de arrastar ( ) e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho, qualquer tarefa criada usando esse modelo de local de trabalho também conterá essa check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

O que Fazer Depois

Você pode salvar a check-list como um modelo para facilitar a reutilização, se necessário.

Salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho como modelo

Você pode salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho Workplace Core como um modelo para facilitar a reutilização. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list no registro sem afetar o modelo.

Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.
2. Na seção **Check-list**, selecione a seta para baixo ( ) ao lado do formatador **de check-list**.
3. Selecione **Salvar como modelo**.
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Na lista **Grupo de usuários**, selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Como configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar as Workplace Core tarefas concluídas do local de trabalho. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente de local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e é anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa de local de trabalho, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa**.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Modelo de assinatura HTML

Campo	Descrição
Texto de confirmação	Texto que esclarece o significado da assinatura. Por exemplo, "Reconheço que estas informações são verdadeiras".
Nome	Nome do modelo de assinatura.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Domínio	Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo.
Tabela	Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**.
Corpo da mensagem	Espaço reservado para texto e variáveis HTML. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no campo **Corpo**.

   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

   b. Insira variáveis posicionando o cursor no local desejado e selecionando a variável em **Campos**.

      Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o Local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecionar **Local do local de trabalho** em **Selecionar variáveis**. A variável no texto do campo **Corpo** seria exibida da seguinte forma:

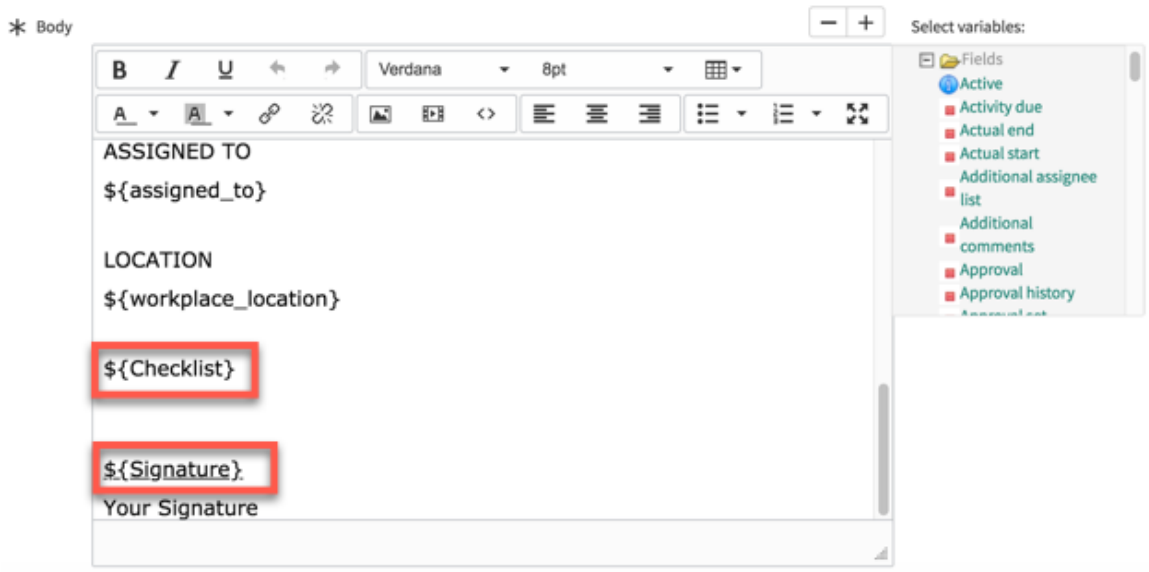
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.

5. No local desejado no campo **Corpo**, insira as seguintes variáveis:
   - `${Checklist}`: adiciona a variável de check-list.
   - `${Signature}`: adiciona a variável de assinatura.



No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

6. Selecione **Enviar**.
7. Opcional: Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core para ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que são repetidas com frequência e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa deve ser realizada.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de tarefa planejada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de tarefa planejada. Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de limpeza de salas de conferência.
Programação	Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas.
Modelo de tarefa do local de trabalho	Modelo usado para as tarefas planejadas geradas. A seleção de um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a**, **Descrição resumida**e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa do local de trabalho, consulte Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho.
Tempo de processamento (horas)	Quantidade de tempo que deve levar para concluir uma tarefa planejada.
Hora de término planejada	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Horário de início planejado	Data e hora em que a tarefa deve ser iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

   Nota: Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções no tópico Gerar tarefas planejadas.

Opção	Ação
Criar outra definição de tarefa planejada	Selecione **Adicionar outra definição de tarefa**.
Gerar tarefas planejadas imediatamente	**a.** Selecione **Exibir todas as definições de tarefa**. **b.** Abra a definição de tarefa planejada e selecione **Gerar tarefa**. **c.** Selecione a lista relacionada **Tarefas do local de trabalho** para exibir as tarefas planejadas geradas.

Resultados

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Gerar tarefas planejadas do local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os pisos e edifícios à meia-noite todos os dias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando a opção **Adicionar uma tarefa** no Portal de serviços do local de trabalho. Neste caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre **Hora de início planejada** e **Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, apenas uma tarefa planejada é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição de tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione os valores de **Hora de início planejada** e **Hora de término planejada** com base nos dias e horários em que você precisa que essas tarefas sejam executadas.
4. Selecione **Gerar agora**.

Resultados

- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem na lista relacionada **Tarefas do local de trabalho**.
- A **hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir da hora de término planejada e dos valores de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

```
Hora de início planejada = Hora de término planejada – Tempo de processamento
```

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, você poderá criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para fazer a limpeza imediatamente.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

> **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar uma tarefa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa do local de trabalho

Campo		Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho		Tipo de tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc**.
Localização do local de trabalho		Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada.
Modelo de assinatura		Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para encerrar esta tarefa quando ela for concluída. Para obter mais informações, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.
Estado		Estado da tarefa.
Grupo de atribuição		Grupo de usuários atribuído à tarefa.
Atribuído a		Usuário atribuído à tarefa.
Fornecedor		Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa.
Descrição resumida		Breve descrição da tarefa ad hoc.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.

Opção	Ação
Criar outra tarefa	Selecione **Adicionar outra tarefa**.
Exibir o registro da tarefa em uma lista	Selecione **Exibir todas as tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.

Resultados
A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.

Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída

Como gerente de local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. A assinatura de uma tarefa gera um documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. No campo **Modelo de assinatura**, revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Como configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa**.

   Nota: O botão **Assinar tarefa** aparece somente depois que você seleciona um modelo no campo **Assinar modelo**.

5. No formulário **Tarefa de assinatura**, assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Na guia **Tipo de assinatura**, insira seu nome no campo **Nome completo**.
   - Na guia **Desenhar assinatura**, desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir**.

Resultados
Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

Gestão de conhecimento no local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Com a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. O Prestação de serviços no local de trabalho Gestão de conhecimento é o mesmo que o Now Platform Gestão de conhecimento, para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante apenas por um curto período de tempo, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

O Prestação de serviços no local de trabalho fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do local de trabalho por padrão.

- Serviços de refeitório
- Política de estacionamento para visitantes

Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários informações importantes que eles precisem saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique-o para disponibilizá-lo aos funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento **Serviços de local de trabalho**.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válido até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como `2100-01-01`.
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ◦ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ◦ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ◦ Revisar ◦ Publicado ◦ Descontinuação pendente ◦ Retirado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.
Wiki	Informações que são exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitext** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.

4. Opcional: Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas**.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados
O artigo da base de conhecimento foi criado.

O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique-o no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo aos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar**.

Resultados
O artigo da base de conhecimento é publicado para exibição pelos funcionários. Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo publicado da base de conhecimento, consulte Como modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações, processos e outras informações relacionadas ao local de trabalho nos artigos da base de conhecimento que sua equipe criou. Classifique os artigos que você considera úteis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços do Workplace** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.
   - Selecione a guia **Conhecimento**.
   - Selecione a opção **Base de conhecimento**.
3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. Opcional: Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. Opcional: Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** em 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim**. Caso contrário, selecione **Não**.
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar**. Você também pode anexar arquivos.

Como modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Desative um artigo publicado ou publique novamente um artigo desativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos**.
   Você também pode selecionar qualquer uma das opções a seguir para encontrar seu artigo da base de conhecimento.
   - **Artigos publicados**
   - **Artigos não publicados**
   - **Artigos descontinuados**
3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.
4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualizar**.
5. Para desativar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione uma das seguintes opções no canto superior direito ou no final do formulário.

Opção	Descrição
Atualizar	Selecione esta opção para atualizar quaisquer mudanças feitas no artigo da base de conhecimento.
Descontinuar	Selecione esta opção para remover o artigo da base de conhecimento do portal.
Republicar	Selecione esta opção para republicar um artigo desativado.
Excluir	Selecione esta opção para excluir o artigo da aplicação.

Resultados
O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

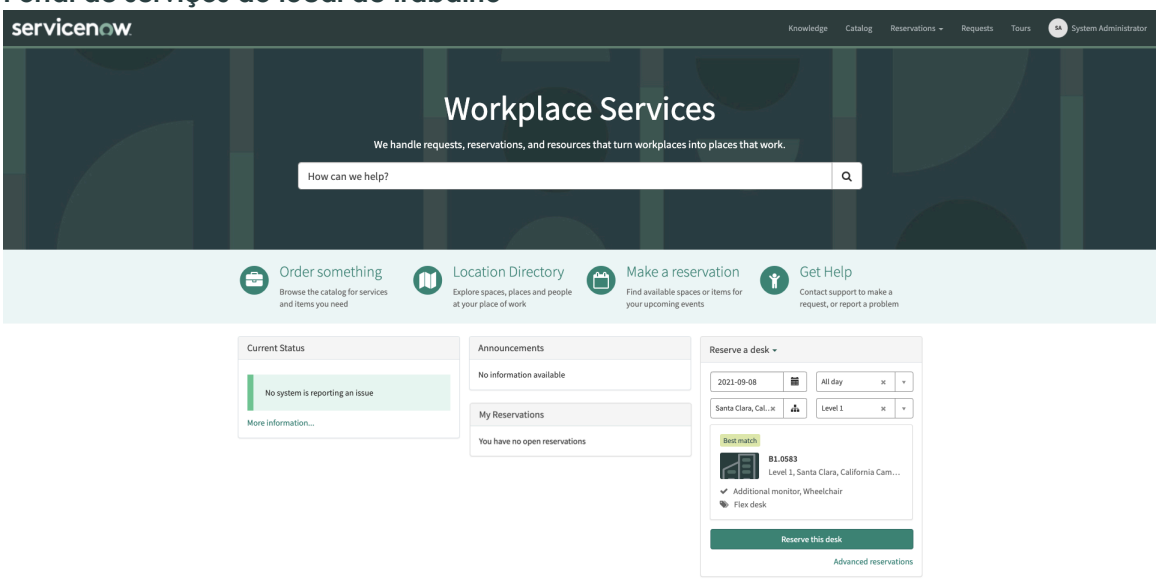
Portal de serviços do local de trabalho

O Portal de serviços do local de trabalho é um portal de autoatendimento para funcionários que fornece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte ao bate-papo do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços do local de trabalho



Em Portal de serviços do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Abra o Portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou qualquer outro item de local de trabalho reservável.
- Registre os visitantes com antecedência e personalize a visita deles. Você pode registrar um convidado ou um colega externo por uma curta duração ou um dia inteiro.
- Exiba e pesquise artigos da base de conhecimento com melhor classificação para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).
- Envie solicitações para consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Bate-papo com um agente virtual para enviar solicitações e exibir as solicitações enviadas.
- Faça uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.

Painéis do local de trabalho

Use os painéis do local de trabalho em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho. As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ser permitidas em um determinado momento no espaço do escritório.

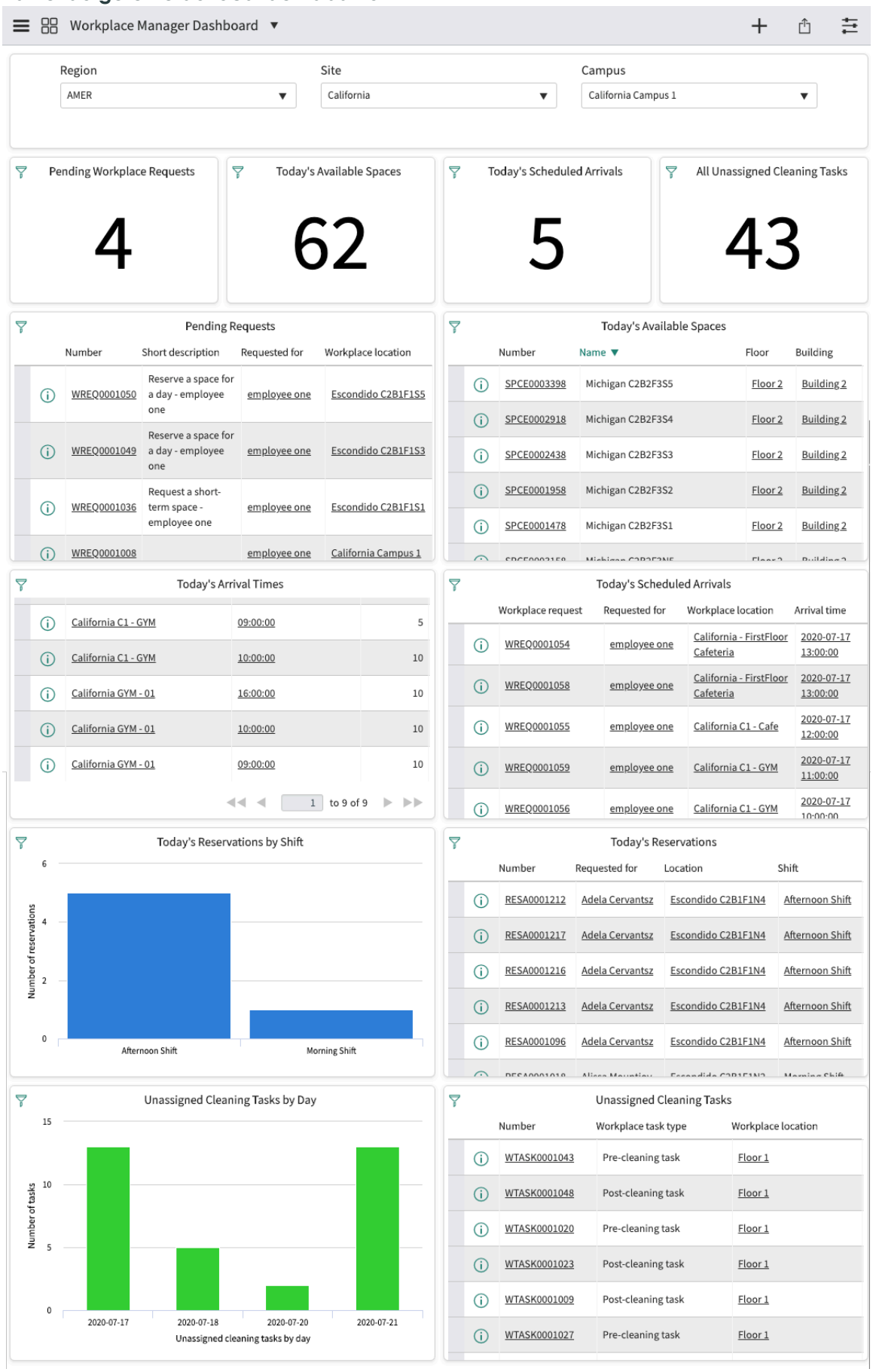
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes de local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

A seleção de uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe os relatórios desse campus.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, chegadas programadas e manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revisar solicitações pendentes de local de trabalho • Monitorar solicitações de reserva de local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas • Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações de local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas para hoje	Pontuação única	Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus.
Chegadas programadas para hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Reservas de hoje por turno	 barras	Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia		Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Painel do local de trabalho no Portal de serviços do local de trabalho

Use o painel do local de trabalho de Portal de serviços do local de trabalho para analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as tendências de solicitação e reserva de espaço e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente nesta página Portal de serviços do local de trabalho.

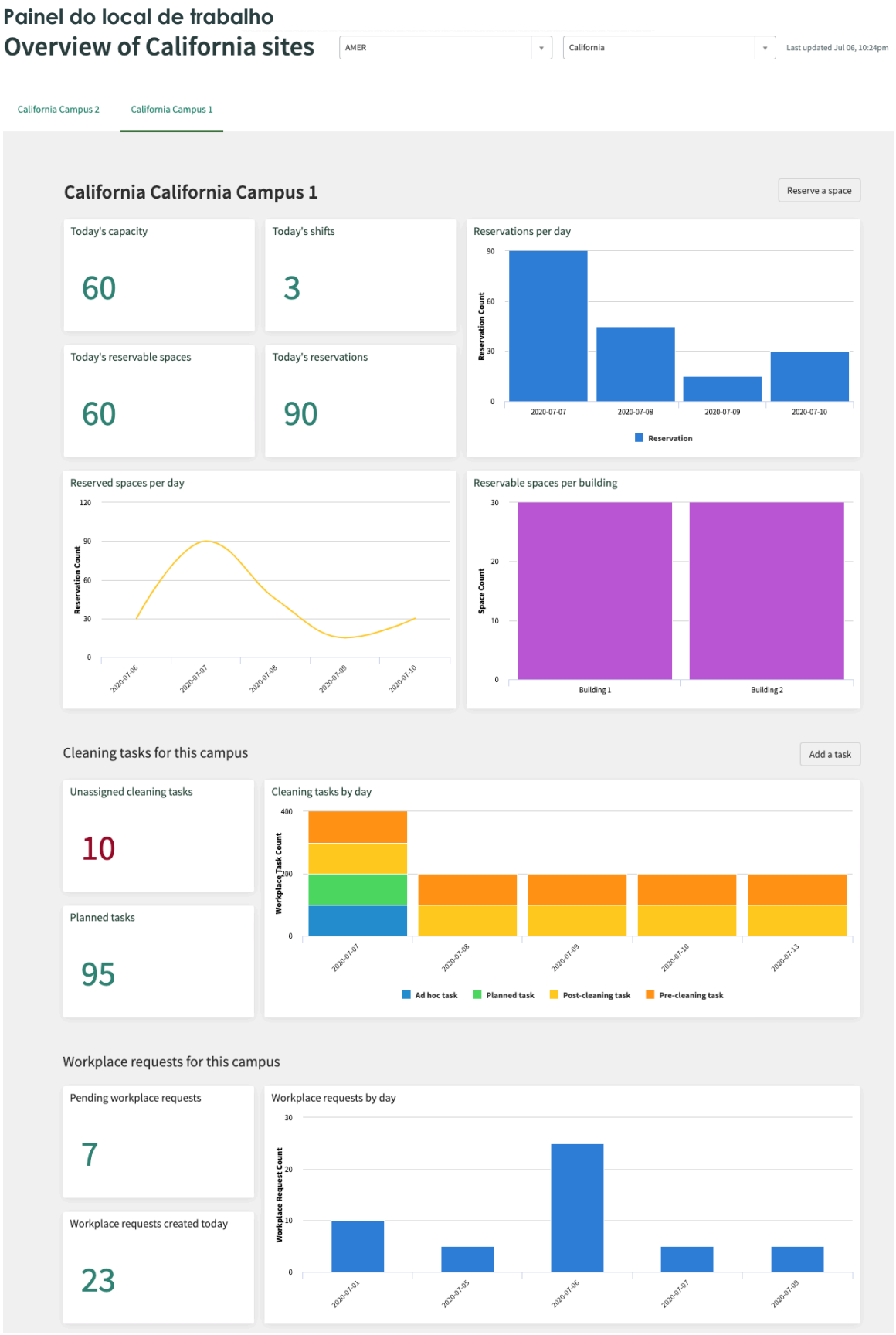
Para abrir o painel do local de trabalho no Portal de serviços do local de trabalho, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

A seleção de uma região e site no filtro na parte superior exibe relatórios para campi disponíveis em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para novos clientes, a partir da versão Workplace Core (sn_wsd_core) 2.2, o **painel** foi removido de Portal de serviços do local de trabalho e Portal de serviços. Os clientes que usam Workplace Core versão 2.1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Função necessária com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade clara do status em tempo real das atividades de utilização e limpeza do espaço do local de trabalho para turnos.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Pode planejar o retorno em fases de funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência • Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório

Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Capacidade de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis hoje.
Turnos de hoje	Pontuação única	Número de turnos usados nas reservas de hoje.
Espaços reserváveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reserva.
Reservas de hoje	Pontuação única	Número de reservas ativas de hoje.
Reservas por dia		Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias para as quais a data de término é hoje ou posterior.
Espaços reservados por dia	Spline	Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje ou mais tarde.
Espaços reserváveis por edifício	barras	Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus.
Tarefas de limpeza deste campus		
Tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas no local de trabalho que não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
		estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.
Tarefas planejadas	Pontuação única	Número de tarefas ativas planejadas do local de trabalho que ainda não foram encerradas.
Tarefas de limpeza por dia		Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias ou para as quais nenhuma data de vencimento está definida. As tarefas neste relatório são agrupadas pelo tipo de tarefa do local de trabalho.
Solicitações de local de trabalho para este campus		
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações de local de trabalho pendentes.
Solicitações do local de trabalho criadas hoje	Pontuação única	Número total de solicitações de reserva de local de trabalho criadas pelos funcionários hoje.
Solicitações do local de trabalho por dia		Tendência do número de solicitações de reserva de local de trabalho criadas por dia.

Informações relacionadas

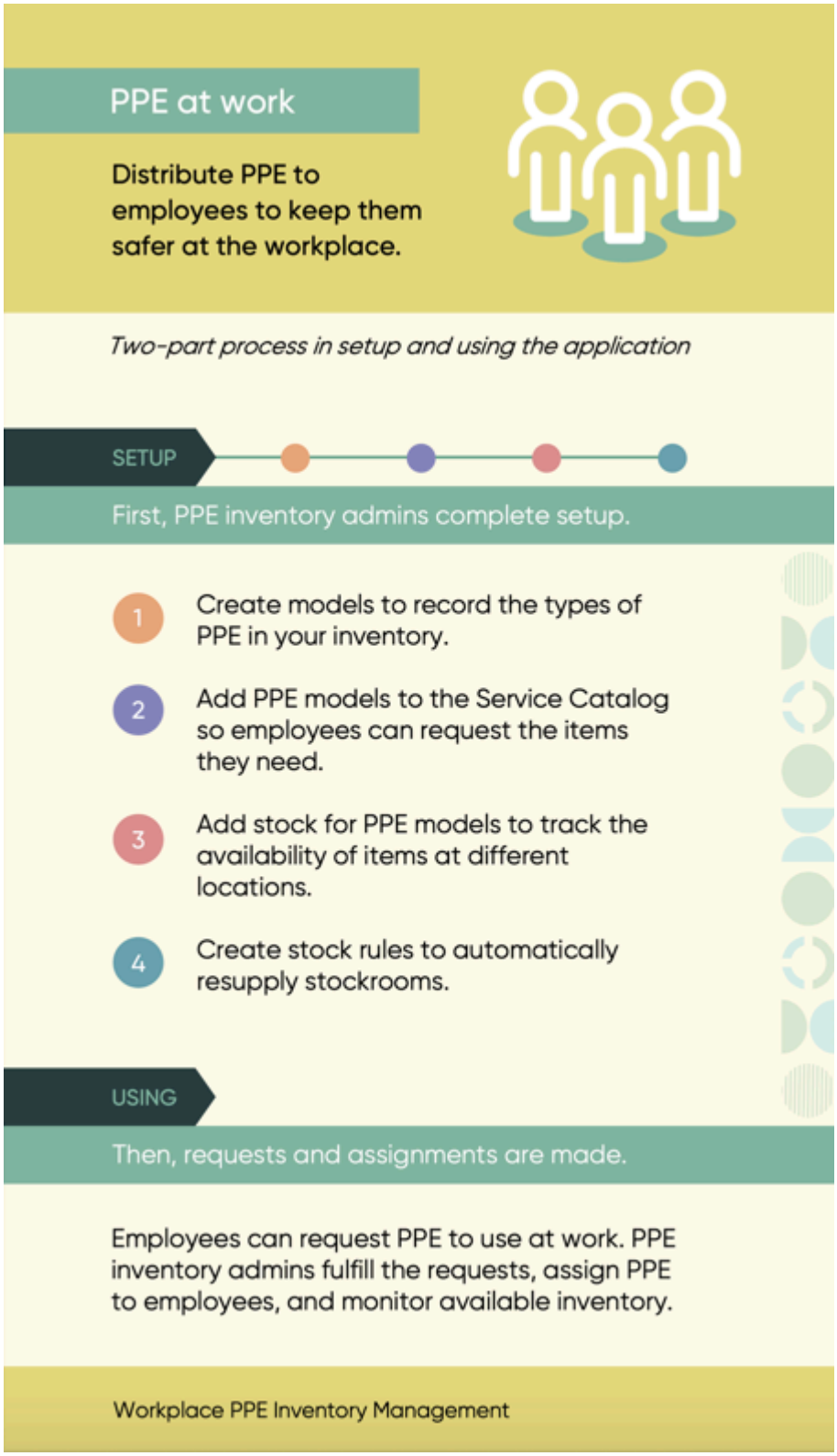
- Criar reservas de local de trabalho para um funcionário
- Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Use a aplicação ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho para gerenciar o inventário de EPI e ajudar a proteger a segurança física de sua força de trabalho. Monitore a disponibilidade de EPI em diferentes locais, atenda às solicitações de EPI dos funcionários e rastreie o EPI atribuído aos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Os suprimentos de EPI podem ser facilmente solicitados no portal de autoatendimento via dispositivo móvel ou desktop. Um painel fornece uma exibição abrangente do inventário por instalação, uma visão agregada de todo o local de trabalho e dados históricos sobre como os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. Os níveis de inventário podem ser atualizados diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Você pode instalar o Gestão de inventário de EPI no local de trabalho se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho requer o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management). Gestão de ativos está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise por `Gestão de inventário de EPI`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.

4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Componentes instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Gestão de inventário de EPI [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Pode criar modelos de EPI, gerenciar inventário de EPI e atribuir EPI a funcionários.	• ativo • inventory_admin

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Modelo de EPI [sn_imt_ppe_ppe_model]	Contém todos os modelos de EPI.
Log de Estoque de EPI [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Contém um log de adições de estoque de EPI ao longo do tempo.
Solicitação de EPI [sn_imt_ppe_ppe_request]	Contém todas as solicitações de funcionários para EPI.
Log de atribuição de EPI [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	Contém um log de atribuições de EPI ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho.

Conclua as tarefas de configuração para começar a usar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para itens de EPI, adicione itens de EPI ao catálogo de serviços, adicione estoque de EPI e crie regras de estoque.

Criar modelos para itens de EPI

Crie modelos para registrar os tipos de EPI em seu inventário.

Antes de Iniciar

Modelos prontos para uso são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para qualquer um dos seus itens de EPI que não tenham um modelo existente. Exibir todos os modelos navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Tudo**.

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo representa um tipo específico de item de EPI. Por exemplo, use um modelo para rastrear todas as suas máscaras N95 e outro modelo para rastrear todas as suas Luvas de Nitrilo.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Adicionar modelo**.

   Nota: Para criar um modelo no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** > **Adicionar modelo**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar modelo de EPI

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Consumível** para EPI descartável, como máscaras ou Luvas. Selecione **o hardware** para EPI que não seja descartável e possa ser reatribuído, como um aspirador.
Nome	Nome do modelo.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Fabricante	Fabricante do item.
Número do modelo	O número do modelo específico atribuído ao item pelo fabricante.
Responsável	A pessoa responsável pelo modelo.

3. Clique em **Enviar**.

Adicionar modelos de EPI a Catálogo de serviços

Adicione modelos de EPI por meio de Catálogo de serviços para que os funcionários possam solicitar os itens de que precisam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Filtre a categoria para equipamento de proteção individual (PPE).
3. Clique em um dos produtores de registro.
   Qualquer produtor de registro na categoria Equipamento de proteção individual (PPE) funcionará.
4. Clique em **Copiar**.
5. Atualize os campos **Nome**, **Modelo**, **Descrição**e **Imagem** do item.
6. No campo **Script**, substitua o valor de sys_id pelo sys_id do modelo de EPI que você está adicionando ao catálogo de serviços.
   O sys_id é um código alfanumérico exclusivo. Para obter o sys_id de um modelo de EPI, navegue até o registro do modelo de EPI, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Copiar sys_id**.
7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Adicione a categoria de equipamento de proteção individual (PPE) ao catálogo de serviços para que os funcionários possam ver os itens. Para adicionar a categoria, navegue até **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique no ícone de adição (+) no canto superior direito.

Adicionar estoque de EPI

Adicione estoque a um modelo de EPI para rastrear a disponibilidade do item em diferentes locais.

Antes de Iniciar
Crie depósitos para seu EPI. Para criar um depósito, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Depósitos**. Para obter mais informações, consulte Depósitos .

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Adicionar estoque de consumíveis** ou **Adicionar estoque de hardware**.

   Nota: Para adicionar estoque de EPI no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Adicionar estoque de consumíveis** ou **Adicionar estoque de hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

Adicionar formulário de estoque de EPI

Campo	Descrição
Modelo	O modelo ao qual o estoque será adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Depósito	O depósito onde o EPI está localizado. **Nota:** Somente os depósitos que têm o modelo são exibidos.
Quantidade	O número de itens no estoque. **Nota:** Para itens de hardware, a quantidade deve ser `1` para que cada item seja rastreado com uma etiqueta do ativo e número de série exclusivos. Você só pode inserir um valor igual ou menor que o que está em estoque.
Etiqueta do ativo	A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware.
Número de série	O número de série do item. Este campo está disponível somente para modelos de hardware.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você adicionou. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de Estoque**.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar o estoque de EPI, você pode exibir todos os EPIs disponíveis navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Consumíveis em estoque** ou **Hardware disponível**.

Nota: As páginas **Consumíveis em estoque** e **Hardware disponível** têm um botão **Novo**. Não adicione estoque de EPI usando o botão **Novo**. Usar este botão não atualiza o log de estoque.

Reduzir o estoque de EPI

Reduza o estoque de um modelo de equipamento de proteção individual (PPE) para refletir o inventário preciso em diferentes locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Reduzir estoque de consumíveis** ou **Reduzir estoque de hardware**.

   Nota: Para reduzir o estoque de EPI no app Now Mobile, navegue até **Mais** > **Estoque de EPI** e selecione **Reduzir estoque de consumíveis** ou **Reduzir estoque de hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Reduzir estoque de consumíveis

Campo	Descrição
Modelo	O modelo para o qual o estoque será removido.
Depósito	O depósito onde o EPI está localizado.
Quantidade	O número de itens a serem reduzidos do estoque. **Nota:** Este campo não está disponível para itens de hardware. A quantidade deve ser `1` para que cada item seja rastreado com uma etiqueta do ativo e número de série exclusivos.
Etiqueta do ativo	A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware. **Nota:** Se você inserir uma etiqueta do ativo, somente os depósitos que contêm o ativo serão exibidos.
Número de série	O número de série do item. Este campo está disponível somente para modelos de hardware. **Nota:** Se você inserir um número de série, somente os depósitos que contêm o número de série serão exibidos.
Comentários	O motivo pelo qual você está reduzindo o estoque.

Estoque de hardware

Ao reduzir modelos de hardware, se a etiqueta do ativo e o número do modelo não forem inseridos, o estoque será removido do depósito listado primeiro e o valor será definido como zero (0).

Quando um modelo e uma etiqueta do ativo são inseridos, ou se o modelo e o número de série são inseridos, o estoque de hardware é correspondido e o valor é definido como zero (0).

Estoque de consumíveis

Se você tentar inserir uma quantidade maior do que a quantidade que está no estoque, o sistema não permitirá que você prossiga.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você removeu. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de Estoque**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar regras de estoque para EPI

Crie uma regra de estoque para reabastecer automaticamente um depósito com um item.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um item cai abaixo de uma quantidade especificada, a regra de estoque cria automaticamente uma ordem de transferência. A ordem de transferência reabastece o depósito transferindo os itens necessários de outro depósito. Para obter mais informações sobre ordens de transferência, consulte Ordens de transferência .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Regras de estoque**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de estoque

Campo	Descrição
Modelo	O modelo de produto da regra.
Limite	A quantidade de itens que aciona um reabastecimento. Por exemplo, insira um limite de 150 para máscaras que devem ser reabastecidas quando o inventário cai abaixo de 150 no depósito especificado.
Opção de reabastecimento	Depósito. Este valor é preenchido automaticamente.
Depósito primário	O depósito de onde os novos itens são transferidos.
Ativo	Quando selecionada, a regra está ativa e os itens são reabastecidos automaticamente. Quando desmarcada, a regra não está ativa e os itens não são reabastecidos automaticamente.
Depósito	O depósito que você deseja que seja reabastecido automaticamente pela regra.
Tamanho da ordem	O número de novos itens a serem solicitados para o depósito.

4. Clique em **Enviar**.

Painel Visão geral do inventário de EPI

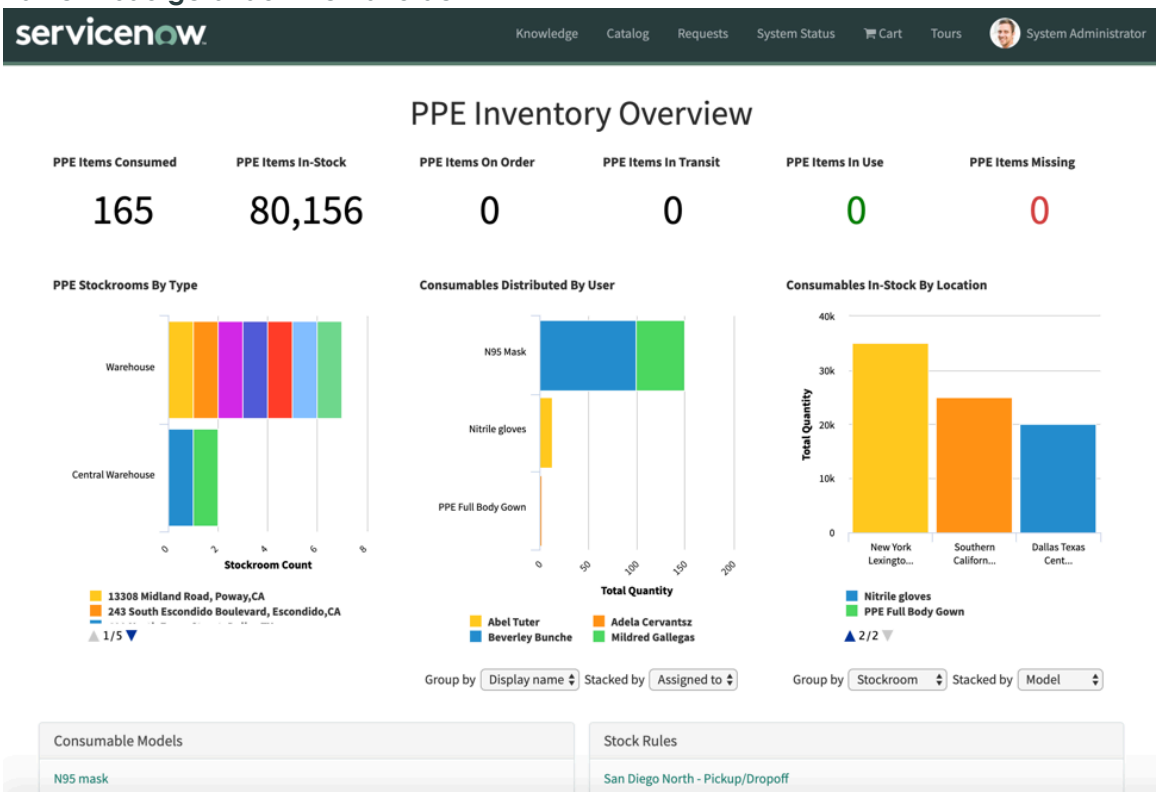
Use o painel Visão geral do inventário de EPI para rastrear itens de EPI que estão em estoque, em ordem e atribuídos a funcionários.

Para exibir o painel, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Painel de visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do inventário de EPI



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador da Gestão de inventário de EPI: acompanhe o EPI no estoque e atribuído ao longo do tempo. Planeje com antecedência para antecipar as necessidades de EPI e garantir que todos os funcionários tenham acesso ao EPI apropriado.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Relatórios

Título	Descrição
Itens de EPI consumidos	Número de itens de EPI consumíveis atribuídos a funcionários.
Itens de EPI em estoque	Número de itens de EPI no estoque.
Itens de EPI no pedido	Número de itens de EPI no pedido.
Itens de EPI em trânsito	Número de itens de EPI em trânsito.
Itens de EPI em uso	Número de itens de EPI de hardware atribuídos a funcionários.
Itens de EPI ausentes	Número de itens de EPI ausentes.
Depósitos de EPI por tipo	Número de cada tipo de depósito que armazena EPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
Consumíveis distribuídos pelo usuário	Número de itens de EPI consumíveis atribuídos a cada funcionário.
Consumíveis em estoque por local	Número de itens de EPI consumíveis em estoque em cada local.
Modelos de Consumíveis	Todos os modelos de EPI consumíveis.
Regras de estoque	Todas as regras de estoque para EPI.

Solicitar EPI

Use Catálogo de serviços para solicitar equipamento de proteção individual (PPE) para você usar em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique em **Equipamento de proteção individual (PPE)**.

   Nota: Para solicitar EPI no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar EPI**.

2. Clique no item que deseja solicitar.
3. Selecione uma quantidade para o item.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Exiba o status da sua solicitação navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Minhas solicitações**.

Atender a uma solicitação de EPI

Exibir solicitações de funcionários para equipamentos de proteção individual (PPE). Atenda às solicitações para garantir que os funcionários recebam o EPI necessário para se manterem seguros no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Solicitações**.
2. Clique na solicitação em que você deseja trabalhar.
3. No campo **Estado**, selecione **Trabalho em andamento**.
4. No campo **Depósito**, selecione o depósito de onde você deseja que os itens venham. Quando você seleciona um depósito, o campo **Gerente** é preenchido automaticamente com o gerente desse depósito. Quando você atualiza a solicitação, o campo **Atribuído a** também é preenchido automaticamente com esse gerente, a menos que você especifique outro usuário.
5. No campo **Quantidade**, insira o número de itens a serem atribuídos ao funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esse número pode ser diferente da quantidade solicitada se o funcionário solicitou muitos itens ou se o depósito não tiver inventário suficiente para atender à solicitação. Se o depósito não tiver inventário suficiente, você verá uma mensagem de erro ao atualizar a solicitação para não atribuir mais itens do que os que têm em estoque.

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Quando o funcionário receber o EPI, atualize o estado da solicitação para **Encerrado concluído**. Um registro é adicionado ao log de atribuição e o estado do consumível muda para Consumido.

Se a solicitação não for atendida, atualize o estado para **Encerrado incompleto**.

Atribuir EPI a funcionários

Você pode atribuir EPI diretamente a um funcionário sem que ele envie uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um funcionário enviar uma solicitação de EPI, siga as etapas para Atender a uma solicitação de EPI.

Quando você atribui EPI de hardware a um funcionário, o estado muda de **Em estoque** para **Em uso**. O estado pode ser atualizado e o item pode ser reatribuído a outro funcionário.

Quando você atribui um EPI consumível a um funcionário, um registro de consumível é criado com a quantidade alocada ao funcionário. O estado está definido como **Consumido** e é somente leitura. O EPI consumível não pode ser reatribuído a outro funcionário.

Nota: Não use o botão **Consumir** em registros de consumíveis para atribuir EPI. Em vez disso, use as etapas a seguir.

Procedimento
1. Navegue até **Gestão de inventário de EPI** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware**.

   Nota: Para atribuir EPI no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

Atribuir formulário de EPI

Campo	Descrição
Modelo	O modelo a ser atribuído.
Depósito de emissão	O depósito onde o EPI está localizado.
Atribuído a	O funcionário ao qual você está atribuindo o EPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quantidade	O número de itens a serem atribuídos. Este campo está disponível somente para modelos de consumíveis.
Hardware	O item específico a ser atribuído, com uma etiqueta do ativo ou número de série exclusivo. Este campo está disponível somente para modelos de hardware.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de atribuição é atualizado com o EPI que você atribuiu. Para exibir o log de atribuição, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Log de atribuição**.

O que Fazer Depois

Depois de atribuir EPIs a funcionários, você pode exibir todos os EPIs atribuídos navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Hardware atribuído** ou **Consumido**.

Nota: As páginas **Hardware atribuído** e **Consumido** têm um botão **Novo**. Não atribua EPI usando o botão **Novo**. O uso deste botão não atualiza o log de atribuição.

Painel do local de trabalho seguro

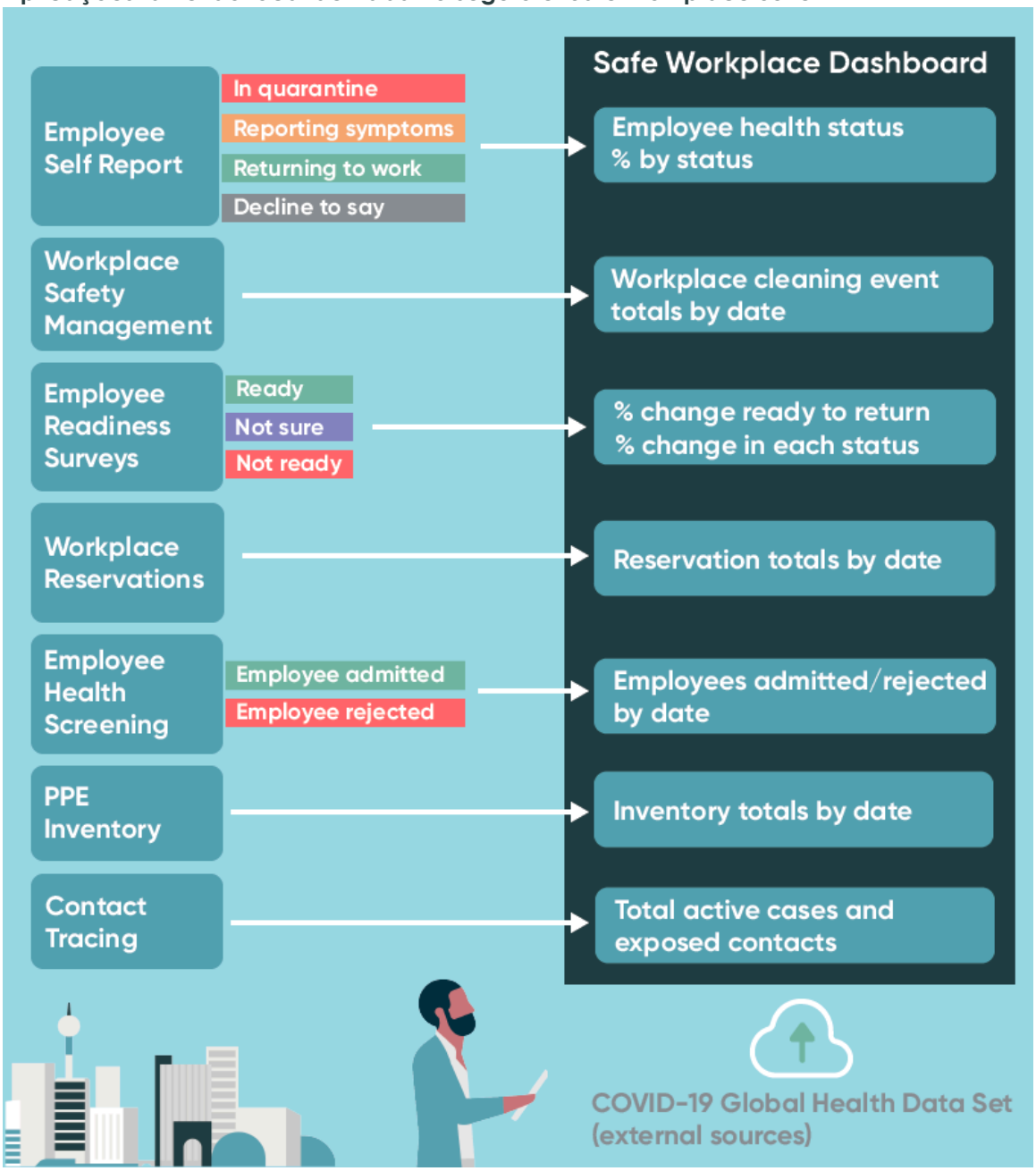
O ServiceNow® Painel do local de trabalho seguro fornece aos líderes de RH, serviços no local de trabalho e saúde e segurança uma visão completa das operações. Os líderes têm informações visuais sobre o status dos locais de trabalho e dos usuários para determinar se um local está pronto para retomar uma operação segura.

O Painel do local de trabalho seguro depende de ServiceNow® Performance Analytics recursos Premium para avaliar e exibir dados que vêm de outras aplicações Safe Workplace Suite e do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AplicaçõesPainel do local de trabalho seguro e Safe Workplace Suite



Tradução automática

Instale e configure as aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências listadas. Siga as instruções de configuração para garantir que os dados sejam alimentados no painel com sucesso.

Nota: Painel do local de trabalho seguro não é compatível com Domain Separation.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar o Painel do local de trabalho seguro

Instale o aplicativo Painel do local de trabalho seguro. Você pode instalar esta aplicação se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow® Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .

O script *Mapear campus existente com correção de locais* cria as entradas de mapeamento iniciais entre a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] e a tabela Local [cmn_location].

Nota: Verifique se todos os campi existentes têm sites e regiões preenchidos antes de executar este script.

Use a configuração padrão **active=false** para evitar mapeamentos incorretos na tabela Campus [sn_wsd_core_campus].

Execute este script depois de ativar o plug-in Safe Workplace Dashboard (sn_imt_dashboard) e garantir que os campi existentes tenham locais e regiões preenchidos.

Depois de executar o script *Mapear campus existente com correção de locais*, valide se todos os campi e locais estão precisos. Para dados imprecisos, remova as entradas e consulte Mapear manualmente um local e campus para obter mais informações.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

A aplicação Painel do local de trabalho seguro requer a aplicação ServiceNow® Performance Analytics - Premium. Se você ainda não assinou o Performance Analytics - Premium, deverá instalá-lo antes de instalar Painel do local de trabalho seguroo .

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.
7. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Componentes instalados com o Painel do local de trabalho seguro

Os componentes são instalados com o Painel do local de trabalho seguro, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Painel do local de trabalho seguro [sn_imt_dashboard.user]	Exiba as informações do painel e analise os locais.	pa_viewer
Administrador do Painel do local de trabalho seguro [sn_imt_dashboard.admin]	Gerencie tipos de alerta e defina as propriedades do sistema.	sn_imt_dashboard.usuário

Trabalhos de coletor de dados programados Painel do local de trabalho seguro instalados

Os trabalhos do coletor de dados instalados com o Painel do local de trabalho seguro são definidos para serem executados diariamente e coletar dados para uso no painel e seus widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
[Prestação de serviço no local de trabalho do PA] Coleta diária de dados	Coleta métricas de Safe Workplace Suite apps a partir do dia anterior até o dia atual. Um usuário com a função pa_data_collector pode alterar os parâmetros.
Agregar dados de status do campus	Coleta dados de check-ins e status do campus para preencher a tabela Contagem de check-in de reabertura [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]. É executada diariamente às 23:00, horário da instância.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Alertas [sn_imt_dashboard_alerts]	Alertas por campus, gerados a partir de tipos de alerta ativos.
Tipos de Alerta [sn_imt_dashboard_alert_types]	Os tipos de alerta são limites de PA abaixo dos quais um alerta é gerado e exibido no Painel do local de trabalho seguro.
Detalhamento de todos os valores de tempo [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	Valores de detalhamento de PA, armazenados por campus.
Definições de fase [sn_sw_planner_phase]	Definições de fases e seus locais atribuídos. Usado para categorizar em que fase de reabertura um local está. Um local pode estar em apenas uma fase de cada vez. Uma fase tem um nome, local, descrição e porcentagem de ocupação máxima permitida durante a fase. As definições de fase são necessárias para que as informações preencham os widgets na página Painel do local de trabalho seguro Reabrindo.
Status do campus [sn_sw_planner_campus_status]	Tabela primária que contém dados que determinam o status atual de cada local na página de reabertura e widgets do Painel do local de trabalho seguro.
Reabrindo público de check-in [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Tabela que contém públicos de check-in e seus critérios com base nas configurações da organização. Os administradores podem criar públicos de check-in usando o construtor de condições para criar usuários. Os usuários são contados exclusivamente nas tabelas, mesmo que tenham o mesmo ID de usuário. Os públicos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	check-in devem fornecer informações para preencher os widgets na página Painel do local de trabalho seguro de reabertura.
Contagem de check-in de reabertura [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	O trabalho agendado Agregar dados de status do campus preenche automaticamente a tabela com as datas e locais de todos os check-ins.
Log de status do campus [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Rastreia os status do campus e como o status de um local muda em cada fase.

Painel do local de trabalho seguro propriedades

Configure as propriedades Painel do local de trabalho seguro para adicionar o token de API do Mapbox e configurar como os indicadores são exibidos em fusos horários.

Você pode obter um token do Mapbox para adicionar recursos ao mapa Painel do local de trabalho seguro. O mapa do sistema base é do OpenStreetMap, uma aplicação de mapa colaborativa de código aberto.

O Mapbox requer uma assinatura e seu site de documentação descreve como obter um token de API para adicionar os recursos extras. Para obter mais informações, abra o site do Mapbox e selecione **Documentação** no cabeçalho.

Para definir as propriedades , navegue até **Safe Workplace Dashboard** > **Propriedades**.

Propriedades Painel do local de trabalho seguro

Propriedade	Descrição
Insira seu token de API do Mapbox para habilitar recursos adicionais do Mapbox. Obtenha um token de API em https://www.mapbox.com/. [Token sn_imt_dashboard.Mapbox]	Obtenha um token Mapbox para adicionar recursos de exibição ao Painel do local de trabalho seguro. Esta configuração é opcional. • Tipo: **texto** • Valor padrão: **nenhum** • Local: **Safe Workplace Dashboard** > **Propriedades** • Saiba mais: leia a documentação no site do Mapbox.
Usar fuso horário de trabalho do PA do indicador [sn_imt_dashboard.Usar fuso horário do trabalho do indicador]	Quando habilitados, os indicadores Performance Analytics (PA) mostrados em Painel do local de trabalho seguro são exibidos usando o fuso horário do trabalho de coleta de dados do indicador. Se o fuso horário do trabalho de indicador não estiver definido, o fuso horário da instância será usado. Os indicadores são exibidos de forma idêntica para todos os usuários que visualizam o painel, independentemente do fuso horário do usuário. Quando não habilitados, os indicadores do PA são exibidos com base no fuso horário do usuário. Os indicadores podem mostrar dados diários diferentes para usuários em fusos horários diferentes. Por exemplo, um evento ocorre à noite em Seattle, que é a manhã do dia seguinte em Berlim. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Painel do local de trabalho seguro

Propriedade	Descrição
	usuário em Seattle vê o evento nos dados de 5 de outubro, enquanto um usuário em Berlim vê o evento nos dados de 6 de outubro.

Widgets do Painel do local de trabalho seguro

O Painel do local de trabalho seguro compreende ServiceNow® Portal de serviços widgets que são preenchidos por Performance Analytics widgets.

Portal de serviços widgets no Painel do local de trabalho seguro

- Casos de rastreamento de contato ativo
- Comunicado do painel do Safe Workplace
- Pesquisa de sentimento no painel do Safe Workplace
- Local favorito do painel do Safe Workplace
- Filtro do painel do Safe Workplace
- Painel do Safe Workplace Saúde dos funcionários
- Resumo principal do painel do Safe Workplace
- Detalhes do site do painel do Safe Workplace
- Painel principal do Safe Workplace
- Mapas de visão geral do painel do Safe Workplace
- Ba dos detalhes do site do painel do Safe Workplace
- Painel do Safe Workplace PA
- Rosca de pesquisa do painel do Safe Workplace
- Alertas do painel do Safe Workplace
- Menu do painel do Safe Workplace
- Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação

Para obter informações sobre como personalizar widgets Portal de serviços, consulte Widgets do Portal de serviços e o Guia do desenvolvedor de widgets .

Widgets do Performance Analytics

- Casos Ativos
- Número de espaços reserváveis do local de trabalho
- Funcionários rejeitaram % de mudança em relação ao dia anterior
- Número de funcionários prontos para retornar
- Número de funcionários que não estão prontos para retornar
- Número de funcionários rejeitados
- Percentual de funcionários que desejam retornar ao trabalho
- Espaços reservados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de funcionários pesquisados para retorno de prontidão
- Inventário de EPI (série temporal)
- Inventário de EPI (pontuação)
- Número de espaços no local de trabalho
- Espaços reserváveis versus reservados
- Número de funcionários admitidos Reservas de local de trabalho
- Espaços reserváveis
- Funcionários admitidos
- Monitoramento de integridade de entrada do funcionário
- Funcionários rejeitados
- Número de espaços reservados no local de trabalho
- Percentual de mudança do inventário de EPI em relação ao dia anterior

Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Análise de desempenho .

Criar um campus para aparecer no Painel do local de trabalho seguro

Você pode criar um campus a partir de locais existentes para aparecer no Painel do local de trabalho seguro.

Encaminhe as seguintes informações para o Painel do local de trabalho seguro e exiba essas informações por campus:

- Saúde e disposição do usuário para retornar ao trabalho.
- Prontidão do edifício.
- Inventário de equipamentos de proteção individual.
- Casos de rastreamento de contato ativo.
- Contatos potencialmente expostos sob investigação.

Certifique-se de instalar e usar as seguintes aplicações para o Painel do local de trabalho seguro. Cada aplicação tem uma referência a um local.

- ServiceNow® Relato de emergência faz referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Contato para situação emergencial com Pesquisa de preparação do funcionário instalado. Essas aplicações fazem referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho tem depósitos definidos e o local é um campo obrigatório para um depósito.
- ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário tem um formulário para selecionar um local e um usuário para enviar os valores de conformidade.
- O módulo Administração de espaço de ServiceNow Workplace Core é onde as instalações da organização são definidas. Em um edifício, pisos, áreas e espaços são definidos. Essas definições fornecem para triagem de proximidade, atribuições de limpeza e reservas de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um ou mais edifícios estão atribuídos a um campus. Os ícones de local exibidos na visão geral Painel do local de trabalho seguro mostram o campus e todos os edifícios associados quando você aponta para um ícone.

- ServiceNow Rastreamento de contatos faz referência ao campus da pessoa afetada de um caso. Se as informações do campus não estiverem disponíveis, Rastreamento de contatos fará referência ao local no perfil de usuário da pessoa afetada.

Nota: Ao selecionar locais para usuários, depósitos e solicitações de entrada, selecione um local da empresa que existia antes de você instalar Workplace Core. Não selecione um local, campus ou edifício criado na aplicação Workplace Core.

Para Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, Avaliação de saúde do funcionárioe outros, o local deve estar vinculado a um Workplace Core campus ou edifício para que o local apareça no Painel do local de trabalho seguro.

Painel do local de trabalho seguro mapa com ícones de localização



Os locais [cmn_location] definidos para a organização são a referência que Performance Analytics usa para gerar alertas. Configure as definições de edifício em Workplace Core com um local primário e a latitude e longitude correspondentes.

Para associar locais a doenças contagiosas, como dados de COVID-19, do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19, verifique se todos os locais estão associados a um estado ou país.

Criar um campus para aparecer no Painel do local de trabalho seguro

Existem vários métodos que você pode usar para criar um campus que aparece em Painel do local de trabalho seguro.

- Mapeie automaticamente um local e crie um campus.
- Associe manualmente um local e crie um campus.
- Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core).

Mapear automaticamente vários locais e criar campi

Você pode criar vários campi com coordenadas de latitude e longitude correspondentes e um local automaticamente, selecionando vários locais.

Os campi aparecem no Painel do local de trabalho seguro.

Mapear manualmente um local para um campus

Você pode mapear um campus existente para um local existente manualmente e fazer com que ele apareça no Painel do local de trabalho seguro.

Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Como alternativa, você pode usar Workplace Core para criar manualmente um campus e fazer com que ele apareça no Painel do local de trabalho seguro.

Mapear automaticamente um local e criar um campus

Crie vários campi automaticamente mapeando-os a partir de locais para que eles apareçam no Painel do local de trabalho seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Safe Workplace Dashboard** > **Locais do campus**.
2. Clique em **Gerar campi**.
   O pop-up Adicionar locais é exibido.
3. Selecione todos os locais que você deseja que sejam um campus.
   O trabalho agendado *Populate OpenStreetMap data* é executado a cada cinco (5) minutos e consulta a tabela Locais do campus [sn_imt_dashboard_locations]. Se a latitude e a longitude estiverem ausentes, uma API de rua aberta será chamada para buscar as coordenadas e atualizar a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] passando o CEP e o nome do país.
4. Clique em **Adicionar locais ao painel**.

Resultados
Um site é criado com base no nome primário. O nome primário é baseado no nome do local. Se uma região não existir, uma região será criada.

Mapear manualmente um local e campus

Mapeie manualmente um local existente para um campus e site existentes usando Locais do campus.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Safe Workplace Dashboard** > **Locais do campus**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de locais do campus

Campo	Descrição
Local	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o local que você deseja associar a um campus e local.
Campus	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o campus que você deseja associar a um local e site.
Site	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o site que você deseja associar a um local e campus.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Use Workplace Core como uma alternativa ao Painel do local de trabalho seguro para mapear manualmente um local para um campus para que ele apareça em seu Painel do local de trabalho seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

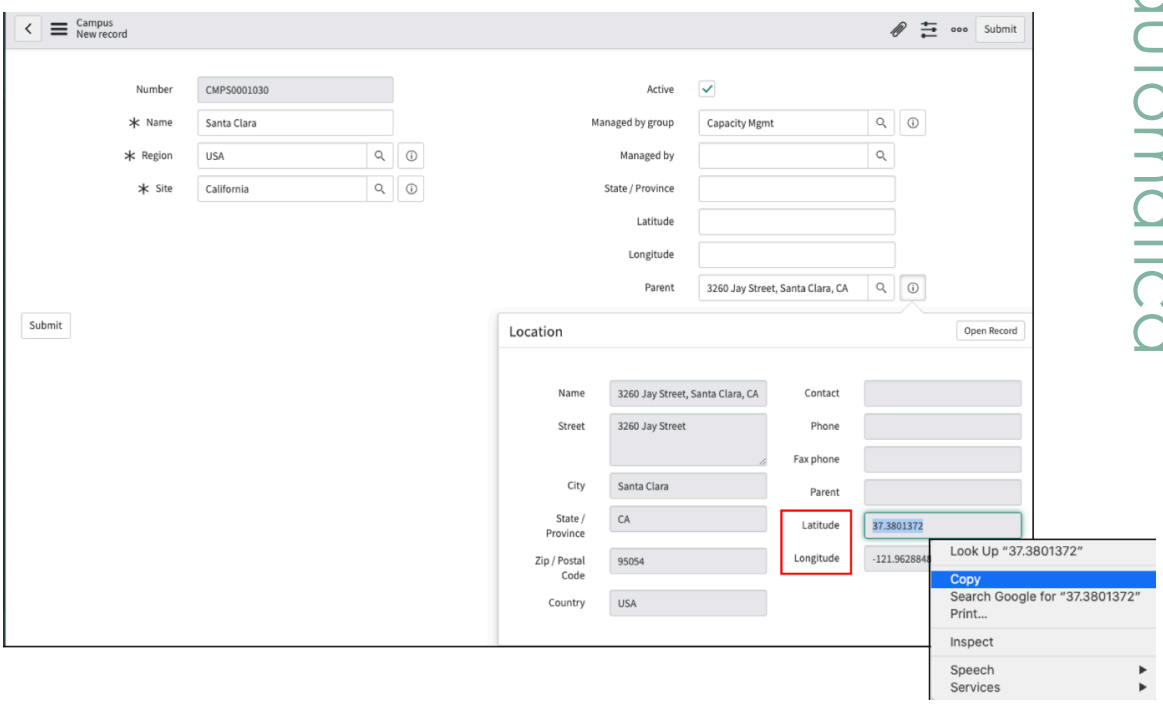
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi** > e clique em **Novo**.
2. Siga as etapas em Como configurar o layout do formulário para adicionar os campos **Primário**, **Latitude**e **Longitude** ao formulário do Campus.
3. Na lista de campi, abra um registro e conclua as etapas a seguir.

   a. Selecione um local primário para o campus.
   Não selecione um local, campus ou outro edifício que você configure em Workplace Core. Selecione um local de registros preexistentes.

   b. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado do local primário.

   c. Copie os valores de latitude e longitude da janela de visualização e cole-os nos campos de formulário do Campus correspondentes.



   d. Clique em **Atualizar**.

4. Continue atualizando os registros do campus até que todos tenham um local primário e os valores de latitude e longitude correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de alerta usados com o Painel do local de trabalho seguro

Os tipos de alerta definem os limites ServiceNow® Performance Analytics (PA) usados para gerar alertas no Painel do local de trabalho seguro. Os alertas são gerados a partir dos dados da aplicação uma vez por dia.

Tipos de alerta no sistema de base

Tipo de alerta	Descrição
Funcionários desejam retornar	Usa respostas Pesquisa de preparação do funcionário para calcular o número de pessoas que estão prontas ou quase prontas e o número de pessoas que não têm certeza ou não estão prontas para retornar.
O EPI está baixo	Usa a contagem Gestão de inventário de EPI no local de trabalho de ativos de EPI para identificar quando o inventário disponível fica abaixo de um limite.
Rejeições de triagem baixa	Usa Avaliação de saúde do funcionário solicitações de entrada para calcular o número de pessoas com entrada negada.
Ativo Rastreamento de contatos Casos	Usa Rastreamento de contatos casos para determinar quando o número de casos ativos é maior que o limite.

Um usuário com a função pa_admin pode definir tipos de alerta adicionais. Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Análise de desempenho .

Usando o Painel do local de trabalho seguro

Ao usar um mapa, você pode revisar o status da sua organização em relação à prontidão do pessoal e das instalações para reabrir.

Concentre-se em informações de alerta sobre a prontidão do usuário, níveis de inventário de equipamento de proteção individual (PPE), resultados de monitoramento de integridade e casos de rastreamento de contato ativo criados para usuários afetados. Exiba os dados de status, por instalação, para preparar a reabertura da instalação e enviar convites para que os usuários retornem.

O Painel do local de trabalho seguro apresenta dados quando as aplicações correlacionadas Safe Workplace Suite , ServiceNow® Rastreamento de contatose ServiceNow® Gestão de resposta a emergências estão instaladas. Verifique se a configuração está concluída para que os dados da aplicação sejam incluídos quando o trabalho de coleta de dados ServiceNow® Performance Analytics for executado.

Nota: Atribua usuários Painel do local de trabalho seguro à função pa_viewer. Esta função é necessária para exibir o conteúdo do painel.

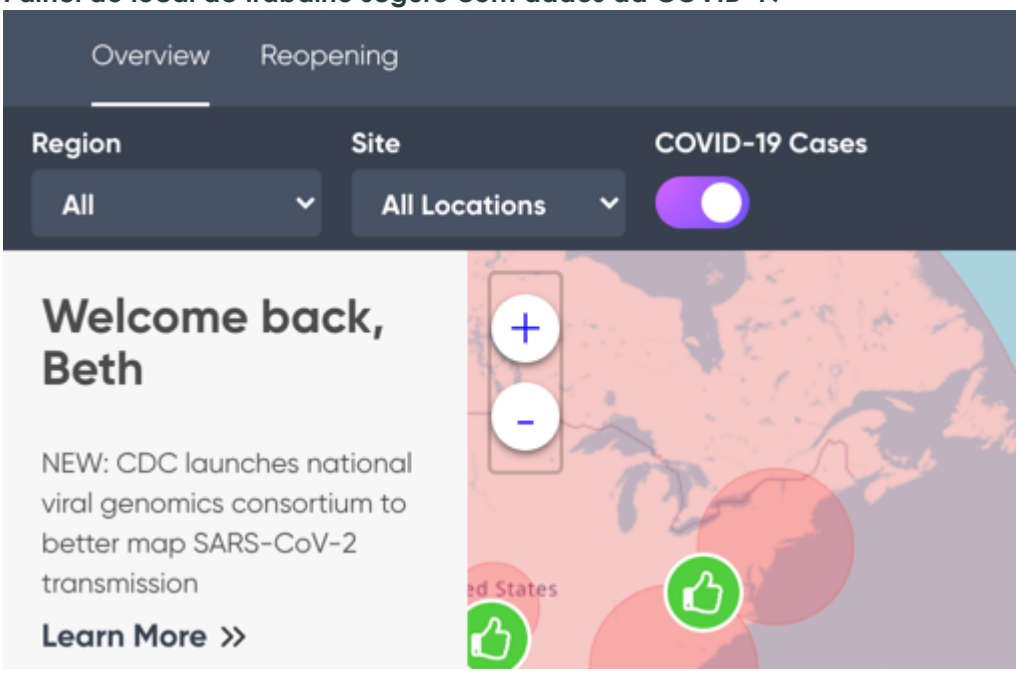
Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 sem custos adicionais. Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 é instalado com o Painel do local de trabalho seguro. Ele aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância e exibe informações globais da COVID-19 mediante solicitação no Painel do local de trabalho seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro com dados da COVID-19



Navegue até **COVID-19 Global Health Data Set** para exibir os dados coletados por intervalos de datas, locais, estados/províncias e países. Crie relatórios ou exporte os dados a serem usados em sua própria análise.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 origens

Fonte de dados	Descrição
Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças (ECDC)	Métricas da COVID-19 para a União Europeia e o Espaço Econmico Europeu do Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site do Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças .
Infobase de Saúde Pública do Governo do Canadá	Métricas da COVID-19 para o Canadá do governo canadense. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site do governo do Canadá Public Health Infobase .
Nosso mundo em dados (OWID)	Métricas globais da COVID-19 de Nosso mundo em dados. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte OWID GitHub repositório.
Fatos dos EUA	Métricas da COVID-19 para os Estados Unidos a partir dos fatos dos EUA. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site EUA Facts .

Usar o Painel do local de trabalho seguro

Navegar até **Safe Workplace Dashboard** > **Safe Workplace Dashboard** para abrir o painel em uma nova janela do navegador.

Tradução automática

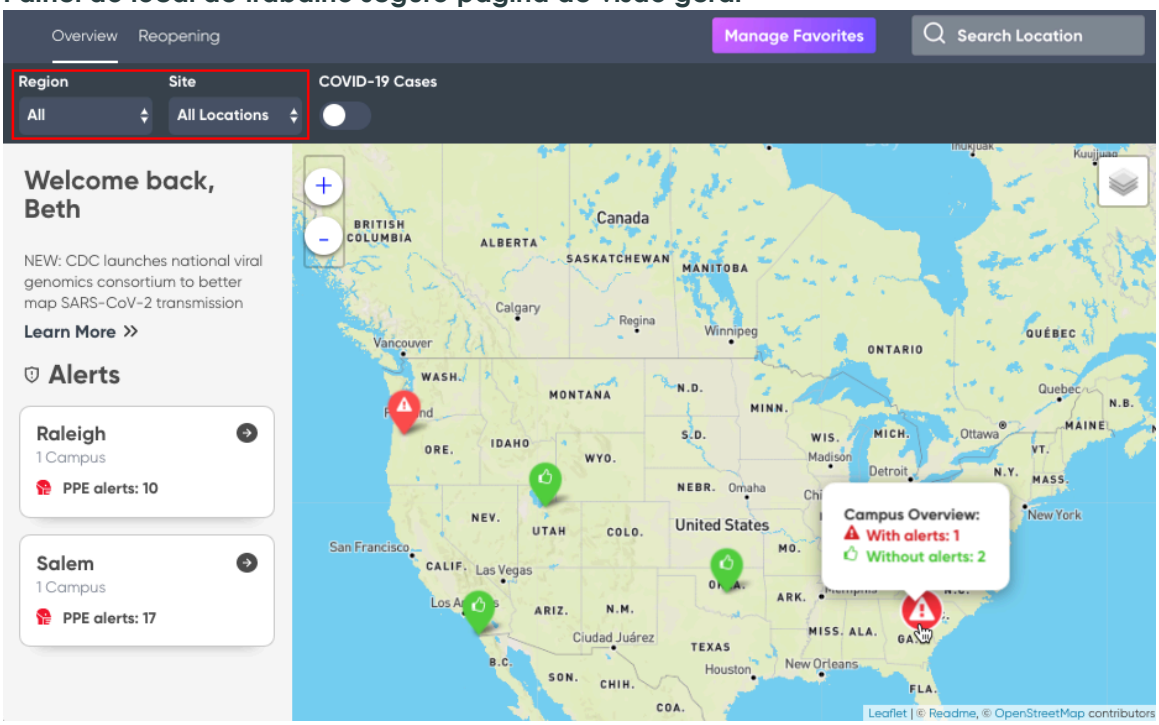
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os locais com alertas são listados à esquerda. Clique na seta no cartão ou no ícone do local para ampliar o local e seus alertas. Use as listas Região e Site no canto superior esquerdo para selecionar regiões e sites específicos a serem revisados.

Para adicionar um local favorito, clique em **Gerenciar Favoritos** e pesquise o local. Depois de selecioná-lo, o nome do local aparecerá no cabeçalho (**R1 S1** na imagem de exemplo). Clique no local para abri-lo diretamente. Para remover um local dos favoritos, clique novamente **em Gerenciar Favoritos** e clique no **(x)** no local que deseja remover.

Nota: O Painel do local de trabalho seguro mostra somente os dados de inventário de EPI e de triagem de saúde associados a um Workplace Core campus ou edifício. Os depósitos de EPI e as triagens de integridade devem ter um campus ou edifício Workplace Core selecionado no campo **Local** para ser exibido no painel. Para obter informações sobre como criar Workplace Core campi e edifícios, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

Painel do local de trabalho seguro página de visão geral

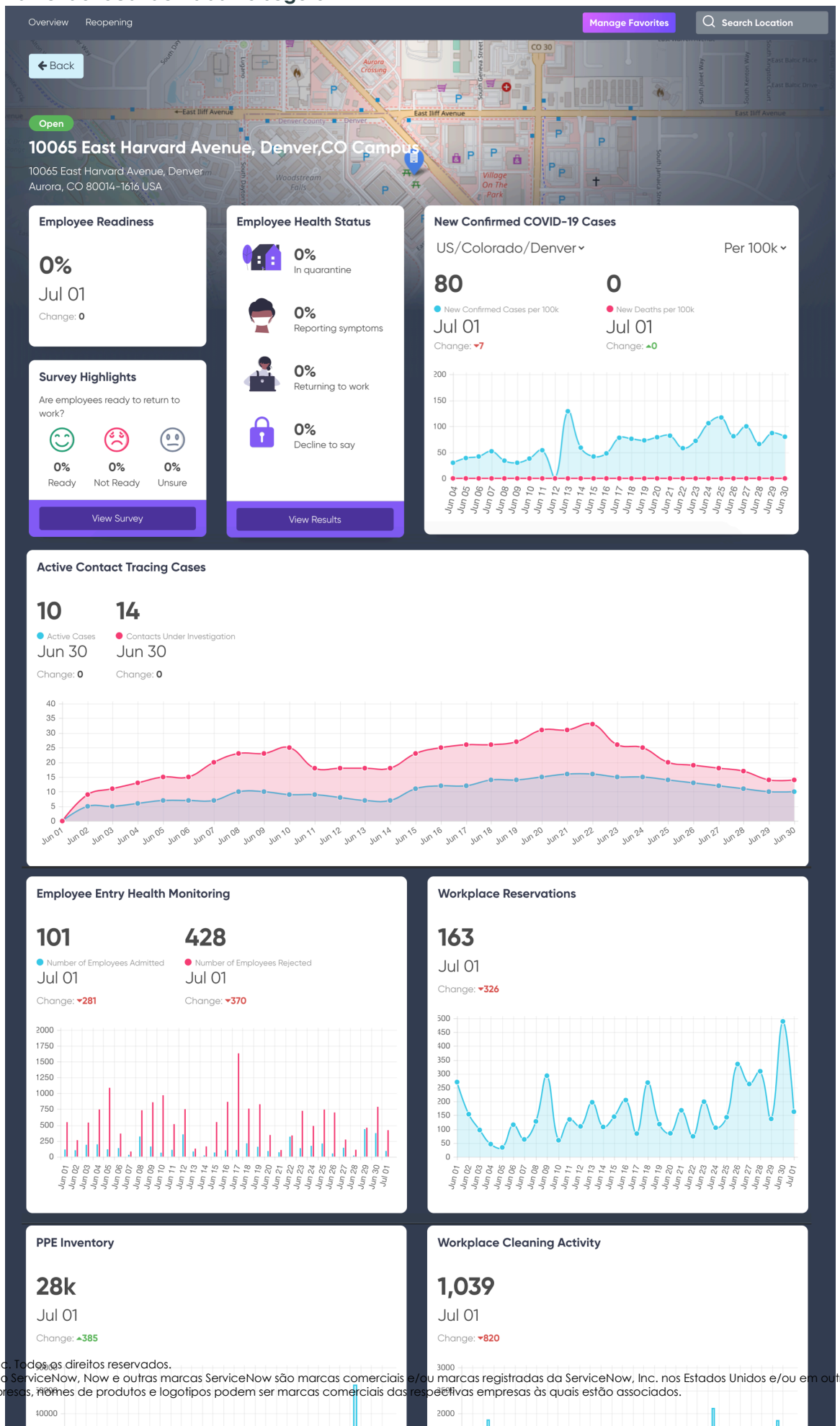


Continue fazendo o detalhamento de uma instalação para ver seus status recentes. O widget Novos casos confirmados de COVID-19 fornece dados do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19. Mostra o número de novos casos e mortes no local e também pode mostrar o número de novos casos e mortes por 100.000 pessoas se os dados populacionais do local estiverem disponíveis. Para locais nos Estados Unidos, você pode filtrar o widget de Novos casos confirmados de COVID-19 para mostrar dados no nível de estado ou condado. O trabalho agendado *Populate OpenStreetMap data* recupera dados de condado para campi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as informações para organizar a reabertura da instalação e reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19.

- Solicitar inventário de EPI se os níveis estiverem baixos.
- Envie uma pesquisa de divulgação para reavaliar a prontidão do usuário para retornar.
- Verifique se a programação de limpeza do local de trabalho está no caminho certo para reabrir com segurança.
- Incentive os gerentes a fazer com que os usuários façam reservas de espaço para retornar.
- Crie casos para usuários afetados e tarefas para as entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.

Revise a Painel do local de trabalho seguro página de reabertura

Exiba a página Painel do local de trabalho seguro Reabrindo clicando em **Reabrindo**para ver visualizações de dados de reabertura em três widgets:

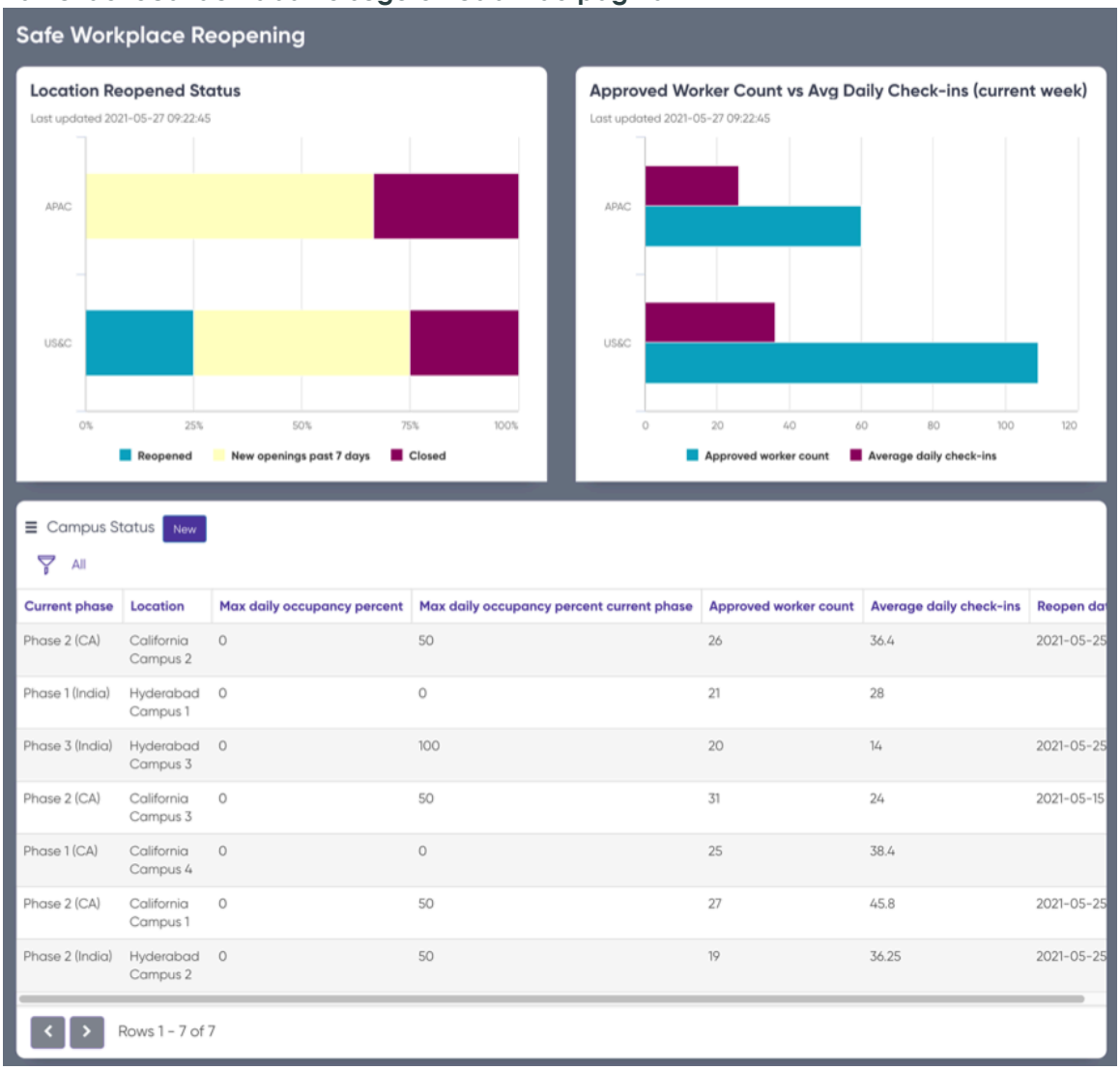
- O Status do local reaberto exibe quais regiões estão abertas e quantas estão abertas por região.
- Contagem de trabalhadores aprovados vs. A média de check-ins diários fornece informações para ajudar a determinar se há poucas ou muitas pessoas fazendo check-in na semana atual.
- O widget Status do campus é uma exibição filtrável com uma visão geral dos locais e métricas do campus, como a fase atual, percentual máximo de ocupação diária e número de trabalhadores aprovados. Você pode adicionar ou editar locais manualmente selecionando o campus ou clicando **em Novo**.

Nota: Um local não pode ter mais de um status de campus por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro Reabrindo página



Para preencher a página Painel do local de trabalho seguro, crie Definições de fase para rastrear locais em suas várias fases. Caso contrário, nenhum dado será exibido. As atualizações são realizadas diariamente às 23:00, horário da instância, independentemente do número de campi em sua organização e sua localização geográfica.

Para cada fase, navegue até **Safe Workplace Dashboard** > **Definições de fase** e clique em **Novo** para criar fases personalizadas para sua organização. Você pode definir suas fases com as seguintes informações:

- Nomes para as fases, como Fases 1, 2 e 3 ou vermelho, amarelo e verde (**Nome**)
- O local ao qual a fase se aplica (**localização**)
- O percentual máximo de ocupação diária (**Percentual máximo de ocupação diária**)
- Uma descrição da fase

Você pode determinar seus próprios critérios para o que constitui um check-in. Navegar até **Safe Workplace Dashboard** > **Reabrindo público de check-in** e clique em **Novo** para abrir um novo registro. Os administradores podem usar o construtor de condições para definir as tabelas e os campos a serem adicionados a um check-in e marcar o público de check-in como ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analise as métricas de vacinação contra a COVID-19 no Painel do local de trabalho seguro

Organizações com a aplicação Vaccination Status podem usar dados da aplicação e dados públicos da Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 para revisar as métricas de vacinação contra a COVID-19 nos Estados Unidos e no mundo. As organizações podem comparar seus números de vacinação com números públicos para entender melhor os esforços de vacinação da organização.

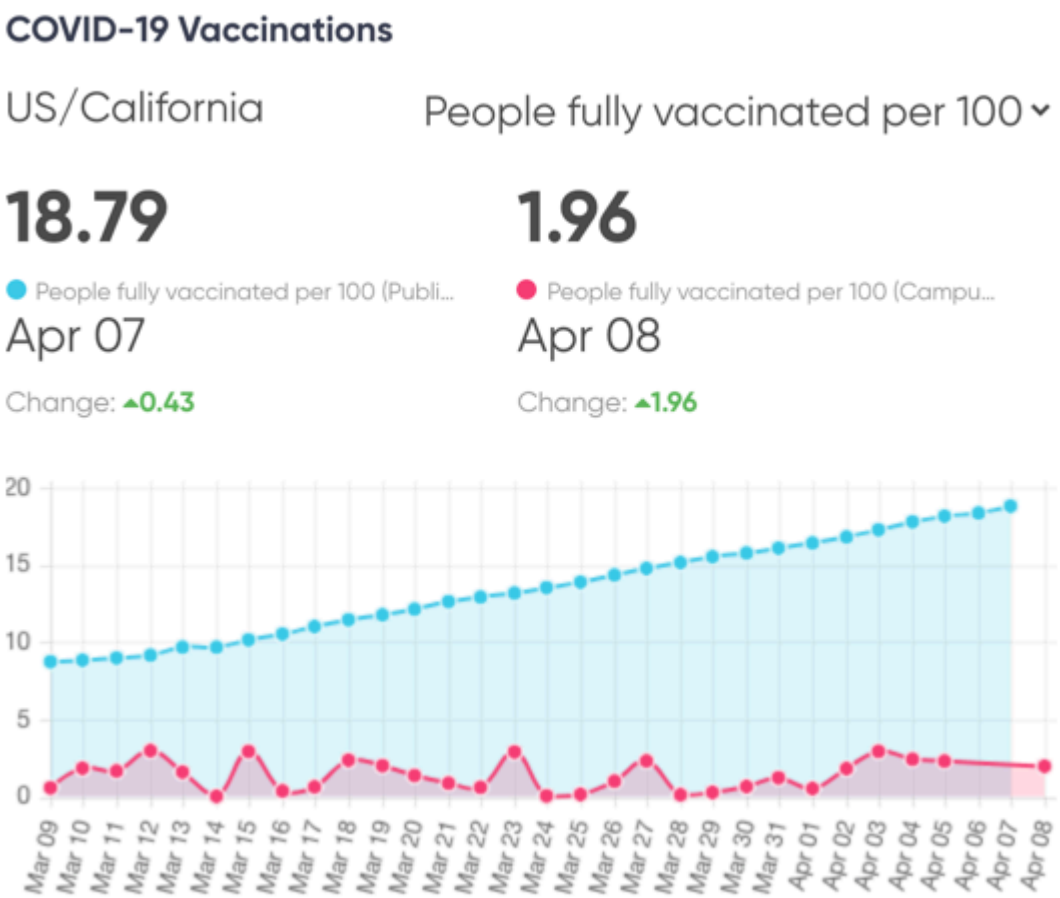
Esses dados são disponibilizados por meio do widget Painel do local de trabalho seguro de vacinação. As seguintes métricas estão disponíveis no Painel do local de trabalho seguro widget de vacinação:

- O número de pessoas totalmente vacinadas por 100
- O número de pessoas vacinadas por 100
- O número total de vacinas de vacinação por 100

Usuários com a função de administrador podem adicionar o widget de vacinação Painel do local de trabalho seguro à exibição do site Painel do local de trabalho seguro. Para obter mais informações, consulte Adicionar um widget de vacinação ao Painel do local de trabalho seguro.

Importante: Os usuários devem ter as funções sn_imt_dashboard.user e sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader para ver todos os dados de vacinação no painel.

Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de vacinação são extraídos dos últimos 30 dias e incluem dados do campus com base nas respostas à vacina por local da aplicação **Status de vacinação**. O widget está programado para ser atualizado automaticamente quando Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 e o **Status de vacinação** forem instalados. As atualizações são realizadas diariamente à meia-noite (00:00), horário da instância, independentemente do número de campi em sua organização e sua localização geográfica.

Nota: Se os dados estiverem indisponíveis ou ausentes, o widget não exibirá os dados desse dia (mesmo se disponíveis) até o dia seguinte em que os trabalhos agendados forem executados com sucesso.

Adicionar um widget de vacinação ao Painel do local de trabalho seguro

Como administrador, adicione o widget Painel do local de trabalho seguro de vacinação à página Painel do local de trabalho seguro do portal de exibição do site.

Antes de Iniciar

Para adicionar com sucesso o widget de vacinação Painel do local de trabalho seguro e preenchê-lo com dados, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Vaccination Status deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status de vacinação.
- A aplicação Painel do local de trabalho seguro deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Painel do local de trabalho seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Safe Workplace Dashboard** > **Painel do Safe Workplace.**
2. Navegue até um campus e selecione **Exibir detalhes**
3. Pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse na instância do widget e selecione **Página no Designer**.
4. Pesquisar `gráfico de vacinação de SWD`.
5. Selecione **Gráfico de vacinação do SWD** e arraste-o para a página.
6. Altere o tipo de gráfico para **Linha**.
   a. Clique no ícone de edição.
   b. Altere o **Tipo de gráfico** para **Linha**.
   c. Clique em **Salvar**.

Resultados

O Painel do local de trabalho seguro widget de vacinação aparece no Painel do local de trabalho seguro.

Rastreamento de contatos

A aplicação ServiceNow® Rastreamento de contatos ajuda as organizações a reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19, identificando todos os usuários no local que possam ter estado em contato com um usuário afetado. O usuário recebe atualizações sobre o número de casos relatados ou sintomas no local. Uma lista de usuários potencialmente expostos é criada a partir de várias entradas de dados, como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades

Na Rastreamento de contatos versão 1.29.4. e acima, o caminho de navegação não está disponível no menu de contexto de pesquisa de aplicações (**Tudo** > **Contact Tracing**) para o Zebra e o Devvio. O caminho de navegação estará disponível se você estiver usando Rastreamento de contatos 1.29.2 e versões posteriores.

- Identifique usuários no local que podem ter estado em contato com um usuário potencialmente infectado.
- Agregue informações de rastreamento de contatos em locais de trabalho, turnos de trabalho e reservas, verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de autorrelato para aprimorar os critérios de pesquisa.
- Identifique possíveis interações de usuário com um usuário usando os dados de acesso Wi-Fi correlacionando quem se conectou à mesma rede Wi-Fi usando laptops, dispositivos móveis ou dispositivos Bluetooth LE. Você pode obter os dados de acesso Wi-Fi por importação manual ou por meio da integração com a Mist Systems. ou Cisco ADN Spaces.
- Obtenha os dados de rastreamento de contato de usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis no local de trabalho. Você pode importar o relatório de rastreamento de contato do portal do Movimento de movimentação de pessoas.
- Monitore as pontuações de risco de usuários que usam dispositivos vestíveis no local de trabalho. Você pode importar relatórios de pontuação de risco com a integração Devvio.
- Crie casos de divulgação e tarefas para entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.
- Avalie o status de contatos potencialmente expostos e seus próximos dois níveis de possíveis exposições em um caso usando a visualização.
- Mantenha a privacidade de dados dos usuários no contexto de rastreamento de contatos, obtendo o consentimento deles.
- Use as configurações de retenção de dados para determinar quando os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite e

A aplicação Rastreamento de contatos fornece capacidades aprimoradas e recursos adicionais com outras aplicações Safe Workplace Suite .

- Contato para situação emergencial: configure e envie notificações por e-mail e dispositivos móveis para usuários solicitando que eles enviem logs de contato diário e obtenham respostas para consentimentos de privacidade.
- Gestão emergencial de exposição: execute um relatório de diagnóstico nos usuários afetados para identificar usuários potencialmente expostos que possam ter interagido com o usuário afetado. Você pode usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura de descoberta de possível exposição. Revise os sistemas de rastreamento para fontes de dados fornecidas por Rastreamento de contatos para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às suas necessidades de negócio. Você pode modificar esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
- Painel do local de trabalho seguro: exibe a tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos ao longo de um determinado período para um campus ou local. Você também pode obter alertas para determinar quando o número de casos ativos é maior do que o limite em um campus ou local específico.
- Relato de emergência: um caso será criado automaticamente para um usuário que está em quarentena se não houver nenhum caso ativo para o usuário no momento da emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Base para preparação do funcionário:
  - Adiciona ou atualiza automaticamente o status de requisito de saúde e segurança de um usuário quando um usuário é identificado como um contato potencialmente exposto em um caso. Essas informações atualizadas ajudam a avaliar se os usuários potencialmente expostos estão prontos para retornar ao local de trabalho.
  - Adiciona ou atualiza automaticamente o status do requisito de consentimento de privacidade de um usuário quando um usuário responde à solicitação de consentimento de privacidade. Essas informações atualizadas ajudam a garantir que os usuários reconheçam o consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o rastreamento de contatos conforme desejado.
- Vaccination Status: revise o status de vacinação de um contato potencialmente exposto na visualização de rastreamento de contato.

Separação de domínios para a aplicação Rastreamento de contatos

A aplicação Rastreamento de contatos oferece suporte ao Domain Separation no nível Standard*. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Rastreamento de contatos. Para obter uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte de aplicações para Domain Separation .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Rastreamento de contatos

Você pode instalar o Rastreamento de contatos se tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
As seguintes aplicações também são instaladas quando você instala a aplicação Rastreamento de contatos :

- ServiceNow® Gestão emergencial de exposição
- ServiceNow® Base para preparação do funcionário

Você também pode instalar e ativar as seguintes aplicações para usar todos os recursos Rastreamento de contatos :

- ServiceNow® Contato para situação emergencial
- ServiceNow® Relato de emergência
- ServiceNow® Painel do local de trabalho seguro

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

A aplicação Rastreamento de contatos requer a aplicação ServiceNow® Performance Analytics - Premium. Se você ainda não assinou o Performance Analytics - Premium, deverá instalá-lo antes de instalar Rastreamento de contatoso .

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Rastreamento de contato`.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.
6. Opcional: Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Componentes instalados com Rastreamento de contatos

Vários tipos de componentes são instalados com Rastreamento de contatos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de Rastreamento de contato [sn_imt_tracing.admin]	Administrador específico da aplicação para Rastreamento de contatos e tem privilégios administrativos.	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de rastreamento de contato [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Pode enviar o log de contatos diários e a preferência de consentimento de privacidade e acessar casos de rastreamento de contato quando adicionado à lista de observação de casos.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Administrador de crachá [sn_imt_tracing.badge_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar dados de crachá.	sn_imt_tracing.badge_manager
Gerenciador de crachás [sn_imt_tracing.badge_manager]	Pode criar, atualizar e importar dados de crachá.	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
Leitor de crachá [sn_imt_tracing.badge_reader]	Pode exibir dados do registro de acesso ao crachá.	Nenhum(a)
Gerente de casos [sn_imt_tracing.case_manager]	Pode criar e gerenciar casos de divulgação, executar solicitações de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos. Pode criar, atribuir e supervisionar tarefas.	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Rastreador de contato [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Pode trabalhar em tarefas de caso atribuídas para acompanhar o estado de saúde de contatos potencialmente	• task_editor • survey_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	expostos, de acordo com as instruções predefinidas.	
Usuário de consentimento de privacidade [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Podem enviar e atualizar o consentimento da política do usuário por conta própria.	Nenhum(a)
Rastreamento de usuário [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Pode preencher o log de contatos diários para enviar uma lista de usuários com os quais eles interagiram no local de trabalho.	Nenhum(a)
Administrador de Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso Wi-Fi.	sn_imt_tracing.wifi_manager
Gerenciador de Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Pode criar, atualizar e importar logs de acesso Wi-Fi.	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Leitor Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Pode exibir logs de acesso Wi-Fi.	Nenhum(a)
Administrador de dispositivo vestível [sn_imt_tracing.Wearable_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis.	sn_imt_tracing.Wearable_manager
Gerenciador de dispositivos vestíveis [sn_imt_tracing.Wearable_manager]	Pode criar, atualizar e importar logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis.	sn_imt_tracing.Wearable_reader
Leitor vestível [sn_imt_tracing.Wearable_reader]	Pode exibir logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Trabalho de retenção de dados para rastreamento de contato	Exclui os dados de rastreamento de contato após o término do período de retenção a partir da data da última atualização dos registros relacionados ao rastreamento de contato. Os dados incluem crachás, dados de registro de acesso Wi-Fi, logs de contato diário de funcionários, anotações de log diário e confirmações de log diário, casos e tarefas de caso associadas, contatos expostos, solicitações de diagnóstico, trabalhos de diagnósticoe reservas de local de trabalho. **Nota:** A política de retenção de dados não se aplica aos dados de consentimento de privacidade do usuário.
Devvio Integração	É executado diariamente no horário da instância 00:00:00 e preenche o Devvio Relatório de Risco de Usuários para organizações que usam Devvio vestíveis e a plataforma DevvTrace.
Carregar sistemas Mist	É executado diariamente às 00:00:00 e preenche os sites das organizações que usam logs de Wi-Fi da Mist Systems.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Registros de crachá de todos os usuários.
Fase de registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	A tabela Conjunto de importação para importar os dados de acesso ao crachá de uma planilha do Excel. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou executar o script de importação agendada, os registros são copiados desta tabela para a tabela Registro de acesso ao crachá.
Leitor de crachá [sn_imt_tracing_badge_reader]	Dispositivos de leitura de crachá de ID de usuário instalados em um local.
Selo do Usuário [sn_imt_tracing_user_badge]	Usuários e informações do crachá de identificação.
Caso [sn_imt_tracing_case]	Casos de divulgação para usuários afetados para ajudar a minimizar a possível exposição a outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Tarefa de caso [sn_imt_tracing_case_task]	Tarefas de caso em casos de divulgação para acompanhar os usuários potencialmente expostos para rastrear o status de integridade.
Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Usuários potencialmente expostos que podem ter interagido com um usuário que foi diagnosticado com uma doença infecciosa. Os registros nesta tabela são armazenados quando o gerente de caso adiciona todos os usuários afetados ao caso. Os usuários afetados são identificados por meio da solicitação de diagnóstico usando várias entradas de dados.
Logs de contato diário [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Os nomes de usuários enviados usando logs de contato diário por outro usuário.
Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	Status de confirmação para identificar quais usuários responderam à notificação para enviar o log de contatos diários.
Anotações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Nomes de usuários fora da organização, como visitantes e prestadores de serviços, enviados usando logs de contato diário por outro usuário.
Devvio Relatório de risco de usuários [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio usuários e suas pontuações de risco capturadas por Devvio vestíveis. Os registros nesta tabela são importados da plataforma DevvTrace e atualizados diariamente.
Configuração de privacidade do local [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade.
Modelo de consentimento de privacidade [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local e é usado na configuração de privacidade do local.
Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Respostas de usuários ao consentimento de privacidade.
Sites [sn_imt_tracing_site]	Sites no edifício da sua organização. Cada andar é considerado um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários roteadores Wi-Fi instalados, chamados de pontos de acesso Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Preferências de diagnóstico de Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Tipo de dados de Wi-Fi usados para rastreamento de contato. Por exemplo, você pode ter dados em tempo real para um local coletados por meio da integração com um sistema de rede, como Mist Systems. Para outros locais, você pode carregar manualmente os dados de uma planilha.
Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Registros de hora de entrada e saída de usuários que se conectaram aos pontos de acesso Wi-Fi do escritório ou usando dispositivos habilitados para BLE.
Registro de acesso de dispositivo vestível [sn_imt_tracing_Wearable_access_register]	Registros de interação do usuário capturados usando os dados de detecção de proximidade por meio de dispositivos portáteis ou vestíveis quando eles estão próximos por mais tempo do que o permitido.

Configuração do Rastreamento de contatos

Configure propriedades do sistema, trabalhos agendados, inclusões de script, integração de log de acesso Wi-Fi e notificações de divulgação para agregar informações de rastreamento de contato para várias fontes de dados.

Na Rastreamento de contatos versão 1.29.4. e acima, o caminho de navegação não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação (**Tudo** > **Contact Tracing**) para Zebra MotionWorks e Devvio. Os seguintes módulos de aplicações não estão disponíveis no menu de contexto de pesquisa de aplicações Rastreamento de contatos versão 1.29.4:

- Gestão de acesso portátil/vestível (separador)
- Registro de acesso de dispositivo vestível
- Devvio (Separador)
- Devvio Relatório de risco de usuários
- Devvio Conjunto para importação de relatório de risco de usuários

O caminho de navegação estará disponível se você estiver usando Rastreamento de contatos 1.29.2 e versões posteriores.

Obtenha informações de rastreamento de contato de várias fontes de dados, como locais de trabalho, turnos e reservas de trabalho, verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de autorrelato. Use essas fontes de dados para identificar usuários potencialmente expostos executando a solicitação de diagnóstico na aplicação Gestão emergencial de exposição.

Identificação de usuários potencialmente expostos usando sistemas de rastreamento

Um sistema de rastreamento é configurado para cada fonte de dados de rastreamento de contato. Revise os sistemas de rastreamento das fontes de dados para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às necessidades de negócio. Você pode modificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados.

Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Configurar Rastreamento de contatos propriedades

Configure as propriedades do sistema para ajustar como os dados de rastreamento de contato são usados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Nota: Para propriedades do sistema associadas a sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.data_retention_period	Número de dias após o qual os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema. O período de retenção é calculado a partir da data da última atualização dos dados. A política de retenção se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato: ◦ Dados de inserção do crachá. ◦ Logs de contato diário do usuário, anotações de log diário e dados de confirmação de log diário. ◦ Todos os casos encerrados e cancelados e contatos potencialmente expostos, tarefas de caso, solicitações de diagnóstico, dados de origem subjacentes e eventos de diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação . ◦ Dados do registro de acesso Wi-Fi O valor padrão é 90.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	Habilita ou desabilita a criação automática de uma tarefa de caso quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso de rastreamento de contato. Se o valor da propriedade estiver definido como *Sim*, o fluxo de trabalho do sistema base, **Criar tarefas de caso para contatos expostos**, acionará a criação de uma tarefa de caso quando um contato potencialmente exposto for adicionado a um caso. O valor padrão é *Sim*.

3. Clique em **Salvar**.

Domain Separation e Rastreamento de contatos

Domain Separation é compatível com a aplicação ServiceNow® Rastreamento de contatos. A aplicação ajuda as organizações a reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19, identificando qualquer pessoa no local que possa ter estado em contato com uma pessoa afetada.

Nível de suporte: Padrão*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Esta configuração é feita por locatário, conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Os provedores de serviço precisam ser capazes de gerenciar vários clientes em uma única instância para entregar seus serviços por meio de Rastreamento de contatos no pacote Safe Workplace. A partir da versão Paris, os trabalhos agendados introduziram suporte para Domain Separation no nível Standard.

Os administradores devem instalar o plug-in Separação de domínios antes de trabalhar com as tabelas Rastreamento de contatos.

Consulte Separação de domínios e pacote Safe Workplace para saber como configurar o Rastreamento de contatos com Domain Separation.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Modificação do trabalho de importação de dados programada

Como administrador, revise e modifique os trabalhos de importação de dados programados usados para importar dados de acesso por crachá e Wi-Fi de um arquivo do Excel para a aplicação Rastreamento de contatos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes trabalhos agendados são instalados com a aplicação Rastreamento de contatos :

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

Esses trabalhos são definidos para execução manual para importar os dados de acesso ao crachá ou dados de acesso Wi-Fi de um arquivo do Excel. Você pode modificar as configurações com base em quando e como deseja importar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Trabalhos de importação de dados**.
2. Abra um .
3. Revise e modifique as configurações conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma importação programada de dados, consulte Programar uma importação de dados .
4. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Importar dados usando conjuntos para importação

Definir a configuração de fuso horário para dados de crachá e log diário

Adicione uma inclusão de script no escopo Global para considerar o fuso horário do usuário afetado ao executar uma solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Inclusões de script**.

2. Clique em **Nova**.

3. No campo **Nome**, insira `TimeZoneUtils`.

4. Na lista Acessível de, selecione **Todos os escopos da aplicação**.

5. Copie o script a seguir para o campo **Script**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
  if (gdt) {
   dateTime.setValue(gdt);
  }
  dateTime.setTZ(timeZoneObj);
  return dateTime.getTZOffset();
 },
 getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
  var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var gd = new GlideDateTime();
  gd.setValue(dateTime);
  gd.add(offset);
  var startTime = '00:00:00';
  var endTime = '23:59:59';
  var actualDate = new GlideDate();
  actualDate.setValue(gd.getValue());
  var startDateTime = new GlideDateTime();
  startDateTime.setTZ(tz);
  startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
  var endDateTime = new GlideDateTime();
  endDateTime.setTZ(tz);
  endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
  return {
   startDateTime: startDateTime,
   endDateTime: endDateTime
  };
 },
 type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
O script é usado quando você executa a solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário. Essas fontes de dados identificam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com um usuário afetado. O script considera o fuso horário do usuário afetado ao calcular a data e a hora dos dados de inserção do crachá ou dos dados de log diário.

Configurar uma notificação por e-mail para o log de contato diário

Configure uma notificação por e-mail personalizada a ser usada com Contato para situação emergencial notificações para que você possa solicitar que os usuários enviem uma lista de outros usuários com os quais entraram em contato durante o dia útil.

Antes de Iniciar

Revise as notificações por e-mail existentes de **Alerta de log diário do funcionário** e **Notificação de log de contato diário** para se familiarizar com os scripts e configurações de base.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar uma notificação por e-mail para uso como um log de contato diário, você está criando uma notificação por e-mail personalizada para fins de rastreamento de contato. O **Alerta de log diário do funcionário** e **a Notificação de log de contato diário** são notificações por e-mail que você pode revisar para entender melhor como notificações semelhantes à que você pode criar são configuradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Opcional: No campo **Nome**, insira um nome descritivo para a notificação.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement].
5. Na guia **Quando enviar**, defina as condições.
   - Insira condições no Construtor de condições para definir quando os usuários recebem a notificação por e-mail.
   - Copie o script de exemplo a seguir no campo **Condição avançada** e faça essas modificações.
     - Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *employeeCheckInAcmeSysId*.
     - Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
     - Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.

   Example

   Exemplo de script de condição avançada:

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification
    sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification ==
    employeeCheckInAcmeSysId
   ```

6. Na guia **Quem receberá**, selecione **Usuários** e **grupos** para determinar quem receberá a notificação.
7. Preencha as informações restantes na guia **Conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia O que conterá

Campo	Ação
Modelo de e-mail	Selecione o modelo de e-mail usado para determinar qualquer conteúdo pré-configurado na linha de assunto e no corpo da mensagem.
Assunto	Crie a linha de assunto que os usuários veem quando recebem o e-mail.
Mensagem HTML	No campo **Mensagem HTML**, adicione e personalize o texto ou o código de origem da mensagem para atender às necessidades da sua organização. **Nota:** Ao inserir o conteúdo do e-mail no campo **Mensagem HTML**, certifique-se de incluir o link para o formulário Log de contato diário.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Você criou uma notificação por e-mail personalizada para uso como log de contato diário com Contato para situação emergencial notificações. Ao modificar ou criar uma notificação Contato para situação emergencial, você pode selecionar essa notificação para o Log de contato diário ou contatos personalizados.

O que Fazer Depois
Para usar esta notificação por e-mail para como seu log de contato diário, consulte Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para o log de contato diário.

Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para o log de contato diário

Como administrador, crie ou configure a notificação Contato para situação emergencial para enviar e-mail e notificações por push de dispositivos móveis aos funcionários para solicitar que eles enviem uma lista de colegas de trabalho com quem interagiram em um determinado dia.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Alertas de log diário**.
2. Edite a notificação existente abrindo o registro de divulgação **do Log de contato diário** ou clique **em Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Marque a caixa de seleção **Alerta de log de contato diário do funcionário**.
   A opção **Log de contato diário** é selecionada no campo **Modo de resposta** na guia **Configuração de conteúdo**. Você não pode alterar este valor se a caixa de seleção **Alerta de log de contato diário do funcionário** estiver marcada.
5. Na guia **Selecionar público-alvo**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.
   - Você pode escolher entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
   - Se você tiver a aplicação ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário instalada, a opção **Usar dados da tela de saúde do funcionário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários liberados na triagem de integridade para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.
   - Se você tiver a aplicação ServiceNow® Workplace Core instalada, a opção **Dados de reserva de local de trabalho do usuário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.
6. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção **Notificação por e-mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile** e insira ou modifique a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

     Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e inicializador do applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando os usuários registram seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
   - Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

     Certifique-se de que as caixas de seleção **Notificação por e-mail** e **Notificação por push do Now Mobile** não estejam marcadas ou as notificações também serão enviadas por meio desses canais.
7. Clique em **Salvar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
8. Clique em **Programar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho agendado para a notificação.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de um trabalho agendado .
10. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho agendado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

Resultados
Uma notificação de divulgação com um trabalho agendado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

O que Fazer Depois
Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode enviar a notificação do Outreach sob demanda.

Um usuário com a função admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho agendado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique em **Programar** e na caixa de diálogo, desmarque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Definir Rastreamento de contatos configurações de retenção de dados

Defina as configurações de retenção de dados para os dados coletados para rastreamento de contato, como dados de crachá, logs de contato diário do funcionário e casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Uma propriedade do sistema e trabalhos agendados controlam a política de retenção de dados para dados de rastreamento de contato.

- A propriedade do sistema *sn_imt_tracing.data_retention_period* determina o número de dias em que os dados de rastreamento de contato estarão disponíveis no sistema antes de serem excluídos automaticamente.
- O trabalho agendado *Data Retention Job For Contact Tracing* verifica se há registros com uma data de atualização que passou do período de retenção definido e os exclui.

  A política de retenção de dados se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato:

  Dados de inserção do crachá

  Tabela afetada: registro de acesso a crachás [sn_imt_tracing_badge_access_register]

  Casos encerrados e cancelados e registros associados

  Tabelas afetadas: caso [sn_imt_tracing_case], tarefa de caso [sn_imt_tracing_case_task], contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact], solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], eventos de diagnóstico

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]e possível exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

As tabelas Solicitação de diagnóstico e Eventos de diagnóstico são instaladas com a aplicação Gestão emergencial de exposição.

Nota: Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação .

Logs de contato diário do funcionário

Tabelas afetadas: logs de contato diário [sn_imt_tracing_daily_contact_log], confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]e anotações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_note]

Dados de acesso Wi-Fi

Tabelas afetadas: registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]e trabalho de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- O trabalho agendado *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* limpa todos os registros excluídos de rastreamento de contato da tabela Registros excluídos de auditoria [sys_audit_delete]. Todos os registros excluídos com uma data atualizada após o período de retenção definido são limpos.

Procedimento

1. Defina o período durante o qual você deseja manter os dados de rastreamento de contato.

   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.

   b. Insira um valor na propriedade **Período de retenção de dados de Rastreamento de contato (em dias)**.
   O valor padrão é 90 dias.

   c. Clique em **Salvar**.

2. Configure o trabalho agendado para determinar quando o trabalho é executado para verificar e excluir os dados de rastreamento de contato.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

   b. Abra o *Data Retention Job For Contact Tracing* trabalho agendado.

   c. Defina as configurações do trabalho e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de um trabalho agendado .

3. Baixe, importe e configure o trabalho de programação *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* no escopo Global para limpar registros excluídos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Baixe o arquivo XML `Limpar registros excluídos de rastreamento de contato (retenção de dados)` na página da aplicação Rastreamento de contatos no ServiceNow® Store.

b. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

c. Importe o arquivo XML baixado para a tabela Trabalho agendado [sysauto].
Para obter mais informações sobre como importar, consulte Importação de um registro do modelo .

d. Pesquise e abra o registro *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`*.

e. Selecione **Ativo** para ativar o trabalho.

f. No campo **Executar**, defina a programação para a execução do trabalho.

g. Clique em **Atualizar**.

Criar um requisito para que contatos potencialmente expostos retornem ao trabalho

Crie um requisito para que funcionários potencialmente expostos atendam para verificar se eles estão qualificados para retornar ao trabalho.

Antes de Iniciar

- Os requisitos de saúde e segurança estão disponíveis na aplicação ServiceNow® Base para preparação do funcionário, que deve ser instalada.
- Os requisitos de saúde e segurança são criados com ServiceNow® Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos do Flow Designer .

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina requisitos de saúde e segurança para que os funcionários retornem ao trabalho. Os funcionários não devem estar em nenhuma investigação de contatos potencialmente expostos de um caso. Se eles fizerem parte de uma investigação de caso ativa, deverão atender ao requisito de um status claro para serem qualificados para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de contatos potencialmente expostos.

Nota:

Este procedimento descreve como criar um requisito usando o requisito de contatos expostos do sistema de base como um exemplo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para adicionar ou atualizar o status de requisito de um funcionário adicionado à lista de contatos potencialmente expostos de um caso.

   a. Crie uma ação e salve-a na aplicação Base para preparação do funcionário.

   b. Na seção Entradas da descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

   Por exemplo, para atender ao requisito de Contatos expostos, os funcionários devem ter um registro na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact].

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
Contato exposto	exposto_contato	Referência.Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Sim

   c. Adicione uma **Etapa de Script** à Descrição da Ação.

   d. No campo **Tempo de execução necessário**, selecione **Instância**.

   e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

   Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

Variáveis de entrada

Nome	Valor
exposto_contato	Entrada**de Contato exposto** que você criou na seção Entradas.

   f. No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status do requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_cleared`.

   Para o requisito de contatos expostos, o requisito `não será limpo` para um funcionário se o status de saúde em qualquer registro de contato exposto do funcionário estiver `sob investigação` ou `infectado`e `limpo` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.requirement_status = 'cleared';
  if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
    var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
    now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
    now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    now_GR.setLimit(1);
    now_GR.query();
    if (now_GR.next()) {
     if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status ==
 'infected'){
      outputs.requirement_status = 'not_cleared';
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }else{
      outputs.requirement_status = 'cleared';
    }
    }else{
      var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
      gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
      gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
      gr2.query();
      while(gr2.next()){
        if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status ==
 'infected'){
      outputs.requirement_status = 'not_cleared';
            break;
        }
      }
    }
  }else{
   if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
     outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
     outputs.requirement_status = 'cleared';
    }
   }
})(inputs, outputs);
```

g. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Isso define a variável *request_status* que você usou no script.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
requisito_status	requisito_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com -- Nenhum(a)--

h. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

A criação desta saída permite que você use a variável de saída *request_status* do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requisito_status	Escolha	Não	Menu suspenso com -- Nenhum(a)--

i. Atribua o valor de *requisição_status* à saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	variável de saída *request_status* da etapa de script.

A ação retorna o valor de *request_status* para o funcionário (`cleared` ou `not_cleared`) como uma saída.

j. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de contatos expostos.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários que concluem o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como Não limpo.

Formulário de requisitos de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, `Requisito de contatos expostos`.
Fluxo de requisitos	Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário potencialmente exposto. Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão atribuído a funcionários que não estão na lista de contatos potencialmente expostos para atender ao requisito de saúde e segurança. As opções são Apagadas e Não apagadas. Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de contato exposto são atribuídos a um status padrão de Não limpo para o requisito de contatos expostos.
Duração de uso	Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando o status da tarefa de contato exposta do funcionário é atualizado.
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos. Por exemplo, o requisito de contatos expostos usa a tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Condição	Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

a. Crie um fluxo e salve-o na aplicação Base para preparação do funcionário.

b. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de contatos expostos, o fluxo é executado sempre que um registro de contatos expostos em um caso é criado ou atualizado.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Nenhum.	"Once" (Uma vez)

c. Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada. Por exemplo, para a entrada Contatos expostos, adicione o registro de Contatos expostos que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

d. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário ao fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [Usuário]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Campo**Funcionário** ou **Usuário** do registro do gatilho. Por exemplo, o campo **Usuário** do	Requisito de saúde e segurança que você criou para os contatos potencialmente expostos.	`request_status` retornado pela ação que você criou.	Selecione **Data/ Hora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário [Usuário]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
registro Contatos expostos.			

e. Clique em **Ativar**.

4. Conclua o requisito de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
   b. Clique no requisito.
   c. No campo **Fluxo de requisitos**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para funcionários.
   d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Criar um requisito para que os funcionários confirmem a solicitação de consentimento de privacidade

Crie um requisito para que seus funcionários respondam à solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
- Os requisitos estão disponíveis na aplicação ServiceNow® Base para preparação do funcionário, que deve ser instalada.
- Privacidade O requisito de consentimento foi criado com ServiceNow® Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos do Flow Designer .

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina o requisito de consentimento de privacidade para que os funcionários retornem ao trabalho. Os funcionários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato atendem ao requisito de consentimento de privacidade e estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Os funcionários que discordam não atendem ao requisito de consentimento de privacidade e não estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como responder a uma solicitação de consentimento de privacidade no Rastreamento de contatos.

Nota: Este procedimento descreve como criar um requisito usando o requisito de consentimento de privacidade do sistema de base como um exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para adicionar ou atualizar o status do requisito de um funcionário que responde à solicitação de consentimento de privacidade.

   a. Crie uma ação e salve-a na aplicação Base para preparação do funcionário.

   b. Na seção Entradas da descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
preferência	preferência	Cadeia de caracteres	Sim

   c. Adicione uma **Etapa de Script** à Descrição da Ação.

   d. No campo **Tempo de execução necessário**, selecione **Instância**.

   e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

   Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

Variáveis de entrada

Nome	Valor
preferência	entrada**de preferência** que você criou na seção Entradas.

   f. No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status do requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_cleared`.

   Para o requisito de consentimento de privacidade, o requisito será `not_cleared` para um funcionário se ele não concordar com a solicitação de consentimento de privacidade e `será liberado` se o funcionário concordar.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

   g. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

   Esta variável de saída define a variável *`request_status`* que você usou no script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
requisito_status	requisito_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

h. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

A criação desta saída permite que você use a variável de saída *request_status* do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requisito_status	Escolha	Não	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

i. Atribua o valor de *requisição_status* à saída.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	variável de saída *request_status* da etapa de script.

A ação retorna o valor de *request_status* para o funcionário (`cleared` ou `not_cleared`) como uma saída.

j. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de consentimento de privacidade.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários que concluem o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como Limpo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de requisitos de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito.
Fluxo de requisitos	Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário. Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão atribuído a funcionários que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são Apagadas e Não apagadas. Por exemplo, os funcionários que não têm um registro na tabela Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] recebem um status padrão de Não liberado para o requisito de consentimento de privacidade.
Duração de uso	Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito. Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando ele responde à solicitação de consentimento de privacidade.
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos. Por exemplo, o requisito de consentimento de privacidade usa o aviso de privacidade do usuário e a tabela de consentimentos.
Condição	Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

a. Crie um fluxo e salve-o na aplicação Base para preparação do funcionário.

b. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar se o status do requisito foi criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de consentimento de privacidade, o fluxo é executado sempre que um aviso de privacidade e registro de consentimento do usuário é criado ou atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Preferências] [mudança para] [Concordo] OU [Preferências] [mudança para] [Retirar consentimento]	"Only if not currently running" (Somente se não estiver em execução)

c. Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada. Por exemplo, para a entrada de preferência, adicione o registro de aviso e consentimento de privacidade do usuário que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

d. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário ao fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [Usuário]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Campo**de usuário** do registro do gatilho. Por exemplo, o campo **Usuário** do registro Aviso de privacidade e consentimento do usuário.	Requisito de saúde e segurança que você criou para o consentimento de privacidade.	`request_status` retornado pela ação que você criou.	Deixe o campo em branco.

e. Clique em **Ativar**.

4. Conclua o requisito de saúde e segurança.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Abra o registro de Requisito de consentimento de privacidade.

c. No campo **Fluxo de requisitos**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para funcionários.

d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma notificação por e-mail para um aviso de exposição

Configure uma notificação por e-mail a ser usada no Contato para situação emergencial para enviar a contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail existente **do Contato exposto do Notify** para se familiarizar com o script e outras configurações.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_notice].
5. Na guia **Quando enviar**, conclua as seguintes configurações.

   a. No campo **Enviar quando**, selecione **Registro inserido ou atualizado**.

   b. Defina os critérios de **Condições** como **[User.Active][is][true]** e **[Notification count] [changes]**.

   c. No campo **Condição avançada**, insira o seguinte código:

   ```
   var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
   answer = current.outreach.notification ==
    exposedContactNotificationSysId;
   ```

   Substitua o<your-sys_id> Variável com a notificação sys_id que você está adicionando clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho, selecionando a opção **Copiar sys_id** e colando o sys_id na linha de código.

6. Na guia **Quem receberá**, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Preencha as informações restantes na guia **Conteúdo**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para o aviso de exposição.

Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para o aviso de exposição

Configure uma notificação Contato para situação emergencial para enviar notificações por e-mail e por push de dispositivos móveis a funcionários potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise a notificação de contato existente **do Contato exposto do Notify** para se familiarizar com a configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Aviso de exposição** no campo **Modo de resposta**.
5. Opcional: Revise e edite a mensagem introdutória modificando o assunto e o corpo nos campos **Assunto do e-mail** e **Corpo do e-mail**, respectivamente.
6. Especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Etapas
Enviar uma notificação por e-mail	Marque a caixa de seleção **E-mail**.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma notificação por e-mail configurada para o contato de aviso de exposição.
Enviar uma notificação por push móvel	**a.** Marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**. A caixa de seleção estará ativa se você tiver as telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e o inicializador do applet [com.glide.mobile-employee] ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa. **b.** Modifique o texto nos campos **Mensagem por push** e **Mensagem por push detalhada**. As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando você registra o aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Usar um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. Se as caixas de seleção **Notificação por e-mail** e **Notificação por push do Now Mobile** estiverem marcadas, todas as três notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque essas duas caixas de seleção.

7. Clique em **Enviar**.
   As definições de configuração de conteúdo são salvas.

Resultados
Uma notificação de divulgação de aviso de exposição é criada. Essas notificações de divulgação de aviso de exposição estão disponíveis para seleção quando um gerente de caso deseja enviar notificações para os contatos potencialmente expostos em um caso.

O que Fazer Depois
Um gerente de caso pode enviar a notificação de divulgação para os contatos potencialmente expostos em um caso.

Configurar visualização de rastreamento de contato para mostrar o status de vacinação

Configure Rastreamento de contatos para que os gerentes de caso possam exibir o status de vacinação de contatos potencialmente expostos na visualização de rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
A aplicação Vaccination Status deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status de vacinação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* como **Sim**.
   Esta etapa permite que os status de vacinação sejam exibidos na visualização de rastreamento de contato.
3. Clique em **Salvar**.
4. Atribua a função Vaccination Status sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader a cada gerente de caso.
   O status de vacinação e a coluna **Vacinado** em **Contatos expostos** ficarão ocultos até que você tenha esta função.

> **Nota:** Se a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* estiver definida como **Não**, os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader poderão ver a coluna **Vacinado**, mas a coluna estará vazia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Os gerentes de caso podem ver o status de vacinação dos usuários no formulário de caso na visualização de rastreamento de contato e na lista **Contatos expostos**. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

Trouble?

Se um gerente de caso não puder ver os status de vacinação, mesmo que a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* esteja definida como **Sim**, confirme se o gerente de caso tem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader.

Como definir configurações de consentimento da privacidade de dados para Rastreamento de contatos

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas em local, notificações por e-mail e notificações de divulgação para enviar alertas de consentimento de privacidade em Rastreamento de contatos.

Em Rastreamento de contatos, você pode configurar e enviar notificações de consentimento de privacidade que solicitam que os funcionários concordem com o uso de seus dados para fins de rastreamento de contato.

As regulamentações de privacidade do usuário variam de país para país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma única política de privacidade para todos os locais.

Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Procedimento

1. **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um registro de **modelo padrão** para modificá-lo ou clique **em Novo** para criar um.
3. Insira um nome exclusivo do modelo no campo **Nome**.
4. Insira a declaração de política de privacidade no campo **Declaração de privacidade**. Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política.

   Se sua organização tiver uma única política para todos os locais do mundo, atualize o modelo padrão.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Use o modelo de consentimento de privacidade para atualizar a declaração de privacidade nas configurações de privacidade do local aplicável. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Rastreamento de contatos.

Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Rastreamento de contatos

Como administrador, gere a configuração de privacidade para locais configurados em sua instância.

Antes de Iniciar

A declaração de privacidade no modelo padrão é copiada na configuração de privacidade de cada local. Verifique se você revisou a declaração de privacidade no modelo de consentimento padrão e a modificou se necessário.
Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração de política de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique em **Gerar configurações de local**.
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-la, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.

Status de consentimento de privacidade	Ação
O consentimento não é necessário para o local	Desmarque a caixa de seleção Precisa **de consentimento de privacidade**.
O consentimento é necessário para o local	Determine o texto de consentimento de privacidade. ◦ Se você tiver definido um modelo de consentimento de privacidade específico para atribuir a este local, selecione-o em **Modelo de consentimento de privacidade**. O conteúdo da declaração de privacidade do modelo atualizado é copiado no campo **Declaração de privacidade**. ◦ Mantenha o texto da declaração de privacidade padrão e faça as modificações.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultados

A configuração de privacidade baseada em local está definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade.

Criar um Contato para situação emergencial canal de notificação personalizado

Crie um canal de notificação Contato para situação emergencial personalizado para enviar solicitações de consentimento de privacidade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como as plataformas de colaboração Slack ou Microsoft Teams. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

Antes de Iniciar

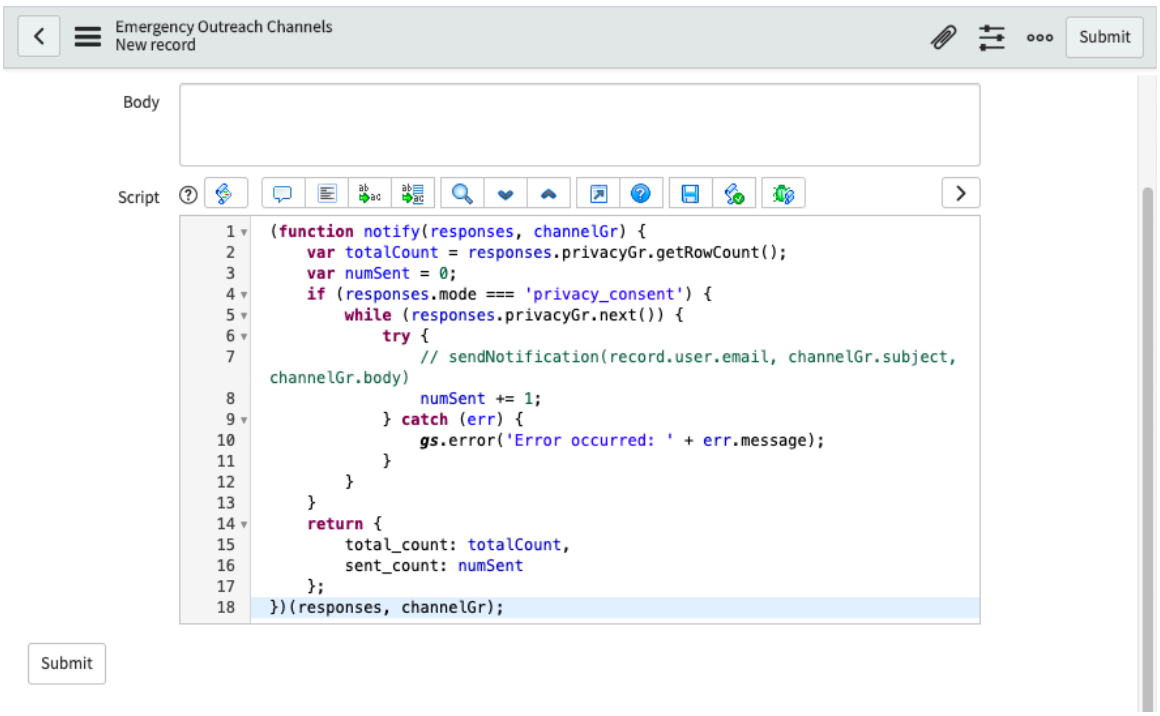
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um canal de notificação, você pode selecioná-lo ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários que você seleciona ao enviar a solicitação de consentimento de privacidade. Por exemplo, se o grupo de rede de TI da sua empresa tiver um canal Slack que eles monitoram mais de perto do que o e-mail, você pode criar um canal de notificação Slack. Para se comunicar com membros do grupo de rede de TI, selecione o grupo como público-alvo e selecione o canal de notificação Slack.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.



3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto para indicar o método de comunicação para que os solicitantes possam escolher facilmente o canal correto.
4. No campo **Assunto**, insira o assunto da mensagem do canal de notificação.
5. No campo **Corpo**, insira o corpo da mensagem.
6. Crie um script para o canal de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Tipo de notificação**, deixe o tipo de notificação padrão de **Script**.

b. No campo **Script**, substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

Example

```
{
            // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
        }
```

Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - com escopo .

c. Clique em **Enviar**.

Example

O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de solicitações de consentimento de privacidade geradas quando a notificação é enviada. Exibe o número de solicitações de consentimento de privacidade que foram entregues com sucesso. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada ao Log de entrega no registro do Outreach.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
    var numSent = 0;
    if (responses.mode === 'privacy_consent') {
        while (responses.privacyGr.next()) {
            try {
                // sendNotification(record.user.email,
 channelGr.subject, channelGr.body)
                numSent += 1;
            } catch (err) {
                gs.error('Error occurred: ' + err.message);
            }
        }
    }
    return {
        total_count: totalCount,
        sent_count: numSent
    };
})(responses, channelGr);
```

7. Crie um canal de notificação de subfluxo.

a. Crie um subfluxo para usar na notificação.
Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

Use as seguintes entradas no subfluxo criado:

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *Consentimento de privacidade* (registros de sn_imt_tracing_user_privacy_consent)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o modo for *Consentimento de privacidade*, as confirmações serão definidas como um GlideRecord válido e *survey_instances* será `nulo`.

- *canal* (referência de sn_imt_checkin_channels)

As seguintes saídas são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de solicitações de consentimento de privacidade versus as solicitações de consentimento de privacidade bem-sucedidas.

b. Selecione o tipo de notificação **de Subfluxo**.
A seção Script muda para Fluxo e o campo de referência **Subfluxo** é exibido.

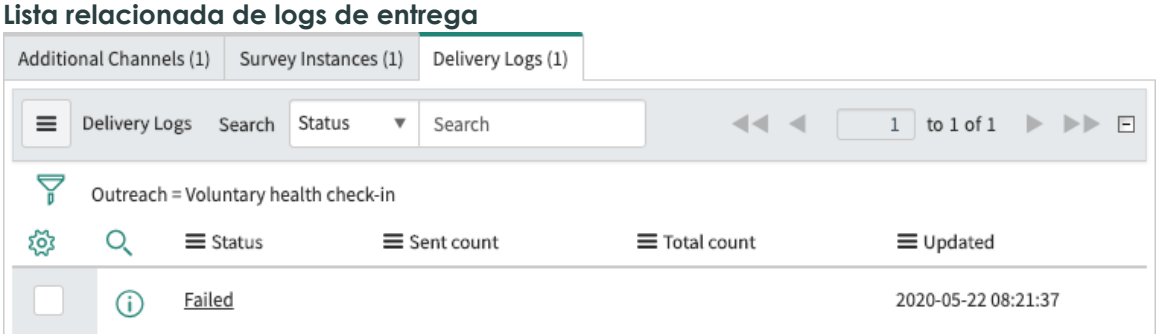
c. Selecione o subfluxo que você criou.

8. Clique em **Enviar**.

Trouble?

Quando uma notificação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada a Logs de entrega é exibida na mensagem do Outreach.

Lista relacionada de logs de entrega



1. Teste o canal de notificação para uma mensagem de divulgação.

2. Abra qualquer registro de canal com falha para revisar as mensagens de erro e corrigir os erros que causaram a falha da notificação.

3. Continue testando o canal de notificação até que ele não falhe mais.

Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade

Configure uma notificação por e-mail a ser usada no aplicativo Contato para situação emergencial para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

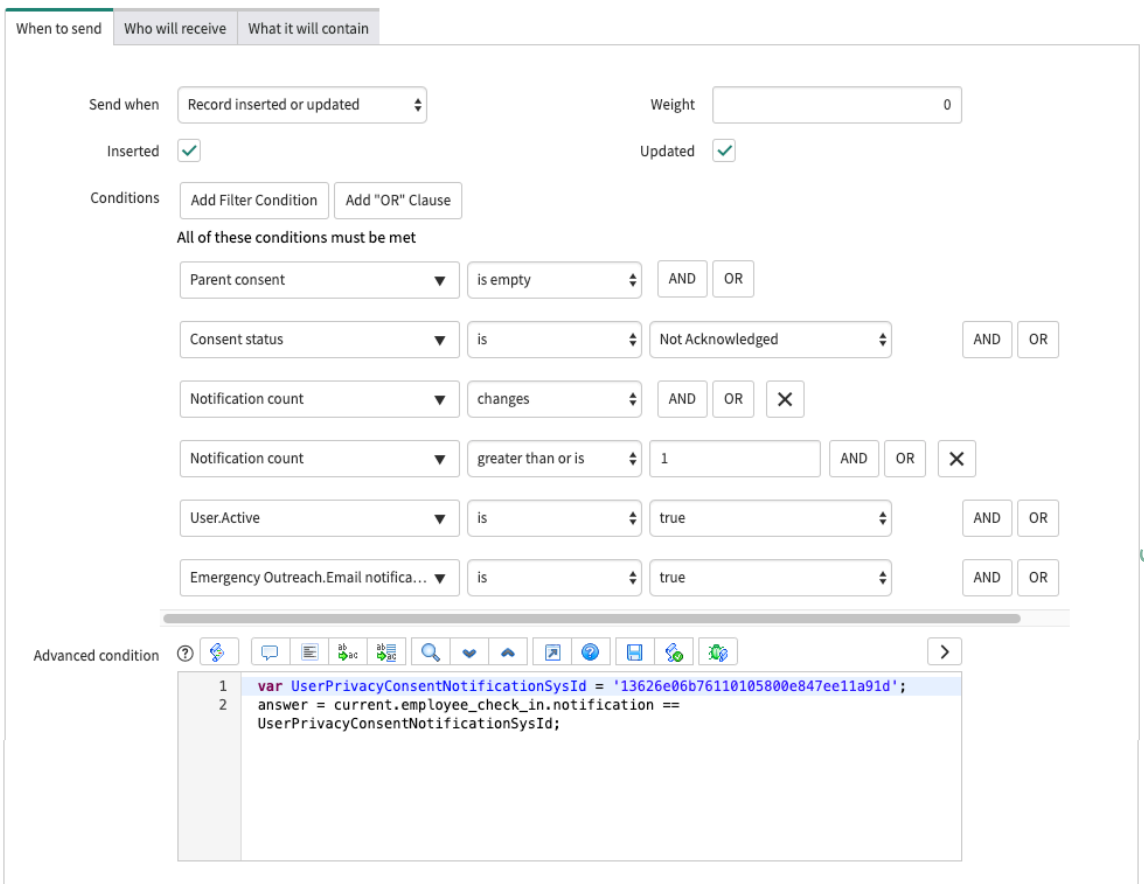
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail de **consentimento de privacidade do usuário** existente para se familiarizar com o script e outras configurações.

Notificação do sistema da base de consentimento da Privacidade do usuário



3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent].
5. Na guia **Quando enviar**, defina as condições.

   a. No campo **Condições**, defina os critérios conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.

   b. Copie o script de exemplo a seguir no campo **Condição avançada**.

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification
 sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification ==
 employeeCheckInAcmeSysId
```

   c. Faça as seguintes modificações no script de exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *employeeCheckInAcmeSysId*.
- Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
- Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.

6. Na guia **Quem receberá**, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Preencha as informações restantes na guia **Conteúdo**.
   Ao inserir o conteúdo do e-mail no campo **Mensagem HTML**, certifique-se de incluir o link para o formulário de Consentimento de privacidade.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para Rastreamento de contatos consentimentos de privacidade

Como administrador, crie ou configure uma notificação Contato para situação emergencial para enviar e-mail e notificações por push de dispositivos móveis a funcionários, solicitando que eles exibam a política de privacidade e buscando seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Você deve ter gerado as configurações de privacidade baseadas em local.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**.
2. Revise e edite o registro de divulgação existente Registro **de consentimento de privacidade do usuário** ou clique **em Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Na guia **Selecionar público-alvo**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.
   Você pode escolher entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
5. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade** no campo **Modo de resposta**.
6. Opcional: Habilite o outreach para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

7. Selecione Notificação **de consentimento de privacidade do usuário** no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção **Notificação por e-mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile** e insira a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

     Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e inicializador do applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

   - Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

     Certifique-se de que as caixas de seleção **Notificação por e-mail** e **Notificação por push do Now Mobile** não estejam marcadas ou as notificações também serão enviadas por meio desses canais.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando os usuários registram seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
8. Clique em **Salvar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
9. Clique em **Programar**.
10. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho agendado para a notificação.
    Para obter mais informações, consulte Configuração de um trabalho agendado .
11. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho agendado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

Resultados

Uma notificação de divulgação com um trabalho agendado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

Nota: A notificação de divulgação não será enviada aos usuários no público selecionado se os usuários não tiverem um local definido em seu perfil de usuário ou se o consentimento de privacidade estiver desabilitado na configuração de privacidade do local. A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de privacidade.

O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode enviar a notificação do Outreach sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário com a função admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho agendado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique em **Programar** e na caixa de diálogo, desmarque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Mapear dispositivos de computação portáteis atribuídos a funcionários

Mapeie dispositivos de computação portáteis que estão atribuídos a funcionários e que executam o software de monitoramento de movimento para registrar logs de proximidade para rastreamento de contato usando esses dispositivos.

Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo de computação portátil são armazenados na tabela Dispositivo de computação portátil [cmdb_ci_handheld_computing]. A tabela é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível no ServiceNow Store. Certifique-se de ter essa aplicação instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

Função necessária: sn_imt_tracing.Wearable_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados de dispositivos de computação portáteis de uma planilha do Excel que você usa com o software de controle de fluxo de caixa de listagem de pulsos. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Dispositivos portáteis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os seguintes campos necessários para o rastreamento de contato.

Formulário Dispositivo de computação portátil

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do dispositivo de computação portátil.
Etiqueta do ativo	ID exclusivo para identificar o dispositivo de computação portátil.
Número de série	Número de série exclusivo do dispositivo de computação portátil.
Atribuído a	Nome do funcionário que está com o dispositivo de computação portátil.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

É criado um mapeamento do dispositivo de computação portátil e do funcionário a quem ele está atribuído.

Configurar integração KINEXON

Configure Rastreamento de contatos e habilite o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone para usar dados de KINEXON dispositivos vestíveis em solicitações de diagnóstico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses dados permitem a identificação de contatos potencialmente expostos com base nas interações e na proximidade de usuários com KINEXON dispositivos vestíveis.

Antes de Iniciar

Para habilitar com sucesso o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Contato para situação emergencial deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar o Emergency Outreach.
- As configurações de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos devem ser definidas. Para obter mais informações, consulte Como definir configurações de consentimento da privacidade de dados para Rastreamento de contatos.
- Os usuários devem ter KINEXON dispositivos vestíveis gerenciados com KINEXON SafeZone.
- Os usuários devem ter um endereço de e-mail na coluna **Nome** no software KINEXON SafeZone. Endereços de e-mail são usados para corresponder KINEXON usuários a usuários em Rastreamento de contatos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Propriedades**.
2. Defina os valores da propriedade Rastreamento de contatos relacionados à integração KINEXON SafeZone.

Rastreamento de contatos propriedades para integração KINEXON SafeZone

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	endpoint de API usado para fazer login na instância KINEXON SafeZone e acessar KINEXON dados. Este endpoint de API também é usado para buscar informações necessárias para Rastreamento de contatos. Substitua o endpoint padrão pelo endpoint da sua instância.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nome de usuário do administrador.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON senha do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	A duração mínima de contato (em segundos) entre dois KINEXON sensores necessária para determinar se um usuário é um contato potencialmente exposto. A consulta omite todos os registros com valores abaixo dessa duração. O valor padrão é `300`.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	A duração total mínima (em segundos) de todos os contatos entre dois KINEXON sensores no intervalo de datas consultado. Se a duração total for menor que este valor, a consulta omitirá todos os registros de contato entre o par de sensores. O valor padrão é `300`.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	A distância máxima (em metros) entre dois KINEXON sensores que determina se os usuários estão em contato. A consulta omite todas as instâncias de contato além dessa distância. O valor padrão é `2`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Determina a quantidade de tempo que pode passar (em segundos) entre duas instâncias consecutivas de contato antes que a exposição em potencial seja considerada duas exposições em potencial. O valor padrão é `15`.

3. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Sistemas de rastreamento** e clique em **Kinexo SafeZone**.
4. Ative o sistema de rastreamento.
   a. Selecione **Ativo**.
   b. Clique em **Atualizar**.
5. Adicione todos os usuários com KINEXON dispositivos vestíveis em sua organização ao público de consentimento de privacidade.
   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **privacidade público**.
   b. Adicione usuários ao público.
   Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Como adicionar um público do Safe Workplace
   c. Clique em **Atualizar**.
6. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a KINEXON usuários para permitir que eles acessem e concluam o consentimento de privacidade.
7. Envie o contato de consentimento de privacidade da sua organização para KINEXON usuários.
   Os usuários em um local que requer consentimento de privacidade devem consentir com a política de privacidade para criar registros de contato expostos. Os usuários que não têm um local atribuído ou estão em um local que não requer consentimento de privacidade não precisam enviar um consentimento de privacidade.

Resultados

Agora você pode usar o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone em solicitações de diagnóstico. Para obter mais informações sobre como identificar contatos potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico, consulte Identificar contatos potencialmente expostos.

Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos

Rastreamento de contatos fornece uma conversa Virtual Agent para avaliar a integridade de contatos potencialmente expostos via SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

Um tópico de conversa Virtual Agent permite um diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e um usuário para atingir um objetivo específico. O tópico de conversa de exposição fornecido para Rastreamento de contatos faz perguntas aos contatos potencialmente expostos com base na pesquisa de tarefa de caso de exposição. Os rastreadores de contato usam as respostas para avaliar a integridade de um contato potencialmente exposto.

Rastreamento de contatos usa um contato por SMS para iniciar a conversa Virtual Agent e a pesquisa. O outreach da Pesquisa de tarefa de caso de exposição pode ser enviado automaticamente quando usuários são adicionados a tarefas de caso como contatos expostos. Como alternativa, os rastreadores de contato podem enviar a pesquisa manualmente enquanto trabalham em uma tarefa de caso selecionando o botão **Enviar pesquisa por SMS**. Os usuários que recebem a pesquisa podem responder via SMS.

As organizações podem usar o tópico de conversa Exposição e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição conforme fornecidos ou personalizá-los. Por exemplo, você pode adicionar uma opção de resposta "Prefiro não dizer" a uma ou mais perguntas.

Nota: Para concluir a personalização, você deve aplicar as mudanças ao tópico de conversa Exposição em **Virtual Agent** > **Designer** e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição no **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico da conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

- Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .
- Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa .

Requisitos de instalação e configuração

Observe os seguintes requisitos para usar Virtual Agent com SMS:

- Uma conta Twilio e um número de telefone.
- A aplicação Contato para situação emergencial.

  Para obter detalhes, consulte Instalar o Emergency Outreach.
- O plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Integração de SMS conversacional com a aplicação Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Para obter mais informações, consulte Configuração da integração de SMS conversacional com Twilio .

Observe os seguintes requisitos para que os usuários concluam pesquisas de tarefa de caso de exposição via SMS:

- Sua organização deve instalar e configurar Virtual Agent para uso com SMS.
- Para receber mensagens SMS para Rastreamento de contatos, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números móveis devem estar no formato E.164, por exemplo, `+18585551212`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos deve ser configurado para que os usuários possam responder a mensagens SMS. Para obter instruções e mais informações, consulte Como definir configurações de consentimento da privacidade de dados para Rastreamento de contatos.
- Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de poderem responder à pesquisa.

Enviar pesquisas de tarefa de caso de exposição automaticamente via SMS

Como administrador, você pode configurar Rastreamento de contatos para permitir que as pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente via SMS.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os requisitos de instalação e configuração para habilitar Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos sejam atendidos. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* para que as pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente quando usuários forem adicionados a Contatos expostos. Contatos potencialmente expostos podem responder às pesquisas via SMS, fornecendo aos rastreadores de contato uma avaliação de seu estado de saúde.

Procedimento

1. Configure a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
   b. Defina a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* como **Sim**.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Opcional: Modifique as perguntas e respostas da pesquisa enviadas para contatos potencialmente expostos.

   Example
   Por exemplo, adicione uma opção de resposta "Prefiro não dizer" a uma ou mais perguntas.

   a. Atualizar o tópico de conversa Exposição Virtual Agent em **Virtual Agent** > **Designer**. Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

   b. Atualizar a pesquisa de tarefa de caso de exposição em **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa .

   Trouble?

   (Optional) Para concluir a personalização, você deve aplicar as mudanças ao tópico de conversa Exposição em **Virtual Agent** > **Designer** e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição no **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico da conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Ao adicionar usuários a contatos potencialmente expostos nas tarefas de caso:

- Contatos potencialmente expostos são adicionados automaticamente ao público de pesquisa de tarefa de caso de exposição.
- O outreach de pesquisa de tarefa de caso de exposição envia a notificação por SMS para o público e o Virtual Agent processa as respostas, executando a pesquisa como uma conversa por SMS.
- As respostas da pesquisa são armazenadas na tabela [asmt_metric_result].

Como manter a privacidade de dados do usuário no Rastreamento de contatos

A aplicação Rastreamento de contatos permite que sua organização mantenha a privacidade de dados de todos os usuários devido à alta confidencialidade dos dados coletados durante todo o processo de rastreamento de contato.

Os seguintes recursos Rastreamento de contatos podem ajudar sua organização a impor a privacidade de dados para seus usuários:

Consentimento de privacidade do usuário

Forneça a política de privacidade da sua organização aos usuários e permita que eles concordem ou não com o uso de seus dados para rastreamento de contatos. Use o requisito de consentimento de privacidade para garantir que os usuários reconheçam a solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho.

Casos confidenciais

Permita que os gerentes de caso marquem casos como confidenciais se eles tiverem sido criados para usuários afetados que precisam de proteção de privacidade completa. Os casos confidenciais podem ser acessados somente pelo gerente de caso e pelos usuários incluídos na lista de observação.

Retenção de dados

Defina uma linha do tempo para manter os dados por mais tempo do que o necessário.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos das organizações.

Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos

A aplicação Rastreamento de contatos permite que você envie notificação para usuários que buscam seu consentimento para rastreamento de contato. Você pode usar os dados do usuário para rastreamento de contato com base na configuração de privacidade definida para um local e na resposta do usuário ao consentimento de privacidade.

Você pode determinar se os consentimentos de privacidade são necessários para locais específicos. Se um local não precisar de consentimento de privacidade, os dados do usuário pertencentes a esse local poderão ser considerados automaticamente para rastreamento de contato.

Se um local exigir consentimentos de privacidade e um usuário não tiver consentido em usar os dados, esse usuário será sinalizado, o que tem o seguinte impacto no rastreamento de contato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar um caso para esses usuários, mas não pode executar uma solicitação de diagnóstico para eles.
- Você não pode criar uma solicitação de diagnóstico para identificar usuários potencialmente afetados para esses usuários.
- Se uma solicitação de diagnóstico foi criada para o usuário antes que ele se recusasse a dar consentimento, você não poderá executar a solicitação de diagnóstico.
- Em uma solicitação de diagnóstico para outro usuário afetado, os usuários sem consentimento são excluídos da lista de usuários afetados. No entanto, eles podem ser adicionados aos usuários afetados manualmente.

Os requisitos de consentimento de privacidade garantem que os usuários concluam um consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

- Para os usuários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade é atualizado para Limpar. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.
- Para os usuários que não concordarem com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade será atualizado para Não claro. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.

Importante: Todos os dados coletados para rastreamento de contato antes que um usuário retire o consentimento permanecem no sistema. Os dados serão excluídos do sistema, dependendo das configurações de retenção de dados.

Como configurar consentimentos de privacidade para Rastreamento de contatos

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Rastreamento de contatos:

1. Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos
2. Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Rastreamento de contatos
3. Criar um Contato para situação emergencial canal de notificação personalizado
4. Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade
5. Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para Rastreamento de contatos consentimentos de privacidade

Enviar uma notificação Contato para situação emergencial para consentimentos de privacidade de funcionários em Rastreamento de contatos

Envie uma notificação Contato para situação emergencial, sob demanda, aos funcionários para fornecer a política de privacidade e obter seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**.
2. Abra o registro do Outreach **para Consentimento de privacidade do usuário**.
3. Na guia **Público do Safe Workplace**, selecione o público na lista e clique em **Salvar**. Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o público Local de trabalho seguro, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um público do Safe Workplace.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade** no campo **Modo de resposta**.
5. Opcional: Habilite o outreach para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

   Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

6. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção **Notificação por e-mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**.

     Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e inicializador do applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
7. Revise o conteúdo da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os se necessário.
- Para mensagens de push, revise os detalhes da mensagem.

8. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
9. Para enviar a notificação, clique em **Programar**.
10. Na janela pop-up Script programado, clique em **Executar agora**.

Resultados
A notificação é enviada ao público-alvo.

Nota: A notificação de divulgação não é enviada a nenhum usuário no público selecionado que não tenha um local definido em seu perfil de usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado na configuração de privacidade do local.

O que Fazer Depois
Revisar consentimentos de privacidade do usuário em Rastreamento de contatos para ver quem respondeu à notificação.

Como responder a uma solicitação de consentimento de privacidade no Rastreamento de contatos

Ao receber uma notificação por e-mail ou dispositivo móvel para consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
Você deve ter recebido uma notificação por push de e-mail ou de celular para poder enviar sua resposta à solicitação de política de privacidade.
Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode clicar no link incluído na notificação para enviar sua resposta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Meu consentimento de privacidade**.
2. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso de privacidade**
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

   Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.

Resultados
Sua decisão de consentimento de privacidade atual está atualizada.
O status da notificação é atualizado para Reconhecido.

Se você tiver a aplicação Base para preparação do funcionário instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Limpo.
- Se você discordou ou revogou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não limpo.

Enviar um consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push de dispositivos móveis para um consentimento da privacidade de dados, leia a declaração de política de privacidade e indique se você concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

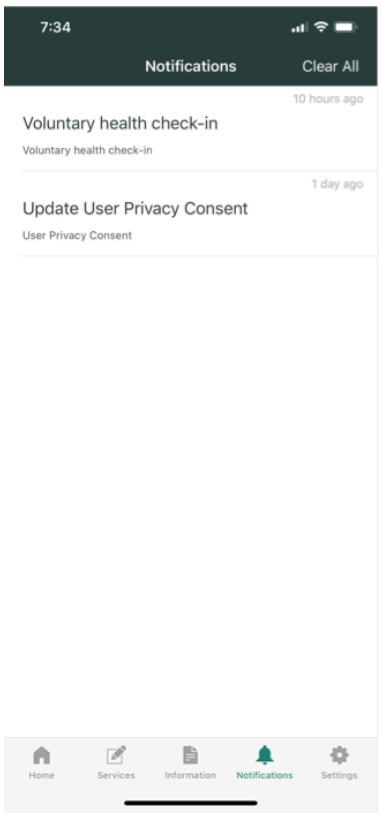
Procedimento

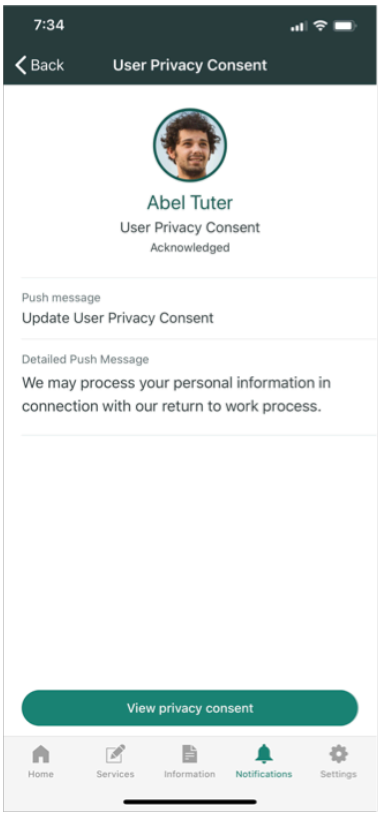
1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade**.
3. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso de privacidade**
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

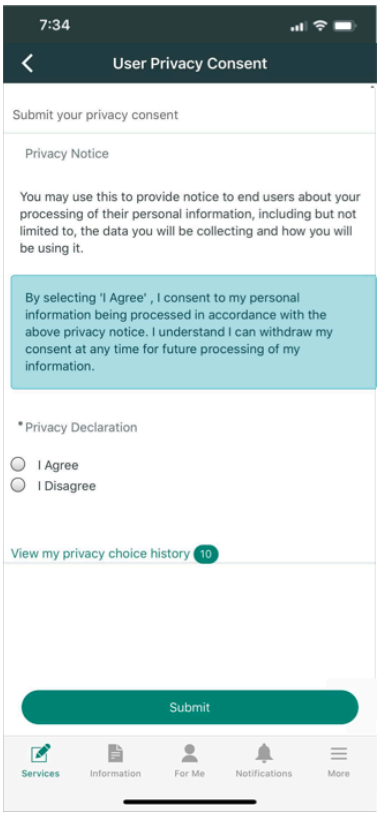
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.







Resultados

Sua decisão de consentimento de privacidade atual está atualizada.
O status da notificação é atualizado para Reconhecido.

Se você tiver a aplicação Base para preparação do funcionário instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Limpo.
- Se você discordou ou revogou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não limpo.

Revisar consentimentos de privacidade do usuário em Rastreamento de contatos

Revise as respostas de consentimento de privacidade do usuário enviadas por funcionários em resposta a notificações que solicitam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Consentimentos de privacidade do usuário**.
2. Clique no status na coluna **Status do consentimento** para abrir o registro de consentimento do funcionário.
3. Revise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - Se os funcionários responderam e concordaram com o uso de seus dados, a preferência será **Concordo**.
   - Se os funcionários responderam e não concordaram com o uso de seus dados, a preferência de será **Discordo**.
   - Se os funcionários concordaram anteriormente em que seus dados fossem usados, mas posteriormente retiraram o consentimento, a preferência será **Retirar consentimento**.
   - Se os funcionários ainda não responderam, a preferência será **Aguardando resposta**.

   Nota: O registro do histórico de consentimento com a data de envio da preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

   Você pode enviar a notificação novamente para funcionários que ainda não responderam.

Coleta de dados do crachá do usuário

Na aplicação Rastreamento de contatos, gerencie dados para crachás de usuário e leitores de crachá. Identifique usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com usuários afetados importando os dados de inserção do crachá para a aplicação.

Use esses dados de inserção de crachá ao executar as solicitações de diagnóstico na aplicação Gestão emergencial de exposição.

Adicionar detalhes do leitor de crachá

Crie entradas para todos os dispositivos de leitura de crachá instalados em seu local de trabalho para controlar o acesso dos funcionários a edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Leitores de crachá**.
2. Para adicionar detalhes de um novo dispositivo leitor de crachá, clique em **Novo**ou selecione um leitor de crachá existente para editar os detalhes.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Leitor de crachá

Campo	Descrição
Nome	Nome do dispositivo. Use um nome que facilite a identificação do dispositivo.
Ativo	Opção para marcar o status funcional ou de disponibilidade do dispositivo. Se um leitor de dispositivo de crachá não estiver funcionando ou for removido, desmarque esta caixa de seleção.
Status	Status do dispositivo. Se o dispositivo estiver em reparo ou tiver algum problema, você poderá inserir o status neste campo.
Identificador de Dispositivo	ID exclusivo do dispositivo. Este valor pode ser o ID do hardware ou o número de série do dispositivo.
Descrição resumida	Breve descrição do dispositivo.
Nome do andar	Local onde o dispositivo está instalado nas instalações.
Tipo	Digite para determinar se o dispositivo está instalado no ponto de entrada ou de saída do espaço, piso, área restrita ou portas de entrada ou saída do edifício.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar crachás de usuário

Adicione crachás de usuário atribuídos aos funcionários para usar com leitores de crachá quando eles entrarem ou saírem de locais de acesso controlado no local de trabalho. Esses crachás podem ser usados com leitores de crachá para edifícios de entrada, portas de saída ou andares.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados do crachá do usuário de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Selos do Usuário**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo crachá de usuário ou selecione um crachá de usuário existente para editar.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Crachá do usuário

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar o crachá do usuário como ativo. Somente crachás de usuários ativos podem ser passados pelo leitor de crachá.
Número do crachá	Número de selo exclusivo.
Usuário	Nome do funcionário que possui o crachá.
Código da instalação	Código que identifica o local original do funcionário e do crachá.

4. Clique em **Enviar**.

Importar os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel

Importe os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso de crachá.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter adicionado todos os dados do crachá do usuário e do leitor de crachá.

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Registro de acesso ao crachá**.
2. Clique em **Importar dados do crachá**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Badge Access Register Importação agendada**.
4. Anexe o arquivo do Excel e carregue os dados na tabela Conjunto para importação.

   a. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado do campo **Fonte de dados** e clique em **Abrir registro**.

   b. No formulário Fonte de dados, clique no ícone gerenciar anexos ( ).

   c. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo do Excel de origem.

   d. Clique em **Baixar tudo**.
   O arquivo do Excel está anexado ao registro da fonte de dados.

   e. Clique no link relacionado **Carregar todos os registros** para carregar os dados do Excel.
   Os dados importados estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação, Fase de registro de acesso a crachás [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].

5. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso a crachás para a tabela de registros de acesso a crachás.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Dependendo do número de registros no arquivo do Excel de origem, pode levar mais tempo para que os dados importados estejam disponíveis na tabela Registro de acesso ao crachá.

6. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso a crachás navegando até **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Registro de acesso ao crachá**.

Informações relacionadas

Importar dados usando conjuntos para importação

Programar uma importação de dados

Coleta de pontuações de risco no Rastreamento de contatos

Identifique usuários em risco e potencialmente expostos importando e monitorando as pontuações de risco de seus dispositivos vestíveis e sistemas externos.

Use pontuações de risco para identificar usuários em risco e potencialmente expostos, integrando a plataforma Devvio DevvTrace. Crie casos para investigar usuários potencialmente expostos ou infectados com base em suas pontuações.

A plataforma Devvio DevvTrace coleta dados de dispositivos vestíveis compatíveis e gera uma pontuação de risco. Use Rastreamento de contatos e a API Devvio para importar dados para a tabela Devvio Relatórios de risco de usuários [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]. Você pode usar esses dados das seguintes maneiras:

- Atualize a tabela Devvio Relatórios de risco de usuários diariamente com o trabalho agendado de integração Devvio.
- Crie casos e anotações de trabalho automaticamente se uma pontuação de risco for igual ou maior que um valor de limite de risco.
- Examine o relatório Pontuações de risco diário para Devvio usuários para analisar as tendências diárias. A origem do indicador para uso em Performance Analytics é Devvio.Users.Risk.Report.

Configurar integração Devvio

Configure as propriedades Rastreamento de contatos para importar pontuações de risco da plataforma DevvTrace usando a API Devvio.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter um Devvio nome de usuário e senha de administrador.

Função necessária: sn_imt_tracing.Wearable_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow Rastreamento de contatos se integra à plataforma DevvTrace para coletar pontuações de risco do usuário com base nas interações no local de trabalho. Para aproveitar as pontuações de risco de DevvTrace, seus funcionários devem estar usando dispositivos vestíveis compatíveis e você deve ter pontos de acesso para Devvio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os valores da propriedade Rastreamento de contatos relacionados à integração Devvio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contato para integração Devvio

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Endpoint de API usado para fazer login na instância Devvio e acessar dados DevvTrace.
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio nome de usuário do administrador.
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio senha do administrador.
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Devvio Endpoint da API de relatório de risco usado para buscar o relatório de risco e as pontuações.
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	O valor do limite de risco para Devvio criação de caso. O valor padrão é 90. ◦ Se a pontuação de risco for maior ou igual a esse valor, mas menor que 100, o status de integridade será definido como **Sob investigação**. ◦ Se a pontuação de risco for igual a 100, o status de integridade será definido como **Infectado**, independentemente desse valor.

3. Clique em **Salvar**.

Resultados

O Devvio Relatório de Risco de Usuários é atualizado diariamente à meia-noite (00:00) no horário da instância. Novos casos são criados quando as pontuações de risco acionam a Devvio criação de caso. Para esses casos, a origem relatada é definida como **vestível**. Se um usuário tiver um caso em aberto e sua pontuação de risco for maior ou igual ao valor do limite de risco, o caso será atualizado e uma anotação de trabalho será adicionada.

Nota: Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de integridade diferente de **Limpo**, uma anotação de trabalho será adicionada, mas a origem permanecerá inalterada. Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de integridade de **Limpo**, seu status de integridade será atualizado para **Sob investigação** ou **Infectado** e uma anotação de trabalho será adicionada. A origem do caso permanece inalterada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recuperando dados de log de acesso Wi-Fi

Rastreamento de contatos fornece as seguintes opções:

- Carregar dados manualmente de uma planilha do Microsoft Excel usando a opção de importação de logs de acesso Wi-Fi
- Obtenha automaticamente os logs de acesso Wi-Fi de sistemas externos usando a opção de integração

A integração com os seguintes sistemas está disponível:

Integração com Mist Systems

Use a API da Mist Systems para importar automaticamente os dados dos logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Integração com Espaços de ADN da Cisco

Importe os dados de acesso Wi-Fi dos Espaços de ADN da Cisco para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] gerando um relatório de proximidade ou baixando os dados de acesso em uma planilha e carregando-a.

- Planilha do Microsoft Excel: baixe o relatório de proximidade do Cisco ADN Spaces e anexe o arquivo à tarefa de solicitação de diagnóstico.
- Relatório de proximidade: faça login no portal Cisco ADN Spaces e gere o relatório de proximidade fornecendo o número da tarefa de solicitação de diagnóstico. O relatório de proximidade que contém os logs de acesso Wi-Fi é publicado na tabela Registro de acesso Wi-Fi.

  Para obter mais informações, consulte Buscar dados de usuários potencialmente expostos de uma fonte de dados.

- Arquivos de dados de acesso Wi-Fi: importe dados de acesso Wi-Fi dos arquivos de um servidor FTP protegido para a tabela de registro de acesso Wi-Fi. O sistema de Espaços de ADN da Cisco carrega esses arquivos de dados brutos que contêm os dados de acesso Wi-Fi todos os dias em um horário programado. Os dados são importados desses arquivos quando você executa a solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente expostos.

  Nota: O arquivo do servidor SFTP para um dia específico é importado para a tabela de registro de acesso Wi-Fi apenas uma vez. Todas as solicitações de diagnóstico subsequentes usam os dados na tabela para gerar a lista de funcionários potencialmente expostos.

Adicionar dispositivos vestíveis atribuídos a funcionários

Adicione dispositivos vestíveis, como dispositivos habilitados para Bluetooth LE que são atribuídos a funcionários para permitir que eles se conectem à rede Wi-Fi em seus locais de trabalho.

Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo vestível são armazenados na tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable]. A tabela é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível em ServiceNow Store. Certifique-se de ter a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode importar dados de dispositivos vestíveis de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Dispositivos vestíveis**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo dispositivo ou selecione um dispositivo existente para editar.
3. No formulário, preencha os seguintes campos necessários para o rastreamento de contato.

Formulário de tecnologia vestível

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do dispositivo vestível.
Etiqueta do ativo	ID exclusivo para identificar o dispositivo vestível.
Atribuído a	Nome do funcionário que está com o dispositivo.
Categoria	Categoria do dispositivo.
Endereço MAC	Endereço MAC do dispositivo. Siga as etapas em Configurando o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário de vestíveis.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma organização e carregar sites
Crie uma organização para a qual você está coletando os logs de acesso Wi-Fi usando a Mist Systems. Depois de criar uma organização, carregue os sites usando um trabalho agendado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada andar da organização pode ser considerado como um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários pontos de acesso Wi-Fi.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Mist Systems** > **Organizações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da organização

Campo	Descrição
Nome	Nome da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID da organização	ID exclusivo da organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o ID da organização. Para obter mais informações, consulte a documentação da Mist Systems .
Ativo	Opção para marcar o status de disponibilidade da organização. Se a organização for removida, desmarque esta caixa de seleção.
Fornecedor	Mist Systems
Token de API	Token de API gerado para a organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o token de API. Para obter mais informações, consulte a documentação da Mist Systems .

4. Clique em **Enviar**.
5. Clique em **Carregar sites**.
   Os locais da organização são obtidos da Mist Systems e exibidos na lista relacionada de **locais**. Posteriormente, o trabalho agendado **Carregar sites Mist** é executado no horário configurado e atualiza a lista de sites para cada uma das organizações.

   A opção **habilitada para BLE** ajuda a identificar funcionários potencialmente infectados nos logs de acesso Wi-Fi, correlacionando todos que se conectaram à rede Wi-Fi usando dispositivos Bluetooth LE. Se um site estiver habilitado para BLE, a caixa de seleção **habilitado para BLE** no formulário Sites estará marcada.

Definir configurações de Espaços de ADN da Cisco para logs de acesso Wi-Fi

Configure a integração de Espaços de ADN da Cisco para logs de acesso Wi-Fi.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A integração de Espaços de ADN da Cisco oferece duas opções para obter os dados de acesso Wi-Fi dos Espaços de ADN da Cisco na sua instância ServiceNow.

- Gerando e baixando o relatório de proximidade do portal de Espaços de ADN da Cisco ou por meio de uma importação manual.
- Ao importar arquivos de dados brutos de acesso Wi-Fi de um servidor FTP protegido (SFTP). Esses arquivos são carregados dos Espaços de ADN da Cisco todos os dias em um horário programado.

Para especificar qual opção usar, configure a propriedade do sistema *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier*. Para cada opção, você também deve concluir configurações adicionais.

Procedimento
1. Conclua as etapas a seguir para usar dados de acesso Wi-Fi do relatório de proximidade.

   a. Crie um endpoint de aplicação OAuth para Espaços de ADN da Cisco e partilhe a ID e o segredo do cliente com a Cisco para concluir a integração do lado deles.

      No formulário Registros de aplicações, insira a seguinte URL de retorno de chamada no campo **URL de redirecionamento** com base na região:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Região dos EUA: `https://dnaspaces.io/integrations/servicenow`
- Região da Europa: `https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow`

Para obter mais informações sobre como criar o endpoint da aplicação OAuth e a descrição de outros campos no formulário, consulte Criar um endpoint para que os clientes acessem a instância .

b. Faça login no portal de Espaços de ADN da Cisco para registrar e autenticar a aplicação para concluir a integração.

c. Defina o nível de proximidade na propriedade do sistema *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* para considerar a interação do funcionário com um funcionário afetado como possível exposição.
Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.

d. Revise a inclusão de script *DiagnosticTaskImportUtil* do sistema de base.
A inclusão de script *DiagnosticTaskImportUtil* cria uma fonte de dados do anexo em uma tarefa de solicitação de diagnóstico e importa os dados para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

2. Defina as propriedades do sistema para usar os arquivos de dados de acesso Wi-Fi importados do servidor SFTP para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

a. Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.

b. Configure as seguintes propriedades do sistema:

- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password*

Para obter mais informações sobre essas propriedades, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.

3. Configure os locais de escritório que contêm dispositivos Wi-Fi da Cisco.

a. Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.

b. Clique em **Gerar preferências de local**.

c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar espaços do Cisco ADN** na lista.

d. Clique em **OK**.
Todos os locais com a preferência **Usar Espaços de ADN da Cisco** usam os dados de acesso Wi-Fi dos Espaços de ADN da Cisco.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Execute a solicitação de diagnóstico usando os logs de acesso Wi-Fi para um funcionário classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, e é de um local com uma rede Wi-Fi da Cisco. Os logs de acesso Wi-Fi fornecem uma lista de funcionários potencialmente afetados que usaram a mesma rede Wi-Fi que o funcionário afetado. Para obter mais informações sobre como executar a solicitação de diagnóstico, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.

Importar sua planilha de logs de acesso Wi-Fi

Importe logs de acesso Wi-Fi de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.
2. Clique em **Importar dados de acesso Wi-Fi**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Registro de acesso Wi-Fi Importação agendada**.
4. No campo **Fonte de dados**, abra o registro **Fonte de dados do registro de acesso Wi-Fi**.
   a. Clique no ícone gerenciar anexos ( ).
   b. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo do Excel de origem.
   c. Clique no link relacionado **Carregar todos os registros** para carregar os dados do Excel.
5. Navegue até Registro de importação agendada.
6. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso Wi-Fi para a tabela de registro de acesso Wi-Fi.

   Nota: O número de registros no arquivo Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela Registro de acesso Wi-Fi.

7. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso Wi-Fi navegando até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.

Usar logs de acesso Wi-Fi da Mist Systems

Identifique funcionários potencialmente expostos usando logs de acesso Wi-Fi da Mist Systems.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow Rastreamento de contatos integra-se a uma aplicação externa, Mist Systems, para coletar e processar logs de acesso Wi-Fi para organizações. Para aproveitar os logs de acesso da Mist Systems, você deve ter pontos de acesso Mist instalados em seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Configure as Rastreamento de contatos propriedades de Wi-Fi.
   - Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade *sn_imt_tracing.wifi_client_table*.
   - Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido no campo **mac_address** na tabela que tem os dados do ativo.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.
2. Configure as Rastreamento de contatos propriedades BLE.
   - Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table*.
   - Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido no campo **mac_address** na tabela que tem os dados do ativo.

   Nota: A tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable] é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível em ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

   Para obter mais informações sobre como adicionar dispositivos habilitados para BLE ou outros dispositivos vestíveis, consulte Adicionar dispositivos vestíveis atribuídos a funcionários.
3. Configure uma organização e carregue sites.
   Para obter mais informações, consulte Configurar uma organização e carregar sites.
4. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados da Mist Systems.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique em **Gerar preferências de local**.
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar integração Mist** na lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados de log de acesso para todos os locais serão obtidos dos arquivos de log de acesso da Mist Systems.
5. Se você quiser usar logs de acesso carregados manualmente em vez de logs da Mist Systems para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina o valor **de Preferência** como **Usar carregamento manual**.
   d. Clique em **Enviar**.
6. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Marque a caixa de seleção **Usar log de acesso Wi-Fi**.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique em **Executar diagnóstico**.
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A Mist Systems identifica os endereços MAC do usuário afetado para a data de início e a data de término especificadas. Os endereços MAC identificam as zonas visitadas pelo funcionário afetado. Funcionários potencialmente expostos que visitaram essas zonas são identificados e exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

Usar logs de acesso Wi-Fi importados

Identifique funcionários potencialmente expostos importando manualmente os logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Procedimento

1. Configure as Rastreamento de contatos propriedades de Wi-Fi.
   Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade *sn_imt_tracing.wifi_client_table*.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.

2. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados de logs de acesso carregados manualmente.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique em **Gerar preferências de local**.
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar carregamento manual** na lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados do log de acesso para todos os locais serão obtidos dos logs de acesso carregados manualmente.
3. Se você quiser usar logs de acesso da Mist Systems em vez de logs carregados manualmente para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina o valor **de Preferência** como **Usar integração Mist**.
   d. Clique em **Enviar**.
4. Importe logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] usando uma planilha do Excel.
   Para obter mais informações, consulte Importar sua planilha de logs de acesso Wi-Fi.
5. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Marque a caixa de seleção **Usar log de acesso Wi-Fi**.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique em **Executar diagnóstico**.
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.

Resultados
Funcionários potencialmente expostos são exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários

Depois que os funcionários começarem a retornar ao local de trabalho, use os logs de contato diário para ajudar a promover a saúde e a segurança de todos os funcionários. Permita que os funcionários enviem uma lista de outros com quem eles entram em contato durante o dia. Envie notificações por push de e-mail e dispositivos móveis aos funcionários para que eles enviem o log de contato do dia.

Acompanhe os funcionários que responderam a partir das respostas do log de contato diário. Você pode reenviar notificações para funcionários que não responderam para alertá-los sobre o envio do log de contato diário.

O log de contato diário do funcionário na aplicação Rastreamento de contatos funciona com a aplicação Contato para situação emergencial. Para obter mais informações, consulte Contato para situação emergencial.

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin para Contato para situação emergencial pode revisar e modificar a notificação de divulgação do log de contato diário. Para obter mais informações, consulte Configurar uma notificação Contato para situação emergencial para o log de contato diário.

Um administrador pode modificar a programação associada à notificação de divulgação para configurar o tempo de envio de notificações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Configuração de um trabalho agendado .

Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços usando um sufixo de URL diferente do padrão `/sp`, atualize o mesmo no formulário de log diário para que ele funcione corretamente. Você deve associar o formulário ao catálogo de serviços. Para obter mais informações sobre o Portal de serviços, consulte Criar um portal e, para navegação de página no Portal de serviços, consulte Navegação de página por URL .

Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário

Envie uma notificação Contato para situação emergencial, sob demanda, aos funcionários para solicitar que eles enviem uma lista de colegas de trabalho com quem interagiram em um determinado dia.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Alertas de log diário**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. Na guia **Safe Workplace Audience**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um público do Safe Workplace.
- Se você tiver a aplicação Avaliação de saúde do funcionário instalada, a opção **Usar dados da tela de saúde do funcionário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários liberados na triagem de integridade para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.
- Se você tiver a aplicação Workplace Core instalada, a opção **Dados de reserva de local de trabalho do usuário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.

3. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção **Notificação por e-mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**.

     Esta caixa de seleção ficará ativa se o plug-in Telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e inicializador do applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-la.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.

4. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os se necessário.
   - Para mensagens de push, revise os detalhes da mensagem.
5. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
6. Para enviar a notificação, clique em **quando executar**.
7. Mantenha o modo padrão **Nenhum** e clique em **Enviar notificação**.

Resultados
A notificação é enviada ao público selecionado.

O que Fazer Depois
Revisar respostas de log diárias para ver quem respondeu à notificação.

Envie uma lista de contatos com os quais você interagiu no local de trabalho

Envie uma lista de com quem você entrou em contato no local de trabalho para ajudar sua organização a identificar funcionários no local que podem ter estado em contato com um colega de trabalho potencialmente exposto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver entre os funcionários que retornaram ao local de trabalho, receberá notificações por push de dispositivos móveis ou e-mail para enviar uma lista de funcionários com você entrou em contato no local de trabalho. Você pode clicar no link disponível na notificação para enviar o log de contato diário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Log de contato diário** > **Meus contatos diários**.
2. No campo **Lista de indivíduos**, pesquise e selecione os funcionários com os quais você interagiu.
   A lista **Detalhes de contato** é exibida, listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.
3. Opcional: No campo **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações**, insira os nomes de outras pessoas com quem você interagiu durante o dia.
4. Opcional: Revise os funcionários que você adicionou à lista **Detalhes de contato**.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários terão um ID de e-mail distinto.
5. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário no campo **Lista de indivíduos**.
6. Clique em **Enviar**.

Enviar o log de contato diário de um telefone celular

Se você receber uma notificação por push móvel para enviar o log de contato diário, poderá enviar uma lista de com quem interagiu em um dia.

Antes de Iniciar

Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

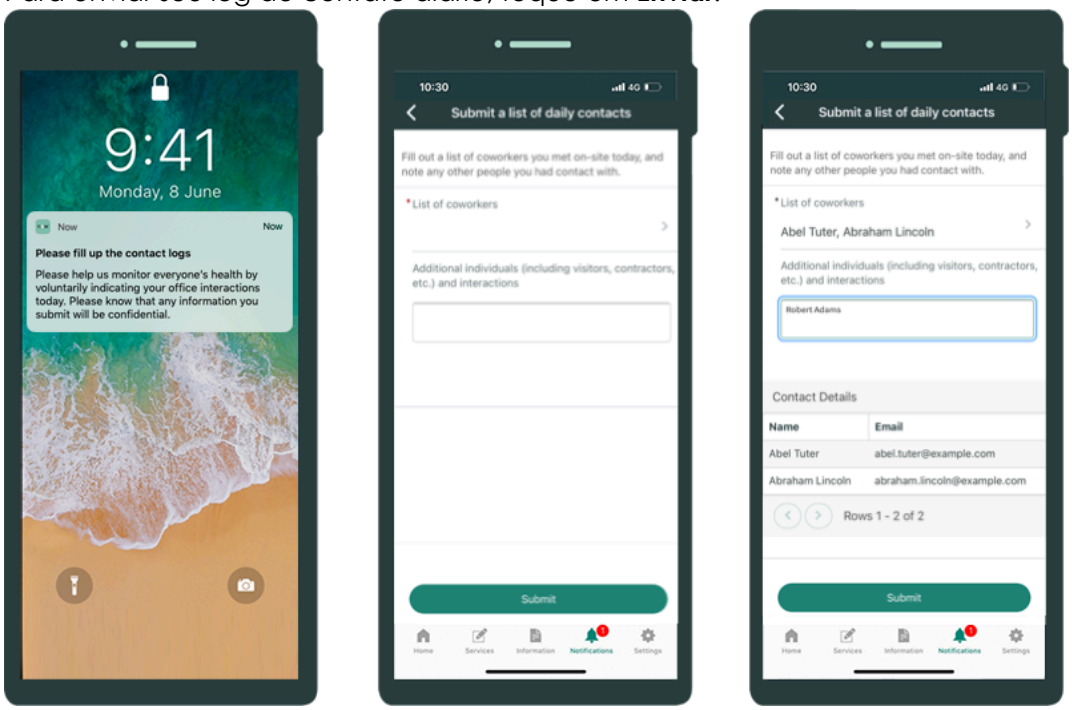
Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Selecionar pessoas que você conheceu**.
3. Pesquise e selecione os funcionários no campo **Lista de indivíduos**.
   A lista Detalhes de contato aparece listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.
4. Opcional: No campo **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações**, insira os nomes de outras pessoas com quem você interagiu durante o dia.
5. Opcional: Revise os funcionários que você adicionou à lista **Detalhes de contato**.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários terão um ID de e-mail distinto.
6. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário no campo **Lista de indivíduos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para enviar seu log de contato diário, toque em **Enviar**.



Resultados

Depois de responder à notificação, um registro da sua resposta é atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia os logs de contato diário tem acesso à sua resposta.

Revisar respostas de log diárias

Revise as respostas do log de contato diário dos funcionários que receberam uma notificação por push solicitando uma lista de contatos com os quais interagiram no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou sn_imt_tracing.admin

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Log de contato diário** > **Logs de contato**.
As respostas às notificações são listadas na lista de Confirmações de log diário. Como os funcionários respondem à notificação enviando seu log de contato diário, seus registros são atualizados com o status de confirmação.

- Se os funcionários responderam, o status será **Reconhecido**.
- Se os funcionários ainda não responderam, o status será **Não reconhecido**.

O campo **Contagem de notificações** mostra o número de vezes que a notificação é enviada aos funcionários que ainda não responderam. Você pode enviar a notificação novamente somente para funcionários que ainda não responderam.

Gestão de casos para acompanhamento de contatos potencialmente expostos

Quando um funcionário que retorna ao local de trabalho é classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, o gerente de caso cria um caso para identificar e acompanhar contatos potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar a solicitação de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos

A solicitação de diagnóstico ajuda a gerar um relatório de todos os funcionários no local que podem ter estado em contato com um funcionário afetado.

Se for confirmado que algum funcionário foi afetado por uma doença contagiosa, envie o nome do funcionário ao gerente de casos para criar um caso.

Nota: Para proteger a privacidade do funcionário afetado, você pode marcar um caso como confidencial.

Processo de gestão de casos

O gerente de caso configura um caso para um funcionário que pode ter sido exposto a qualquer doença infecciosa.

1. Crie um caso para um funcionário afetado.
2. Execute uma solicitação de diagnóstico para identificar todos os contatos potencialmente expostos por meio de vários sistemas de rastreamento, como localização do local de trabalho, turnos e reservas no local de trabalho, reuniões, dados de passar o crachá do funcionárioe dados de acesso Wi-Fi. Para obter mais informações, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.
3. Envie uma notificação de contato para contatos potencialmente expostos para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.
4. Crie tarefas de caso para acompanhar esses contatos potencialmente expostos para avaliar seu estado de saúde usando perguntas de pesquisa predefinidas.

Criação automatizada de casos

Você deve ter a aplicação Relato de emergência instalada para que a criação automática de casos funcione. Para obter mais informações, consulte Configurar Relato de emergência..

Se um funcionário for relatado como em quarentena por meio da opção de autorrelato na aplicação Relato de emergência, um caso será criado automaticamente para o funcionário. O caso será criado automaticamente somente se o funcionário não tiver nenhum caso ativo no momento do autorrelato.

Se o funcionário tiver um caso ativo, uma anotação de trabalho será adicionada ao caso para que o gerente de caso tome as medidas apropriadas, se necessário.

O fluxo **de criação automatizada de casos a partir do relatório de autoatendimento do funcionário** é instalado com Rastreamento de contatos. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e configurar o fluxo do sistema de base usando o Flow Designer .

Criação de tarefa de caso automatizada ao adicionar um contato potencialmente exposto

Quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso, uma tarefa de caso é criada automaticamente. Por padrão, essas tarefas de caso são atribuídas ao gerente de caso e o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato para acompanhar o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A criação da tarefa de caso ocorre automaticamente somente se a propriedade *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* estiver definida como **Sim**, a configuração padrão.

O fluxo de trabalho **Criar tarefas de caso para contatos expostos** é instalado com Rastreamento de contatos. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e modificar o fluxo do sistema de base usando o Flow Designer.

Entrega de contato de SMS automatizada para contatos potencialmente expostos

Para aproveitar as vantagens da entrega automática de SMS Outreach, você deve ter Virtual Agent instalado e configurado para uso com SMS e Twilio. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

Quando um usuário é adicionado a uma tarefa de caso como um contato potencialmente exposto, ele recebe automaticamente uma notificação por SMS para responder às perguntas da Pesquisa de tarefa de caso de exposição.

Nota: As notificações por SMS serão enviadas automaticamente somente se *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* estiver definido como **Sim**. Quando desabilitado (a configuração padrão), você pode enviar uma pesquisa por SMS enquanto trabalha em uma tarefa de caso clicando no botão **Enviar pesquisa por SMS**.

Visualização de contatos potencialmente expostos

Rastreamento de contatos fornece visualização interativa para exibir os contatos potencialmente expostos em um caso. A visualização permite que os gerentes de caso avaliem rapidamente os dados de rastreamento de contato em uma única página. A visualização de contatos potencialmente expostos inclui as seguintes opções:

- Exibir contatos potencialmente expostos com a origem da exposição graficamente
- Faça o detalhamento ativo até o próximo nível de exposições para identificar rapidamente a gravidade da exposição do funcionário afetado
- Criar e exibir casos e tarefas para contatos potencialmente expostos
- Alterar o status da investigação de contatos potencialmente expostos
- Filtrar a exibição por status ou origem de exposição, ou ambos

Exibir métricas de caso em ServiceNow Painel do local de trabalho seguro

Se você tiver a aplicação Painel do local de trabalho seguro instalada, poderá exibir as tendências dos seguintes dados em um determinado período de tempo para um campus ou local:

- Número de casos ativos
- Número de contatos potencialmente expostos

Para obter mais informações, consulte Painel do local de trabalho seguro.

Você também pode configurar o tipo de alerta para determinar quando o número de casos ativos está acima do limite em um campus ou local específico. Para obter mais informações, consulte Tipos de alerta usados com o Painel do local de trabalho seguro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso para um funcionário afetado

Como gerente de caso, crie um caso para um funcionário afetado para identificar e acompanhar outros funcionários que possam ter entrado em contato com o funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Só pode haver um caso ativo para um funcionário afetado. Você pode criar um novo caso para o mesmo funcionário somente se o caso ativo estiver encerrado ou cancelado.

Se o Relato de emergência Se a aplicação for instalada e um funcionário for relatado em quarentena por meio da opção de autorrelato, o sistema criará automaticamente um caso. Se existir um caso ativo para o funcionário no momento da emissão de relatórios, uma anotação de trabalho será adicionada a esse caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Criar novo caso**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso

Campo	Descrição
Pessoa relatada	Nome do funcionário afetado.
Local	Localização do funcionário afetado.
Data relatada	A data em que a pessoa foi relatada como afetada.
Origem relatada	Origem da qual o funcionário foi relatado como afetado, como por meio de triagem de saúde, autorrelato ou localização.
Gerente de casos	Usuário atribuído para trabalhar no caso. Usuários que têm a função sn_imt_tracing.case_manager são listados. **Nota:** Se um caso foi criado automaticamente quando o funcionário relatou estar em quarentena, o campo do gerente de caso estará vazio. Os gerentes de caso podem atribuir o caso a si próprios ou a qualquer outro gerente de caso. Somente o gerente de caso atribuído pode trabalhar no caso.
Estadodo caso	Estado atual do caso.
Data de início do caso	A data em que o caso foi criado.
Data de término do caso	A data em que o caso é encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Outros usuários que precisam saber sobre o status do caso.
Confidencial	Opção para manter o caso confidencial para proteger a privacidade do usuário afetado. Um caso confidencial pode ser acessado somente pelo gerente de caso e pelos usuários adicionados ao campo **Lista de observação**.

3. Clique em **Enviar**.

Resultados
Um caso para o funcionário afetado é criado. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerente de caso atribuído ao caso será notificado por e-mail.
Um registro de contato exposto é criado para a pessoa relatada com o status de saúde padrão definido como Infectado.

A seção de visualização de contatos expostos é exibida.

As seguintes listas relacionadas aparecem no caso:

- Solicitações de diagnóstico: usadas para solicitar um relatório de diagnóstico para identificar todos os funcionários afetados.
- Contatos expostos: contatos potencialmente expostos para acompanhamento sobre seu estado de saúde.
- Tarefas de caso: as tarefas criadas para cada contato potencialmente exposto para rastrear o acompanhamento.
- Anotações: anotações que contêm os nomes de indivíduos enviados nos logs de contato diário pelo funcionário afetado durante o período especificado para o caso. Se a data de término não for especificada no caso, todas as anotações de log diárias enviadas pelo funcionário afetado após a data de início do caso serão listadas.

O que Fazer Depois
Execute a solicitação de diagnóstico para identificar todos os funcionários potencialmente expostos e adicioná-los ao caso para acompanhamento.

Você também pode adicionar contatos potencialmente expostos ao caso manualmente na lista relacionada Contatos expostos.

Se você tiver o Painel do local de trabalho seguro aplicação instalada, você pode exibir uma tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos durante um determinado período de tempo para um campus ou local no painel.

Identificar contatos potencialmente expostos

Como gerente de caso, execute a solicitação de diagnóstico para identificar outros funcionários que podem ter entrado em contato com o funcionário afetado.

Antes de Iniciar
A função de solicitação de diagnóstico está disponível na aplicação Gestão emergencial de exposição. Certifique-se de ter a aplicação Gestão emergencial de exposição instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para funcionários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso na lista de casos atribuídos.
3. Se o caso tiver sido atribuído recentemente a você, clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
4. Na lista relacionada Solicitações de diagnóstico, clique em **Novo**.
   Os detalhes do usuário afetado são preenchidos previamente nos respectivos campos do registro de caso.
5. No formulário Solicitação de diagnóstico, execute a solicitação de diagnóstico no funcionário afetado para identificar outros funcionários potencialmente expostos e adicioná-los ao caso.

   a. Selecione um ou mais sistemas de rastreamento e um intervalo de datas.

   b. Clique em **Salvar**.

   c. Clique em **Executar diagnóstico**.
   Os funcionários potencialmente expostos, com base nos sistemas de rastreamento deselecionados, são listados na lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário de solicitação de diagnóstico.

   d. Selecione usuários na lista relacionada Todos os usuários afetados e selecione a opção **Adicionar usuários ao caso** na lista Ações nas linhas selecionadas.

   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.
6. Opcional: Se você souber de outros funcionários além dos funcionários identificados no diagnóstico, clique em **Novo** na lista Contatos expostos e adicione-os como contatos potencialmente expostos.

Resultados

Os usuários selecionados na lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário de solicitação de diagnóstico são adicionados à lista relacionada Contatos expostos no formulário Caso.
Se a criação automática de tarefas de caso estiver habilitada pela configuração da propriedade do sistema *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, uma tarefa de caso será criada para cada contato potencialmente exposto adicionado ao caso. Essas tarefas de caso criadas automaticamente são atribuídas ao gerente de caso por padrão. Na lista relacionada Tarefas de caso, o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato.

Nota: Se um funcionário potencialmente exposto adicionado ao caso tiver um caso ativo, o status de saúde do funcionário no registro de contato exposto atual será definido automaticamente a partir do registro de contato exposto correspondente do caso ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses contatos potencialmente expostos também aparecem na seção de visualização de contatos expostos. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

Se você tiver a aplicação Base para preparação do funcionário instalada e um requisito de saúde e segurança para os contatos potencialmente expostos ativado, um registro será criado com o status do requisito como Não limpo para esses funcionários potencialmente expostos.

O que Fazer Depois

Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso.

Se a criação automática de tarefas de caso estiver desabilitada, crie uma tarefa de caso para cada contato exposto.

Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso

Como gerente de caso, envie uma notificação de contato a funcionários potencialmente expostos para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha criado uma notificação de divulgação que você pode enviar para contatos potencialmente expostos no caso. Para criar uma notificação de divulgação, a aplicação ServiceNow Contato para situação emergencial deve estar instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Contato para situação emergencial.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para enviar uma notificação a contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione os funcionários para os quais você deseja enviar uma notificação.
   Se necessário, você pode enviar uma notificação para um contato mais de uma vez.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Enviar aviso de exposição**.
5. Na caixa de diálogo Enviar aviso de exposição, selecione uma notificação de divulgação e clique em **Enviar**.

Resultados

Uma notificação por e-mail é enviada aos contatos selecionados. A coluna **Data do aviso enviado** para os contatos selecionados na lista Contatos expostos é atualizada para a data atual.

Você pode revisar as notificações navegando até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs** e abra a notificação de divulgação.

O que Fazer Depois

Crie uma tarefa de caso para cada contato exposto.

Criar uma tarefa de caso para acompanhar um funcionário exposto

Como gerente de caso, crie tarefas de caso para funcionários potencialmente expostos. Atribua essas tarefas a rastreadores de contato para acompanhá-los e avaliar seu status de integridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, habilitada por padrão, e o fluxo de trabalho **Criar tarefas de caso para contatos expostos** causam a criação automática de tarefas de caso quando funcionários potencialmente expostos são adicionados a um caso. Se o administrador tiver definido a propriedade como *Não*, você deverá adicionar uma tarefa de caso para funcionários potencialmente expostos adicionados a um caso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para criar tarefas de caso para os contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione funcionários para os quais você deseja criar tarefas de caso.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Criar tarefa**.
   Uma tarefa para cada contato exposto selecionado é criada e disponibilizada na lista relacionada Tarefas de caso. Para adicionar uma tarefa de caso para um usuário que não está na lista de contatos expostos, clique em **Novo** na lista relacionada Tarefas de caso. Após a criação da tarefa, o usuário é adicionado à lista relacionada Contatos expostos.
5. Na lista relacionada Tarefas de caso, atualize os seguintes campos:
   a. Clique duas vezes no campo **Prazo** e selecione a data em que a tarefa deve ser concluída.
   b. Clique duas vezes no campo **Atribuído a** e selecione um usuário para trabalhar na tarefa.

      Se as notificações estiverem habilitadas, os rastreadores de contato serão notificados por e-mail.

   Nota: Para atualizar várias tarefas na lista, clique em um campo, mantenha pressionada a tecla Shift e pressione a tecla Seta para baixo ou Seta para cima. Pressione a tecla Enter para abrir o editor de lista e inserir os valores apropriados.

Resultados
As tarefas de caso são criadas e atribuídas aos rastreadores de contato para acompanhar o estado de saúde dos funcionários expostos.

O que Fazer Depois
Os rastreadores de contato podem começar a trabalhar nas tarefas acompanhando os contatos expostos sobre seu estado de saúde.

Acompanhamento de contatos potencialmente expostos

Como proprietário de uma tarefa de caso, entre em contato com usuários potencialmente expostos para acompanhar seu estado de saúde usando as instruções predefinidas e as perguntas da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.contact_tracer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente de caso define instruções para rastreadores de contato usarem no acompanhamento de usuários potencialmente expostos, como a frequência de acompanhamento. Os rastreadores de contato devem seguir estas instruções para trabalhar nas tarefas atribuídas.

A Pesquisa de tarefa de caso de exposição está disponível para rastreadores de contato usarem para avaliar o estado de saúde do contato exposto. O administrador pode revisar e modificar a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Designer de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Tarefas de Caso**.
2. Abra uma tarefa na lista.
3. Para começar a trabalhar em uma tarefa recém-atribuída, clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado da tarefa de caso é atualizado para Trabalho em andamento.
4. Faça o acompanhamento do contato potencialmente exposto especificado no campo **Usuário** de uma das seguintes maneiras:
   - Entre em contato com o usuário ligando ou enviando um e-mail com as perguntas especificadas na pesquisa clicando em **Responder pesquisa**.
   - Envie a pesquisa por SMS para que o usuário responda por SMS clicando em **Enviar pesquisa por SMS**, se disponível.

     Nota: Você deve ter Virtual Agent instalado e configurado para uso com SMS e Twilio para concluir a entrega de alcance de SMS. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

   Cada resultado de acompanhamento é adicionado à lista relacionada de resultados da pesquisa.

   Nota: Esses resultados de acompanhamento podem ser exibidos somente pelo rastreador de contato a quem a tarefa de caso está atribuída, o gerente de caso e o administrador de rastreamento de contato.

5. Atualize o status de saúde final do contato potencialmente exposto no campo **Resultado** ao concluir o número necessário de acompanhamentos.
   - Se o contato potencialmente exposto relatar sintomas positivos da doença, selecione **Infectado**.
   - Se o contato potencialmente exposto relatar normal, selecione **Limpo**.

   Nota: O status de saúde de um contato exposto e o campo **Resultado** são atualizados quando são feitas mudanças em qualquer um dos itens. Se houver várias tarefas de caso em aberto para um contato exposto, o status de integridade em todas as tarefas será atualizado para corresponder ao resultado da tarefa de caso modificada mais recentemente.

6. Clique em **Tarefa de fechamento**.

Resultados

A tarefa de caso está fechada. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerente de caso será notificado por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

O gerente de caso pode revisar a tarefa encerrada e atualizar o status de integridade do usuário exposto de acordo com o valor do resultado.

Nota: O gerente de caso pode atualizar o status de integridade de um contato exposto somente se não houver nenhum caso ativo para o usuário.

Se Base para preparação do funcionário estiver instalado e o requisito de contatos potencialmente expostos estiver ativado, o status do requisito de saúde e segurança do usuário também será atualizado.

Depois que todas as tarefas de caso do caso tiverem sido encerradas, o gerente de caso poderá encerrar o caso.

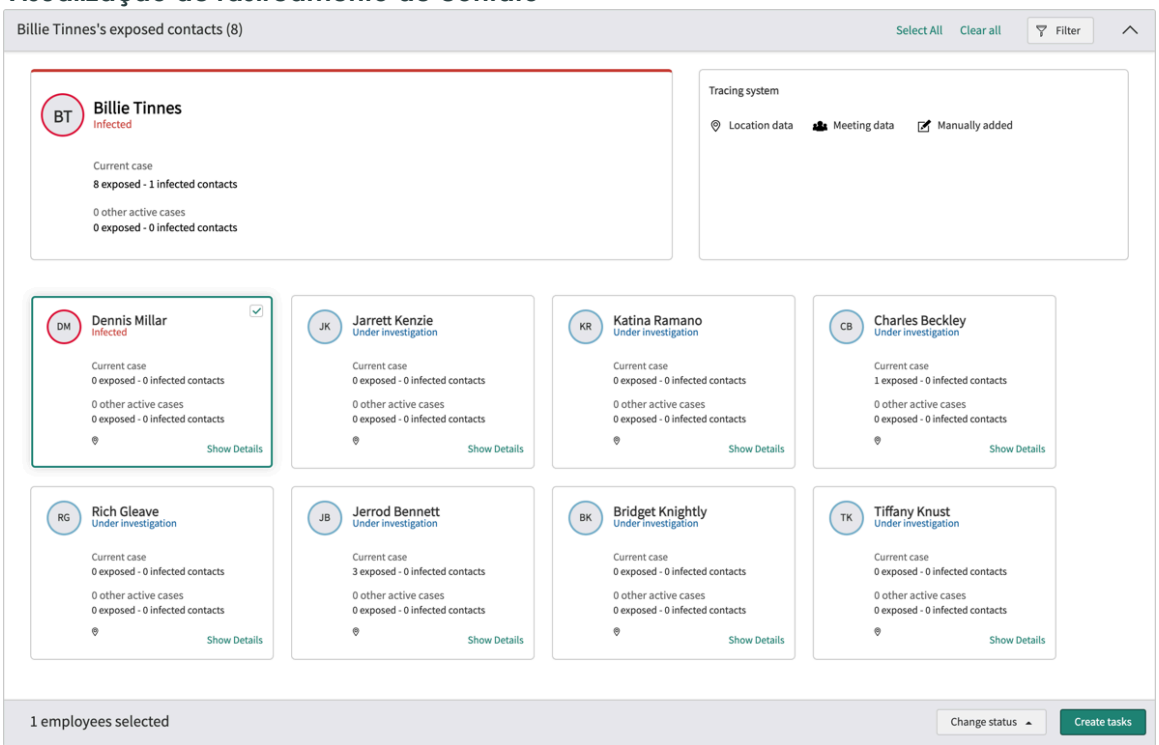
Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato

A visualização de rastreamento de contato em um caso é uma representação gráfica do usuário afetado e dos contatos potencialmente expostos.

Sobre a visualização de rastreamento de contato

A visualização de rastreamento de contato disponível no formulário de caso fornece várias opções com base no status dos contatos potencialmente expostos. Ao trabalhar em um caso, o gerente de caso pode usar esta visualização para exibir todos os contatos potencialmente expostos adicionados ao caso, seu status, detalhar os próximos dois níveis de possíveis exposições e agir conforme necessário.

Visualização de rastreamento de contato



Cada cartão representa um contato potencialmente exposto que pode ter sido afetado pelo usuário afetado. Você pode exibir quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual (em que são a pessoa relatada) e os totais de outros casos ativos em que estão.

Nota: Os totais de outros casos ativos não incluem números do caso atual de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, considere o caso de um funcionário de amostra, Funcionário A. O funcionário tem cinco contatos potencialmente expostos e um deles está infectado. Um dos contatos potencialmente expostos do funcionário A, o funcionário B, tem três contatos potencialmente expostos do caso atual. Nenhum dos contatos do funcionário B está infectado. O funcionário B também é um contato potencialmente exposto em dois outros casos. O cartão do funcionário B fornece o número total de contatos potencialmente expostos nesses casos e quantos estão infectados.

Para revisar os detalhes sobre o caso atual de um contato potencialmente exposto, clique em **Mostrar detalhes**. Para navegar até os casos em que o contato é um contato potencialmente exposto, clique em **outros casos ativos**.

Dica: Use a opção **Filtro** para exibir uma lista filtrada de cartões, como por status ou origem de exposição.

Opções de visualização

Selecione um cartão para exibir várias opções no cartão com base no status do contato exposto.

Você pode alterar o status de integridade ou criar tarefas de caso para vários contatos potencialmente expostos em uma só etapa. Selecione todos os cartões clicando em **Selecionar tudo**ou selecione alguns cartões apontando para um cartão e marcando a caixa de seleção. Atualizar o status de integridade de um contato exposto atualiza seu status de integridade e o resultado em todas as tarefas de caso em aberto nas quais ele está incluído como um contato exposto.

Contatos expostos e opções disponíveis

Status do contato exposto	Opções disponíveis no cartão
Sob investigação O usuário está sendo contatado sobre o status de integridade.	• Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e quaisquer outros casos ativos em que o usuário esteja. • Navegue até os outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Criar um caso. • Exibir contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado.
Infectado O usuário foi classificado como positivo para uma condição, como COVID-19.	• Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e quaisquer outros casos ativos em que o usuário esteja.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contatos expostos e opções disponíveis

Status do contato exposto	Opções disponíveis no cartão
	• Navegue até os outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Crie um caso se nenhum caso tiver sido criado ainda. • Exiba o caso se um caso já tiver sido criado. • Exibir contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado. • Mude o status.
Liberado(a) O usuário foi relatado como seguro.	• Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e quaisquer outros casos ativos em que o usuário esteja. • Navegue até os outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Crie um caso se nenhum caso tiver sido criado ainda. • Mude o status.

Status de vacinação na visualização de rastreamento de contato

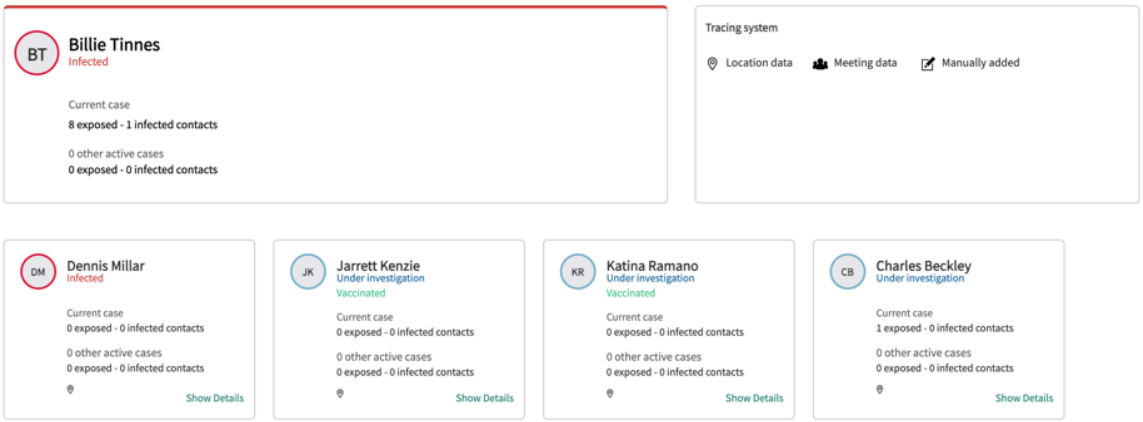
Organizações com a aplicação Rastreamento de contatos e Vaccination Status podem exibir os status de vacinação na lista **Contatos expostos** e na visualização de rastreamento de contatos. O rótulo **Vacinado** em um cartão indica que o usuário está vacinado.

Para obter mais informações, consulte Configurar visualização de rastreamento de contato para mostrar o status de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contatos potencialmente expostos com status vacinado



Visualização de rastreamento de contato Recursos de status de vacinação

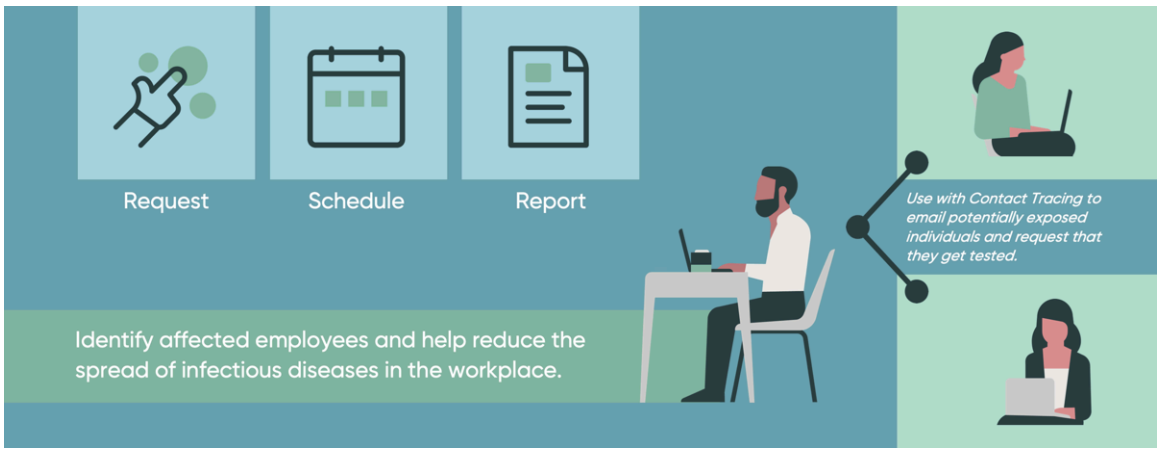
Funcionalidade	Descrição
Status vacinado	Os gerentes de caso com a função Vaccination Status sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem ver o seguinte: • O status **Vacinado** exibido para contatos vacinados. • A coluna **Vacinado** aparece na lista **Contatos expostos** com valores de **Verdadeiro** ou **Falso**.
Filtro de vacinação	Os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem filtrar contatos expostos com base em seu status de vacinação. Na visualização de rastreamento de contato, clique em **Filtro**. Marque a caixa de seleção **Vacinado** para ocultar os contatos que não estão vacinados. Desmarque a caixa de seleção para remover o filtro e mostrar todos os contatos. **Nota:** O filtro **Vacinado** está visível para os gerentes de caso sem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader, mas não revela nenhum dado de vacinação. Marcar a caixa de seleção (sem a função) oculta todos os contatos como se nenhum deles tivesse sido vacinado porque o usuário não tem as permissões necessárias para ver os status de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de saúde e segurança

Simplifique o processo de teste de integridade do usuário para ajudar as organizações a reduzir a propagação de doenças infecciosas no local de trabalho.



A aplicação ServiceNow® Testes de saúde e segurança simplifica o processo de teste de integridade do usuário para identificar os usuários afetados e ajudar a reduzir a propagação de doenças contagiosas no local de trabalho. Ele fornece às organizações, onde elas são legalmente exigidas ou permitidas a usá-las, com duas opções: solicitar que os usuários sejam testados ou permitir que os usuários solicitem testes de saúde opcionais ao serem notificados de uma possível exposição a uma doença contagiosa, como a COVID-19. Os usuários podem enviar preferências de teste de integridade, como tipo de teste e data e local preferenciais de teste. Os administradores podem usar os formulários de solicitação do funcionário para coordenar a disponibilidade e a programação de testes. Depois que o teste de integridade é concluído, os usuários podem usar Testes de saúde e segurança para fornecer um resultado de teste para atender ao requisito de saúde e segurança da organização, liberando o usuário para um retorno seguro ao local de trabalho.

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Testes de saúde e segurança faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.
- Com a aplicação Rastreamento de contatos, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Testes de saúde e segurança

Você pode instalar o Testes de saúde e segurança se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Testes de saúde e segurança requer a aplicação ServiceNow® Base para preparação do funcionário.

A aplicação ServiceNow® Rastreamento de contatos pode, opcionalmente, ser instalada para enviar uma notificação por e-mail a funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato. A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece um link para solicitar testes.

A aplicação ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile pode, opcionalmente, ser instalada para adicionar uma guia **Integridade** à aplicação Now Mobile, na qual os funcionários podem solicitar testes ou relatar um resultado de testes.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Testes de saúde e segurança`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Testes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com Testes de saúde e segurança, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Testes de saúde e segurança [sn_imt_health_test.admin]	Administrador específico da aplicação para Testes de saúde e segurança. **Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_health_test.admin. A função sn_imt_health_test.admin deve ser reatribuída a outro usuário e removida do administrador. Este processo protege os dados confidenciais da aplicação, restringindo o acesso à aplicação.	sn_imt_health_test.testing_admin
Gerente de testes de integridade [sn_imt_health_test.testing_admin]	Pode exibir e gerenciar solicitações, resultados, provedores e tipos de teste de integridade.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Provedor [sn_imt_health_test_provider]	Provedores de saúde que sua organização usa para testes de diagnóstico de COVID-19.
Solicitação de teste [sn_imt_health_test_request]	Solicitações de teste enviadas por usuários. Os usuários podem revisar suas solicitações de teste em **Minhas solicitações de teste**.
Resultado do Teste [sn_imt_health_test_result]	Resultados de testes enviados por usuários. Os usuários podem revisar os resultados de testes em **Meus resultados de testes**. Os gerentes podem revisar os resultados de testes de seus subordinados diretos em **Resultados de testes do meu funcionário,** se habilitado pela organização. Para obter mais informações, consulte Configuração de testes de saúde e segurança.
Tipo de Teste [sn_imt_health_test_type]	Tipos de testes oferecidos por provedores. As opções são **Em uma instalação** e **Autoadministrado**. Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Testes de saúde e segurança

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que Testes de saúde e segurança esteja configurado corretamente para sua empresa.

Configurar Testes de saúde e segurança propriedades

Configure as propriedades Testes de saúde e segurança para definir o período de retenção de dados para dados de teste de integridade e habilitar ou desabilitar e-mails para indivíduos potencialmente expostos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_health_test.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
Período de retenção de dados de teste de saúde e segurança (em dias). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Define o número de dias que para solicitações e resultados de diagnóstico de COVID-19 disponíveis no sistema antes d excluídos automaticamente. agendado *Data Retention for Health and Safety Te* é executado diariamente pa excluir registros que têm uma atualizada após o período de especificado. **Nota:** Quando os resulta de testes de um funcioná são excluídos, o status do requisito de saúde e segu redefinido para o status p de **Requisito de teste satis** Se o funcionário for um in potencialmente exposto caso de rastreamento de o status do requisito de sa segurança será redefinid **Não limpo** até que ele en resultado de teste negati obter mais informações s requisitos de saúde e seg consulte Status de saúde segurança do funcionári
Envie um e-mail para indivíduos potencialmente expostos solicitando que eles enviem uma solicitação de teste. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	Quando habilitada, uma noti por e-mail é enviada aos fun que são indivíduos potencialm expostos em um caso de rast de contato e têm um status d **Sob investigação**. A notificaç

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	o funcionário sobre a possíve e fornece um link para solicit
Use a política de retenção de dados específica do país para testes de saúde e segurança. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Habilite esta propriedade pa políticas de retenção de da específicas do país para Test de saúde e segurança. Quan habilitados, os registros são c à política de retenção de da local do usuário para determ quanto tempo os registros sã Por exemplo, um país pode t período de retenção de 90 d enquanto outro tem uma pol dias. Quando não há política espe país, a política assume como o valor na propriedade **Perío retenção de dados de testes segurança (em dias)**. Esta pr está inativa por padrão.
Mensagem criada automaticamente em anotações de trabalho quando o resultado do teste é positivo. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Crie a mensagem gerada automaticamente nas anota trabalho para os usuários lere um resultado de teste for pos aconselhamento para auto-c ou notificar os membros da re que o teste foi positivo.
Impedir que o administrador acesse anexos [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Habilite esta propriedade pa que somente administradores escopo possam exibir anexos por usuários para vacinas rel evita que os administradores exibam esses anexos. A propr está inativa por padrão.
Permitir que os gerentes atualizem os resultados de testes de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Habilite esta propriedade pa fornecer a todos os gerentes capacidade de revisar e atu os testes de integridade relat de seus subordinados diretos Portal de aprovação. Todos gerentes recebem a função gerente do Portal de aprova [sn_imt_core.approval_portal Esta propriedade está inativa padrão.

Tradução não oficial

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Se esta propriedc estiver habilitada, os gere poderão acessar os regis funcionários na tabela Re de testes.

3. Clique em **Salvar**.

Definir configurações de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança

Defina as configurações de retenção de dados para Testes de saúde e segurança para que a política de retenção de dados seja específica do país.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

A propriedade **Período de retenção de dados de testes de Saúde e segurança (em dias)** define o número de dias durante os quais as solicitações e resultados de testes de diagnóstico da COVID-19 ficam disponíveis antes de serem excluídos automaticamente. O trabalho agendado *Data Retention Job for Health and Safety Testing* é executado diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

Habilite a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para testes de saúde e segurança** e use o módulo de retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina o *Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing* como **verdadeiro**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Gere políticas de local para Testes de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique em **Gerar políticas de local**.
      O número padrão de dias é baseado no valor na propriedade **do período de retenção de dados de teste de saúde e segurança (em dias)**.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Período de retenção (em dias)**, insira o número de dias pelos quais você deseja reter os dados.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Quando o *Data Retention Job for Health and Safety Testing daily* trabalho agendado é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm suas solicitações e resultados de testes de diagnóstico de COVID-19 retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

Adicionar provedores de teste de COVID-19

Crie uma lista de provedores de testes de diagnóstico de COVID-19 que sua empresa usa para programar testes para funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_health_test.testing_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Provedores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Empresa	A empresa que fornece testes de diagnóstico de COVID-19.
Tipos de teste compatíveis	Os tipos de testes oferecidos pelo provedor. As opções são **Em uma instalação** e **Autoadministrado**. Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Quando um funcionário enviar uma solicitação de teste, use a lista de provedores para programar o teste de acordo com o local e o tipo de teste preferidos do funcionário.

Personalizar a notificação para indivíduos potencialmente expostos

Modifique o e-mail de notificação enviado a indivíduos potencialmente expostos para personalizar a notificação para sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_imt_health_test.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A notificação **de solicitação de teste de integridade potencialmente exposta** é enviada aos funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato e têm um status de integridade **Sob investigação**. A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece um link para solicitar testes. A notificação é usada somente quando a propriedade *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, a notificação usa uma faixa ServiceNow® e uma assinatura de espaço reservado. Atualize a notificação para usar o logotipo e a assinatura da sua empresa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação **de solicitação de teste de integridade potencialmente exposta**.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação**.
4. Navegue até a seção de formulário **O que conterá**.
5. No campo **Mensagem HTML**, clique em **Inserir/editar imagem** e selecione a imagem da faixa.

   Dica: A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que ela apareça na parte superior do e-mail.

   Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em sua instância ServiceNow, poderá carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Como carregar uma ou mais imagens .
6. Clique no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.
7. No campo **Script**, o código `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona a faixa ServiceNow® padrão ao e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover a faixa ServiceNow®.
8. No campo **Script**, substitua `Você pode esperar [estas próximas etapas de contato]` pelas próximas etapas que deseja comunicar aos funcionários.
9. No campo **Script**, substitua `a assinatura da Equipe de segurança do site` pela sua assinatura preferencial.
10. Opcional: Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize o campo **Script** conforme necessário.
11. Clique em **Atualizar**.
12. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

Configurar consentimentos de privacidade para Testes de saúde e segurança

Configure consentimentos de privacidade para usuários que estão fornecendo dados de testes de saúde e segurança para sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários devem concordar com uma política de privacidade para poderem solicitar ou relatar dados de diagnóstico. Eles também devem ter a função sn_imt_core.privacy_consent_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.
   a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Testar modelo de consentimento**.
   b. Preencha o espaço reservado para texto com o nome da sua empresa e informações de contato.
   c. Clique em **Atualizar**.
2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que solicitarão e relatarão resultados de testes de diagnóstico.
   Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Gere as configurações de privacidade baseadas em local para os locais em sua instância.
4. Configure um contato para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.
   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs** e clique no **espaço reservado para teste de diagnóstico de Health and Safety Testing** outreach.
   Este contato é pré-configurado para usar o registro de público do espaço reservado para teste de diagnóstico de teste de saúde e segurança e o modelo de consentimento de teste.
   b. Faça modificações no contato, se necessário, como programar um horário para enviar. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de emergência.
   c. Opcional: Habilite o outreach para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.
   Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.
   d. Clique em **Atualizar**.

Resultados

Os usuários podem solicitar e relatar resultados de testes de diagnóstico. Os usuários que tentam solicitar um teste são adicionados automaticamente ao registro de público do espaço reservado para teste de diagnóstico de teste de saúde e segurança a cada 10 minutos. Esses usuários também receberão a notificação nessa hora.

Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19

Solicite um teste de diagnóstico de COVID-19 se você tiver sido potencialmente exposto, estiver apresentando sintomas ou quiser fazer o teste por outro motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve concordar com um consentimento de privacidade do usuário ao solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Configurar um teste de diagnóstico de COVID-19**.

   Nota: Para solicitar testes no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Testes de COVID-19** > **Configurar um teste de diagnóstico de COVID-19**.

2. No formulário, preencha os campos.

Configurar um formulário de teste de diagnóstico de COVID-19

Campo	Descrição
Tipo de teste preferencial	O tipo de teste de diagnóstico de COVID-19 que você deseja fazer.
Data e hora preferenciais de teste	A data e a hora em que você deseja fazer o teste de diagnóstico de COVID-19. Este campo aparece somente quando **Em uma instalação** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**.
Use um provedor perto de mim (insira seu endereço ou cidade)	Seu endereço ou cidade. Este campo aparece somente quando **Em uma instalação** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**. Os gerentes de testes de integridade da sua empresa usarão este endereço para encontrar um provedor de testes que esteja perto de você.
Motivo do teste	O motivo pelo qual você está solicitando um teste de diagnóstico de COVID-19. As opções são **Apresentando sintomas**, **Possível exposição**, **Prefere não dizer**e **Outros**.
Endereço de envio	O endereço para o qual você deseja que seu kit de teste seja enviado. Este campo aparece somente quando **Autoadministrado** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**.

3. Clique em **Enviar**.

Resultados

Os gerentes de testes de integridade da sua empresa usam sua solicitação para programar um teste de diagnóstico de COVID-19 para você. Você receberá um e-mail da sua empresa ou do provedor do teste com instruções e informações sobre o teste.

O que Fazer Depois

Ao receber o resultado do teste, você pode optar por relatar o resultado à sua empresa. Para obter instruções, consulte Relatar o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19.

Relatar o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19

Se você quiser fornecer à sua empresa uma atualização sobre seu estado de saúde, informe o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter concordado com um consentimento de privacidade do usuário para poder relatar seus resultados de testes de diagnóstico de COVID-19.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico de COVID-19**.

   Nota: Para relatar o resultado de testes no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Testes de COVID-19** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico de COVID-19**. Se a guia **Integridade** não estiver disponível, localize **Testes de COVID-19** em **Mais**.

2. No formulário, preencha os campos.

Relatar um formulário de resultado de testes de diagnóstico de COVID-19

Campo	Descrição
Solicitação de teste relacionada	A solicitação de teste que você enviou para programar testes.
Resultado do teste	Seu resultado de testes. As opções são **Resultado positivo**, **Resultado negativo**e **Inconclusivo**.
Data em que você recebeu o resultado	A data em que você recebeu o resultado do teste.

3. Clique em **Enviar**.

Revise os resultados do teste de integridade

Se você quiser revisar o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19 relatado recentemente ou adicionar um anexo a um teste de integridade, acesse os resultados de testes anteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Meus resultados de testes**.
2. Selecione os resultados de testes que você deseja modificar ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.
   - Se você estiver adicionando um anexo, como resultados de testes, adicione o anexo e clique em **Atualizar**.

     Nota: Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .

   - Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de resultados de testes.

Confirmar resultados de testes de COVID-19 para um usuário

Confirme os resultados de testes de COVID-19 relatados por um usuário por meio do Base para preparação do funcionário Approval Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter informações sobre como instalar Testes de saúde e segurançao , consulte Instalar testes de integridade e segurança.
- Para obter informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar status de vacinação.

Ative a propriedade *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records* para permitir que todos os gerentes revisem e verifiquem os testes de COVID-19 de seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager a gerentes e concede acesso ao Approval Portal para resultados de testes.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de teste de Saúde e segurança.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem confirmar os resultados de testes de COVID-19 de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e aprovadores de saúde e segurança podem confirmar os resultados de testes de todos os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. Opcional: Filtrar os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista Campo de **registro**.
   - Altere a forma como os registros são classificados selecionando um valor na lista Campo **classificar**.
3. Pesquise o usuário cujo teste de integridade você deseja aprovar ou negar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um *começa com* a pesquisa.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de teste de integridade e em todos os anexos.

Modal de teste de integridade

Campo	Descrição
Resultado da revisão de teste	O status da revisão do teste de integridade.
Solicitação de teste relacionada	O registro de solicitação de teste ao qual o teste de integridade está relacionado.
Resultado do teste	Os resultados do teste, como positivo ou negativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data em que você recebeu o resultado	A data em que os resultados de testes foram recebidos.
Resultado de testes de COVID verificado por	A pessoa que verificou o resultado do teste de COVID-19.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento.

5. Opcional: Adicione informações adicionais ao registro por meio de anotações de trabalho e clique em **Salvar**.
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprove ou rejeite os resultados de testes de integridade do usuário.
   - Para aprovar os resultados de testes de integridade do usuário, selecione **Aprovar**.
   - Para rejeitar os resultados de testes de integridade do usuário, selecione **Negar**.
7. Clique em **Verificar** para verificar os resultados de testes do usuário.

Resultados

- O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado**.
- O campo **Resultado de testes de COVID verificado por** no registro de resultado de testes do usuário é atualizado com seu nome para confirmar que você verificou o resultado.
- No perfil de vacina do usuário, a opção **Resultado de teste de COVID mais recente verificado** é selecionada.

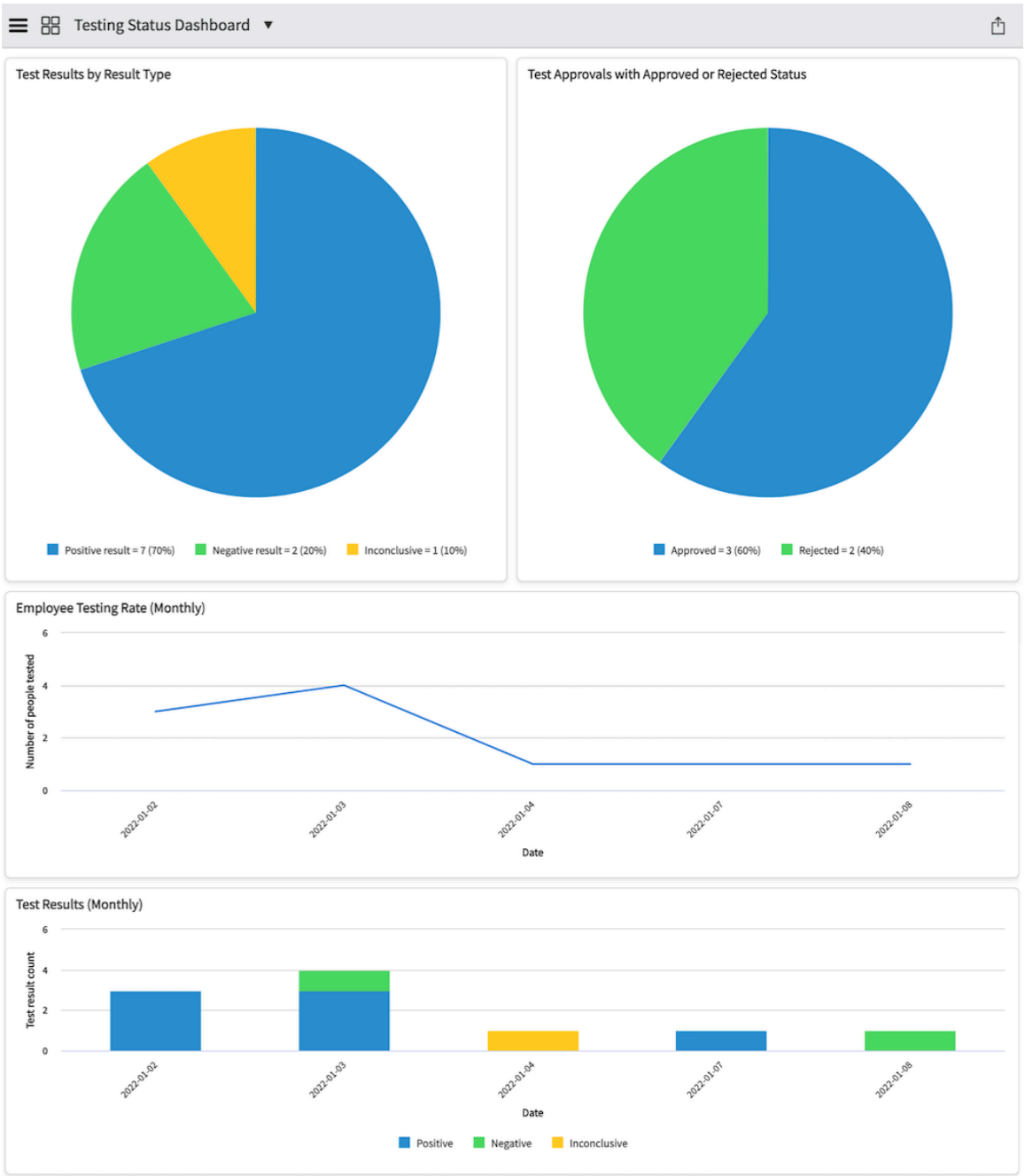
Painel do Testes de saúde e segurança

Use o painel Testes de saúde e segurança para obter informações sobre a integridade de seus usuários com relatórios detalhando tendências de teste, os tipos de testes realizados e aprovações.

Para acessar o painel Testes de saúde e segurança, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Usuário final e objetivos

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Testes de saúde e segurança gerente ou administrador: precisa de uma visão geral do status de teste da organização. Eles podem querer ver a frequência dos testes, o número de resultados relatados a	• Administrador: sn_imt_health_test.admin • Gerente: sn_imt_health_test.testing_admin	• Revisar o número de resultados de testes de integridade por tipo • Monitorar e comparar o número de resultados de testes que foram aprovados ou rejeitados

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
cada mês aprovado, a autenticidade dos testes e quais tipos de testes estão sendo relatados.	• (Opcional) sn_imt_core.admin **Nota:** A função sn_imt_core.admin não é necessária, mas os usuários com essa função podem revisar alguns dos relatórios. Usuários com apenas a função sn_imt_health_test.testing_admin não podem exibir os resultados de testes por tipo de resultado e as aprovações de teste com relatórios de status aprovado ou rejeitado	• Monitorar a taxa de testes mensal da sua organização • Monitorar o número mensal de resultados de testes relatados
Base para preparação do funcionário admin: precisa de uma exibição rápida da taxa de testes da organização e do número de resultados relatados para ajudar a determinar a prontidão do funcionário.	sn_imt_core.admin	• Monitorar a taxa de testes mensal da sua organização • Monitorar o número mensal de resultados de testes relatados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Resultados de testes por tipo de resultado	Detalhamento de pizza	Um detalhamento dos resultados de testes em sua organização pelo resultado (positivo, negativo e inconclusivo).
Aprovações de teste com status Aprovado ou Rejeitado	Detalhamento de pizza	O número de resultados de testes em sua organização que foram aprovados ou rejeitados.
Taxa de teste do funcionário (mensal)	linha	Taxa de teste de usuários na sua organização no mês.
Resultados de testes (mensal)	Gráfico de barras empilhadas	O número mensal de resultados de testes relatados (positivos, negativos e inconclusivos).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base para preparação do funcionário

Use a aplicação ServiceNow® Base para preparação do funcionário para rastrear dados de funcionários em todas as aplicações Safe Workplace Suite e ServiceNow® Gestão de resposta a emergências.

O app Base para preparação do funcionário adiciona o recurso Status de saúde e segurança do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement



Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace



Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.



Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas com as quais estão associados.

O app Base para preparação do funcionário também fornece funcionalidade compartilhada e estruturas de dados para apps de prontidão para funcionários, como ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionárioServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário , e ServiceNow® Rastreamento de contatos .

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Base para preparação do funcionário faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.
- Com a aplicação Rastreamento de contatos, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
	[KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Base para preparação do funcionário

Você pode instalar o Base para preparação do funcionário se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Base para preparação do funcionário A versão 1.1.0 e posterior requerem os plug-ins a seguir.

- ServiceNow Integration Hub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Integration Hub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio de Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicitar um plug-in .

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Employee Readiness Core`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] no Now Support Base de conhecimento.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Componentes instalados com Base para preparação do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com Base para preparação do funcionário, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Base para preparação do funcionário [sn_imt_core.admin]	Pode criar e gerenciar usuários de saúde e segurança, requisitos de integridade, modelos e políticas de consentimento de privacidade e Local de trabalho seguro públicos. Pode ler registros não obrigatórios de saúde e segurança.	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audienc
Base para preparação do funcionário leitor [sn_imt_core.reader]	Pode exibir status de requisito de saúde e segurança no módulo Exibir status de funcionário e visitante.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Local de trabalho seguro administrador de público [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Pode criar e gerenciar Local de trabalho seguro públicos. Pode ler registros não obrigatórios de saúde e segurança.	Nenhum(a)
Usuário de serviço web externo [sn_imt_core.api_logging_user]	Usuário de serviço externo que pode fazer chamadas de API de tabela para inserir entradas de log.	Nenhum(a)
Usuário de consentimento de privacidade [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Pode enviar e atualizar o consentimento de privacidade do usuário por conta própria.	Nenhum(a)
Aprovador de Saúde e segurança [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Pode revisar as solicitações e respostas de todos os usuários no Portal de aprovação, como solicitações de isenção de vacina, respostas de vacina e resultados de testes de integridade.	Nenhum(a)
Gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Pode revisar as solicitações e respostas de seus subordinados diretos no Portal de aprovação quando a propriedade específica da aplicação apropriada está habilitada	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	para o tipo de registro correspondente. Por exemplo, você pode habilitar uma propriedade em Vaccination Status para permitir que os gerentes revisem as respostas à vacina.	

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Lista de usuários e visitantes e seu andamento para concluir todos os requisitos ativos aplicáveis.
Requisito de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Lista de todos os requisitos de saúde e segurança.
Requisito de Saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Lista de status de usuário e visitante para todos os requisitos ativos.
Visitante de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor]	Lista de visitantes.
Convite para visitante de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation]	Lista de convites de visitantes, incluindo informações sobre o motivo da visita e o local para o qual foram convidados.
Configuração de privacidade do local [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade.
Modelo de consentimento de privacidade [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local que é usado na configuração de privacidade do local.
Aviso de privacidade e consentimentos do usuário	Respostas de funcionários ao consentimento de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_imt_core_user_privacy_nolice_and_consent]	
Local de trabalho seguro Públicos [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Coleções de usuários com base em um ou mais critérios, como grupos, departamentos e locais. Use públicos Local de trabalho seguro para organizar listas de usuários para enviar notificações de divulgação.
Políticas de retenção de dados [sn_imt_core_data_retention]	Configuração de políticas de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança e Vaccination Status. Usuários com as funções sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin podem configurar essas políticas.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Marcar requisitos de usuário expirados como not_cleared	É executado a cada 30 minutos para atualizar os status de requisito do usuário para **Não limpo** se eles tiverem excedido o limite de tempo pelo qual são válidos. **Nota:** O trabalho agendado é executado somente para requisitos que têm o campo **Usar duração** selecionado.
Coletar usuários do Safe Workplace	É executado semanalmente para criar registros de usuário de saúde e segurança para usuários [sys_user] com atividade ou uma função atribuída em qualquer uma das seguintes aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências. • Rastreamento de contatos • Contato para situação emergencial • Avaliação de saúde do funcionário • Base para preparação do funcionário • Employee Travel Safety • Testes de saúde e segurança • Painel do local de trabalho seguro • Vaccination Status • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho • Workplace Core Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para visitantes que são convidados por meio do aplicativo Base para preparação do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
Recalcular públicos para requisitos	É executado a cada hora para recalcular públicos para requisitos de saúde e segurança quando usuários são adicionados ou removidos do público. Este trabalho lida quando o status é alterado para ou de **Não obrigatório** devido ao status dentro ou fora de um público.
Recalcular todos os status de requisito de saúde e segurança dos funcionários	Um trabalho agendado que pode ser executado como um script de correção única quando sua organização fornece aos usuários suas funções relevantes e faz upgrade para a versão mais recente do Base para preparação do funcionário. Este trabalho recalcula os status de requisito de integridade e segurança de cada usuário com base na propriedade [sn_imt_core.use_not_required] e em seus requisitos.
Garantir que o gerente do portal de aprovação	É executado semanalmente por padrão ou pode ser executado manualmente para garantir que os gerentes tenham ou não atribuído a função de gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_manager] com base em se eles são atualmente um gerente e uma das três propriedades relacionadas ao Portal de aprovação está ativa. • Permitir que os gerentes atualizem os resultados de testes de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Permitir que os gerentes atualizem os registros de resposta a vacinas [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Permitir que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de aprovação, no entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. A ativação de várias propriedades concede capacidades adicionais aos gerentes de revisão.

Status de saúde e segurança do funcionário

Use o recurso Status de saúde e segurança do funcionário para rastrear quando as pessoas estão prontas para retornar ao local de trabalho.

Extraia dados de todas as aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências em um único ponto de dados que mostra se um usuário está pronto para retornar ao local de trabalho ou viajar.

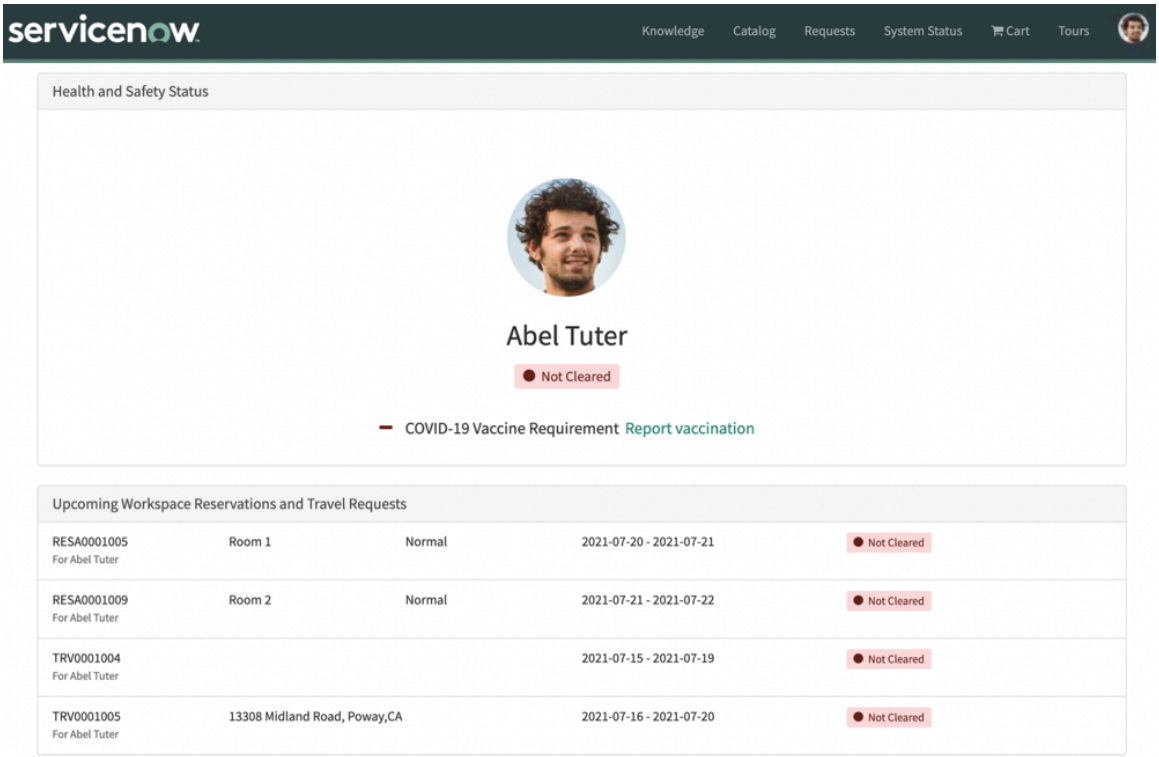
Crie e ative requisitos que os usuários devem atender antes que possam retornar ao local de trabalho ou concluir a viagem para vários locais. Os requisitos podem ser baseados em dados de qualquer uma das aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências. Quando um usuário atende a todos os requisitos ativos, ele está pronto para retornar ao local de trabalho.

Devido à capacidade de definir diferentes requisitos de saúde e segurança para locais diferentes, um usuário pode ser liberado para sua viagem ou local atual, mas não para um local específico. Por exemplo, um usuário pode ser liberado para uma reserva ativa, mas não pode viajar para um campus em seu país.

Nota: Se um usuário tiver uma viagem ativa e uma reserva ativa, essa reserva terá precedência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar Status de saúde e segurança do funcionário propriedades

Configure as propriedades Status de saúde e segurança do funcionário para configurar as notificações por e-mail que são enviadas aos visitantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Quando habilitada, a notificação por e-mail **Notify sobre visita programada** é enviada ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que a convida.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Define o número de dias antes da visita programada em que a notificação por e-mail **Solicitar dados relacionados à saúde do visitante** é enviada ao visitante. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	responder `Sim` ao e-mail para concluir o requisito de convite do visitante.

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail usadas pelas propriedades, consulte Modificação de e-mails de notificação de visitantes.

3. Clique em **Salvar**.

Criar registros de usuário de saúde e segurança

Crie registros de usuário de saúde e segurança para rastrear status de requisito para todos os funcionários e visitantes.

Antes de Iniciar

Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management (CSM) estiver ativada, você também poderá criar registros de usuário de saúde e segurança para consumidores e contatos.

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registros de usuário de Saúde e segurança são criados automaticamente para usuários [sys_user] com atividade ou uma função atribuída em qualquer uma das seguintes aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências.

- Rastreamento de contatos
- Contato para situação emergencial
- Avaliação de saúde do funcionário
- Base para preparação do funcionário
- Employee Travel Safety
- Testes de saúde e segurança
- Painel do local de trabalho seguro
- Vaccination Status
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- Workplace Core

Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para visitantes que são convidados por meio do aplicativo Base para preparação do funcionário.

Alguns usuários podem não ter atividade ou funções atribuídas nos apps, portanto, os registros de usuário de saúde e segurança não são criados automaticamente para eles. Se você quiser exibir o status do requisito para esses usuários, poderá criar manualmente registros de usuário de saúde e segurança para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de Saúde e segurança**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **de tipo**, selecione **Visitante** ou **Funcionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver criando um registro de usuário de saúde e segurança para um consumidor ou contato CSM, selecione **Funcionário**.

4. Selecione um valor no campo **Usuário** ou **Visitante**.
   - Se você estiver criando um registro para um funcionário, consumidor ou contato, selecione o usuário no campo **Usuário**.
   - Se você estiver criando um registro para um visitante, selecione o visitante no campo **Visitante**.
5. Selecione um valor no campo **Tipo de local de trabalho**.
   - Se o usuário estiver subordinado à sua organização no local em tempo integral, selecione **Tempo integral no local**.
   - Se o usuário estiver subordinado à sua organização remotamente em tempo integral, selecione **Tempo integral remoto**.
   - Se o usuário estiver subordinado à sua organização em meio período remoto e meio período no local, selecione **Meio período remoto**.
6. Clique em **Enviar**.
   O campo **Status do requisito** é somente leitura e é atualizado após o envio do registro. O usuário ou visitante é adicionado à tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Um registro é criado para o usuário ou visitante na tabela Requisito de saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] para cada requisito ativo usando o status padrão do requisito.

O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de Saúde e segurança**. A coluna **Status dos requisitos** mostra o andamento do usuário ou visitante para concluir todos os requisitos ativos. O valor será **Limpo** se eles tiverem atendido todos os requisitos ativos. O valor **não será limpo** se houver requisitos ausentes.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de usuários ou visitantes individuais navegando até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante**. A página de status pode ser usada durante o processo de triagem de integridade para entrada em um local. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.

Ativar um requisito de saúde e segurança

Ative os requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou para viajar com segurança para outro local. Você também pode ativar os requisitos que os visitantes devem concluir antes de entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem atender antes de retornar ao local de trabalho, viajar com segurança para outro local ou que os visitantes devem atender antes de entrar no local de trabalho. Base para preparação do funcionário inclui requisitos pré-criados. Para obter mais informações, consulte Requisitos de saúde e segurança incluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes atenderam ao requisito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
2. Clique no requisito que você deseja ativar.

   Nota: Os requisitos pré-criados fornecidos por Base para preparação do funcionário estão prontos para serem ativados sem modificações. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa. Por exemplo, você pode editar os campos **Usar duração** e **Válido para** para ajustar a quantidade de tempo em que um status de requisito é válido. Você também pode marcar a caixa de seleção **Acionável** para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de Saúde e segurança. Se você estiver ativando um requisito personalizado, certifique-se de selecionar um fluxo no campo **Fluxo de requisito**. Você também deve selecionar uma tabela e condições na seção Incluir registros aplicáveis anteriores. Você não pode ativar o requisito a menos que esses campos estejam preenchidos.

3. Clique em **Ativar**.
   Depois que o requisito é ativado, os registros de usuário de saúde e segurança são criados para funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito. Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito antes de ele ser ativado.

O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de Saúde e segurança**. A coluna **Status dos requisitos** mostra o andamento do funcionário ou visitante para concluir todos os requisitos ativos. O valor será **Apagado** se o funcionário ou visitante tiver atendido todos os requisitos ativos para seu local atual. O valor **Não será limpo** se o funcionário ou visitante não tiver nenhum requisito.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de funcionários ou visitantes individuais navegando até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante**. A página de status pode ser usada durante o processo de triagem de saúde do funcionário ou visitante para entrar no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada e Fazer a triagem de entrada de um visitante no local de trabalho .

Criar um requisito de saúde e segurança

Crie requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou visitar um local. Você também pode criar requisitos que os visitantes devem concluir antes de entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem atender antes de retornar ao local de trabalhoou que os visitantes devem atender antes de entrar no local de trabalho. Crie requisitos separados para funcionários e visitantes. Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não a ambos. Base para preparação do funcionário fornece alguns requisitos pré-criados. No entanto, você pode criar requisitos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionais usando dados de qualquer um dos aplicativos Safe Workplace Suite ou Gestão de resposta a emergências.

Os requisitos de saúde e segurança são criados com o Flow Designer. Antes de criar um requisito, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos de ServiceNow® Flow Designer.

As etapas a seguir mostram como criar um requisito usando o requisito de verificação de saúde do funcionário pré-criado como exemplo.

Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para verificar o status do requisito para um funcionário ou visitante.

   a. Crie uma ação.

   b. Salve a ação na aplicação Base para preparação do funcionário.

   c. Na seção Entradas da descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro que você usará para verificar se o funcionário ou visitante atendeu ao requisito.

      Por exemplo, para atender ao requisito de verificação de integridade do funcionário, os funcionários devem ter um registro de verificação de integridade na tabela Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification].

      Entradas

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
Avaliação de saúde do funcionário	health_verification	Referência.Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Sim

   d. Adicione uma **Etapa de Script** à Descrição da Ação.

   e. No campo **Tempo de execução necessário**, selecione **Instância**.

   f. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

      Isso permite que você use a entrada para a ação em um script.

      Variáveis de entrada

Nome	Valor
health_verification	Entrada**de Verificação de saúde do funcionário** que você criou na seção Entradas.

   g. No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status de requisito de um funcionário ou visitante for `limpo` ou `not_cleared`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o requisito será `limpo` para um funcionário se a resposta de verificação de integridade for `sim`e `not_cleared` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response ==
 'yes'
     ? 'cleared'
     : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Isso define a variável *`request_status`* que você usou no script.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
requisito_status	requisito_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com -- Nenhum(a)--

i. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

A criação desta saída permite que você use a variável de saída *`request_status`* do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requisito_status	Escolha	Não	Menu suspenso com -- Nenhum(a)--

j. Atribua o valor de *`requisição_status`* à saída.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	variável de saída *`request_status`* da etapa de script.

A ação retorna o valor de *`request_status`* para o funcionário ou visitante (`cleared` ou `not_cleared`) como uma saída.

k. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários ou visitantes que concluam o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como **Apagado**.

Formulário de requisitos de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, `Requisito de verificação de saúde do funcionário`.
Requisito para	A quem o requisito se aplica. As opções são **Funcionário** e **Visitante**. Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não a ambos. Por exemplo, o requisito de Verificação de saúde do funcionário se aplica somente a funcionários.
Fluxo de requisitos	Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão é atribuído a usuários de saúde e segurança que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são **Apagadas** e **Não apagadas**. Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de verificação de saúde são atribuídos a um status padrão de **Não liberado** para o requisito de verificação de saúde do funcionário.
Duração de uso	Opção para definir um limite de tempo durante o qual o status do requisito é válido.
Válido para	Limite de tempo em que o status do requisito é válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, o status do requisito de verificação de saúde do funcionário é válido por sete dias. Os funcionários devem reenviar a verificação de integridade semanalmente para continuar cumprindo o requisito. Este campo aparece somente quando o campo **Usar duração** está selecionado.
Acionável	Opção para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de saúde e segurança.
Nome da ação	O nome da ação para o funcionário concluir o requisito. Por exemplo, **Enviar autorrelato**. Este nome é mostrado na página Status de Saúde e segurança. Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** está selecionado.
URL de ação	O URL do item Catálogo de serviços que os funcionários usam para concluir o requisito. Por exemplo, o requisito de verificação de integridade do funcionário é concluído com o envio do formulário de verificação de integridade, que tem a URL `?id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e35` Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** está selecionado.
Visibilidade da ação	Define quando o link para concluir o requisito é exibido na página Status de Saúde e segurança. Selecione **Visível quando falso** para mostrar o link somente quando o funcionário não tiver concluído o requisito ou selecione **Sempre visível** para sempre mostrar o link. Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** está selecionado.
Excluir	Quando selecionado, exclui todos os usuários no campo **Público** do requisito.
Público	Selecione o público para refinar o número de usuários aos quais o requisito se aplica. Por exemplo, talvez você queira segmentar todos os usuários em um público que está localizado na Califórnia ou um público que você criou especificamente para um local,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	independentemente de serem usuários que estão em viagem, visitando ou trabalhando no local. Nenhum público é selecionado por padrão e o requisito se aplica aos usuários com base no restante do formulário. **Nota:** Se **Excluir** estiver marcado, o requisito terá como meta todos os usuários, exceto aqueles no público.
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela para procurar registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos. Por exemplo, o requisito de verificação de saúde do funcionário usa a tabela de verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification].
Condição	Adicione condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário ou visitante.

a. Crie um novo fluxo.

b. Salve o fluxo na aplicação Base para preparação do funcionário.

c. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o fluxo é executado sempre que um registro de verificação de integridade é criado ou atualizado.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Nenhum.	"For each unique change" (Para cada mudança exclusiva)

d. Adicione a ação que você criou ao fluxo.

e. Adicione o registro do gatilho como a entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, para a entrada Verificação de saúde do funcionário, adicione o registro de Verificação de saúde do funcionário que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

f. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário ao fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [Usuário]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Campo**Funcionário** ou **Usuário** do registro do gatilho. Por exemplo, o campo **Funcionário** do registro de Verificação de saúde do funcionário.	Requisito de saúde e segurança que você criou.	`request_status` retornado pela ação que você criou.	Campo**criado** a partir do registro do gatilho. Use esta entrada somente se você definir um valor para o campo **Válido para** no requisito.

g. Clique em **Ativar**.

4. Conclua o requisito de saúde e segurança.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique no requisito que você criou anteriormente.

c. No campo **Fluxo de requisitos**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para funcionários ou visitantes.

d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando você cria o requisito, ele não está ativo por padrão. Você deve ativar o requisito antes de rastrear se funcionários ou visitantes atenderam ao requisito. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Desativar um requisito de saúde e segurança

Se você não precisar mais que os funcionários atendam a um requisito antes de retornar ao local de trabalho, desative o requisito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desativa um requisito, todos os registros do requisito na tabela Requisito de saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] são excluídos. O requisito não é mais rastreado para nenhum funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
2. Clique no requisito que você deseja desativar.
3. Clique em **Desativar**.

Requisitos de saúde e segurança incluídos

Base para preparação do funcionário fornece requisitos pré-criados.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes atenderam ao requisito. Os requisitos pré-criados fornecidos por Base para preparação do funcionário estão prontos para serem ativados sem modificações. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa.

Requisito de verificação de saúde do funcionário

Este requisito verifica se os funcionários enviaram sua verificação de saúde. Para atender ao requisito, a verificação de integridade deve ter sido enviada nos últimos sete dias. Os funcionários que não têm um registro na tabela de verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Avaliação de saúde do funcionário. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.

Requisito de autorrelato

Este requisito verifica se os funcionários enviaram um autorrelato com um status de **Retornando ao trabalho**. Os funcionários que não têm um registro na tabela de tarefas de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Relato de emergência. Para obter mais informações, consulte Relatório automático de emergência.

Requisito de convite do visitante

Este requisito verifica se os visitantes concordaram em seguir as políticas de segurança da empresa descritas no e-mail de convite. Para atender ao requisito, o acordo deve ter sido enviado nos últimos dois dias. Os visitantes que não têm um registro na tabela Convite de visitante de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Base para preparação do funcionário.

Requisito de contatos expostos

Este requisito verifica o status dos funcionários que foram adicionados à lista de contatos potencialmente expostos de um caso de rastreamento de contato e define seu status de requisito de saúde e segurança. Funcionários com o status de Limpo na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact] têm o status de requisito de Limpo. Caso contrário, o status será Não limpo. Este requisito usa dados da aplicação Rastreamento de contatos. Para obter mais informações, consulte Rastreamento de contatos.

Requisito de consentimento de privacidade

Este requisito verifica se os funcionários responderam à solicitação de consentimento de privacidade. Os funcionários que responderam ao consentimento de privacidade como **Concordo** têm o status de requisito de Limpo. Caso contrário, o status será Não limpo. Este requisito usa dados da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação Rastreamento de contatos. Para obter mais informações, consulte Rastreamento de contatos.

Requisito de teste satisfeito

Este requisito verifica o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19 enviado mais recentemente para funcionários. Funcionários com um resultado de teste negativo têm um status de Limpo e funcionários com um resultado de teste positivo têm um status de Não limpo. Funcionários sem um resultado de teste ou um resultado de teste inconclusivo terão um status de Limpo se não for um indivíduo potencialmente exposto em um caso de rastreamento de contato e Não limpo se for um indivíduo potencialmente exposto. No entanto, o envio de um resultado de teste inconclusivo não mudará o status de um funcionário se ele já tiver enviado um resultado positivo ou negativo. Este requisito usa dados das aplicações Testes de saúde e segurança e Rastreamento de contatos. Para obter mais informações, consulte Testes de saúde e segurança.

Requisito de vacina contra a COVID-19

Este requisito verifica se os funcionários receberam a vacina contra a COVID-19. Os funcionários que não têm um registro na tabela de perfil de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Vaccination Status. Para obter mais informações, consulte Vaccination Status.

Exibir seu status de saúde e segurança

Exiba a página de status de saúde e segurança para verificar o andamento dos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho ou visitar um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sua página de status lista todos os requisitos que você deve atender antes de retornar ao local de trabalho ou visitar um local. Se você atendeu a todos os requisitos válidos por um período limitado de tempo, a página de status mostrará a quantidade de tempo restante até que você precise executar uma ação para concluir o requisito novamente. Se Workplace Core estiver instalado, sua página de status também mostrará suas próximas reservas de espaço.

Nota: Sua página de status mostra seus requisitos e qualificação para seu local atual por padrão. Se um requisito não for necessário, você não poderá ver o requisito específico de saúde e segurança na página Status de saúde e segurança.

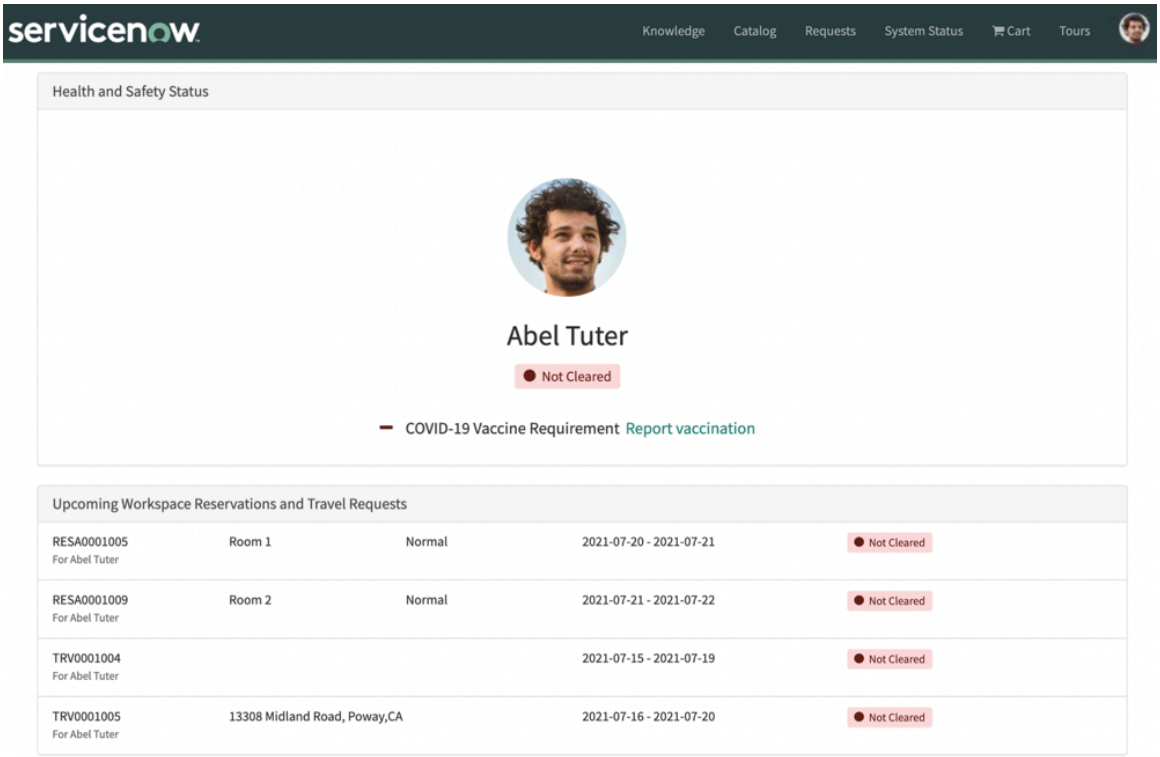
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Meu status**.

Nota: Para exibir sua página de status no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Preparar para a chegada** > **Minha check-list de prontidão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Opcional: Selecione uma de suas próximas reservas e solicitações de viagem para revisar sua qualificação para uma reserva ou solicitação de viagem.
3. Conclua todos os requisitos não atendidos clicando no link ao lado do requisito.

> **Nota:** Alguns requisitos podem não ter um link. Se precisar de ajuda para preencher os requisitos, entre em contato com sua organização.

Exibir o status de saúde e segurança dos usuários

Exiba o status de saúde e segurança de sua equipe para verificar o andamento dos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Todos os usuários podem exibir o status de saúde e segurança de seus subordinados diretos. No entanto, a função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para exibir detalhes sobre membros da equipe que não são seus subordinados diretos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status da equipe**.

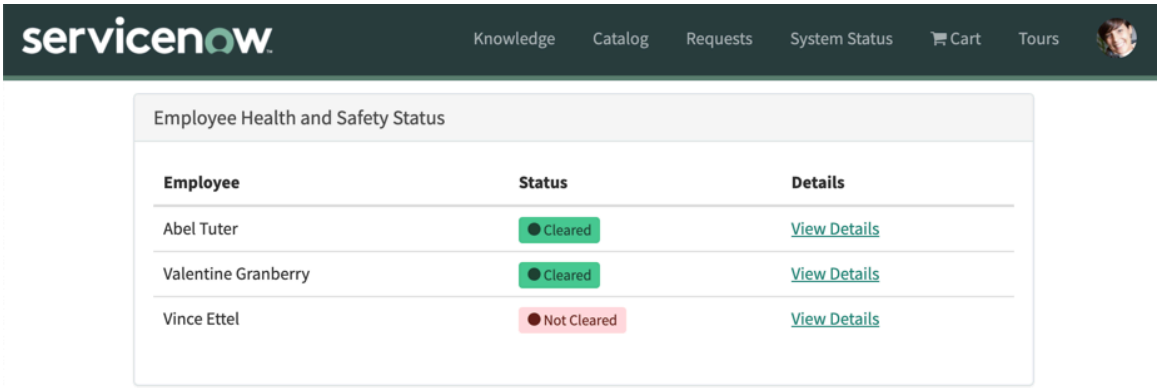
> **Nota:** Para exibir a página de status no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Minha Equipe** > **Status de segurança da minha equipe**.

A página de status mostra se cada usuário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho.

> **Nota:** Um usuário é **Limpo** ou **Não Limpo** com base nos requisitos de saúde e segurança de seu local atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Opcional: Exiba a lista específica de requisitos que um usuário limpou ou não, clicando em **Exibir detalhes**.

Convidar um visitante para o local de trabalho

Envie um convite de visitante para enviar um e-mail ao visitante com informações sobre a próxima visita. Antes que os visitantes possam entrar no local de trabalho, eles devem responder ao e-mail e concordar em cumprir os requisitos e as políticas de segurança listados no e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o formulário de convite de visitante com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Em Now Mobile, toque em **Saúde**e, em **Seguir estas práticas de segurança**, toque em **Configurar uma visita**.
Computador	Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Configurar uma visita**.

2. No formulário, preencha os campos.

Configurar uma visita ao formulário da nossa empresa

Campo	Descrição
Funcionário anfitrião	O funcionário que está convidando o visitante.
Local da visita	Local de trabalho da visita.
Data da visita	A data da visita.
Nome do visitante	Nome do visitante.
Nome do meio do visitante	Nome do meio do visitante.
Sobrenome do visitante	Sobrenome do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Telefone do visitante	Número de telefone do visitante.
E-mail do visitante	Endereço de e-mail do visitante.
Empresa do visitante	A empresa para a qual o visitante trabalha.
Motivo para visita	O motivo da visita.
Participantes da lista de observação	Todos na lista de observação recebem uma notificação por e-mail quando a visita é aprovada ou cancelada.

3. Clique em **Enviar**.

Resultados
Um registro de visitante é criado na tabela Visitantes de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor] ou atualizado se já existir um registro para o visitante. Um registro também é criado na tabela Convite de visitante de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation].

O que Fazer Depois
Para exibir todos os visitantes convidados, navegue até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Meus visitantes**.

Adicionar um Local de trabalho seguro público

Adicione uma coleção de usuários para Contato para situação emergencial notificações. Direcione usuários individuais ou usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o público.

   Example
   Por exemplo, funcionários `do Grupo de rede C do edifício` ou `de Instalações que se reportam a Boo`.
3. Indique os usuários que devem receber notificações.

Método	Ação
Adicionar usuários manualmente	Selecione os usuários que você deseja adicionar ao público no campo **Usuários**.
Carregar uma planilha de usuários	Selecione o link para adicionar um arquivo no campo **Carregar arquivo**. O cabeçalho da primeira coluna da planilha deve ser `user_name` se você carregar uma lista de IDs de usuário ou `e-mail` se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	você carregar uma lista de endereços de e-mail. **Nota:** Se você tiver mais de 500 entradas, divida a planilha em vários arquivos.
Usar critérios adicionais com base em campos comuns da tabela Usuário [sys_user]	**a.** Selecione valores para os campos **Grupos**, **Funções**, **Empresas**, **Locais**ou **Departamentos**. **b.** Selecione um valor no campo **Critérios de público**. ▪ Inclua todos os usuários listados no campo Usuários e quaisquer usuários adicionais que atendam a pelo menos um dos outros critérios selecionando **Qualquer um dos critérios (OR)**. ▪ Inclua somente usuários que atendam a todos os critérios selecionados selecionando **Todos os critérios (AND)**. Todos os usuários listados no campo **Usuários** serão incluídos no público somente se também atenderem a todos os critérios adicionais.
Inserir condições no Construtor de condições	**a.** Mantenha a configuração padrão da tabela Usuário [sys_user] ou selecione uma tabela diferente e selecione uma coluna nessa tabela para exibir seus campos. O construtor de condições lista os campos com base na sua seleção. Role até a parte inferior da lista e selecione **Mostrar campos relacionados** para exibir campos de tabelas relacionadas. O número de usuários que o público conterá é mostrado abaixo do campo **Critérios de público**. Ao adicionar critérios, verifique este número para garantir que os usuários sejam adicionados e filtrados conforme você pretende. **b.** Crie a condição. Por exemplo, você pode especificar um andar de um edifício específico ou usuários que se reportem a um gerente específico.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar Base para preparação do funcionário visitantes com Gestão de visitas ao local de trabalho

Como administrador, sincronize as tabelas de visitantes nas aplicações Base para preparação do funcionário e Gestão de visitas ao local de trabalho.

Antes de Iniciar

Para habilitar com sucesso a sincronização de visitantes entre Base para preparação do funcionário e a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho em Prestação de serviços no local de trabalho, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instalação da Gestão de visitantes do local de trabalho.
- Certifique-se de que sua organização tenha um backup de dados antes de executar o script de correção `Sincronizar visitantes`. Caso contrário, a sincronização não será reversível.

Função necessária: administrador ou sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para manter dados consistentes sobre os visitantes, as organizações podem sincronizar dados entre a tabela Base para preparação do funcionário sn_imt_core_visitor e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Gestão de visitas ao local de trabalho.

Uma sincronização inicial usando o script de correção Sincronizar `visitantes` é necessária antes que as atualizações sejam sincronizadas automaticamente. Os campos recém-adicionados a qualquer tabela de visitante são ignorados pelo script de correção, enquanto os campos existentes são deixados como estão. Os administradores com a função script_include_admin podem personalizar as inclusões de script `VisiterSyncing` e `WSDVisitorSyncing` chamadas pelo script de correção para atender às necessidades da organização, por exemplo, para acomodar novos campos adicionados às tabelas de visitantes. Os administradores devem executar o script de correção depois de executar quaisquer personalizações nas inclusões de script.

Todos os conflitos de dados são resolvidos usando as mudanças mais recentes em uma tabela. Depois que as tabelas são sincronizadas, as atualizações em uma tabela são refletidas automaticamente na outra.

Importante: Não exclua visitantes da tabela Base para preparação do funcionário sn_imt_core_visitor porque eles não são sincronizados novamente com Gestão de visitas ao local de trabalho. As exclusões da tabela sn_wsd_visitor_visitor são realizadas quando você anonimiza um visitante. Os dados anonimizados são sincronizados com a tabela sn_imt_core_visitor. Para obter mais informações sobre como anonimizar visitantes ou excluir dados de visitantes em Gestão de visitas ao local de trabalho, consulte Tornar anônimo um visitante.

A sincronização pode ser desabilitada; no entanto, a sincronização inicial é irreversível sem um backup.

Procedimento

1. A menos que a propriedade *sn_imt_core.visitor_syncing* já esteja habilitada e a execução do script de correção inicial tenha sido concluída, habilite essa propriedade. Esta propriedade controla a sincronização de visitantes entre visitantes em Base para preparação do funcionário e Gestão de visitas ao local de trabalho. Ela está desabilitada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.

b. Defina a propriedade *sn_imt_core.visitor_syncing* como **Sim**.

c. Clique em **Salvar**.

2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
3. Abra o script de correção `Sincronizar visitantes` na lista.
4. Se a caixa de seleção **Ativo** para **Sincronizar visitantes** não estiver marcada, marque-a e clique em **Atualizar**.
5. Clique em **Executar script de correção**.

Resultados
Os registros de visitantes são sincronizados entre a tabela de visitantes Base para preparação do funcionário e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Gestão de visitas ao local de trabalho.

Trouble?

Se sua organização quiser desabilitar a sincronização, navegue até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**, desmarque a caixa de seleção *sn_imt_core.visitor_syncing* e clique em **Salvar**.

Meu Local de trabalho seguro

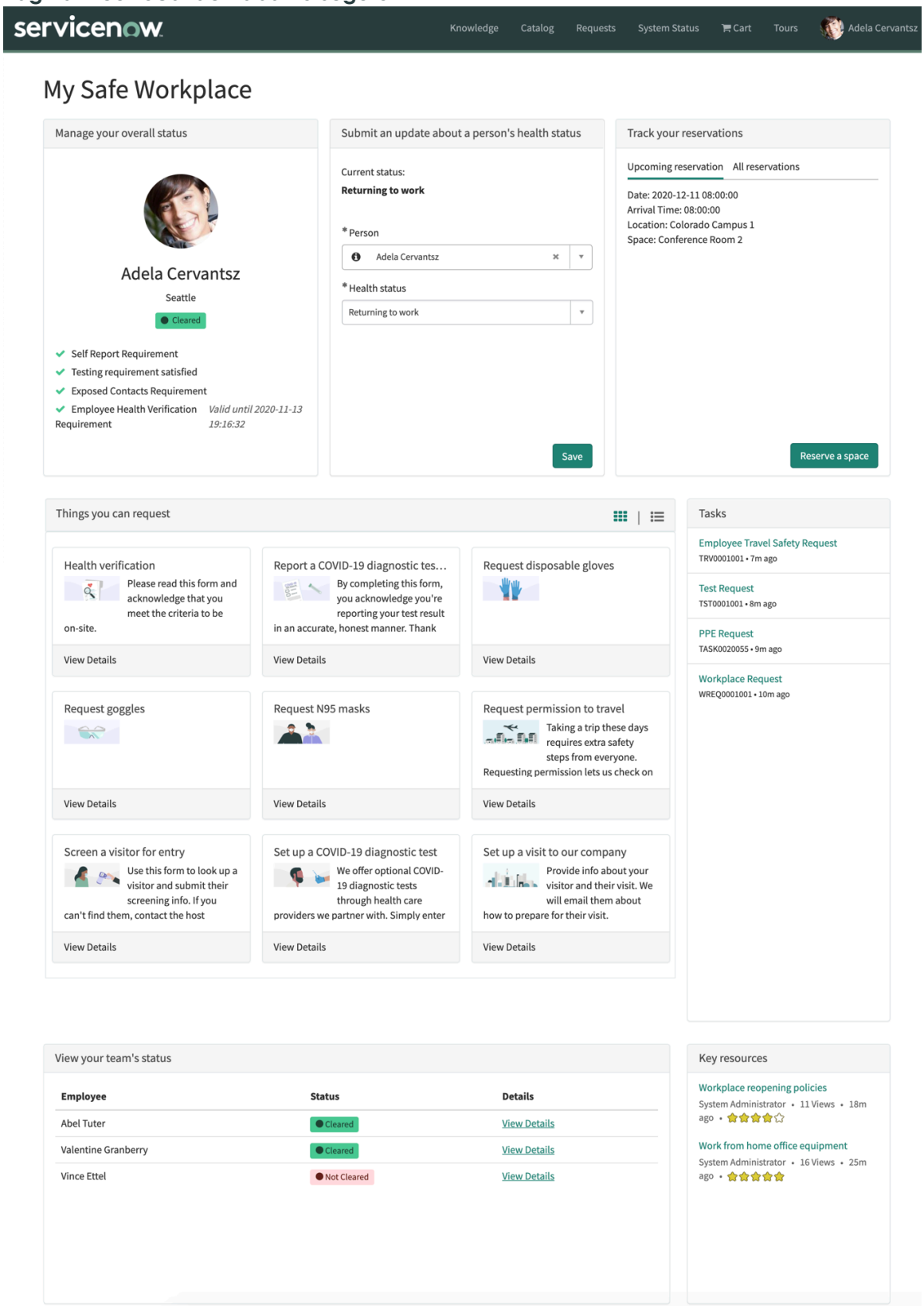
Use a página ServiceNow® Meu Local de trabalho seguro para exibir todas as suas informações e recursos para retornar ao local de trabalho. Gerencie seu status de requisito para entrada no local de trabalho, atualize seu status de saúde, rastreie reservas de espaço e crie solicitações de EPI ou testes.

Para exibir Meu Local de trabalho seguro, navegue até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Meu Safe Workplace**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Meu Local de trabalho seguro



Widget	Descrição
Gerenciar seu status geral	Veja se você está autorizado a entrar no local de trabalho com base na conclusão dos requisitos de entrada para seu local atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget	Descrição
Enviar uma atualização sobre seu estado de saúde	Exiba e atualize seu status de saúde atual. Os gerentes também podem exibir e atualizar o status de integridade de seus subordinados diretos. Para gerentes, este widget é chamado **Enviar uma atualização sobre o estado de saúde de uma pessoa**.
Acompanhar suas reservas	A guia **Reserva futura** mostra sua próxima reserva de espaço. A guia **Todas as reservas** mostra suas próximas cinco reservas. Clique em **Reservar um espaço** para criar uma nova reserva para reservar um espaço por um dia.
Coisas que você pode solicitar	Você pode realizar as seguintes ações. • Enviar uma lista de contatos diários para rastreamento de contato • Como enviar um formulário de consentimento de privacidade do usuário para rastreamento de contato • Envie uma verificação de integridade sobre seu estado de saúde e conformidade com as políticas de segurança • Fazer uma triagem de entrada de um visitante • Convidar um visitante • Solicitar permissão para viajar • Solicite um teste de diagnóstico de COVID-19 ou comunique os resultados de testes • Solicitar equipamento de proteção individual (EPI), como máscaras, Luvas ou Óculos de proteção • Reservar turnos e espaços • Programar seu horário de chegada em um local de trabalho Se algumas ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações não estiverem instaladas, algumas solicitações podem não estar disponíveis.
Tarefas	Rastreie o status de suas solicitações de viagem, testes de integridade, reserva de espaço e EPI.
Exibir o status da sua equipe	Veja se seus subordinados diretos estão autorizados a entrar no local de trabalho. Este widget é exibido somente para gerentes e reflete o status de um usuário para sua localização atual.
Principais recursos	Veja os artigos de conhecimento em destaque.

Configurar Meu Local de trabalho seguro.

Adicione ou remova widgets que os funcionários podem exibir em Meu Local de trabalho seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Meu Local de trabalho seguro usa widgets de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O widget **Enviar uma atualização sobre seu status de integridade** requer a aplicação ServiceNow® Relato de emergência.
- O widget **Rastrear suas reservas** requer a aplicação ServiceNow® Workplace Core.

Se essas aplicações não estiverem instaladas, por padrão, haverá espaços em branco em Meu Local de trabalho seguro onde os widgets correspondentes seriam exibidos. Conclua as etapas de configuração para remover todos os espaços em branco.

Meu Local de trabalho seguro também tem widgets para os funcionários criarem e rastrearem solicitações. As solicitações usam recursos das seguintes Safe Workplace Suite aplicações.

- ServiceNow® Rastreamento de contatos
- ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário
- ServiceNow® Base para preparação do funcionário
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Testes de saúde e segurança
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- ServiceNow® Workplace Core

Se algumas dessas aplicações não estiverem instaladas, os funcionários ainda poderão usar os widgets para criar e exibir solicitações com base nas aplicações instaladas. Instale as aplicações restantes para conceder aos funcionários acesso a todos os tipos de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Designer**.
3. Pesquise o **Safe Workplace Today**.
4. Ajuste o layout da página para remover espaços em branco.
   Você também pode remover todos os widgets que não deseja usar ou adicionar novos widgets. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços .

O que Fazer Depois

Para concluir a configuração, certifique-se de que os funcionários tenham as funções necessárias para exibir os widgets.

- O widget **Enviar uma atualização sobre o status de integridade** requer a função sn_imt_quarantine.crisis_task_user.
- O widget **Rastrear suas reservas** requer a função sn_wsd_core.workplace_user.
- O widget **Exibir o status da sua equipe** só é exibido para gerentes. A função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para que os gerentes exibam detalhes sobre seus subordinados diretos.
- Não há funções necessárias para todos os outros Meu Local de trabalho seguro widgets.

Como manter o consentimento de privacidade no Base para preparação do funcionário

A aplicação Base para preparação do funcionário permite que sua organização mantenha a privacidade de dados de todos os funcionários e obtenha consentimento para várias políticas de privacidade em aplicações Safe Workplace Suite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie as políticas de privacidade da sua organização com Base para preparação do funcionário:

- Crie e gerencie modelos de consentimento de privacidade para suas várias políticas de privacidade.
- Gerencie configurações de privacidade baseadas em local e atribua modelos a várias regiões.
- Revise o status de consentimento para ver se um funcionário concordou, discordou, retirou o consentimento ou não respondeu.
- Use Contato para situação emergencial para enviar notificações por e-mail e por push de dispositivos móveis para que os funcionários concordem com as políticas de privacidade.
- Permita que os usuários consintam com as políticas de privacidade ao relatar resultados de testes de diagnóstico com Testes de saúde e segurança.

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Como definir configurações de consentimento de privacidade

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas em local e notificações usadas para enviar alertas de consentimento de privacidade para Safe Workplace Suite aplicações.

Com Base para preparação do funcionário, você pode configurar várias políticas de privacidade, como aquelas que regem o uso de dados ou resultados de testes, ou para rastrear o status de integridade e enviar notificações para funcionários que buscam consentimento para o uso de seus dados.

As regulamentações de privacidade do usuário variam de país para país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma única política de privacidade para todos os locais.

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Base para preparação do funcionário:

1. Modifique ou crie um modelo de consentimento de privacidade.
2. Gerar ou localizar configurações baseadas em privacidade.
3. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade.
4. Adicione todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade a um público Local de trabalho seguro.

> **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar um Local de trabalho seguro público.

Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local para aplicações Safe Workplace Suite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um registro de modelo para modificá-lo ou clique **em Novo** para criar um.
3. Insira um nome exclusivo do modelo no campo **Nome**.
4. Insira a declaração de política de privacidade no campo **Declaração de privacidade**.
   Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política para esse local.

   Se sua organização tiver uma única política para todos os locais do mundo, atualize o modelo padrão.
5. Clique em **Enviar**.

Gerar configurações de privacidade baseadas em local

Como administrador, gere a configuração de privacidade para locais configurados em sua instância para usar com Safe Workplace Suite aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração de política de privacidade.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique em **Gerar configurações de local**.
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-la, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.

Status de consentimento de privacidade	Ação
O consentimento não é necessário para o local	Desmarque a caixa de seleção Precisa **de consentimento de privacidade**.
O consentimento é necessário para o local	Determine o texto de consentimento de privacidade. ◦ Se você tiver definido um modelo de consentimento de privacidade específico para atribuir a este local, selecione-o em **Modelo de consentimento de privacidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status de consentimento de privacidade	Ação
	O conteúdo da declaração de privacidade do modelo atualizado é copiado para o campo **Declaração de privacidade**. ◦ Mantenha o texto da declaração de privacidade padrão e faça as modificações.

5. Clique em **Atualizar**.

Enviar uma notificação Contato para situação emergencial para consentimentos de privacidade de funcionários

Envie uma notificação Contato para situação emergencial, sob demanda, aos funcionários para fornecer uma política de privacidade e obter consentimento para usar seus dados de acordo com a política de privacidade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Contato para situação emergencial instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**.
2. Revise e edite um registro de divulgação existente ou clique em **Novo** para criar um.
3. Na guia **Público do Safe Workplace**, selecione o público na lista e clique em **Salvar**. Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o público Local de trabalho seguro, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação. Para obter mais informações, consulte Adição de um público do Safe Workplace.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade (comum)** no campo **Modo de resposta**.
5. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione um **Modelo de consentimento de privacidade**.
6. Opcional: Habilite o outreach para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

7. Selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

   Nota: A **notificação** padrão é o **Consentimento de privacidade do usuário (core)** que faz referência à tabela [sn_imt_core_user_privacy_novice_and_consent].

   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção **Notificação por e-mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**.

     Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e inicializador do applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.

8. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os se necessário.
   - Para mensagens de push, revise os campos **Mensagem de push** e **Mensagem de push detalhada**.
9. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
10. Para enviar a notificação, clique em **Enviar notificação**.

Resultados
A notificação é enviada ao público-alvo.

Nota: A notificação de divulgação não é enviada a nenhum usuário no público selecionado que não tenha um local definido em seu perfil de usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado na configuração de privacidade do local.

Se você precisar reenviar a notificação, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**, selecione o contato e clique em **Reenviar notificação**.

Como enviar consentimentos de privacidade

Ao receber uma notificação por e-mail ou dispositivo móvel para um consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

Como responder a uma solicitação de notificação por e-mail para consentimento de privacidade

Ao receber uma notificação por e-mail de consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento
1. Abra o link contido na notificação de consentimento de privacidade.
2. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso de privacidade**.
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

   Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.

Resultados
Sua decisão de consentimento de privacidade atual está atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido**.

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Limpo**.
- Se você discordou ou revogou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não limpo**.

Enviar um consentimento de privacidade de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push de dispositivos móveis para um consentimento da privacidade de dados, leia a declaração de política de privacidade e indique se você concorda com o uso de seus dados de acordo com a política.

Antes de Iniciar
Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

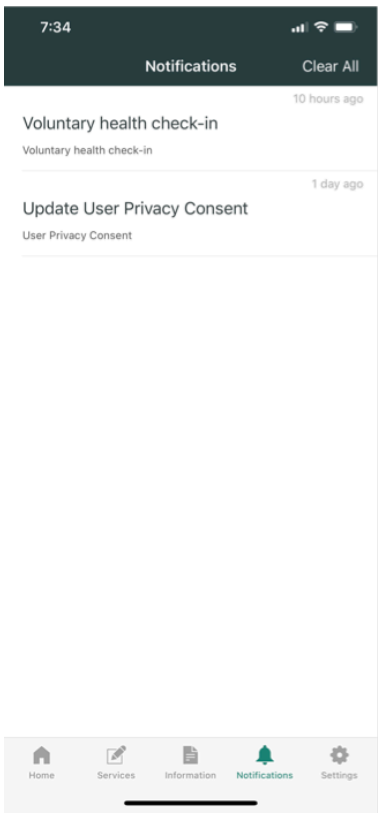
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

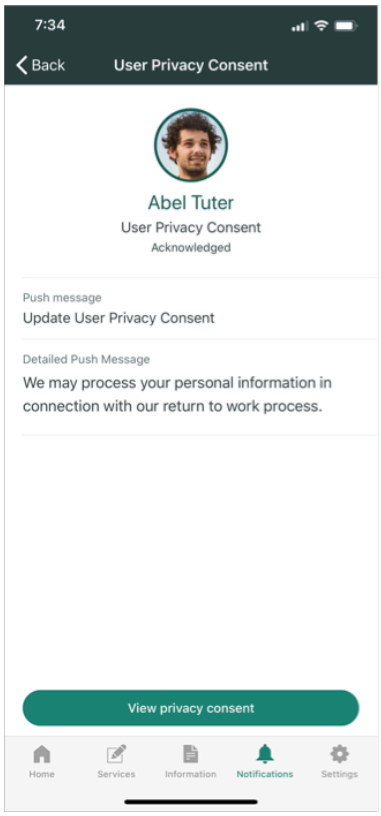
Procedimento
1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade**.
3. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso de privacidade**.
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

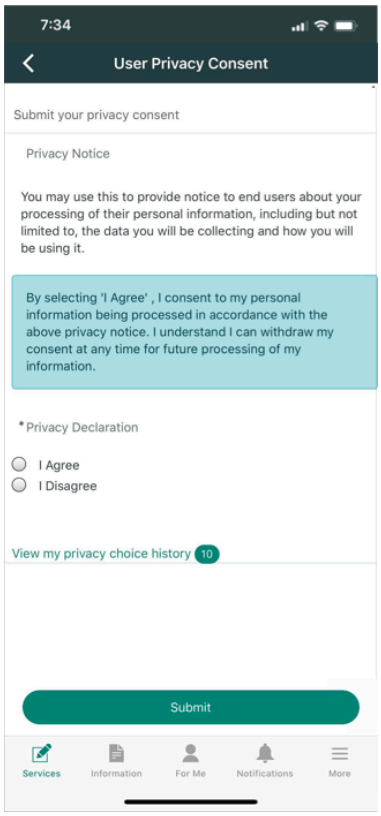
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.







Resultados

Sua decisão de consentimento de privacidade atual está atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido**.

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Limpo**.
- Se você discordou ou revogou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não limpo**.

Revisar consentimentos de privacidade do usuário

Revise as respostas de consentimento de privacidade do usuário enviadas por funcionários indicando sua resposta a solicitações de consentimento para usar seus dados de acordo com uma política de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Consentimentos de privacidade do usuário**.
2. Clique no status na coluna **Status do consentimento** para abrir o registro de consentimento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Revise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - **Concordo**: funcionários responderam e concordaram que seus dados fossem usados.
   - **Discordo**: funcionários responderam e não concordaram que seus dados fossem usados.
   - **Retirar consentimento**: os funcionários concordaram anteriormente em que seus dados fossem usados, mas posteriormente retiraram o consentimento.
   - **Aguardando resposta**: os funcionários ainda não responderam.

   Nota: O registro do histórico de consentimento com a data de envio da preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

   Você pode enviar a notificação novamente para funcionários que ainda não responderam.

Base para preparação do funcionário Portal de aprovação

O Base para preparação do funcionário Portal de aprovação permite que você aprove ou negue as dosagens da vacina contra a COVID-19 enviadas, as isenções de vacina e os testes de saúde.

Requisitos de instalação e configuração

O Portal de aprovação está incluído com Base para preparação do funcionário. Para usar o Approval Portal, sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status.

Nota: Ambas as aplicações devem ser instaladas, mas sua organização não precisa usar ambas as aplicações.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Como usar o Portal de aprovação

Para usar o Approval Portal, você deve ter as funções Vaccination Status admin [sn_imt_vaccine.admin], aprovador de saúde e segurança [sn_imt_core.health_and_safety_approver] ou de gerente do Approval Portal [sn_imt_core.approval_portal_manager].

Os gerentes com a função de gerente do Portal de aprovação podem ver somente as aprovações de seus subordinados diretos. Esta função é atribuída automaticamente a todos os gerentes, desde que uma das seguintes propriedades esteja habilitada:

- Permitir que os gerentes atualizem os resultados de testes de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Permitir que os gerentes atualizem os registros de resposta a vacinas [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Permitir que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de aprovação, no entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. A ativação de várias propriedades concede capacidades adicionais aos gerentes de revisão.

Você pode executar as seguintes tarefas no Portal de aprovação:

- Exiba e a aprovação ou a negação dos resultados dos testes de integridade da COVID-19. Para obter mais informações, consulte Confirmar resultados de testes de COVID-19 para um usuário.
- Exiba e aprove ou negue o status de vacinação e os detalhes da dose de um funcionário. Para obter mais informações, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário.
- Exiba e aprove ou negue solicitações de isenção de vacinação de funcionários. Para obter mais informações, consulte Confirmar uma solicitação de isenção de vacina para um usuário.
- Revise os anexos e a documentação enviados com as respostas e solicitações do usuário. Documentos compatíveis são abertos no visualizador de documentos. Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documentos .
- Revise e adicione anotações de trabalho aos registros.

A página Aprovações de prontidão do funcionário fornece registros de vacina e saúde dos funcionários nas guias listadas na tabela a seguir. Você pode filtrar os registros exibidos selecionando um tipo de registro na lista de campos **Registro Tipo de** , usando a barra de pesquisa ou alterando a lista do campo **Classificar**.

Nota: O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um `começa com` a pesquisa.

Guias da página de aprovações de prontidão do funcionário

Aba	Descrição
Aprovações a serem revisadas	Lista os registros que não foram aprovados ou negados.
Aprovada	Lista todas as respostas de vacina aprovadas, solicitações de isenção e testes de integridade.
Negado	Lista todas as respostas de vacina negadas, solicitações de isenção e testes de integridade.

Enterprise Employee Experience Pack

O Enterprise Employee Experience Pack é uma nova aplicação da loja que oferece fluxos de processo pré-configurados e conteúdo de amostra para ajudá-lo a implementar rapidamente casos de uso em toda a empresa em vários departamentos.

Eventos de ciclo de vida de prontidão do local de retorno ao local de trabalho e retorno do funcionário ao local de trabalho

Os eventos de ciclo de vida Retornar ao local de trabalho e Retorno ao local de trabalho fazem parte da aplicação Enterprise Employee Experience Pack. Esses eventos de ciclo de vida funcionam com outras aplicações para ajudar você a administrar e coordenar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de uma maneira que promova os requisitos de segurança da sua empresa.

Para trazer sua força de trabalho de volta ao escritório reaberto após um fechamento, você deve fazer o seguinte:

- Prepare seus funcionários para retornar ao local de trabalho.
- Prepare seus escritórios para estarem prontos e seguros para o retorno de seus funcionários.

O Enterprise Employee Experience Pack é uma aplicação que funciona com:

- Prestação de serviços de RH: para obter mais informações sobre como usar Prestação de serviços de RH, consulte Prestação de serviços de RH.
- Eventos de ciclo de vida: para obter mais informações sobre como usar eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.
- Automação de conteúdo: para obter mais informações sobre como usar a Automação de conteúdo, consulte Criação de campanhas.
- Entrega de conteúdo: para obter mais informações sobre como usar a Entrega de conteúdo, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.
- RH Gestão de conhecimento: para obter mais informações sobre como usar RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços.
  - Para obter mais informações sobre como usar o Central de serviços ao funcionário (ESC), consulte Central do funcionário.
  - Para obter mais informações sobre como usar o Portal de serviços, consulte Portal de serviços de RH.

Nota: Algumas das configurações são instaladas condicionalmente com base na ativação do plug-in específico.

Aplicações da Store

Para obter a funcionalidade completa, o Enterprise Employee Experience Pack funciona com:

- Gestão emergencial de exposição
- Rastreamento de contatos
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- Avaliação de saúde do funcionário
- Workplace Core

Instalar pacote Enterprise Employee Experience

Você deve ter a função de administrador para instalar a aplicação Enterprise Employee Experience Pack.

Antes de Iniciar
Para acessar e usar o Enterprise Employee Experience Pack, os seguintes plug-ins devem ser ativados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Os seguintes plug-ins são ativados automaticamente:

- App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- App com escopo de Recursos Humanos: integrações (com.sn_hr_integrations)
- App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Mobile (com.sn_hr_mobile)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- App com escopo de Recursos Humanos: Segurança (com.snc.hr.scoped_security)
- Experiências de conteúdo (sn_ca)
- Publicação de conteúdo (sn_cd)
- Central de serviços ao funcionário (com.sn_hr_service_portal)

Nota: Se forem exibidos erros de RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito de chamador), talvez seja necessário permitir privilégios RCA adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurações do privilégio de acesso do chamador restrito .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise o `Enterprise Employee Experience Pack`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.
5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Campanhas de retorno ao local de trabalho

Use campanhas para entregar mensagens e informações importantes aos funcionários que estão passando pelo processo de retorno ao local de trabalho.

Para funcionários que comunicaram que estão prontos para retornar ao local de trabalho, você pode direcioná-los com e-mails ou conteúdo específico em seu Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário.

Tradução automática

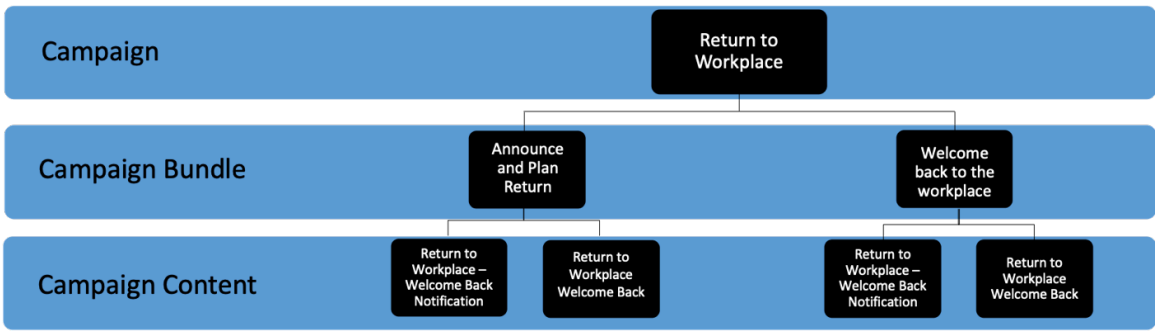
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As campanhas são criadas na Automação de conteúdo e usam a Entrega de conteúdo para apresentar informações no Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário. Os e-mails são criados e enviados por meio da Automação de conteúdo.

Nota: Para obter mais informações sobre Automação de conteúdo, consulte Criação de campanhas e para Entrega de conteúdo, consulte Criação de conteúdo de tarefas pendentes que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

Estrutura da campanha

A estrutura da campanha se parece com uma pirâmide com a campanha no topo. Uma campanha contém pacotes de campanha. Cada pacote de campanha contém o conteúdo que você deseja apresentar aos seus funcionários.



A seguinte campanha faz parte desta aplicação:

Retornar ao local de trabalho

A campanha de retorno ao local de trabalho ajuda a manter seus funcionários informados durante o processo de planejamento de retorno ao trabalho.

O público-alvo desta campanha são os funcionários com informações sobre seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

A campanha de retorno ao local de trabalho contém os seguintes pacotes e conteúdo:

- Anunciar e planejar retorno
  - Faixa de Retorno ao local de trabalho - Prepare-se para retornar: fornece uma faixa em Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário que vincula ao artigo da base de conhecimento (KB) de atualizações da empresa de retorno ao local de trabalho (KB0088880). Você pode encontrar este artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** e pesquisando KB0088880. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Link de conteúdo** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.
  - Exemplo de notificação de retorno ao local de trabalho: envia um e-mail com um exemplo de mensagem sobre o retorno ao local de trabalho. O e-mail usa conteúdo de notificação criado na Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.

    O pacote de campanha Anunciar e Planejar Retorno é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilho e campos. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.
- Bem-vindo de volta ao local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Retorno ao local de trabalho - Notificação de boas-vindas: fornece um exemplo de e-mail comunicando informações sobre os planos de reabertura do escritório. O link no e-mail aponta para o artigo de conhecimento das Perguntas frequentes sobre a Política de saúde e segurança no local de trabalho (KB0088882). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** e pesquisando KB0088882. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Link de conteúdo** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.
- Retornar ao local de trabalho Bem-vindo de volta: fornece uma faixa no ESC com um link para o artigo Perguntas frequentes sobre dicas de segurança e distanciamento social para espaços comuns (KB0088883). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** e pesquisando KB0088883. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Link de conteúdo** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.

  O pacote Bem-vindo de volta ao local de trabalho é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilhos e campos. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

Como acessar a campanha de retorno ao local de trabalho

Exiba e edite o conteúdo da campanha e os pacotes de campanha na campanha de retorno ao local de trabalho.

Antes de Iniciar

Você pode optar por clonar uma campanha antes de fazer edições.

Para obter mais informações sobre clonagem, edição e publicação de uma campanha, consulteCampanhas para experiências de conteúdo.

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Selecione **Retornar ao local de trabalho**.
   Você pode optar por clonar a campanha antes de editar. Role para baixo para ver as guias **Pacotes de campanha** e **Conteúdo da campanha**.
3. Clique em um pacote de campanha ou conteúdo de campanha para editar.
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualizar**.

Eventos de ciclo de vida de prontidão do local de retorno ao local de trabalho e retorno do funcionário ao local de trabalho

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar uma coleção de atividades para ajudar a preparar seus funcionários e seu local de trabalho para o retorno ao trabalho.

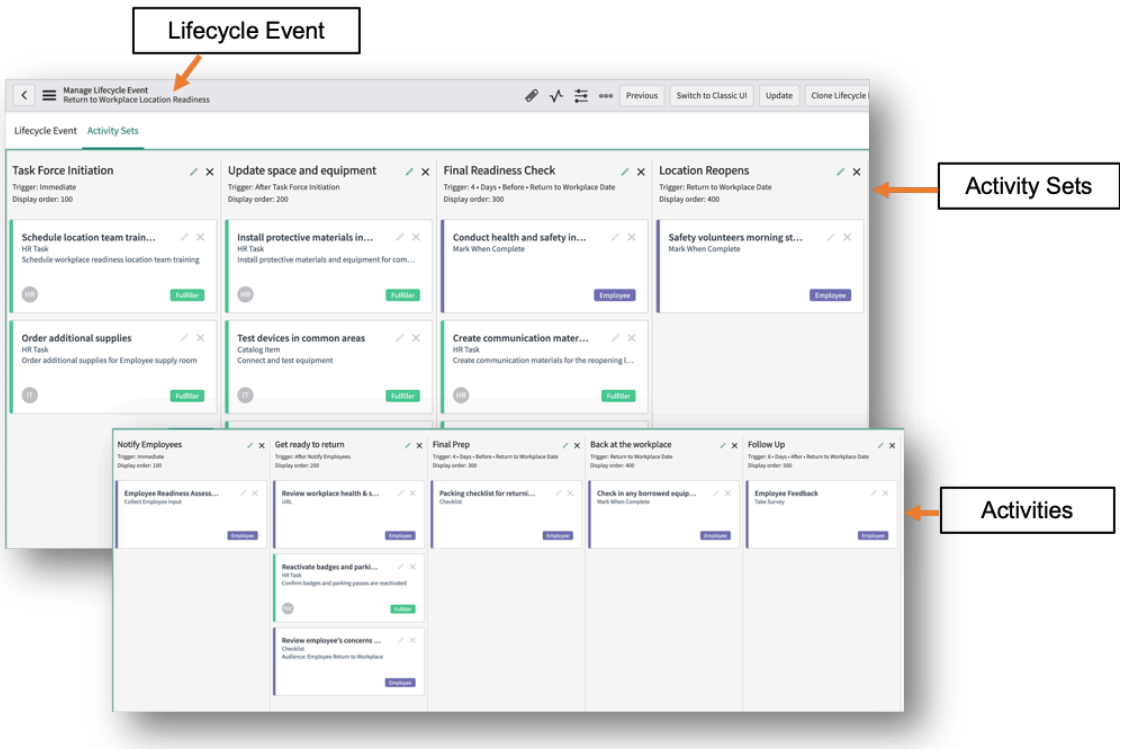
O público-alvo desses eventos de ciclo de vida são funcionários com informações em seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura do pacote de experiência do funcionário do Enterprise

Os pacotes de experiência do funcionário em Enterprise Employee Experience Pack são configurados a partir de um evento de ciclo de vida. Cada pacote de experiência do funcionário consiste em vários conjuntos de atividades. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades.



Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Como acessar os eventos de ciclo de vida

Acesse as experiências dos funcionários de Retorno ao local de trabalho e Retorno ao local de trabalho em Eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Na lista Gerenciar eventos de ciclo de vida, selecione **Retorno do funcionário ao local de trabalho** ou **Prontidão do local de retorno ao local de trabalho**.

Evento de ciclo de vida do retorno do funcionário ao local de trabalho

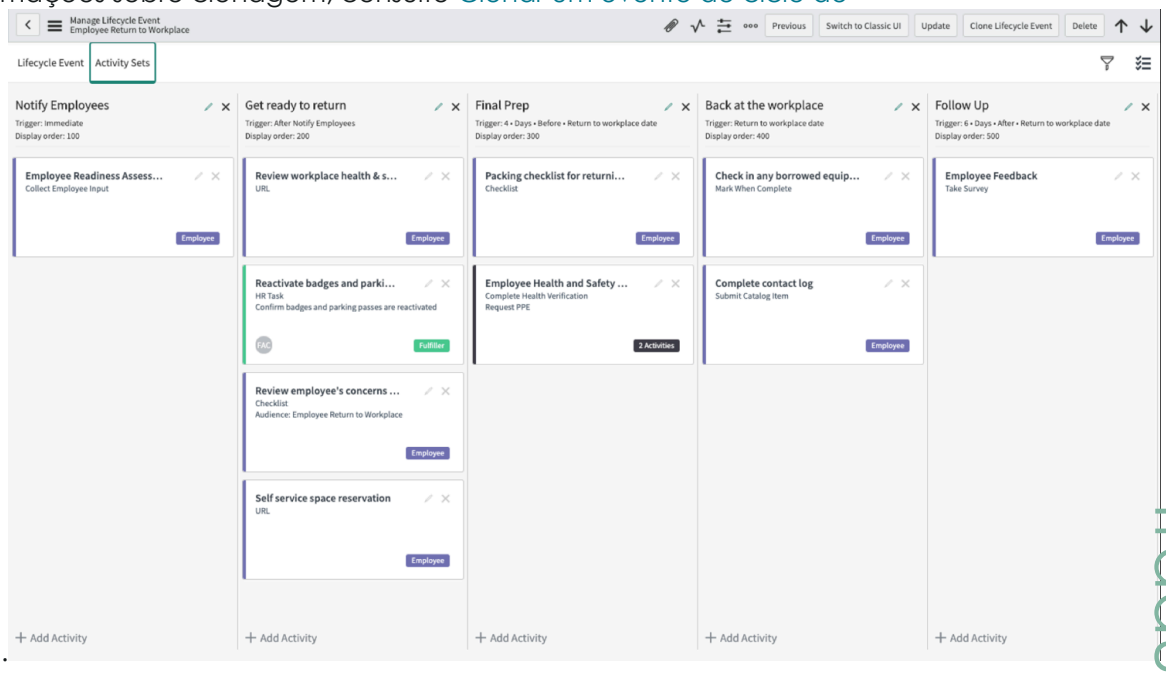
O evento de ciclo de vida Employee Return to Workplace ajuda a verificar se os funcionários que estão trabalhando em casa estão prontos para retornar ao local de trabalho.

O evento de ciclo de vida Retorno do funcionário ao local de trabalho fornece fluxos de processo pré-configurados, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Clone este evento de ciclo de vida antes de atualizá-lo com as informações específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre clonagem, consulte Clonar um evento de ciclo de vida.



Caso de RH

Esses casos de RH iniciam o processo de retorno ao local de trabalho.

- Solicitar que o funcionário retorne ao local de trabalho
- Solicitação para preparar a reabertura de um local de trabalho

Funcionários, gerentes ou agentes de RH podem usar Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços para criar o caso de RH.

Os agentes de RH também podem usar o formulário de caso de RH.

Depois que o caso de RH é criado e está no estado Pronto, uma pesquisa é enviada ao funcionário. A primeira atividade no evento de ciclo de vida do retorno do funcionário ao local de trabalho é a avaliação de prontidão do funcionário.

Retorno do funcionário ao local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Contém os seguintes conjuntos de atividades:

Notificar funcionários - Conjunto de atividades

Contém a seguinte atividade:

Avaliação de prontidão do funcionário: uma tarefa de RH para funcionários que coleta feedback usando a pesquisa de RH de avaliação de prontidão do funcionário.

- A primeira pergunta da pesquisa é: como você se sente sobre um possível retorno ao seu local de trabalho?
- A resposta fornecida pelo funcionário é mapeada diretamente para o formulário de caso de RH e o perfil de RH do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o funcionário responder **Sim** e fornecer uma data de retorno, o conjunto de atividades Prepare-se para retornar será acionado. O funcionário se torna parte do público **da data em que o usuário retornou ao local de trabalho**.
- Se o funcionário responder **Não estou pronto para retornar** ou **Não tenho certeza**, uma tarefa de RH será atribuída a um agente de RH. O funcionário se torna parte do público **de Retorno do funcionário ao local de trabalho**.

Prepare-se para retornar - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Revisar diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho: uma tarefa de RH para funcionários que fornece um link de URL para um artigo da base de conhecimento (KB). O artigo da base de conhecimento fornece diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho.
- Reativar crachás e cartões de estacionamento: uma tarefa de RH para os agentes verificarem se os crachás de trabalho e cartões de estacionamento estão ativados para os funcionários.
- Analise as preocupações do funcionário sobre o retorno ao local de trabalho: uma tarefa de RH para que os agentes revisem as avaliações de prontidão do funcionário.
- Reserva de espaço de autoatendimento: uma tarefa de RH para funcionários que fornece um URL para selecionar um turno ou reservar espaço para trabalhar.

Preparação final - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Check-list de embalagem para retornar ao local de trabalho: uma tarefa de RH para que os funcionários confirmem que uma check-list de itens foi concluída antes de retornar ao trabalho.
- Atividades preparatórias de Saúde e segurança do funcionário:
  - Solicitar EPI: uma tarefa de RH opcional para funcionários que solicitam equipamento de proteção individual (PPE).
  - Concluir verificação de integridade: uma tarefa de RH para que os funcionários preencham o formulário de verificação de integridade antes de trabalhar no local.

De volta ao local de trabalho - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Fazer check-in de qualquer equipamento emprestado para TI: uma tarefa de RH para que os funcionários devolvam qualquer equipamento de TI emprestado enquanto trabalham em casa.
- Concluir log de contato: uma tarefa de RH para o funcionário concluir seu log de contato diário após o primeiro dia de volta ao escritório.

Acompanhamento - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Feedback do funcionário: uma tarefa de RH atribuída a funcionários que coleta feedback usando a pesquisa Feedback sobre sua experiência de retorno ao local de trabalho.

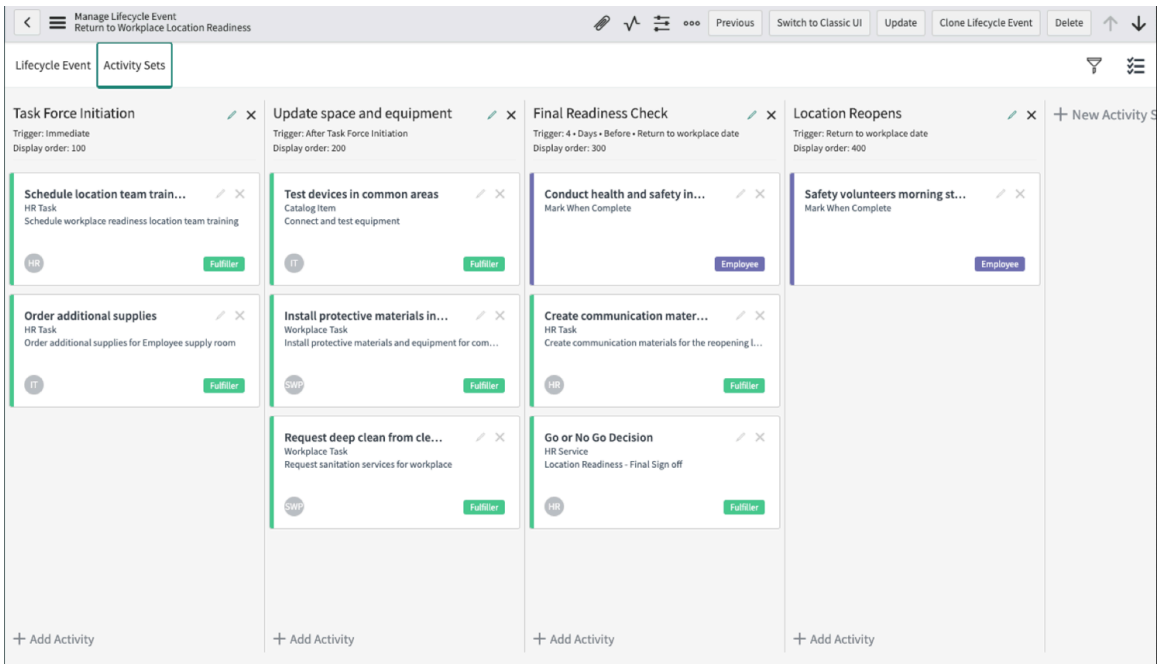
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evento de ciclo de vida de prontidão do local de retorno ao local de trabalho

O evento de ciclo de vida Prontidão do local de retorno ao local de trabalho ajuda a confirmar que o local de trabalho está pronto para os funcionários retornarem com segurança.

O evento de ciclo de vida Prontidão do local de retorno ao local de trabalho fornece fluxos de processo pré-configurados, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra.



A estrutura para a prontidão do local de retorno ao local de trabalho é hierárquica com o evento de ciclo de vida na parte superior.

Prontidão do local de retorno ao local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Fornece informações básicas sobre o evento de ciclo de vida, como título, descrição, ativo, se a pessoa afetada em um caso pode exibi-lo e o tipo.

Esses conjuntos de atividades aparecem no evento de ciclo de vida.

Iniciação da força-tarefa - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Programar reunião de treinamento da equipe do local: uma tarefa de RH para que os agentes verifiquem a programação do treinamento de prontidão no local de trabalho.
- Solicitar suprimentos adicionais: uma tarefa de RH que fornece uma check-list aos agentes para confirmar se os suprimentos para retorno ao trabalho foram solicitados.

Atualizar espaço e equipamento - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testar dispositivos em áreas comuns: um item do catálogo atribuído a agentes para verificar se equipamentos em áreas comuns, como impressoras ou máquinas de fax, estão conectados e funcionando.
- Instalar materiais de proteção em áreas comuns: uma tarefa de RH para que os agentes confirmem se os materiais e equipamentos de proteção estão instalados em áreas comuns.
- Solicitar limpeza profunda de serviços de limpeza: uma tarefa de RH para agentes que fornece uma check-list a ser seguida para solicitar serviços de limpeza para reabrir seu local de trabalho.

Verificação de prontidão final

Contém as seguintes atividades:

- Realizar inspeção de saúde e segurança: uma tarefa de RH para que os agentes verifiquem a conclusão de uma inspeção de saúde e segurança.
- Criar materiais de comunicação para o local de reabertura: uma tarefa de RH para que os agentes criem materiais de comunicação que forneçam informações sobre a reabertura do local de trabalho.
- Decisão de prosseguir ou não: um serviço de RH que contém uma tarefa de RH que fornece aos agentes uma check-list a ser seguida e ajuda a determinar se o local de trabalho deve ser reaberto. Há também um tipo de atividade de aprovação para determinar a mudança para o próximo conjunto de atividades.

Reaberturas de local

Contém a seguinte atividade:

Voluntários de segurança - Reunião matinal: uma tarefa de RH para os Voluntários de segurança se encontrarem antes da reabertura do seu local de trabalho.

Retornar ao local de trabalho Gestão de conhecimento

Gestão de conhecimento fornece informações aos seus funcionários durante o processo de retorno ao local de trabalho.

Fornecer links para artigos da base de conhecimento (KB) permite que seus funcionários sejam autossuficientes, respondam a perguntas comuns e ajudem na eficiência do processo.

Os artigos de conhecimento a seguir são fornecidos com o Enterprise Employee Experience Pack. Você pode editar esses artigos ou substituir seus próprios artigos.

- Atualizações da empresa de retorno ao local de trabalho (KB0088880): encontradas no conteúdo **da faixa Retorno ao local de trabalho - Prepare-se para retornar**, no pacote da campanha **Anunciar e planejar retorno**.
- Guia do gerente para retornar ao trabalho (KB0088881): exemplo de artigo da base de conhecimento não usado em campanhas ou eventos de ciclo de vida.
- Perguntas frequentes sobre dicas de segurança e distanciamento social para espaços comuns (KB0088883): encontrada no conteúdo da campanha **Retornar ao local de trabalho - Notificação de boas-vindas de volta**, no pacote de campanha **Bem-vindo de volta ao local de trabalho**.
- Perguntas frequentes sobre a política de saúde e segurança no local de trabalho (KB0088882)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontrado na atividade **Revisar diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho**, no conjunto de atividades **Preparar-se para retornar**, no evento de ciclo de vida **Retorno do funcionário ao local de trabalho**.
- Também encontrado no conteúdo da campanha **Retorno ao local de trabalho Bem-vindo de volta**, no pacote de campanha **Bem-vindo de volta ao local de trabalho**.

Para obter mais informações sobre como usar RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Como acessar os artigos de conhecimento de retorno ao local de trabalho

Crie ou modifique artigos de conhecimento para compartilhar informações em sua organização.

Antes de Iniciar

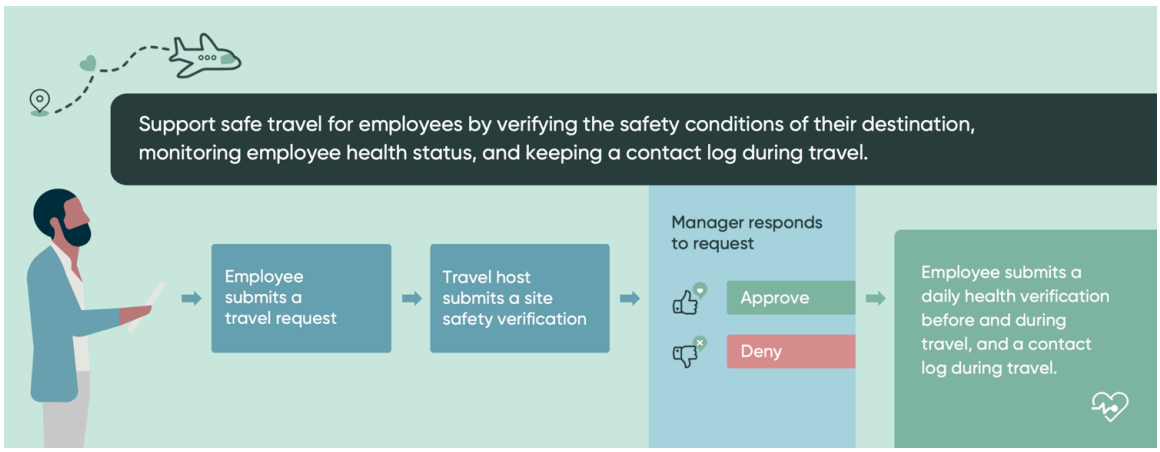
Função necessária: knowledge_admin

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Selecione um artigo de conhecimento para editar.
3. Clique em **Finalizar compra**.
4. Faça suas edições.
5. Clique em **Atualizar**.

Employee Travel Safety

Use a aplicação ServiceNow® Employee Travel Safety para ajudar a oferecer suporte a viagens seguras para os funcionários, verificando a segurança do local e a conformidade com a política de destinos, monitorando o estado de saúde dos funcionários e mantendo um log de contato durante a viagem.



Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, os funcionários solicitam permissão para suas viagens. O gerente do funcionário ou um aprovador de viagem designado pode aprovar ou rejeitar a solicitação de viagem com base nos dados do caso de COVID-19 e em uma avaliação de segurança do local para o destino.

Quando a solicitação de viagem de um funcionário for aprovada, monitore seu status de saúde usando uma verificação de integridade diária que o funcionário envia antes e durante a viagem. Os funcionários também podem manter um registro de contato diário durante a viagem para rastrear a possível exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Employee Travel Safety faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.
- Com a aplicação Rastreamento de contatos, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Employee Travel Safety

Você pode instalar o Employee Travel Safety se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Employee Travel Safety requer as seguintes aplicações.

- ServiceNow® Base para preparação do funcionário
- ServiceNow® Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

As aplicações ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário e ServiceNow® Contato para situação emergencial podem, opcionalmente, ser instaladas para que os funcionários concluam uma verificação de integridade diária antes e durante a viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As aplicações ServiceNow® Rastreamento de contatos e Contato para situação emergencial podem, opcionalmente, ser instaladas para que os funcionários concluam um log de contato diário durante a viagem.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar `Segurança nas viagens de funcionários`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Employee Travel Safety

Vários tipos de componentes são instalados com Employee Travel Safety, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Segurança de viagem para funcionários [sn_imt_travel.admin]	Função necessária para configurar Employee Travel Safety propriedades.	sn_imt_travel.approver
Aprovador de viagem [sn_imt_travel.approver]	Função necessária para exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Esta função está atribuída ao grupo de aprovadores de viagens. **Nota:** Os gerentes devem ser atribuídos à função approvalr_user para aprovar viagens para os funcionários que eles supervisionam. Não atribua aos gerentes a função sn_imt_travel.approver, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem solicitações de viagem para todos os funcionários.	approver_user

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de segurança de viagem do funcionário [sn_imt_travel_request]	Lista de todas as solicitações de viagem de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Employee Travel Safety

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que as notificações e aprovações de viagem estejam configuradas corretamente para sua empresa.

Configurar aprovadores de viagem

Configure grupos de usuários e funções para que as viagens dos funcionários possam ser aprovadas por gerentes ou por aprovadores de viagens designados.

Configurar a aprovação do gerente ou aprovadores designados é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety.

Aprovação do gerente

Para configurar a aprovação de viagem por gerentes, atribua a função approvalr_user a todos os gerentes. Com esta função, os gerentes só podem exibir e aprovar solicitações de viagem para os funcionários que supervisionam diretamente.

Aprovadores designados

Para configurar aprovadores de viagens designados, adicione usuários ao grupo de aprovadores de viagens. Os membros deste grupo podem exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Não adicione gerentes ao grupo de aprovadores de viagens, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem solicitações de viagem para todos os funcionários.

Por padrão, uma solicitação de viagem deve ser aprovada pelo gerente do funcionário e por um membro do grupo de aprovadores de viagens. Se o funcionário não tiver um gerente listado em sua instância ServiceNow ou não houver usuários no grupo de aprovadores de viagens, uma aprovação será suficiente para aprovar a solicitação de viagem. A solicitação de viagem de um funcionário será rejeitada automaticamente se o funcionário não tiver um gerente listado em sua instância ServiceNow e não houver usuários no grupo de aprovadores de viagens. Para obter informações sobre como alterar as configurações de aprovação padrão, consulte Modificação do fluxo de aprovação de viagem.

Configurar Employee Travel Safety propriedades

Configure as propriedades Employee Travel Safety para garantir que os e-mails de verificação de segurança do site, logs de contato de funcionários e verificações de integridade de funcionários sejam gerenciados de acordo com os requisitos da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_travel.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar as propriedades Employee Travel Safety é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Employee Travel Safety** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Segurança de viagem de funcionários

Propriedade	Descrição
Nome do sistema de gestão de viagens da empresa. [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Nome do sistema de gestão de viagens da sua em propriedade é usada para fornecer aos funcionário para viagem um link para o sistema de gestão de v
URL do sistema de gestão de viagens da empresa. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL do sistema de gestão de viagens da sua empre propriedade é usada para fornecer aos funcionário para viagem um link para o sistema de gestão de v
Envie um e-mail para os contatos de viagem para solicitar que verifiquem a segurança do local e a conformidade com as políticas. [sn_imt_travel.email_site_verification]	Quando habilitado, um e-mail é enviado ao conta que um funcionário fornece em sua solicitação de verificar a segurança do local e a conformidade c O contato deve responder ao e-mail antes que a s de viagem seja aprovada por um gerente ou apro viagens.
Lista separada por vírgulas de respostas afirmativas. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Define as respostas que são aceitas como resposta mails de verificação do site.
Habilita o envio de lembretes por e-mail para aprovadores de solicitações de viagem para solicitações com aprovação pendente. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Quando habilitado, lembretes por e-mail são envia aprovadores e gerentes de viagens para solicitaçõ que não foram aprovadas ou rejeitadas.
Período (em horas) de espera antes de enviar um lembrete aos aprovadores de solicitações de viagem. O padrão é 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Define a frequência dos lembretes por e-mail que s enviados aos aprovadores e gerentes de viagem. P exemplo, quando esta propriedade é definida com `48`, os aprovadores e gerentes de viagens recebem um lembrete a cada 48 horas após o envio de uma solicitação de viagem até que ela seja aprovada o rejeitada. Esta propriedade requer que a propriedo *`sn_imt_travel.enable_approval_email_remind`* habilitada.
Permite o contato com funcionários relevantes sobre verificações de saúde relacionadas a viagens. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Quando habilitado, os funcionários aprovados para viagem recebem notificações para concluir uma verificação de integridade. Para definir a frequênc das notificações, selecione um valor para a proprie *`sn_imt_travel.health.verification.run.type`* obter mais informações sobre a verificação de inte funcionários, consulte Avaliação de saúde do func
Escolha se as verificações de integridade serão enviadas ao solicitante apenas uma vez ou diariamente. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Define a frequência das notificações de verificaçã integridade que são enviadas aos funcionários apr para viagem. Para enviar notificações diárias antes a viagem, selecione **Enviar diariamente**. Para envia notificação uma vez após a aprovação da solicita viagem, selecione **Enviar uma vez**. As notificações de verificação de integridade serão enviadas somente se a propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	sn_imt_travel.daily.health.verification.o estiver habilitada. **Nota:** Os funcionários que já estão inscritos no verificações diárias de saúde antes de sua solic de viagem ser aprovada não verão nenhuma Eles não receberão notificações adicionais e c inscritos após a conclusão da viagem.
Cancela uma solicitação de viagem se uma verificação de integridade não for concluída após algumas horas. [sn_imt_travel.allow.cancellation]	Quando habilitadas, as solicitações de viagem serã canceladas se os funcionários não concluírem uma verificação de integridade até o prazo. A habilitaç desta propriedade requer que a propriedade *sn_imt_travel.daily.health.verification.o* também esteja habilitada.
Para cancelamento automático de solicitação, insira o número de horas. [sn_imt_travel.cancellation_duration]	Define o prazo para que os funcionários concluam verificação de integridade. Esta propriedade requ propriedade *sn_imt_travel.allow.cancellatio* habilitada.
Permite o contato com funcionários em viagem sobre seus contatos diários de viagem. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Quando habilitado, os funcionários recebem notific concluir um log de contato diário durante a viagem As notificações de log de contato não são enviado viagens externas. Os funcionários devem ser atribuí sn_imt_tracing.dailylog_user para receber notificaç contato. Esta propriedade requer as aplicações Ra de contatos e Contato para situação emergencial mais informações sobre logs de contato, consulte R de contatos. **Nota:** Os funcionários que já estão inscritos no contato diário antes da viagem não verão nen mudança. Eles não receberão notificações ad continuarão inscritos após a conclusão da viag

3. Clique em **Salvar**.

Modificação do fluxo de aprovação de viagem

Modifique o fluxo de aprovação de viagem para mudar as configurações padrão de aprovação de viagem.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modificar o fluxo de aprovação de viagem é uma etapa de configuração opcional para a aplicação Employee Travel Safety. O fluxo de aprovação de viagem está pronto para uso, mas pode ser modificado para atender aos requisitos da sua empresa.

Se você decidir modificar o fluxo, desative o fluxo original e faça uma cópia. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo e ative-o. Modificar a cópia facilita quando você precisa fazer upgrade da sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Na seção Fluxos, clique em **Fluxo de aprovação de viagem**.
3. Clique em **Desativar**e em **OK** para confirmar.
4. No canto superior direito, clique no ícone Mais ações ( ) e clique em **Copiar fluxo**.
5. Insira um nome para o novo fluxo.
6. No campo **Aplicação**, selecione **Segurança nas viagens de funcionários**.
7. Clique em **Copiar**.
8. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo.
   Por exemplo, nos casos em que um funcionário tem um gerente listado em sua instância ServiceNow e também há usuários no grupo de aprovadores de viagens, por padrão, o gerente e um aprovador de viagem devem aprovar a solicitação. Essa configuração é definida na ação 8.1 do fluxo. Você pode modificar esta ação para que a aprovação seja necessária apenas de um gerente ou de um aprovador de viagens, não de ambos. Para fazer essa mudança, a condição AND a ser aprovada deve ser substituída por uma condição OR.
9. Quando terminar de modificar o fluxo, clique em **Ativar**e, em seguida, clique em **OK** para confirmar.

Personalizar e-mails de notificação

Modifique os e-mails de notificação que são enviados a funcionários, gerentes e aprovadores de viagens e contatos de viagem de funcionários para personalizar as notificações da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar os e-mails de notificação é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety. Por padrão, as notificações usam uma faixa ServiceNow® e o espaço reservado para assinatura Workplace, Co. Atualize as notificações para usar o nome e o logotipo da sua empresa.

A aplicação Employee Travel Safety usa as seguintes notificações.

Notificação	Descrição
Solicitação de verificação do site	Este e-mail é enviado ao contato primário que um funcionário fornece em sua solicitação de viagem para verificar a segurança do local e a conformidade com as políticas. Por padrão, o e-mail solicita que o contato confirme as políticas a seguir. • O site verifica todos os funcionários e visitantes em busca de sintomas. • Todos os funcionários e visitantes são obrigados a usar equipamentos de proteção individual, como máscaras. • Todos os funcionários e visitantes são obrigados a seguir as regras de distanciamento social.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Descrição
	Este e-mail só será enviado se a propriedade *sn_imt_travel.email_site_verification* estiver habilitada.
Solicitação do aprovador de segurança de viagem do funcionário	Este e-mail é enviado ao gerente de um funcionário e a todos os membros do grupo de aprovadores de viagens, solicitando que eles aprovem ou rejeitem a solicitação de viagem.
Lembrete de solicitação de segurança de viagem do funcionário	Este e-mail é enviado aos gerentes e aprovadores de viagens como um lembrete para aprovar ou rejeitar solicitações de viagem pendentes. Este e-mail só será enviado se a propriedade *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* estiver habilitada.
Aprovação de solicitação de viagem	Este e-mail será enviado a um funcionário se a solicitação de viagem dele for aprovada. O e-mail tem um link para o sistema de gestão de viagens da sua empresa.
Rejeição de solicitação de viagem	Este e-mail será enviado a um funcionário se a solicitação de viagem for rejeitada.
Contatos relacionados a viagens	Este e-mail solicita que um funcionário preencha um log de contato diário. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente durante a viagem. Este e-mail só será enviado se a propriedade *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* estiver habilitada.
Verificação de integridade relacionada a viagens	Este e-mail solicita que um funcionário conclua uma verificação de integridade diária. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente depois que a solicitação de viagem é aprovada, durante a duração da viagem. Este e-mail só será enviado se a propriedade *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* estiver habilitada.
Solicitação de viagem rescindida	Este e-mail será enviado a um funcionário se ele não concluir uma verificação de integridade até o prazo. Este e-mail só será enviado se a propriedade *sn_imt_travel.allow.cancellation* estiver habilitada.

Nota: Todas as notificações, exceto a Employee Travel Safety Solicitação do aprovador, são traduzidas para o idioma selecionado no perfil de usuário do funcionário. A solicitação do aprovador Employee Travel Safety é traduzida para o idioma selecionado no perfil de usuário do gerente ou do aprovador de viagem. Se nenhum idioma for selecionado para um usuário, as notificações serão traduzidas para o idioma padrão da instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação que você deseja atualizar.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação**.
4. Navegue até a seção de formulário **O que conterá**.
5. No campo **Mensagem HTML**, clique em **Inserir/editar imagem** e selecione a imagem da faixa.

   Dica: A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que ela apareça na parte superior do e-mail.

   Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em sua instância ServiceNow, poderá carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Como carregar uma ou mais imagens .
6. Clique no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.
7. No campo **Script**, o código `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona a faixa ServiceNow® padrão ao e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover a faixa ServiceNow®.
8. No campo **Script**, substitua todas as referências a `Workplace, Co.` pelo nome da sua empresa.
9. Opcional: Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize o campo **Script** conforme necessário.
   Se você alterar qualquer texto usado em chamadas para `gs.getMessage` ou `gs.getMessageLang`, deverá fornecer traduções para o texto personalizado na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Tabela de mensagens .
10. Clique em **Atualizar**.
11. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

Solicitar permissão para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, solicite permissão para sua viagem. Seu gerente ou um aprovador de viagem pode aprovar ou rejeitar sua solicitação com base em doenças contagiosas, como dados de casos de COVID-19 e uma avaliação de segurança do local para o seu destino.

Solicitação de viagem

Use o seguinte processo ao solicitar permissão para viajar:

1. No portal de serviços ou na Central de serviços ao funcionário (ESC), solicite permissão para viajar.
2. Um e-mail é enviado ao seu gerente para aprovar ou rejeitar a solicitação. O e-mail tem um link para a solicitação de viagem.
3. Após a aprovação, o campo **Comentários adicionais** no formulário Solicitação de segurança de viagem do funcionário é atualizado com o destino da viagem e detalhes sobre o número de casos de COVID-19 nos últimos 14 dias para o local.
4. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagens nas **guias Catálogo** ou **Solicitar algo** no portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagens na guia **Catálogo** no ESC.
6. Os solicitantes de viagens podem verificar o status de suas solicitações na guia **Solicitações** no portal de serviços ou no ESC.
7. Os gerentes ou membros da equipe de aprovação podem exibir as solicitações de viagem de funcionários no formulário **Segurança de viagem de funcionários**.

Criar uma solicitação para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, siga estas etapas para solicitar permissão para sua viagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Employee Travel Safety** > **Solicitar viagem**.

   Nota: Para criar uma solicitação de viagem no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar permissão de viagem**.

2. No formulário, preencha os campos.

Solicitar permissão para viajar

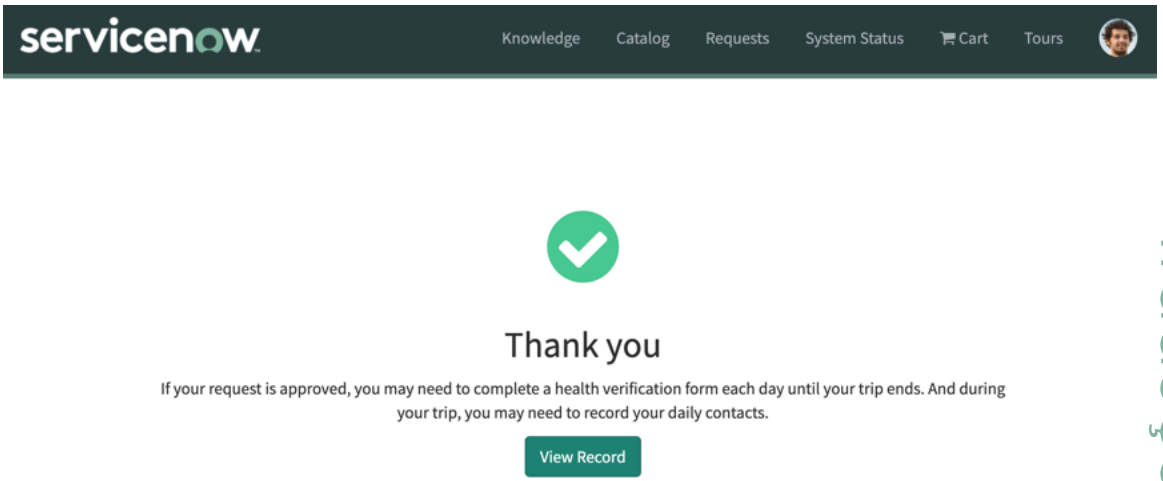
Campo	Descrição
Tipo de viagem	O tipo de viagem. Selecione **Interno** se estiver em viagem para um local dentro da sua empresa. Caso contrário, selecione **Externo**.
Local	O local da empresa para o qual você está indo. Este campo aparece somente quando **Interno** é selecionado no campo **Tipo de viagem**.
Área de viagem	País, estado ou condado para o qual você está indo. Este campo é usado para fornecer aos gerentes e aprovadores de viagens doenças contagiosas, como dados de casos de COVID-19 para o seu destino.
Nome de contato primário	Nome do seu anfitrião ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**.
E-mail de contato primário	Endereço de e-mail do seu host ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**.
Empresa de contato primário	Empresa do seu anfitrião ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**.
Data de início da viagem	Data de início da sua viagem.
Data de término da viagem	Data de término da sua viagem.
Motivo para visita	Motivo da visita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações	Quaisquer comentários adicionais que você queira fornecer ao seu gerente ou aos aprovadores de viagens.

3. Clique em **Enviar**.
   Quando você envia a solicitação de viagem, um e-mail pode ser enviado ao contato primário da visita se a sua empresa tiver habilitado esse recurso. O e-mail notifica seu contato sobre sua intenção de viajar e solicita que ele verifique a segurança do local e a conformidade com a política.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Você receberá uma notificação por e-mail quando sua solicitação de viagem for aceita ou rejeitada.

Dependendo das políticas da sua organização, talvez você precise concluir verificações de integridade diárias antes e durante a viagem. Você também pode ter que concluir um log de contato diário durante a viagem. Se for necessário concluir essas tarefas, você receberá e-mails com instruções. Se você receber o e-mail de verificação de integridade diário, certifique-se de enviar a verificação de integridade todos os dias se você não for sintomático. Sua viagem poderá ser cancelada se você não enviar a verificação de integridade.

Para exibir todas as suas solicitações de viagem, navegue até **Employee Travel Safety** > **Minhas solicitações**.

Gerenciar uma solicitação de viagem

Como gerente ou aprovador de viagens, você pode aprovar ou rejeitar solicitações de viagem.

Antes que as solicitações de viagem possam ser aprovadas, os grupos de usuários e as funções devem ser configurados para gerentes ou aprovadores de viagens. Para obter mais informações, consulte Configurar aprovadores de viagem.

Existem várias maneiras de exibir solicitações de viagem:

- Um e-mail detalhando uma solicitação de viagem enviada ao gerente do solicitante e ao grupo atribuído.
- Nas guias da Central de serviços ao funcionário (ESC).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

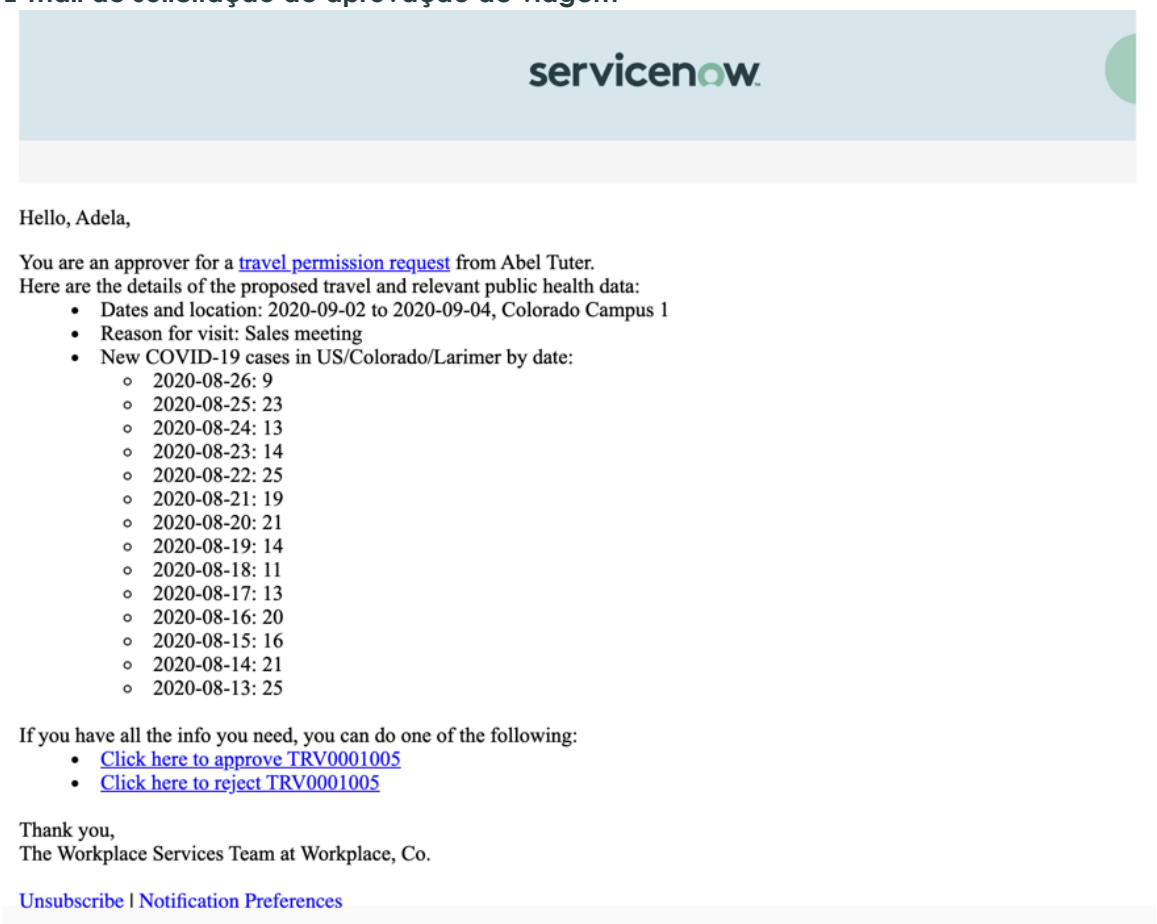
- Nas guias **Minhas aprovações** ou **Solicitações** no portal de serviços.
- Na lista Exibir solicitações de viagem.

Aprovar ou rejeitar solicitações de viagem

Os gerentes ou aprovadores de viagem designados são responsáveis pela aprovação das solicitações de viagem dos funcionários.

Quando um funcionário envia uma solicitação de viagem, um e-mail é enviado ao gerente do funcionário e a todos os membros do grupo de aprovadores de viagens solicitando que aprovem ou rejeitem a solicitação de viagem. O e-mail inclui doenças contagiosas, como dados de casos de COVID-19 para o destino da viagem. Se a propriedade *sn_imt_travel.email_site_verification* estiver habilitada, o e-mail também incluirá os resultados da verificação de segurança do site. O e-mail fornece um link para a solicitação de viagem, bem como links diretos para aprovar ou rejeitar a solicitação.

E-mail de solicitação de aprovação de viagem



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Os gerentes também podem exibir solicitações de viagem para seus funcionários navegando até **Employee Travel Safety** > **Solicitações do meu funcionário**.

Os usuários do grupo de Aprovadores de Viagem podem exibir solicitações de viagem de todos os funcionários, navegando até **Employee Travel Safety** > **Exibir solicitações de viagem**.

Os funcionários recebem uma notificação por e-mail quando a solicitação de viagem é aprovada ou rejeitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma solicitação de viagem

Cancele uma solicitação de viagem quando apropriado, como quando uma reunião pode ser realizada virtualmente. Você, seu gerente ou um usuário com a função sn_imt_travel.approver podem cancelar uma solicitação de viagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_travel.approver ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Employee Travel Safety** e selecione o módulo apropriado.

Para	Selecionar
Cancelar sua solicitação de viagem	Minhas solicitações
Cancelar uma solicitação de viagem para um subordinado direto	Solicitações do meu funcionário
Cancelar qualquer solicitação de viagem de funcionário	Exibir solicitações de viagem

2. Abra a solicitação de viagem para cancelar e verifique se é a solicitação de cancelamento correta.
   Você não pode cancelar uma solicitação de viagem que está concluída.
3. Clique em **Cancelar**.

Resultados

Uma notificação por e-mail informando que a solicitação foi cancelada é enviada ao solicitante. A notificação inclui o nome da pessoa que cancelou a solicitação de viagem.

Vaccination Status

A aplicação ServiceNow® Vaccination Status oferece aos departamentos de RH a capacidade de rastrear o status das vacinas do usuário no local de trabalho. As organizações podem coletar dados de vacinação para planejamento da força de trabalho, conforme necessário, com base nos requisitos de negócios, e relatar a prontidão do local de trabalho. Os usuários têm o poder de enviar a documentação das vacinas concluídas para atender aos requisitos de saúde e segurança da organização para um retorno seguro ao local de trabalho, enquanto os administradores podem rastrear o status da vacinação do usuário no local de trabalho. As atualizações de status podem ser feitas manualmente pelo usuário.

Use com outras Safe Workplace Suite aplicações

Vaccination Status faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite . Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar a força de trabalho e os locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a da COVID-19.

- Com a aplicação Employee Readiness Surveys, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho, solicitando que eles preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços, use a aplicação Employee Health Screening para verificar os usuários e garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com a aplicação Explorar Workplace Core, prepare-se para o retorno de usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para eles usarem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com a aplicação Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho.
- Com a aplicação Rastreamento de contatos, avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Vaccination Status

Você pode instalar o Vaccination Status se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Vaccination Status requer as aplicações ServiceNow® Base para preparação do funcionário e Contato para situação emergencial.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
	[KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar `status de vacinação`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Vaccination Status

Vários tipos de componentes são instalados com Vaccination Status, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Vaccination Status [sn_imt_vaccine.admin]	Administrador específico da aplicação para Vaccination Status. Pode aprovar resultados de testes de integridade para COVID-19 em Testes de saúde e segurança. **Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_vaccine.admin. A função sn_imt_vaccine.admin deve ser reatribuída a outro usuário e removida do administrador. Este processo protege os dados confidenciais da aplicação, restringindo o acesso à aplicação.	sn_imt_vaccine.profile_reader
Leitor de perfil de vacina [sn_imt_vaccine.profile_reader]	Acesso somente leitura à tabela Perfil de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Necessário para exibir o status de vacinação na visualização de rastreamento de contato.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Perfil de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Mostra quais usuários receberam uma vacina cont Os usuários não são considerados totalmente vacin após receberem a vacinação (vacina de dose úni (vacina de váriasdoses). **Nota:** A coluna Vacina concluída da COVID- **falso** até que o período de vacinação de 14 d As organizações podem tornar o status de conclus dependente de um usuário ter relatado ou não ter um reforço da vacina no vencimento. Se a proprie *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_compl* estiver habilitada e um reforço estiver vencido, a c contra a COVID-19 concluída terá um valor **falso** p não relataram ter recebido o reforço após a data

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Resposta à vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Contém um histórico de todos os status de vacinaç para cada usuário. Os usuários podem revisar as v anteriormente em **Minhas vacinas**. As respostas da vacina e seus anexos são armazen duração definida pelas políticas de retenção de d organização. Se as respostas da vacina forem excl data de vencimento, os status e anexos relatados excluídos. **Nota:** Todos os dados históricos salvos para us de vacinação são somente dados de contage informações de identificação pessoal são rem e excluídas com base na política da sua organ
Definição de resposta a vacinas [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Lista de vacinas, incluindo o tipo, o fabricante e o necessárias. Por padrão, esta tabela contém várias contra a COVID-19. Um administrador Vaccination adicionar e remover registros para refletir as vacina disponíveis para os usuários.
Resumo da vacina do campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Armazena dados de vacinação para mapear em fornecidos pelo Conjunto de dados de saúde glob Painel do local de trabalho seguro widget de vacin de vacinação do usuário são extraídos da tabela vacinas e as entradas são criadas diariamente co da instância da meia-noite (00:00).
Solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	Listas de solicitações de isenção de vacina, seu st isenção, a data de vencimento e seu status. As soli isenção de vacina sem data de vencimento não e solicitações de isenção de vacina estão inativas p Os gerentes podem exibir as solicitações de isençã subordinados diretos em **Isenções de meu funcion** capacidade estiver habilitada pela organização. Para obter mais informações, consulte Configurar p status de vacinação.
Serviço do validador [sn_imt_vaccine_validator_service]	Armazena informações para serviços de validador, CommonTrust Network, usados para verificar as res enviadas e seus anexos.
Tipo de anexo de resposta a vacinas [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Lista de tipos de anexo disponíveis para os usuários tipo de carregamento que estão fornecendo. Por de anexo de cartão de saúde INTELIGENTE é usad CommonTrust ao executar validações.
Sistemas de código de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Lista os sistemas e padrões de vacina comuns usa de vacina para confirmar o fabricante da vacina por um usuário.
Códigos de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Lista códigos de vacina válidos, como códigos CV Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CD validar o fabricante de uma vacina na resposta a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	usuário. Para obter uma lista completa de códigos, relacionados à vacina contra a COVID-19 . **Nota:** Vaccination Status fornece alguns cód do sistema de base.

Configurar Vaccination Status propriedades

Configure as propriedades Vaccination Status para definir o período de retenção de dados para dados de status de vacinação relatados pelo usuário, gerenciar e-mails de lembrete e habilitar isenções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Tradução automática

Propriedade	D
Período de retenção de dados do status de vacinação (em dias). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	D d di [s ex R di a O pr br in R **In** or os
Impede que o administrador acesse anexos. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	H d a os pr
Frequência de lembretes após o primeiro lembrete. O padrão é definido como 1. Isso continuará lembrando os usuários até que eles reconheçam.	D d pr

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	De
[sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	le a O re d d a e O
Número de dias antes do lembrete da data de vencimento da 2ª dose. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	D us d d **N** d d re O
Número de dias para enviar lembrete atrasado antes de desistir. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	N ve E- us
Defina lembretes para o impulsionador. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	H us Le us p re e n fi le
Frequência de lembretes de reforço. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	D d
Número de dias antes do lembrete da data de vencimento do reforço. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	D e sc ◦ ◦

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	De
Número de dias para enviar lembrete de atraso do reforço antes de desistir. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	N va en
Defina a vacina concluída como falsa para usuários sem reforço. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	H va ve re
Número de dias de espera após a data de vencimento do reforço antes de definir a vacina concluída como falsa. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_este_many_days_after_booster_due_date]	D va ve re
Redefinir vacina contra a Covid-19 concluída como falsa se o resultado da revisão da vacina for rejeitado [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	H **19** a va p
Use a política de retenção de dados específica do país para status de vacinação. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	H d Q p d P d Q a **re** p
Permita que os gerentes atualizem os registros de resposta a vacinas. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	H a va re [s es
Permita que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	H c is os a p
Permitir isenções de vacina. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	H e n **c** in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	D
As isenções de vacina recém-aprovadas terão uma data de vencimento definida. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	H te Es
Dias para isenção temporária se a expiração da isenção da vacina estiver definida como sim. [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	D is p
Permitir que os usuários vejam anotações de trabalho de resposta a vacinas. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	H ve d p
Permitir que os usuários vejam anotações de trabalho de isenção de vacina. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	H ve d es
Permita que as aprovações do mecanismo de validação atualizem os registros de Resultado da revisão de vacinas. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	H os va va c é a h ◦ ◦ ◦ Es in d re
Azure Limite de confiança do Reconhecedor de formulário, um valor decimal entre 0 e 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_reconhecimento_confiança_threshold]	Se d a p c re in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	De
	Su [p d fo P a R

3. Clique em **Salvar**.

Automatização de revisões de resposta a vacinas

Sua organização pode validar e revisar automaticamente as respostas à vacina com Vaccination Status, integrando serviços de validador de terceiros e habilitando fluxos de trabalho.

As organizações podem querer métodos para reduzir o esforço necessário para validar ou aprovar respostas de vacina em massa. Você pode optar por validar automaticamente anexos usados em revisões de vacinas ou automatizar todo o processo de revisão.

Validando respostas de vacina

Os sistemas de validação funcionam com Vaccination Status para revisar anexos na resposta à vacina de um usuário. Primeiro, o usuário anexa um tipo de anexo compatível, como um cartão de saúde INTELIGENTE, e envia sua resposta à vacina. A API de serviço do validador e os fluxos Vaccination Status analisam as informações do anexo para ver se há uma correspondência nos seguintes itens:

- Nome e sobrenome
- Data de recebimento
- Código da vacina, como CVX, para verificar o fabricante da vacina

Para obter mais informações sobre como enviar uma resposta de vacina, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização.

O processo de validação cria anotações de trabalho no registro de resposta à vacina sobre o processo de validação para informar se a revisão foi concluída e, em caso negativo, o motivo. Você também pode ver o registro de resposta à vacina de um usuário que detalha cada anexo revisado.

Nota: As anotações de trabalho podem não ser abrangentes. Se a validação falhar, convém investigar mais para garantir que outras informações também não sejam incompatíveis.

Depois que a validação for concluída, você poderá revisar o registro de resposta da vacina para aprovar ou negar a resposta. Para obter mais informações sobre como revisar manualmente uma resposta de vacina ou confirmar se o serviço do validador está funcionando, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário.

Para automatizar o processo de validação, você deve fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Obtenha credenciais para integrar com o serviço de validador de sua escolha.
- Crie um alias de conexão e credenciais para o serviço do validador. Para obter mais informações, consulte Criar um alias de conexão e credencial .
- Crie um registro para o serviço do validador.
- Crie um registro para o tipo de anexo a partir do qual os códigos de vacina podem ser lidos, como um cartão de saúde INTELIGENTE.
- Crie um subfluxo para o serviço do validador. (Está disponível um exemplo de modelo de anexo de validação da resposta vacinal).
- Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados. Alguns sistemas estão incluídos com Vaccination Status. Consulte o serviço do validador para obter mais informações sobre o sistema compatível.
- Configure uma lista de códigos de vacina usados pelo sistema de código de vacina. Alguns códigos comumente compatíveis estão incluídos com Vaccination Status.

  Nota: Outros códigos comumente compatíveis são fornecidos pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC). Para obter mais informações, consulte Códigos relacionados à vacina contra a COVID-19 .

- Ative o fluxo de resposta de vacina de validação automática para atualizar o status das revisões de resposta a vacinas.

Automatização de revisões de resposta a vacinas

Vaccination Status pode aprovar automaticamente as respostas da vacina com base em documentação válida e códigos de vacina compatíveis. As respostas não aprovadas são deixadas no estado **Ainda não revisado** para que Vaccination Status administradores ou gerentes (se habilitado) possam executar uma revisão manual.

Para habilitar a automação de revisões, você deve fazer o seguinte:

- Configure Vaccination Status para validar automaticamente as respostas da vacina.
- Ative a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*.

Para obter mais informações sobre como automatizar as revisões de resposta a vacinas, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

Serviços e integrações fornecidos

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
Rede CommonTrust	O CommonTrust Network é um serviço de integração e validador compatível em Vaccination Status. Os itens a seguir são fornecidos e compatíveis com Vaccination Status para simplificar o processo de integração da CommonTrust Network:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
	• Um subfluxo existente, Rede CommonTrust: validar cartão de integridade INTELIGENTE • Registros para códigos de vacina CVX e o sistema de vacina do cartão de saúde INTELIGENTE • O cartão de integridade INTELIGENTE está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao serviço do validador CommonTrust Network Você ainda deve obter credenciais para sua organização fornecer no registro de rede CommonTrust. Para obter mais informações sobre os cartões de saúde INTELIGENTES, consulte Cartões de saúde INTELIGENTE: Guia de implementação de vacinação e testes . Se você quiser automatizar as revisões de resposta a vacinas, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.
Serviço do reconhecedor de formulários do Azure	Vaccination Status pode se integrar com Azure o Reconhecedor de formulários. Essa integração permite que o serviço Azure de Reconhecedor de formulários atue como um serviço alternativo de validação de vacina. O serviço Azure de Reconhecedor de formulário lê os cartões de vacinação do CDC e utiliza um serviço ou modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado para determinar se há uma correspondência para o usuário que está enviando a resposta da vacina. A validade é pelo nome e sobrenome, já que cada um desses campos gera uma pontuação de confiança fornecida pelo serviço Azure de Reconhecedor de formulário. Esta pontuação é comparada com o limite de confiança definido em Vaccination Status. Para obter mais informações, consulte Como automatizar as revisões de resposta a vacinas com o serviço Azure de Reconhecedor de formulários. Para configurar Vaccination Status para usar o serviço Azure de Reconhecedor de formulários, consulte Configurar Azure

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
	integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta a vacinas.

Validar respostas de vacina automaticamente

Configure Vaccination Status para que os serviços de validador possam validar respostas a vacinas automaticamente com informações de anexos compatíveis.

Antes de Iniciar

Integre com o serviço do validador fazendo o seguinte:

- Obtenha credenciais para um serviço de validador.
- Crie um alias de conexão e credenciais. Para obter mais informações, consulte Criar um alias de conexão e credencial .

Se sua organização estiver usando uma integração já compatível, como a Rede CommonTrust, você só precisará adicionar as credenciais da sua organização ao registro de serviço do validador.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o serviço do validador.

   a. Navegar até **Vaccination Status** > **Serviços do validador**.

   b. Selecione um serviço de validador existente ou, se estiver criando um novo, clique em **Novo**.
   Se você estiver selecionando uma integração que já é compatível, como a rede CommonTrust, deverá inserir o alias de conexão e confirmar que o formulário está correto para o serviço do validador.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviço do validador

Campo	Ação
Nome	O nome do serviço do validador.
Alias de conexão	O alias de conexão do serviço do validador. Para obter mais informações sobre como criar um alias de conexão, consulte Criação de um alias de conexão e credencial .
Subfluxo de validação	O subfluxo usado para confirmar se um anexo enviado é válido. Um fluxo de modelo é fornecido por padrão ou você pode criar um fluxo e adicioná-lo a este campo. Para obter mais informações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Ação
	sobre como criar fluxos, consulte Criar um fluxo . Se você criar seu próprio subfluxo, ele deverá ter as mesmas entradas e saídas que o subfluxo do modelo.
Estado do validador inicial	O estado inicial em que o serviço do validador começa antes da conclusão da revisão, como **Pronto**. O estado recomendado é **Pronto,** a menos que haja uma etapa de pré-processamento. **Nota:** Se o estado inicial for **Pré-processamento**, a página de redirecionamento deverá definir o estado do validador de registro de resposta como **Pronto** para que ele funcione com o fluxo de validação interno.
Redirecionar página	(Opcional) Uma referência a uma página do portal de serviços para a qual o usuário será redirecionado após relatar a vacinação.
Ativo	Opção para ativar o serviço.
Domínio	O domínio necessário para o serviço do validador, como **global**.

d. Clique em **Enviar**.

2. Opcional: Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados.
O código de vacina que seu sistema usa pode ser fornecido com Vaccination Status. Consulte os requisitos do serviço do validador para obter mais informações.

a. Navegar até **Vaccination Status** > **Sistemas de código de vacina**.

b. Selecione **Novo**.

c. Insira o nome do sistema de código da vacina.

d. Insira o URL do sistema de código da vacina.

e. Selecione **Enviar**.

3. Configure o tipo de anexo de resposta a vacinas compatível com o serviço do validador. Os usuários deste tipo de anexo devem usar ao enviar suas respostas a vacinas.

a. Navegar até **Vaccination Status** > **Tipos de anexos**.

b. Selecione **Novo**.

c. Insira o nome do tipo de anexo.

d. Insira o nome do serviço do validador.

e. Habilite o tipo de anexo marcando a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Defina o domínio como **global**.

g. Selecione **Enviar**.

4. Opcional: Adicione códigos de vacina comuns exigidos pelo sistema e serviço de código de vacina.
   Códigos comuns são fornecidos com Vaccination Status. Consulte Códigos relacionados à vacina contra a COVID-19 para obter códigos comuns adicionais e o serviço de terceiros para códigos compatíveis com o sistema.

   a. **Vaccination Status** > **Códigos de vacina**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No campo **Sistema de código**, adicione o sistema correspondente.

   d. No campo **Código**, insira o código usado para identificar informações sobre a vacina.

   e. Insira uma descrição.

   f. Selecione **Enviar**.

5. Ative o fluxo de resposta da vacina de validação automática.

   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

   b. Pesquise o fluxo de resposta da vacina de validação automática.

   c. Selecione o fluxo.

   d. Selecione **Ativar**.

Resultados
Você habilitou a validação automatizada de resposta a vacinas. As anotações de trabalho no registro de resposta à vacina são atualizadas com informações sobre se os anexos e, portanto, a resposta são válidos. Você pode usar essas informações para revisar manualmente as respostas da vacina no portal de aprovação.

O que Fazer Depois
Para automatizar as revisões de resposta à vacina para que elas sejam definidas como **Aprovadas** se a validação tiver sido bem-sucedida ou deixada no estado **Ainda não revisada** (é necessária uma revisão manual), consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

Automatizar revisões de respostas a vacinas

Configure Vaccination Status para aprovar automaticamente as revisões usando os resultados das validações de vacinas.

Antes de Iniciar
Você deve integrar com um serviço de validador de terceiros e habilitar Vaccination Status para poder validar automaticamente as respostas à vacina.

Para obter mais informações, consulte Validar respostas de vacina automaticamente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este processo automatiza todo o processo de revisão para que o mecanismo do validador possa definir uma resposta de vacina como **Aprovada** ou **Ainda não revisada** (precisa de uma revisão manual). Esses resultados são baseados na validação das respostas à vacina. Se você quiser validar apenas as respostas da vacina e seus anexos, poderá optar por continuar fazendo revisões manuais no portal de aprovação. Para obter mais informações, consulte Validar respostas de vacina automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* e selecione **Sim**.
3. Clique em **Salvar**.

Resultados

As revisões automatizadas de resposta a vacinas estão habilitadas para sua organização. O mecanismo do validador determinará automaticamente se uma resposta à vacina foi aprovada ou precisa de uma revisão manual com base nas informações do tipo de anexo.

Como automatizar as revisões de resposta a vacinas com o serviço Azure de Reconhecedor de formulários

Sua organização pode revisar e validar automaticamente as respostas da vacina com Vaccination Status, integrando com o serviço Azure de Reconhecedor de formulário.

Validação de respostas a vacinas com pontuações de confiança

Vaccination Status pode trabalhar com o Azure Serviço de reconhecimento de formulários para aprovar respostas à vacina ou sinalizá-las para revisão posterior. Use seu próprio serviço de aprendizado de máquina (ML) treinado de Azure para ler os cartões de vacina dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou use o modelo treinado fornecido pela plataforma ServiceNow®. Se você usar seu próprio modelo, os campos comparados deverão corresponder exatamente aos nomes esperados no código de validação. Atualmente, esses campos são os campos **Nome** e **Sobrenome**.

- Para obter mais informações sobre o serviço Azure de Reconhecedor de formulários, consulte a documentação do Reconhecedor de formulários do Azure .
- Para obter mais informações sobre a Azure API de reconhecimento de formulário usada por padrão, consulte Reconhecedor de formulário 2021-09-30-preview .

Quando o serviço Azure de Reconhecedor de Formulário lê o Cartão de Vacinação do CDC carregado, ele gera uma pontuação de confiança para cada campo. A pontuação de confiança é comparada ao limite de confiança definido por um administrador Vaccination Status em Vaccination Status. Com um mecanismo de validação, o limite de confiança é usado para aprovar ou sinalizar a resposta do usuário e atualizar seu perfil de vacina.

- Se o cartão de vacinação carregado ultrapassar o limite de confiança e corresponder ao nome no perfil de vacina do usuário, a resposta à vacina será aprovada.
- Se o cartão de vacinação carregado tiver um nome que não corresponda, o resultado da revisão no perfil da vacina será atualizado para exigir uma revisão (**Ainda não revisado**).

Para obter mais informações sobre o mecanismo de validação usado com os serviços de validador, consulte os seguintes tópicos:

- Automatizar revisões de respostas a vacinas
- Configurar Vaccination Status propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da integração

Os itens a seguir são fornecidos e compatíveis com Vaccination Status para simplificar o processo de integração:

- Um subfluxo existente, Azure Reconhecedor de formulário: validar cartão de vacinação
- O cartão de vacinação do CDC está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao serviço de validador Azure do reconhecedor de formulário

  Nota: Você ainda deve obter credenciais para sua organização fornecer no Azure alias de conexão do Reconhecedor de formulário.

- Um modelo treinado que você pode usar ao configurar sua integração

Para obter mais informações sobre como integrar com o serviço e habilitar revisões automáticas, consulte Configurar Azure integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta a vacinas.

Configurar Azure integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta a vacinas

Como um administrador Vaccination Status, configure Vaccination Status para trabalhar com o serviço Azure de Reconhecedor de formulários e automatizar as aprovações de resposta a vacinas.

Antes de Iniciar

Para integrar com o serviço Azure de Reconhecedor de formulário, você deve fazer o seguinte:

- Usar Azure Reconhecedor de formulário e obter credenciais de conexão
- Treine um modelo de aprendizado de máquina se você estiver usando o próprio modelo da sua organização para fins de validação

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar suas credenciais para se conectar ao serviço Azure de Reconhecedor de formulário, você pode optar por usar um modelo treinado por ServiceNow ou um modelo criado por sua organização.

- Para obter mais informações sobre o serviço Azure de Reconhecedor de formulários, consulte a documentação do Reconhecedor de formulários do Azure .
- Para obter mais informações sobre a Azure API de reconhecimento de formulário usada por padrão, consulte Reconhecedor de formulário 2021-09-30-preview .

Procedimento

1. Habilite a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* para automatizar as aprovações de respostas a vacinas.
   a. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
   b. Localize a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* e selecione **Sim**.
2. Configure a propriedade de limite de confiança do serviço Azure do Reconhecedor usada para validar cartões de vacinação dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor nesta etapa é o nível de confiança exigido pelo serviço para determinar que um cartão de vacinação do CDC enviado corresponde ao usuário.

a. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.

b. Navegue até a propriedade *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_trust_threshold].

c. Insira um valor decimal para representar o limite de confiança necessário para que uma resposta da vacina corresponda.

d. Selecione **Save** (Salvar).

3. Adicione suas credenciais de conexão e modelo treinado ao serviço do validador Azure de Reconhecedor de formulário.

Modelo treinado	Etapas
Modelo de ServiceNow	◦ Adicione suas credenciais de conexão. **a.** Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Serviços do validador**. **b.** Selecione **Reconhecedor de formulários do Azure**. **c.** Abra a conexão sn_imt_vaccine.Azure_Form_Recognizer e o alias de credencial. **d.** Selecione **Criar nova conexão e credencial**. **e.** Substitua a URL de conexão pela URL do seu Azure recurso Reconhecedor de formulário. Para obter mais informações, consulte Criação de um recurso Reconhecedor de formulário . **f.** Insira um ID de modelo a ser usado para sua cópia do modelo treinado no Azure Reconhecedor de formulários. **g.** Insira sua chave de assinatura de API do recurso Reconhecedor de formulários do Azure. **h.** Selecione **Criar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo treinado	Etapas
	◦ Gere uma autorização de cópia do modelo com o suporte ao cliente ou sua equipe de gestão de contas. **Nota:** Entre em contato com ServiceNow Suporte e atendimento ao cliente ou sua equipe de gestão de contas para obter "Status da vacinação – Azure suporte de configuração de integração". ServiceNow Suporte e atendimento ao cliente e sua equipe de gestão de contas podem concluir as etapas necessárias para adicionar o modelo treinado com você. As autorizações de cópia do modelo duram apenas uma hora.
Modelo treinado pelo cliente	**a.** Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Serviços do validador**. **b.** Selecione **Reconhecedor de formulários do Azure**. **c.** Abra a conexão sn_imt_vaccine.Azure_Form_Recognizer e o alias de credencial. **d.** Selecione **Criar nova conexão e credencial**. **e.** Substitua a URL de conexão pela URL do seu Azure recurso Reconhecedor de formulário. Para obter mais informações, consulte Criação de um recurso Reconhecedor de formulário . **f.** Insira o ID do modelo do modelo treinado no Azure Reconhecedor de formulários. **g.** Insira sua chave de assinatura de API do seu Azure recurso Reconhecedor de formulário. **h.** Selecione **Criar**.

4. Ative o fluxo de resposta da vacina de validação automática.
   a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   b. Pesquise o fluxo de resposta da vacina de validação automática.
   c. Selecione o fluxo.
   d. Selecione **Ativar**.

Resultados
Quando os usuários adicionam anexos do Cartão de vacinação do CDC às suas respostas à vacina e definem o tipo de anexo como Cartão de vacinação do CDC, ocorre o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cartão é lido pelo serviço Azure de Reconhecedor de formulários e pelo modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado
- Uma pontuação de confiança é gerada
- A pontuação de confiança é comparada ao limite configurado
- O mecanismo de validação define os resultados da revisão de vacinas com base na correspondência entre nome e sobrenome

Definir configurações de retenção de dados específicas do país para Vaccination Status

Defina as configurações de retenção de dados para respostas a vacinas para que sua política de retenção de dados seja específica do país.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

A propriedade **Período de retenção de dados de status de vacinação (em dias)** define o número de dias que os dados de status de vacinação relatados pelo usuário estão disponíveis na tabela de resposta da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response] antes de serem excluídos automaticamente. O trabalho agendado *Data Retention Job for Vaccination Status* é executado diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

Nota: Todos os dados históricos retidos para uso no Painel de status de vacinação são somente dados de contagem. As informações de identificação pessoal são removidas por padrão. Se as respostas da vacina forem excluídas antes que a duração seja atingida, os status e anexos relatados também serão excluídos.

Habilite a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para status de vacinação** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] e use o módulo de retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para status de vacinação** como **verdadeira**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Gere políticas de local para Vaccination Status.
   a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique em **Gerar políticas de local**.
      O número padrão de dias é baseado no valor na propriedade **Período de retenção de dados do status de vacinação (em dias)**.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Insira o número de dias pelos quais você deseja reter dados no campo **Período de retenção (em dias)**.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultados

Quando o *Data Retention Job for Vaccination Status* trabalho agendado diário é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm seus registros retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status

Configure o consentimento de privacidade para usuários que estão fornecendo dados de vacinação para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin e sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Contato para situação emergencial para enviar um formulário de consentimento de privacidade para os usuários. Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de poderem enviar seu status de vacinação.

Procedimento

1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.

   a. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Administração da vacina**.

   b. Preencha o espaço reservado para texto com o nome da sua organização e informações de contato.

   > **Nota:** Se você personalizar o modelo de consentimento de privacidade com HTML, como incluir tabelas ou links, o HTML será renderizado corretamente no e-mail enviado aos usuários. O HTML não é renderizado no formulário de consentimento de privacidade quando um usuário está enviando sua resposta.

   c. Clique em **Atualizar**.

2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que relatarão seu status de vacinação.
   Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Adicione todos os usuários da tabela Usuário [sys_user] que relatarão seu status de vacinação para um público Local de trabalho seguro.

   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Privacidade da vacina Consentimento Público**.

   b. Adicione usuários ao público.
   Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicionar um Local de trabalho seguro público.

   c. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure um contato para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.

   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs** e clique no **espaço reservado para consentimento de privacidade de vacina de** contato.
   Este contato é pré-configurado para usar o público de consentimento de privacidade de vacina e o modelo de consentimento de privacidade de administração de vacina.

   b. Faça modificações no contato, se necessário, como programar um horário para enviar. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um contato externo, consulte Enviar notificações de emergência.

   c. Opcional: Habilite o outreach para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

      (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

      Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

   d. Clique em **Atualizar**.

Configurar tipos de vacina ou reforço de vacina para Vaccination Status

Crie ou modifique tipos de vacina ou reforço de vacina que as pessoas podem usar para relatar seu status vacinal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relatórios de vacina e reforço da vacina exigem registros de definição de resposta da vacina. Cada registro contém informações específicas da vacina para que os usuários possam relatar corretamente seu status vacinal com o tipo correto de vacina. Por exemplo, você pode criar um registro para uma vacina de dose única ou de várias dosagens e definir o número de dias entre as dosagens. Essas configurações determinam as perguntas que os usuários devem responder ao relatar sua vacinação. Vaccination Status contém várias vacinas genéricas contra a COVID-19 que não requerem configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Definições de resposta a vacinas**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de resposta a vacinas

Campo	Descrição
Tipo de vacina	O tipo de vacina, como uma vacina de mARN de COVID-19 ou um reforço de vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fabricante	O nome do fabricante da vacina.
Nome amigável de SMS	Um nome de exibição da vacina que é exibido em mensagens SMS.
Número de dosagens necessárias	Número de vacinas necessárias para a vacinação completa.
Reforço da vacina primária	A vacina primária que o reforço suporta, como um reforço para uma vacina de mARN da COVID-19. **Nota:** O campo **Reforço da vacina primária** aparece somente quando você define o **Tipo de vacina** como **Reforço**.
Dias recomendados até o reforço ser necessário	Número de dias desde a vacinação antes que um reforço seja necessário. Este campo ficará visível somente se **o Tipo de vacina** estiver definido como **Reforço**.

4. Clique em **Enviar**.

Virtual Agent conversas para Vaccination Status

Vaccination Status fornece uma conversa Virtual Agent que permite que os usuários relatem seu status de vacinação via SMS.

Um tópico de conversa ServiceNow® Virtual Agent define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico. O tópico de conversa Vacina fornecido pergunta se o usuário foi vacinado, a data em que recebeu a vacina e o tipo de vacina que recebeu.

Requisitos de instalação e configuração

Para usar Virtual Agent com SMS, sua organização deve ter uma conta do Twilio e um número de telefone. Você também deve instalar o plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e configurar a aplicação Integração de SMS conversacional com Twilio (sn_va_sms_twilio). Para obter mais informações, consulte Configuração da integração de SMS conversacional com Twilio .

Os clientes no local que instalam as aplicações Local de trabalho seguro na versão Rome pela primeira vez exigem uma função de administrador com escopo para criar um registro de acesso restrito de solicitante (RCA) escopo a escopo aprovado em Vaccination Status. Este acesso entre escopos é necessário para que Integração de SMS conversacional com Twilio funcione na aplicação Vaccination Status.

O registro RCA deve ter os seguintes valores definidos:

Campo	Valor
Escopo de origem	Emergency Outreach
Tipo de Origem	Escopo
Status	Vaccination Status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Aplicação	Vaccination Status
Tipo de Destino	Escopo

Para obter mais informações sobre como criar registros de acesso de solicitante, consulte Definir escopo da aplicação, recurso da aplicação e acesso a eventos .

Configuração

Para receber mensagens SMS para Vaccination Status, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números móveis devem estar no formato E.164. Por exemplo, `+18585551212`.

O consentimento de privacidade para Vaccination Status deve ser configurado para que os usuários possam relatar seu status de vacinação por SMS. Para obter instruções, consulte Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status.

Nota: Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de poderem enviar seu status de vacinação. O tópico de conversa Vacina solicita que os usuários concluam o consentimento de privacidade por SMS, caso ainda não tenham enviado o consentimento. Os usuários devem pertencer a um público associado a um contato de consentimento de privacidade de vacina do Outreach para poderem concluir o consentimento de privacidade via SMS.

Vaccination Status usa um contato por SMS para permitir que os usuários saibam que podem relatar seu status de vacinação via SMS. O contato fornece aos usuários as informações necessárias para começar a interagir com a conversa da vacina Virtual Agent. Para configurar o contato, adicione usuários ao espaço reservado para público de solicitação de status de vacinação. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicionar um Local de trabalho seguro público. Em seguida, adicione o público ao espaço reservado para divulgação de solicitação de status de vacinação e faça modificações na divulgação, se necessário, como programar um horário para enviar.

Depois que os usuários recebem o contato por SMS, eles podem relatar seu status de vacinação por meio da conversa Vacina Virtual Agent. O tópico de conversa Vacina está pronto para uso sem modificações, mas pode ser personalizado para atender aos requisitos da sua organização. Para exibir ou editar o tópico de conversa sobre vacinas, navegue até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**. Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

A conversa sobre vacinas fornece ao usuário opções para selecionar o tipo de vacina que ele recebeu. Essas opções são extraídas da tabela de definição de resposta a vacinas [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Para definir o nome de exibição de um tipo de vacina, insira o nome no campo **Nome amigável por SMS** no registro de definição de resposta da vacina.

Relatar o status de vacinação para sua organização

Forneça à sua organização informações sobre se você recebeu uma vacina e a data em que a recebeu.

Antes de Iniciar

Antes de enviar seu status de vacinação, você deve responder ao consentimento de privacidade da vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os administradores de vacinas podem relatar o status de vacinação de um usuário para eles, no entanto, o administrador deve primeiro responder ao consentimento de privacidade da vacina.

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relatar seu status de vacinação para atender aos requisitos da sua organização. Junto com o formulário preenchível, você pode incluir todos os anexos que possam ser necessários, como um cartão de saúde INTELIGENTE, cartão de vacinação dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou qualquer outra forma de verificação que sua organização possa exigir.

Nota: Para a validação automática de vacinas, sua organização deve configurar suas instâncias para oferecer suporte aos tipos de anexo Cartão de saúde INTELIGENTE ou Cartão de vacinação do CDC.

Serviços do validador e tipos de anexo

Serviço do validador	Tipo de Anexo
Rede CommonTrust	Cartão de integridade INTELIGENTE
Serviço do reconhecedor de formulários do Azure	Cartão de vacinação do CDC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Relatar vacinação**.

   Nota: Para relatar o status de vacinação do seu usuário ou de outro usuário no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Relatar vacinação**.

2. Determine o usuário para o qual você está enviando o status de vacinação.
   - Se você for um administrador de vacinas, envie seu status de vacinação ou o status de outro usuário selecionando o usuário para o qual você está enviando informações e preencha o formulário Relatar vacinação.
   - Se você não for um administrador, preencha o formulário Relatar vacinação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Relatar vacinação

Campo	Descrição
Deseja adicionar informações sobre a dose da vacina?	As informações da dose da vacina que você deseja fornecer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Selecionar **Sim** exibe os campos necessários para enviar informações de dose de vacina ou reforço. ◦ Selecionar **Não** confirma que você não tem vacinas ou reforços para adicionar. ◦ Selecionar **Preferir não dizer** confirma que você não deseja compartilhar sua dose de vacina ou informações de reforço.
Vacina	O tipo de vacina ou reforço que você recebeu. Se você selecionar uma vacina que requer mais de uma dose, como **Fabricante desconhecido da dose de 2 para Covid-19**, ou quiser enviar várias vacinas diferentes, poderá selecionar quantas vacinas deseja relatar em **Quantas vacinas deseja relatório?** campo. **Nota:** O campo **Vacina** aparece somente quando **Sim** é selecionado como a resposta para **Você foi vacinado?**. Os campos **Vacina** adicionais serão exibidos se você estiver relatando mais de uma dose.
Quantas dosagens você deseja relatar?	O número de dosagens que você está relatando. Se você selecionar mais de uma dose, os campos adicionais **Vacina** e **Data administrada** serão exibidos para cada dose. Por exemplo, você pode relatar váriasdoses para a mesma vacina, várias vacinas ou um reforço com suasdoses de vacina.
Data de administração	A data em que você recebeu sua dose. Se você estiver relatando mais de uma dose, adicione a data de administração de cada dose ou reforço (**segunda data de administração**, **terceira data de administração**ou **quarta data de administração**). A data em que você recebeu sua primeira dose.
Tipo de anexo	O tipo de anexo que você está enviando se for exigido por um serviço de validador para revisar automaticamente suas vacinas. Por exemplo, um cartão de saúde INTELIGENTE ou cartão de vacinação do CDC pode ser usado para validar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente as respostas à vacina, se habilitado pela sua organização. **Nota:** **O tipo de anexo** não é um campo obrigatório para todos os anexos. Você pode enviar imagens ou outra documentação que possa exigir revisão manual.

4. Opcional: Adicione anexos, como um cartão de integridade INTELIGENTE ou uma imagem da documentação de suporte, selecionando **Adicionar anexos**.

   (Optional) Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documentos .

   Nota: Se você estiver adicionando um anexo exigido por um serviço de validador, certifique-se de ter selecionado o **tipo de anexo**correto.

5. Clique em **Enviar**.
   - Se você for um administrador de vacina, retornará a um formulário vazio de Relatar vacinação para enviar outra vacinação.
   - Se você for um usuário, retornará à página de status de saúde e segurança.

O que Fazer Depois

Sua organização pode exigir que você seja vacinado antes de retornar ao local. Para verificar o andamento em todos os requisitos de entrada do site, consulte Exibir seu status de saúde e segurança.

Nota: Você não é considerado totalmente vacinado até 14 dias após ter recebido sua vacinação (vacina de dose única) ou sua dose final (vacina de dose múltipla).

Dependendo dos requisitos da sua organização, se a vacina tiver um reforço de vacina disponível, você poderá não ser considerado totalmente vacinado até relatar que recebeu o reforço.

Revisar suas respostas à vacina

Se você quiser revisar suas vacinas contra a COVID-19 relatadas recentemente ou adicionar um anexo a um registro, acesse suas respostas vacinais anteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Minhas vacinas**.
2. Selecione a resposta da vacina à qual você deseja adicionar um anexo ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver adicionando um anexo, como um comprovante de vacinação, adicione o anexo e clique em **Atualizar**.

  Nota: Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .

- Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de respostas a vacinas.

Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário

Como um Vaccination Status administrador ou gerente, use o Base para preparação do funcionário Approval Portal para confirmar o status de vacinação contra a COVID-19 relatado por um usuário.

Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Ative a propriedade *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records* para permitir que todos os gerentes confirmem o status de vacinação relatado de seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager a gerentes e concede acesso ao Portal de aprovação para respostas a vacinas.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Portal de aprovação, você pode revisar os resultados das vacinas relatadas pelo usuário e aprovar ou rejeitar as respostas. As aprovações podem ser baseadas no comprovante de vacinação de um usuário, como os anexos enviados com a resposta à vacina. Se a propriedade *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* estiver habilitada, o status de conclusão da vacina contra a COVID-19 de um usuário dependerá da aprovação das respostas.

Nota: Os gerentes só podem confirmar as respostas à vacina de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e aprovadores de saúde e segurança podem confirmar as respostas de todos os usuários.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do status de vacinação.

As organizações que desejam revisar automaticamente as respostas às vacinas devem configurar Vaccination Status para oferecer suporte à funcionalidade. Para obter mais informações, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

Procedimento

1. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Opcional: Filtrar os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista Campo de **registro**.
   - Altere a forma como os registros são classificados selecionando um valor na lista Campo **classificar**.
3. Pesquise o usuário cujo status de vacinação você deseja confirmar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um *começa com* a pesquisa.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de resposta a vacinas e em todos os anexos.

Modal de resposta a vacinas

Campo	Descrição
Fabricante	O fabricante da vacina ou da dose de reforço.
Data de administração	Data em que a vacina ou o reforço foram administrados.
Data de revisão da vacina	Data em que a resposta da vacina foi revisada.
Verificados por	Quem verificou a resposta da vacina.
Resultado da revisão da vacina	O resultado da revisão da vacina, por exemplo, se ela foi aprovada ou negada.
Estado do validador	Se sua organização habilitar a capacidade de Vaccination Status de validar automaticamente vacinas com serviços de validador, como CommonTrust Network, este campo será preenchido com base na revisão. Um status **Concluído** indica que o validador conseguiu ser executado com sucesso. Os resultados da validação são incluídos nas anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento.

5. Opcional: Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar**.
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprove ou rejeite o status de vacinação enviado pelo usuário.
   - Para aprovar o status de vacinação do usuário, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o status de vacinação do usuário, clique em **Negar**.

Resultados

O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado** com base na sua decisão e o campo **Verificado por** no registro de resposta à vacina do usuário é atualizado com o seu nome. Com base nas configurações da sua organização, sua revisão pode afetar o status de conclusão da vacina contra a COVID-19 do usuário.

Para obter mais informações sobre como configurar Vaccination Status, consulte Configurar Vaccination Status propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar uma isenção de vacina

Solicite uma isenção de vacina da sua organização com informações sobre o motivo pelo qual você precisa de uma isenção.

Antes de Iniciar

As isenções de vacina devem ser habilitadas por sua organização para enviar solicitações de isenção de vacina. Se você não vir o módulo Solicitar isenção de vacina ou não conseguir enviar solicitações de isenção de vacina, consulte o administrador para habilitar esse recurso.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Solicitar isenção de vacina**.

   Nota: Para solicitar uma isenção de vacina no App Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar isenção de vacina**.

2. No formulário, preencha os campos.

   Solicitar formulário de isenção de vacina

Campo	Descrição
Qual é o tipo de isenção de vacina?	O tipo de isenção que você está solicitando. Os valores disponíveis são "religioso", "médico" ou "outros".
Detalhes da solicitação de isenção de vacinação	Forneça detalhes adicionais úteis sobre a solicitação da sua organização.

3. Opcional: Adicione anexos relevantes ao formulário.
4. Clique em **Enviar**.
5. Opcional: Revise o status da sua solicitação de isenção de vacina navegando até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitações de isenção de vacina** no App Now Mobile.

Resultados

Sua solicitação de isenção de vacina é enviada à sua organização para um administrador ou gerente revisar.

Confirmar uma solicitação de isenção de vacina para um usuário

Como um Vaccination Status administrador ou gerente, use o Base para preparação do funcionário Approval Portal para aprovar ou negar a solicitação de isenção de vacina de um usuário.

Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative a propriedade *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records* para permitir que todos os gerentes aprovem ou neguem solicitações de isenção de vacina para seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager a gerentes e concede acesso ao Portal de aprovação para solicitações de isenção de vacina.

Sua organização deve habilitar isenções de vacina. As isenções não afetam o status **de Vacina contra a Covid-19 concluída** de um usuário em seu perfil de vacina. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do status de vacinação.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem aprovar ou negar as solicitações de isenção de vacina de seus subordinados diretos. Administradores de vacinas e aprovadores de saúde e segurança podem aprovar ou negar as solicitações de todos os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. Opcional: Filtrar os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista Campo de **registro**.
   - Altere a forma como os registros são classificados selecionando um valor na lista Campo **classificar**.
3. Pesquise o usuário cuja solicitação de isenção você deseja aprovar ou negar.
4. Opcional: Selecione os anexos do usuário para revisar qualquer documentação enviada.
5. Selecione o registro que você deseja revisar no modal de isenção de vacina.

Modal de isenção de vacina

Campo	Descrição
Tipo de isenção	Tipo de isenção solicitada.
Status	Status da isenção. O status padrão de uma isenção em aberto é **Enviado**.
Status atualizado por	Nome do administrador ou gerente que atualizou o status da solicitação do usuário.
Data de vencimento	A data em que a isenção expira. Se este campo estiver em branco, a isenção não expirará. **Nota:** Se nenhuma data de vencimento for definida manualmente ou pela configuração da sua organização, a isenção não expirará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode atualizar este campo no modal ou no registro de solicitação de isenção de vacina. Se você precisar atualizar este campo no modal, insira manualmente uma data de vencimento ou selecione no calendário.
Detalhes	Detalhes relacionados à solicitação de isenção.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento.

6. Opcional: Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar**.
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
7. Aprove ou negue a solicitação de isenção enviada pelo usuário.
   - Para aprovar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Negar**

Resultados
O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado** com base na sua decisão. O perfil da vacina do usuário é atualizado para mostrar quem aprovou a isenção de vacinação (se aprovada) e quando ela expira (se aplicável).

Exibição de registros de perfil de vacina

Os perfis de vacina contêm informações de vacinação para os administradores da vacina revisarem, como a data de vacinação de um usuário, se os usuários estão isentos de receber uma vacina ou os resultados dos testes de COVID-19 mais recentes.

Registros de perfil de vacina

Você pode acessar os registros de perfil de vacina e exibir a data de vencimento da dose de reforço de um usuário navegando até **Tudo** > **Vaccination Status** > **Perfis de vacina**. Em seguida, você pode criar um registro ou selecionar um registro existente para revisar.

Nota: Você deve ter a função de leitor de perfil de vacina ou a função de administrador Vaccination Status para exibir registros de perfil de vacina.

Além dos campos nos registros de perfil, você pode revisar detalhes adicionais sobre um usuário, como as datas de diferentes fabricantes e dosagens e o status da solicitação de isenção de um usuário.

Registros de perfil de vacina

Campo	Descrição
Vacina contra a COVID-19 concluída	Indica se um usuário é considerado totalmente vacinado. Esse status depende de vários fatores, como o tipo de vacina, como sua organização configura várias propriedades do sistema e se um reforço está vencido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de perfil de vacina

Campo	Descrição
Usuário	Nome do usuário.
Isenção de vacina aprovada por	Nome do administrador ou gerente com escopo que aprovou uma isenção de exigir uma vacina contra a COVID-19 para o usuário.
Data de vencimento da isenção da vacina	Data em que a isenção da vacina expira, conforme definido pelo administrador ou gerente com escopo.
Data do teste de COVID mais recente	Data em que um teste de COVID-19 foi relatado mais recentemente para o usuário.
Resultado de teste de COVID mais recente	O resultado do teste de COVID-19 relatado mais recentemente pelo usuário.
Resultado de teste de COVID mais recente verificado	Indica que o resultado de testes de COVID-19 relatado mais recentemente foi verificado por um gerente ou administrador com escopo. Para obter mais informações, consulte Confirmar resultados de testes de COVID-19 para um usuário.
Resultado da revisão de vacinas	O resultado da vacina contra a COVID-19 relatada mais recentemente por um usuário. Este campo é atualizado quando a vacina foi revisada por um Vaccination Status administrador, gerente ou serviço de validador. O resultado da revisão depende do processo de revisão da sua organização e da configuração do sistema. Se foi revisado, será aprovado ou rejeitado. **Nota:** Um serviço de validador só pode aprovar revisões ou deixá-las com o mesmo status como se não tivessem sido revisadas. Se a resposta da vacina não puder ser validada e aprovada, a resposta deverá ser revisada manualmente. Para obter mais informações, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário.

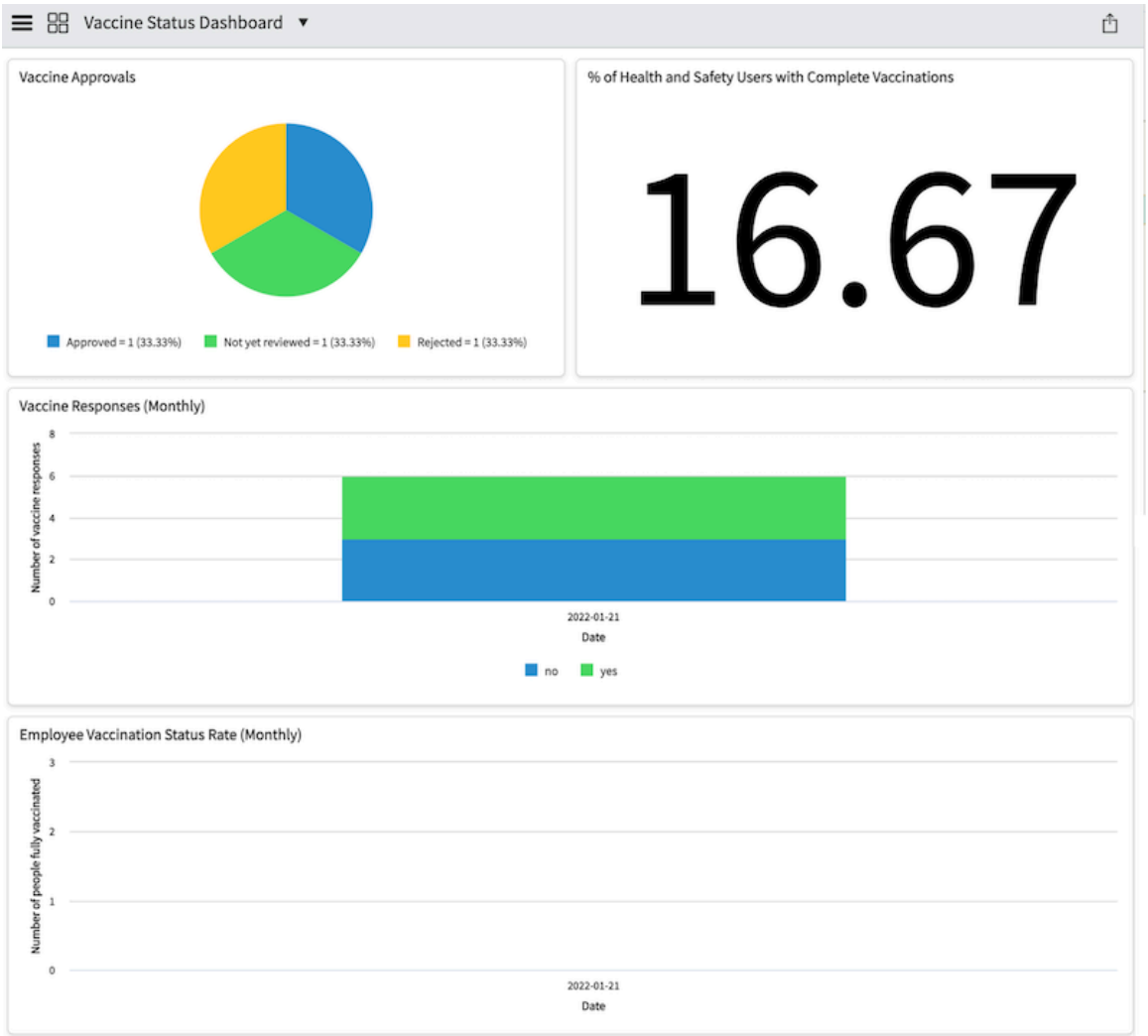
Painel do Vaccination Status

Use o painel Vaccination Status para revisar relatórios que podem fornecer informações sobre o status de vacinação da sua organização.

Para acessar o painel Vaccination Status, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e objetivos

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Vaccination Status administrador: revise como as metas de vacinação estão sendo atendidas e se as respostas à vacina estão sendo relatadas pelos usuários da organização.	sn_imt_vaccine.admin	• Revisar o número de aprovações de vacinas que foram revisadas • Monitorar a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados • Monitorar o número de respostas mensais a vacinas da sua organização • Monitorar a taxa de resposta mensal da vacina da sua organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Base para preparação do funcionário admin: deve determinar a prontidão do funcionário e entender as principais métricas de vacinação, como a porcentagem de usuários que estão ou não vacinados.	sn_imt_core.admin	• Revisar o número de aprovações de vacinas que foram revisadas • Monitorar a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados • Monitorar o número de respostas mensais a vacinas da sua organização • Monitorar a taxa de resposta mensal da vacina da sua organização

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aprovações de vacinas	Detalhamento de pizza	Um detalhamento de aprovações de vacinas por tipo: • O número de respostas vacinais aprovadas • O número de respostas de vacina aguardando revisão • O número de respostas a vacinas rejeitadas
Percentual de usuários de Saúde e segurança com vacinas completas	Pontuação única	Exibe a porcentagem de usuários de saúde e segurança em sua organização que são considerados vacinas completas. **Nota:** A conclusão da vacina depende das configurações da sua organização e do número de vacinas (doses, reforços) que são contadas como vacinas concluídas.
Respostas a vacinas (mensal)	Gráfico de barras empilhadas	Compara quantas respostas a vacinas foram recebidas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		(sim) versus quantas respostas a vacinas não foram recebidas (não) em uma taxa mensal.
Taxa de vacinação de funcionários (mensal)	linha	Indica o número de pessoas totalmente vacinadas. A taxa é determinada pelo número de usuários em sua organização com o status de perfil de vacinação COVID-19 concluído marcado como verdadeiro. **Nota:** Um trabalho de coleta de dados históricos, *Generate vaccine history records*, é executado diariamente para garantir que o gráfico do relatório esteja atualizado.

Integração com Safe Workplace Suite

Integrar ServiceNow Safe Workplace Suite dados com um sistema de terceiros. Por exemplo, você pode integrar dados Avaliação de saúde do funcionário com software leitor de crachá para garantir a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.

Benefícios

Integrar com Safe Workplace Suite :

- Garanta a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.
- Melhore a eficiência entre vários sistemas.
- Garanta a precisão e a segurança em todos os sistemas, mantendo uma única fonte de dados.

Integrações

Você pode integrar com Safe Workplace Suite destas maneiras:

Assinar para solicitar atualizações de entrada

Envie o resultado de cada solicitação de entrada Avaliação de saúde do funcionário para um sistema de terceiros configurando um webhook.

Enviar dados para o log Avaliação de saúde do funcionário

Envie dados de um sistema de terceiros para a tabela de log da aplicação Avaliação de saúde do funcionário. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

Obter dados de saúde de funcionários ou visitantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados a serem usados em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o status de saúde atual de um funcionário ou visitante.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Assinar para solicitar atualizações de entrada

Envie o resultado de cada solicitação de entrada Avaliação de saúde do funcionário para um sistema de terceiros configurando um webhook.

Antes de Iniciar

O envio de chamadas de webhook de saída requer os plug-ins a seguir.

- ServiceNow Integration Hub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Integration Hub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio de Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicitar um plug-in .

Quando você configura o webhook, o sistema envia automaticamente uma solicitação REST para um endpoint de terceiros sempre que um funcionário ou visitante solicita uma entrada. Trabalhe com um administrador do sistema de terceiros para determinar o endpoint correto a ser fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Certifique-se de fornecer um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação.

Para saber mais sobre o módulo Avaliação de saúde do funcionário de entrada de solicitação, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.

Função necessária: sn_imt_core.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estado de saúde e segurança do funcionário** > **Webhooks de saída**.
2. Na tabela Webhook [sn_imt_core_webhook], clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de webhook

Campo	Descrição
Nome	Identificador interno do endpoint de terceiros.
Evento	Evento que você deseja assinar. As opções incluem: ◦ **Entrada solicitada pelo funcionário**: envia uma atualização sempre que um funcionário solicita uma entrada. ◦ **Entrada solicitada pelo visitante**: envia uma atualização sempre que um visitante solicita uma entrada.
Endpoint	Endpoint para o qual os dados de entrada de solicitação Avaliação de saúde do funcionário serão enviados. **Nota:** O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Certifique-se de fornecer um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação.

Parâmetros seguros	Parâmetros de consulta para o endpoint que deve ser tratado com segurança, como um token de autorização. Forneça parâmetros no formato `?param1=value-m2=othervalue`.
	Dica: Se o sistema de terceiros para o qual você está enviando dados não fornecer um token de autorização gerado com segurança, você poderá gerar um token em sua instância ServiceNow com o script a seguir.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret =`
	`secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

Ativo	Opção para definir o registro como ativo.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A aplicação Avaliação de saúde do funcionário envia dados de entrada de solicitação para o endpoint de terceiros sempre que um funcionário solicita entrada. A carga JSON contém os dados a seguir.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

Propriedade	Descrição
evento	Tipo de evento definido na tabela do Webhook. Tipo de dados: cadeia de caracteres
e-mail	Endereço de e-mail do funcionário. Tipo de dados: cadeia de caracteres
nome do usuário	Nome de usuário do funcionário da tabela Usuários de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
user_id	Sys_id do registro do usuário da tabela Usuários de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
local	Local do exame de saúde. Tipo de dados: cadeia de caracteres
location_id	Sys_id do registro de local da tabela Local [cmn_location]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
acesso_concedido	Sinalizador que indica se o funcionário teve acesso concedido como resultado da triagem de integridade. Valores válidos: • **true**: o funcionário foi aprovado na triagem de integridade e teve acesso concedido. • **false**: o funcionário não passou na triagem de integridade e não teve acesso concedido. Tipo de dados: booliano
atualizado	Data e hora em que o funcionário ou visitante solicitou a entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Tipo de dados: data/hora

Enviar dados para o log Avaliação de saúde do funcionário

Envie dados de um sistema de terceiros para a tabela de log da aplicação Avaliação de saúde do funcionário. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.api_logging_user

Procedimento

1. Envie uma solicitação POST para a API de tabela em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte API de tabela .

   a. Construa o endpoint usando a tabela Importação de log [sn_imt_core_log_import].

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Defina os campos na tabela Log definindo esses parâmetros de corpo da solicitação.

Campo	Descrição
Fornecer	Nome interno para identificar o sistema de terceiros que faz a entrada de log.
Nível	Status do usuário, nível de log ou qualquer outra cadeia de caracteres significativa. Por exemplo, você pode inserir `Permitido` ou `Negado` para indicar se o indivíduo está liberado para entrada.
Mensagem	Descrição do exame de saúde. Por exemplo, `Temp muito alto`.
Usuário	E-mail de funcionário ou visitante da tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].
Informações Adicionais	Dados para fornecer informações adicionais. Por exemplo, `{'Temperature':'101', 'location':'San Diego'}`.

Example

Este exemplo de solicitação cURL envia um registro para a tabela de importação de log.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":
\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

O sistema insere automaticamente o registro na tabela Log [sn_imt_core_log].

2. Navegue até a tabela Log [sn_imt_core_log] para verificar se os dados foram importados corretamente.

O que Fazer Depois

Gere relatórios sobre os dados importados para a tabela Log [sn_imt_core_log] usando a Emissão de relatórios .

Obter dados de saúde de funcionários ou visitantes

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados a serem usados em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o status de saúde atual de um funcionário ou visitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.reader

Procedimento

Envie uma solicitação GET para a API de tabela em sua instância.
Para obter mais informações, consulte API de tabela .

a. Construa o endpoint usando a tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].

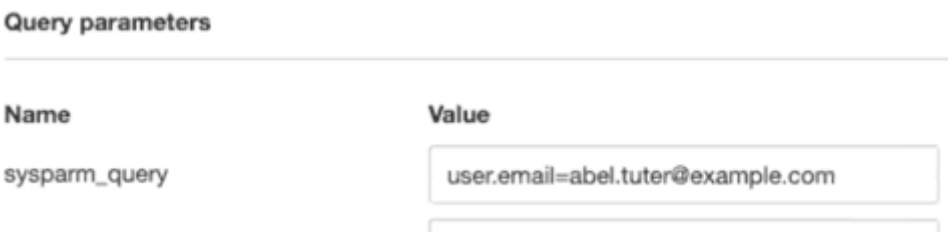
Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health
_and_safety_user
```

b. Adicione um parâmetro de consulta para consultar o endereço de e-mail de um usuário específico.

No explorador de APIs, você pode inserir uma das seguintes cadeias de caracteres no campo **sysparm_query** para gerar um endpoint que inclui o parâmetro de consulta correto:

- `usuário.e-mail=`<user-email-address> : consulta o endereço de e-mail do funcionário fornecido.
- `visitante.e-mail=`<visitor-email-address> : consulta o endereço de e-mail do visitante fornecido.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

Este exemplo de solicitação cURL consulta a tabela Usuário de Saúde e segurança e retorna registros associados ao endereço de e-mail de Abel Tuter.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_
and_safety_user?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&syspa
rm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Resultados

A aplicação Status de saúde e segurança do funcionário retorna o registro de Usuário de Saúde e segurança associado ao endereço de e-mail na solicitação. A carga JSON contém os dados a seguir.

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/globa
l",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf0371
0200044e0bfc8bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
  ]
}
```

Todos os campos são internos, exceto os seguintes:

Propriedade	Descrição
requisitos_status	Se o visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar registros de usuário de saúde e segurança e Criar um requisito de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Limpo: o visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. • Não limpo: o visitante ou funcionário não concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. Tipo de dados: cadeia de caracteres
visitante	Se presente, este registro representa um visitante em vez de um funcionário. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: objeto
visitante.link	Link para o registro do visitante na instância. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: cadeia de caracteres
visitante.valor	Sys_id do registro do visitante. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: cadeia de caracteres
usuário	Se presente, este registro representa um funcionário em vez de um visitante. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário. Tipo de dados: objeto
usuário.link	Link para o registro do usuário na instância. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário. Tipo de dados: cadeia de caracteres
usuário.valor	Sys_id do registro do usuário. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário. Tipo de dados: cadeia de caracteres

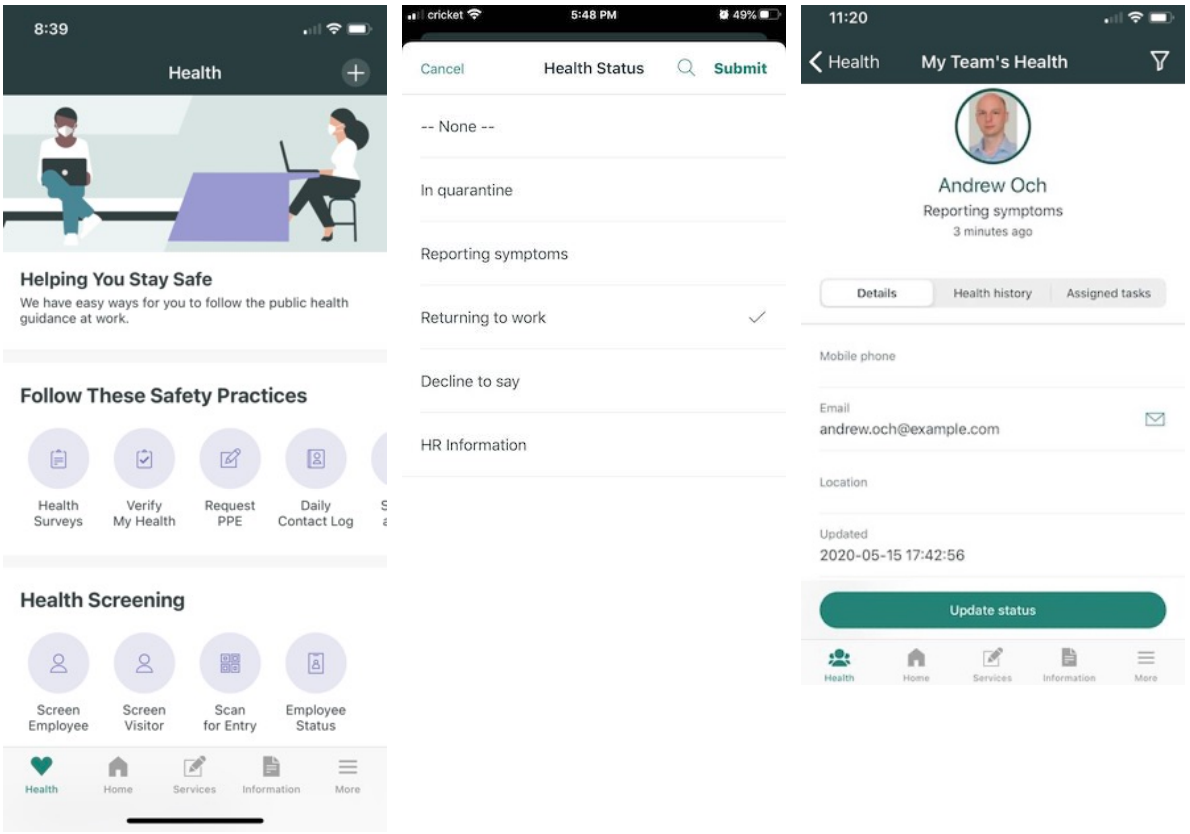
Tradução automática

Safe Workplace for Mobile

Gerencie as etapas essenciais para retornar ao local de trabalho de qualquer lugar usando o aplicativo Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A experiência móvel ServiceNow® Local de trabalho seguro permite que as organizações gerenciem as etapas essenciais para retornar usuários ao local de trabalho de qualquer lugar com o aplicativo Now Mobile. Com um design móvel intuitivo e uma interface amigável, as organizações podem oferecer uma experiência de retorno ao local de trabalho perfeita, permitindo que os usuários concluam exames e pesquisas de saúde, marquem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.



Acessar outras aplicações de Safe Workplace for Mobile

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
• Contato para situação emergencial • Relato de emergência • Gestão emergencial de exposição	• Pesquisa de preparação do funcionário • Avaliação de saúde do funcionário • Workplace Core • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho • Painel do local de trabalho seguro • Rastreamento de contatos • Testes de saúde e segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
	• Base para preparação do funcionário • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Recursos do Safe Workplace for Mobile

	Receber e responder a notificações de divulgação Receba notificações importantes geradas na aplicação Contato para situação emergencial em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar seu estado de saúde por meio dessas notificações. Para obter mais informações sobre Contato para situação emergencial, consulte Contato para situação emergencial. Para obter informações sobre como relatar seu status de integridade por meio de notificações por push, consulte Relatar seu status de saúde.
	Relatar seu status de integridade no painel de resposta do serviço Em Meu status de saúde atual, clique no seu nome para relatar seu status de saúde. Para obter mais informações, consulte Relatar seu estado de saúde em Now Mobile.
	Exibir o status de seus subordinados diretos Como gerente, você pode exibir **a Integridade da minha equipe** na seção **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile.
	Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários ativos Como gerente, você pode tocar em **Tarefas abertas de Meus subordinados diretos** na seção **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído a seus subordinados diretos. Nessa lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Reatribua tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções móveis

Se você assinou Safe Workplace Suite, verá as seções Mobile disponíveis para a experiência Mobile para Gestão de resposta a emergências. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

Tópicos da seção móvel

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerenciar inventário de EPI
Pesquisas de integridade Para obter mais informações, consulte Pesquisa de preparação do funcionário.	Funcionário da tela Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.	Atribuir consumível Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI a funcionários.
Verificar minha integridade Para obter mais informações, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade.	Visitante da tela Para obter mais informações, consulte Fazer a triagem de entrada de um visitante no local de trabalho.	Atribuir hardware Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI a funcionários.
Solicitar EPI Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI.	Verificar entrada Para obter mais informações, consulte Coleta de dados do crachá do usuário.	Adicionar consumível Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Log de contato diário Para obter mais informações, consulte Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários.	Status do funcionário Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde e segurança.	Adicionar hardware Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Consentimento de privacidade Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.		Adicionar modelo Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI.
Configurar uma visita Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho.		
Testes de COVID-19 Para obter mais informações, consulte Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19.		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos da seção móvel

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerenciar inventário de EPI
Solicitar permissão de viagem Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar.		
Relatar vacinação Para obter mais informações, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização.		
Solicitar isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		
Solicitações de isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		

Tópicos da seção (continuação)

Meu status de saúde atual	Preparar para a chegada	Minha equipe
Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde em Now Mobile.	Minha check-list de prontidão Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho.	Integridade da minha equipe Mostra uma lista de seus subordinados diretos e o status de integridade deles.
	Código de entrada do meu escritório Fornece um código QR que permite fazer check-in em um local de trabalho.	Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas a seus subordinados diretos que devem ser concluídas antes de chegarem a um local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o app Now® Mobile e o app Safe Workplace for Mobile.

Antes de Iniciar

O app Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

O app Safe Workplace for Mobile também tem uma dependência opcional em outros aplicativos Local de trabalho seguro. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, as aplicações correspondentes serão exibidas em sua aplicação Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, baixe o aplicativo Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou na Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Pesquise o `Safe Workplace for mobile`.
4. Clique em **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.
7. Opcional: Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Relatar seu estado de saúde em Now Mobile

Use o app Now® Mobile para relatar seu status de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

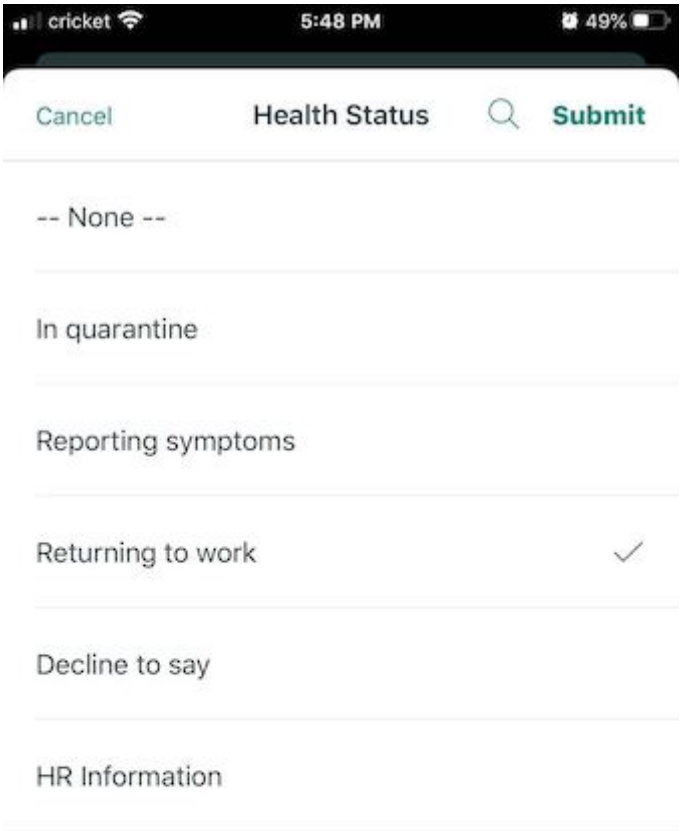
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação rápida para abrir o applet de autorrelato.
3. Selecione seu status de saúde na lista e toque no ícone de verificação ( ) para confirmar seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

Exibir seu status de saúde em Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir seu registro de status de saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

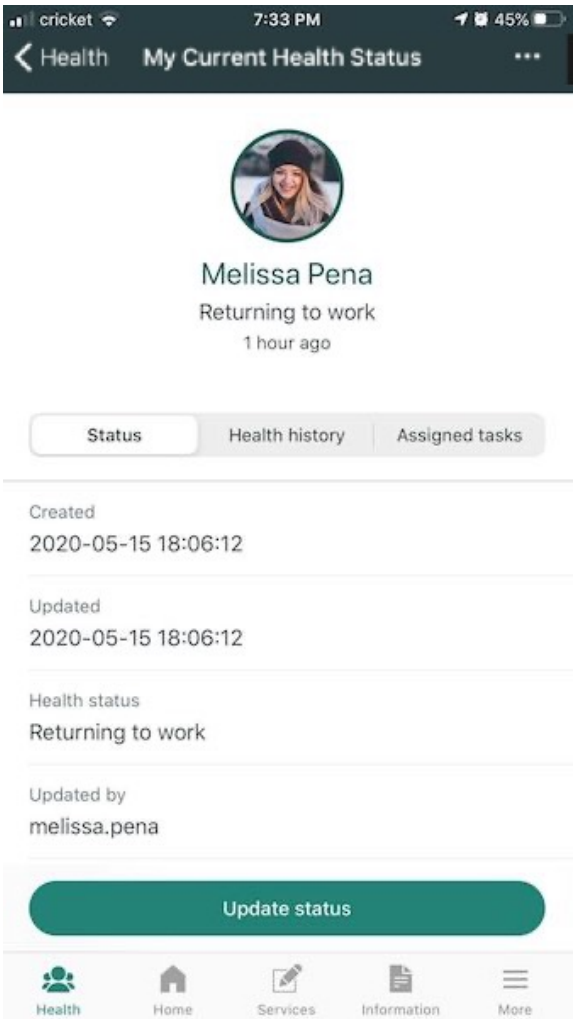
Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de saúde atual** e clique no link **Ver tudo**.
3. Clique no seu nome.

Tela Meu status de saúde atual

A tela **Meu status de integridade atual** exibe as seguintes informações:

- Use a guia **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use a guia **Histórico de integridade** para ver um histórico de suas atualizações de status de integridade.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use o botão **Atualizar status** para mudar seu status de integridade.
- Se você for um gerente, use a ação **Reatribuir tudo** do ícone do menu superior ••• para reatribuir todas as suas tarefas.



Tradução automática

Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

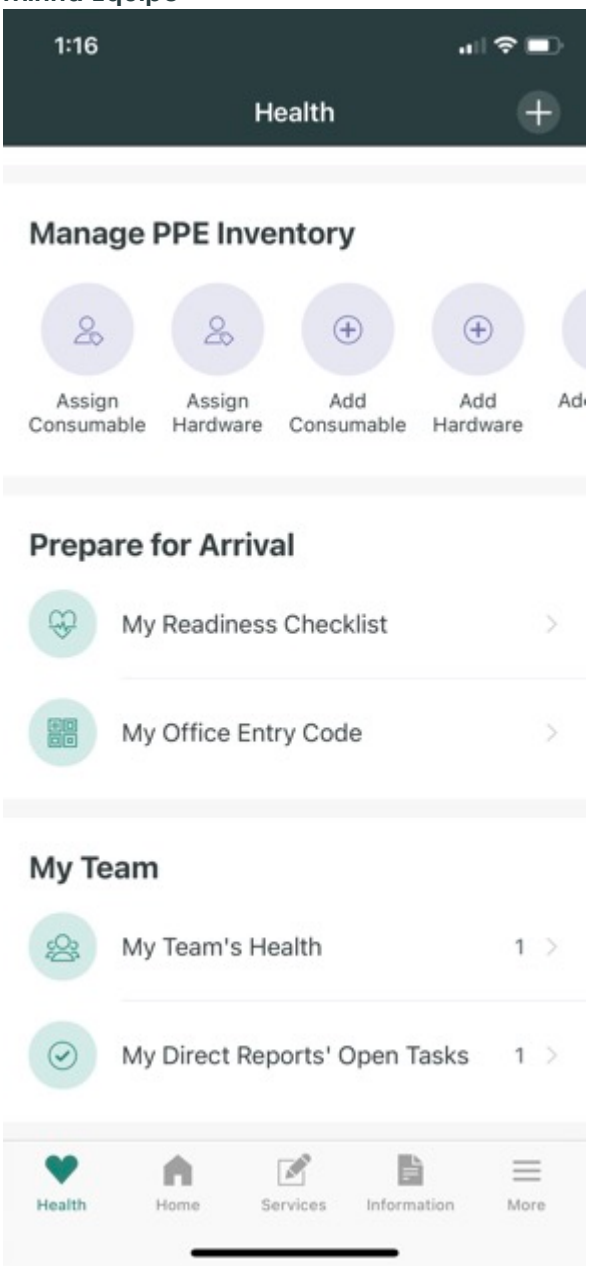
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique no link **Integridade da minha equipe**. Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os usuários.

Minha Equipe

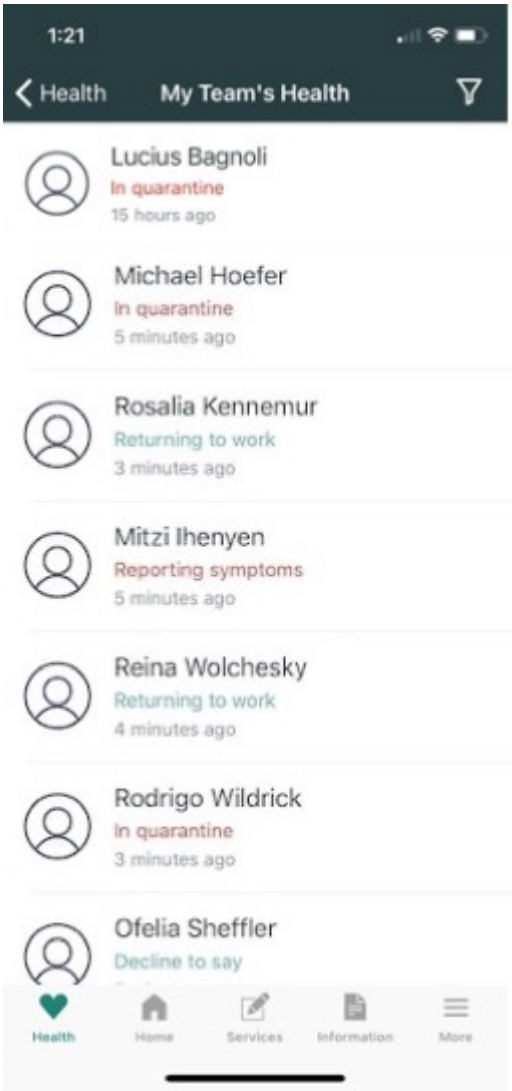


3. Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e o status deles é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de usuários e seus status



4. Opcional: Atualize o status de um usuário.

- Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
- Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

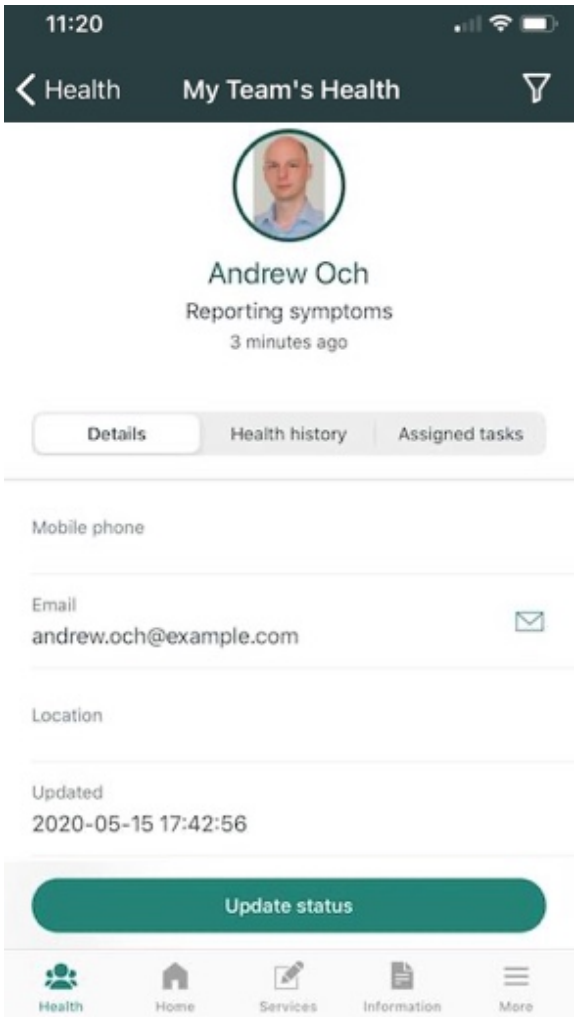
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

Tela de registro do funcionário

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e local na tela Detalhes para manter contato com suas contratações diretas.
- Use a guia **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade do usuário.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique no botão **Atualizar status** para mudar o status de integridade do usuário.



Tradução automática

Reatribua tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now® Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

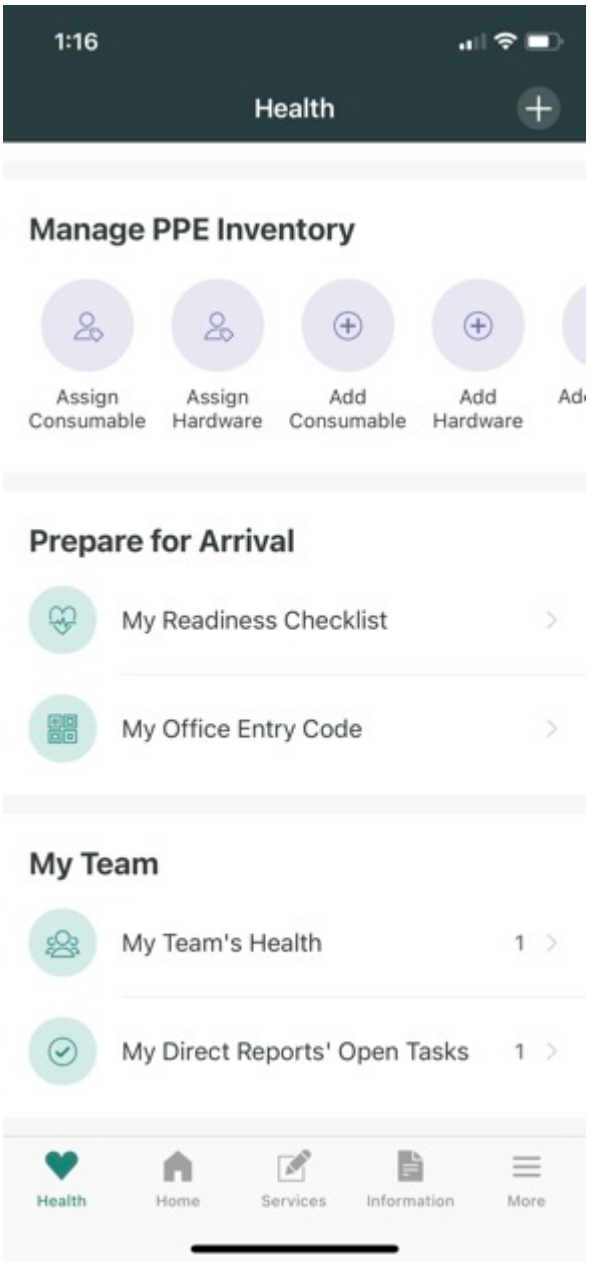
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Meus subordinados diretos Tarefas abertas**.

Link de Tarefas em aberto de Meus subordinados diretos



Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa aberta.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir**.
5. Pesquise um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios e Safe Workplace Suite

As aplicações Safe Workplace Suite oferecem suporte à separação de domínio no nível Básico, com exceção de Painel do local de trabalho seguro.

Com o Domain Separation, você pode separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar aspectos em cada domínio, incluindo o que os usuários podem ver ou se podem acessar os dados.

Suporte ao Separação de domínios

ServiceNow aplicações que oferecem suporte à separação de domínio podem oferecer suporte à separação de dados e somente ao roteamento de dados, ter separação de lógica de negócios avançada ou oferecer suporte à administração da aplicação no nível do cliente. ServiceNow aplicações são definidas com níveis de suporte incrementais da perspectiva de casos de uso reais e das pessoas que as usam.

- **Básico**
  - Os dados são separados por domínio.
  - Existe uma lógica para garantir o roteamento, o cache, os acúmulos e as agregações de dados adequados.
  - A configuração global está operacional para vários locatários
- **Padrão**
  - As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
  - A lógica de negócios pode ser separada por domínio pelo proprietário da instância por locatário.
- **Aprimorado**: o processo orientado por dados permite a configuração à prova de falhas por locatários por meio da IU para orientar a lógica de negócios.

Para obter mais detalhes sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicações para Domain Separation .

Como o Domain Separation funciona nas aplicações Safe Workplace

As seguintes aplicações usam a tabela de domínio do Safe Workplace:

- Rastreamento de contatos
- Testes de saúde e segurança
- Contato para situação emergencial (Logs de contato diário, Consentimento de privacidade e Consentimento de privacidade (comum))
- Gestão emergencial de exposição

Os administradores devem instalar o plug-in Separação de domínios antes de trabalhar com essas tabelas de aplicações. A maioria dessas tabelas contém um campo **sys_domain**para que possam ser separadas por domínio se tiverem dados que precisam ser particionados por domínio.

- Tabela de domínio principal: incluída no plug-in Safe Workplace está uma tabela sn_imt_core_domain. Os domínios nesta tabela são iterados quando os trabalhos agendados são executados.
- Tabela de propriedades: a tabela sn_imt_core_property estende a tabela sys_properties e adiciona um campo sys_domain. Adicionar esse campo permite que os valores de sys_properties sejam substituídos por um domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os valores são tratados de forma diferente para campos `password2` e para outros tipos de propriedade. Portanto, o valor é exibido como em branco na exibição de lista de propriedades separadas por domínio.

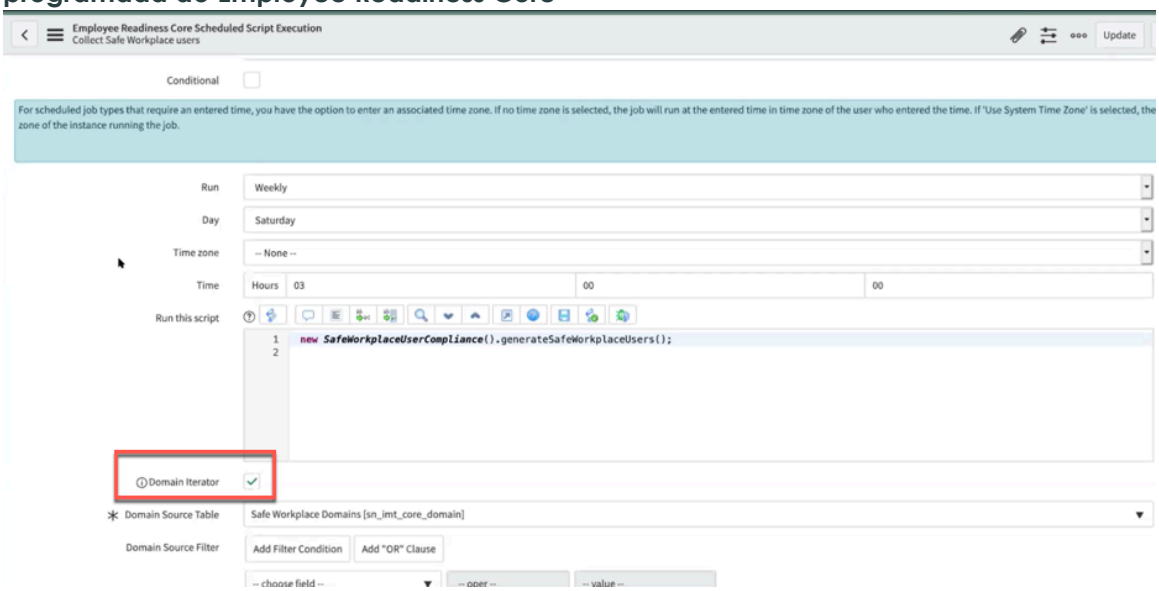
As tabelas a seguir não têm o campo sys_domain:

- check-in-imt-app
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (estende sysauto_script)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (estende sysauto_script)

Trabalhos agendados em aplicações com este nível de separação de domínio são executados separadamente para cada domínio na tabela. Os trabalhos agendados usam a tabela principal como a tabela de origem do domínio e a caixa de seleção **do Domain Iterator** é habilitada automaticamente por padrão quando o Domain Separation está instalado. Quando a opção **Domain Iterator** está habilitada, o trabalho pode ser executado em vários domínios.

O valor **da Tabela de origem do domínio** também é definido como Domínios do Safe Workplace por padrão. Se você não vir as tabelas, verifique se as configurações **Domain Iterator** e Safe Workplace Domains estão selecionadas e atualize a instância.

Opção de iterador de domínio selecionada no formulário Execução de script programada do Employee Readiness Core



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

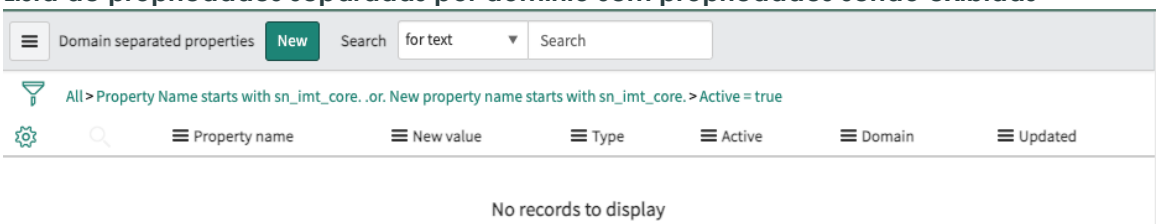
Domínios primário-secundário

Domínios que também contêm um subdomínio ou domínio "secundário" não são compatíveis com essas aplicações. Executar um trabalho em um domínio primário que tem um secundário significaria executar o trabalho duas vezes e, portanto, processar os dados mais de uma vez. Você pode adicionar um domínio primário ou adicionar apenas o domínio secundário, mas não ambos.

Como trabalhar com propriedades separadas por domínio no pacote Safe Workplace

Quando o plug-in Domain Separation está instalado e você navega para a página Propriedades em qualquer uma das quatro aplicações separadas por domínio do Safe Workplace, suas propriedades não são exibidas por padrão. Você deve substituir as propriedades de um domínio antes que elas apareçam na lista.

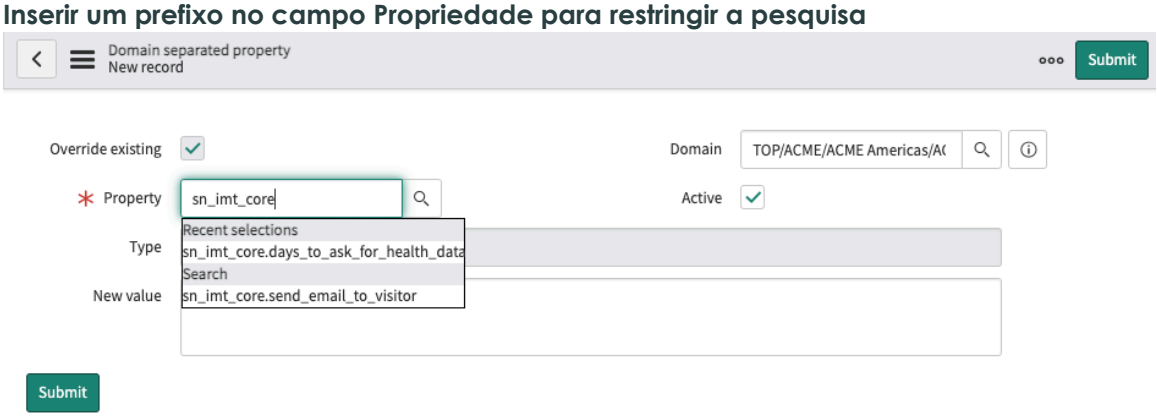
Lista de propriedades separadas por domínio sem propriedades sendo exibidas



Para exibir as propriedades, clique em **Novo** na página Propriedades. No formulário que cria uma nova propriedade separada por domínio, pesquise no campo de referência a propriedade que você deseja substituir. Insira um prefixo específico para restringir sua pesquisa:

- `sn_imt_core` para Base para preparação do funcionário
- `sn_imt_diagnosis` para Gestão emergencial de exposição
- `sn_imt_health_testing` para Testes de saúde e segurança
- `sn_imt_tracing` para Rastreamento de contatos

Inserir um prefixo no campo Propriedade para restringir a pesquisa

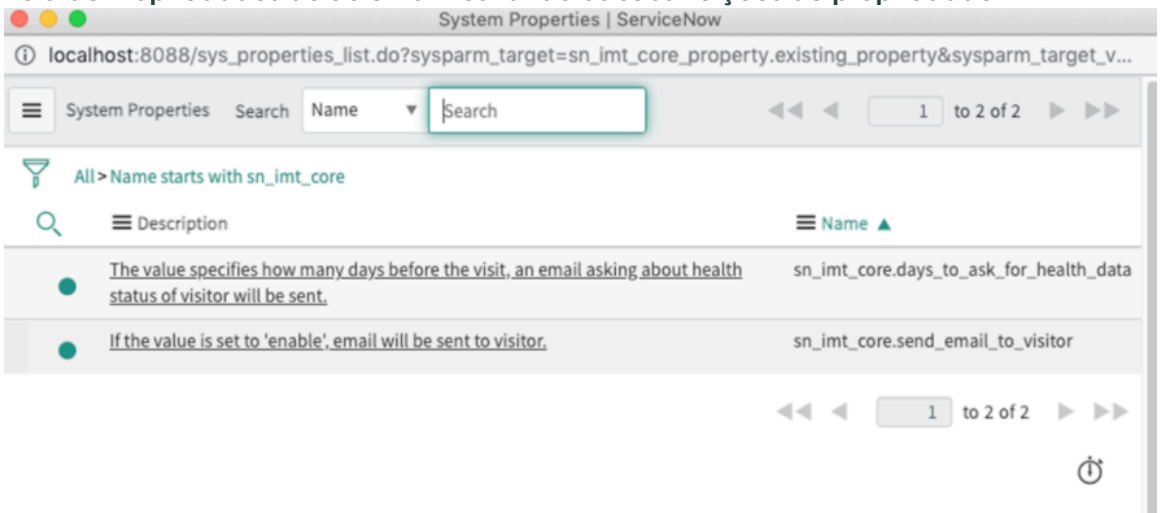


As propriedades são exibidas com uma descrição completa das substituições.

Tradução automática

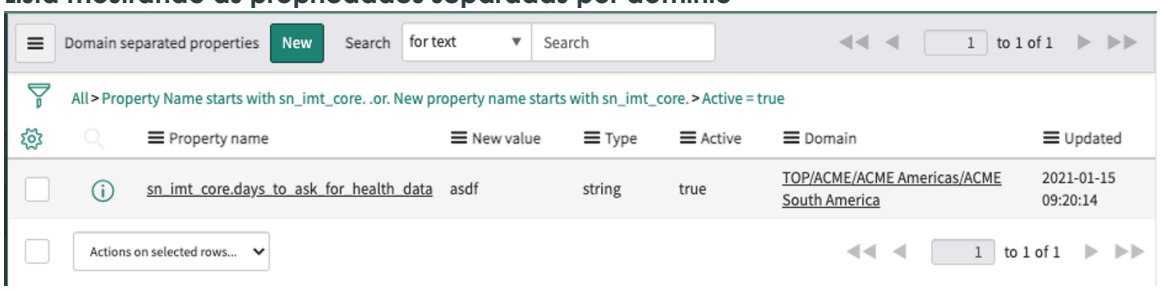
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de Propriedades do sistema mostrando as substituições de propriedade



Depois de criar sua substituição de propriedade separada por domínio, o formulário exibirá as propriedades separadas por domínio.

Lista mostrando as propriedades separadas por domínio



Você pode navegar de volta para o formulário de registro selecionando um nome de propriedade na lista.

Funções de propriedade

Saiba mais sobre como essas propriedades funcionam nos seguintes tópicos:

- Propriedades de teste de Saúde e segurança
- Propriedades de Rastreamento de contato
- Propriedades do sistema para rastrear sistemas na Gestão emergencial de exposição
- Propriedades do status de Saúde e segurança do funcionário

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de eventos críticos

A aplicação ServiceNow® Gestão de eventos críticos (CEM) permite uma resposta simplificada a eventos críticos e ameaças globais. Ele fornece gerenciamento de ponta a ponta de eventos críticos com playbooks estruturados e repetíveis, facilitando a atribuição eficiente de tarefas entre equipes e locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar



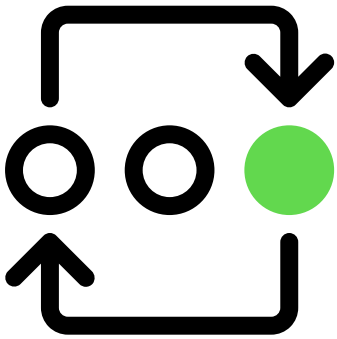
Explorando Gestão de eventos críticos

Saiba como agentes, respondentes no local e funcionários usam a aplicação Gestão de eventos críticos.



Configuração da Gestão de eventos críticos

Configure o espaço Gestão de eventos críticos.



Como relatar eventos críticos

Relate eventos críticos como agente ou funcionário.



Enviandonotificações durante um evento crítico

Envie notificações de eventos críticos para as pessoas afetadas e para os respondentes no local.



Gerenciandoing pessoas afetadas

Gerencie pessoas afetadas, exiba ou atualize seu status.



Como gerenciar registros relacionados em um evento crítico

Gerencie tarefas de eventos críticos, crie Saúde e segurança incidentes e relacione eventos críticos secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gestão de eventos críticosReferência

Obtenha a descrição detalhada dos formulários usados na gestão de eventos críticos.

Explorando Gestão de eventos críticos

Aprenda a criar e gerenciar tíquetes de eventos críticos, atribuir tarefas a respondentes no local e rastrear as pessoas afetadas.

Visão geral Gestão de eventos críticos

Gestão de eventos críticos O oferece uma plataforma para relatar e gerenciar situações críticas. Funcionários ou operadores relatam um evento e os respondentes no local ajudam as pessoas afetadas. O operador monitora o evento crítico de perto até que ele seja resolvido.

Gestão de eventos críticos Usuários

Gestão de eventos críticos usuários

Usuários	Descrição
Administrador	Administrador para Gestão de eventos críticos
Agente	Trabalha no registro Gestão de eventos críticos desde o início até a resolução.
Funcionário	Gera solicitações de emergência.
Respondente no local	Resolve o incidente de emergência relatado por um agente ou funcionário.

Fluxo de trabalho do Gestão de eventos críticos

1. Relatar o evento crítico

   Um funcionário relata o evento crítico ou um agente cria o evento crítico.

2. Atribuir e ativar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente atribui o evento crítico aos respondentes relevantes e ativa o evento crítico.

3. Enviar notificações

   O agente envia notificações para as pessoas afetadas e os respondentes no local.

4. Iniciar chamada e coordenar

   Os respondentes no local coordenam as pessoas no ponto de montagem e fazem chamadas para atualizar seu status na lista de pessoas afetadas.

5. Gerenciar comunicação e respostas

   O agente gerencia a resposta das pessoas afetadas e se comunica com elas e com os respondentes.

6. Fechar o evento crítico

   Depois que a situação é resolvida, o agente resolve o evento crítico, cria Saúde e segurança incidentes, se necessário, e fecha o evento.

Benefícios do Gestão de eventos críticos

Benefícios do Gestão de eventos críticos

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie eventos críticos com eficiência com o guia passo a passo claro com um playbook.	CEM Guia Playbook	Agente
Crie tíquetes de eventos críticos.	Relatar um evento crítico como funcionário	Funcionário
Crie tíquetes de eventos críticos.	Relatar um evento crítico como um agente	Agente
Envie notificações para respondentes no local e notificações em massa para as pessoas afetadas.	Enviandonotificações durante um evento crítico	Agente
Exibir notificações enviadas.	Exibir notificações enviadas para um evento crítico	Agente
Rastreie as pessoas afetadas.	CEM Guia Pessoas afetadas	Agente
Realize chamadas e atualize o status das pessoas afetadas fazendo login no portal delas.	Conduzir uma chamada como um respondente no local	Respondentes no local
Crie Saúde e segurança incidentes.	Criar um incidente Saúde e segurança em Gestão de eventos críticos	Administradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

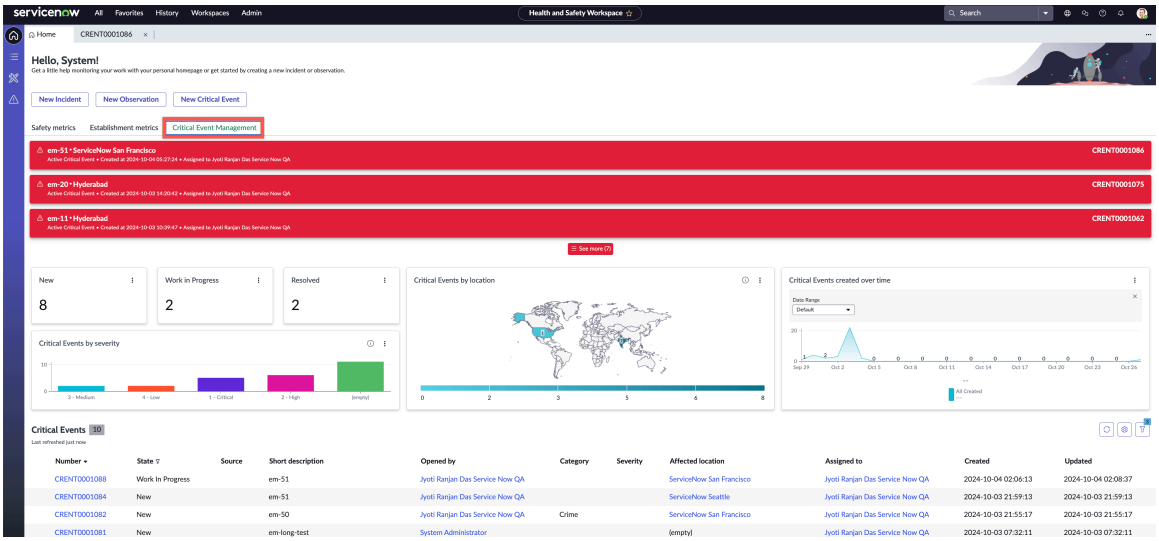
Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de eventos críticos, consulte:

- Configuração da Gestão de eventos críticos
- Relatar um evento crítico como um agente
- Relatar um evento crítico como funcionário
- Gerenciandoing pessoas afetadas
- Enviandonotificações durante um evento crítico
- Gestão de eventos críticosReferência

Painel do Gestão de eventos críticos

O painel para Gestão de eventos críticos (CEM) no Espaço de saúde e segurança fornece uma exibição abrangente de todos os eventos críticos ativos, contínuos e resolvidos, permitindo que os agentes monitorem e gerenciem incidentes com eficácia.

Painel do Gestão de eventos críticos



O painel Gestão de eventos críticos fornece um resumo de alto nível de eventos ativos e em andamento, incluindo métricas de acesso rápido e links para ferramentas Gestão de eventos críticos. O painel capacita os agentes a se manterem organizados, priorizarem com eficácia e responderem a incidentes em tempo hábil.

Para exibir o painel Gestão de eventos críticos, navegue até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione Gestão de eventos críticos.

Principais recursos do painel

Funcionalidade	Descrição
Botões de ação rápida	Botões que ajudam a iniciar ações rapidamente, como criar um incidente, observação ou evento crítico.
Eventos críticos ativos	Lista de eventos críticos ativos com detalhes importantes, como local, ID do evento, hora de criação e o agente atribuído, que ajuda a priorizar eventos urgentes para ação imediata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos do painel

Funcionalidade	Descrição
Visão geral do status do evento	Número de eventos críticos por status, como Novo, Trabalho em andamento e Resolvido, ajudando você a avaliar rapidamente a carga de trabalho e o andamento.
Eventos críticos por gravidade	Gráfico de barras que exibe eventos por nível de gravidade, como Baixo, Médio, Alto e Crítico, o que ajuda a priorizar sua resposta.
Eventos críticos por local	Exibição de mapa de eventos críticos por local, o que ajuda a identificar padrões geográficos e áreas que exigem atenção imediata.
Eventos críticos criados ao longo do tempo	Gráfico de linha do tempo que rastreia o número de eventos críticos criados ao longo do tempo, ajudando a monitorar tendências e possíveis aumentos de incidentes em períodos específicos.
Lista de eventos críticos	Tabela de todos os eventos críticos recentes com detalhes classificáveis, incluindo número do evento, estado, origem, descrição resumida, categoria, gravidade, local, agente atribuído e carimbos de data/hora para criação e atualizações de eventos.

Benefícios do painel

Benefícios	Descrição
Monitoramento em tempo real	Exiba e gerencie eventos críticos em tempo real para promover respostas rápidas.
Priorização	Classifique os eventos por gravidade, local e status para se concentrar nos problemas mais urgentes.
Análise de tendências	Acompanhe as tendências ao longo do tempo para gerenciar e ajudar a evitar incidentes futuros.

CEM Registro de evento crítico

Você pode usar a aplicação Gestão de eventos críticos para criar um registro de evento crítico.

Cada guia em um registro de evento crítico fornece funções específicas para oferecer suporte ao ciclo de vida do evento crítico, desde a avaliação inicial até a resolução e acompanhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CEM Guia Playbook

A guia **Playbook** em Gestão de eventos críticos (CEM) fornece ao agente um guia passo a passo para gerenciar eventos críticos. Ele rastreia tarefas em diferentes fases e confirma que todas as ações necessárias foram concluídas.

Um playbook serve como ponto de partida para os clientes configurarem processos personalizados de acordo com suas necessidades específicas.

A guia **Playbook** tem as seguintes fases:

- No Playbook Triage, você pode:
  - Revise o envio de entrada para identificar e confirmar o evento crítico.
  - Conecte o evento crítico a um registro primário existente se ele estiver diretamente relacionado ou fizer parte de uma situação maior.
  - Atribua o evento crítico aos respondentes apropriados para promover uma ação oportuna.
- No Playbook genérico, você pode:
  - Avalie os detalhes do evento crítico para determinar as ações necessárias.
  - Monitore se todos os detalhes do evento são precisos e atuais.
  - Coordene as comunicações com os respondentes e indivíduos afetados, envie atualizações iniciais e acompanhamentos conforme necessário.
  - Confirme os status de todos os indivíduos potencialmente afetados para responsabilizar todos.
  - Crie registros de incidentes, se necessário, ou revise a lista de incidentes gerados.

CEM Guia Central de notificações

Em um registro de evento crítico, a **Central de notificações** tem modelos de comunicação pré-formatados que os agentes podem enviar para pessoas afetadas e respondentes no local durante situações críticas.

A central de notificações serve como um hub centralizado para criar, exibir e gerenciar comunicações durante um evento crítico contínuo ou novo. Este recurso é usado para enviar notificações em massa ou para coordenar diretamente com respondentes ou funcionários no local.

Ao navegar até a guia da central de notificações de um novo evento crítico, você pode iniciar uma nova tarefa de comunicação selecionando o botão **Criar nova comunicação**. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de comunicação.

Você pode compor um e-mail para notificação em massa usando os modelos de e-mail disponíveis ou editando o corpo do e-mail para atender às suas necessidades específicas. Os modelos de e-mail promovem consistência e economizam tempo. Para obter mais informações sobre modelos de e-mail, consulte CEM modelos de e-mail.

Exemplo de caso de uso

Para um cenário em que você deseja notificar os respondentes no local para iniciar uma chamada no local afetado do evento crítico:

- Use Ativar respondentes no local no campo de descrição resumida ao criar a tarefa de comunicação.
- Use o modelo de início de chamada para ajudar os respondentes a receber uma notificação clara e acionável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CEM Guia Pessoas afetadas

Em Gestão de eventos críticos (CEM), os agentes podem exibir uma lista e atualizar o status das pessoas afetadas em um evento crítico.

Acompanhar o status das pessoas durante um evento crítico é importante para sua segurança e bem-estar. Esse recurso ajuda os respondentes e os agentes a se coordenarem com eficácia, priorizar a assistência onde ela é mais necessária e manter uma comunicação clara. Ao monitorar o status dos indivíduos afetados, as organizações podem minimizar os danos, fornecer suporte oportuno e manter a responsabilidade na gestão do evento crítico.

Quando ocorre um evento crítico, uma lista de pessoas afetadas pelo evento é preenchida automaticamente para esse local. Os respondentes no local só podem exibir as pessoas afetadas atribuídas a seu local específico. Para saber mais sobre como configurar a lista de pessoas afetadas, consulte Hierarquia de locais e locais secundários.

Se você for um agente, poderá acessar a lista de pessoas afetadas na guia **Pessoas afetadas** de um registro de evento crítico. Para saber como gerar essa lista para novos eventos críticos, consulte Gerar lista de pessoas afetadas.

No registro de uma pessoa afetada, você pode exibir as informações da pessoa, como status e número de emergência. Para obter mais informações sobre como exibir o registro de uma pessoa afetada, consulte Exibir o registro de uma pessoa afetada. Para comparar os status possíveis, consulte Status das pessoas afetadas.

Um evento crítico pode ocorrer quando há visitantes no local do evento crítico. Você pode adicionar e rastrear manualmente o status de pessoas que não seriam geradas automaticamente na lista de pessoas afetadas. Para saber como adicionar alguém à lista manualmente, consulte Adicionar uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas.

CEM Guia Registros relacionados

Em Gestão de eventos críticos (CEM), a guia **Registros relacionados** permite que os agentes exibam e gerenciem tarefas de eventos críticos, Saúde e segurança incidentes, eventos críticos secundários e quaisquer notificações enviadas vinculadas ao evento crítico atual.

Você pode encontrar a guia **Registros relacionados** em qualquer registro de evento crítico. A guia contém as seguintes seções:

- Tarefas de evento crítico

  Você pode criar e gerenciar tarefas de eventos críticos. Cada tarefa representa uma resposta ou atividade específica necessária para reduzir o impacto do evento. Você pode acompanhar o andamento de cada tarefa, priorizar respostas, manter a responsabilidade por cada tarefa e coordenar melhor, pois todos os eventos críticos são listados em um só lugar.

- Saúde e segurança incidentes

  Os grupos de agentes com as funções necessárias podem Criar um incidente Saúde e segurança em Gestão de eventos críticos.

- Eventos críticos secundários

  Quando várias pessoas relatam o mesmo evento crítico, você pode marcar as entradas duplicadas como eventos secundários para o evento primário principal. Para obter detalhes sobre como criar um evento crítico secundário, consulte Relacionar um evento crítico secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações enviadas

  Revise qualquer notificação que você enviou para um evento crítico para rastrear e verificar a comunicação relacionada ao evento crítico, incluindo quem recebeu a notificação, o que a notificação disse e quando a notificação foi enviada. Para saber como exibir as notificações enviadas, consulte Exibir notificações enviadas para um evento crítico.

Portal de eventos críticos

Os respondentes no local usam o portal de eventos críticos em Gestão de eventos críticos para conduzir chamadas, coordenar indivíduos até o ponto de encontro e obter uma visão completa da emergência.

Quando ocorre um evento crítico, os respondentes no local recebem um e-mail de um agente notificando-os sobre a emergência em seu local. Este e-mail contém um link para fazer login no portal de eventos críticos.

No portal, você pode exibir os eventos críticos ativos em que você é membro do grupo de respondentes do local do evento. Selecione o botão **Mostrar detalhes** em um evento crítico ativo para realizar chamadas, contabilizar as pessoas afetadas e exibir detalhes de emergência.

- Realização de chamada

  Você pode exibir a lista de pessoas afetadas em seu local, adicionar manualmente mais pessoas à lista, como um visitante de outro local, e definir cada pessoa como **Precisa de ajuda** ou **Contabilizado** usando o menu de três pontos. Para mais detalhes, consulte Conduzir uma chamada como um respondente no local.

- Painel de informações de emergência

  O painel exibe um resumo da emergência, como o estado e a gravidade do evento, a categoria do evento, o número de pessoas afetadas e outros.

Quando todas as pessoas afetadas em um evento crítico são contabilizadas, o respondente no local recebe uma notificação do agente para encerrar a chamada.

Os respondentes no local podem usar o portal de eventos críticos em um desktop, tablet e dispositivo móvel.

Portal do funcionário

Todos os funcionários de uma organização podem acessar o Portal do funcionário usando a aplicação Gestão de eventos críticos.

Para acessar o portal do funcionário, faça login na Central do funcionário e navegue até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**. Todos os funcionários são atribuídos à função sn_critical.user automaticamente. Esta função permite que o funcionário comunique uma emergência e exiba os procedimentos de emergência.

Para saber mais sobre como relatar uma emergência como funcionário, consulte Relatar um evento crítico como funcionário.

Procedimentos de emergência

Os funcionários podem encontrar informações críticas, incluindo planos de emergência, contatos e diretrizes, na página Políticas e procedimentos na base de conhecimento Gestão de eventos críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Políticas e procedimentos inclui as seguintes seções:

- Planos de emergência

  Os planos e procedimentos da organização em uma emergência.

- Contatos de emergência

  Uma lista de números de contato de emergência locais, equipes de resposta a emergências e outros contatos importantes a serem usados durante uma emergência.

- Diretrizes de envio de emergência

  Diretrizes sobre quando e como enviar uma solicitação de emergência com base nos critérios da organização.

Configuração da Gestão de eventos críticos

Como administrador, você pode personalizar a aplicação Gestão de eventos críticosinstalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Visão geral da configuração

- Instalar Gestão de eventos críticos

  Instale o aplicativo Gestão de eventos críticos.

- Configurar Gestão de eventos críticos grupos

  Crie grupos, adicione membros ao grupo e atribua funções aos membros.

- Definir planos de comunicação, tarefas e destinatários

  Personalize planos de comunicação, crie tarefas e adicione destinatários.

- Configure Twilio para enviar notificações por SMS

  Envie comunicações usando o recurso SMS para Twilio.

- Configurar Gestão de eventos críticos propriedades da aplicação

  Configure detalhes importantes para a aplicação Gestão de eventos críticos.

- Configurar modelos de notificação para enviar e-mail

  Adicione ou edite um modelo de notificação.

- Configurar procedimentos de emergência para o portal do funcionário

  Adicione artigos de conhecimento sobre procedimentos de emergência ou edite os existentes.

Instalar Gestão de eventos críticos

Você pode instalar a aplicação Gestão de eventos críticos com a função de administrador. Se os dados de demonstração e as aplicações relacionadas não estiverem instalados por padrão, a aplicação incluirá dados de demonstração para instalá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Verifique se a aplicação e todas as suas aplicações associadas têm direitos válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Revise Gestão de eventos críticos listagem de aplicações em ServiceNow® Store para obter informações sobre dependências, licenciamento ou requisitos de assinatura.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de eventos críticos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de eventos críticos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de eventos críticos usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.
   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Hierarquia de locais e locais secundários

A lista de pessoas afetadas é preenchida com base no local selecionado e inclui indivíduos de todos os locais secundários na hierarquia da tabela Local [cmn_location].

A tabela Local oferece suporte a uma estrutura primária-secundária hierárquica, portanto, os locais secundários são aninhados em locais primários primários. Cada local secundário também pode ter seus próprios locais secundários.

Quando um evento crítico é atribuído a um local primário, o sistema inclui automaticamente todos os indivíduos associados a esse local e a todos os locais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

secundários. Por exemplo, selecionar EUA como local primário (Location1) incluiria locais secundários, como Califórnia (Location2).

Para configurar, consulte Definir uma hierarquia de local

Configurar Gestão de eventos críticos grupos

Crie grupos e atribua funções a indivíduos do grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem criar grupos de agentes, adicionar membros a esses grupos e adicionar funções a esses membros.

- Criar grupos de respondentes no local e de agentes:

  Configure grupos de agentes ou de atribuição e grupos de respondentes no local com base nos requisitos da sua organização.

- Atribuir funções a membros do grupo:

  Adicione membros a esses grupos e atribua funções apropriadas para suas responsabilidades.

- Mapear grupos de respondentes no local para locais:

  Um administrador CEM pode mapear cada grupo de respondentes no local para um local específico para promover uma atribuição precisa durante eventos críticos.

Depois de configurar o mapeamento de grupo para local, os grupos de respondentes são preenchidos automaticamente com base no local do evento crítico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Crie um novo grupo selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupos

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo que está sendo criado.
Gerente	Indivíduo responsável por supervisionar o grupo.
E-mail do grupo	Endereço de e-mail associado ao grupo.
Primário(a)	Grupo primário, se aplicável.
Descrição	Informações adicionais sobre a finalidade e o escopo deste grupo.

4. Sselecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Abra o novo grupo e adicione membros e funções para os membros.

Nota: Atribua as funções a seguir a grupos de agentes para permitir que eles criem Saúde e segurança incidentes por meio de Gestão de eventos críticos:

- sn_ohs_im.incident_reader
- sn_ohs_im.incident_writer
- sn_ohs_im.incident_create

Adicionar membros ao grupo

Adicione membros ao grupo mapeado para um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante para adicionar membros.
3. Selecione a guia **Membros do grupo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos e selecione **Enviar**.

Nota: Para obter mais informações sobre como preencher um formulário de novo membro, consulte Formulário de novo membro.

Adicionar funções a um membro

Adicione funções a um membro do grupo mapeado para um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante e selecione um membro na guia **Grupos**.
3. Selecione **Editar** na guia **Funções**.
4. Selecione a função apropriada na lista de funções.
5. Selecione > para adicionar a função ao membro.

Adicionar funções ao grupo

Adicione funções a grupos mapeados para um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Editar** na guia **Funções**.
4. Selecione a função apropriada na lista de funções.
5. Selecione > para adicionar a função ao grupo.

Mapear grupo de respondentes no local com local

Mapeie os grupos de respondentes no local com o local, permitindo que esses grupos sejam preenchidos automaticamente quando o local for selecionado em um novo evento crítico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Saúde e segurança* > *Gestão de eventos críticos* > **Mapeamento de grupo de socorristas**, para exibir a lista dos grupos de respondentes no local.
2. Selecione **Novo** para adicionar um novo grupo de respondentes no local.
3. Selecione o grupo e o local e selecione **Enviar** para configurar o grupo e mapeá-lo com o local inserido.
4. Como alternativa, selecione a exibição de lista Gestão de eventos críticos.
5. Navegar até **Mapeamento de socorristas no local** > **Tudo** para exibir a lista de grupos no local mapeados com sua localização.
6. Selecione **Novo** para adicionar grupos de respondentes no local e sua localização.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Definir planos de comunicação, tarefas e destinatários

Defina o plano de comunicação, as tarefas e os destinatários que ajudam o agente a criar uma tarefa de comunicação para enviar notificações em massa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Gestão de eventos críticos** > **Definição da programação de comunicação**.
2. Adicione um plano de comunicação selecionando **Novo** ou edite um plano de comunicação existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de plano de comunicação.
4. Selecione **Enviar**.

Nota:

- Você pode adicionar tarefas e lista de destinatários ao plano de comunicação com base em suas necessidades organizacionais.
- Para saber mais sobre um plano de comunicação e seu processo, consulte Processo do Gestão de comunicações de tarefas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure Twilio para enviar notificações por SMS

Para habilitar o recurso SMS para enviar notificações, configure o serviço de telefonia Twilio.

Para usar SMS além de e-mail como canal de comunicação, configure Twilio para SMS. Para obter mais informações sobre como configurar Twilio, consulte Configuração do Notify com Twilio .

Nota:

- O sistema usa informações de funcionário da tabela [sys_user] da organização para extrair números de contato.
- Habilite Twilio Notify SMS em massa.

Configurar Gestão de eventos críticos propriedades da aplicação

Configure as propriedades da aplicação para Gestão de eventos críticos (CEM) para acessar o recurso de mapa no painel e para. defina o máximo de contatos para e-mail e SMS de acordo com as necessidades organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Gestão de eventos críticos** > **Propriedades**.
2. Defina o número de cartões de eventos críticos ativos a serem exibidos no painel.
3. Defina o valor do número de contatos para enviar e-mail.
   O valor pode ser personalizado de acordo com a necessidade. O máximo de contatos para os quais o e-mail pode ser enviado é 4000.
4. Defina o valor do número de contatos para enviar SMS.
   O valor pode ser personalizado conforme necessário. O máximo de contatos para os quais o SMS pode ser enviado é de 10.000.
5. Na seção Google Map Component Properties, marque a caixa de seleção **Habilitar recurso Geo Map**.

   Nota: Esta configuração está disponível somente quando a aplicação de mapa geográfico está instalada.

6. Adicione um ID de cliente ou uma chave de API:
   - Para adicionar um ID de cliente, obtenha um ID de cliente de Google e insira-o no campo **ID de cliente do Google para acessar o mapa geográfico**.
   - Para adicionar uma chave de API, obtenha uma chave de API de Google e insira-a na **chave de API do Google para acessar o campo de mapa geográfico**.

   Para obter mais informações, consulte Configurar a API do Google Maps .
7. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar modelos de notificação para enviar e-mail

Configure modelos de notificação que os agentes podem usar para compor e enviar e-mails durante um evento crítico.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione **Novo** para adicionar um modelo de e-mail ou editar um modelo de e-mail existente.
3. Preencha o formulário e rascunha o conteúdo do modelo. Para obter mais informações sobre modelos de e-mail, consulte Modelos de e-mail .
4. Selecione **Enviar**.

Configurar procedimentos de emergência para o portal do funcionário

Configure os artigos de conhecimento que aparecem na seção Políticas e procedimentos da página Emergência no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para saber mais sobre as diferentes maneiras de adicionar artigos de conhecimento, consulte Criação de um artigo de conhecimento .

   Nota: Artigos para Planos de emergência, Contatos de emergência e Diretrizes de envio de emergência estão disponíveis com a aplicação. Você também pode editar esses artigos de conhecimento conforme necessário para personalização e publicação.

2. Para editar os artigos de conhecimento, consulte Editar um artigo de conhecimento .

Como relatar eventos críticos

Relate um evento crítico como agente ou funcionário e autorreporte seu status como funcionário.

- Relatar um evento crítico como um agente

  Crie um evento crítico como agente e notifique as pessoas afetadas e os respondentes no local sobre a emergência.

- Relatar um evento crítico como funcionário

  Crie um evento crítico como um funcionário ou usuário.

- Relatar seu status automaticamente

  Relate-se como funcionário durante uma emergência e informe sobre seu status de segurança.

Relatar um evento crítico como um agente

Crie um tíquete para relatar um evento crítico em Gestão de eventos críticos como um agente quando um alarme de emergência for acionado off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o botão **Novo evento crítico**.
3. No formulário de Evento crítico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Evento Crítico.
4. Selecione **Salvar**.

Como usar um playbook de eventos críticos

Um playbook de eventos críticos em Gestão de eventos críticos fornece um guia passo a passo para ajudá-lo a gerenciar um evento crítico desde o início até a resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Saúde e segurança** e selecione o botão **Novo evento crítico**.
2. No formulário Evento crítico, preencha os campos e selecione **Salvar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Evento Crítico.
3. Abra o evento crítico e selecione a guia **Playbook**.
4. Preencha a seção Triagem.

   a. Na tarefa de **envio Revisar**, revise os detalhes do registro, atualize os campos conforme necessário e selecione **Marcar como concluído**.
   O playbook redireciona você para a próxima tarefa automaticamente.

   b. Opcional: Se o evento crítico estiver relacionado a um evento crítico existente maior, selecione esse evento crítico na lista e escolha **Vincular a este primário**.
   Se o evento crítico for o único para a emergência ativa, selecione **Ignorar**.

   c. No formulário Atribuir evento crítico, preencha os campos e selecione **Mover para Trabalho em andamento**.

   d. Marque o evento como ativo selecionando **Ativar evento crítico**.

5. Conclua a seção do playbook genérico.

   a. Selecione **Acessar evento crítico** na seção **Trabalho em andamento** do playbook.

   b. Escolha o botão **Marcar como concluído** ou o botão **Ignorar** para passar para a próxima tarefa no playbook.

   c. Conclua a tarefa **Revisar e atualizar as informações de eventos críticos** conforme necessário e selecione **Marcar como concluído** para prosseguir.

   d. Selecione **Compor** em um modelo de comunicação inicial ou selecione **Ir para a Central de notificações** para compor uma comunicação ad-hoc para as pessoas afetadas.
   Para obter mais detalhes sobre como enviar comunicação ad-hoc, consulte Criar uma tarefa de comunicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Escolha o modelo **Ativar respondente no local** e envie comunicação aos respondentes no local para informá-los sobre o evento em andamento.

f. Feche a notificação de comunicação enviada e selecione **Marcar como concluída** na guia **Playbook** para prosseguir para a etapa **Realizar chamada**.
Exiba a contagem cumulativa de **Total impactado**, **Precisa de ajuda**, **Desconhecido**e **Pessoas físicas responsáveis**.

g. Selecione **Exibir pessoas afetadas** para acessar a lista de pessoas afetadas e atualizar seu status, se necessário.

h. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima etapa.

i. Selecione **Resolver evento crítico** quando as ações descritas forem concluídas e a emergência resolvida.

j. Na seção **Pós-evento crítico**, selecione o **Código de fechamento** apropriado e adicione anotações, se necessário.

k. Selecione **Fechar evento crítico** para concluir as etapas orientadas no playbook.

Relatar um evento crítico como funcionário

Crie um tíquete para relatar um evento crítico em Gestão de eventos críticos como um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

1. Faça login na Central do funcionário.
2. Navegar até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**.
3. Selecione **Relatar emergência**.
4. No formulário, preencha os campos,

Formulário Relatar uma emergência

Campo	Descrição
O que aconteceu?	Descreva a natureza da emergência ou do incidente.
Onde isso aconteceu?	Selecione o local específico do incidente nas opções predefinidas.
…ou descreva o local	Descreva o local se as opções suspensas não forem suficientes ou aplicáveis.
Informações adicionais	(Opcional). Forneça detalhes suplementares, contexto ou esclarecimento sobre o incidente ou a emergência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Escolha enviar o relatório imediatamente ou mais tarde.
   - Para enviar o relatório imediatamente, selecione **Enviar**.
   - Para salvar o relatório para mudar e enviar mais tarde, selecione **Salvar como rascunho**.

Relatar seu status automaticamente

Relate seu status como funcionário em um evento crítico por meio da notificação por e-mail ou SMS que você recebe de um agente ou respondente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

Abra a notificação por e-mail ou SMS e responda.

Notificação	Etapas
E-mail	**a.** Selecione o botão **Estou seguro**. **b.** Selecione **"Enviar"**.
SMS	**a.** Insira `1`. **b.** Selecione **"Enviar"**.

Você também pode inserir informações adicionais sobre o evento crítico que deseja enviar. Ela é registrada como uma anotação sua no registro que os agentes podem exibir.

Exibir procedimentos de emergência

Exiba os procedimentos de emergência como um funcionário fazendo login no portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

1. Faça login na Central do funcionário.
2. Navegar até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**.
3. Selecione **Políticas e procedimentos**.
4. Escolha quais procedimentos de emergência serão exibidos:
   - Para exibir o que fazer em caso de emergência na sua organização, selecione a página Plano de emergência.
   - Para exibir quem contatar em caso de emergência, selecione a página Contatos de emergência.
   - Para exibir quando e como enviar uma solicitação de emergência, selecione a página Diretrizes de envio de emergência.

   Para obter mais informações sobre os tipos de procedimentos de emergência, consulte Portal do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviandonotificações durante um evento crítico

Envie notificações de eventos críticos para as pessoas afetadas e os respondentes no local em Gestão de eventos críticos para informá-los sobre a situação e solicitar uma resposta.

Antes de Iniciar

O estado do evento crítico deve ser definido como **Ativo** para preencher os modelos de notificação.

Função necessária: sn_critical.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os modelos de notificação existentes para enviar mensagens para pessoas afetadas e respondentes no local. Os modelos são predefinidos pelo administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Central de notificações**.
4. No bloco da comunicação relevante, selecione o botão **Compor**.
   Você pode gerenciar os destinatários da comunicação e o registro da comunicação selecionando o ícone Mais ações (⋮).

   Para obter mais informações sobre como gerenciar destinatários, consulte Gerenciar os destinatários de uma tarefa de comunicação.
5. Edite a mensagem no modelo conforme necessário.
6. Selecione **"Enviar"**.

Criar uma tarefa de comunicação

Crie uma mensagem personalizada sob demanda para um evento crítico em Gestão de eventos críticos, escolha a frequência de envio e selecione os canais de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Central de notificações**.
4. Selecione o botão **Criarnova comunicação**.
5. No formulário Comunicação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de comunicação.
6. Selecione **Compor comunicação**.

Resultados

Se você escolheu **Agora** no campo **Compor e enviar comunicação** no formulário Comunicação, uma nova guia será aberta para que você possa escolher um modelo e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

compor sua mensagem. Se você escolher **Mais tarde**, será redirecionado de volta para a guia **Central de notificações**.

Nota: Você deve compor a mensagem antes de enviar a comunicação. Para obter mais informações sobre como compor uma tarefa de comunicação existente, consulte Enviandonotificações durante um evento crítico.

Gerenciar os destinatários de uma tarefa de comunicação

Adicione ou edite a lista de destinatários de várias tarefas de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Central de notificações** e o botão **Gerenciar destinatários**.
4. No menu suspenso **Plano de comunicação**, selecione a tarefa de comunicação para a qual você deseja gerenciar os destinatários.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar destinatários

Campo	Descrição
Adicionar destinatário	Usuário, grupo ou lista de destinatários que recebe a tarefa de comunicação.
Designar função	Função atribuída ao usuário, grupo ou destinatário listado no campo **Adicionar destinatário**.
Público	Lista de pessoas potencialmente afetadas ou importantes que recebem a tarefa de comunicação.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Você também pode abrir o formulário Gerenciar destinatários selecionando o ícone Mais ações (⋮) na tarefa de comunicação.

Gerenciandoing pessoas afetadas

Gere e gerencie uma lista de pessoas afetadas, exiba o registro de uma pessoa afetada e atualize seu status em Gestão de eventos críticos.

Gerar lista de pessoas afetadas

Gere uma lista de pessoas afetadas para um evento crítico em Gestão de eventos críticos. A lista de pessoas afetadas é usada para contabilizar cada indivíduo no local do evento crítico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários são mapeados para o local do espaço. A lista de funcionários é gerada automaticamente de acordo com o local adicionado no tíquete de evento crítico.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Novo evento crítico**.
   Você também pode selecionar um evento crítico existente na guia *Gestão de eventos críticos*.
2. No formulário Evento crítico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Evento Crítico.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
5. Selecione o botão **Carregar pessoas afetadas**.
   A lista de pessoas afetadas é extraída com base no local. Para adicionar pessoas manualmente, consulte Adicionar uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas.

Adicionar uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas

Adicione manualmente pessoas à lista de pessoas afetadas que podem ter visitado o local do evento crítico. Adicionar contas de ajuda de pessoas para visitantes, já que seus nomes não serão gerados automaticamente na lista de pessoas afetadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
4. Selecione **Adicionar pessoa**.
5. No pop-up Adicionar pessoas afetadas, insira o nome da pessoa e selecione o ícone **+**.
6. Selecione o status da pessoa.
   Para obter detalhes sobre o status das pessoas afetadas, consulte Status das pessoas afetadas.
7. Insira anotações relevantes.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Exportar uma lista de pessoas afetadas

Exporte uma lista de pessoas afetadas como um arquivo PDF, CSV, JSON ou Microsoft Excel em Gestão de eventos críticos e baixe ou envie o arquivo por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
4. Selecione o botão **Exportar**.
5. Na lista suspensa Tipo de arquivo, escolha o formato de arquivo desejado para a lista exportada.
   As opções de formato de arquivo são as seguintes:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
6. Na lista suspensa Tipo de entrega, escolha para onde enviar o arquivo exportado.
   - Para baixar o arquivo para o seu dispositivo, selecione **Download**.
   - Para enviar o arquivo por e-mail, selecione **E-mail**.
7. Se você optar por enviar o arquivo para um endereço de e-mail, no campo **E-mail**, insira o endereço de e-mail.
   O campo **E-mail** só aparece depois de selecionar **E-mail** na lista suspensa.
8. Selecione **Exportar**.

Exibir o registro de uma pessoa afetada

Exiba e rastreie o status do registro de uma pessoa afetada como um agente em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
4. Selecione o indivíduo na lista **Total de afetados** para exibir o registro dessa pessoa.
   O registro mostra as seguintes informações:
   - Número de telefone
   - E-mail
   - Número de eventos críticos
   - Nome
   - Estado da emergência
   - Cargo
   - Última data e hora em que a pessoa respondeu
   - Local do evento crítico
   - Status
   - Gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Presente no local
- Anotações

O registro também mostra o fluxo de atividades e as notificações.

Marcar o status das pessoas afetadas como agente

Marque a participação das pessoas afetadas em Gestão de eventos críticos e solicite ajuda, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
4. Na lista Total impactado, marque a caixa de seleção do indivíduo relevante.
5. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) no campo na coluna Status da pessoa afetada.
6. Na lista suspensa Status, selecione o status apropriado.
   Para obter mais informações sobre os diferentes status das pessoas afetadas, consulte Status das pessoas afetadas.
7. Atualize o status de vários indivíduos marcando várias caixas de seleção e selecionando o botão **Contabilizado** ou selecionando o ícone Contabilizado - Mais ações e escolhendo um status diferente.

Exibir notificações recebidas

Exiba a lista de notificações recebidas de uma pessoa afetada em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Pessoas afetadas**.
4. Selecione um indivíduo na lista **Total de impactados**.
5. Selecione a guia **Notificações**.
   Esta guia mostra a comunicação enviada e recebida da pessoa afetada.

Conduzir uma chamada como um respondente no local

Marque o status das pessoas afetadas em um evento crítico no portal do respondente. Você também pode adicionar manualmente mais pessoas afetadas à lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal do respondente por meio do e-mail enviado por um agente.
2. No evento crítico, selecione **Mostrar detalhes**.
3. Marque o status das pessoas afetadas.

Status	Descrição
Contabilizado	Escolha uma das seguintes opções: ◦ Selecione a marca de seleção ( ) para o indivíduo. ◦ Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Contabilizado**.
Ajuda necessária	Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Precisa de ajuda**.

4. Se você precisar desfazer ou alterar o status de um indivíduo, selecione a guia **Contabilizado** ou **Precisa de ajuda** e localize o indivíduo.
   ◦ Para desfazer o status e marcar o indivíduo como **Desconhecido**, desmarque a marca de seleção ( ).
   ◦ Para mudar o status, selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione o status desejado.
5. Se você precisar adicionar uma pessoa afetada manualmente, selecione o botão **Adicionar pessoa**.

Como gerenciar registros relacionados em um evento crítico

Gerencie os registros relacionados no item **relacionado Registros** relacionados de um evento crítico em Gestão de eventos críticos. Os registros relacionados incluem outras tarefas de eventos críticos, Saúde e segurança incidentes, eventos críticos secundários e notificações enviadas.

Criar um incidente Saúde e segurança em Gestão de eventos críticos

Relate um Saúde e segurança incidente por meio do item **relacionado Registros** relacionados em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.incident_reader, sn_ohs_im.incident_writer e sn_ohs_im.incident_create

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione o item **relacionado Registros** relacionados.
4. Selecione *Saúde e segurança* **incidentes**.
5. Se você quiser preencher quaisquer incidentes Saúde e segurança existentes, selecione o botão **Adicionar**, marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais incidentes e selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Crie um Saúde e segurança incidente selecionando **Novo**.
   O registro é aberto em uma nova guia de registro.
7. Conclua o playbook **Relatar um incidente**.

Relacionar um evento crítico secundário

Marque eventos críticos duplicados ou relacionados como eventos secundários e vincule-os ao evento primário principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione o item **relacionado Registros** relacionados.
4. Selecione **Evento secundário crítico**.
5. Selecione o botão **Adicionar**.
   Uma lista de eventos críticos em aberto é exibida.
6. Selecione um ou mais eventos críticos que foram criados para a mesma situação de emergência que o evento crítico primário.
7. Marque os eventos críticos como duplicados selecionando **Adicionar**.
   Como alternativa, em um registro de evento secundário, você pode vinculá-lo a um registro primário inserindo um número de registro no campo **Primário**.
   O status do evento secundário é definido como **Consolidado**. Quando você abre este evento secundário, o item relacionado **a detalhes** exibe o evento crítico primário na exibição de registro.

Exibir notificações enviadas para um evento crítico

Exiba todas as notificações enviadas para um evento crítico em **Registros relacionados** Item relacionado em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione a guia **Gestão de eventos críticos**.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione a guia **Registros relacionados**.
4. Selecione a guia **Notificação enviada**.

Gestão de eventos críticosReferência

Os tópicos de referência oferecem informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e operar a aplicação Gestão de eventos críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Gestão de eventos críticos

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de eventos críticos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com Gestão de eventos críticos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Evento críticodmin [sn_critical.admin]	Função de administrador. Configura as propriedades da aplicação Gestão de eventos críticos.	• sn_critical.agent • sn_critical.responder • sn_comm_management.comm_plan_admin • sn_critical.usuário • sn_critical.manager
Evento crítico de umgent [sn_critical.agent]	Funciona em registros de eventos críticos, desde o início até a resolução.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read
Evento crítico manager [sn_critical.manager]	Supervisiona todos os eventos críticos e orienta os agentes e respondentes a resolvê-los.	sn_critical.agent
Evento crítico reader [sn_critical.read]	Tem acesso somente leitura a registros de eventos críticos.	sn_comm_management.comm_plan_viewer
Respondente no local [sn_critical.responder]	Auxilia o pessoal no local durante eventos críticos.	sn_critical.read
Usuário de evento crítico [sn_critical.user]	Relata a emergência como funcionário.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de eventos críticos

Tabela	Descrição
Plano de comunicação de evento crítico [sn_critical_comm_plan]	Armazena informações sobre estratégias de comunicação detalhadas durante eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Plano de comunicação [comm_plan].
Tarefa de comunicação de evento crítico [sn_critical_comm_task]	Rastreia tarefas individuais relacionadas ao plano de comunicação para eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa de comunicação [comm_task].
Evento crítico [sn_critical_event]	Contém registros de eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa [task].
Pessoas afetadas [sn_critical_impacted_People]	Lista indivíduos afetados por eventos críticos.
Mapeamento de respondente no local [sn_critical_on_site_responder_mapping]	Mapeia respondentes para locais no local durante eventos críticos.
Tarefa de evento crítico [sn_critical_task]	Armazena tarefas relacionadas a Gestão de eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa [task].

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Gestão de eventos críticos

Plug-ins	Descrição
Notificar [com.snc.notify]	Fornece a capacidade de definir preferências de SMS para receber mensagens de diferentes provedores.
Gestão de comunicação de tarefa [com.snc.task_communication_management]	• Ativa o sistema de base. • Inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Gestão de eventos críticos

Aplicações da Store	Descrição
Saúde e segurança	Permite relatar Saúde e segurança incidentes.
Gestão de comunicações de tarefas Componentes de IU para Espaço configurável	Armazena o pacote de componentes de IU necessários para aproveitar as capacidades principais Gestão de comunicações de tarefas nos espaços.

Aplicações opcionais

Aplicações opcionais para recursos adicionais no Gestão de eventos críticos

Aplicação	Descrição
Componente do mapa geográfico sn_geo_map	Habilita o componente de mapa no painel Gestão de eventos críticos.

Formulário de Evento Crítico

Descrições de campo no formulário para um evento crítico. Inclui a seção de formulário Evento crítico e a seção de formulário Fechamento.

Formulário de Evento Crítico

Campo	Descrição
Seção de formulário**de Evento crítico**	
Número	Número do evento crítico.
Categoria	Tipo de evento crítico.
Gravidade	Nível de gravidade do evento crítico.
Fornecer	Preenchido previamente com o usuário que relatas o evento crítico.
Local afetado	Local do evento crítico.
Aberto por	Usuário que criou o formulário.
Relatores adicionais	Repórter do evento secundário associado ao evento primário.
Grupo de socorristas no local	Grupo de respondentes da lista de grupos de usuários mapeados para o local. Somente grupos de atribuição com a função sn_critical_responder são exibidos.
Primário(a)	Número do evento crítico primário.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do local do evento crítico. Ggrupos contendo indivíduos com a função agente [sn_critical_agent]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Evento Crítico

Campo	Descrição
	aparecem ao selecionar este campo. Selecione o grupo de atribuição correto.
Atribuído a	Agente de eventos críticos atribuído ao evento crítico.
Descrição resumida	Resumo do evento crítico.
Descrição	Descrição detalhada do evento crítico.
Seção do formulário**de fechamento**	
Código do fechamento	Tipo de fechamento para o evento crítico. Os tipos são os seguintes: • Evento crítico resolvido: o evento crítico foi encerrado. • Evento não crítico: o evento crítico foi um alarme falso ou não requer uma resposta.
Anotações de fechamento	Comentários sobre o fechamento do evento crítico.

Status das pessoas afetadas

Descrições dos possíveis status das pessoas afetadas.

Status das pessoas afetadas

Status	Descrição
Desconhecido	Status padrão. Não há informações disponíveis sobre a pessoa afetada.
Contabilizado	A pessoa afetada é rastreada e confirmada como segura.
Ajuda necessária	A pessoa afetada é rastreada e precisa de atenção médica ou outro tipo de assistência.

Formulário de comunicação

Descrições de campo no formulário para uma tarefa de comunicação.

Formulário de comunicação

Campo	Descrição
Redigir e enviar comunicação	Opção para enviar a comunicação imediatamente ou programá-la para mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de comunicação

Campo	Descrição
	Nota: A programação da comunicação adiciona um temporizador à comunicação com base no campo **Vencimento em (minutos)**, que solicita que o agente a envie manualmente. Ele não é enviado automaticamente.
Frequência	Com que frequência a comunicação deve ser enviada.
Descrição resumida	Resumo do assunto da comunicação.
Vencimento em (minutos)	Tempo em minutos antes que a comunicação seja enviada. Este campo aparece somente quando **Mais tarde** é selecionado no campo **Compor e enviar comunicação** ou quando **Agora** é selecionado no campo **Compor e enviar comunicação** e **Recorrente** é selecionado em **Frequência**.
Canais	Canal para enviar a comunicação. Por exemplo, e-mail ou SMS.
Destinatários	Pessoas que recebem a comunicação.

Formulário de plano de comunicação

Descrição do campo para adicionar um novo plano de comunicação.

Formulário de plano de comunicação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do plano de comunicação.
Tabela	Tabela à qual o plano é anexado quando as condições são atendidas.
Tipo	Tipo de plano de comunicação, como Técnico, Interno, Externo, Cliente.
Pedido	Ordem na qual os planos de comunicação devem ser associados à tabela.
Baseado em condição	Opção para definir se o plano é anexado a uma tabela com base nas condições. Por exemplo, se você quiser anexar um plano de comunicação a um incidente de prioridade = 2, é possível mencionar a condição no campo Condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de plano de comunicação

Campo	Descrição
Ativo	Opção para determinar se a definição do plano está ativa.
Descrição	Descrição detalhada da definição do plano.
Condição	Condição segundo a qual um plano de comunicação é anexado a uma tabela.

CEM modelos de e-mail

Vários modelos de e-mail estão disponíveis, dependendo da finalidade da comunicação, seja para funcionários ou respondentes no local.

Modelos de e-mail de gestão de eventos críticos

Nome do modelo	Descrição
Término da chamada	Informe que a chamada para a emergência atual está concluída.
Modelo padrão	Escreva seu próprio e-mail quando nenhum dos modelos predefinidos atender às suas necessidades.
Início da chamada	Notifique o respondente no local para iniciar a chamada para a emergência ativa.
Acompanhamento	Envie um lembrete aos funcionários que não responderam para confirmar o status de segurança.
Início de emergência	Notifique os funcionários sobre uma emergência em andamento e solicite seu status de segurança.
Atualizar comunicação	Informe os funcionários ou respondentes sobre quaisquer atualizações durante a situação de emergência.
Encerrar emergência	Notifique que a emergência terminou.

Formulário de novo membro

Descrições de campo para adicionar um novo membro a um grupo mapeado para um local.

Formulário de novo membro

Campo	Descrição
ID do Usuário	Identificador exclusivo do membro.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome do membro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de novo membro

Campo	Descrição
Título	Cargo do membro. Pesquise a partir de opções predefinidas.
Departamento	Nome do departamento ao qual o membro pertence.
Redefinição de senha	Marque esta caixa de seleção para exigir que o membro altere a senha durante o primeiro login.
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear o membro fora da instância e encerrar todas as suas sessões ativas.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este membro ativo.
Acesso somente ao serviço Web	Marque esta caixa de seleção para designar este membro como um usuário não interativo.
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para designar este membro como uma conta de serviço.
E-mail	Endereço de e-mail do membro.
Idioma	Idioma preferencial para o membro.
Integração de calendário	Escolha a opção de integração de calendário, como o Outlook.
Fuso horário	Fuso horário no qual o membro está localizado.
Formato de data	Formato de data da conta do membro.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do membro.
Telefone celular	Número de telefone celular do membro
Foto	Anexe uma foto do membro, se apropriado.

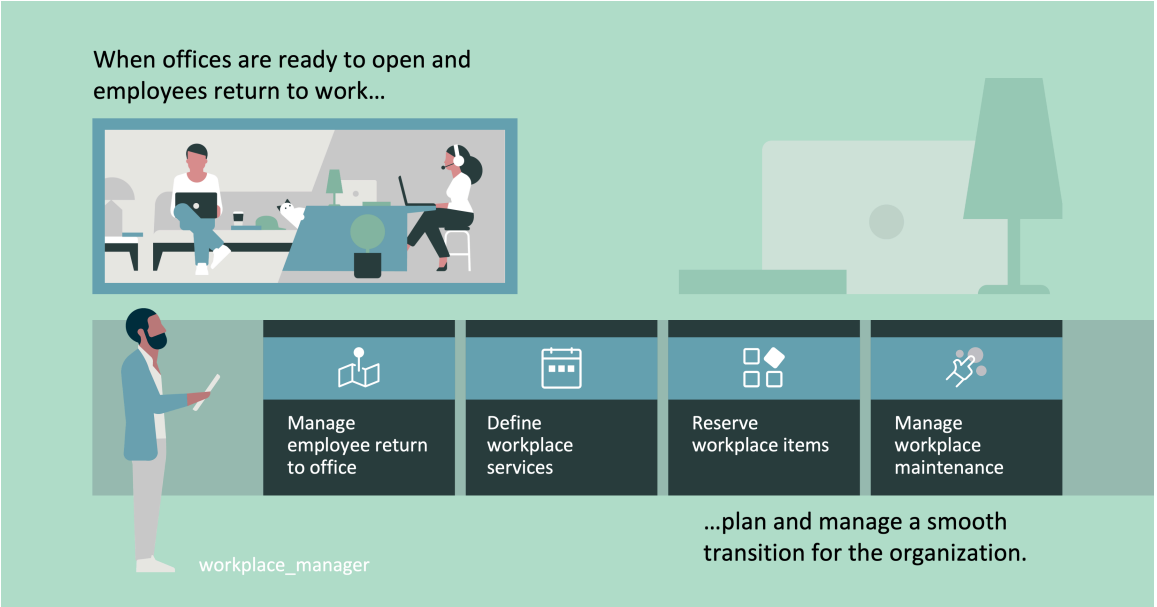
Tradução automática

Prestação de serviços no local de trabalho

O ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho oferece aos funcionários um único local para gerenciar tarefas do local de trabalho, como reservar salas, solicitar suprimentos, relatar problemas de manutenção ou solicitar limpeza. Reduza a complexidade de back-end de configurar e manter uma experiência simplificada para seu local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços no local de trabalho



Priorizar serviços, não processos

O ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho oferece soluções flexíveis para você equilibrar as preferências dos funcionários com as dinâmicas demandas dos negócios. Defina fluxos de trabalho para que os funcionários possam encontrar respostas, obter assistência e realizar tarefas com base em uma única fonte. Automatize processos de back-end para solicitações dos funcionários que anteriormente exigiam execução manual. Permita que os funcionários reservem convenientemente itens do local de trabalho, como salas de reunião ou mesas.

Acesse e baixe o cartão de informações completo para conhecer os pontos principais dos recursos do Prestação de serviços no local de trabalho.

Aplicações da Prestação de serviços no local de trabalho

Workplace Core	Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de higiene. Gerencie a alocação do local de trabalho em fases.
Gestão de reservas do local de trabalho	Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários Forneça uma experiência de reserva unificada para que os funcionários possam enviar e rastrear solicitações de reserva de salas de reunião, mesas e muito mais diretamente do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Prestação de serviços no local de trabalho

Gestão de casos do local de trabalho 	Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários Automatize e padronize o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários. Melhore a eficiência organizacional e facilite para os funcionários obterem os serviços de que precisam.
Gestão de visitas ao local de trabalho 	Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas Registre visitantes e personalize a visita deles. Planeje previamente o que eles podem precisar durante a estada.
Sincronização do calendário do local de trabalho 	Sincronizar reservas com seu serviço de calendário Permita que os funcionários façam reservas no portal de reservas ou no serviço de calendário. Sincronize as reservas e facilite para os funcionários a verificação dos detalhes de reserva em um único local.
Mapeamento interno do local do trabalho 	Fornece experiência nativa para Mapeamento interno Capacidade de habilitar gerentes de local de trabalho com Mapeamento interno o Map Studio para criar e gerenciar experiências de mapeamento interno. Os funcionários podem usar mapas publicados e criar reservas perto de colegas com base na proximidade, definir e reservar espaços como favoritos, relatar problemas no local de trabalho para equipes de serviço e obter rotas de e para pontos de interesse.
Workplace Space Mapping 	Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Prestação de serviços no local de trabalho

Workplace Space Management 	Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento.
Workplace Lease Administration 	Gerencie e rastreie contratos de locação de local de trabalho com eficiência e em um único espaço A ServiceNow® Workplace Lease Administration permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 	Integrar o Gestão de reservas do local de trabalho com o Microsoft Outlook O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada.
Gestão de mudança de local de trabalho 	Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança.
Prestação de serviços no local de trabalho para celular 	Reserve um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Prestação de serviços no local de trabalho

Central do local de trabalho 	Realize todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único espaço Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace.
Conectores do Workplace 	Obter uma estrutura genérica Com uma estrutra genérica, você pode desenvolver spokes que são usados para integração com os vários sistemas do espaço, como um sistema de crachás.
Gestão de manutenção do local de trabalho 	Mantenha as atividades e equipamentos do seu local de trabalho Use o espaço da Gestão central de manutenção do local de trabalho para lidar com todas as atividades de manutenção do local de trabalho de acordo com a programação.
Assistente para local de trabalho 	Definir seus dias no escritório A aplicação Concierge para local de trabalho permite que você permita que os funcionários definam seus dias no escritório. Uma opção de Presença do funcionário é disponibilizada para os funcionários que podem definir em que dias da semana planejam estar no escritório. Eles podem colaborar com seus colegas e adicioná-los como colaboradores para obter interações e produtividade melhores.
Workplace Agent for mobile 	Gerenciar casos de local de trabalho usando dispositivos móveis Lide com todos os casos do seu local de trabalho em qualquer lugar usando seu dispositivo móvel. Instale o aplicativo Workplace Agent para celular. Trabalhe em qualquer caso ou tarefa a qualquer momento.
WSD para Microsoft Places 	Gerenciar solicitações de serviço no local de trabalho usando a aplicação Microsoft Teams Gerencie e crie solicitações de serviço no local de trabalho a partir da aplicação WSD para locais do MS integrada à aplicação Microsoft Teams.

Tradução automática

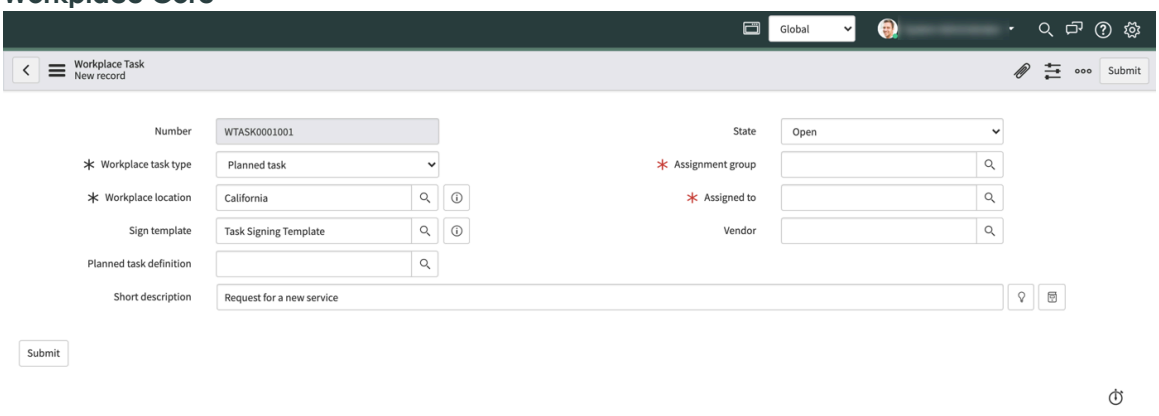
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Prestação de serviços no local de trabalho

Now Assist para WSD	Gerenciar solicitações de reserva de local de trabalho usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Aprimore a experiência no local de trabalho usando a experiência de IA generativa para interagir com os locais de trabalho.

Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho

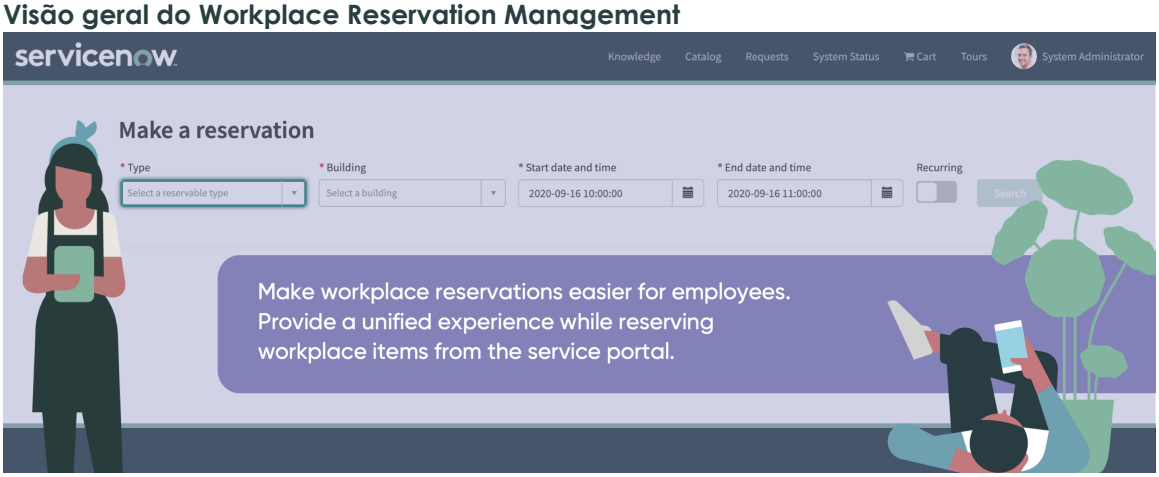
Workplace Core



Substitua os processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais para gerenciar a administração de espaço, atribuições de turno, programação de higienização e alocação de local de trabalho. Comunique-se facilmente com os funcionários, inicie automaticamente os fluxos de trabalho de manutenção e limpeza do local de trabalho, responda rapidamente a questões de segurança e otimize os gastos com imóveis ao longo do tempo, monitorando o uso.

Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários

Visão geral do Workplace Reservation Management



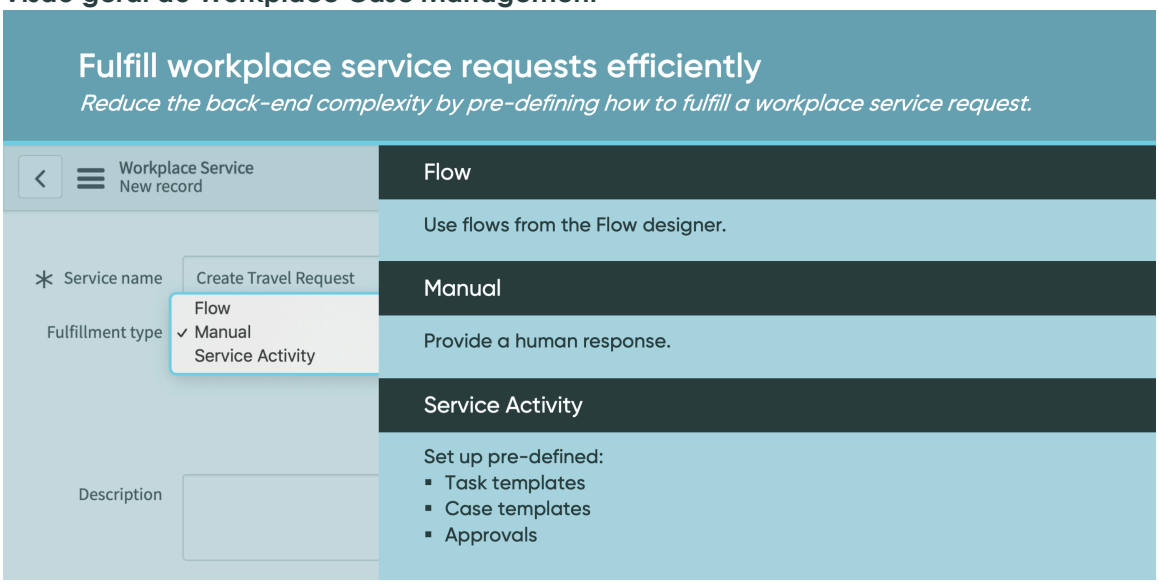
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Facilite para seus funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e outros serviços do Portal de serviços do local de trabalho. Gerencie e rastreie o status das solicitações de reserva. Obtenha visibilidade sobre o uso de itens do local de trabalho, horários de pico de reuniões e os locais mais reservados.

Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários

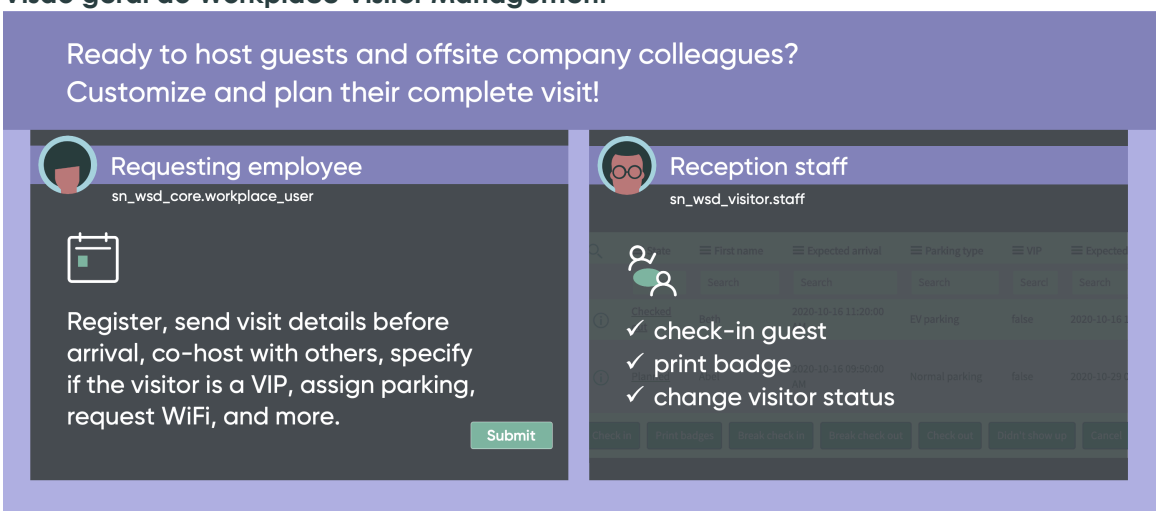
Visão geral do Workplace Case Management



Predefina o tipo de execução de consultas e solicitações de funcionários. Com base no tipo de solicitação, configure se ela requer uma resposta manual, um fluxo ou uma série de atividades para ser resolvida.

Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas

Visão geral do Workplace Visitor Management



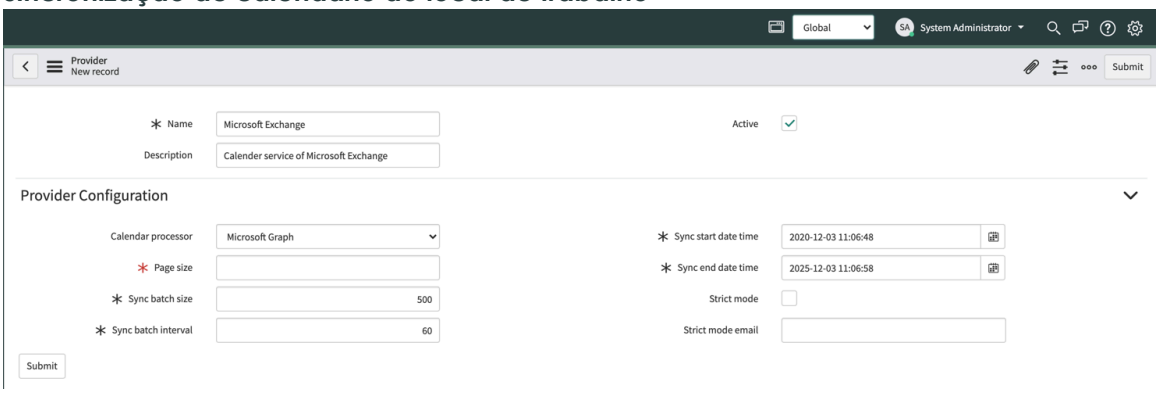
Melhore suas operações de front desk e personalize a experiência do visitante. Como funcionário, registre os visitantes e planeje os requisitos deles com antecedência. Co-hospedar um visitante com outra pessoa. A equipe da recepção pode atualizar o status de um visitante enquanto ele está no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar reservas com seu serviço de calendário

Sincronização de calendário do local de trabalho

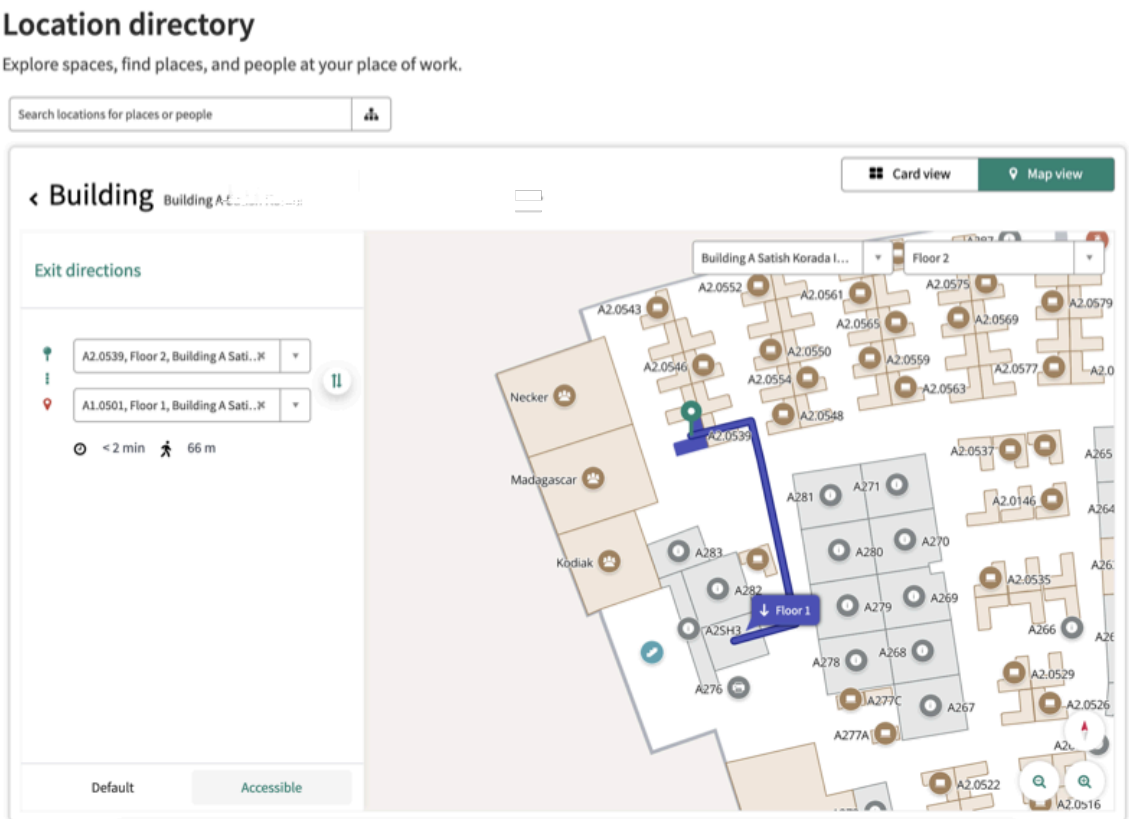


Permita que os funcionários façam reservas usando o Gestão de reservas do local de trabalho ou seu serviço de calendário, por exemplo, o Microsoft Outlook. Sincronize as reservas usando a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho. Crie um alias de conexão com seu serviço de calendário.

Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço

Workplace Space Mapping e Mapeamento interno do local do trabalho

O Mapeamento interno fornece navegação interna para locais interativos e orientação nos locais de trabalho. O provedor de mapas Mapeamento interno faz parte do pacote do Prestação de serviços no local de trabalho.

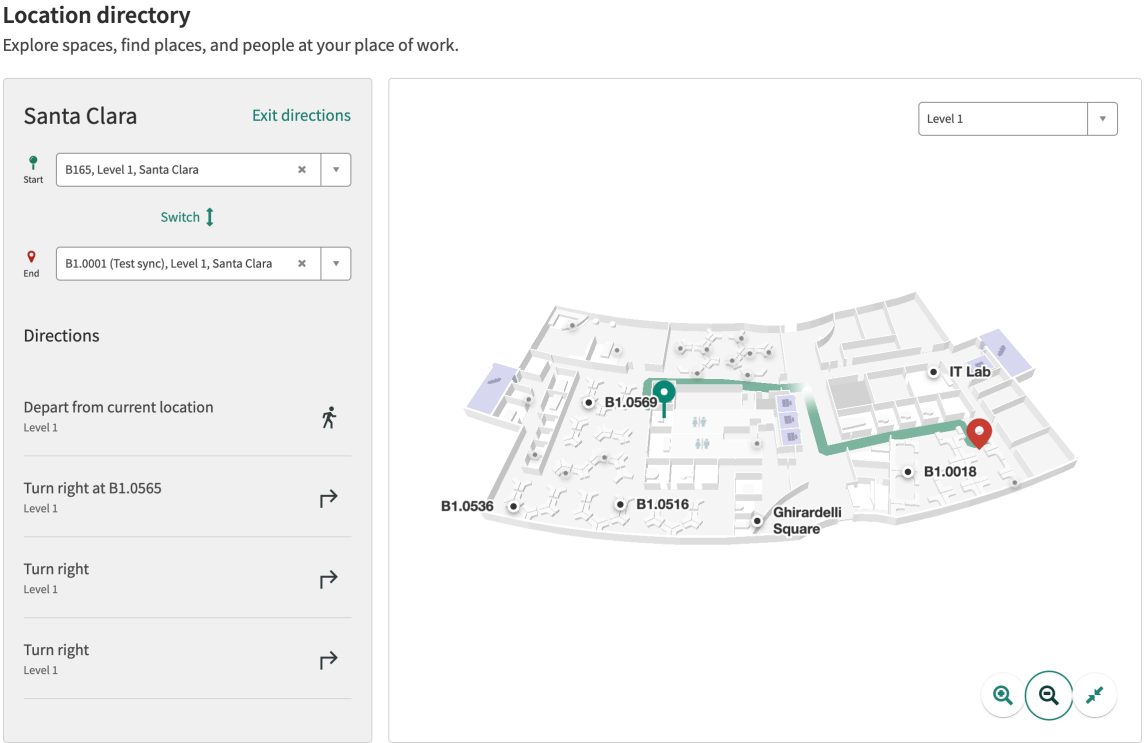


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração entre Workplace Space Mapping e Mappedin

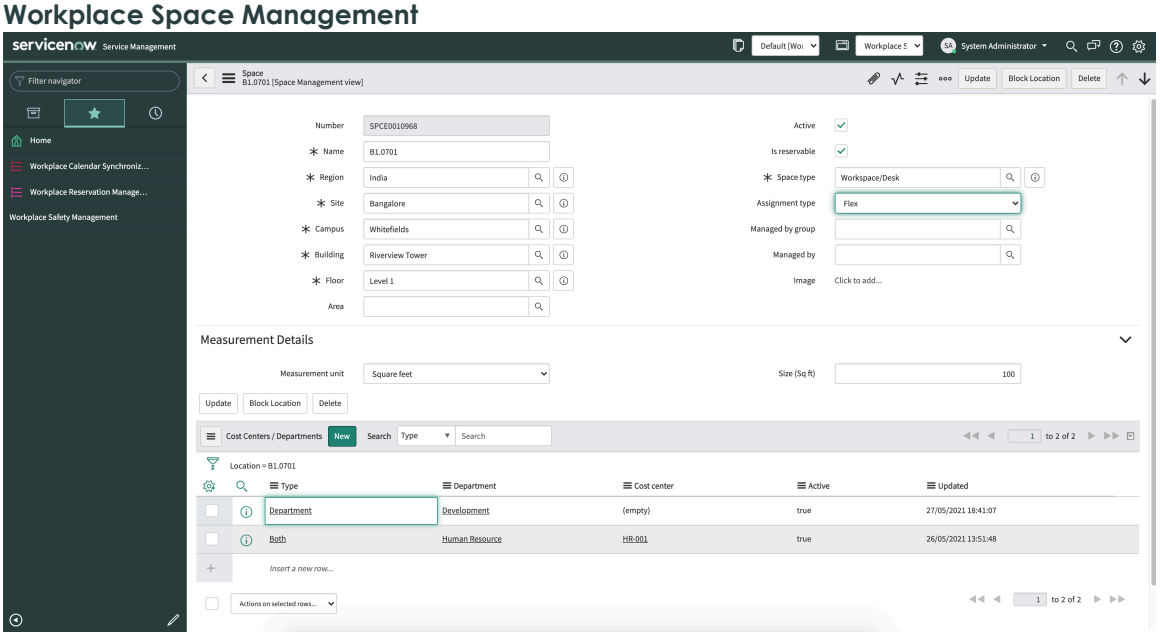
O Mappedin é um provedor terceirizado do Prestação de serviços no local de trabalho e fornece mapas internos para locais interativos e orientação nos locais de trabalho.



Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do local de trabalho. O diretório Local no Portal de serviços do local de trabalho permite pesquisar qualquer local de trabalho ou usuário no mapa-múndi. Você pode obter rotas de um espaço para outro.

Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião

Workplace Space Management



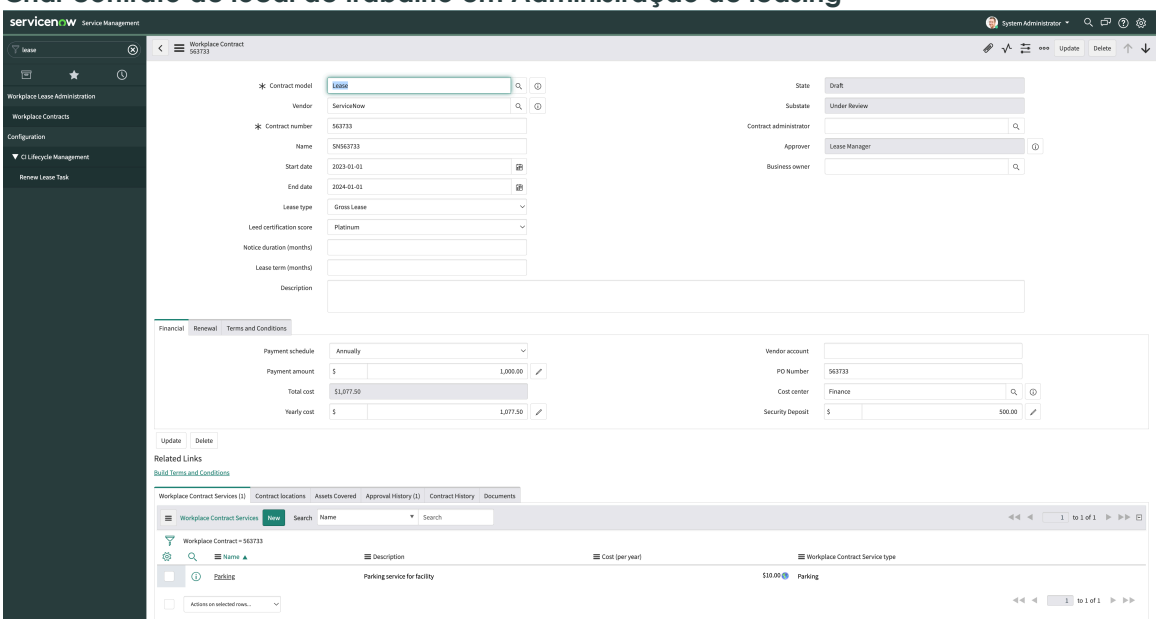
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento.

Gerenciar e rastrear contratos de locação de local de trabalho, com eficiência e em uma única interface

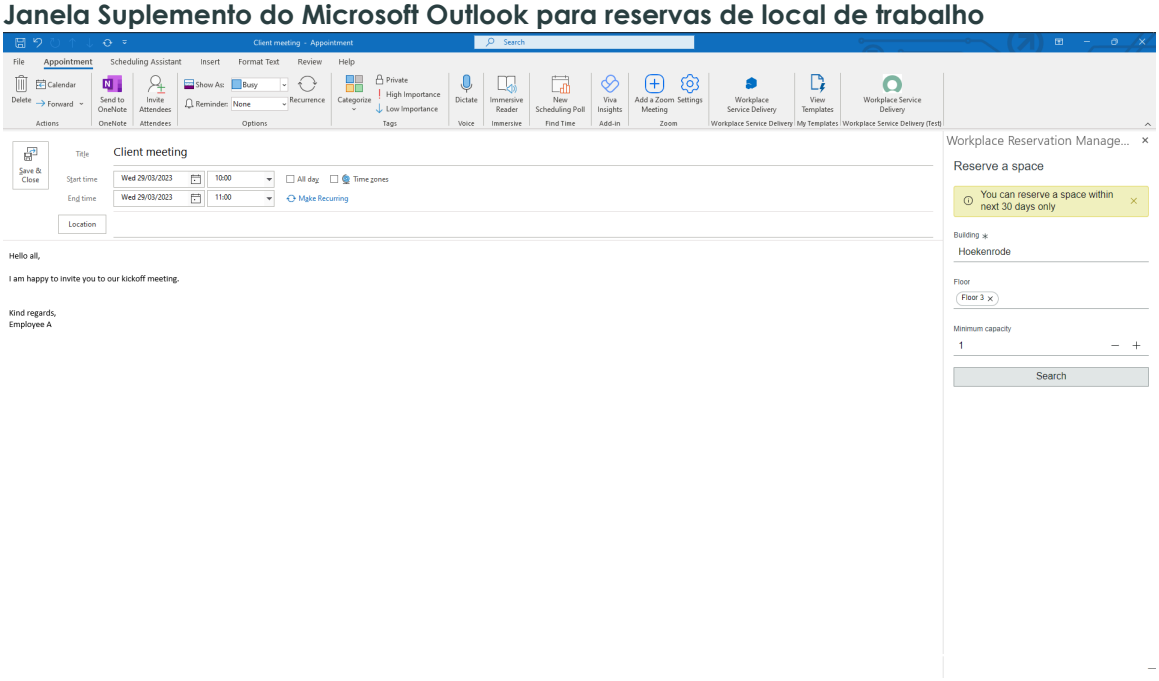
Criar contrato de local de trabalho em Administração de leasing



Facilite para que o administrador e o gerente de leasing criem e rastreiem os contratos de leasing do local de trabalho em um único local. As aplicações também permitem adicionar e gerenciar serviços de contrato de local de trabalho comumente oferecidos e documentos relevantes.

Integrar o Gestão de reservas do local de trabalho com o Microsoft Outlook

Janela Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho



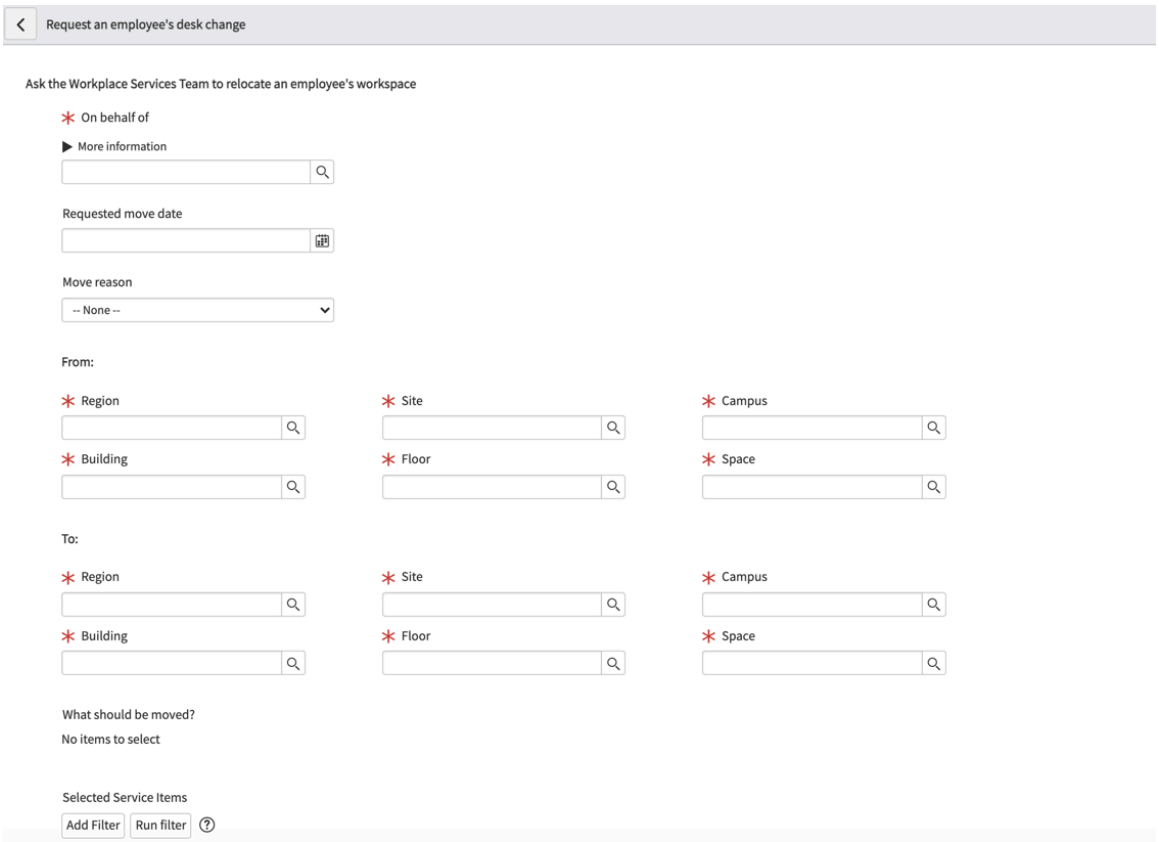
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada.

Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro

Workplace Move Management — Formulário Solicitar mudança de mesa de um funcionário



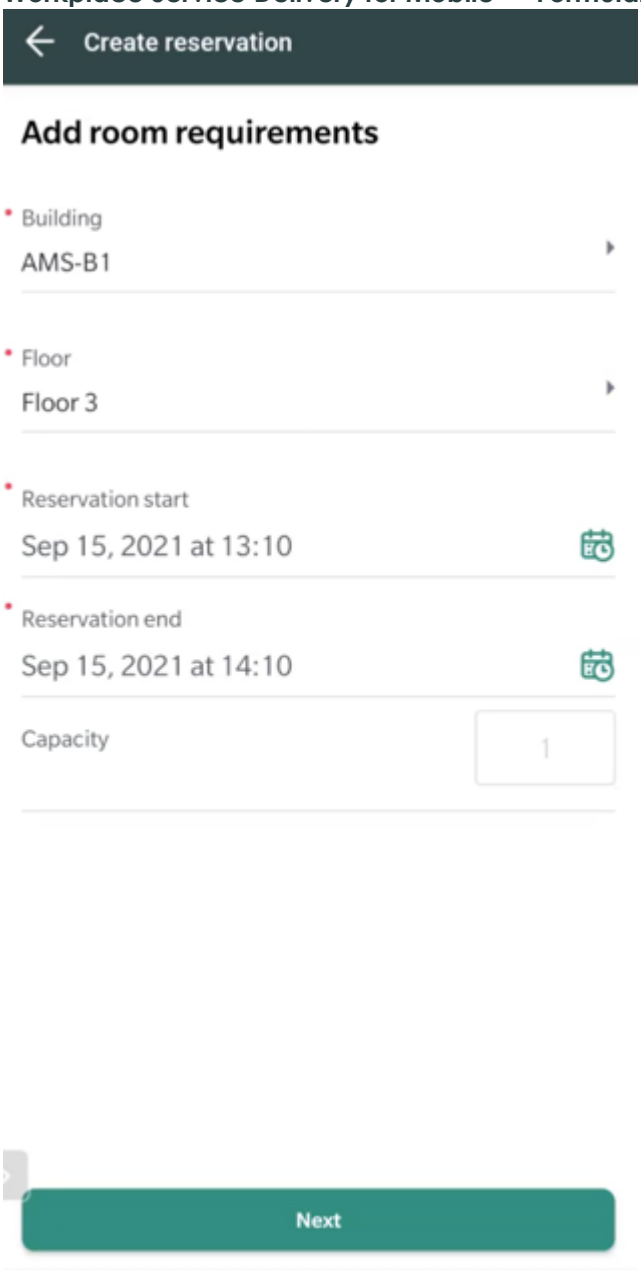
Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento

Workplace Service Delivery for Mobile — Formulário Criar reserva no Now Mobile



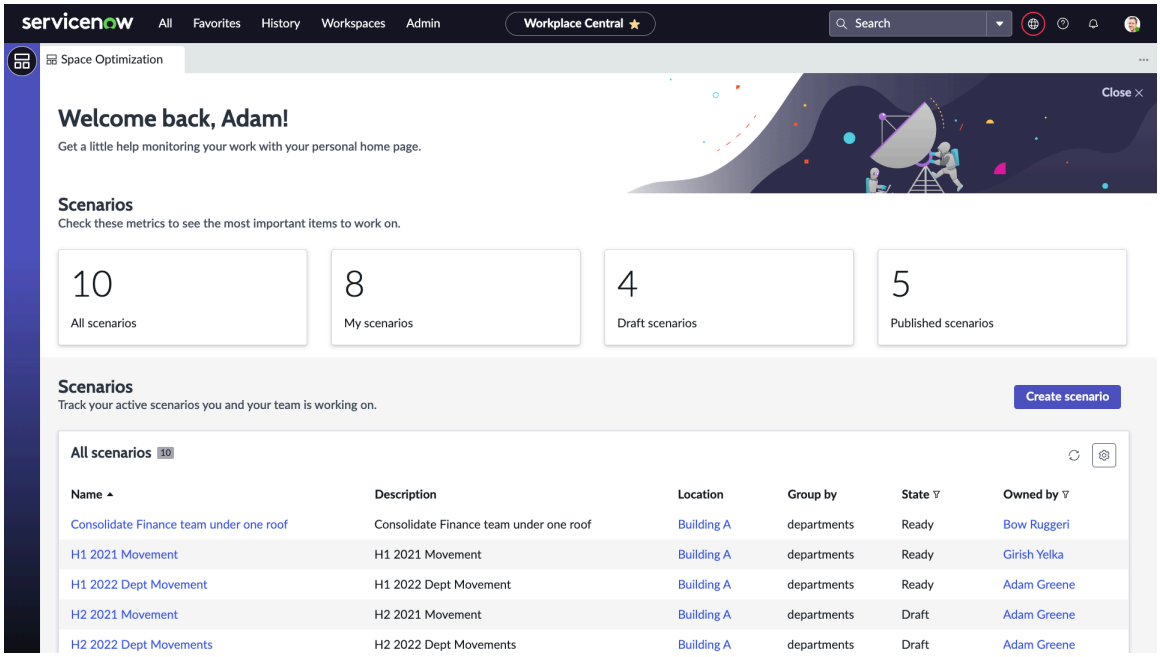
Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.

Fazer todas as atividades relacionadas ao local de trabalho usando um único espaço

Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

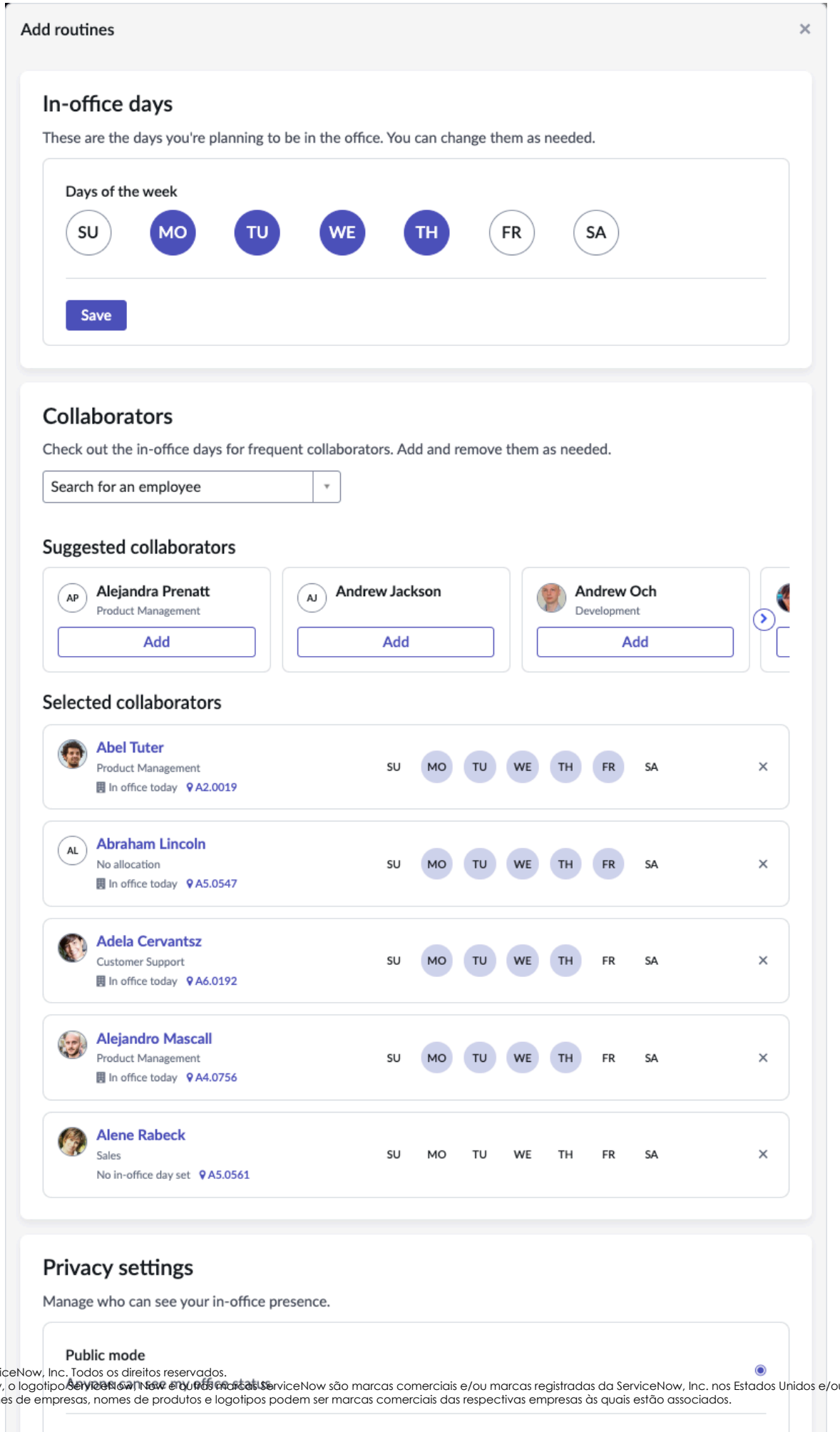


Defina seus dias no escritório e muito mais

A aplicação Concierge para local de trabalho permite que você permita que os funcionários definam seus dias no escritório. Uma opção de Presença do funcionário é disponibilizada para os funcionários que podem definir em que dias da semana planejam estar no escritório. Eles podem colaborar com seus colegas e adicioná-los como colaboradores para obter interações e produtividade melhores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

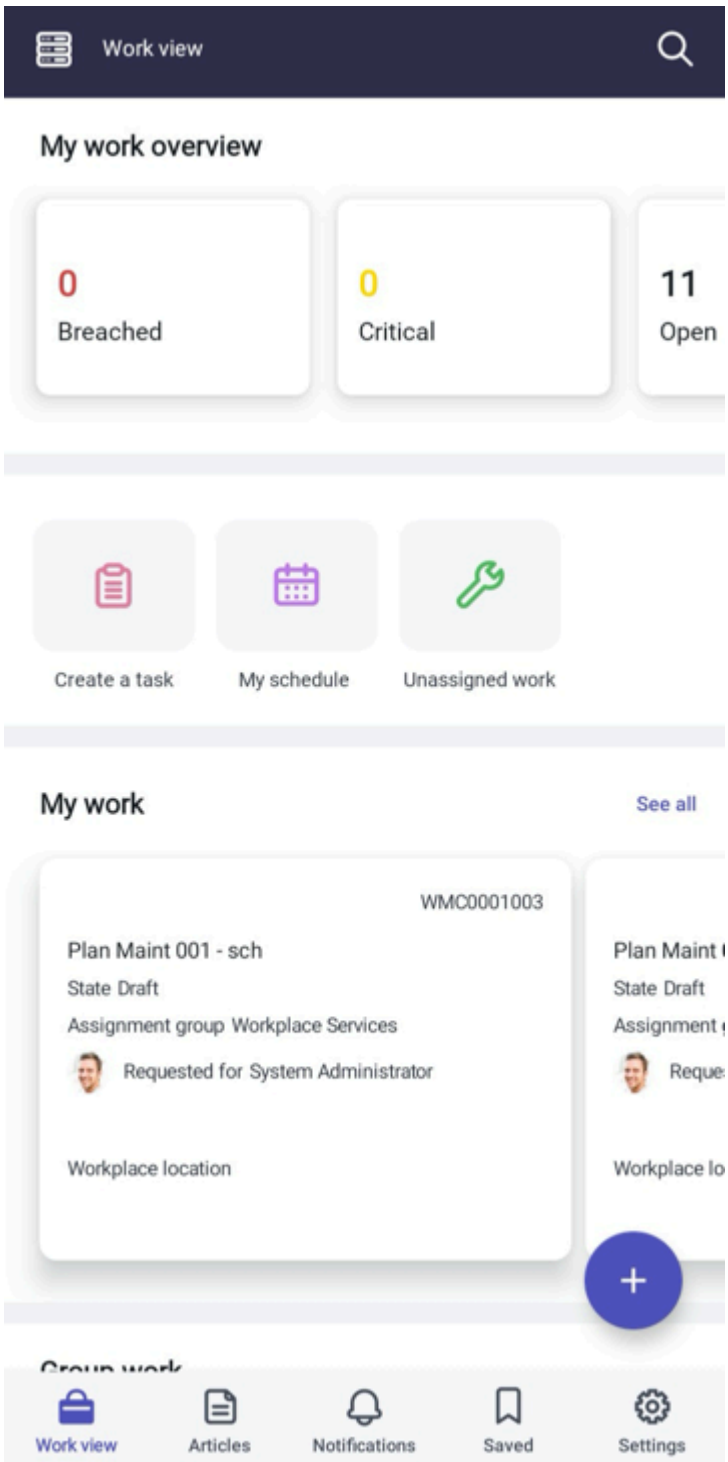


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

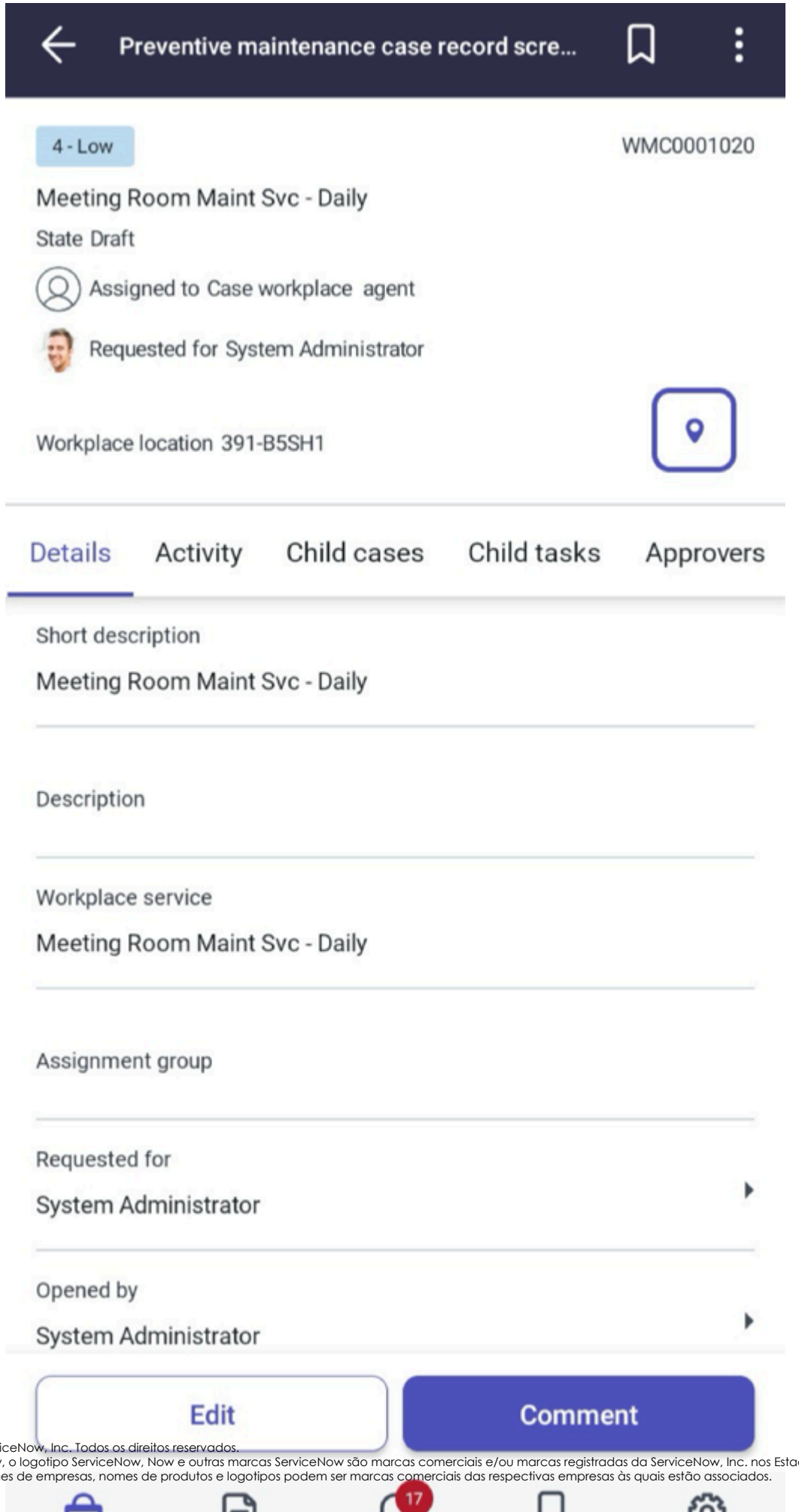
Gerenciar casos de local de trabalho usando seu celular

Como um agente de local de trabalho, trabalhe em seus casos de local de trabalho a qualquer momento usando o aplicativo Workplace Agent for Mobile no aplicativo para celular ServiceNow Agent. Como agente de local de trabalho, a aplicação permite que você exiba, gerencie e crie casos de local de trabalho usando seu dispositivo móvel em vez de um desktop ou laptop.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

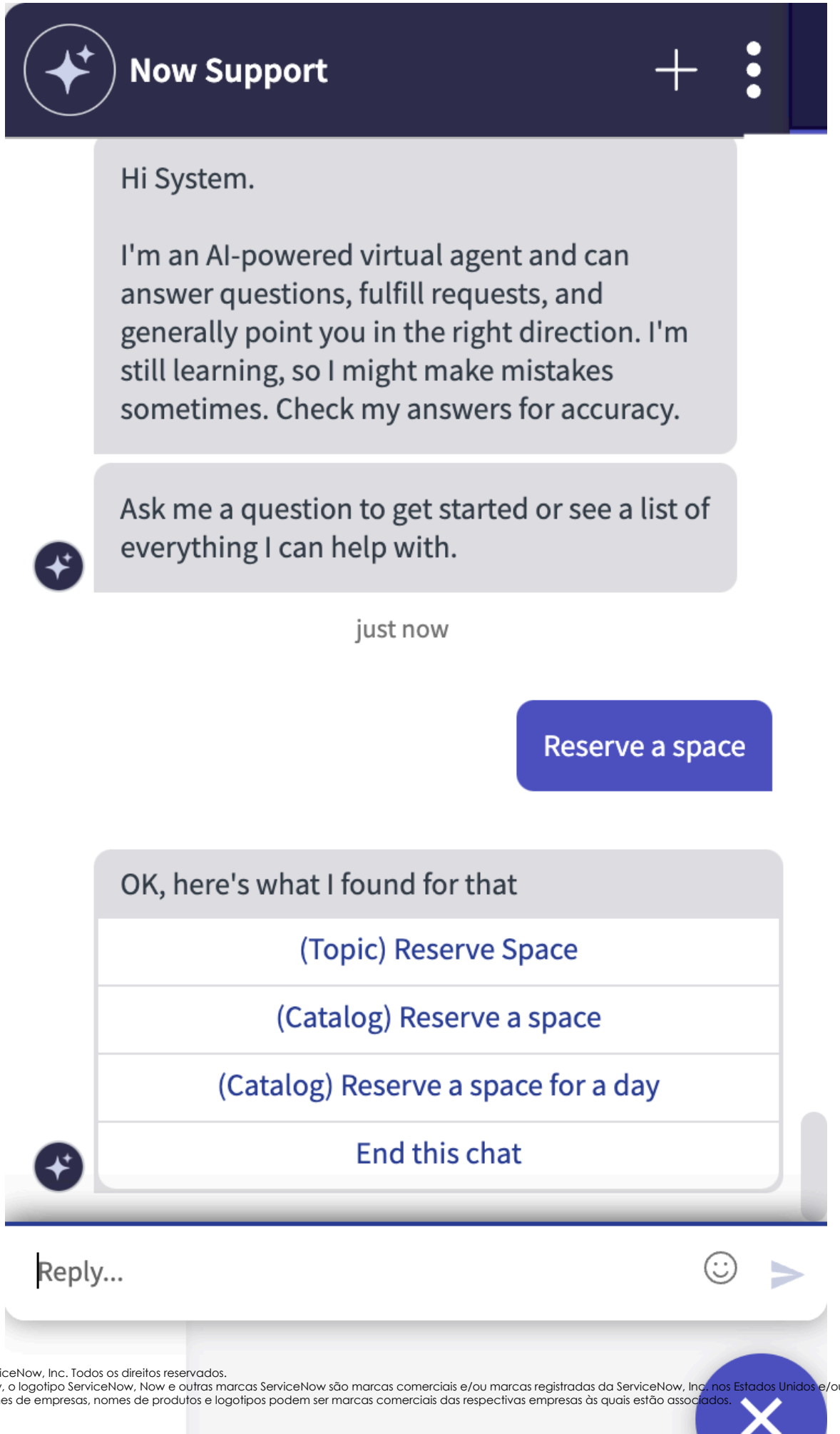
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar solicitações de reserva de local de trabalho usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Now Assist para WSD aprimora sua experiência nos serviços de local de trabalho ServiceNow® com capacidades de IA generativa. Aprimore a experiência do funcionário usando uma experiência generativa para interagir com um espaço físico.

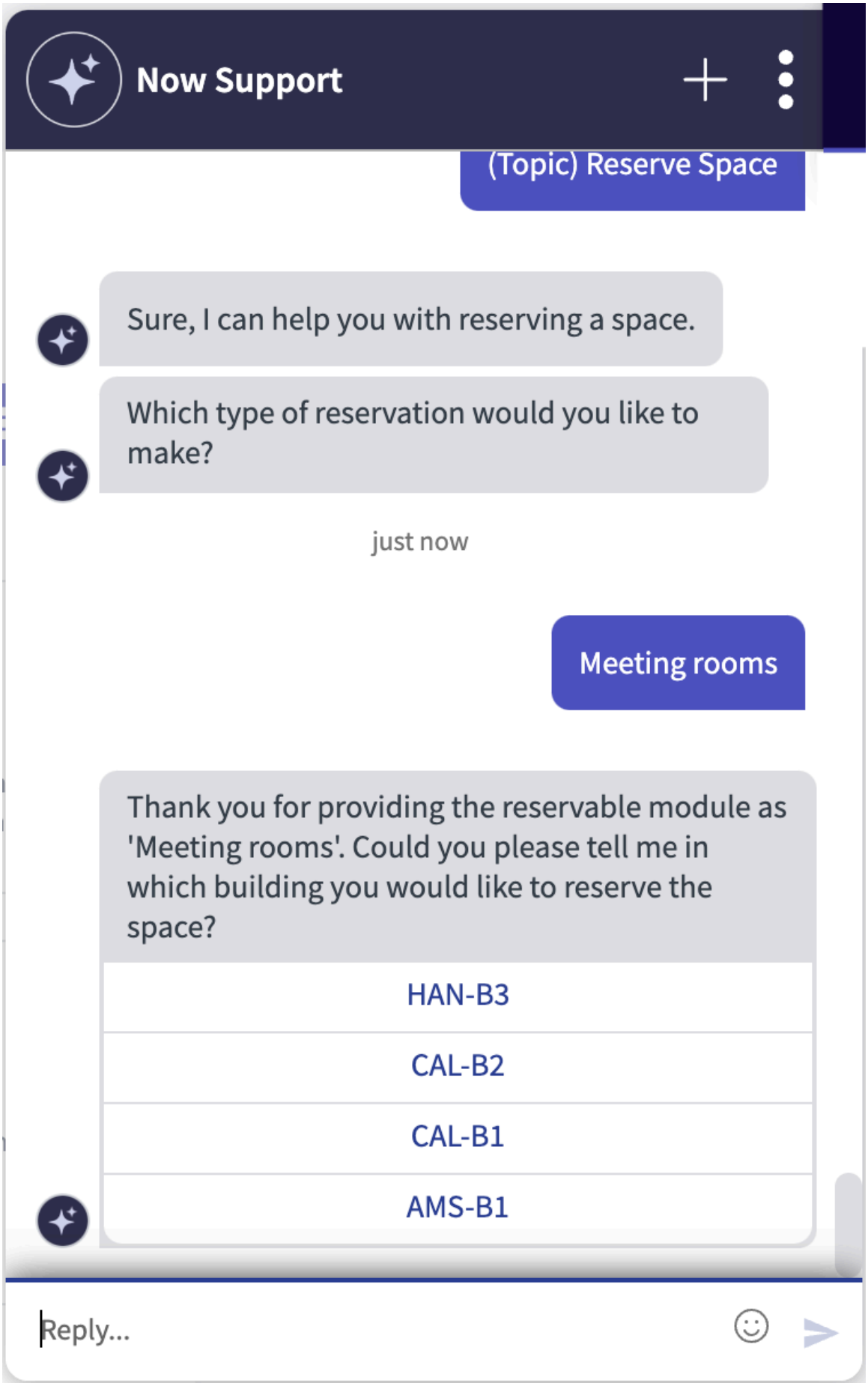
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Leia a documentação do produto, começando com Prestação de serviços no local de trabalho Aplicações.

Produtos

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Sincronização de calendário do local de trabalho
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Administração de locação do local de trabalho
- Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for mobile
- Central do Workplace
- Gestão de manutenção do local de trabalho
- Conectores do Workplace
- Assistente para local de trabalho
- Agente do local de trabalho para celular
- WSD para Microsoft Places
- Quiosque de serviços no local de trabalho
- Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho fornece um pacote de aplicações para melhorar a experiência do funcionário no local de trabalho. Você pode automatizar a gestão do local de trabalho e fornecer uma única plataforma para todos os serviços aos funcionários.

Aplicações instaladas com Prestação de serviços no local de trabalho

ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho As aplicações ajudam sua força de trabalho a gerenciar com mais eficiência as solicitações relacionadas ao local de trabalho.

Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos gerenciados mais seguros para funcionários no local de trabalho. Você pode estabelecer planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza. Gerencie sua alocação de espaço em fases. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de reservas do local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho torna mais fácil para os funcionários reservar salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

Gestão de casos do local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho permite que você analise o tipo de solicitação para determinar se a solicitação precisa de uma resposta humana ou de uma tarefa automatizada. Você pode criar etapas predefinidas para atender a uma variedade de solicitações.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com o provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho.

Workplace Space Mapping

O mapeamento de espaço permite que você aproveite os mapas de construção já criados e produzidos por aplicações como o Mappedin. A integração do Mapeamento de espaço com o Mappedin permite importar os dados como edifícios, pisos, espaços e salas.

Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando a aplicação ServiceNow® Workplace Space Management.

Administração de locação de local de trabalho

A ServiceNow® Workplace Lease Administration permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o Portal de reservas. O ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in permite que você faça uma reserva usando diretamente o Microsoft Outlook.

Gestão de mudança de local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Workplace Move Management permite que seus funcionários sejam realocados de um local para outro sem problemas e sem uma permissão manual necessária. Gerencie e atenda às solicitações de movimentação de funcionários em etapas simples.

Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse os serviços relacionados ao local de trabalho e outras informações em seu dispositivo móvel usando ServiceNow Prestação de serviços no local de trabalho para Mobile.

Central do local de trabalho

Mantenha os locais de trabalho com mais eficiência usando um único espaço, Central do local de trabalho. Como administrador, gerente de local de trabalho, planejador de espaço, administrador de leasing ou gerente de leasing, você pode usar a aplicação Central do local de trabalho para executar atividades relacionadas ao local de trabalho, como planejamento, monitoramento, exibição e otimização de locais de trabalho em menos tempo.

Mapeamento interno

Mapeamento interno fornece mapas internos nativos para criar experiências de mapeamento, incluindo navegação. Ele fornece diretórios de localização interativos e capacidades de orientação. Os usuários podem visualizar em tempo real o interior do local de trabalho, os estados de reserva de sala e outros detalhes internos e externos de um campus, edifício e andar selecionados.

Gestão de manutenção do local de trabalho

Workplace Readiness and Maintenance Management permite que os planejadores de manutenção do local de trabalho planejem a manutenção preventiva de ativos de instalações (cadências etc.) e serviços flexíveis (manutenção etc.).

Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalho é uma estrutura de integração que aproveita as interações dos funcionários no local de trabalho (como sistemas de crachá) para ajudar a tomar melhores decisões de utilização do espaço usando os painéis e as ferramentas de planejamento na solução Prestação de serviços no local de trabalho.

Assistente para local de trabalho

A aplicação Workplace Concierge é uma aplicação Prestação de serviços no local de trabalho projetada como uma aplicação completa para ajudar os funcionários em sua experiência no local de trabalho. Eles podem definir seus dias no escritório e muito mais.

Agente do local de trabalho para celular

Gerencie todos os casos e tarefas do local de trabalho em qualquer lugar usando o aplicativo Serviços do local de trabalho do agente para celular no aplicativo para celular ServiceNow Agent. Como agente de local de trabalho, a aplicação permite que você exiba, gerencie e crie casos de local de trabalho usando seu dispositivo móvel em vez de um desktop ou laptop.

Quiosque de serviços no local de trabalho

O Quiosque de serviços no local de trabalho fornece uma experiência de check-in, check-out e registro automático contínuos para os visitantes.

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) aprimora sua experiência de serviços do local de trabalho ServiceNow® com capacidades de IA generativa. Solicite espaços de forma rápida e intuitiva, adicione serviços de local de trabalho e convidados a uma nova reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços no local de trabalho Profissional vs. Prestação de serviços no local de trabalho Empresarial

Entenda as diferenças entre Prestação de serviços no local de trabalho o Professional e Prestação de serviços no local de trabalho o Enterprise para selecionar o melhor conjunto de plug-ins para sua organização.

Prestação de serviços no local de trabalho O profissional foi projetado para elevar a experiência do local de trabalho para funcionários e visitantes do local de trabalho. Os funcionários podem navegar perfeitamente pelo ambiente de trabalho, facilitar a colaboração com colegas, inclusive definindo sua presença, reservar espaços e acessar uma ampla variedade de serviços no local de trabalho que aprimoram a produtividade diária. Os visitantes se beneficiam de um processo intuitivo de registro, notificações por push e check-in de autoatendimento na chegada, tudo facilitado com uma experiência omnicanal (desktop, dispositivo móvel e outros canais como Microsoft Outlook e Microsoft Teams).

Prestação de serviços no local de trabalho O Enterprise oferece suporte a equipes de bens imóveis corporativos na gestão do ciclo de vida imobiliário, com foco específico no planejamento e gestão de espaços, provisionamento e gestão de serviços de edifício e local de trabalho e gestão de instalações. Ele também capacita os Planejadores de espaço com ferramentas para otimizar e adaptar alocações e atribuições de espaço para atender às necessidades organizacionais.

Para obter mais informações sobre os plug-ins incluídos em cada versão, consulte a tabela a seguir.

Plug-ins incluídos com Prestação de serviços no local de trabalho Professional e Prestação de serviços no local de trabalho Enterprise

Funcionalidade	**Plug-in**	Prestação de serviços no local de trabalho **Profissional**	Prestação de serviços no local de trabalho **Empresarial**
Experiência no local de trabalho	Gestão de casos do local de trabalho	✓	✓
	Gestão de reservas do local de trabalho	✓	✓
	Gestão de visitas ao local de trabalho	✓	✓
	Agente do local de trabalho para celular	✓	✓
	Prestação de serviços no local de trabalho para celular	✓	✓
	Quiosque de serviços no local de trabalho	✓	✓
	Sincronização do calendário do local de trabalho	✓	✓
Gestão de espaço e local de trabalho	Central do local de trabalho	✓	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins incluídos com Prestação de serviços no local de trabalho Professional e Prestação de serviços no local de trabalho Enterprise

Funcionalidade	**Plug-in**	Prestação de serviços no local de trabalho **Profissional**	Prestação de serviços no local de trabalho **Empresarial**
	Workplace Space Management	✗	✓
	Gestão de mudança de local de trabalho	✗	✓
	Administração de locação de local de trabalho	✗	✓
	Gestão de ativos	✗	✓
	Gestão de manutenção do local de trabalho	✗	✓
	Assistente para local de trabalho	✗	✓
Core	Conectores do Workplace	✗	✓
	Workplace Core	✓	✓
	Workplace Space Mapping	✓	✓
	Local de trabalho Mapeamento interno	✓	✓
	Virtual Agent	✓	✓
	Performance Analytics Avançado	✓	✓
	Central do funcionário	✓	✓
	Inteligência preditiva	✓	✓
	Solicitação universal	Solicitação universal Pro	Solicitação universal Pro
	Publicação para celular	✓	✓
	App Engine tabelas personalizadas	10	15

Tradução automática

Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos gerenciados mais seguros para funcionários no local de trabalho. Você pode estabelecer planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza. Gerencie sua alocação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

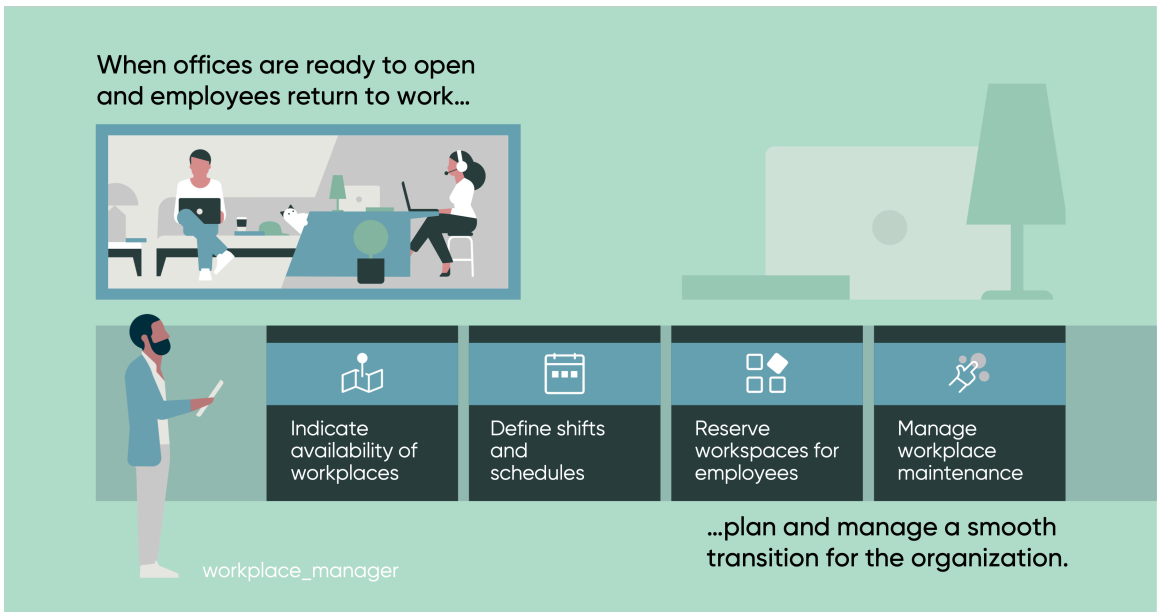
de espaço em fases. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Prestação de serviços no local de trabalho.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Workplace Core conceitos e recursos.	**Configurar** Configure a aplicação e configure os dados do local de trabalho para começar.	**Gerenciar** Monitore atividades, aprovações, reservas e muito mais no local de trabalho.
Solicitação Solicitar serviços relacionados ao funcionário.	**Soluções de análise e relatório** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	**Referência** Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos bem mantidos e bem gerenciados para funcionários no local de trabalho. Você pode gerenciar várias unidades do seu local de trabalho, como locais de trabalho, manutenção, administração de espaço, reservas, solicitações, visitantes, movimentações e muito mais. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Prestação de serviços no local de trabalho.



Administração de espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais de trabalho, como:

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e lanchonetes
- Prédios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Como gerente de local de trabalho, você pode carregar plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar com mais facilidade os espaços disponíveis ao solicitar reservas no local de trabalho.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como refeitório, academia e portas de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

Gestão de turnos

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho, alocando funcionários e locais de trabalho disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horário de trabalho das 8h às 13h. Eles podem atribuir locais de trabalho disponíveis a este turno com base nas diretrizes organizacionais. Esses locais de trabalho atribuídos podem ser reservados para funcionários que trabalham no escritório durante este turno.

Os responsáveis pelo turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas de local de trabalho e solicitações feitas para os turnos que possuem.

Reservas de local de trabalho

Usando as informações sobre funcionários e locais de trabalho disponíveis, os gerentes de local de trabalho podem reservar áreas e locais de trabalho para funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre as reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas no local de trabalho quando quiserem retornar ao escritório. Usando plantas baixas interativas, eles podem optar por reservar locais de trabalho para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das suas diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis de local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, a aplicação atribuirá automaticamente os locais de trabalho disponíveis para os funcionários usando os dados armazenados na tabela de perfil do local de trabalho.

O Prestação de serviços no local de trabalho fornece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Gestão de reservas do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão de reservas do local de trabalho.

Tarefas do local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Painel do local de trabalho

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade de locais de trabalho e os níveis de ocupação dos locais de escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

Gestão de casos do local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, você pode permitir que os funcionários façam solicitações relacionadas ao local de trabalho. A aplicação Gestão de casos do local de trabalho permite que você configure serviços usando os quais os funcionários podem gerar suas solicitações.

Como gerente de caso, você pode gerenciar as solicitações feitas pelos funcionários na forma de casos de local de trabalho. Você pode criar tarefas e subtarefas de acordo com o requisito e executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Gestão de casos do local de trabalho.

Gestão de visitantes

Gerencie os visitantes esperados no local de trabalho. Registre visitantes e gerencie sua visita, como obter um acordo de visitante, imprimir seu crachá de visitante e muito mais. Para obter mais informações, consulte Gestão de visitas ao local de trabalho.

Gerenciar mudanças no local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, a aplicação permite que você gerencie as solicitações de movimentação geradas por funcionários. Você pode rastrear o início esperado e a data de vencimento até quando uma movimentação deve ser executada. Você pode executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Gestão de mudança de local de trabalho.

Central do local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, economize seu tempo concentrando-se em todas as atividades principais do local de trabalho em um único espaço, ou seja, o Workplace Central. O local de trabalho central é um espaço disponível no Central do funcionário. É um espaço completo de onde você pode verificar todos os painéis, executar atividades de alocação de espaço, gerenciar solicitações de movimentação, gerenciar reservas e muito mais. Para obter mais informações, consulte Central do local de trabalho.

Nota:

Na Workplace Core [sn_wsd_core] versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para o Portal de serviços no local de trabalho não está disponível no menu de pesquisa de contexto da aplicação **AllWorkplace Core**. Você pode acessar o serviço de local de trabalho na página inicial do portal da Central do funcionário. Selecione **Serviço no local de trabalho**, **Segurança no local**. Para obter mais informações, consulte Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário.

Os clientes do Workplace Core que usam Workplace Core versão 2.18.1 e posterior podem acessar o portal de serviços do local de trabalho em **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use com outras Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

Workplace Core é a aplicação principal do ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho. Use-o junto com outras aplicações que fazem parte do pacote. Para obter informações sobre outras aplicações disponíveis no pacote, consulte Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

Todas as aplicações Safe Workplace Suite estão disponíveis na ServiceNow Store .

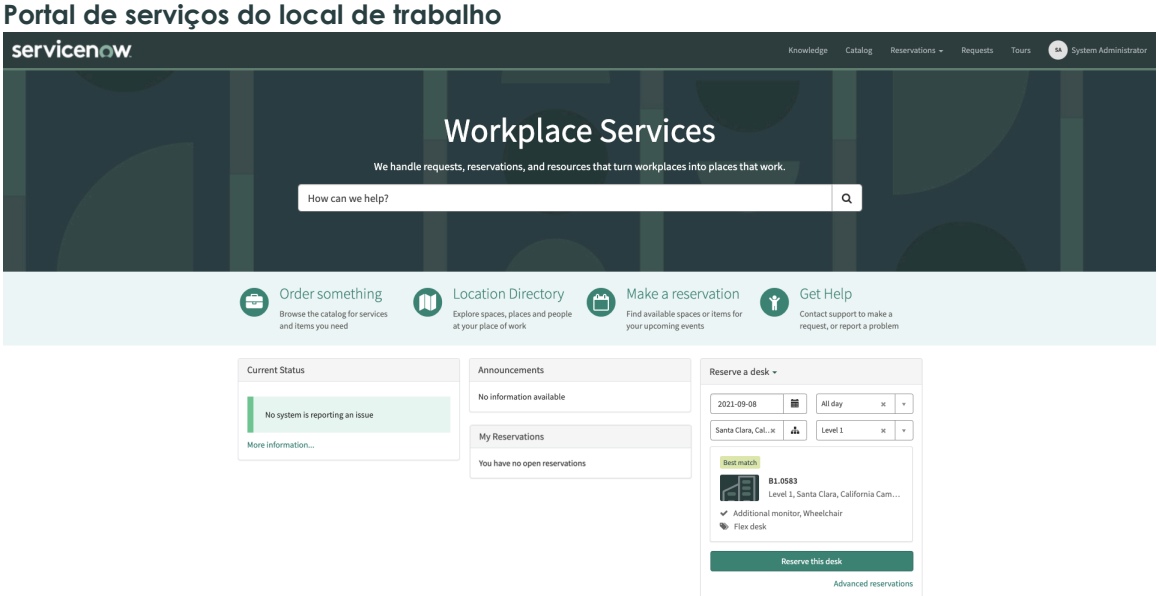
Portal de serviços do local de trabalho

O Portal de serviços do local de trabalho é um portal de autoatendimento para funcionários que fornece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte ao bate-papo do Virtual Agent.

Nota: Na Workplace Core [sn_wsd_core] versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para o Portal de serviços no local de trabalho não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**. Você pode acessar o Serviço Workplace na página inicial do portal da Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário.

Na Workplace Core versão 2.18.1 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação e você pode acessar o portal de serviços do local de trabalho em **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.

Portal de serviços do local de trabalho



Em Portal de serviços do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Abra o Portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou qualquer outro item de local de trabalho reservável.
- Você também pode fazer uma reserva para um intervalo de tempo diretamente usando o widget de reserva na página inicial.
- Registre os visitantes com antecedência e personalize a visita deles. Você pode registrar um convidado ou um colega externo por uma curta duração ou um dia inteiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba e pesquise artigos da base de conhecimento com melhor classificação para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).
- Exiba o diretório de locais da sua organização. Pesquise um colega de trabalho, um espaço ou qualquer local de trabalho no mapa do mundo.

  Nota: Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, use Mappedin e Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

- Envie solicitações para consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Bate-papo com um agente virtual para enviar solicitações e exibir as solicitações enviadas.
- Faça uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.
- Gere uma solicitação de movimentação para mover de um local para outro.
- Solicite um novo móvel.

Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário

Disponibilize serviços relacionados ao local de trabalho usando não apenas o portal Portal de serviços do local de trabalho, mas também o portal Central do funcionário. O portal Central do funcionário é um portal unificado que reúne todos os serviços relacionados a funcionários em um só lugar.

O portal Central do funcionário permite que os funcionários façam uma solicitação de local de trabalho para um departamento. O portal Central do funcionário permite que você solicite um serviço de local de trabalho disponível no Portal de serviços do local de trabalho. Usando a Estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia base - Funcionário para fornecer serviços de local de trabalho como tópicos secundários.

Para habilitar serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário, certifique-se de ter os seguintes plug-ins e aplicações instalados:

- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp). Para obter mais informações, consulte: Plug-ins da Central do funcionário
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Pacotede Prestação de serviços no local de trabalho (sn_wsd) com todas as aplicações.

Nota: Antes de instalar o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho (sn_wsd), certifique-se de ter o plug-in Central do funcionário mais recente.

Prestação de serviços no local de trabalho taxonomia em Central do funcionário

Depois de instalar os plug-ins necessários, a opção **Serviços de local de trabalho** aparece na página inicial Central do funcionário. Selecione esta opção para gerar solicitações de serviço no local de trabalho.

A opção **Serviços de local de trabalho** estende a lista de serviços de local de trabalho disponíveis na seguinte estrutura de taxonomia:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Móveis e suprimentos**: solicite móveis ou equipamentos para seu local de trabalho ou qualquer reunião.
- **Eventos**: registre um convidado ou colega de trabalho para uma visita ou para um evento futuro.
- **Segurança do site**: faça solicitações relacionadas ao local de trabalho, como reserva geral e reserva baseada em turno. Exiba o diretório do local, adicione um turno ou uma tarefa. Programe sua chegada.
- **Manutenção**: faça uma solicitação para mudar a configuração do escritório ou para qualquer consulta geral. Adicione uma definição de tarefa planejada.

Habilitação de serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário

A taxonomia base - Funcionário, é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy. Conclua as seguintes tarefas para habilitar os serviços do local de trabalho no portal Central do funcionário :

- Personalize a taxonomia. Primeiro, copie a taxonomia de base e faça as mudanças necessárias.
- Crie o conteúdo, como Criar um produtor de registro de serviço no local de trabalho ou um artigo da base de conhecimento.
- Associe o conteúdo à taxonomia.

Informações relacionadas

Configuração do Central do funcionário

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Criar um tópico

Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Prestação de serviços no local de trabalho fornece conversas entregues em Virtual Agent, que é um chatbot automatizado que permite que os funcionários solicitem serviços ou façam consultas. O Virtual Agent está disponível no Central do funcionário, onde os funcionários podem encontrar todas as informações relacionadas ao local de trabalho.

Para obter mais informações sobre Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

Tópicos Virtual Agent predefinidos para Prestação de serviços no local de trabalho

Como funcionário, você pode usar o suporte de bate-papo Virtual Agent disponível no Portal de serviços do local de trabalho para solicitar serviços de local de trabalho ou saber o status de qualquer serviço solicitado. Você pode selecionar o ícone de bate-papo ( ) exibido na parte inferior direita do portal para iniciar uma conversa com o Virtual Agent.

O Prestação de serviços no local de trabalho Virtual Agent permite que você gere solicitações e exiba atualizações relacionadas a reservas, registros de visitantes e solicitações de serviço no local de trabalho. Os seguintes tópicos predefinidos estão disponíveis no Prestação de serviços no local de trabalho Virtual Agent chatbot:

Gestão de reservas do local de trabalho

- Criar uma reserva para um local
- Exibir reservas para o dia atual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá
- Cancelar uma reserva

Gestão de casos do local de trabalho

- Solicitar um serviço no local de trabalho
- Exibir o status dos casos enviados
- Exibir os casos que estão aguardando aceitação

Gestão de visitas ao local de trabalho

- Registrar um convidado
- Veja os visitantes esperados para o dia atual
- Veja quando o visitante deve chegar
- Cancelar um visitante registrado

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Para ativar o Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho, ative os seguintes plug-ins:

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
2. Ative o plug-in Workplace Core (sn_wsd_core).

Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

Como configurar o Workplace Core

Instale a aplicação Workplace Core e forneça os dados do seu local de trabalho para começar a usar. Configure ou modifique suas planilhas existentes. Carregue sua planta baixa para obter os dados.

Instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.
6. Clique em **Instalar**.

Como fornecer os dados do seu local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, forneça dados relacionados aos locais de trabalho para que você possa atribuir turnos a funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Prédio
- Piso
- Área
- Espaço

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeie o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inserindo dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, convém usar uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada registro de espaço. Você pode exportar as informações já inseridas na aplicação para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha de espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém todos os dados do espaço para a aplicação em massa.

- Se você tiver uma planilha, primeiro converta manualmente os cabeçalhos de coluna e os dados das informações globais para corresponder aos ServiceNow nomes de registro e números de identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para a aplicação Workplace Core para poder atribuir espaços.

  Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para locais ou "Bldg 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Locais" e mudar cada "Bldg 1" para o identificador exclusivo dos registros da aplicação Workplace Core.

- Se você não tiver uma planilha, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Os dados de cada campo devem ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir apenas as informações de espaço manualmente.

Plantas baixas

O Now Platform oferece suporte a arquivos no formato .dxf de desenho para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) que deseja atribuir aos campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos de blocos têm marcadores compreensíveis.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos corretamente.

Nota: O uso de blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

O carregamento de uma planta baixa cria um registro de piso. Todos os espaços do piso são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do piso.

Criar registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços, pisos, edifícios de escritórios e locais de trabalho na aplicação Workplace Core. Insira novos dados ou adicione registros aos dados existentes do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Verifique se você tem os seguintes detalhes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie um esqueleto de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.
3. Importe a planilha para a aplicação.

   Para obter mais informações sobre como importar, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível Edifícios. O carregamento das plantas baixas carrega os dados dos pisos e dos espaços associados a esses pisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Construções
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços
   - Pedido

   Por exemplo, se você quiser criar locais de seus escritórios, selecione **Sites**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   - A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
   - Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

   Os campos no formulário diferem com base no módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de construção

Campo	Descrição
Nome	Nome do local de trabalho. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, se o campo **Edifício** estiver definido como **1C**e se o campo **Espaço** estiver definido como **WST 1C 1601**, um valor apropriado para o campo **Nome** poderá ser `1C-16` **Nota:** Não use locais de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Piso	Nome ou número do piso onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no piso do escritório.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Fuso horário	Fuso horário do local onde o edifício está localizado.
Ativo	Opção para indicar que este espaço está ativo.
É reservável	Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços deste edifício estará disponível para reserva.
Rua	Detalhes da rua do local onde o edifício está localizado.
Cidade	Cidade onde o edifício está localizado.
Estado/província	Estado/província onde o edifício está localizado.
CEP	CEP/código postal do local onde o edifício está localizado.
Tipo de espaço	Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
Latitude	Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa do diretório do local.
Longitude	Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa de diretórios de local.
Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário	Preferência de privacidade de local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas: ◦ **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade definida pela sua organização é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão. ◦ **Sem privacidade**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade. ◦ **Somente perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis de local de trabalho. ◦ **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho.
Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas	Especifique se você deseja permitir que os funcionários substituam a privacidade do local enquanto reserva os espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição: ◦ **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição da privacidade do local definida pela sua organização é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão. ◦ **Sim**: selecione esta opção se quiser permitir que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar. ◦ **Não**: selecione esta opção se quiser restringir os funcionários de substituir a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O registro do local de trabalho foi adicionado.

O que Fazer Depois
- Se você tiver plantas baixas para seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregar uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do local de trabalho, poderá definir os turnos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Definir turnos para o seu local de trabalho.

Carregar uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos no formato .dxf de desenho do eXchange de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

Antes de Iniciar
Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço dentro de Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho, use Mappedin e Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:

- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (e não texto de uma ou várias linhas).
- Certifique-se de que os atributos de referência de bloco estejam definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina a propriedade *com.glide.attachment.max_get_size* com um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.

   Na Workplace Core versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para **Carregar planta baixa** não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**.

   Na Workplace Core versão 2.18.11 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core** > **Carregar planta baixa**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar piso do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa.
Nome	Nome da planta baixa. **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas.
Região	Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do escritório ou campus dentro de uma região.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Prédio	Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus.
Ativo	Opção para indicar que o está ativo.
É reservável	Opção que indica se o gerente de espaço pode reservar este plano para uso do funcionário.
Gerenciado pelo grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.
Gerenciado por	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.

3. Selecione o ícone de anexo e carregue seu arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf).
   Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não será exibida. Além disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do arquivo .dxf durante o processo de importação.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, gabinetes de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
6. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta baixa.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	O marcador que você deseja mapear para os campos de espaço. Os marcadores identificam espaços na planta baixa e vêm do arquivo .dxf carregado. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**. **Nota:** Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior, para que seja a segunda parte do Nome. O campo de espaço representa um local específico na planta baixa que você pode atribuir a um funcionário.
Pedido	Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço. **Nota:** Números menores são processados primeiro.

Tradução automática

9. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um novo registro de piso é criado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

Atualizar uma planta baixa do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o piso que você deseja atualizar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o link relacionado **Atualizar planta baixa**.
4. Selecione **Gerenciar anexos**, exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa.
   Você pode ter apenas um arquivo .dxf carregado de cada vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja que apareçam na planta baixa.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, gabinetes de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	Os marcadores do arquivo `.dxf` carregado identificam espaços na planta baixa. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**. **Nota:** Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior para que se torne a segunda parte do nome.
Pedido	Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço. **Nota:** Números menores são processados primeiro.

10. Selecione **Visualizar mudanças** e, na guia **Visualizar mudanças**, revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Ocorrem as seguintes mudanças:

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondem mais são excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas são excluídas.

Um registro de andar original é atualizado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada a Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, vá para **Logs de atualização de planta baixa**.

Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazer uma importação em massa dos dados de todos os seus locais de trabalho para a aplicação Workplace Core por meio de uma planilha evita a inserção manual de dados redundantes para cada local de trabalho, o que economiza tempo e esforço.

Ao usar uma planilha que contém as informações globais dos locais de trabalho, você pode inserir apenas as informações de distinção do espaço em vez de repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos na aplicação Workplace Core ou modificar uma planilha de locais de trabalho existente.

Configurar uma planilha de espaços existente

Personalize as informações na planilha de espaço existente da sua organização para evitar a inserção manual de informações repetidas para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver uma planilha que contém os dados dos espaços da sua organização, precisará personalizá-la para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.

Este exemplo descreve como modificar as informações do piso para os dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do edifício, campus, local e região, conforme apropriado.

Procedimento

1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro em sua instância ServiceNow.

   a. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

   b. Pesquise o registro do andar desejado e abra-o.

   c. Copie o valor do campo **Número**.

   d. Cole o valor no lugar de "Piso 1" na planilha do Excel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo usa a seguinte entrada de amostra para espaços que pertencem ao Piso 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, EUA:

- FLOR0001694 representa o piso 1
- BLDG0001028 representa o edifício 1
- CMPS0001013 representa o Campus 2 da Flórida
- SITE0001007 representa a Flórida
- RGIN0001002 representa os EUA

Nota: Você pode excluir a coluna **Área**, pois ela não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-la em branco.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individuais na coluna **Nome**.
3. Salve sua planilha.

Criar uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício, para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere criar uma planilha que possa ser importada para sua instância ServiceNow para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do local ou do edifício, para cada espaço.

Nota: Se você já tiver uma planilha de espaços para sua organização, siga as instruções em Configurar uma planilha de espaços existente para personalizá-la para exportar os dados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo para a menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você tiver criado registros de informações globais de regiões, locais, edifícios e pisos, selecione **Pisos**.

3. Opcional: Personalize as colunas a serem exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode optar por ocultar a coluna **Campus** se sua organização não tiver campi inserindo um valor fictício em vez de deixá-lo em branco.

4. Exporte os dados mantendo pressionado e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportar**e selecionando **Excel (.xlsx)**. Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.
6. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individuais na coluna **Nome**.
7. Salve sua planilha.

O que Fazer Depois

Importar os dados dos espaços de uma planilha do Excel

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Ative o Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer assistência ao usuário aos funcionários por meio de uma interface de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
- Ative o plug-in Workplace Core (sn_wsd_core).

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Instalar**.

> **Importante:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Gerenciar atividades de segurança no local de trabalho

Monitore suas atividades no local de trabalho. Execute ações relacionadas ao local de trabalho usando a aplicação Workplace Core, como importar dados, gerenciar locais e definir outras configurações relacionadas ao local de trabalho.

Importar os dados dos espaços de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de uma planilha do Excel para a aplicação Workplace Core.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Concluído Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Selecione **Tabela existente**.
3. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Preparação de espaço [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione a planilha do Excel de origem.
6. Opcional: Especifique o número da planilha no campo **Número da folha** e o número da linha do cabeçalho no campo **Linha do cabeçalho**.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.
8. Selecione **Executar transformação**.

> **Importante:** Certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Espaços**

O que Fazer Depois
Definir turnos para o seu local de trabalho

Informações relacionadas

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em seu local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço. Os tipos de espaço permitem que o funcionário identifique os diferentes tipos de espaços que estão disponíveis em um piso em um mapa de piso do Mappedin

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do tipo de espaço.
Código	Código para o tipo de espaço. O código também pode ser um nome.
Tabela	Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]**.
Aplicação	Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de segurança no local de trabalho** esteja selecionado.
Ativo	Opção para ativar o tipo de espaço.
Disponível para	Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

Bloquear um local de trabalho

Bloqueie um local de trabalho por um período específico. O local de trabalho bloqueado não está disponível durante o período especificado para qualquer tipo de reserva no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.

Antes de Iniciar

Nota: O local bloqueado ficará indisponível somente no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas para reserva.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode bloquear um local de trabalho, como uma região, um site, campus, um edifício, um andar, uma área, uma sala ou um espaço. Quando você bloqueia um local, o local fica indisponível para qualquer tipo de reserva no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas. Por causa da ação de bloqueio, todas as reservas existentes feitas no local de trabalho são canceladas automaticamente.

Você também pode bloquear um local diretamente. Abra o local e clique na opção **Bloquear local** no formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Bloquear local**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Bloquear local

Campo	Descrição
Número	Número do local. Esse campo é definido automaticamente.
Local	Local que você deseja bloquear.
Aberto por	Usuário que está bloqueando o local.
Motivo	Motivo para bloquear o local. Selecione em uma lista de opções disponíveis.
Comentário	Comentário que explica o motivo do bloqueio do local ou de qualquer informação importante.
Ativo	Opção para ativar a ação de bloqueio.
Estado de progresso	Estado de andamento atual da ação de bloqueio.
Hora de início	Hora de início do bloco.
Hora de término	Hora de término do bloco.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

O local de trabalho está bloqueado pelo período especificado. Você não pode fazer reservas para o local no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas durante este período. Todas as reservas existentes feitas no local de trabalho são canceladas.

Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade

Crie uma hierarquia de negócios com base nos negócios da sua organização. Aloque locais de trabalho com base no negócio ao qual eles estão associados. Configure os tipos de entidade de local de trabalho e as entidades de local de trabalho para criar a estrutura. Por exemplo, adicione tipos de entidade, como Unidades de negócios, Unidades de marketing, e associe entidades de local de trabalho, como ITSM, Instalações e muito mais.

As aplicações Workplace Core permitem classificar os locais de trabalho com base no centro de custos, departamento e entidade do local de trabalho. A alocação baseada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em entidade de local de trabalho ajuda a criar uma estrutura de negócios organizada na qual você pode configurar hierarquias baseadas em primário-secundário e gerenciar várias atividades relacionadas ao local de trabalho. Você pode criar uma estrutura exatamente como o negócio da sua organização configurando tipos de entidade de local de trabalho e entidades de local de trabalho. Você pode associar locais com base no negócio ao qual eles estão associados.

Como gerente de local de trabalho, você pode gerenciar alocações de espaço com base nos níveis de entidade definidos e garantir a utilização adequada do espaço de acordo com os negócios. Você pode visualizar dados no plano de pilha e no mapa de piso com base nas entidades de local de trabalho que você configurou. Você pode exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades do local de trabalho. A qualquer momento, você pode selecionar um espaço e saber seu nível de hierarquia, ou seja, os detalhes de seu primário e secundário, se presentes. Este modelo de hierarquia baseado em negócios, ou seja, alocação baseada em entidade de local de trabalho, permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. O painel Otimização de espaço também permite que você visualize dados com base nas diferentes entidades de local de trabalho configuradas. Para obter mais informações sobre como as entidades de local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

Importante: Você não pode criar um cenário com base em entidades de local de trabalho. Você só pode exibir e fazer administração de espaço baseada em mapa para entidades de local de trabalho.

A qualquer momento, você pode filtrar seus locais de trabalho e executar várias ações facilmente nessas entidades diretamente. A aplicação permite que você especifique uma ordem para cada tipo de entidade com base na qual uma hierarquia é definida. Para uma hierarquia primária-secundária, você também pode executar ações diretas em uma primária se quiser implementar o mesmo em todas as suas entidades secundárias.

Com a configuração baseada em hierarquia, você pode executar as seguintes ações:

- Você pode criar vários tipos de entidade e definir seu nível usando as opções de mapeamento de entidade. Ao criar entidades de local de trabalho, você pode atribuí-las a esses tipos de entidade.
- Você pode definir a ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto menor a ordem, maior será o tipo de entidade definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade de ordem mais baixa é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com a ordem 1000 e XYZ com a ordem 600, XYZ será colocado na parte superior no nível de hierarquia e ABC será definido como o mais baixo.
- A qualquer momento, você pode usar a opção **Pushdown** se quiser enviar a entidade do local de trabalho para locais secundários. Para obter mais informações sobre como uma alocação funciona, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.
- Você pode ativar ou desativar uma entidade de local de trabalho. A desativação de uma entidade de local de trabalho também desativa a entidade de local de trabalho secundária.

Importante: Você não pode ativar uma entidade de local de trabalho se a primária estiver inativa.

Adicionar um tipo de entidade de local de trabalho

Crie um tipo de entidade de acordo com seu requisito organizacional. Você pode agrupar suas entidades de local de trabalho neste tipo de entidade e executar várias ações em todas as entidades que pertencem a este tipo de uma só vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente do local de trabalho

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Tipos de entidade de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade. Por exemplo, Unidade de negócios, Unidades de marketing, Projetos e muito mais.
Coluna de mapeamento de entidade	Coluna de referência de entidade de local de trabalho da tabela Entidade de local de trabalho em que as informações da entidade de local de trabalho desnormalizado são armazenadas.
Pedido	Ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto menor a ordem, maior será o tipo de entidade definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade de ordem mais baixa é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com a ordem 1000 e XYZ com a ordem 600, XYZ será colocado na parte superior no nível de hierarquia e ABC será definido como o mais baixo.
Ativo	Opção para ativar o tipo de entidade.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O tipo de entidade foi criado.

O que Fazer Depois
Adicionar entidades de local de trabalho a um tipo de entidade

Adicionar entidades de local de trabalho a um tipo de entidade

Crie entidades de local de trabalho com base na estrutura de negócios da sua organização. Especifique o tipo de entidade ao qual pertencem. Você também pode especificar um primário para a entidade com base em sua hierarquia.

Antes de Iniciar
Adicionar um tipo de entidade de local de trabalho

Função necessária: gerente do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie e associe uma entidade de local de trabalho a um tipo de entidade para que ela possa ser classificada facilmente. Atribua a entidade a um primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Entidades do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entidade do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade do local de trabalho.
Primário(a)	Primário da entidade do local de trabalho.
Tipo de entidade	Tipo de entidade ao qual a entidade do local de trabalho pertence.
Ativo	Opção para ativar a entidade do local de trabalho.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia a entidade do local de trabalho. Os usuários do grupo selecionado recebem uma notificação quando uma alocação da entidade vai expirar.
Gerenciado por	Usuário que gerencia a entidade do local de trabalho. O usuário selecionado recebe uma notificação quando uma alocação da entidade vai expirar.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

A entidade de local de trabalho é criada e atribuída ao primário e ao tipo de entidade selecionados.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como as entidades de local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

Para preencher a coluna Mapeamento de entidade para entidades de local de trabalho existentes, a aplicação fornece os seguintes fluxos:

- **Definir a hierarquia desde o início por meio do subfluxo**: execute este fluxo para recalcular as colunas de mapeamento de entidade para a hierarquia completa.
- **Processar atualizações de entidade por meio de subfluxo**: este fluxo é executado todos os dias para atualizar as colunas de mapeamento de entidade de local de trabalho somente para as entidades de local de trabalho em que a coluna "update_type" está definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar opção de favoritos para Portal de serviços do local de trabalho

Permita que os funcionários definam um local de trabalho como favorito enquanto usam o Portal de serviços do local de trabalho. Integre com Central de serviços ao funcionário para configurar a opção de favoritos.

Antes de Iniciar

Para habilitar a opção de favoritos para Portal de serviços do local de trabalho, certifique-se de ter as versões mais recentes das seguintes aplicações e plug-ins instaladas:

- Core da Central do funcionário (sn_ex_sp)
- Plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Função necessária: esc_admin ou sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a opção de favoritos para que os funcionários possam definir qualquer local de trabalho como favorito. Os funcionários podem exibir seus locais favoritos a qualquer momento selecionando a guia **Favoritos** na página inicial Central do funcionário. Os locais que eles definem como favoritos recebem a primeira prioridade quando pesquisam locais disponíveis para fazer uma reserva.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Certifique-se de que os seguintes tipos de conteúdo estejam listados no formulário Configuração de conteúdo favorito:
   - Mesas (sn_wsd_core_space)
   - Salas (sn_wsd_core_rooms)
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
4. Na lista Portais de serviço, execute as seguintes ações:
   a. Vá para **Serviços de local de trabalho**.
   b. Na coluna **Habilitar favoritos**, defina a opção como **verdadeira**.

Resultados

A opção de favoritos está habilitada para que os funcionários definam qualquer local de trabalho como favorito.

Criar critérios de desempenho do local de trabalho

Configure os usuários que têm permissão para executar ações importantes em Prestação de serviços no local de trabalho. Adicione aprovadores para aprovar casos e reservas de local de trabalho que são criados por meio de serviços de local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os critérios de desempenho do local de trabalho e permita que um conjunto de usuários execute ações como aprovação e muito mais. Os usuários configurados podem executar ações de aprovação, atividades relacionadas ao local de trabalho e aprovações relacionadas a reservas. Os usuários configurados nos critérios serão usados para executar várias ações importantes em toda a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios do executor do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do executor.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar os critérios do executor. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** estiver selecionada.
Critérios do usuário	Critérios do usuário para os critérios do executor para aprovações. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** não estiver selecionada. Para adicionar critérios do usuário, consulte Criar um registro de critérios do usuário.
Ativo	Opção para ativar os critérios do executor.
É dinâmico	Opção para criar os critérios de desempenho com um comportamento dinâmico. Se você habilitar a opção, poderá selecionar diretamente os campos de usuário que deseja definir como aprovadores.
Campo de usuário	Usuários ou grupos de usuários que executam quaisquer Prestação de serviços no local de trabalho ações importantes relacionadas à aplicação. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** estiver habilitada.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

Os critérios de desempenho são adicionados para a tabela selecionada.

Criar uma definição de aprovação

Adicione uma definição de aprovação para que você possa implementar um processo de aprovação que está acima dessa definição. A aprovação é aplicada em reservas que correspondem às condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2, as opções de aprovação funcionam da seguinte forma:

- Para os clientes existentes, foi possível configurar a funcionalidade de aprovação no módulo Reservável para aprovar reservas. Após o upgrade, essa possibilidade permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada usando o procedimento a seguir. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado com base no upgrade.

  Após o upgrade, desabilite o **fluxo de aprovação de reserva do WSD** no **Flow Designer**.

- Para novos clientes, o procedimento a seguir explica como configurar uma definição de aprovação para aprovar uma reserva.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de aprovação do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de aprovação.
Aplicável a	Tabela na qual as definições de aprovação devem ser aplicadas.
Aplicação	Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar a definição de aprovação.
Pedido	Ordem na qual a definição de aprovação deve ser implementada. Por exemplo, se você selecionar a tabela Reserva no campo **Aplicável a**e uma reserva corresponder a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada. No entanto, não mantenha definições de aprovação com o mesmo pedido.
Condições	Opção para adicionar condições de filtro com base nas quais a definição de aprovação deve ser implementada. As condições são aplicadas à tabela selecionada no campo **Aplicável a**. Para adicionar uma condição, selecione

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Adicionar condição de filtro. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. Por exemplo, se a tabela Reserva for selecionada no campo **Aplicável a**, a definição de aprovação será implementada nas reservas que corresponderem às condições do filtro.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A definição de aprovação é criada para a tabela de reserva. Se uma reserva corresponder a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada.

O que Fazer Depois
Adicione aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho.

Adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho

Adicione aprovadores a uma definição de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem as solicitações de aprovação dessas reservas que correspondem às condições definidas na definição de aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento
1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Selecione a definição de aprovação à qual você deseja adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha o campo.

Formulário Configuração de aprovação do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de aprovação do local de trabalho.
Definição de aprovação	Definição da aprovação. Esse campo é definido automaticamente.
Aprovadores	Aprovadores para a definição de aprovação. Selecione um ou mais aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para adicionar aprovadores, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.
Aplicação	Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação.
Aguardar	Tipo de aprovação necessária para aprovar a reserva. As opções são as seguintes: ◦ Qualquer aprovador pode aprovar. ◦ Todos os aprovadores devem aprovar. ◦ A primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação.
Todos os aprovadores ausentes	Qual ação tomar se todos os aprovadores estiverem ausentes.
Nível	Nível de importância da aprovação. A aprovação com o nível mais baixo é implementada primeiro.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
A configuração de aprovação do local de trabalho foi adicionada.

Mapeamento de funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core para preencher automaticamente esses detalhes nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começarem a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço em formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema tiver habilitado o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços para todos os funcionários também significa que os espaços designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado não estiver disponível para a data ou hora solicitada, a aplicação pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem de Área > Andar > Edifício > Campus > Local > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, a aplicação encontrará e reservará um espaço disponível no piso desta área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário.

Se você instalou a aplicação Workplace Space Management, como gerente do local de trabalho, também poderá exibir o motivo de uma anomalia em um perfil do local de trabalho, se houver. Um trabalho programado também permitirá que você exiba um relatório detalhado de todas as anomalias registradas na aplicação por e-mail. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho** e alterne para a exibição Gestão de espaço, uma coluna **Motivo da anomalia** aparecerá como uma lista de glide. Uma anomalia pode acontecer devido a uma incompatibilidade na alocação ou no tipo de atribuição. Para obter mais informações sobre anomalias, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho.

A partir de Workplace Space Management 1.12.0, somente os espaços abertos do tipo de alocação do usuário que estão dentro das datas de início e término da alocação são listados. Depois que uma alocação expira, a anomalia é recalculada para o valor apropriado.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Foi introduzido um novo tipo de alocação, **a entidade Workplace**, que oferece mais vantagens.

Mapear espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário de funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para funcionários para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do local de trabalho tenha concluído a configuração dos dados do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as informações do local de trabalho designado para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

Nota: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Foi introduzido um novo tipo de alocação, **a entidade Workplace**, que oferece mais vantagens.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Perfil do local de trabalho do usuário

Campo	Descrição
Funcionário	Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento de local de trabalho.
Entidade do local de trabalho	Entidade do local de trabalho ao qual o funcionário pertence. Você pode exibir esta opção somente se tiver instalado o plug-in Workplace Space Management e a exibição estiver definida como Exibição **de gerenciamento de espaço**.
Local de trabalho primário	Local primário ou principal do local de trabalho do funcionário. O local é definido automaticamente com base na atribuição de local do perfil do local de trabalho definida como verdadeira. Se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário, o campo será definido como somente leitura e vazio.
Ativo	Opção para indicar que este mapeamento de local de trabalho está ativo.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte: **Nota:** O campo será definido como Somente leitura e **Nenhum** se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário. Caso contrário, se um local de trabalho primário estiver definido, o conjunto de privacidade no local de trabalho primário será considerado. ◦ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído é considerada. ◦ Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* de reservas do local de trabalho é considerada. ◦ O campo é definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações e impacto da privacidade do local

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

Resultados
A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

Definir o local primário de um perfil de local de trabalho

Atribua um local primário para o perfil do local de trabalho se houver vários locais atribuídos.

Antes de Iniciar
Nota: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção é executado e considera automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário. Para definir o local primário de um perfil de local de trabalho, consulte Definir o local primário de um perfil de local de trabalho.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando houver vários locais aos quais o perfil de local de trabalho do usuário está atribuído, você pode especificar o local de trabalho primário. O local de trabalho primário é considerado o local principal. As seguintes áreas são afetadas quando você define um local de trabalho primário:

Gestão de reservas do local de trabalho
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando um funcionário faz uma solicitação de serviço no local de trabalho, dependendo do usuário para o qual a solicitação está sendo usada, os campos são preenchidos automaticamente. No caso em que um local é necessário no formulário, a aplicação o preenche automaticamente com o local primário especificado.
- Quando um funcionário pesquisa espaços próximos ao local do usuário para fazer uma reserva, o local primário é considerado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione o campo **Ativo** do perfil do local de trabalho que você deseja modificar. Por exemplo, selecione **verdadeiro** na coluna **Ativo** para abrir o registro.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.
4. Defina o local primário.
   - Para adicionar um novo local e defini-lo como primário, faça o seguinte:
     a. Selecione **Novo**.
     b. Adicione o local. Consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário.
     c. Certifique-se de que o campo **É primário** esteja selecionado.
   - Para definir um local existente como primário, faça o seguinte:
     a. Vá para o campo **É primário** do local de trabalho.
     b. Defina o campo como **verdadeiro**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultados

O local de trabalho primário está definido. O campo **Local do local de trabalho primário** é atualizado com o local.

Atribuir a função do usuário do local de trabalho a funcionários

Defina regras em Workplace Core para atribuir a função do usuário do local de trabalho a funcionários e aplique as condições de acordo.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de usuários** > **Usuários**.

Função necessária: administrador ou sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de função do cliente do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra de atribuição.
Função	Este valor é gerado automaticamente com a função do usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user).
Ativo	Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa.
Condição	Opção para adicionar condições de filtro às quais um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.
Tabela	Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como `sys_user`.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

As funções do usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

Como configurar turnos para seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização na aplicação Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar seu local de trabalho com eficiência, atribuindo funcionários e espaços a esses cronogramas.

Definir turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com cronogramas específicos para que você possa designar áreas ou locais de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

Antes de Iniciar

- Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:
  - Cronogramas de turnos apropriados
  - Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno
  - Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Se sua organização não organiza o trabalho em turnos, você pode usar a programação de turnos geral que está disponível com o aplicativo por padrão.

Você também pode acessar o formulário Turno navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar um turno**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã.
Programação	Programar para o turno. Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**. Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Definir uma programação .
Responsável	Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos. ◦ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições. ◦ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado.
Iniciar	Data a partir da qual este turno está ativo.
Término	Data até a qual o turno está ativo.
Região	Região do local de trabalho.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o edifício de escritórios está presente.
Prédio	Nome do edifício onde o piso de escritórios está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.
Usuários	Funcionários atribuídos a este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.
Locais	Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.

Nota:

- Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.
- Quando um funcionário solicita uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas selecionadas pelo funcionário são exibidos no formulário de reserva.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário Turno de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

Opção	Ação
Definir outro turno	Selecione **Adicionar outro turno**.
Exibir todos os turnos existentes	Selecione **Exibir todos os turnos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em**Excluir**.
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir**.

  O turno foi excluído.

O que Fazer Depois
Se você criou o turno usando Portal de serviços do local de trabalho, poderá criar diretamente reservas de local de trabalho.

Você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno posteriormente.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associar tarefas a um turno.

Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem no escritório somente nos turnos aos quais estão atribuídos. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

Antes de Iniciar
- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que trabalharão no escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
4. Adicione todos os funcionários que devem trabalhar no escritório neste turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

O que Fazer Depois
Associar áreas e espaços a um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar áreas e espaços a um turno

Associe áreas e espaços de trabalho a um turno em Workplace Core para que eles fiquem disponíveis somente para esse turno. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente esses locais de trabalho para funcionários que operam nesse turno.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeira** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente ao adicionar áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

Como gerenciar turnos de local de trabalho que você possui

Revise os turnos de local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços associados a esses turnos.

Atualizar detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos de local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertence a mim**.
3. Abra o turno cujos detalhes você deseja exibir.
4. Opcional: Modifique os detalhes do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Edite os detalhes no formulário de turno.

Formulário de turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno.
Programação	Programar para o turno. (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**.
Responsável	Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno. (Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ▪ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos. ▪ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições. ▪ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado.
Região	Região do local de trabalho.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o edifício de escritórios está presente.
Prédio	Nome do edifício onde o piso de escritórios está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.

Nota: Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.

b. Selecione **Atualizar**.

5. Opcional: Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.

a. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.

b. Adicionar ou remover usuários.

6. Opcional: Modifique a lista de espaços associados a este turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.

b. Adicione ou remova áreas e espaços.

Revise as reservas de local de trabalho dos turnos que você possui

Revise as reservas de local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegue até as solicitações de reserva de funcionários ou reservas de local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.

Escolha	Navegação
Solicitações de reserva feitas por funcionários	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Tudo**
Reservas feitas pelo gerente do local de trabalho	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**

2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. Opcional: Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

   (Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou mudar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.

4. Opcional: Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações no estado **Pendente** para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Como gerenciar reservas de local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e revise as solicitações de reserva pendentes de funcionários em Workplace Core para que você possa garantir medidas de distanciamento físico quando eles retornarem ao local de trabalho. Depois de fazer as reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. O Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Como criar reservas de local de trabalho para funcionários

Reservando áreas de local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários em áreas nos andares de seus edifícios de escritórios. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionários que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. Se o campo **Capacidade** de uma área estiver definido como **0** ou deixado em branco, não será possível fazer reservas para essa área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar uma reserva de espaço única

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário por um único dia ou vários dias.

Criação de reservas de espaço em massa

Você pode gerar reservas em uma ação para vários funcionários atribuídos a um turno em um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar este recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam todos atribuídos ao mesmo turno.

Registros de reserva secundária para reservas de espaço do funcionário

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundária para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação de turnos selecionada para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente em qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrews no turno da tarde de 01-06-2020 a 10-06-2020. Oito registros de reserva secundários de Mark Andrews para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 01-06-2020 e 10-06-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 08-06-2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para Mark Andrews em 08-06-2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrews para um local de trabalho diferente para 08-06-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária posteriormente, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas no passado, serão atualizadas de acordo.

Como trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, a aplicação verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho estiver indisponível por um ou todos os dias do período especificado, a solicitação passará para o estado Pendente. Como gerente de local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

Definir a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho em Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite às reservas de local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir as diretrizes de segurança.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem os detalhes da capacidade máxima das áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para o campo **Capacidade**.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Crie reservas de local de trabalho para um funcionário na aplicação Workplace Core usando os turnos e cronogramas de turnos que você definiu.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Definir a capacidade das áreas do local de trabalho
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído por um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário Reserva navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

> **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reservar um espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de reserva

Campo	Descrição
Turno	Turno para o qual esta reserva está sendo feita.
Local	Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita.
Solicitado para	Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita.
Data de início	Data e hora a partir das quais a reserva está ativa.
Data de término	Data e hora até a qual a reserva permanece ativa.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

Opção	Ação
Criar outra reserva de local de trabalho	Selecione **Reservar outro espaço**.
Exibir reservas de local de trabalho existentes	Selecione **Exibir todas as reservas**.

Resultados

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundária serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao proprietário do turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas de local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno por um único dia ou vários dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa**.
4. Selecione um intervalo de datas nos campos **Data de início** e **Data de término**.
   Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, poderá definir as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.
5. Selecione **OK**.

Resultados

As reservas para os funcionários neste turno são criadas para os locais associados ao turno nas datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Revisar solicitações de reserva de espaço pendentes

Revise as solicitações de reserva de local de trabalho pendentes de funcionários em Workplace Core e atribua locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja resolver.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione o ícone de informações ( ) ao lado do campo **Reserva**.
   b. Selecione **Abrir registro** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local de trabalho solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, em que não há uma reserva para o funcionário no local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Altere o local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.

  a. Selecione um local diferente no campo **Local do local de trabalho**.

  b. Selecione **Atualizar**.

- Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário em datas específicas em que não há uma reserva.

  a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo**.

  b. Selecione as datas de início e de término nos campos **Início** e **Término**.

  c. Selecione um local no campo **Local do local de trabalho**.

  A lista de espaços exibe os locais que estão disponíveis para as datas solicitadas.

  d. Selecione **Enviar**.

6. Depois que todos os dias em que faltava uma reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa de local de trabalho pendente para **Encerrado concluído**.
7. Opcional: Repita este processo para todas as solicitações pendentes de local de trabalho que você deseja resolver.

Resultados

Depois que o status da solicitação de local de trabalho é atualizado para **Encerrado concluído**, as informações de reserva são preenchidas no campo **Anotações** da solicitação do local de trabalho.

Definir e acompanhar chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais no seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como portas de entrada e saída, elevador, academia e refeitório do seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada a esses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina horários de chegada para o refeitório às 12h, 13h, 14h e 15h e defina uma capacidade de 15 para cada vaga. Um máximo de 15 funcionários podem programar sua chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos os locais.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade.

Definir cronogramas de chegada ao local de trabalho para funcionários

Defina horários de slot de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. O estabelecimento de cronogramas de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido para o fuso horário do edifício usado para a chegada.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Ir para **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
   b. Selecione **Edifícios**, **Pisos**, **Áreas**ou **Espaços** com base em onde você está programando um slot de chegada.
   c. Selecione o edifício, andar, área ou o espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.
   d. Defina o fuso horário do edifício.
      - Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
      - Se você selecionou um andar, uma área ou o espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização ( ) que está ao lado do campo **Edifício**.
        - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
        - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   e. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   f. Selecione **Ok** no aviso que aparece.
2. Mude o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluída, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar o fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.
   b. Defina o campo **Fuso horário** com o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar cronogramas de chegada**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de programação de chegada

Campo	Descrição
Localização do local de trabalho	Selecione um edifício, andar, área ou espaço onde você deseja programar os horários de chegada.
Horário programado de chegada	Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas de funcionários podem começar neste local, por exemplo, 12 30 00.
Ativo	Opção para indicar se esta hora da programação está ativa. Se marcado como ativo, este horário programado aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis.
Recurso	Número máximo de funcionários que podem programar sua chegada a este local neste intervalo de tempo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e a capacidade indicados. Você pode exibir cronogramas de chegada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

Atualizar cronogramas de chegada no local de trabalho

Defina os fusos horários do edifício, altere a capacidade de uma programação de chegada e defina a programação como ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para os cronogramas de chegada dos locais de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido para o fuso horário do edifício usado para a chegada.

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todos os cronogramas de chegada que foram criados na Workplace Core versão 2.2 e anterior são desativados após o upgrade. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:

      i. Selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado do campo **Local de trabalho**.

      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.

      iii. Se o valor de **Local do local de trabalho** for um andar, uma área ou um espaço, selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado do campo **Edifício**.

   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.

   c. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **Ok** no aviso que aparece.

2. Mude o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluída, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar o fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

   b. Defina o campo **Fuso horário** com o fuso horário do edifício em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Cronogramas de chegada**.
3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não pode atualizar os campos **Local do local de trabalho** ou **Horário da programação de chegada** de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a eles. Você deve criar uma nova programação de chegada para os campos **Local de trabalho** ou **Horário de programação de chegada** alterados.

4. Para ativar a programação, selecione a opção **Ativo**.
5. Para mudar a capacidade, edite o campo **Capacidade**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A programação de chegada está atualizada.

Aprovar solicitações de reserva de local de trabalho do funcionário

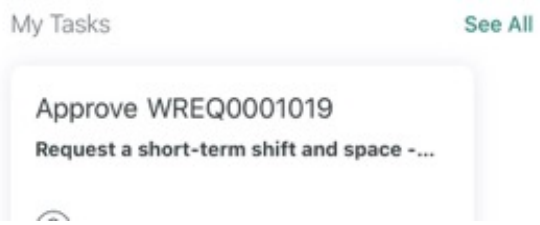
Revise as solicitações de reserva de área e espaço do funcionário em Workplace Core e aprove ou rejeite-as.

Antes de Iniciar
Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

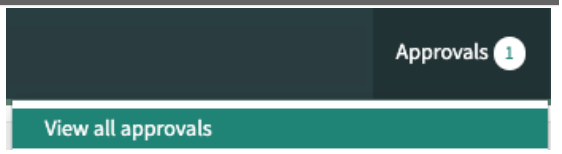
Função necessária: approver_user

Procedimento
1. Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.

Aplicação	Ação
Now Mobile	No app Now Mobile, abra uma tarefa na seção Minhas tarefas. 
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Em sua instância ServiceNow, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**. **b.** Selecionar **Aprovações** > **Exibir todas as aprovações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Ação
	 **c.** Abra a solicitação que você deseja revisar.

2. Opcional: Revise os detalhes da solicitação.

3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Como gerenciar tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas de local de trabalho na aplicação Workplace Core para várias situações.

Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação.

Nota: Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

Tarefas planejadas

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

Tarefas ad hoc

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

Atribuição de tarefa

As atribuições de tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente por gerentes de local de trabalho ao criar essas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas do local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que podem ser usados para criar tarefas de local de trabalho. Você pode modificar modelos predefinidos de tarefa do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas em Workplace Core, preenchendo os campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de um modelo .
3. Selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** no campo **Tabela**.
4. Opcional: Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Na seção **Modelo**, selecione o campo **Tipo de tarefa do local de trabalho** na coluna esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter as etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um modelo de tarefa do local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho.
- Uma tarefa de local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa de local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefa de local de trabalho individuais.

Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.

Opção	Etapas
Check-list para modelo de tarefa do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione para abrir o modelo ao qual você deseja adicionar a check-list.
Check-list em uma tarefa específica do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione a tarefa à qual você deseja adicionar a check-list.

2. Na seção **Check-list**, selecione a seta para baixo ( ) ao lado do formatador **de check-list**.
3. Adicione uma check-list.
   - Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar nova**.
   - Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.
4. Adicione um item de check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. Opcional: Exclua itens indesejados da check-list selecionando o ícone de excluir item ( ).
6. Opcional: Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de arrastar ( ) e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho, qualquer tarefa criada usando esse modelo de local de trabalho também conterá essa check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

O que Fazer Depois

Você pode salvar a check-list como um modelo para facilitar a reutilização, se necessário.

Salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho como modelo

Você pode salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho Workplace Core como um modelo para facilitar a reutilização. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list no registro sem afetar o modelo.

Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.
2. Na seção **Check-list**, selecione a seta para baixo ( ) ao lado do formatador **de check-list**.
3. Selecione **Salvar como modelo**.
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Na lista **Grupo de usuários**, selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Como configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar as Workplace Core tarefas concluídas do local de trabalho. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente de local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e é anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa de local de trabalho, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa**.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Modelo de assinatura HTML

Campo	Descrição
Texto de confirmação	Texto que esclarece o significado da assinatura. Por exemplo, "Reconheço que estas informações são verdadeiras".
Nome	Nome do modelo de assinatura.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Domínio	Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo.
Tabela	Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**.
Corpo da mensagem	Espaço reservado para texto e variáveis HTML. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no campo **Corpo**.

   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

   b. Insira variáveis posicionando o cursor no local desejado e selecionando a variável em **Campos**.

      Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o Local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecionar **Local do local de trabalho** em **Selecionar variáveis**. A variável no texto do campo **Corpo** seria exibida da seguinte forma:

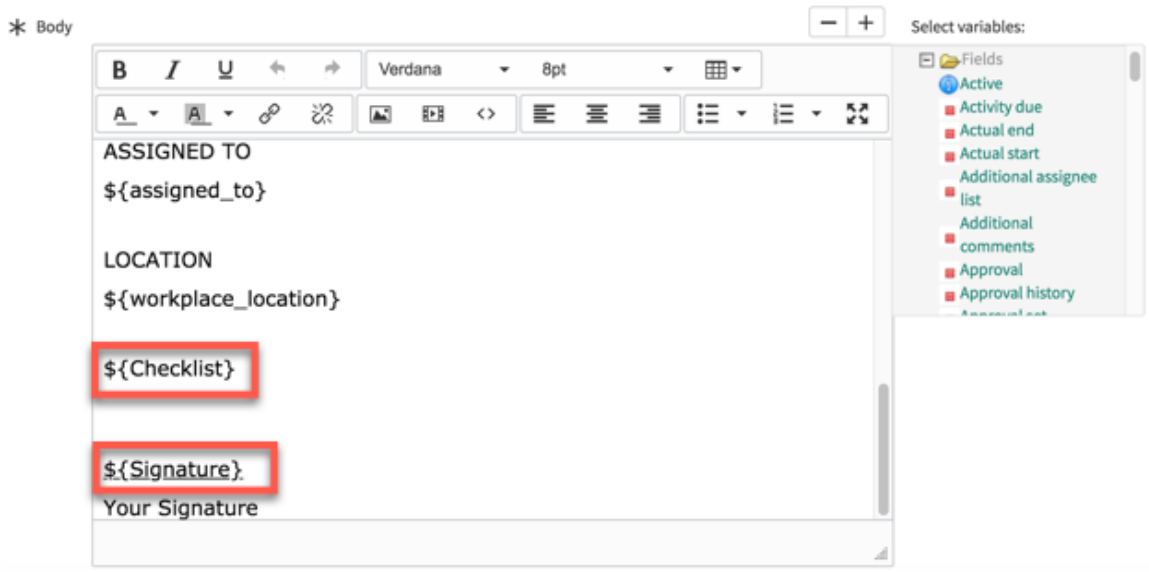
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.

5. No local desejado no campo **Corpo**, insira as seguintes variáveis:
   - `${Checklist}`: adiciona a variável de check-list.
   - `${Signature}`: adiciona a variável de assinatura.



No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

6. Selecione **Enviar**.
7. Opcional: Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core para ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que são repetidas com frequência e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa deve ser realizada.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de tarefa planejada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de tarefa planejada. Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de limpeza de salas de conferência.
Programação	Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas.
Modelo de tarefa do local de trabalho	Modelo usado para as tarefas planejadas geradas. A seleção de um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a**, **Descrição resumida**e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa do local de trabalho, consulte Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho.
Tempo de processamento (horas)	Quantidade de tempo que deve levar para concluir uma tarefa planejada.
Hora de término planejada	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Horário de início planejado	Data e hora em que a tarefa deve ser iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

   Nota: Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções no tópico Gerar tarefas planejadas.

Opção	Ação
Criar outra definição de tarefa planejada	Selecione **Adicionar outra definição de tarefa**.
Gerar tarefas planejadas imediatamente	**a.** Selecione **Exibir todas as definições de tarefa**. **b.** Abra a definição de tarefa planejada e selecione **Gerar tarefa**. **c.** Selecione a lista relacionada **Tarefas do local de trabalho** para exibir as tarefas planejadas geradas.

Resultados

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Gerar tarefas planejadas do local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os pisos e edifícios à meia-noite todos os dias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando a opção **Adicionar uma tarefa** no Portal de serviços do local de trabalho. Neste caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre **Hora de início planejada** e **Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, apenas uma tarefa planejada é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição de tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione os valores de **Hora de início planejada** e **Hora de término planejada** com base nos dias e horários em que você precisa que essas tarefas sejam executadas.
4. Selecione **Gerar agora**.

Resultados

- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem na lista relacionada **Tarefas do local de trabalho**.
- A **hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir da hora de término planejada e dos valores de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

```
Hora de início planejada = Hora de término planejada – Tempo de processamento
```

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, você poderá criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para fazer a limpeza imediatamente.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

> **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar uma tarefa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa do local de trabalho

Campo		Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho		Tipo de tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc**.
Localização do local de trabalho		Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada.
Modelo de assinatura		Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para encerrar esta tarefa quando ela for concluída. Para obter mais informações, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.
Estado		Estado da tarefa.
Grupo de atribuição		Grupo de usuários atribuído à tarefa.
Atribuído a		Usuário atribuído à tarefa.
Fornecedor		Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa.
Descrição resumida		Breve descrição da tarefa ad hoc.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, poderá criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.

Opção	Ação
Criar outra tarefa	Selecione **Adicionar outra tarefa**.
Exibir o registro da tarefa em uma lista	Selecione **Exibir todas as tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma check-list de tarefas do local de trabalho.

Resultados
A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.

Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída

Como gerente de local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. A assinatura de uma tarefa gera um documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. No campo **Modelo de assinatura**, revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Como configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa**.

   Nota: O botão **Assinar tarefa** aparece somente depois que você seleciona um modelo no campo **Assinar modelo**.

5. No formulário **Tarefa de assinatura**, assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Na guia **Tipo de assinatura**, insira seu nome no campo **Nome completo**.
   - Na guia **Desenhar assinatura**, desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir**.

Resultados
Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

Aplicar a regra de arquivamento

Aplique a política de arquivamento para Workplace Core para arquivar registros de tabela antigos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A política de arquivamento arquiva registros de tabela antigos para melhorar o desempenho e restringir o crescimento do tamanho da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Filtrar as regras de arquivamento Workplace Core.
   As seguintes regras de arquivamento Workplace Core são exibidas:
   - WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho: arquiva Workplace Core tarefas antigas do local de trabalho.
   - WSD: arquivar reservas antigas: arquiva registros de reserva principais antigos.
   - WSD: arquivar registros de locais bloqueados: arquiva registros de locais bloqueados antigos.
3. Selecione qualquer um dos registros de arquivamento listados na etapa 3 para editá-los. Por exemplo: selecione **WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho** para abri-lo no modo de edição.

   Tabela de tarefas primárias do local de trabalho, sn_wsd_core_workplace_task em Workplace Core registros com mais de um ano são arquivados.
4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a política de arquivamento para uma regra de arquivamento selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para ver os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione o link relacionado **Executar arquivamento agora** para executar a regra de arquivamento.

Nota: As tabelas secundárias nas seguintes aplicações também são arquivadas quando esta política de arquivamento é executada:

- Gestão de casos do local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho
- Sincronização do calendário do local de trabalho: Componentes instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de mudança de local de trabalho

Gestão de conhecimento no local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Com a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. O Prestação de serviços no local de trabalho Gestão de conhecimento é o mesmo que o Now Platform Gestão de conhecimento, para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de conhecimento .

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante apenas por um curto período de tempo, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

O Prestação de serviços no local de trabalho fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do local de trabalho por padrão.

- Serviços de refeitório
- Política de estacionamento para visitantes

Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários informações importantes que eles precisem saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique-o para disponibilizá-lo aos funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento **Serviços de local de trabalho**.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válido até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como `2100-01-01`.
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ◦ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ◦ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ◦ Revisar ◦ Publicado ◦ Descontinuação pendente ◦ Retirado
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.
Wiki	Informações que são exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitext** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.

4. Opcional: Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas**.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados
O artigo da base de conhecimento foi criado.

O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique-o no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo aos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar**.

Resultados
O artigo da base de conhecimento é publicado para exibição pelos funcionários. Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo publicado da base de conhecimento, consulte Como modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações, processos e outras informações relacionadas ao local de trabalho nos artigos da base de conhecimento que sua equipe criou. Classifique os artigos que você considera úteis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços do Workplace** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.
   - Selecione a guia **Conhecimento**.
   - Selecione a opção **Base de conhecimento**.
3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. Opcional: Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. Opcional: Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** em 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim**. Caso contrário, selecione **Não**.
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar**. Você também pode anexar arquivos.

Como modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Desative um artigo publicado ou publique novamente um artigo desativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Publique novamente um artigo desativado, se necessário.
- Excluir um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Publicado
- Descontinuação pendente
- Retirado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos**.
   Você também pode selecionar qualquer uma das opções a seguir para encontrar seu artigo da base de conhecimento.
   - **Artigos publicados**
   - **Artigos não publicados**
   - **Artigos descontinuados**
3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.
4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualizar**.
5. Para desativar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione uma das seguintes opções no canto superior direito ou no final do formulário.

Opção	Descrição
Atualizar	Selecione esta opção para atualizar quaisquer mudanças feitas no artigo da base de conhecimento.
Descontinuar	Selecione esta opção para remover o artigo da base de conhecimento do portal.
Republicar	Selecione esta opção para republicar um artigo desativado.
Excluir	Selecione esta opção para excluir o artigo da aplicação.

Resultados
O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

Gestão de código QR

Gere e imprima códigos QR para espaços e salas. Os funcionários podem usar esses códigos para realizar ações relacionadas a reservas no App Now Mobile.

Como gerente de local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Crie e gere códigos QR para um único espaço ou salas.
- Aplique filtros de condição para gerar um código QR somente para determinados tipos de espaços ou salas.
- Imprima os códigos QR e especifique um nome de arquivo para os códigos. Você também pode configurar o layout do código QR e visualizar antes de imprimir.
- Configure, gerencie e exclua os códigos QR gerados na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funcionário, use o App Now Mobile para verificar o código QR e exibir a reserva feita no espaço ou na sala. Após a verificação, você pode executar as seguintes ações na aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular no App Now Mobile:

- Faça check-in ou check-out da reserva.
- Atualize a reserva.
- Cancele a reserva.

Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala

Gere e imprima um código QR para um único espaço ou sala ou para vários espaços ou salas. Os funcionários podem verificar o código QR para exibir os detalhes da reserva usando o App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Habilitar vinculação universal móvel

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
   Se necessário, outras opções de navegação possíveis incluem o seguinte:
   - Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR** e clique em **Novo**.
   - Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.

     Selecione um tipo de espaço para o qual você deseja gerar e imprimir o código QR e clique em **Criar códigos QR**.
   - Para salas, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**.

     Selecione uma sala e clique em **Criar código QR**.
   - Para espaços, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.

     Selecione um espaço e clique em **Criar código QR**.
2. No formulário, preencha os campos.

Gerar formulário QR

Campo	Descrição
Número	Número do código QR.
Tabela	Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]**.
Estado	Status da geração do código QR.
Descrição resumida	Descrição sobre o código QR.
Condições	Condições de filtro com base nas quais o código QR deve ser gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Para adicionar uma condição, selecione**Adicionar condição de filtro**. ◦ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.

3. Clique em **Enviar**.
4. Para imprimir o código QR, clique em **Imprimir códigos QR**.
5. Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

   a. Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no campo **Inserir nome do arquivo**.
   Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

   b. Exiba o número de códigos QR a serem impressos no campo **Contagem**.

   c. Selecione o layout do código QR no campo **Layout do rótulo**.

   d. Visualize a impressão do código QR.

   e. Clique em **Imprimir**.
   A geração de código QR é executada em segundo plano.

Resultados
Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail após a conclusão da geração do código QR com os detalhes do código QR.

O que Fazer Depois
Depois que a geração do código QR for concluída, vá para **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** para baixar o arquivo PDF.

Gerenciar códigos QR

Exiba, atualize ou imprima os códigos QR já gerados na aplicação. Antes de imprimir, você pode alterar as condições dos códigos QR já gerados, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR**.
2. Opcional: Para gerar um novo código QR, clique em **Novo**.
   Para obter mais informações, consulte Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala.
3. Selecione o código QR que você deseja exibir ou atualizar.
4. Opcional: Realize uma das ações a seguir com o código QR:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atualizar o código QR, altere qualquer campo e clique em **Atualizar**.
- Para imprimir o código QR gerado, clique em **Imprimir códigos QR**e em **Download** para baixar o arquivo.

  Nota: O código QR impresso é gerado com o mesmo nome de arquivo. O último arquivo PDF gerado é substituído pelo arquivo mais recente.

- Para excluir o código QR, clique em **Excluir**.

Migração de local

Você pode criar uma hierarquia de como os dados de local da tabela ServiceNow® Local [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] de Prestação de serviços no local de trabalho

Usando o processo de configuração de migração de local, você pode especificar como migrar os dados de local que você já criou na tabela ServiceNow® Locais para a tabela Prestação de serviços no local de trabalho Local de trabalho para começar a usá-los em aplicações Prestação de serviços no local de trabalho.

Você pode executar as seguintes ações ao criar um registro de migração de local:

- Configure os registros de migração de local definindo um local primário e um local secundário de acordo com o qual os locais criados na tabela Locais [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location].
- Especifique as condições do filtro. A condição de filtro filtra os locais da tabela Locais [cmn_location] com base em seus tipos de local.

Você pode definir uma configuração de hierarquia de local como opcional, dependendo da infraestrutura do andar. Por exemplo, para a hierarquia Piso > Área > Sala/Espaço, você pode definir o registro de configuração de migração de local de Área > Sala como uma hierarquia opcional porque pode ou não haver um piso com uma área e eles podem ser apenas espaços ou salas em um andar diretamente.

Quando você define uma configuração como opcional, os registros que não correspondem a essa configuração são correspondidos com a próxima hierarquia. Por exemplo, se houver locais que não correspondem à hierarquia Área > Sala, eles serão correspondidos com a próxima hierarquia, que é Piso > Sala. Se houver Salas que não estejam atribuídas a nenhuma Área, elas serão correspondidas diretamente aos Pisos porque a Área é opcional.

Configurar hierarquia de migração de local

Crie uma hierarquia de como os dados de local da tabela ServiceNow® Local [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] de Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A seguinte hierarquia de local é seguida em todas as aplicações Prestação de serviços no local de trabalho. As configurações de migração de local para essas hierarquias também estão disponíveis por padrão:

Nota: Os registros de configuração de migração de local das seguintes hierarquias de local estão inativos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços no local de trabalho hierarquia de local

Primário(a)	Secundário(a)
Nenhum(a)	Região
Região	Site
Site	Campus
Campus	Prédio
Prédio	Piso
Piso	Área
Área	Sala
Área	Espaço

Para obter mais informações sobre a configuração e as condições da migração de local, consulte Migração de local.

Depois de criar as configurações de migração de local, você deve executar a migração separadamente. Para executar a migração após a configuração da migração de local, consulte Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

Nota: Você não pode migrar locais se eles não forem iguais à hierarquia de migração do local Prestação de serviços no local de trabalho, que é Região > Local > Campus > Edifício > Andar > Área > (Sala > Espaço) ou (Espaço > Sala).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de migração de local

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela primária de local de trabalho. O **local de trabalho** é considerado como a tabela de local de trabalho secundário. O local primário é gerado automaticamente depois que você seleciona o **local do local de trabalho**.
Tabela de localização do local de trabalho	Tabela de local de trabalho secundário. Este local é definido como o local secundário na configuração de hierarquia.
É uma hierarquia opcional	Opção para definir esta configuração de migração de local como opcional. Por exemplo, se houver locais que não correspondem à hierarquia Área > Sala, eles serão correspondidos com a próxima hierarquia, que é Piso > Sala. Se houver Salas que não estejam atribuídas a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	nenhuma Área, elas serão correspondidas diretamente aos Pisos porque a Área é opcional.
Aplicação	Aplicação da configuração de migração de local. Certifique-se de que **Gestão de segurança no local de trabalho** esteja selecionado. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar a configuração de migração de local.
Domínio	Domínio da configuração de migração de local. Esse campo é definido automaticamente.
Condição de local	Condições com base nas quais os locais devem ser filtrados para migração. Os locais são filtrados com base no tipo de local para a migração.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O registro de configuração de migração de local foi adicionado. Os locais que correspondem às condições especificadas são filtrados.

O que Fazer Depois
Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho

Depois de configurar os registros de migração de local, execute a ação de migração para migrar os locais da tabela ServiceNow® Local [cmn_location] para a tabela Local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] em Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- As configurações de migração de local estão ativas. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
- A configuração de migração de local do campus para níveis inferiores deve estar sempre na ordem Campus > Edifício > Andar > Área > Sala/Espaço. Você também pode ter uma hierarquia opcional para uma configuração de migração de local.

Se você quiser mudar o tipo de local de um local criado na tabela Local [cmn_location], consulte Definir o tipo de local na tabela Local.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Na página Configurações de migração de local, selecione as configurações de migração de local que você deseja migrar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Certifique-se de que as configurações de migração de local estejam ativas.

3. Clique em **Migrar locais**.
4. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **OK**.

Resultados
O processo de migração de local é executado em segundo plano.

Definir o tipo de local na tabela Local

Defina o tipo de local de um local criando uma substituição de dicionário da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um local na aplicação Workplace Core, esse local é adicionado automaticamente à tabela ServiceNow® Local [cmn_location]. O tipo de local desse local é definido com base nas substituições de dicionário. As substituições de dicionário são configuradas para todas as tabelas de local, como Site, Região, Campus, Edifício, Andar, Área e Sala, exceto para a tabela Espaço. Para definir o tipo de local da tabela Espaço, você pode adicionar uma opção no tipo de local e usá-la na substituição do dicionário de tipo de local da tabela Espaço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela **Local [cmn_location]**.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local**.
4. No formulário Entrada de dicionário do tipo de local, role para baixo até a lista relacionada Substituições de dicionário.
5. Selecione a Substituição de entrada de dicionário que você deseja exibir ou editar.
6. Edite a substituição alterando o **valor Padrão**.

   O tipo de local dos locais criados em Workplace Core é definido de acordo com o valor padrão especificado. Por exemplo, se você alterou o valor padrão da Substituição de entrada do dicionário de regiões para Zona, os novos locais criados como uma Região serão definidos com o Tipo de local como Zona.

7. Opcional: Se não houver um valor padrão adequado ao tipo de local, adicione um valor padrão.

   a. No formulário Entrada de dicionário do tipo de local, selecione a lista relacionada Escolhas.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Especifique os detalhes da opção.
   A opção é adicionada. A opção é exibida ao especificar um valor padrão.

Resultados
O tipo de local é definido para a tabela de locais selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir análises de uso de serviço no local de trabalho com Análise da experiência do usuário

O ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece análises qualitativas sobre como os serviços fornecidos pelas aplicações Prestação de serviços no local de trabalho são usados por gerentes, funcionários e outros usuários do local de trabalho.

Análise do usuário

A aplicação Análise da experiência do usuário fornece dados sobre como um funcionário usa os vários serviços e outras ações que você fornece a eles no Portal de serviços do local de trabalho. Você pode entender como um funcionário experimenta e usa esses serviços, como seu comportamento e sua jornada no portal. Você pode obter informações sobre o desempenho da aplicação exibindo uma análise em tempo real por meio da visualização de dados.

Você pode registrar os eventos e obter a análise habilitando a configuração relacionada à análise no nível Portal de serviços do local de trabalho, no nível de serviço do local de trabalho e em qualquer lugar em Workplace Core.

Para obter mais informações sobre Análise da experiência do usuário, consulte Análise da experiência do usuário .

Propriedades do sistema

ServiceNow®, por padrão, fornece um conjunto de propriedades com Análise da experiência do usuário que são comuns a todas as aplicações usando o qual você pode especificar como deseja habilitar a análise. Como administrador, você pode habilitar ou desabilitar a análise de portais específicos, usuários específicos ou no nível da instância. Para obter informações detalhadas sobre as propriedades do sistema relacionadas à análise da experiência do usuário, consulte Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas .

Configurações

A aplicação Análise da experiência do usuário permite que você especifique as configurações de análise no nível do portal. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Serviços de local de trabalho** e selecione **Criar configurações de análise** para habilitar a análise do usuário.

Solicitar serviços relacionados ao funcionário

Use os serviços do seu local de trabalho. Faça uma reserva, programe sua chegada e muito mais.

Nota:

Na Workplace Core [sn_wsd_core] versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para o Portal de serviços no local de trabalho não está disponível no menu de contexto de pesquisa da aplicação **AllWorkplace Core**. Você pode acessar o serviço de local de trabalho na página inicial do portal da Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário.

No Workplace Core Workplace Core versão 2.18.1 e posterior, o menu de contexto de pesquisa da aplicação está disponível (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços no local de trabalho**.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programar seu horário de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada a um local de trabalho usando Workplace Core. Evite filas longas e entre no local com segurança.

Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programar sua chegada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programe sua chegada

Campo	Descrição
Ponto de entrada	Local onde você deseja programar sua chegada.
Fuso horário do prédio	Fuso horário do edifício do ponto de entrada selecionado.
Data	Data da sua chegada.
Horário de chegada	Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

A solicitação de chegada foi criada. A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar os detalhes da solicitação de chegada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada**.

Como fazer reservas no local de trabalho

Faça reservas de local de trabalho em Workplace Core quando estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva for aprovada e confirmada, você será notificado sobre os detalhes da reserva. O Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Reservando um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou o Now® Mobile.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nos cronogramas de turno definidos por sua organização. Se sua organização não usa turnos, você pode selecionar um período de tempo personalizado. Dependendo das suas diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

Nota: Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisará enviar uma solicitação e obter aprovação.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do local de trabalho ou por meio do aplicativo Now Mobile.

Estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, o status muda com base na ação realizada pelo gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

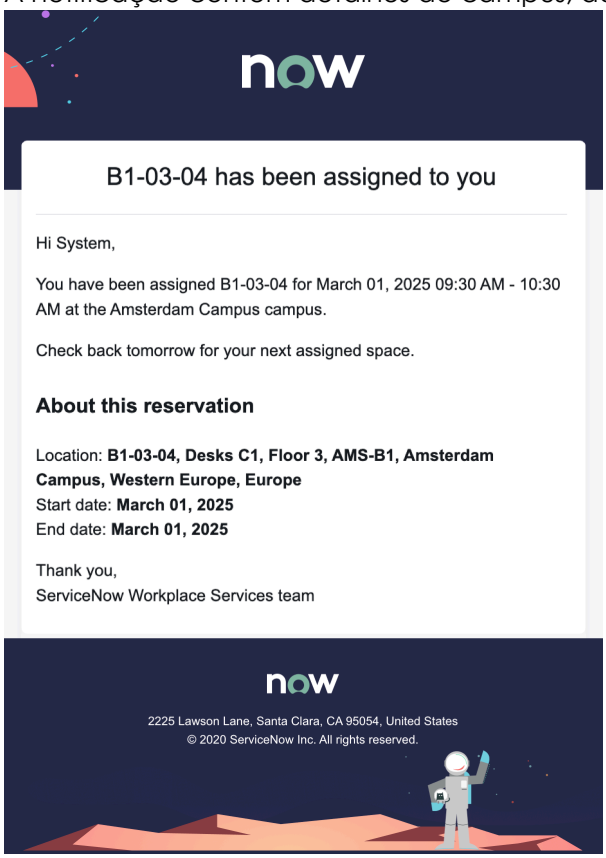
- Se o seu gerente não tiver agido em sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação mudará para Encerrado concluído.
- Se o seu gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação será alterado para Encerrado incompleto.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível por todos ou alguns dias, o estado da solicitação será alterado para Pendente.

  Você pode acompanhar o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.
- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação será alterado para cancelado.

Notificações por e-mail e push

Se você enviar uma solicitação de reserva de espaço a partir do item do catálogo ou se uma solicitação for enviada em seu nome, você receberá uma notificação por e-mail sobre a solicitação. Se você tiver o app Now® Mobile, receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

A notificação contém detalhes do campus, detalhes do espaço e a duração da reserva.



Solicitar uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha **Solicitar um espaço e turno de curto prazo** ou **Solicitar um espaço de curto prazo**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicitar um turno e espaço de curto prazo**.
   - Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicitar um espaço de curto prazo**.

4. No formulário, preencha os campos.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação definidas pelo administrador.

Formulário Reservar um espaço de curto prazo

Campo	Descrição
Região	Região do seu escritório.
Site	Localização do seu escritório.
Campus	Campus do seu edifício de escritórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prédio	Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar.
Data de início	Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho.
Data de término	Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório. Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas por sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno que você selecionou. Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Horário de início em cada dia	Tempo a partir do qual você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Solicitar um espaço de curto prazo**.
Horário de término em cada dia	Tempo até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Solicitar um espaço de curto prazo**.
Piso	Piso da área ou espaço que você deseja acessar.

Tradução automática

5. Se os campos de preferência **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se estiver usando o aplicativo Now Mobile, e se souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, também poderá selecionar a área ou o espaço na planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no cabeçalho Portal de serviços do local de trabalho indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

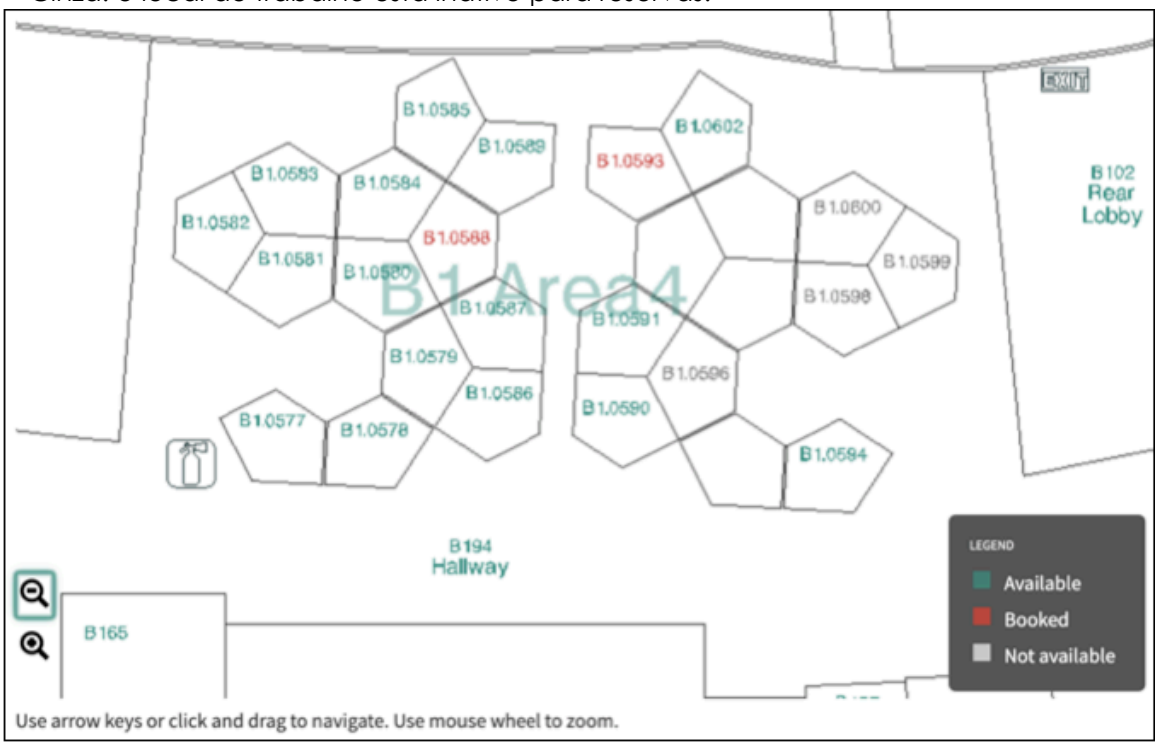
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

- Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível na data e hora selecionadas.
- Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível na data e hora selecionadas.

  Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

- Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultados

A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar a solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção **Minha solicitação** para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, vá para a página **Solicitações** em Portal de serviços do local de trabalho ou a página **Minha solicitação** em Now Mobile:
  - Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação**.
  - Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva**. Selecione a reserva que deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar um local de trabalho por um dia

Reserve locais de trabalho por um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período menor ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços em uma programação de turno definida ou em seus tempos personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no aplicativo Now Mobile. Navegar até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Reservar um turno e espaço por um dia** ou **Reservar um espaço por um dia**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços no local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno de dia definido ou uma data personalizada.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reservar um turno e espaço por um dia**.
   - Para reservar um espaço para tempos personalizados, selecione **Reservar um espaço por um dia**.

4. No formulário Reservar um espaço, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Reservar um formulário de espaço.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação definidas pelo administrador.

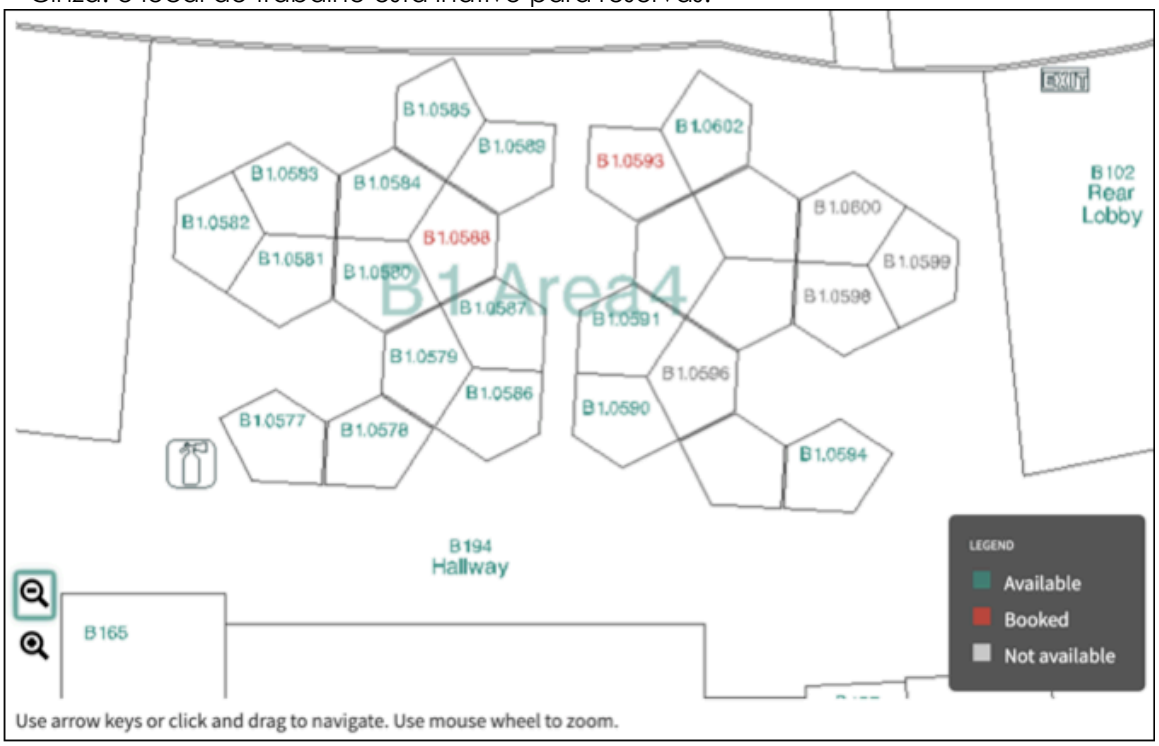
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se os campos **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando o aplicativo Portal de serviços do local de trabalho ou se estiver usando o aplicativo Now Mobile, e se souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, também poderá selecionar a área ou o espaço na planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no cabeçalho Portal de serviços do local de trabalho indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.
     - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível na data e hora selecionadas.
     - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível na data e hora selecionadas.

       Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.
     - Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultados
A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar os detalhes da reserva.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou o Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização tiver habilitado a funcionalidade para reservar um Uber a partir do seu dispositivo móvel, você verá a opção **Reservar Uber** na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo para celular da Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes da reserva para fazer check-in e outra notificação por e-mail 30 minutos antes da hora de término da reserva para fazer check-out.

- No e-mail de check-in, selecione uma das ações a seguir.
  - **Check-in**: faça o check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva**: cancele se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out**: check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

  Nota: Se você não fizer check-in na hora de início da reserva, a reserva será definida automaticamente como *`No Check In`* após 24 horas.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

  Nota: Se você não fizer check-out na hora de término da reserva, a reserva será definida automaticamente como *`No Check Out`* após 24 horas.

Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o Diretório de locais

Explore campi, locais, edifícios e bairros do local de trabalho usando o diretório Local. Obtenha rotas usando rotas de mapa para uma sala de reunião, edifício ou colegas de trabalho para colaborar de forma eficaz. Pesquise funcionários, locais e espaços de bairro. Reserve um espaço, solicite ou comunique um problema de serviço no local de trabalho. Filtre espaços por estados de reserva e estados de ocupação para obter informações sobre a disponibilidade de espaço.

O diretório de local fornece a exibição de mapa e a exibição de cartão para gerenciar atividades e serviços do local de trabalho. Mapeamento interno deve ser configurado para que seus locais possam ser exibidos em um mapa de piso. Se um local não tiver um mapa de piso, somente a exibição de cartão será exibida.

Status de reserva e ocupação no diretório de locais

Configure o Diretório de local para filtrar espaços por estados de reserva e ocupação.

Nota: Isso é controlado por meio da propriedade **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no mapa do diretório do local** e, quando ela está definida como verdadeira, você pode exibir o status de reserva e ocupação de um local selecionado no mapa do andar. O Gestão de reservas do local de trabalho e Conectores para local de trabalho o devem ser instalados e configurados para mostrar os status de reserva e ocupação. O estado de ocupação de um local é exibido quando um provedor de sensores de ocupação está integrado a Conectores para local de trabalho e os dados do sensor de ocupação estão disponíveis para um local selecionado. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de mapa para Diretório de locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrar espaços por ocupação e status de reserva para um espaço selecionado.

- Quando somente Gestão de reservas do local de trabalho está configurado e disponível para um local selecionado, os filtros para status de reserva estão disponíveis. A opção de filtrar por status de ocupação não está disponível no painel Mostrar filtros.
- Quando apenas Conectores para local de trabalho com dados do sensor de ocupação estiver configurado, os filtros para status de ocupação estarão disponíveis. A opção de filtrar por status de reserva não está disponível no painel Mostrar filtros.
- Quando os plug-ins Gestão de reservas do local de trabalho e do sensor de ocupação estão configurados e disponíveis. O painel Mostrar filtros mostra os status de ocupação e reserva.

Com base na ocupação e no status da reserva, o diretório de locais mostra os seguintes estados de disponibilidade de espaço na exibição de cartão e mapa.

- **Disponível**: status para indicar que um espaço selecionado está disponível para reserva.
- **Reservado no momento**: status para indicar que um espaço está reservado para uma reunião.
- **Não disponível**: status para indicar que o espaço não está disponível para reserva. Este estado é mostrado quando Gestão de reservas do local de trabalho está configurado, mas o campo **É reservável** no Portal de reservas está definido como **falso** (**Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Espaços do local de trabalho**).
- **Ocupado no momento**: status para indicar que um local tem sensores de ocupação. O estado de ocupação é mostrado como **Ocupado no momento** no mapa de piso.
- **Desocupado no momento**: status para indicar que um local tem sensores de ocupação, mas o espaço não está ocupado.
- **Sensor não instalado**: status para indicar que o sensor de ocupação não está instalado e configurado para um local.
- **Sensor não funciona**: status para indicar que os dados do sensor de ocupação estão em um estado inválido ou não são funcionais para um local.

Configurações de exibição de mapa

Configure as opções de configuração de exibição do mapa para mostrar locais de trabalho atribuídos permanentemente no mapa. Se a privacidade estiver habilitada, os espaços alocados para usuários privados não serão exibidos no mapa. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com a exibição de mapa no diretório de locais.

Atualização automática de estados de reserva e ocupação no diretório de locais

Configure as propriedades do mapa para atualizar automaticamente e obter o status de reserva e ocupação mais recente no diretório do local. Use filtros no diretório Local para filtrar e exibir o status de reserva ou de ocupação ou o status de reserva e de ocupação.

Configurar propriedades de mapa para Diretório de locais

Configure as propriedades do mapa para habilitar estados de reserva, estados de ocupação, exibir atribuições de lugares permanentes ou intervalo de tempo de atualização automática para mostrar as informações de reserva e ocupação mais recentes no mapa. Mostre ou oculte bairros no diretório Local usando uma propriedade de mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Configure as seguintes propriedades de mapa para o diretório de local:

Configurar propriedades de mapa para o diretório de locais

Mapear propriedade	Valor
Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Opção para mostrar os estados de reserva e ocupação no diretório de locais. Defina a propriedade do mapa como **Sim** para exibir o status de reserva e ocupação no diretório do local.
Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais.	Opção para atualizar automaticamente as informações de reserva e ocupação no diretório de locais. Insira o valor da propriedade do mapa em minutos. O valor padrão é `2` minutos. Com base nesse valor, o mapa é atualizado e atualizado automaticamente a cada 2 minutos com as informações de reserva e ocupação mais recentes de um local selecionado. Você pode alterar o valor padrão conforme apropriado. Fornecer valor zero ou inteiro negativo desabilita esta propriedade. Valores decimais não são compatíveis. **Nota:** Certifique-se de ter habilitado a propriedade de mapa Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais. O intervalo de tempo de atualização automática é exibido no diretório de locais somente quando a propriedade Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no mapa do diretório de locais está habilitada. Se Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais estiver definido como **Não**, a atualização automática das informações de reserva e ocupação não será mostrada no diretório de locais.
Configure o estado padrão do indicador de bairro no diretório do local [sn_wsd_space_map.display_neighborhoo_on_the_map]	Mapeie a propriedade para exibir o bairro no diretório Local. Selecione qualquer uma das seguintes opções de lista disponíveis, conforme necessário: ◦ Disponível: os funcionários podem exibir e filtrar espaços por bairros. A caixa de seleção **Bairro** não está marcada por padrão. Marque a caixa de seleção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear propriedade	Valor
	para exibir os bairros de um andar selecionado. ◦ Inativo: a caixa de seleção **Bairro** está inativa e não está disponível no Diretório de locais. Os funcionários não podem exibir bairros de um andar selecionado. ◦ Padrão: por padrão, a caixa de seleção **Bairro** está disponível e habilitada no diretório Local. ◦ Preferência do usuário: por padrão, a caixa de seleção **de bairro** no diretório de locais não está habilitada. Se você selecionar esta opção, sua preferência será armazenada na próxima sessão do navegador. Para desabilitar bairros no diretório Local, você pode desmarcar a caixa de seleção Bairro.
Habilitar persistência de filtros no diretório do local [sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence]	Selecione **Sim** para habilitar a persistência de filtros de disponibilidade de espaço para sessões do navegador e guias no diretório do local. Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Os filtros são retidos ou persistem nas sessões e guias do navegador. Se você fizer logout e login no diretório Local, as informações do filtro de disponibilidade de espaço serão retidas da última sessão do navegador.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   As propriedades de configuração de mapa atualizadas estão disponíveis no diretório Local.
4. Para exibir o nome de uma pessoa que reserva um espaço no mapa, navegue até **Tudo** > **sys_properties.list**.

   Uma lista de propriedades na tabela de propriedades do sistema [sys_properties] é exibida. Pesquise **sn_wsd_core. floor_plan.portal.show_reservation_details** e defina o valor desta propriedade como verdadeiro.

Como trabalhar com a exibição de mapa no diretório de locais

Trabalhe com a exibição de mapa para pesquisar usuários, locais, espaços e bairros do local de trabalho. Obtenha direções para um local de trabalho, salas de reunião ou um funcionário para colaborar de forma rápida e eficaz. Filtrar espaços com base em estados de reserva e ocupação, tipos de espaço ou bairros.

Antes de Iniciar

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrar e exibir o status de reserva de um local selecionado no diretório Local.

- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtrar e exibir o status de ocupação de um local selecionado no Diretório de locais.

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping

Nota: Confirme se as propriedades de mapa do diretório Local foram configuradas pelo administrador. As propriedades de mapa do diretório de local fornecem opções para:

- Filtrar espaços com base nos estados de reserva e ocupação
- Atualizar automaticamente os dados de reserva e ocupação no diretório de locais
- Controle as opções de configuração de exibição do mapa para exibir usuários com perfil de local de trabalho permanente e privado.
- Mostrar ou ocultar bairros de um local.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de mapa para Diretório de locais.

A latitude e a longitude de suas regiões, sites, campi e edifícios devem ser criadas. Se a latitude e a longitude não forem especificadas, você não poderá exibir um campus ou seus edifícios no mapa. Entre em contato com o administrador para obter mais informações.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

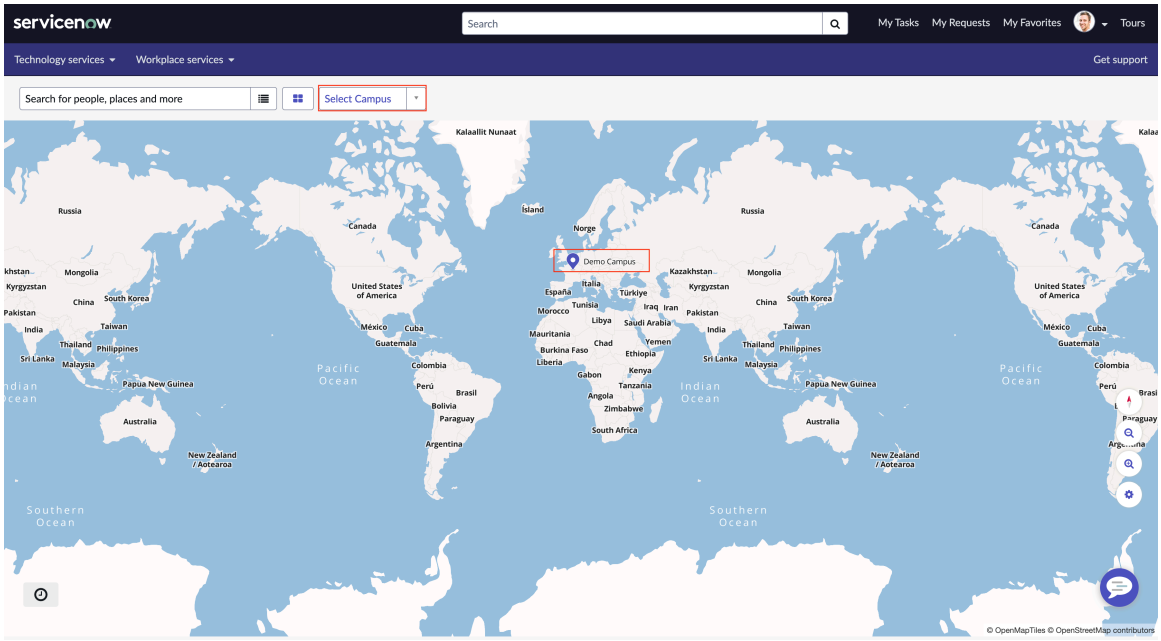
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Na lista **Serviços de local de trabalho**, selecione **Procurar serviços de local de trabalho**.
3. Na seção **Recursos de suporte**, selecione **Diretório de local**.

   Por padrão, a página inicial do Diretório de local é aberta no mapa do mundo.

   Sua localização é exibida com um alfinete de localização ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



.

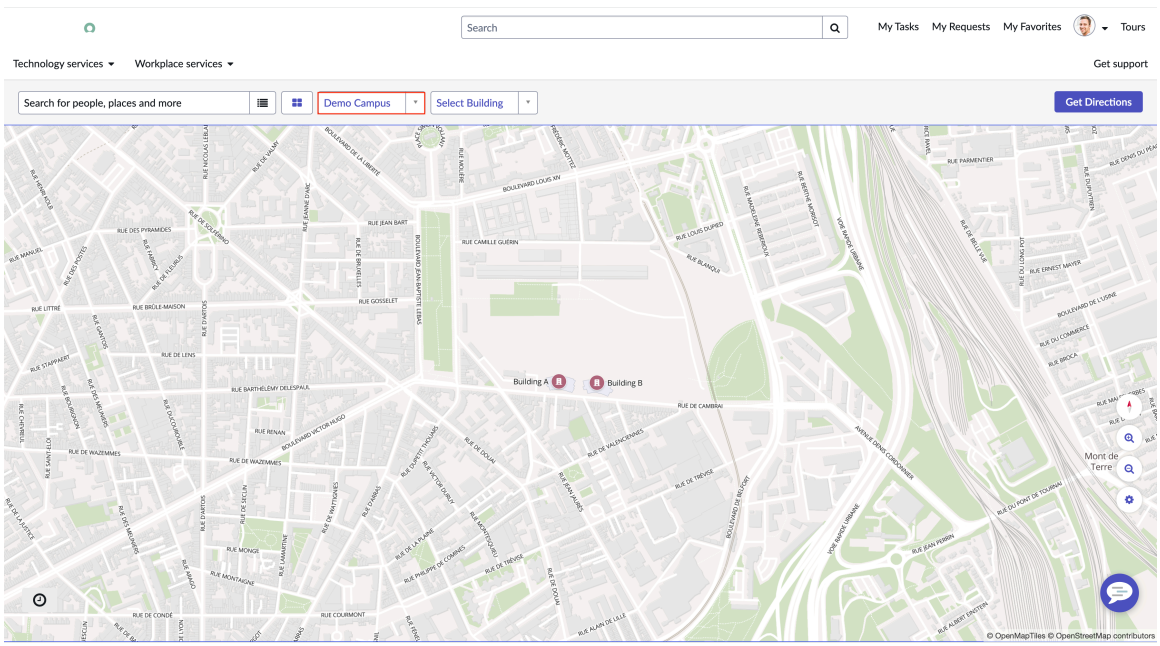
4. Para selecionar um campus no mapa, insira o nome de um campus ou selecione um nome de campus na lista **Selecionar campus**.

   a. Selecione um campus na lista ou pesquise um campus na barra de pesquisa.

   b. Opcional: Além disso, use os controles de mais zoom ( ) no mapa para colocar em foco sua localização ou selecione o ícone de marcador de alfinete de local ( ).

   (Optional) O campus, quando selecionado ou ampliado, mostra os edifícios dentro de um campus.

   O campus selecionado é exibido no mapa.



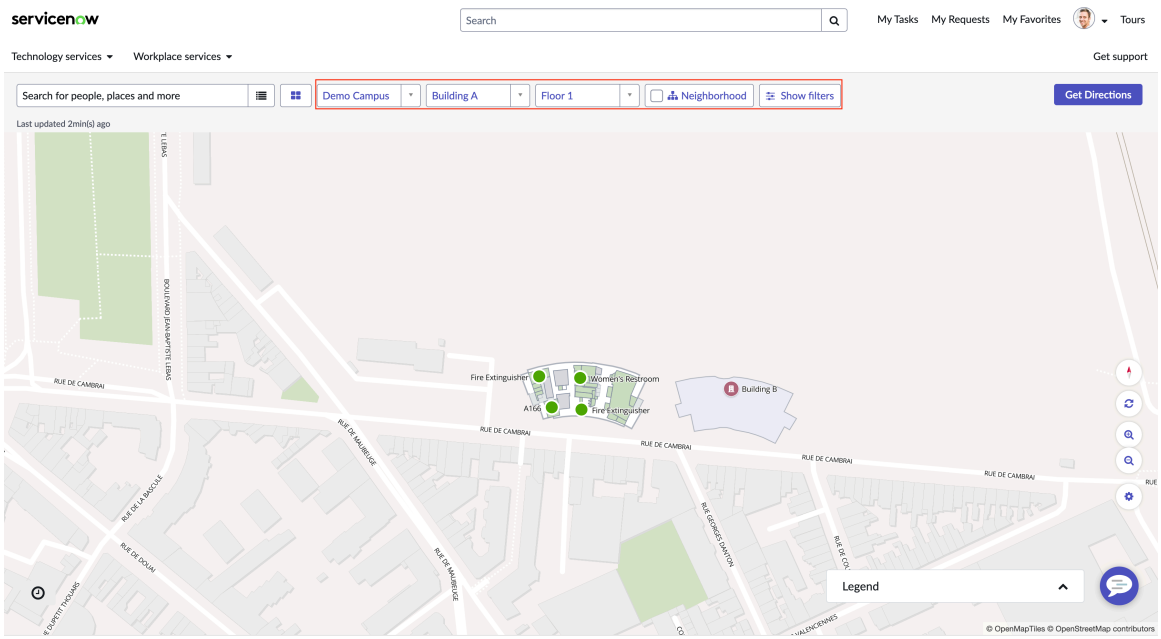
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

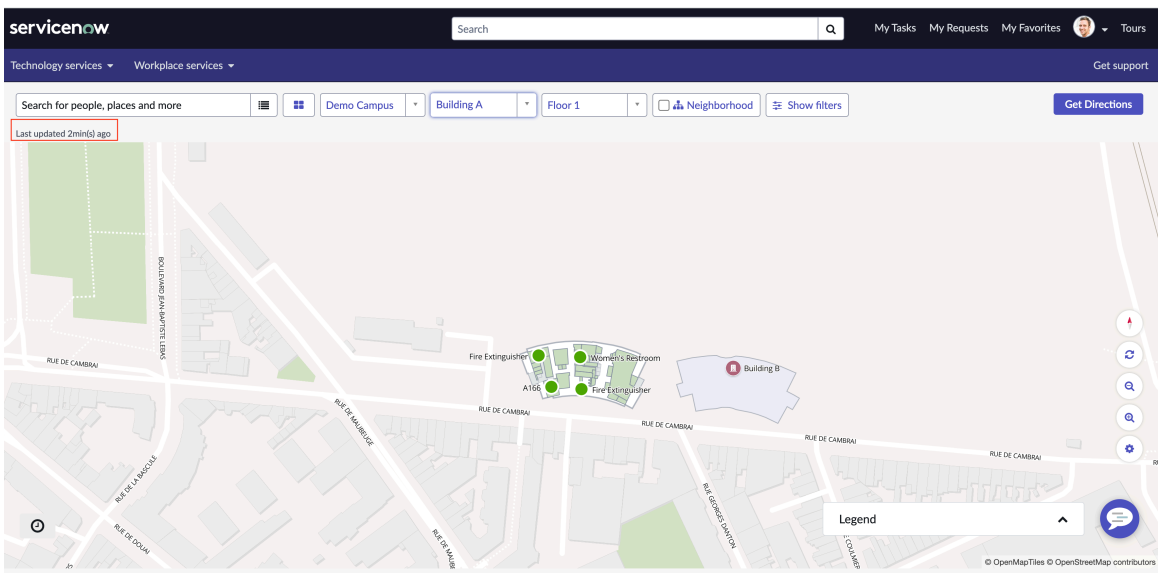
5. Quando você seleciona um campus, a guia **Selecionar edifício** é habilitada no menu.
6. Selecione um edifício na opção de lista **Selecionar edifício**.
   Por exemplo: edifício A

   Você também pode usar os controles de Ampliar no mapa para selecionar um edifício de um campus.
7. Quando você seleciona um edifício, as opções de menu **Piso**e **Bairro** são habilitadas no menu.

   A opção **Mostrar filtros** é habilitada quando um piso é selecionado na guia **Piso**.



Nota: O rótulo **Última atualização <time interval>** é mostrado no mapa após a seleção de um edifício. Por exemplo,**Última atualização há 1 minuto**. O mapa será atualizado automaticamente se o administrador tiver habilitado a propriedade do mapa (**Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais**). Esta propriedade busca os dados de reserva e ocupação mais recentes no mapa.



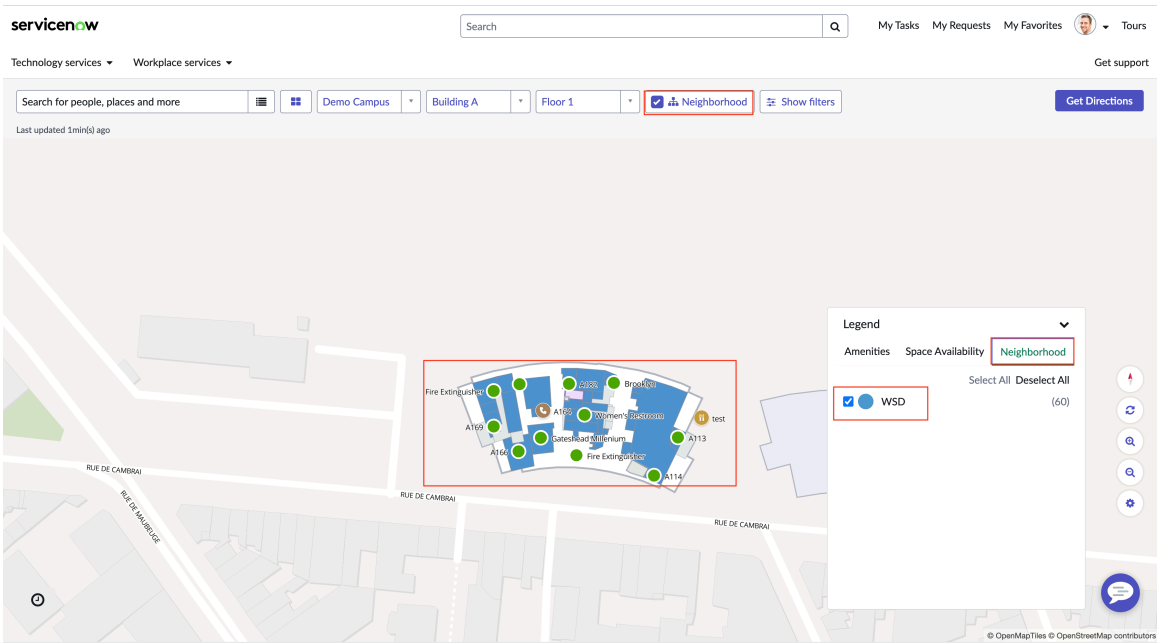
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione um piso na opção da lista **Piso**.
   Os andares que não têm mapas Mapeamento interno são marcados como **Piso** <number> - Nenhum mapa na lista da guia Piso. Por exemplo, **Piso 5 - Sem mapa**.

   Nota: Quando um andar não tem um mapa associado a ele, você é redirecionado para a exibição do cartão. Se um local não tiver Mapeamento interno, a exibição do cartão será exibida por padrão.

9. Marque a caixa de seleção **Bairro** para mostrar bairros designados para um local selecionado.
   Os bairros são codificados por cores com base no departamento atribuído, centro de custos ou entidade de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte a Etapa 17.



10. Opcional: Selecione o ícone **Atualizar exibição** no mapa ( ) para atualizar manualmente o mapa.

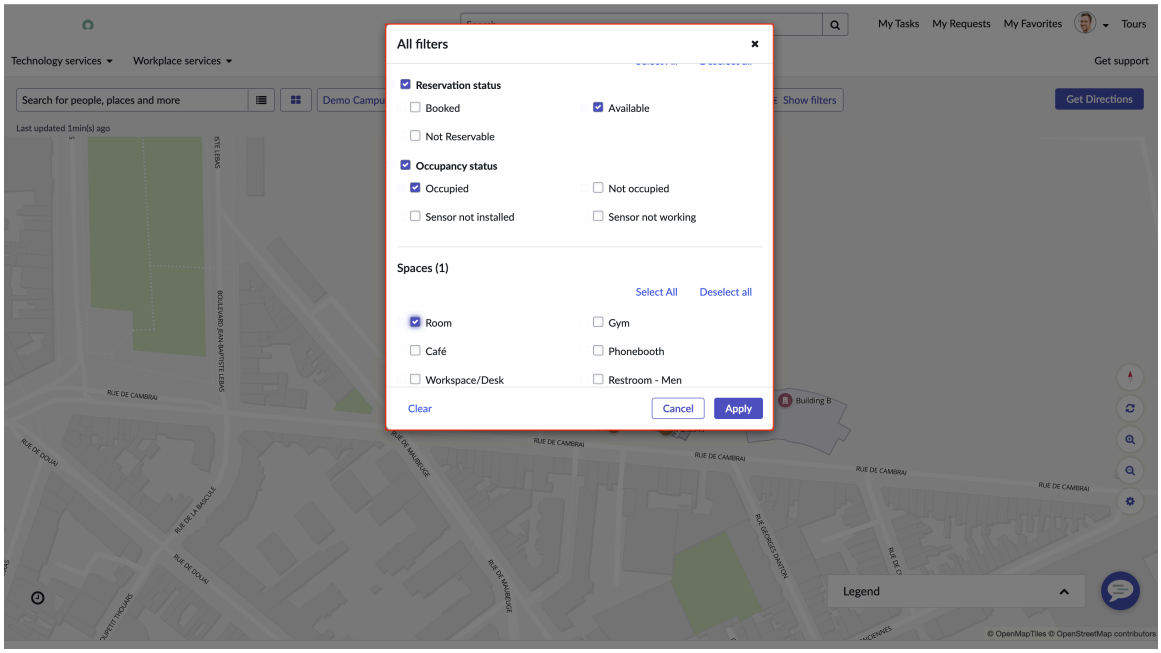
    Nota: Se você não habilitou o intervalo de tempo de atualização automática conforme mostrado na Etapa 7, poderá atualizar manualmente o mapa usando a opção **Atualizar exibição**. Quando você atualiza manualmente o mapa, a aplicação busca o status de reserva e ocupação mais recente de um local selecionado.

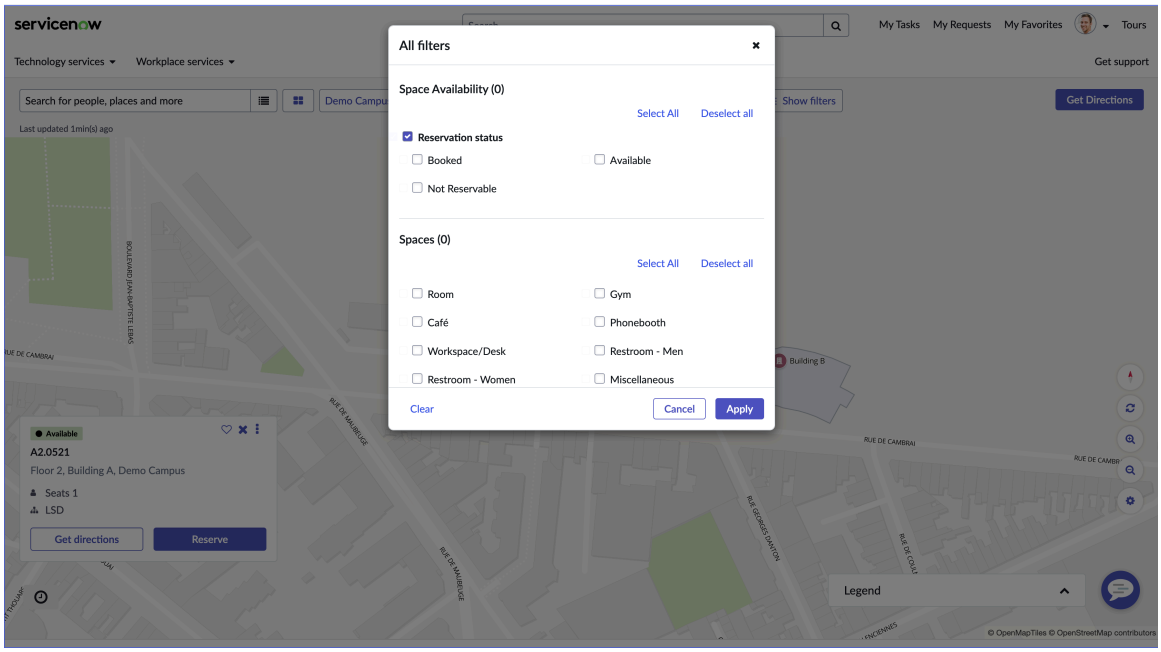
11. Opcional: Selecione **Mostrar filtros** para filtrar espaços no mapa por estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço (salas, academia, elevador e assim por diante).

    Nota: O botão **Mostrar filtros** é exibido no mapa quando a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação na propriedade de mapa do diretório de locais** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] é definida como **Sim** pelo administrador. Os filtros podem ser aplicados no nível de piso ou de espaço. Quando esta propriedade é definida como **Não**, somente os filtros de tipo de espaço ficam disponíveis para você selecionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

Selecione e filtre qualquer uma das seguintes opções disponíveis na caixa de diálogo Todos os filtros:

- Para exibir a disponibilidade de espaço e o status da reserva no mapa, marque a caixa de seleção **Status da reserva**.

  O mapa exibe o status da reserva e os espaços são mostrados com ícones codificados por cores para diferentes estados de reserva no mapa. Para obter mais informações, consulte Legendas na Etapa 17.

- Filtrar espaços no mapa somente com status de reserva. Selecione uma das seguintes opções:
  - Reservado
  - Disponível

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não reservável
- Reservado no momento

◦ Selecionar a opção **Selecionar tudo** habilita todos os status de reserva (Reservado, Disponível, Não reservável e assim por diante) no mapa.

◦ Marque a caixa de seleção **Status de ocupação** para exibir somente ícones de dados do sensor de ocupação no mapa.

O mapa exibe o status da reserva e os espaços são mostrados com ícones codificados por cores para diferentes estados de reserva no mapa. Para obter mais informações, consulte Legendas na Etapa 17.

◦ Selecione qualquer um dos seguintes estados de ocupação e filtre espaços no mapa com dados de ocupação.

- Ocupado
- Não ocupado
- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

◦ Selecionar a opção **Selecionar tudo** para filtrar todos os estados de ocupação no mapa.

Nota: Os estados de ocupação só serão mostrados no mapa se Conectores para local de trabalho estiver instalado e configurado para um local selecionado. Seu administrador também deve configurar a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]**.

Os espaços no mapa que correspondem às condições do filtro são realçados. Os espaços que não atendem às condições do filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono).

◦ Quando os filtros de reserva e ocupação são aplicados, os mapas mostram os estados de reserva e ocupação para um andar selecionado.

◦ Quando somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.

◦ Marque a caixa de seleção **Espaços** para filtrar os tipos de espaço selecionados no mapa. Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:

- Salas
- Academia
- Café
- Cabine telefônica
- Espaço de trabalho/mesa
- Banheiro masculino
- Banheiro feminino
- Diversos
- Elevador

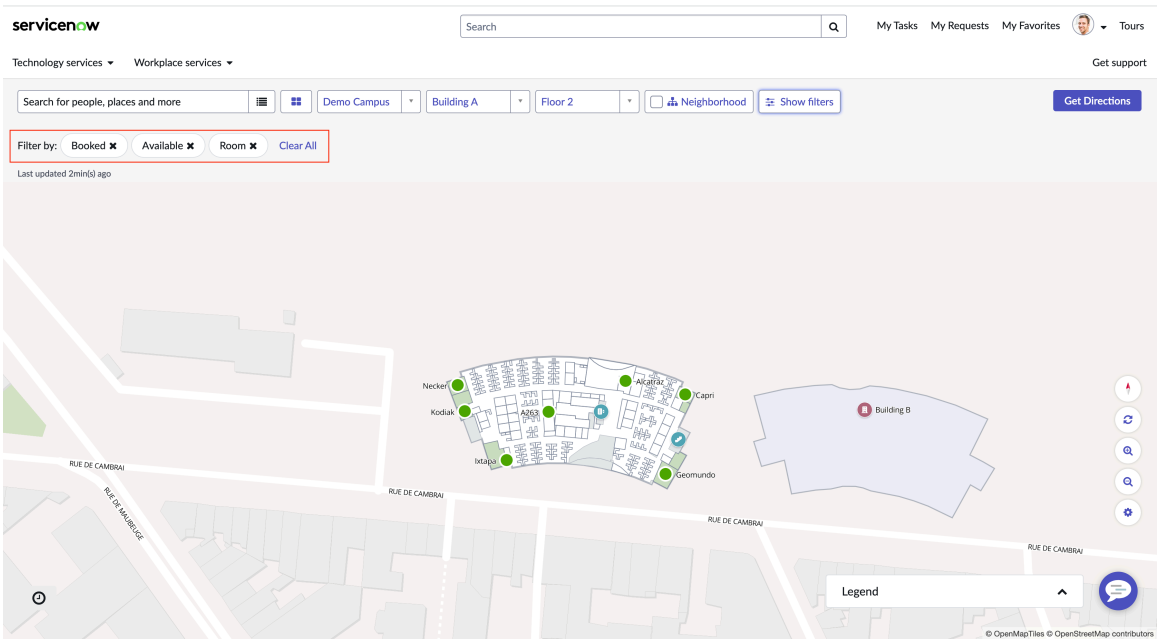
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione a opção **Selecionar tudo** para selecionar todos os tipos de espaço disponíveis para um local.

> **Nota:** Mapeamento interno tipos de local são exibidos como tipos de espaço no diretório Local.

12. Opcional: Selecione **Aplicar**.
Os filtros selecionados são aplicados e o **filtro por rótulo** no mapa mostra os itens filtrados como cápsulas no mapa. Por exemplo: Reservado, Disponível e assim por diante.
Selecione **Limpar tudo** para remover as cápsulas de filtro do mapa.



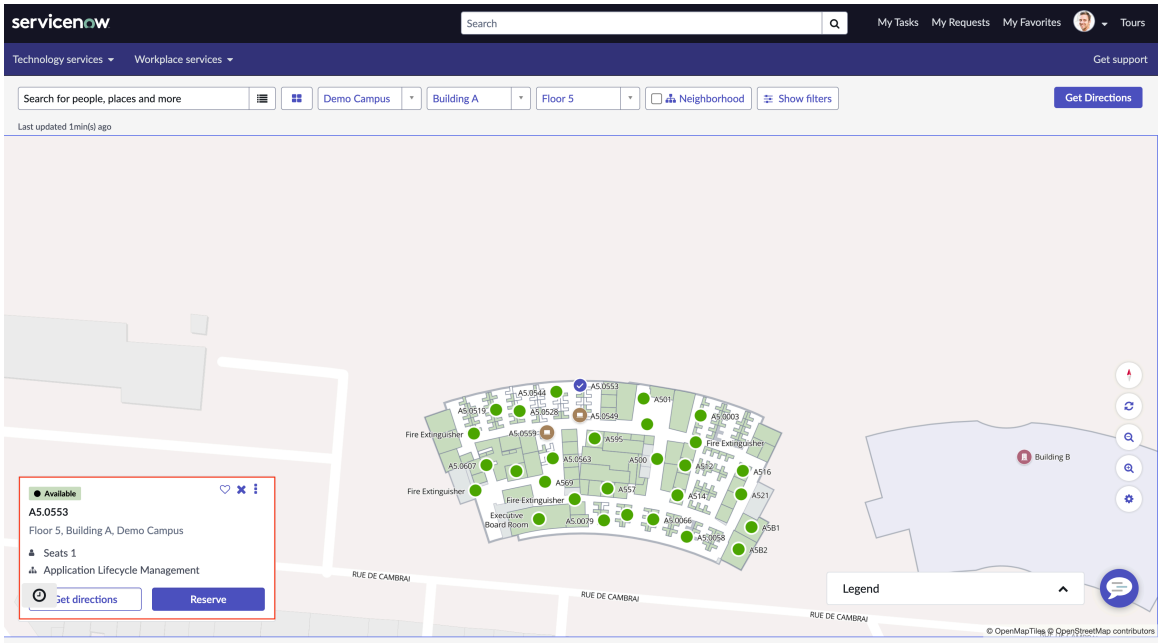
13. Selecione um espaço no mapa para exibir os detalhes do cartão de espaço.

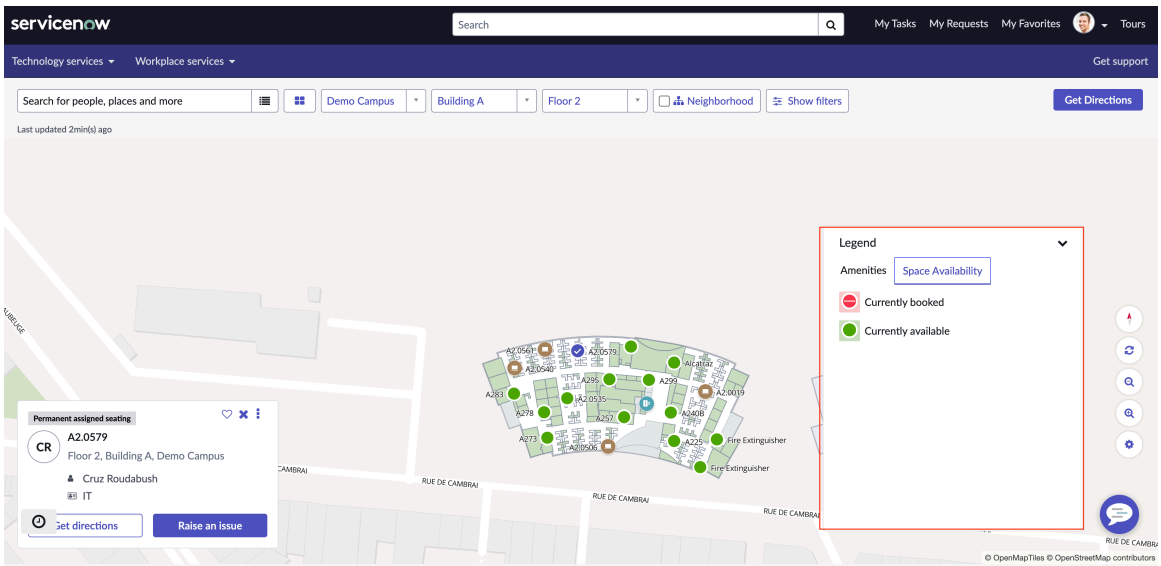
Você pode exibir as seguintes informações no cartão de espaço:

- Rótulos para ocupação de espaço e status de reserva são exibidos no painel do cartão de espaço. Por exemplo, **Disponível**, **Reservado no momento**, **Reservado**, **Bloqueado**e assim por diante.
- Verifique se um espaço está sendo usado por um funcionário ou membro da equipe.
- Visualize os espaços ao redor de sua mesa ou local de trabalho.
- Exiba o avatar do funcionário ou as iniciais do perfil do local de trabalho nos detalhes do cartão de espaço.
- Exiba sua equipe e colaboradores.
- Os espaços privados são ocultos quando o perfil ou o espaço é indicado como privado. O nome do funcionário não é exibido.
- Exibir atribuição de lugar permanente. Os espaços atribuídos permanentemente são exibidos com nomes de perfil de local de trabalho.
- Exibir serviços de local de trabalho padrão para um espaço selecionado.
- Exibir um bairro designado. O ícone do bairro ( ) é exibido junto com o número de lugares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



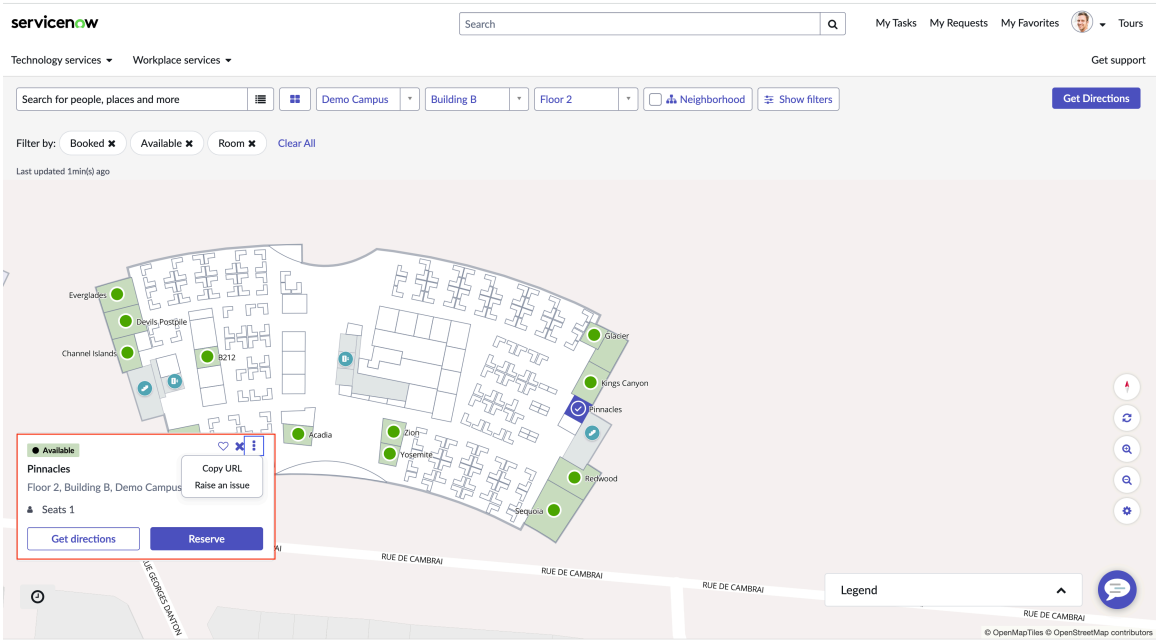


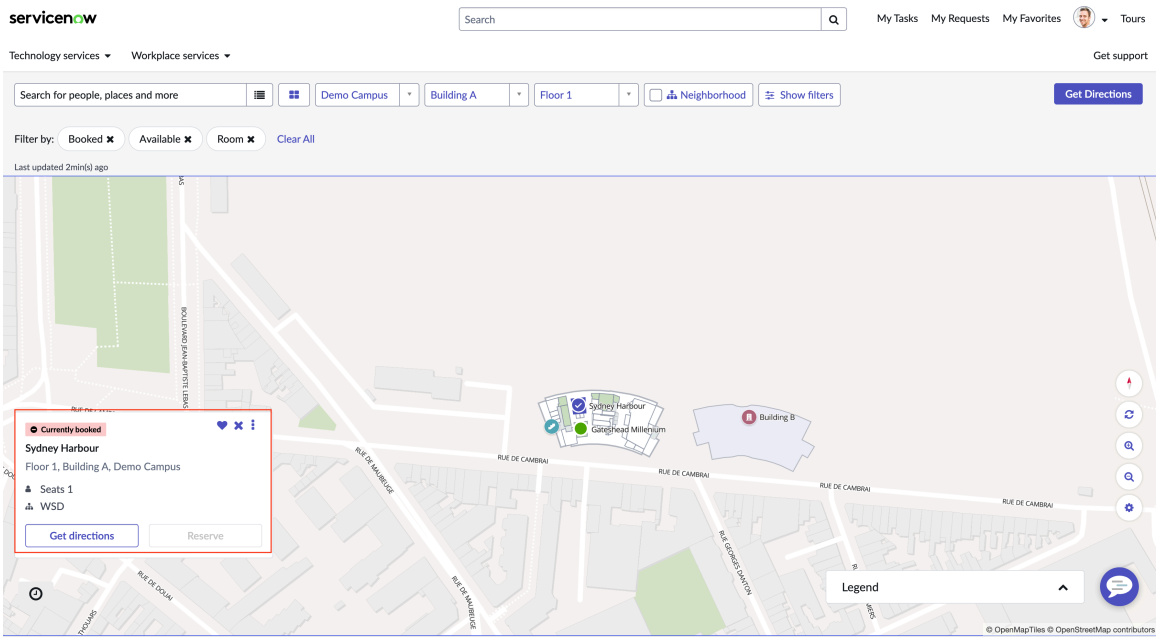
a. Selecione o ícone Mais ações (⋮) e use qualquer uma das seguintes opções conforme necessário:

- Copiar URL: opção para copiar um link de localização no espaço. O link Copiar URL, quando selecionado, copia o link da URL do local para uma área de transferência. O link da URL do local pode ser compartilhado com membros e colegas da sua equipe.
- Relatar um problema: opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho ou um problema de serviço no local de trabalho. Por exemplo, serviço de alimentação, limpeza, móveis e assim por diante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





b. Selecione **Reservar** para reservar um espaço disponível.

O funcionário pode ver a disponibilidade do espaço e ver se ele está reservado. Um marcador é adicionado para indicar que o espaço está ocupado e usado quando um espaço já está reservado. Se o rótulo de status da reserva no painel do cartão de espaço for **Reservado no momento**, o botão **Reservar** não estará disponível para seleção e estará inativo.

c. Selecione **Obter direções** para orientação e navegação até uma sala de reunião ou para onde seu colega de trabalho está sentando.
Você pode encontrar rotas com o mesmo andar ou o mesmo edifício ou para um piso ou edifício diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Opcional: Para obter direções de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

> **Importante:** Quando a privacidade está habilitada para um funcionário, o uso da opção Obter direções não exibe o local de trabalho do funcionário ou colega.

a. Selecione um espaço e, no painel de detalhes do cartão de espaço, selecione **Obter direções**.

b. Insira os pontos de início e término para navegação e orientação.

(Optional) Preencha o seguinte:

- Selecionar ponto de partida: opção para inserir o ponto de partida de onde você deseja que sua rota de orientação ou orientação comece. Por exemplo, selecione um andar em um edifício na lista. Você também pode selecionar um edifício diferente. Por exemplo, Ponto de partida como Edifício A ou Edifício B. Você pode inserir o nome de um colaborador ou colega para encontrar rotas até a mesa ou o local no mapa.
- Selecionar endpoint: o endpoint é selecionado por padrão para um edifício e piso selecionados. Você pode alterá-lo para outro edifício ou para um usuário com perfil de local de trabalho de sua escolha.

c. Selecione os modos de direção como **Padrão** ou **Acessível**.

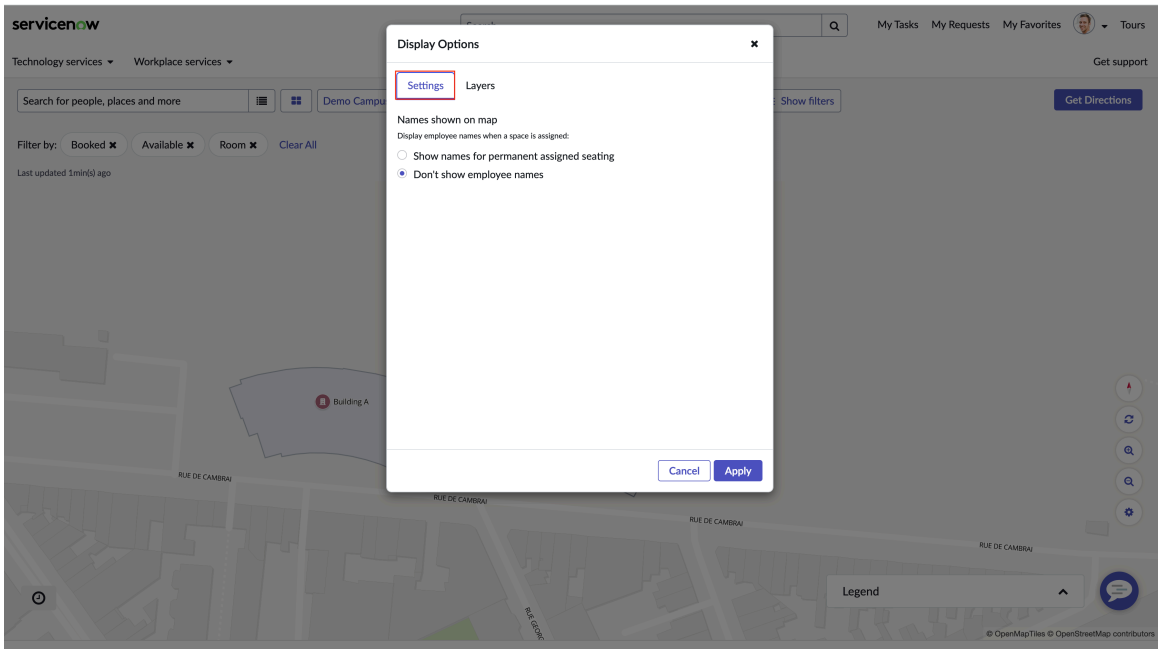
> **Nota:** Caminhos de orientação acessíveis são colocados próximos ou adjacentes a um elevador.

15. Selecione o ícone Configurações de exibição do mapa ( ) para abrir o painel Opções de exibição.

- Mostrar nomes de lugares atribuídos permanentes: opção para mostrar usuários com lugares atribuídos permanentemente no mapa. Marque a caixa de seleção se quiser exibir perfis de usuário do local de trabalho permanentes no mapa.
- Não mostrar nomes de funcionários: opção para ocultar nomes de perfil de usuários de local de trabalho privado no mapa. Marque a caixa de seleção para ocultar usuários privados no mapa.
- Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

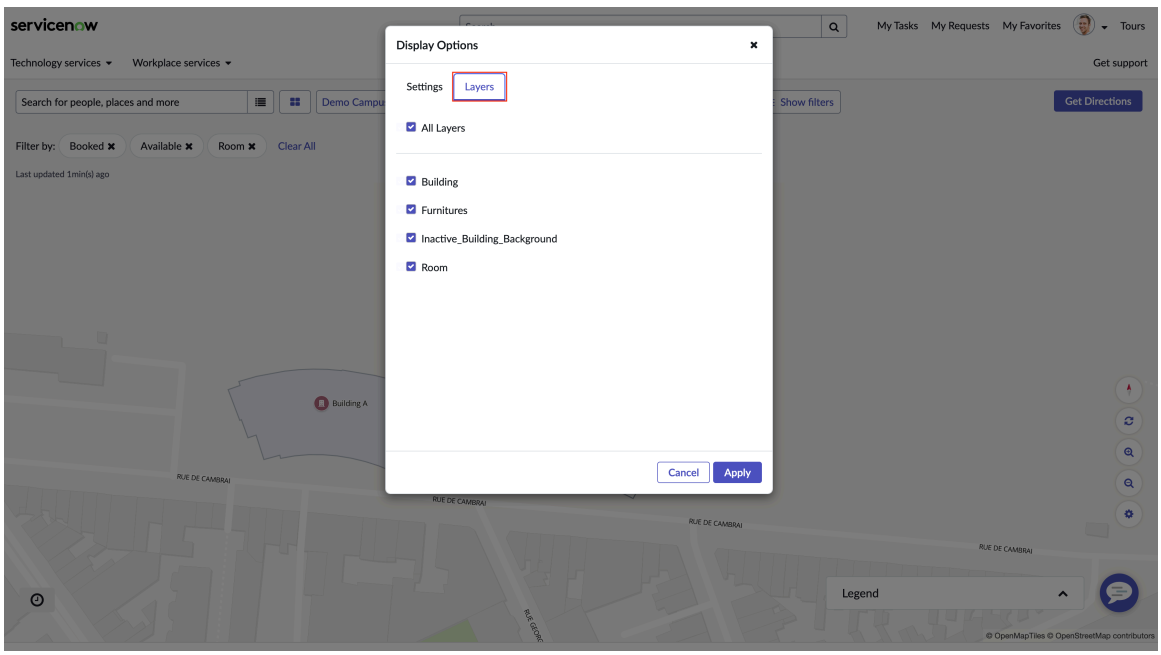
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Para mostrar camadas no mapa, selecione todas as camadas disponíveis para um local ou selecione as camadas conforme necessário.

> **Nota:** As Camadas que você definiu em Mapeamento interno são mostradas no mapa.

b. Selecione **Aplicar**.



16. Para redefinir o mapa para o norte, selecione o ícone **Redefinir norte** ( ) no mapa.

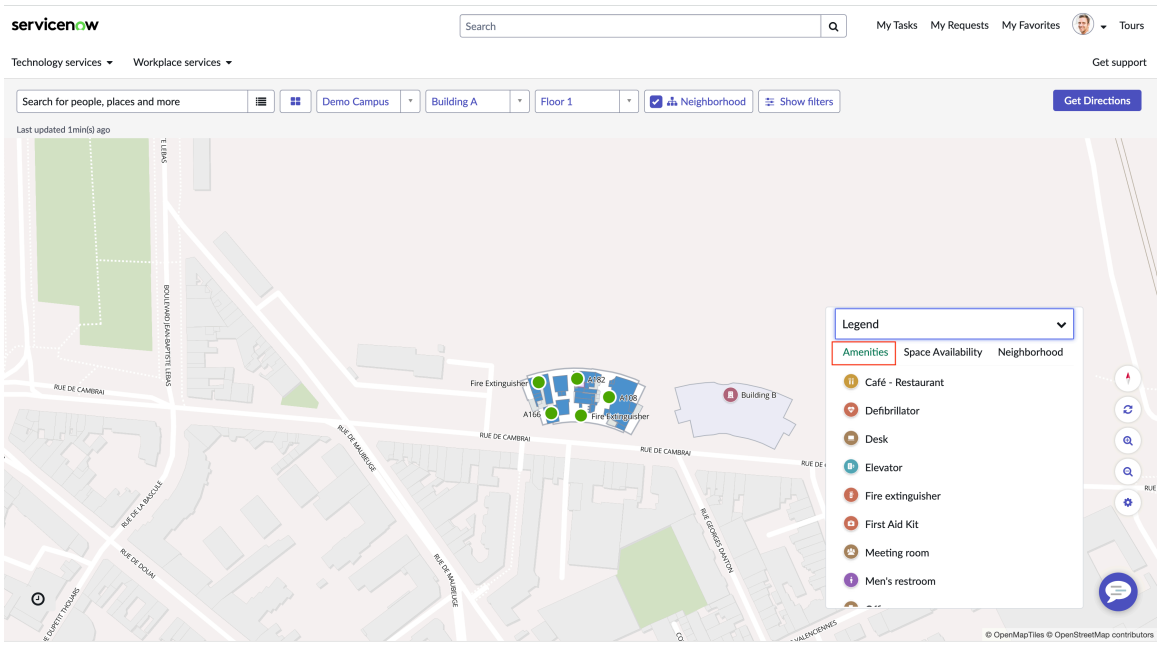
17. Selecione uma lista de **Legenda** para exibir e interpretar as cores e símbolos ou ícones disponíveis no mapa.

A legenda mostra as seguintes opções.

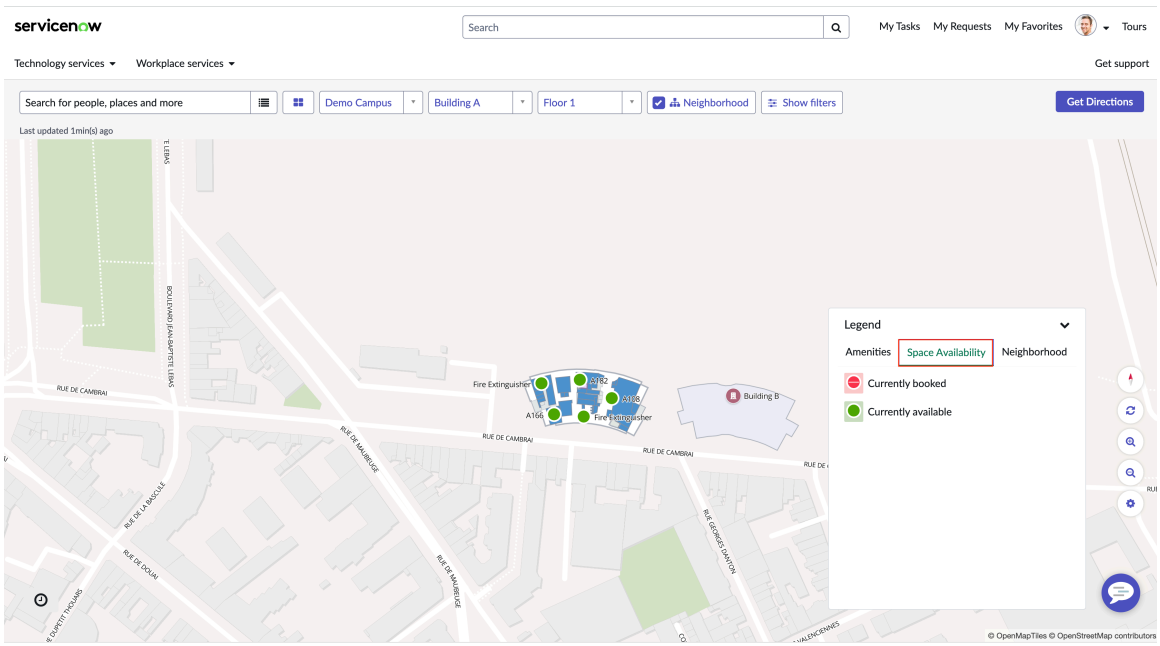
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços: opção para exibir a legenda do mapa atribuída aos tipos de espaços. Por exemplo, Sala, lounge, mesa e assim por diante.



- Disponibilidade de espaço: opção para exibir legendas de mapa para disponibilidade de espaço com base nos estados de reserva e de ocupação. Por exemplo: disponível, reservado no momento, ocupado e assim por diante.



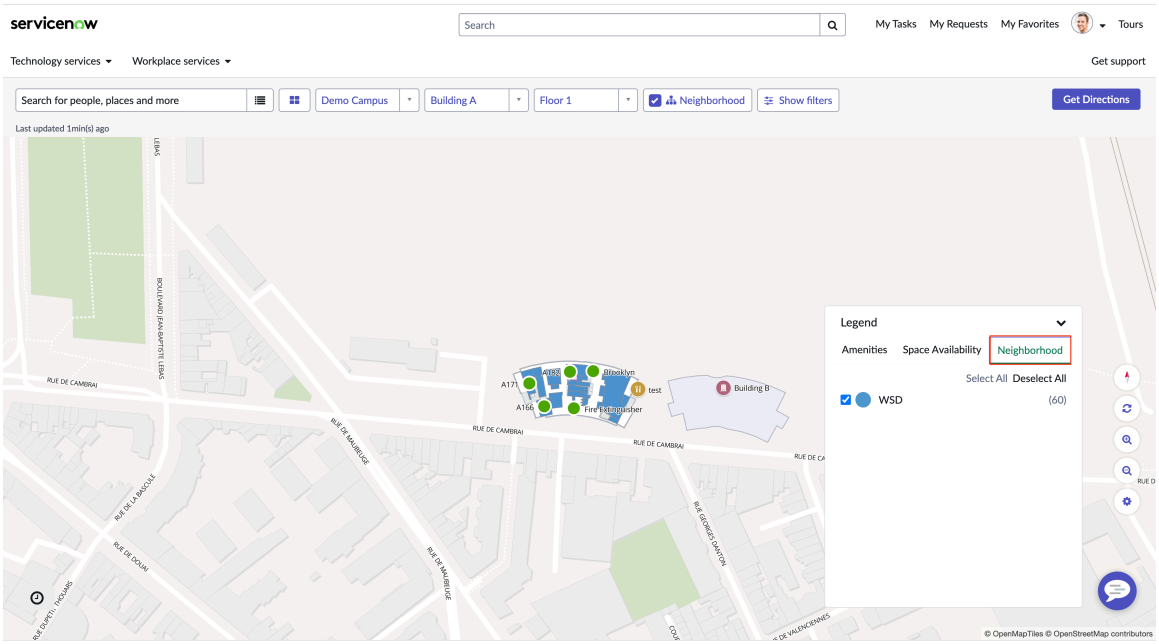
- Bairro: se você marcou a caixa de seleção **Bairro**, a legenda do mapa mostrará uma opção de alternância para mostrar ou ocultar bairros no mapa. Se a caixa de seleção Bairro não estiver marcada no menu do mapa (consulte a etapa 17), você não verá a opção para mostrar ou ocultar o bairro na legenda.

Nota: A opção de mostrar ou ocultar um bairro para um local depende de uma configuração de propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.display_neighborhoo_on_the_map]. Esta propriedade é definida pelo administrador.

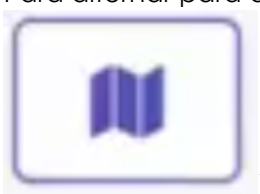
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

.



- Selecione o botão de habilitar e desabilitar bairro para mostrar ou ocultar os bairros no mapa.
- Os bairros são codificados por cores com base no departamento, no centro de custos ou na entidade do local de trabalho.
- Locais ou espaços selecionados com um bairro são preenchidos com cores atribuídas ao bairro.
- As opções **Selecionar tudo** e **Desmarcar tudo** estão disponíveis na Legenda para selecionar ou desmarcar bairros.
- Se um espaço pertencer a mais de um bairro, ele será representado com uma cor exclusiva no mapa e o bairro será exibido na legenda do mapa com "&".

18. Para alternar para a exibição de Cartão, selecione o botão de alternância ().

Como trabalhar com a exibição de cartão no diretório de locais

Trabalhe com a exibição de cartão para reservar um espaço ou gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Filtrar espaços com base em dados de reserva e ocupação. Exibir bairros designados no cartão de espaço. Alterne para a exibição de mapa a qualquer momento quando quiser localizar um local de trabalho no mapa ou para obter direções para um colaborador ou local.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ativar e configurar os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

  Filtrar e exibir o status de reserva de um local selecionado no diretório Local.

- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtrar e exibir o status de ocupação de um local selecionado no Diretório de locais.

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping

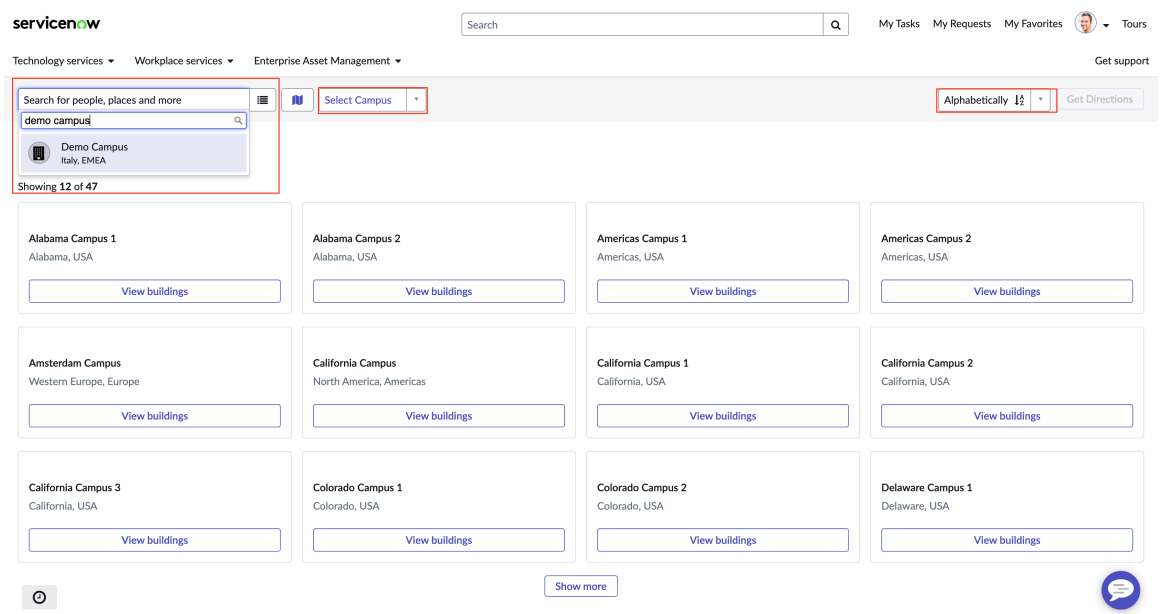
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Na lista **Serviços de local de trabalho**, selecione **Procurar locais de trabalho** > **Recursos de suporte** > **Diretório de locais**.

   A página inicial do diretório do local é exibida. Por padrão, o diretório de local é aberto na exibição de mapa. Se não houver mapas disponíveis para um local, a exibição de cartão será aberta por padrão.

   .
3. Se você estiver na exibição de mapa, selecione o ícone de exibição de cartão ( ) para alternar para a exibição de cartão.
   A página inicial de exibição de cartão é exibida com uma lista de todos os campi.



4. Selecione um campus na guia **Selecionar campus**.

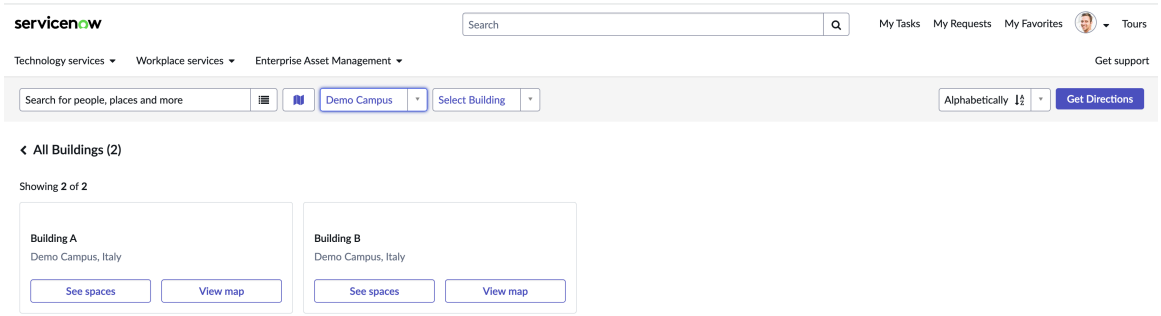
   Você também pode pesquisar um campus usando a opção de campo de pesquisa na exibição de cartão.

   Para classificar locais em ordem alfabética, selecione **Alfabeticamente** e classifique conforme necessário (A a Z ou Z a A).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Quando você seleciona um campus, a guia **Selecionar edifício** é habilitada.

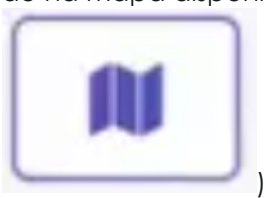


6. Selecione um edifício na opção de lista **Selecionar edifício**.
   Por exemplo, Edifício A.

   Quando você seleciona um edifício, a guia **Andar** é habilitada na exibição de cartão. Depois de selecionar um andar, a opção **Mostrar filtros** é habilitada.

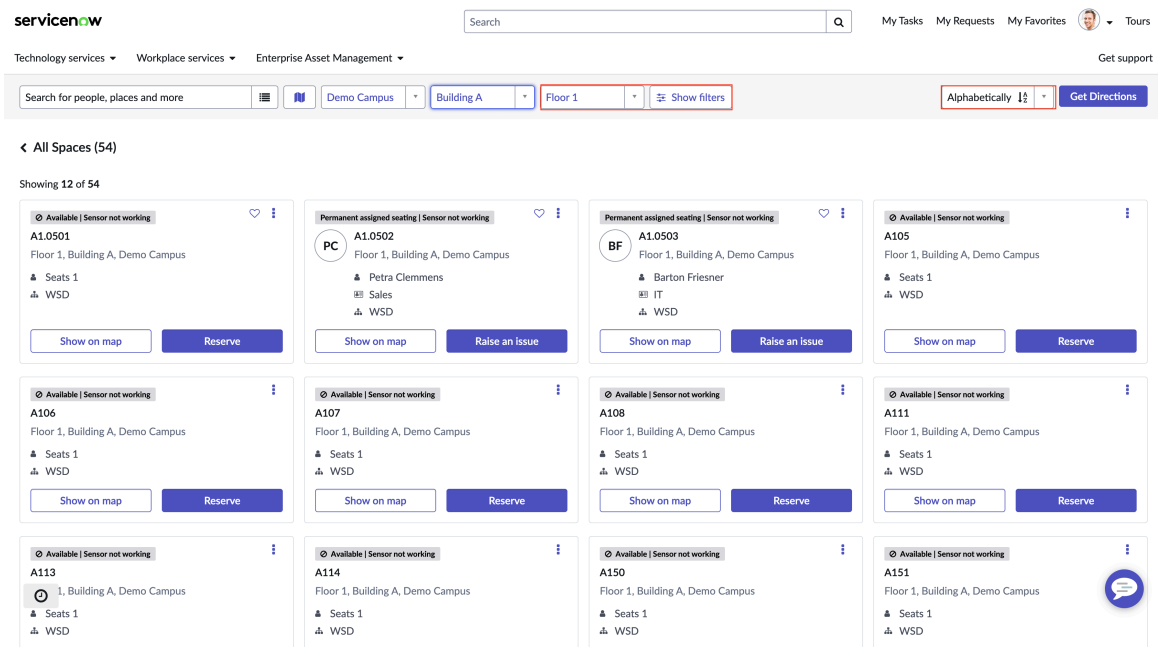
7. Depois de selecionar um edifício, selecione **Ver espaços** para exibir o número de espaços alocados para um edifício.

   A página Todos os espaços de um edifício selecionado é exibida. Todos os espaços em um edifício são exibidos como cartões individuais.

   Nota: O cartão de espaço não mostra a opção Mostrar no mapa quando não há mapa disponível para um edifício. O ícone do botão de alternância () para alternar para a exibição de mapa também está esmaecido na exibição de cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



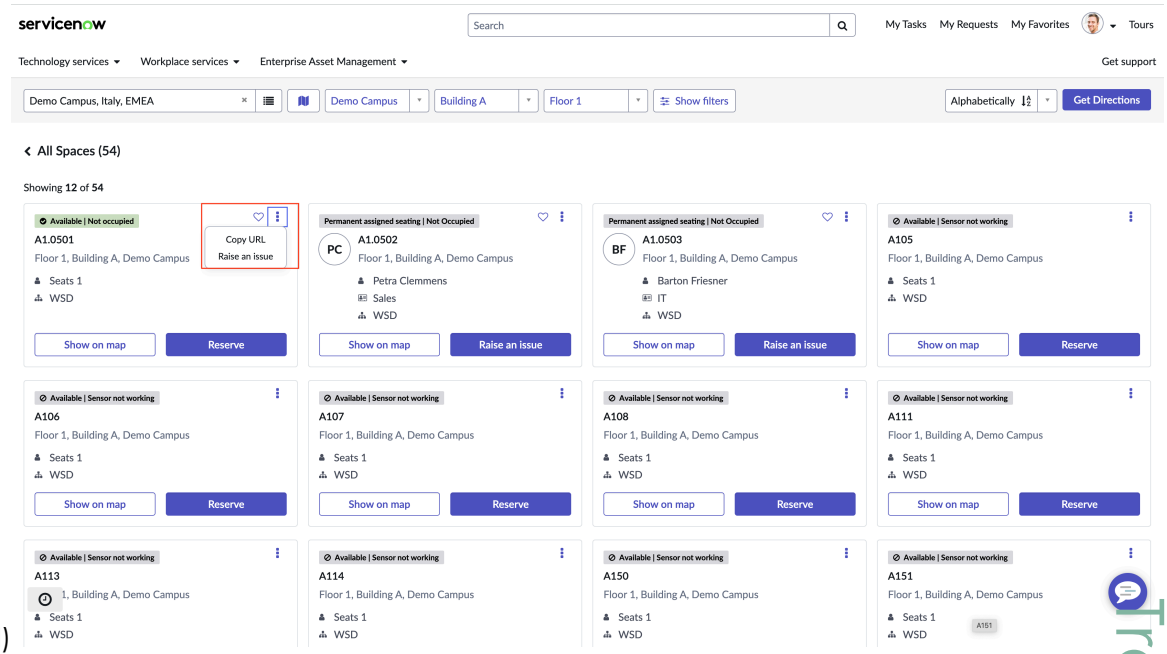
Os rótulos ou marcadores disponíveis em um cartão de espaço mostram o status de reserva e ocupação, o número de lugares disponíveis nesse espaço e os bairros designados. O cartão de espaço também fornece as seguintes informações:

- Opção para marcar um espaço como favorito (♡)
- Nome do espaço
- O avatar do funcionário ou as iniciais do perfil do local de trabalho são exibidos como imagem nos detalhes do cartão de espaço.
- Status de ocupação
- Status da reserva
- Imagem do espaço
- Nome e detalhes do piso, edifício e campus
- Capacidade de espaço
- Serviços de local de trabalho padrão
- Bairro

8. Opcional: No cartão de espaço, selecione o ícone Mais ações (⋮).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

Selecione as seguintes opções conforme necessário:

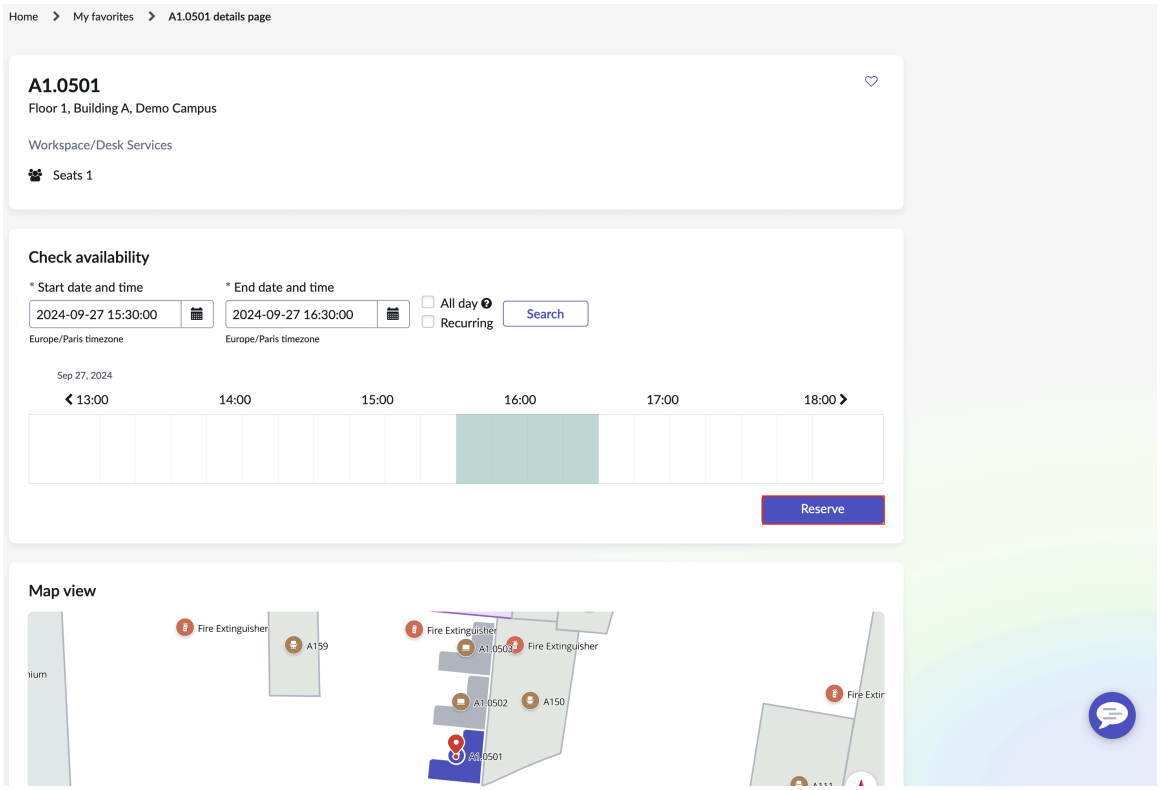
- Copiar URL: opção para compartilhar o link do navegador do local do espaço e compartilhá-lo com os membros da sua equipe.
- Relatar um problema: opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Esta opção está disponível na opção Mais ações somente para um espaço que pode ser reservado ou reservado. Caso um espaço já esteja reservado ou não disponível, a opção Relatar um problema estará disponível como um botão no cartão de espaço.

9. Selecione **Reservar** para reservar um espaço.

   O espaço selecionado é aberto em uma guia do navegador. A página de detalhes do cartão de espaço mostra opções para selecionar **a data e hora de início** da reserva e **a data e hora de término**. O espaço selecionado também é mostrado no mapa (se o mapa do piso estiver disponível). Conclua o processo de reserva na página Detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

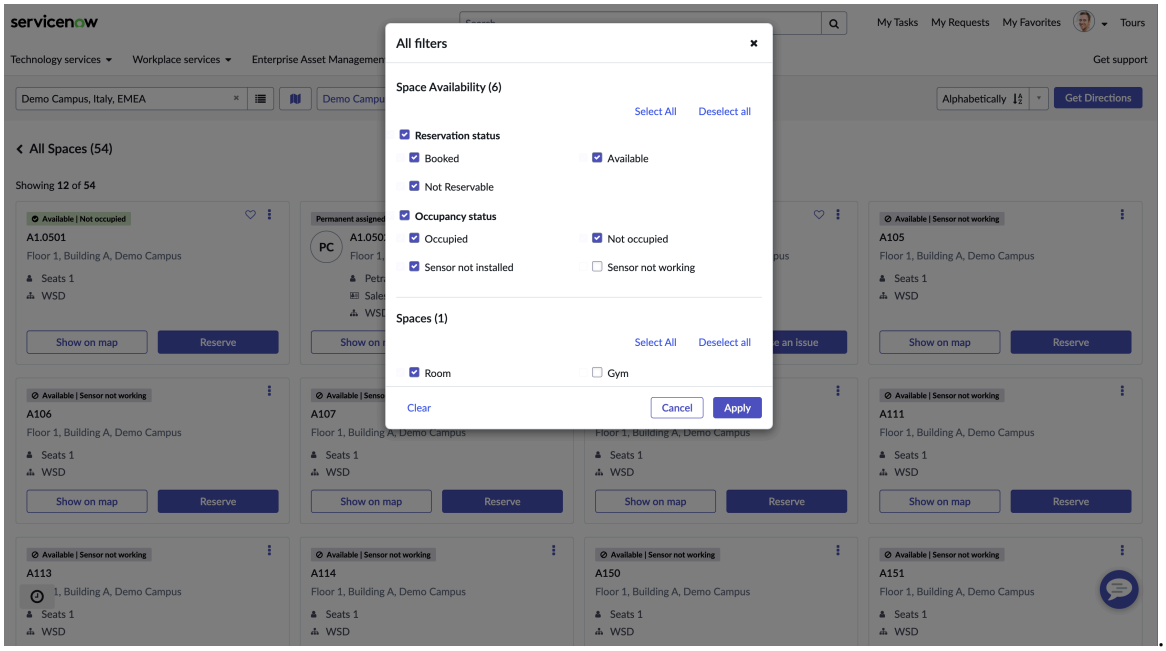


10. Navegue de volta para a página Todos os espaços na exibição do cartão e selecione **Mostrar no mapa**.
    O painel de detalhes do cartão de espaço é aberto no mapa e mostra a opção de gerar uma solicitação ou reservar um espaço e obter direções para um local para orientação. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com a exibição de mapa no diretório de locais.
11. Opcional: Selecione **Relatar um problema** para solicitar um serviço no local de trabalho ou relatar um problema de serviço no local de trabalho.
    Você será redirecionado para a página Solicitação geral na Central do funcionário.
12. Selecione **Mostrar filtros** para filtrar espaços com base em estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço.

> **Nota:** O botão **Mostrar filtros** é exibido no mapa quando a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação na propriedade de mapa do diretório de locais** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] é definida como **Sim** pelo administrador. Os filtros podem ser aplicados no nível de piso ou de espaço. Quando esta propriedade é definida como **Não**, somente os filtros de tipo de espaço ficam disponíveis para você selecionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione e filtre qualquer uma das seguintes opções conforme necessário:

a. Marque o filtro da caixa de seleção **Status da reserva** para exibir a disponibilidade de espaço no mapa.

b. Selecione o status de reserva necessário para filtrar espaços com base nos dados de reserva de um local selecionado.
Por exemplo, os seguintes estados de reserva são exibidos no mapa para um espaço selecionado.

- Reservado
- Disponível
- Não reservável
- Reservado no momento

a. Marque a caixa de seleção **Status de ocupação** para exibir o status de ocupação de um espaço ou local selecionado no mapa.

> **Nota:** Os estados de ocupação só serão mostrados no mapa se Conectores para local de trabalho estiver configurado para um local selecionado.
> Seu administrador também deve configurar a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]**. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de mapa para Diretório de locais.

b. Selecione as seguintes opções conforme necessário:

- Ocupado
- Não ocupado
- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando os filtros de reserva e de ocupação são aplicados, os espaços que atendem a essas duas condições são mostrados.
- Quando somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.
- Os espaços no mapa que correspondem às condições do filtro são realçados.
- Os espaços que não atendem às condições do filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono).

a. Marque a caixa de seleção **Espaços** para filtrar os tipos de espaço selecionados na exibição do cartão.

> **Nota:** Os tipos de local do Mapeamento interno estão disponíveis como tipos de espaço no diretório Local.

b. Selecione os espaços necessários.

Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:

- Salas
- Academia
- Café
- Cabine telefônica
- Espaço de trabalho/mesa
- Banheiro masculino
- Banheiro feminino
- Diversos
- Elevador

13. Selecione **Aplicar** para aplicar os filtros.
Os filtros selecionados são aplicados e o **rótulo Filtrar por** mostra os itens filtrados como cápsulas. Por exemplo: Reservado, Disponível e assim por diante. Selecione **Limpar tudo** para remover os filtros.
14. Para alternar para a exibição de mapa, selecione o botão de alternância ( ).
Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com a exibição de mapa no diretório de locais.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Workplace Core

Monitore o andamento das atividades do local de trabalho usando os painéis e logs do local de trabalho.

Exibir logs de atualização da planta baixa do local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Logs de atualização de planta baixa**.
   Os logs aparecem para cada planta baixa atualizada com carimbos de data/hora.
2. Selecione o link **Data de criação** para exibir o registro de log.
3. Selecione o link **Andar** para exibir o registro do andar.

Painéis do local de trabalho

Use os painéis do local de trabalho em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho.

As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ser permitidas em um determinado momento no espaço do escritório. Rastreie as reservas de local de trabalho, casos de local de trabalho e registros de visitantes a qualquer momento.

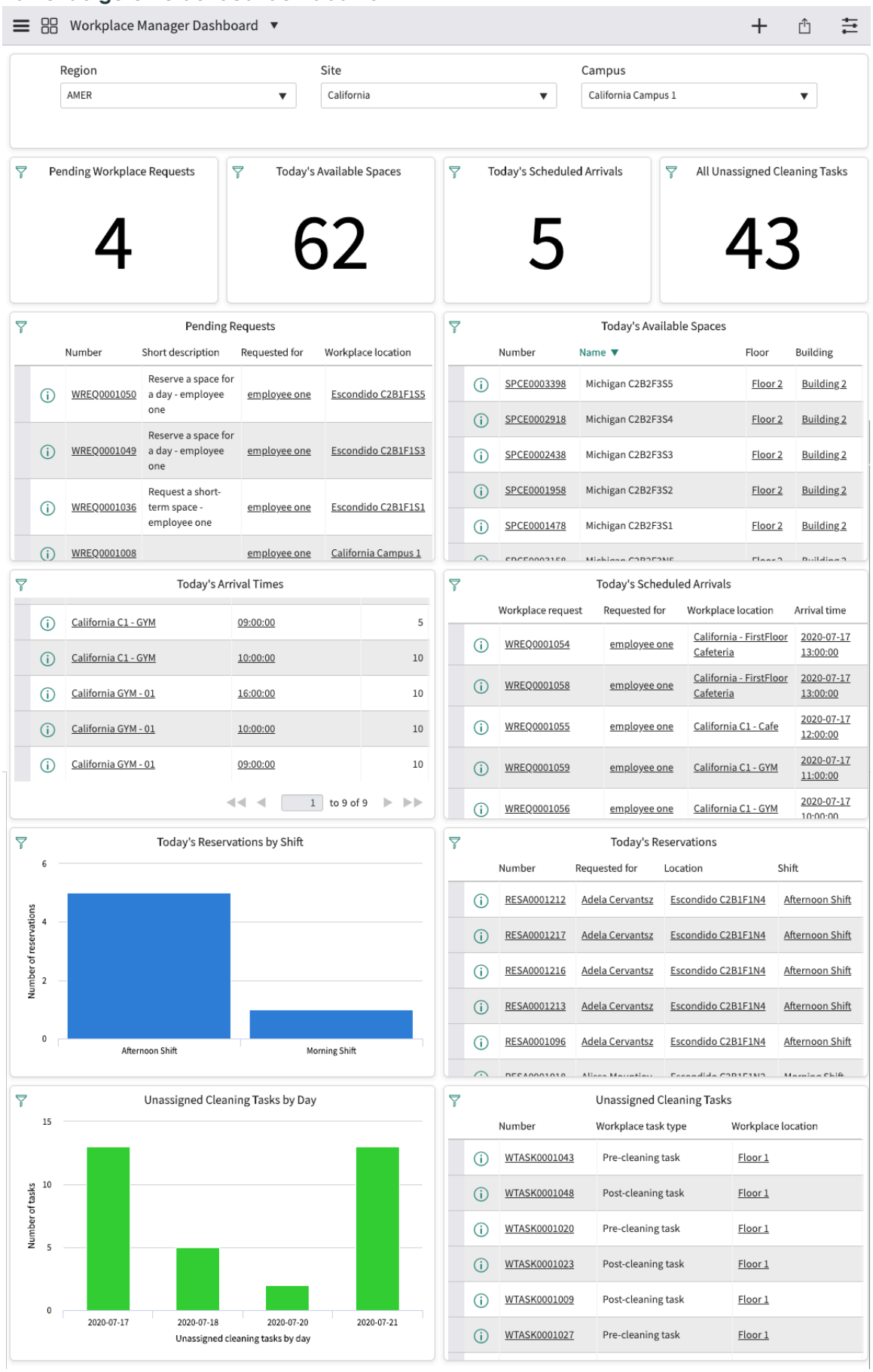
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes de local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Workplace Core** > **Painéis do local de trabalho** > **Gestão de segurança**.

A seleção de uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe os relatórios desse campus.

Usuário final e funções

Função necessária com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, chegadas programadas e manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revisar solicitações pendentes de local de trabalho • Monitorar solicitações de reserva de local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas • Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações de local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas para hoje	Pontuação única	Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus.
Chegadas programadas para hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Reservas de hoje por turno	 barras	Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia		Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Painel do local de trabalho no Portal de serviços do local de trabalho

Use o painel do local de trabalho de Portal de serviços do local de trabalho para analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as tendências de solicitação e reserva de espaço e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente nesta página Portal de serviços do local de trabalho.

Para abrir o painel do local de trabalho no Portal de serviços do local de trabalho, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.2 ou novos clientes, o **painel** é removido do Portal de serviços do local de trabalho e Portal de serviços. Os clientes que usam Workplace Core versão 2.1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.

A seleção de uma região e site no filtro na parte superior exibe relatórios para campi disponíveis em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

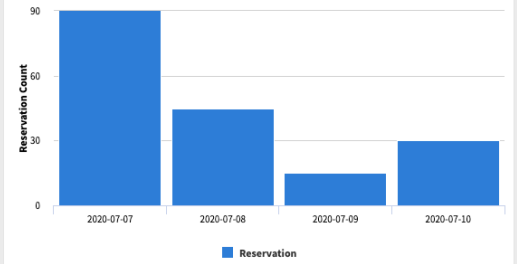
Reserve a space

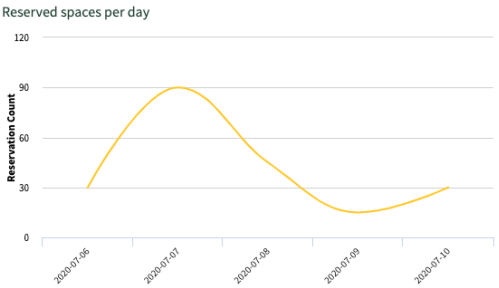
Today's capacity: 60

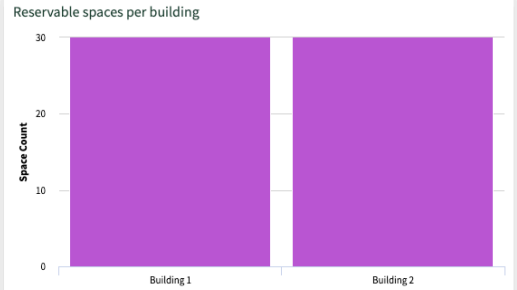
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





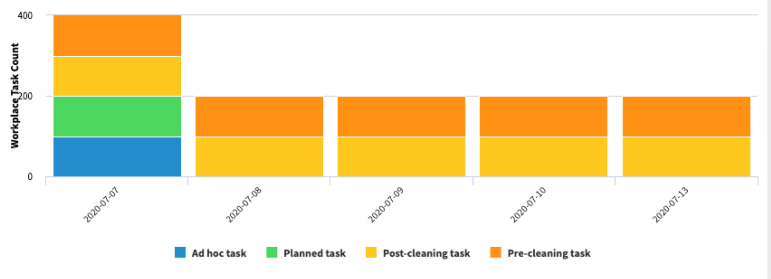


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

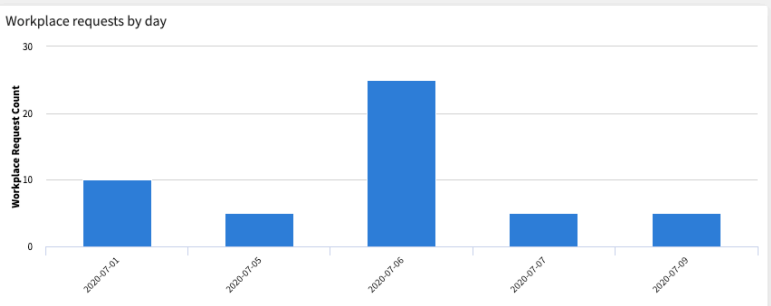
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Funções necessárias com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade clara do status em tempo real das atividades de utilização e limpeza do espaço do local de trabalho para turnos.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Pode planejar o retorno em fases de funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência • Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório

Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Capacidade de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis hoje.
Turnos de hoje	Pontuação única	Número de turnos usados nas reservas de hoje.
Espaços reserváveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reserva.
Reservas de hoje	Pontuação única	Número de reservas ativas de hoje.
Reservas por dia		Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias para as quais a data de término é hoje ou posterior.
Espaços reservados por dia	Spline	Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje ou mais tarde.
Espaços reserváveis por edifício	barras	Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus.
Tarefas de limpeza deste campus		
Tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas no local de trabalho que não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
		estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.
Tarefas planejadas	Pontuação única	Número de tarefas ativas planejadas do local de trabalho que ainda não foram encerradas.
Tarefas de limpeza por dia		Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias ou para as quais nenhuma data de vencimento está definida. As tarefas neste relatório são agrupadas pelo tipo de tarefa do local de trabalho.
Solicitações de local de trabalho para este campus		
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações de local de trabalho pendentes.
Solicitações do local de trabalho criadas hoje	Pontuação única	Número total de solicitações de reserva de local de trabalho criadas pelos funcionários hoje.
Solicitações do local de trabalho por dia		Tendência do número de solicitações de reserva de local de trabalho criadas por dia.

Informações relacionadas

- Criar reservas de local de trabalho para um funcionário
- Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

referências de Workplace Core

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Core.

Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados, tabelas e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do local de trabalho [sn_wsd_core.admin]	• Configura dados sobre o local de trabalho • Tem acesso completo à aplicação	sn_wsd_core.workplace_manager
Gerente do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserva espaços no local de trabalho • Vincula funcionários e turnos a espaços • Gerencia tarefas de manutenção preventiva	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global
Analista de exposição do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos na aplicação ServiceNow® Gestão emergencial de exposição usando reservas de espaço.	Nenhum(a)
Proprietário do turno do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Tem acesso de edição aos turnos de sua propriedade. • Tem acesso de edição a detalhes como cronogramas de turnos, usuários associados e	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	espaços de turnos próprios. • Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho dos turnos próprios. • Pode exibir solicitações de espaço e reservas para turnos próprios	
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Solicita reservas de área ou espaço do app Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile • Programa a chegada aos locais de trabalho usando o aplicativo Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do local de trabalho.	
Escritor principal do local de trabalho [sn_wsd_core.task_writer]	• Crie, leia, atualize e exclua tarefas do local de trabalho. • Modelos de tarefa de leitura.	sn_wsd_core.task_reader
Leitor do Core para local de trabalho [sn_wsd_core.task_reader]	Tem permissão para ler todas as tarefas do local de trabalho.	Nenhum(a)
Gravador da base de conhecimento do local de trabalho [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento. • Descontinue e publique novamente artigos da base de conhecimento.	Nenhum(a)

Tradução automática

Tabelas

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
Área	Armazena a lista de áreas nos andares de escritórios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_area]	
Entrada de chegada [sn_wsd_core_arrival_entry]	Armazena a lista de entradas de chegada programada dos funcionários.
Cronograma de chegada [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Armazene a lista de intervalos de chegada programados criada pelo gerente do local de trabalho.
Prédio [sn_wsd_core_building]	Armazena a lista de edifícios de escritórios.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Armazena a lista de campi de escritórios.
Piso [sn_wsd_core_andar]	Armazena a lista de andares de escritórios.
Modelo de assinatura HTML [sn_wsd_core_html_signing_template]	Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF.
Turno de local [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço.
Configuração de migração de local sn_wsd_core_location_migration	Armazena informações sobre todas as configurações de migração de local.
Definição de tarefa planejada [sn_wsd_core_planned_task_def]	Armazena as definições de tarefa planejada que os gerentes do local de trabalho criam para as tarefas do local de trabalho.
Código QR [sn_wsd_core_qr]	Armazena informações sobre todos os códigos QR gerados na aplicação.
Região [sn_wsd_core_region]	Armazena a lista de regiões de locais de trabalho.
Sala [sn_wsd_core_room]	Armazena informações sobre todas as salas.
Reserva [sn_wsd_core_reservation]	Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços.
Turno	Armazena a lista de turnos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_shift]	
Site [sn_wsd_core_site]	Armazena a lista de sites da organização.
Espaço [sn_wsd_core_space]	Armazena a lista de espaços da organização.
Tipo de espaço [sn_wsd_core_space_type]	Armazena a lista de configurações de tipo de espaço criada pelo gerente do local de trabalho.
Testes de espaço [sn_wsd_core_space_staging]	Atua como uma tabela de espaço reservado provisório para dados importados sobre espaços.
Turno do usuário [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários. Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o campo **Usuário** como o valor de exibição. Para obter mais informações, consulte Selecionar um campo como o valor de exibição da tabela .
Perfil do lugar de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]	Armazena o relacionamento entre funcionários e seus espaços de trabalho designados.
Usuário de segurança no local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_user]	Armazena informações sobre todos os usuários Prestação de serviços no local de trabalho.
Regra da função do cliente do local de trabalho [sn_wsd_core_client_role_rule]	Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários.
Localização do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location]	Tabela primária para todas as tabelas de entidade de espaço, como Regiões, Sites, Campi, Edifícios, Pisos, Áreas e Espaços.
Solicitação do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_request]	Armazena as solicitações de reserva de local de trabalho criadas por funcionários.
Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]	Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos. Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
	campo **Valor padrão** esteja em branco para a coluna work_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna da tabela, consulte Especificar um valor de campo padrão .
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.
Critérios de desempenho do local de trabalho [sn_wsd_core_performer_criteria]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todos os critérios de desempenho criados na aplicação. Os critérios do executor armazenam a lista de usuários qualificados para executar ações relacionadas à aprovação.
Definição de aprovação do local de trabalho [sn_wsd_core_approval_definition]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as definições de aprovação. As tabelas armazenam informações como quais entidades exigem aprovação.
Configuração de aprovação do local de trabalho [sn_wsd_core_approval_configuration]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as configurações de aprovação do local de trabalho.
Tipo de espaço do local de trabalho [sn_wsd_core_space_type]	Armazena informações sobre tipos de espaço do local de trabalho que são referenciados nos tipos de local do Mapeamento interno para navegação interna.

Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	Nota: Depois que este recurso é habilitado, os campos relacionados a locais de trabalho, como **Área**, **Preferência de espaço**e **Espaço**, não aparecem no formulário Reserva de espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de funcionários para seus espaços designados.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor do campo **É reservável**. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, a aplicação cancelará todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços dos edifícios ou pisos para os quais o valor do campo **É reservável** está definido como **falso**.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Determina a duração (em dias) de quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.Floor_plan.portal.show_non_reservables	Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa no Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	Nota: Alterar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho.
sn_wsd_core.Floor_plan.portal.show_reservation_details	Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Determina o número máximo de dias que um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço por vez. Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço para vários dias. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Determina a visibilidade do botão **Reservar Uber** no app Now® Mobile. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, os funcionários poderão selecionar **Reservar Uber** em suas reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os usuários são redirecionados para o aplicativo para celular da Uber. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mails recebidos para as aplicações ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho e Gestão de casos do local de trabalho. Esta propriedade foi renomeada a partir da propriedade *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* na Gestão de casos do local de trabalho versão 1.0.1. Esta propriedade está disponível somente para Workplace Core 2.0.3 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_core. floor_transform_map	Permite que você configure mapas de transformação personalizados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Habilita o check-in e o check-out da reserva por e-mail. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, os funcionários poderão fazer check-in e check-out de uma reserva. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_Flores	Permite que você especifique o número máximo de pisos a serem criados para um cache de entidade a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina o campo **É reservável** como **falso** para o local. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Exibe somente as áreas e espaços disponíveis em produtores de registro de reserva de vários dias. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar.
CHEGADA_SOLICITAÇÃO_MAX_FUTURO_DIAS	Permite que você especifique o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Permite que você especifique o campo que deve ser usado para o ID externo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: nome
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Permite que você especifique o número máximo de edifícios que devem gerar IDs em uma única seleção. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Permite que você especifique o número máximo de espaços que devem gerar IDs em uma única seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 5000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Permite que você especifique a quantidade de tempo para escalonar o processamento da geração de ID externo (em segundos). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Permite que você especifique o número máximo de edifícios que devem ser excluídos quando o trabalho agendado **Excluir locais de trabalho** for executado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Permite que você especifique o número máximo de espaços que devem ser excluídos quando o trabalho agendado **Excluir locais de trabalho** for executado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Permite que você defina a preferência de privacidade de local. Você pode aplicar a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurações e impacto da privacidade do local. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Nenhum
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. Para obter mais informações, consulte Configurações e impacto da privacidade do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: não
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	Permite que você informe os funcionários quando a privacidade for aplicada em um perfil do local de trabalho ou em espaços reservados. Para obter mais informações, consulte Configurações e impacto da privacidade do local. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	Permite que você especifique o tipo de alocação com base no qual os espaços devem ser recuperados e exibidos para os usuários ao pesquisar espaços para reservar, durante o planejamento de cenário e muito mais. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum Por padrão, os seguintes tipos de alocação são fornecidos com as aplicações: • Centro de custos = cost_center • Departamento = departamento • Entidade do local de trabalho = Workplace_entity

Tradução automática

Formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho

O formulário de atribuição de local ajuda a atribuir um local ou um bairro a um perfil de local de trabalho.

Formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho

Campo	Descrição
Perfil do local de trabalho	Registro de perfil do local de trabalho ao qual o local deve ser atribuído. Um perfil de local de trabalho pode ter várias atribuições de local.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre perfis de local de trabalho, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário.
Tipo de perfil	Tipo de atribuição que você deseja definir para o perfil do local de trabalho. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.
Bairro	Registro de bairro que você deseja atribuir ao perfil. Este campo aparecerá somente se o **Tipo de perfil** estiver definido como Atribuição de bairro.
Localização do local de trabalho	Registro de local do local de trabalho que você deseja atribuir ao perfil.
Plano de programação	Plano de programação que você deseja usar para atribuir locais de local de trabalho ao perfil. Para obter mais informações sobre planos de programação, consulte Planejamento de programação.
Ativo	Opção para ativar o registro.
É primário	Opção para especificar se o local de trabalho atribuído é o local primário do perfil. Um perfil de local de trabalho só pode ser atribuído a um local primário. Para obter mais informações sobre como definir um local primário, consulte Definir o local primário de um perfil de local de trabalho.
Motivo da anomalia	Anomalia que ocorreu devido a uma incompatibilidade na alocação ou no tipo de atribuição. Para obter mais informações sobre anomalias, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho. Este campo é calculado automaticamente com base no local de trabalho e nos registros de perfil.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para especificar se os funcionários podem ocultar suas atribuições de local de outros usuários.
Fornecer	Origem da qual o registro de atribuição de local foi criado. Este campo é gerado automaticamente e só está visível na lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho

Campo	Descrição
	relacionada Atribuições de local do perfil do local de trabalho.

Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho

As anomalias ocorrem quando há uma incompatibilidade na alocação ou atribuição de um perfil de local de trabalho e local de trabalho.

Tipos de anomalia

Motivo da anomalia	Descrição
Sem anomalias	Não há anomalia.
Incompatibilidade de tipo de atribuição	O **tipo de atribuição** do perfil do usuário e o **local do local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não correspondem.
Incompatibilidade de alocação	A alocação do perfil do usuário e do **local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não corresponde. A incompatibilidade de alocação considera o conjunto de alocação na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] . As alocações com limite de tempo seguem somente a data de início e a data de término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema. Para obter mais informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho.
Incompatibilidade de tipo de atribuição e alocação	O **tipo de atribuição** e a alocação do perfil do usuário e do **local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não correspondem.
Incompatibilidade de atribuição de bairro restrito	Esta anomalia ocorre devido a qualquer uma das seguintes incompatibilidades: • Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço que está atribuído a um bairro restrito, mas o perfil de usuário não está atribuído a esse bairro restrito. • Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço que não está atribuído ao bairro restrito, mas o perfil de usuário é atribuído a esse bairro.

Reservar um formulário de espaço

O formulário Reservar um espaço ajuda a selecionar o local e a duração da sua reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar um formulário de espaço

Campo	Descrição
Região	Região do seu escritório.
Site	Localização do seu escritório.
Campus	Campus do seu edifício de escritórios.
Prédio	Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar.
Data no local	Data em que você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório. Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas por sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno que você selecionou. Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Data/horário de início	Data e hora a partir das quais você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Reservar um espaço por um dia**.
Data/horário de término	Data e hora até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você selecionou **Reservar um espaço por um dia**.
Piso	Piso da área ou espaço que você deseja acessar.

Tradução automática

Gestão de reservas do local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho torna mais fácil para os funcionários reservar salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

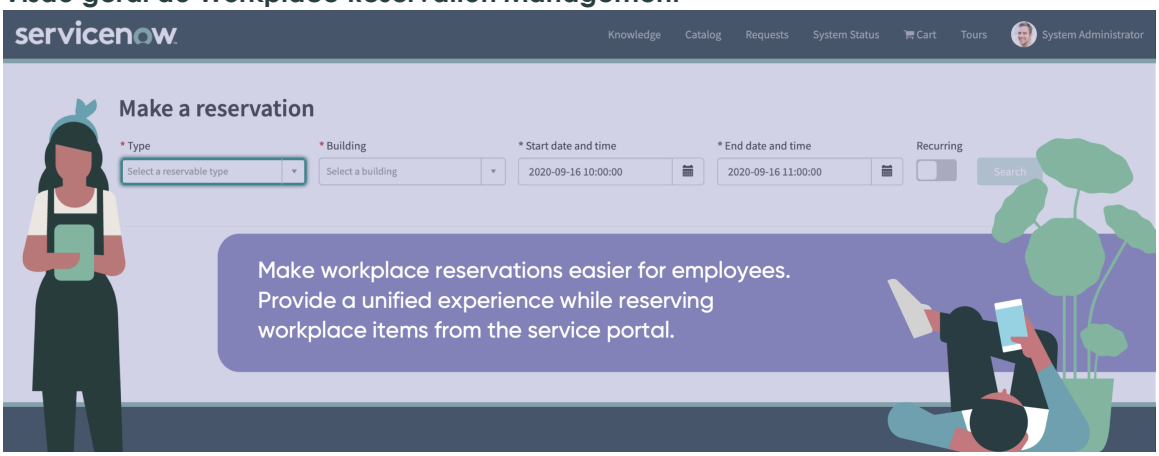
Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Gestão de reservas do local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar** Configure a aplicação e os módulos reserváveis e as configurações relacionadas para que os funcionários façam uma reserva.	**Solicitação** Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo. Convidar colegas e visitantes.
Gerenciar Gerencie reservas e aprovações do local de trabalho.	**Soluções de análise e relatório** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	**Referência** Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Gestão de reservas do local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho torna mais fácil para os funcionários reservar salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

Visão geral do Workplace Reservation Management



Como administrador, você pode acessar a aplicação completa e executar qualquer ação na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Configurar módulo de reserva

Como administrador Gestão de reservas do local de trabalho, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure o widget de Reservas para exibir diferentes tipos de itens reserváveis que os funcionários podem reservar.
- Configure uma ampla variedade de serviços padrão que estão disponíveis com os itens reserváveis.
- Configure módulos reserváveis para agrupar tipos semelhantes de itens reserváveis. Ative/desative um módulo para controlar sua disponibilidade para os funcionários reservarem.
- Indique se uma aprovação é necessária. Fazer isso aciona uma solicitação de aprovação sempre que um funcionário tenta reservar qualquer item reservável do módulo reservável.
- Habilite a reserva baseada em turno em um módulo reservável. Um funcionário pode fazer uma reserva de turno para um item do local de trabalho desse módulo reservável.
- Habilite a reserva de grupo em um módulo reservável. Um funcionário ou um gerente pode reservar vários lugares para diferentes funcionários em uma única reserva de grupo.
- Habilite a geração do iCalendar para que os funcionários possam adicionar a reserva ao calendário.
- Permita que os funcionários convidem participantes, como colegas de trabalho ou visitantes externos.
- Configure provedores de reunião virtual para permitir que os funcionários compartilhem um link de reunião virtual junto com a reserva.
- Habilite a reserva de vários edifícios.
- Habilite a navegação por bairro.

Criar reservas

Com Gestão de reservas do local de trabalho, os usuários podem:

- Escolha em uma lista de itens de local de trabalho disponíveis.
- Reserve por um dia ou algumas horas.
- Crie uma única reserva ou reservas recorrentes.
- Resolva automaticamente conflitos de reserva recorrentes.
- Adicione vários edifícios a uma única reserva.
- Exiba detalhes dos itens do local de trabalho, como capacidade, local, layout e serviços disponíveis.
- Exiba a disponibilidade de um item do local de trabalho por um dia usando a exibição Programação.
- Crie uma reserva para você ou em nome de outra pessoa.
- Exiba, atualize ou cancele suas reservas ou reservas criadas para outras pessoas.
- Ao reservar uma sala para uma reunião, especifique o tipo de reunião como privada para reuniões confidenciais.
- Solicite serviços extras junto com uma reserva, como suprimentos de alimentação ou de papelaria.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Reserve um local de trabalho próximo a um colega de trabalho.
- Compartilhe os detalhes da sua reserva com outras pessoas.
- Crie uma reserva de grupo e atribua locais de trabalho a diferentes funcionários em uma única reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Baixe o iCalendar para baixar os detalhes da reserva e salve-os no seu calendário.
- Defina um local de trabalho como favorito. O espaço favorito é exibido primeiro quando você pesquisa locais de trabalho para fazer uma reserva,
- Crie um link de reunião virtual da reserva para permitir que convidados de fora do escritório ingressem.
- Participantes convidados, como colegas de trabalho ou até mesmo trabalhadores externos, para participar de uma reunião.
- Defina as preferências de privacidade de local no nível de uma organização ou de um edifício.

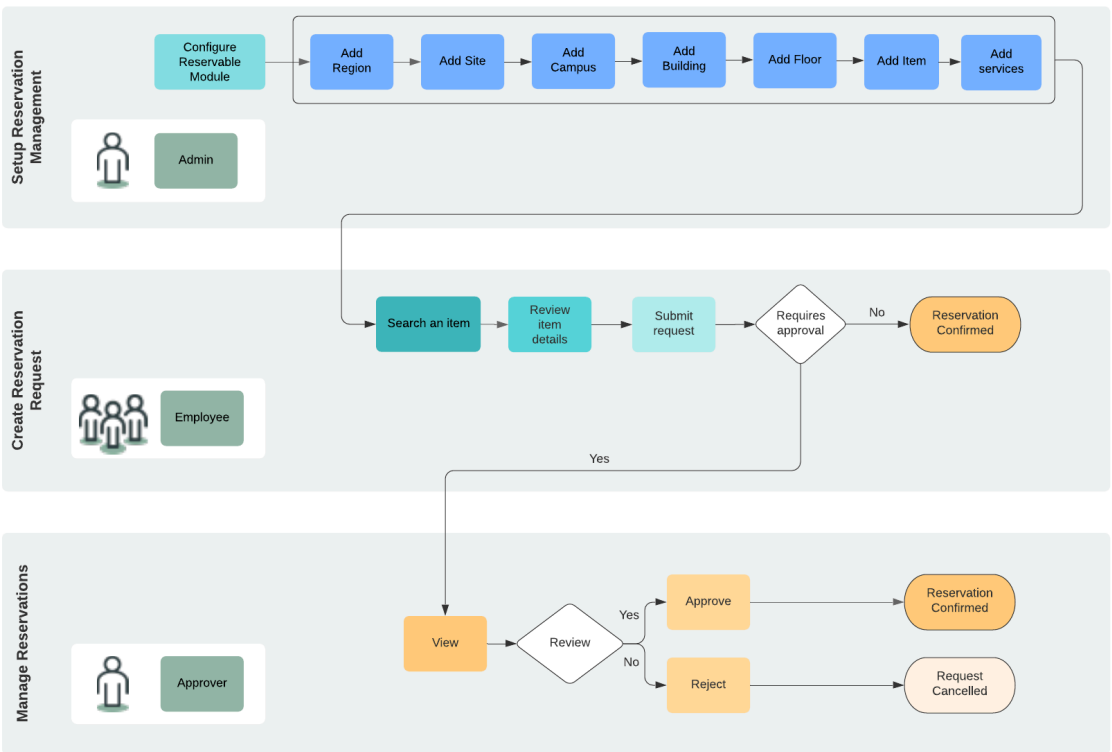
Gerenciar reservas

Como um Gestão de reservas do local de trabalho gerente, você pode:

- Gerenciar reservas criadas por funcionários. Você pode exibir, atualizar e aprovar ou rejeitar as reservas criadas pelos funcionários com base nas diretrizes da sua organização.
- Gere relatórios para rastrear as solicitações de reserva ao longo do tempo.
- Adicione finalidades reserváveis a um item do local de trabalho.
- Atribua espaços de bairro a uma área.
- Atribuir espaços a uma área
- Atribuir espaços a um bairro

O diagrama a seguir explica a jornada de uma reserva:

Fluxo de trabalho de reserva



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planejador de eventos

No espaço Central do local de trabalho, o Planejador de eventos de reserva de local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização em um único espaço. No Planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas de local de trabalho por vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reserva e visualizador de reserva. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

Fazer uma reserva

O formulário "Fazer uma reserva", também conhecido como Portal de reservas, é um local central para reservar itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas. Você também pode exibir e gerenciar suas reservas. Depois que uma solicitação de reserva é confirmada, você é notificado sobre os detalhes da reserva.

Você pode reservar um item do local de trabalho para qualquer período entre 00:00 e 23:59 (meia-noite às 23:59) no mesmo dia. Por exemplo, você pode fazer uma reserva até a qualquer momento antes das 23:59. Se a reserva continuar para outro dia, você deverá criar uma reserva separada.

Você pode fazer uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e no Portal de serviços do local de trabalho.

- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" na aplicação, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" em Portal de serviços do local de trabalho, execute as seguintes ações:
  1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
  2. Para abrir o formulário "Fazer uma reserva", siga um destes procedimentos:
     - Selecionar **Reservas** > **Fazer uma reserva**.
     - Selecione **Fazer uma reserva** diretamente na página inicial.
     - Selecione **Nova reserva geral** no catálogo de serviços do local de trabalho.
       a. Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**.

          Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, na lista Catálogos, selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**.

       b. Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

O formulário "Fazer uma reserva" permite que você faça o seguinte:

- Exiba itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas, do seu local ou de um local diferente.
- Exiba a disponibilidade de uma sala de reunião ou mesa antes de fazer uma solicitação de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço dentro de Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, use Mappedin e Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.
- Verifique se há serviços padrão disponíveis com itens do local de trabalho, como quadros brancos, capacidade de lugares e projetor.
- Reserve um item do local de trabalho para você ou em nome de outra pessoa.
- Reserve vários edifícios para uma única reserva. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.
- Exiba os detalhes das reservas que você criou.
- Modifique ou cancele as reservas que você criou.
- Compartilhe os detalhes da reserva com outras pessoas.
- Procure locais de trabalho próximos a uma pessoa e faça uma reserva.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Faça uma reserva de grupo para diferentes usuários em uma única reserva. Você pode gerenciar a reserva de grupo na reserva primária.
- Baixe um iCalendar de uma reserva para adicionar a reserva ao seu calendário.

Você também pode usar o suporte de bate-papo Virtual Agent no Portal de serviços do local de trabalho para fazer uma reserva e exibir os detalhes da reserva. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Crie uma reserva para um local.
- Exiba as reservas que você criou no dia atual.
- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá.
- Cancelar uma reserva.

Reservas recorrentes

Quando você reserva um item do local de trabalho para um evento recorrente, a reserva é repetida para os dias indicados do período especificado. Você determina os dias aplicáveis ao criar a solicitação. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma ocorrência de reserva entrar em conflito com uma reserva existente em um dia específico, a ocorrência de reserva desse dia não será confirmada e o estado será alterado para **Conflito**. O sistema tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para estados **em conflito**.

- Se um mapa de piso estiver disponível, a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho encontrará um espaço mais próximo da mesma capacidade, procurará um com mais capacidade e, por último, um com menos capacidade.
- Se nenhum mapa de piso estiver disponível, a aplicação encontrará um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo piso.
- Os espaços favoritos são priorizados sobre o "local" (dentro da mesma área ou proximidade).
- O funcionário pode encontrar um espaço alternativo facilmente se nenhum espaço alternativo for encontrado.
- O funcionário é notificado quando a aplicação atribui um espaço alternativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como resolver automaticamente conflitos recorrentes, consulte Configurar um módulo reservável e Criar uma reserva.

Se Gestão de reservas do local de trabalho não conseguir encontrar um novo local de trabalho, data e hora, mensagens relevantes serão mostradas ao usuário para que a reserva em conflito possa ser resolvida manualmente selecionando um item de local de trabalho diferente ou alterando a hora da reserva.

Por exemplo, se você reservou um item do local de trabalho para uma reunião que ocorre todas as quartas-feiras durante um mês. Quatro registros de reserva são criados para cada ocorrência. Mas se outro funcionário reservou a mesma sala pelo mesmo tempo que uma de suas reservas recorrentes, sua ocorrência de reserva entrará em conflito com a reserva do outro funcionário. Nesse caso, você pode modificar sua reserva para esse dia selecionando uma sala ou horário de reunião diferente.

Estados de reserva

Depois de fazer uma reserva, o estado da reserva muda para **Confirmado**.

Se a reserva exigir aprovações, seu status mudará dependendo do que o aprovador fizer. Você recebe notificações por e-mail dessas mudanças. As mudanças possíveis são as seguintes:

- Se o aprovador não tiver realizado nenhuma ação em sua reserva, o estado da solicitação permanecerá **Aguardando aprovação**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva e a disponibilidade for confirmada, o estado da reserva mudará para **Confirmado**.
- Quando as reservas recorrentes são resolvidas automaticamente, o estado **Novo espaço** é mostrado abaixo do estado **Confirmado** para indicar que Gestão de reservas do local de trabalho atribuiu um novo espaço, data ou hora.
- Se o aprovador rejeitar sua reserva, o estado da reserva será alterado para **Rejeitado**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva, mas o item do local de trabalho não estiver disponível para a data e hora selecionadas, o estado da reserva mudará para **Conflito**.

  Nota: Se houver conflitos recorrentes, espera-se que os funcionários resolvam manualmente os conflitos de reserva selecionando um novo espaço, hora e data. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

- Se você estiver reservando um item do local de trabalho para dias recorrentes, a reserva será confirmada para os dias e horários em que o item estiver disponível. Para os dias e horas restantes, o estado da reserva permanecerá como **Conflito**.

  Você pode modificar sua reserva e acompanhar o aprovador para resolver a reserva conflitante.

- Se você cancelar sua reserva, o estado da reserva será alterado para **Cancelado**.

Serviços padrão

Serviços padrão são comodidades ou serviços básicos que estão disponíveis com um item do local de trabalho por padrão com sua reserva. Você pode revisar os serviços padrão associados a um item do local de trabalho no momento da criação de uma solicitação de reserva.

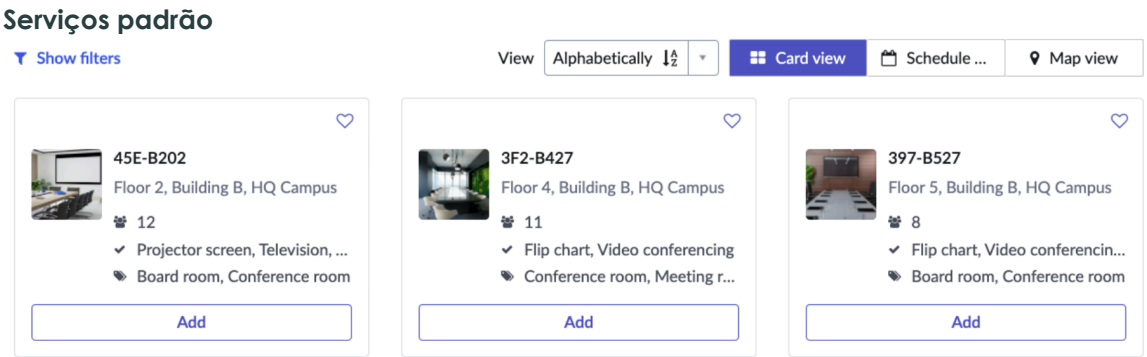
O serviço padrão é como uma provisão básica disponível para os funcionários que eles podem usar em sua reserva sem precisar solicitar separadamente. Por exemplo, quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um funcionário reserva uma sala de reunião, serviços como telefone, computador, plugues e itens de chamada de vídeo são considerados serviços padrão, a menos que até que a empresa os torne um serviço solicitado.

Os funcionários podem ver detalhes dos serviços padrão disponíveis com cada item do local de trabalho que um funcionário pode reservar no Gestão de reservas do local de trabalho. Os serviços padrão também são exibidos como ícones na exibição de cartão de itens do local de trabalho quando você pesquisa um item. Por exemplo, a imagem a seguir mostra os serviços padrão disponíveis com uma sala de reunião:



Configurar Gestão de reservas do local de trabalho portal

Como administrador Gestão de reservas do local de trabalho, você pode decidir o que pode se tornar reservável na organização. Você pode adicionar diferentes tipos de itens reserváveis na aplicação para que os funcionários reservem.

Você pode configurar o que deve estar disponível na aplicação para reserva. Você pode configurar os módulos reserváveis exibidos na aplicação.

O Portal de reservas permite que você faça uma reserva e execute ações relacionadas à reserva. Você pode acessar o Portal de reservas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e no Portal de serviços do local de trabalho. Para obter mais informações sobre o portal de reservas, consulte Fazer uma reserva.

Como um administrador Prestação de serviços no local de trabalho, você pode executar qualquer ação na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode adicionar itens de local de trabalho reserváveis e executar outras ações.

Como um administrador Gestão de reservas do local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Habilite as aprovações do gerente em módulos reserváveis para reserva.
- Faça reservas em nome de outras pessoas.
- Exibir todas as reservas feitas.
- Modifique os módulos reserváveis existentes.
- Ative ou desative itens reserváveis e controle sua disponibilidade na aplicação.
- Configure serviços padrão.
- Adicione uma finalidade reservável em itens reserváveis para que os funcionários façam uma seleção fácil.
- Configure o requisito de check-in e check-out em um módulo reservável.
- Exibir o estado atual, o estado de sincronização e o estado de check-in de uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir a origem, a suborigem, a última origem atualizada e a última atualização da suborigem da reserva.
- Se você tiver a aplicação Gestão de espaço do local de trabalho instalada, poderá especificar se uma verificação de centro de custos/departamento é necessária para reservar o item do local de trabalho.
- Criar regras de arquivamento. Selecione nas regras de arquivamento fornecidas por ServiceNow®.
- Crie e atribua intervalos de tempo a módulos reserváveis que estão configurados para o widget de reserva rápida no Portal de serviços do local de trabalho
- Configure as exibições do módulo reservável, como exibição de mapa ou exibição de programação.
- Habilite a reserva de grupo em itens do local de trabalho de um módulo.
- Permita que os funcionários baixem um iCalendar de uma reserva.
- Especifique o limite de pesquisa em um módulo.
- Atribua locais de trabalho que podem ser reservados em um módulo reservável.

Instalar Gestão de reservas do local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de reservas do local de trabalhode ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua a check-list de configuração a seguir para uma instalação e configuração tranquilas.

Tarefas de configuração necessárias

Tarefas de configuração	Descrição
Verifique se o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 em sua instância ServiceNow antes de instalar Gestão de reservas do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Gestão de reservas do local de trabalho.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Adicionar um espaço de local de trabalho para reserva

Adicione diferentes tipos de espaços de local de trabalho, como um espaço, uma mesa ou espaços semelhantes para os funcionários reservarem.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Para obter mais informações sobre como adicionar os espaços, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Espaços do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de espaço.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

O espaço foi adicionado e está disponível para reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma sala de local de trabalho para reserva

Adicione uma sala no local de trabalho para os funcionários reservarem.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Para obter mais informações sobre como adicionar as informações do campo de espaços, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Salas do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Adicionar um formulário de sala.
4. Clique em **Enviar**.

Resultados

A sala foi adicionada e está disponível para reserva na aplicação.

Configurar um módulo reservável

Crie um módulo reservável para adicionar um grupo de itens de local de trabalho reserváveis semelhantes. Esses itens de local de trabalho são exibidos em uma única categoria no Portal de reservas.

Antes de Iniciar

⚠ **Aviso:** A partir da Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2, para criar ou exibir critérios de aprovadores ou executores, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, a opção **Requer aprovação** do módulo Reservável é alterada para **Substituir política de aprovação**.

  Antes do upgrade, se um módulo reservável tiver a opção **Requer aprovação** habilitada, após o upgrade, ele será migrado como **Sempre exigir aprovação** na opção **Substituir política de aprovação**. Caso contrário, a **política de aprovação de substituição** será definida como **nunca exigir aprovação**.

- Para os clientes existentes, a funcionalidade de aprovação do módulo Reservável que foi configurada anteriormente para aprovar reservas permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado de acordo com o upgrade.

  Após o upgrade, desabilite o **fluxo de aprovação de reserva do WSD** no **Flow Designer**.

Verifique se você tem os seguintes detalhes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.
- Configurar critérios de aprovadores/executores

Consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho para adicionar dados do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um módulo reservável agrupa tipos semelhantes de itens do local de trabalho. Os funcionários podem exibir esses itens semelhantes em uma categoria. Por exemplo, uma sala é um módulo reservável e contém itens de local de trabalho semelhantes, como salas de reunião, salas de conferência e outras salas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de módulo reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo reservável. Por exemplo, para salas de reunião, o nome deve ser categórico, como `salas de reunião` ou `salas`.
Tituloem linha	Título do módulo reservável. O título é exibido em linha com um texto descritivo no Portal de serviços do local de trabalho.
Pedido	Ordem na qual o módulo reservável deve aparecer no Portal de reservas.
Ativo	Opção para disponibilizar o módulo para reserva.
Ativo de	Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva.
Imagem	Imagem do módulo reservável.
Configuração da tabela de reservável	
Tipo de seleção	Tipo de seleção a ser exibido nos resultados da pesquisa quando os funcionários pesquisam. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **Unidade específica**: o resultado da pesquisa exibe todos os itens do local de trabalho. ◦ **Contêiner**: o resultado da pesquisa exibe o primário ou o contêiner dos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	itens do local de trabalho. Se você selecionar **Contêiner**, os resultados da pesquisa serão exibidos em grupos com uma quantidade definida disponível para reserva. Os funcionários podem selecionar um contêiner para reservar e qualquer espaço disponível do contêiner é atribuído para reserva.
Tipo reservável	Tipo do item reservável.
Tabela reservável	Tabela que contém os itens de local de trabalho reserváveis. **Nota:** Se você selecionou **Local** para o campo **Tipo reservável**, use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas.
Filtro reservável	Condições de filtro nos itens reserváveis na tabela Reservável. Os itens reserváveis são exibidos na aplicação com base nas condições fornecidas. Você pode fazer o seguinte: ◦ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. ◦ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. **Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que os campos **Ativo** e **É reservável** estejam definidos como **Verdadeiro**. Caso contrário, os itens inativos que não são reserváveis serão exibidos como reserváveis.
Seleção de área (contêiner)	
Campo de contêiner reservável	Especifique em que base o deve ser agrupado. O campo aparecerá somente se você selecionou **Contêiner** como o **Tipo de seleção**. O campo é definido automaticamente como **Área**. Por exemplo, quando o campo estiver definido como **Área**, os resultados da pesquisa de reserva serão exibidos como grupos com base em áreas.
Campo de quantidade reservável	Quantidade reservável para espaços de local de trabalho. O campo **Quantidade reservável** determina o número de vezes que um contêiner pode ser reservado dentro de um período de reserva específico. Esta configuração oferece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	flexibilidade na configuração de reservas de espaço sem a necessidade de criar registros de espaço individuais para reserva. Por exemplo, se você selecionar **Quantidade reservável**, o contêiner poderá ser reservado quantas vezes permitirem os valores combinados de quantidade reservável de todos os espaços dentro desse contêiner. A quantidade reservável depende do número de espaços fornecidos na coluna Capacidade da tabela Workplace Core Espaço.
Configuração do módulo reservável	
Descrição resumida	Uma breve descrição sobre o módulo.
Descrição	Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis.
Disponível em	Opção para especificar em quais reservas o módulo deve estar disponível. ◦ **Reserva antecipada**: selecione esta opção para disponibilizar o módulo somente no Portal de reservas. ◦ **Reserva rápida**: selecione esta opção para disponibilizar o módulo no widget de reserva na página inicial Portal de serviços do local de trabalho.
Requer verificação de alocação	Opção para verificar se há uma incompatibilidade de alocação entre o item do espaço e o usuário conectado. Esta opção aparecerá somente se você tiver Workplace Space Management instalado. Para entidades de local de trabalho, os resultados da pesquisa também exibem locais que estão alocados à entidade primária.
Ativar verificação da duração da alocação	Opção para exibir espaços nos resultados da pesquisa com base nas datas de início e término da alocação. Este campo aparece somente quando o campo **Requer verificação de alocação** está selecionado. Para reservas recorrentes, a duração da alocação só é verificada para a primeira ocorrência. As alocações com limite de tempo seguem somente a data de início e a data de término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. **Nota:** ◦ Na Workplace Space Management versão 1.12.0, os espaços que têm a alocação sobreposta e os intervalos de tempo de reserva são qualificados para a reserva. ◦ A partir da Workplace Space Management versão 1.13.0, os espaços que não têm alocação sobreposta e intervalos de tempo de reserva são considerados espaços não alocados e estão qualificados para reserva.
Habilitar regras de bairro restritas	Opção para aplicar restrições de bairro nos espaços ao exibir os resultados da pesquisa. Os resultados da pesquisa são exibidos com base nas restrições aplicadas aos espaços. Usuários restritos não podem exibir espaços que não têm permissão para acessar. Os bairros restritos serão filtrados automaticamente se o usuário conectado for restrito.
Habilitar pesquisa por área	Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base na área.
Habilitar navegação por bairro	O administrador de reservas pode indicar se os espaços de bairro estão disponíveis para reservas. Os funcionários podem pesquisar no contexto de um bairro e somente os espaços disponíveis em um bairro são exibidos para reserva de espaço. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro. Esta opção também está disponível no App Now Mobile.
Habilitar navegação pelos favoritos no Dispositivo móvel nativo	Opção para permitir que os funcionários pesquisem em seus espaços favoritos no App Now Mobile. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver Central do funcionário 25.0.0 e para funcionários que tenham App Now Mobile instalado. Certifique-se de que o Portal de serviços para funcionários do Mobile esteja habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção está disponível somente para o app App Now Mobile.
Substituir política de aprovação	Opção para especificar como implementar a política de aprovação. Estas são as opções: ◦ **Sem substituição**: a política de aprovação é implementada conforme definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala de local de trabalho. ◦ **Sempre exigir aprovação**: a política de aprovação é necessária independentemente do que está definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala de local de trabalho. ◦ **Nunca exigir aprovação**: a política de aprovação é removida independentemente do que está definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala de local de trabalho.
Aplicar ao turno	Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo.
Habilitar pesquisa por piso	Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base no andar usando **Procurar tudo**.
Tempo antes que o funcionário possa fazer o check-in	Opção para especificar o tempo antes que um funcionário possa fazer check-in da reserva antes que ela comece.
Substituir política de check-in	Opção para especificar como implementar a política de check-in de reserva. Estas são as opções: ◦ **Sem substituição**: a política de check-in é implementada conforme definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho. ◦ **Sempre exigir check-in**: a política de check-in é necessária independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho. ◦ **Nunca requer check-in**: a política de check-in é removida independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cancelar reservas após o horário de check-in	Opção para cancelar uma reserva se um funcionário não fizer check-in dentro do horário especificado.
Habilitar reserva de grupo	Opção para permitir a reserva de grupo em itens de local de trabalho deste módulo.
Permitir que funcionários tornem os espaços privados	Opção para permitir que os funcionários tornem os detalhes do espaço privados ao fazerem uma reserva. Quando um funcionário está criando uma reserva, a opção **Tornar detalhes do espaço privados** é exibida somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode ou não substituir a privacidade, depende da configuração de privacidade do local.
Habilitar geração de iCal	Opção para permitir que o usuário gere um icalendar. **Nota:** Um usuário não pode baixar um iCalendar para espaços e reservas que já está sincronizado com o provedor de calendário.
Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva	Opção para definir o contexto (caminho de reserva) ao editar uma reserva. Esta opção também está disponível no App Now Mobile. Os caminhos de reserva definem os critérios de pesquisa disponíveis. Selecione uma das seguintes opções na lista suspensa: ◦ **Com base na reserva**: Ao editar uma reserva, os funcionários podem pesquisar no contexto (caminho de reserva) usado ao criar uma reserva. Por exemplo: **Pesquisar tudo**,**Pesquisar uma área**, **Pesquisar por bairro**. ◦ **Procurar tudo**: Ao editar uma reserva, o contexto (caminho) é padronizado para **Procurar tudo**. Os funcionários podem mudar o espaço selecionado ou a data e hora da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. **Nota:** Esta opção não está disponível no App Now Mobile.
Provedor de reunião virtual	Selecione um provedor de reunião virtual para permitir que os funcionários criem um link de reunião virtual. Se um funcionário selecionar a opção **Adicionar um link de reunião virtual**, um link de reunião virtual será gerado automaticamente pelo provedor de reunião virtual.
Permitir várias reservas de edifício	Opção para adicionar vários edifícios e selecionar espaços dos edifícios em uma única reserva. Os edifícios podem pertencer a diferentes regiões ou locais e podem estar em diferentes fusos horários. **Nota:** A adição de vários edifícios a uma reserva está disponível somente no Portal de serviços do local de trabalho. Reservas recorrentes não são compatíveis com reservas de vários edifícios. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.
Permitir reserva de dia inteiro	Opção para permitir que os funcionários reservem um item do módulo do local de trabalho por um dia inteiro. Se esta opção estiver desmarcada, o campo **Exigir reserva de dia inteiro** será desabilitado. **Nota:** Esta opção não está disponível no App Now Mobile. Se o valor **de Máximo de dias para módulo reservável de vários dias** estiver definido como mais de 1 dia, a opção **Dia inteiro** será desabilitada no Portal de reservas. Se o valor **de Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, os funcionários só poderão fazer reservas de um dia ou de dia inteiro. Para obter mais informações, consulte a descrição da propriedade **Máximo de dias para vários dias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	⚠ **Aviso:** Na versão Gestão de reservas do local de trabalho, os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva de dia inteiro** são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente.
Exigir reserva de dia inteiro	Opção para impor aos funcionários a reserva **de dia inteiro**. Esta opção depende da opção **Permitir reserva de dia inteiro**. Se a opção **Permitir reserva de dia inteiro** estiver desabilitada, essa opção será limpa e desabilitada. ℹ **Nota:** Quando **Exigir reserva de dia inteiro** for selecionado, os funcionários que fizerem ou atualizarem a reserva encontrarão a opção **Dia inteiro** no Portal de reservas habilitada por padrão. Os funcionários podem modificar a data de início, mas não a hora no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. ⚠ **Aviso:** Na versão Gestão de reservas do local de trabalho, os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva de dia inteiro** são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente.
Todos dia	Opção para habilitar a opção de gerenciar reserva de dia inteiro no portal. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ◦ **Desabilitado**: a opção Dia inteiro será desabilitada e não será exibida no Portal de reservas. ◦ **Habilitado**: a opção **Dia inteiro** está disponível para os funcionários. Eles podem selecionar a opção, se quiserem. ◦ **Padrão**: a opção **Dia inteiro** está disponível e selecionada por padrão. No entanto, os funcionários podem desmarcar ou alterar os tempos, se quiserem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Obrigatório**: a opção **Dia inteiro** é exibida como selecionada e não pode ser alterada. O campo **Dia inteiro** está definido como obrigatório. ⚠ **Aviso:** Na versão Gestão de reservas do local de trabalho, os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva de dia inteiro** são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente.
Máximo de dias no futuro	Opção para especificar o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado. Por exemplo, se você definir o número máximo de dias no futuro como **90**, os funcionários poderão fazer reservas futuras neste módulo somente com até 90 dias de antecedência. Se esta opção estiver habilitada, os usuários não poderão selecionar uma data além do valor especificado em **Máximo de dias no futuro** ao fazer uma reserva. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. Em App Now Mobile, se você tentar selecionar uma data muito distante no futuro do que está especificado em **Máximo de dias no futuro**, nenhum resultado será retornado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O campo**Máximo de dias no futuro** indica que o usuário não pode fazer uma reserva além do número de dias configurado como o valor **de Máximo de dias no futuro** para qualquer reserva. **Máximo de dias no futuro** é uma propriedade de reserva e **Número máximo de ocorrências** é uma propriedade de reserva recorrente. O valor de**Máximo de dias no futuro** tem prioridade quando essas duas opções são usadas para a reserva. Por exemplo, se o **Máximo de dias no futuro** for 90 dias, o número de ocorrências na reserva recorrente não poderá exceder 90 dias, mesmo que o usuário tenha configurado inicialmente o valor do Número máximo de ocorrências como 180 dias no módulo Reservável.
Permitir reservas recorrentes	Opção para permitir que os funcionários façam reservas recorrentes de itens do local de trabalho. Marque a caixa de seleção para exibir as opções de reserva recorrente disponíveis para os usuários como um parâmetro de pesquisa ao fazer uma reserva.
Resolver automaticamente conflitos recorrentes	Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilitou a opção **Permitir reservas recorrentes**. O sistema encontrará um espaço alternativo usando o cálculo de proximidade em caso de conflito na reserva e o resolverá automaticamente. Se você estiver usando mapas de piso, os espaços serão selecionados com base na lógica de proximidade. Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilitou a opção **Permitir reservas recorrentes** A resolução de um conflito usa um dos seguintes cálculos de proximidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Se um mapa de piso estiver disponível, nesse caso, a aplicação tentará encontrar um espaço mais próximo usando a proximidade. ◦ Se, no caso, um mapa de piso não estiver disponível, a aplicação tentará encontrar um espaço dentro da mesma área ou piso. **Nota:** Espaços favoritos são sempre preferenciais em ambas as opções. ◦ Por fim, a aplicação pesquisa um espaço alternativo com: ▪ mesma capacidade ▪ mais capacidade ▪ menos capacidade Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e Resolver automaticamente reservas recorrentes.
Número máximo de ocorrências	Opção para especificar o número máximo de ocorrências de reserva recorrente que podem ser feitas no módulo reservável. O valor padrão é 180. Esta opção depende do campo da caixa de seleção **Permitir reservas recorrentes**. Se **a opção Permitir reservas recorrentes** não estiver selecionada, o campo **Número máximo de ocorrências** será desabilitado.
Duração mínima	Opção para especificar a duração mínima da reserva do módulo reservável.
Duração máxima	Opção para especificar a duração máxima de reserva do módulo reservável.
Máximo de dias para vários dias	Opção para fazer uma reserva de vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço disponível que cobre ou abrange vários dias. Por exemplo, 5 dias ou mais. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias. O valor padrão desta propriedade do Módulo reservável é 1. Para fazer uma reserva de dia único, defina o valor como 1. O valor 0 (zero) não é permitido. Quando o valor **Máximo de dias para vários dias** é maior que 1, a opção **Dia inteiro** é desabilitada no Portal de reservas ao fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O número de dias para esta propriedade não deve exceder o valor **de Máximo de dias no futuro** no Módulo reservável.
Habilitar a procura próximo a uma pessoa	Opção para permitir que os usuários pesquisem espaços próximos a uma pessoa. Quando um usuário pesquisa um espaço próximo a uma pessoa, os espaços disponíveis localizados no andar do usuário são exibidos. Os critérios de exibição também são baseados na área próxima do espaço ou nos marcadores atribuídos aos espaços. **Nota:** Os critérios de limite de pesquisa não são aplicáveis se a opção estiver habilitada.
Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa	Opção para especificar o número de dias que os funcionários podem reservar um espaço próximo a um colega. Os administradores podem configurar o número máximo de dias que um funcionário deseja reservar um espaço próximo a um colega usando esta propriedade. O valor padrão é 7. Os administradores podem alterar este valor para mais de 7 dias e permitir que os funcionários selecionem o número máximo de dias em que desejam reservar um lugar próximo a um membro da equipe ou colega. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. **Nota:** Este campo é exibido somente quando a propriedade **Habilitar navegação próxima a uma pessoa** do módulo reservável está habilitada no módulo reservável. O número de dias fornecido para esta propriedade não pode ser 0 ou um número negativo (por exemplo, -10). O número de dias para esta propriedade não deve exceder o valor **de Máximo de dias no futuro** no Módulo reservável.
Habilitar filtro de aspecto	Opção para habilitar o filtro de aspecto nos itens do local de trabalho. Se o selecionar esta opção, as opções de filtro serão exibidas com base nos resultados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	da pesquisa. Somente os itens que estão disponíveis no resultado da pesquisa gerado estão disponíveis para os usuários selecionarem no filtro.
Limite de pesquisa	Opção para especificar o limite máximo de resultados de pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho.
Configuração do widget de reserva	
Requer assunto	Opção para fazer um assunto de reserva obrigatório antes de fazer uma reserva.
Requer anotações de cancelamento	Opção para criar uma nota de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento.
Avisar funcionário sobre reserva duplicada	Opção para avisar os funcionários se houver uma reserva para o módulo de tipo de espaço selecionado durante a data e hora especificadas para esse funcionário. O aviso é exibido com base na data e hora especificadas nos critérios de pesquisa.
Avisar funcionário sobre exceção de presença	Opção para avisar os funcionários se a presença deles estiver definida como remota na data da reserva. O aviso é exibido com base na rotina de presença do funcionário. Esta opção estará disponível se o Workplace Concierge estiver instalado.
Permitir convidados	Opção para permitir que os funcionários convidem participantes para suas reservas. Os funcionários podem convidar colegas de trabalho e também visitantes externos. ◦ Se a opção **Permitir convidados** estiver habilitada, os campos **Exibir número de participantes** e **Habilitar reservas de grupo** serão desabilitados. ◦ Se **Exibir número de participantes** estiver habilitado, a opção **Permitir convidados** será desabilitada ◦ Se **Permitir convidados** estiver habilitado, a opção **Exibir número de participantes** será obrigatória
Exibir número de participantes	Opção para permitir que os funcionários especifiquem o número de participantes ao fazer uma reserva. Se a opção não estiver selecionada, o número de participantes será definido automaticamente como **1**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Se **Permitir convidados** estiver habilitado, os campos **Exibir número de participantes** e **Habilitar reservas de grupo** serão desabilitados. ◦ Se **Exibir número de participantes** estiver habilitado, a opção **Permitir convidados** será desabilitada ◦ Se **Permitir convidados** estiver habilitado, a opção **Exibir número de participantes** será obrigatória
Exibir em nome de	Opção para permitir que os funcionários especifiquem em nome de quem estão fazendo uma reserva. A opção está habilitada por padrão. Um erro será exibido se a opção estiver desabilitada.
Exibir nível de confidencialidade	Opção para permitir que os funcionários definam a confidencialidade da reserva. Eles podem definir uma reserva como **Normal** ou **Privada**. Se a opção não estiver selecionada, a sensibilidade será definida como **Normal** e o assunto ficará visível para outras pessoas.
Permitir mensagem de reserva	Opção para adicionar anotações a uma reunião e anexar imagens ao fazer uma reserva. As anotações e imagens podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. **Nota:** Quando a sincronização de calendário estiver habilitada para um espaço, a mensagem ou as anotações também serão adicionadas ao corpo quando sincronizarmos a reserva. Para App Now Mobile, a mensagem é exibida na página de resumo, mas os funcionários não podem adicionar ou editar uma mensagem. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. .
Produtor de registro de detalhes adicionais	Opção para vincular ao produtor de registro que você configurou com campos adicionais. Você pode exibir campos adicionais no formulário de reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar módulo reservável com detalhes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mostrar como	Opção para especificar qual status a reserva deve mostrar no calendário do funcionário quando uma reserva é sincronizada. Este campo aparecerá somente se a Sincronização de calendário do local de trabalho estiver instalada. ◦ **Ocupado**: a reserva será exibida no calendário do funcionário com um status Ocupado. O calendário do funcionário está bloqueado durante a duração da reserva. ◦ **Livre**: a reserva será exibida no calendário do funcionário com um status Livre. O calendário do funcionário não será bloqueado durante a duração da reserva. **Nota:** Para que o recurso **Mostrar como** funcione corretamente, você deve ter as seguintes versões das conexões: ◦ Para a Microsoft, você deve ter o spoke Microsoft Exchange Online versão 3.2.4. ◦ Para o Calendário Google, você deve ter a versão 2.3.1 do Calendário Google.

A propriedade *time_picker_interval_size* para a hora de início e a hora de término da reserva é configurada usando as instâncias de widget. O valor do incremento do campo de hora de início e hora de término depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor do incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

O módulo reservável é adicionado à aplicação. Os itens reserváveis estão disponíveis para os funcionários com base nas condições do filtro.

Configurar um módulo reservável para agrupar espaços em uma área

Crie um módulo reservável para agrupar espaços em uma área. Permita que os funcionários reservem um espaço em uma área.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem os seguintes detalhes.
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie os registros na seguinte ordem.
  1. Regiões
  2. Sites
  3. Campi
  4. Construções
  5. Pisos
  6. Áreas
  7. Espaços

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um funcionário pode exibir todos os espaços de uma área em um único módulo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Módulo reservável, preencha os campos.

Formulário Módulo reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo Reservável. Por exemplo, como o módulo deve exibir todos os espaços de uma área, o nome deve ser categórico como "Mesas em uma área".
Título	Título do módulo Reservável.
Ativo	Opção para disponibilizar o módulo para reserva.
Ativo de	Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva.
Configuração da tabela de reservável	
Tipo de seleção	O tipo de seleção determina o que será exibido no resultado da pesquisa. Na lista suspensa, selecione **Contêiner**. **Nota:** A unidade específica indica que o resultado da pesquisa mostrará a unidade reservável individual a ser reservada.
Tipo reservável	Tipo do item reservável. Selecione **Local**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela reservável	Tabela que contém os itens de local de trabalho reserváveis. Selecione a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. **Nota:** Se você selecionou Local para o campo Tipo reservável, use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas.
Campo de quantidade reservável	Selecione Quantidade reservável.
Filtro reservável	Condições de filtro nos itens reserváveis na tabela Reservável. A aplicação exibe os itens reserváveis com base nas condições fornecidas. ◦ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. ◦ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula OR**. **Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que os campos **Ativo** e **É reservável**estejam definidos como **Verdadeiro**. Se essas condições não estiverem definidas, a aplicação exibirá até mesmo os itens inativos que não são reserváveis como disponíveis para Rservation.
Seleção de contêiner, configurações de quantidade reservável	
Campo de contêiner reservável	Nível do contêiner. Este campo é definido automaticamente como **Área**.
Configuração do módulo reservável	
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o módulo.
Descrição	Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis.
Substituir política de check-in	Opção para especificar como implementar a política de check-in de reserva. ◦ **Sem substituição**: a política de check-in é implementada conforme definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho. ◦ **Sempre exigir check-in**: a política de check-in é necessária independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Nunca requer check-in**: a política de check-in é removida independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala de local de trabalho.
Requer aprovação	Opção para tornar a aprovação obrigatória antes de fazer uma reserva.
Requer assunto	Opção para fazer um assunto de reserva obrigatório antes de fazer uma reserva.
Requer anotações de cancelamento	Opção para criar uma nota de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento.
Aplicar ao turno	Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo.
Máximo de dias no futuro	O número máximo de dias no futuro até quando um funcionário poderá fazer uma reserva. Por exemplo, se você definir o número de dias como 10, os funcionários poderão fazer reservas futuras neste módulo somente com até 10 dias de antecedência.
Duração mínima	Duração mínima de reserva do módulo reservável.
Duração máxima	Duração máxima de reserva do módulo reservável.
Permitir reserva de dia inteiro	Opção para permitir que os funcionários reservem um item do módulo do local de trabalho por um dia inteiro.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O módulo reservável é adicionado à aplicação. No Portal de reservas, os funcionários podem visualizar os espaços de uma área neste módulo.

Adicionar locais de trabalho a um módulo reservável

Configure os locais de trabalho que devem estar disponíveis para os usuários reservarem quando eles selecionarem um módulo reservável. Restrinja o uso de um local de trabalho adicionando somente os locais de trabalho que podem ser reservados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione locais de trabalho a um módulo reservável para que os funcionários possam acessar somente esses locais de trabalho ao fazer uma reserva. Por padrão, não há locais de trabalho adicionados a um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar locais de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do local de trabalho.
4. Clique em **Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione os locais de trabalho fazendo o seguinte:

   a. Selecione o local de trabalho na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de locais de trabalho** à direita.
   Para mover o local, use o ícone adicionar/remover ( ).

   c. Clique em **Salvar**.

Resultados
Os locais de trabalho são adicionados ao módulo reservável. Quando um funcionário seleciona o módulo reservável para fazer uma reserva, somente os locais de trabalho configurados são exibidos.

Gerar e imprimir um código QR para um módulo reservável

Gere e imprima um código QR para um módulo reservável inteiro. Coloque os códigos QR em locais de trabalho reserváveis para que os funcionários possam verificar o código, fazer uma reserva ou executar ações relacionadas a reservas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gere e imprima o código QR para um módulo reservável, como mesas, salas de reunião, estacionamento e muito mais. Por exemplo, quando você gera e imprime um código QR para o módulo Estacionamento reservável, o código QR gerado pode ser usado para todos os locais atribuídos ao módulo Estacionamento reservável. Você pode baixar o código QR, imprimir e colocá-lo em todos os locais que pertencem ao módulo Estacionamento reservável.

Procedimento

1. Para gerar um código QR, faça o seguinte:

   a. Gere código QR usando os seguintes caminhos de navegação:

   Você pode gerar o código QR usando qualquer um dos seguintes caminhos de navegação:

   - Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
   - Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**. Selecione uma sala e clique em **Criar código QR**.
   - Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**. Selecione um espaço e clique em **Criar código QR**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário, preencha os campos.

Gerar formulário QR

Campo	Descrição
Número	Número do código QR.
Tabela	Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]**.
Estado	Status da geração do código QR.
Descrição resumida	Descrição sobre o código QR.
Condições	Condições de filtro com base nas quais o código QR deve ser gerado. ◦ Para adicionar uma condição, selecione**Adicionar condição de filtro**. ◦ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.

3. Para imprimir o código QR, clique em **Imprimir códigos QR**.
4. Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

   a. Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no campo **Inserir nome do arquivo**.
   Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

   b. Exiba o número de códigos QR a serem impressos no campo **Contagem**.

   c. Selecione o layout do código QR no campo **Layout do rótulo**.

   d. Visualize a impressão do código QR.

   e. Clique em **Imprimir**.
   A geração de código QR é executada em segundo plano.

O que Fazer Depois

Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail após a conclusão da geração do código QR com os detalhes do código QR.

Depois que a geração do código QR for concluída, vá para **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** para baixar o arquivo PDF.

Criar um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais

Configure um produtor de registro com detalhes adicionais e adicione-o ao módulo reservável. Os campos configurados para detalhes adicionais serão exibidos para o funcionário quando ele fizer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Antes de configurar o produtor de registro, consulte Produtor de registro de detalhes adicionais - Tipos e limitações de variáveis de mapeamento.

Nota: O produtor de registro é usado somente para recuperar dados relacionados aos campos adicionais.

Se você quiser adicionar detalhes que não estão incluídos na tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), execute o seguinte:

Importante: Na tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), lista relacionada Colunas, ao adicionar campos (colunas) que não estão incluídos, observe o seguinte:

- No formulário Entrada de Dicionário, os campos **Obrigatório**, **Somente leitura** e **Exibir** não são aplicáveis.
- As colunas na tabela são criadas para armazenar somente os dados.
- O campo **Comprimento máximo** é considerado para salvar os dados com **comprimento máximo**.

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).
3. No formulário Tabela, role para baixo até a lista relacionada Colunas.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Entrada de Dicionário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre colunas e campos, consulte Explorando a administração de campo .
6. Selecione **Enviar**.

   A coluna da tabela foi adicionada.
7. **Atualizar** a tabela de reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation)

Nota:

Ao configurar o produtor de registro, observe o seguinte:

- Você pode adicionar **Políticas de IU de catálogo** ao produtor de registro.
- Somente os seguintes tipos **de scripts de cliente de catálogo** são compatíveis:
  - Ao mudar
  - Ao carregar
- O código adicionado no **Script** não é compatível.
- As seguintes listas relacionadas ao produtor de registro não são compatíveis:
  - Conjuntos de variáveis
  - Indisponível para
  - Categorias
  - Catálogos
  - Definições de pesquisa de dados de catálogo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

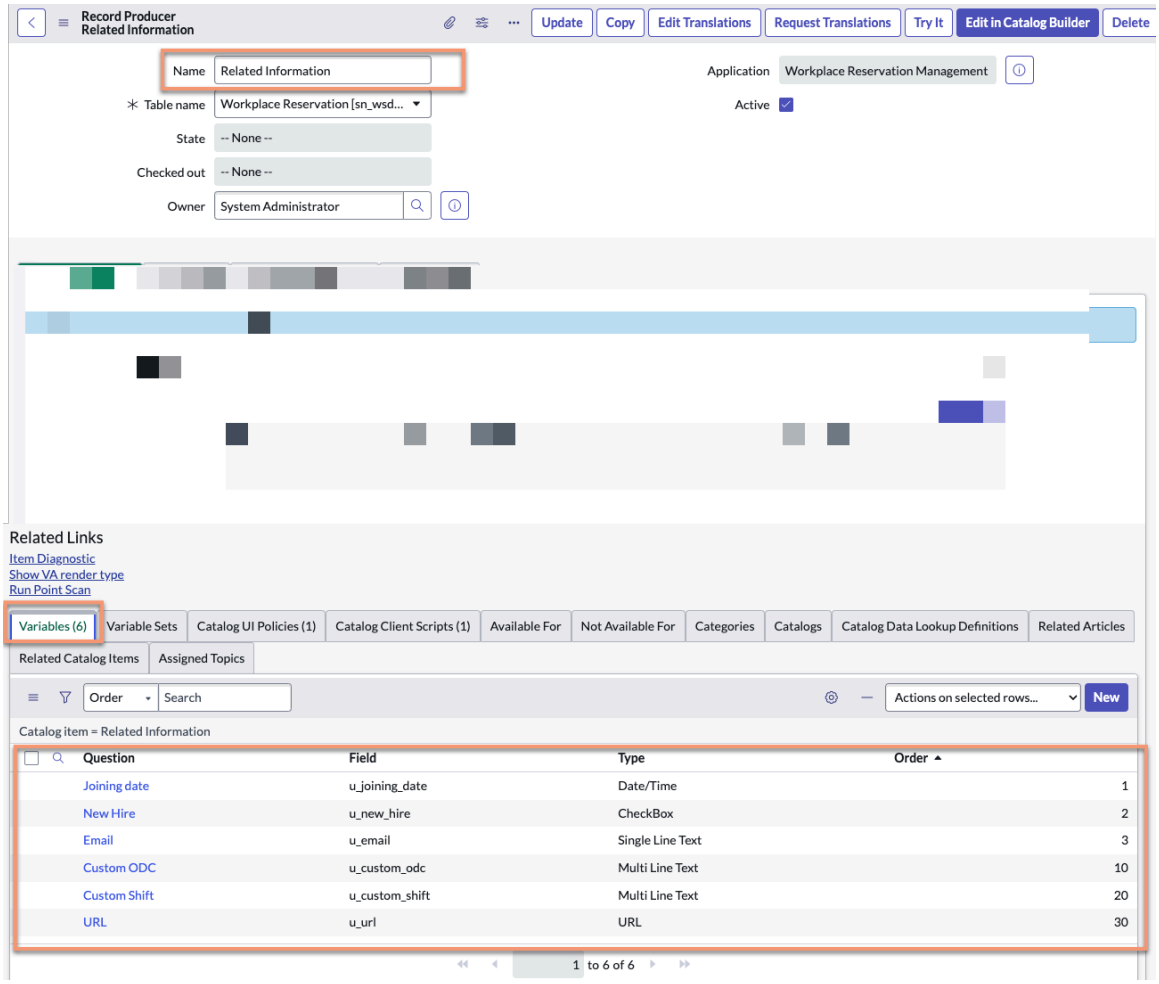
- Artigos relacionados
- Itens do catálogo Relacionados
- Tópicos atribuídos

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um produtor de registro com detalhes adicionais e vincule-o ao módulo reservável no qual você deseja que os detalhes sejam exibidos para um funcionário. Por exemplo, se você adicionar um produtor de registro - Informações relacionadas e vinculá-lo ao módulo reservável de salas de reunião, o formulário de reserva no Portal de reservas exibirá uma seção adicional - Informações relacionadas da seguinte forma:

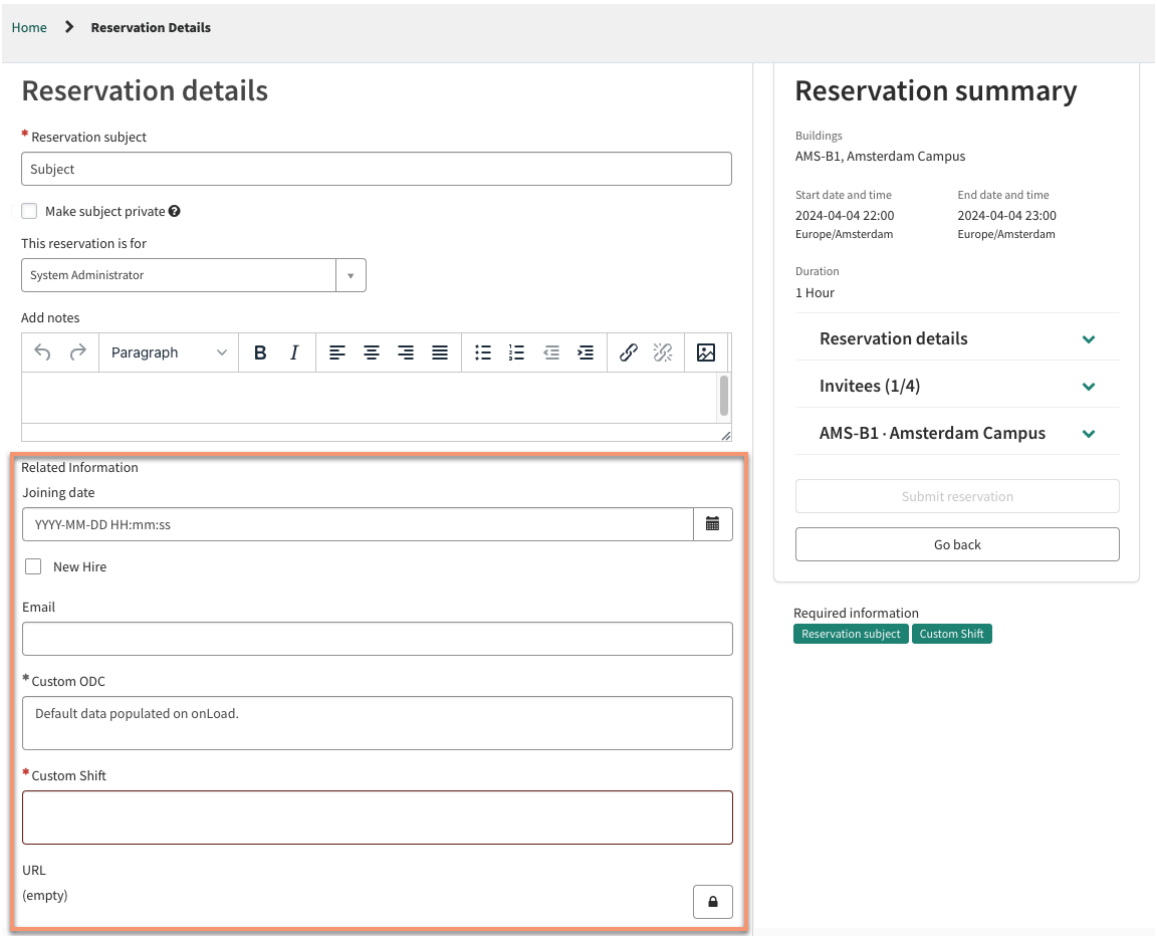
Formulário do produtor de registro de "Informações relacionadas":



Portal de reservas - Formulário de reserva com a seção "Informações relacionadas":

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o **Nome** do produtor de registro.
4. Em **Nome da tabela**, selecione a tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).
5. Selecione **Ativo** para ativar o produtor de registro.
   Para obter mais descrições de campos de formulário, consulte Formulário do produtor de registro .
6. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O produtor de registro foi criado. Após a criação, uma lista de produtores de registro criados na aplicação é exibida.
7. Na lista, abra o produtor de registro que você criou.
8. Na lista relacionada **Variáveis**, adicione os detalhes adicionais que você deseja configurar.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao formulário de reserva. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única

Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-los, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços Tipos de variáveis do catálogo de serviços.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário Variável, selecione **Mapear para o campo**.

c. No campo **Ordem**, especifique em que ordem o campo deve aparecer.

d. No campo **Campo**, selecione o campo que você deseja adicionar.
Você pode selecionar em uma lista de campos disponíveis com a tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).

e. Selecione **Ativo** para ativar o campo.

f. Opcional: Para definir o campo como obrigatório, selecione **Obrigatório**.

g. Opcional: Para definir o campo como somente leitura, selecione **Somente leitura**.

h. Opcional: Para ocultar o campo, selecione **Oculto**.

i. Na lista relacionada **Pergunta**, insira o nome do campo no campo **Pergunta**.
O nome especificado no campo **Pergunta** é exibido no formulário.

j. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e selecione **Salvar**.
O campo é adicionado. Repita as etapas acima se quiser adicionar mais campos.

Importante: As listas relacionadas a Permissão e Disponibilidade não são compatíveis com a variável.

9. Navegue de volta para o formulário Produtor de registro.
Os campos adicionados são exibidos na lista relacionada **Variáveis**.
10. Opcional: Você pode adicionar **Políticas de IU de catálogo**.
Consulte Política de IU do Catálogo de serviços
11. Opcional: Você pode adicionar **Client scripts de catálogo**.
Consulte Criar um script do cliente do Catálogo de serviços .

Nota: Somente os seguintes tipos de client scripts são compatíveis:

- Ao mudar
- OnLoad (Observação: a parte do script deve ser encapsulada em setTimeout)

12. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O produtor de registro é criado com os detalhes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Criar um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais

Configurar módulo reservável com detalhes adicionais

A aplicação permite que você configure um módulo reservável com detalhes adicionais com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar
Verifique se você tem os seguintes detalhes.

- Dados do local de trabalho para sua organização
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis
- Produtor de registro com os campos de detalhes adicionais. Consulte Criar um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure um módulo reservável para usar os campos de detalhes adicionais que você deseja exibir no formulário de reserva quando os funcionários fizerem uma reserva. Os campos aparecem em uma seção de detalhes adicionais, junto com os campos de formulário existentes fornecidos pela aplicação com base em sua configuração. Para obter mais informações sobre a configuração do módulo reservável, consulte Configurar um módulo reservável.

Os detalhes adicionais são exibidos quando um funcionário solicita uma reserva única, múltipla, recorrente e de grupo. Os detalhes inseridos nos detalhes adicionais também são exibidos no Resumo da reserva.

Para adicionar campos personalizados:

- Você deve criar um produtor de registro com os campos. Consulte Criar um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais.
- Vincule o módulo reservável ao produtor de registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Opcional: Selecione **Novo** se quiser criar um módulo reservável.
   Para preencher o formulário, consulte Configurar um módulo reservável.
3. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar detalhes adicionais.
4. No formulário Módulo reservável, selecione **Configuração do widget de reserva**.
5. Em **Produtor de registro de detalhes adicionais**, selecione o produtor de registro que você criou com os detalhes adicionais.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O módulo reservável está configurado com detalhes adicionais.

Atribuir espaços a uma área

Adicione espaços a uma área para disponibilizá-los para reserva. No Portal de reservas, quando um funcionário pesquisa uma área, todos os espaços disponíveis atribuídos a essa área são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a área à qual você está atribuindo espaços esteja configurada na aplicação.

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Verifique se a área está configurada.

Certifique-se de que os espaços estejam atribuídos à área.

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços** e selecione o espaço.
2. No formulário, certifique-se de que o campo **Área** tenha um valor.

Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager ou sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua mesas ou espaços que pertencem a uma área. Quando um funcionário pesquisa uma área para fazer uma reserva, todos os espaços ou mesas disponíveis que pertencem a essa área são exibidos. Você pode adicionar espaços individualmente ou em massa. Por exemplo, você pode adicionar espaços individualmente como C1 e C2 ou pode adicionar um espaço C com uma quantidade de 100.

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.
2. Selecione o espaço que você deseja atribuir à área.
3. Abra o formulário na exibição do local de trabalho.

   a. No canto superior esquerdo do formulário, clique com o botão direito do mouse no ícone de ações adicionais.
   

   b. Na lista, selecione **Exibição** > **Local de trabalho**.

4. No formulário Espaço, na guia **Detalhes da organização**, selecione a área no campo **Área**.
5. Opcional: Para adicionar uma quantidade em massa deste espaço, especifique uma quantidade no campo **Quantidade reservável** na guia **Informações extras**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O espaço é adicionado à área. No Portal de reservas, as seguintes ações são realizadas:

- Quando um funcionário pesquisa a área, o espaço atribuído é exibido.
- Se você adicionou quantidade em massa a um espaço, o espaço será exibido com uma capacidade máxima na exibição do cartão. Quando um funcionário faz uma reserva para este espaço, a capacidade é deduzida. O espaço é exibido novamente com a capacidade disponível para a próxima reserva até que a capacidade máxima seja 0.

Se o módulo reservável ao qual o espaço está atribuído tiver a opção **Habilitar regras de bairro restritas** habilitada, o espaço será exibido para o usuário com base nas restrições. Ou seja, se o usuário estiver restrito a visualizar os espaços deste bairro, o espaço não será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibido para ele nos resultados da pesquisa. Se o usuário estiver restrito a exibir os espaços de um bairro ao qual não pertence ou se o usuário não for adicionado à tabela Atribuição de usuário de bairro.

O que Fazer Depois
Para exibir os espaços atribuídos a uma área, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas** e selecione uma área. Os espaços atribuídos são exibidos na lista relacionada Espaços.

Criar um serviço padrão

Crie um serviço padrão para disponibilizá-lo aos funcionários por padrão quando eles fizerem uma reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um serviço padrão é uma provisão básica disponível com um item de local de trabalho reservável quando uma reserva é feita. Por exemplo, quadro branco, monitor adicional e outros serviços padrão semelhantes.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Serviços padrão**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviços padrão

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do serviço padrão
Ativo	Selecione ativo para disponibilizá-lo em reservas.
Configuração do serviço	
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre o serviço.
Ícone do Font Awesome	Um ícone de fonte incrível no formato 'fa-(nome)'. Atualmente, a biblioteca **Font Awesome** da versão 4.7 é compatível.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O serviço padrão é adicionado à aplicação.

O que Fazer Depois
Adicione o serviço padrão a uma sala ou espaço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulteAdicionar um serviço padrão ao local de trabalho.

Adicionar um serviço padrão ao local de trabalho

Adicione um serviço padrão a um espaço ou sala de local de trabalho com base em onde ele está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Criar um serviço padrão

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço padrão, faça a seguinte seleção:'
   - Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local de trabalho**.
   - Para adicionar o serviço a uma sala do local de trabalho, selecione **Salas do local de trabalho**.
3. Selecione o espaço/sala do local de trabalho onde você deseja adicionar o serviço padrão.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** na seção **Serviços padrão**.
5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.

   a. Selecione o serviço padrão na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de serviços padrão** à direita.
   Use Adicionar-remover. Ícone para mover os serviços.

6. Clique em **Salvar**.

Resultados

O serviço padrão é adicionado ao espaço ou sala de local de trabalho selecionado.

Criar um serviço flexível

Crie um serviço flexível e forneça-o como um serviço extra aos funcionários. Os funcionários podem usar o serviço flexível e outros serviços padrão básicos ao fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

⚠ **Aviso:** A partir da Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2, você não pode criar serviços extras ou serviços flexíveis diretamente usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. A partir da Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2, você pode criar um serviço extra somente como um serviço de local de trabalho usando somente a aplicação Gestão de casos do local de trabalho. A aplicação Gestão de casos do local de trabalho fica automaticamente disponível para instalação após o upgrade. Se você instalou Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2 ou superior diretamente (como usuário pela primeira vez), não haverá impacto e as condições a seguir não se aplicam a você.

- Após o upgrade, os serviços flexíveis existentes são removidos da aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e listados como serviços de local de trabalho na aplicação Gestão de casos do local de trabalho.

  Para obter mais informações sobre como criar um serviço extra após o upgrade, consulte Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

- Cada categoria de um serviço flexível é criada como um serviço de local de trabalho. Os serviços flexíveis que pertenceram a essa categoria são criados como itens de serviço do local de trabalho desse serviço de local de trabalho.
- Os locais para os quais os serviços flexíveis estavam disponíveis são listados na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho desse serviço no local de trabalho.
- Não há efeito na experiência do funcionário no Portal de reservas.
- Todos os serviços extras solicitados pelos funcionários junto com a reserva nos últimos seis meses são restaurados automaticamente. As solicitações de serviço extra são registradas na tabela Itens de serviço solicitados [sn_wsd_case_service_item_request] da aplicação Gestão de casos do local de trabalho.
- Para migrar as subcategorias e criar o caso e os modelos de tarefa automaticamente, você deve executar a inclusão de script `Opção e script de migração de modelo`. As instruções sobre como executar o script estão incluídas na descrição de Inclusão de script.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Serviços flexíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Serviços flexíveis

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço flexível.
Descrição	Descrição resumida sobre o serviço.
Categoria	Categoria do serviço flexível. Para adicionar uma nova categoria, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a. Clique com o botão direito do mouse **em Categoria** e selecione **Configurar escolhas**. **b.** No formulário Configurar opções de categoria, no campo **Inserir um novo item**, insira o nome da categoria que você deseja adicionar. **c.** Clique em **Adicionar**.
Subcategoria	Subcategoria da categoria selecionada do serviço flexível. Você também pode adicionar uma subcategoria seguindo as mesmas etapas para adicionar uma categoria.
Ativo	Opção para ativar o serviço flexível.
Imagem	Imagem do serviço flexível.
Configuração do serviço	
Duração de preparação	Tempo necessário para preparar o serviço flexível. Por exemplo, se o serviço flexível for um serviço de alimentação, especifique o tempo necessário para preparar os itens. O local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para preparação antes do início da reserva. Habilite a propriedade do sistema [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador.
Duração da limpeza	Tempo necessário para limpar os itens fornecidos no serviço flexível. O local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para limpeza após o término da reserva. Habilite a propriedade do sistema [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador.
Quantidade habilitada	Quantidade máxima de itens disponíveis para reserva.
Preço por unidade	Preço do serviço flexível.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O serviço flexível é adicionado à aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione o serviço flexível a um espaço ou sala de local de trabalho para que o serviço esteja disponível para os funcionários quando eles fizerem uma reserva. Para obter mais informações, consulte Adicionar um serviço flexível ao item do local de trabalho.

Adicionar um serviço flexível ao item do local de trabalho

Permita que os funcionários solicitem serviços extras. Adicione um serviço extra a um espaço ou sala de local de trabalho e disponibilize o serviço para os funcionários quando eles fizerem uma reserva.

Antes de Iniciar

Verifique se você já criou um serviço flexível. Consulte Criar um serviço flexível.

⚠ **Aviso:** A partir da Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2, a lista relacionada a Serviços flexíveis não está mais disponível. Se você instalou Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2 ou superior diretamente (como usuário pela primeira vez), não haverá impacto e as condições a seguir não se aplicam a você.

Após o upgrade, os serviços flexíveis ficam disponíveis como itens de serviço do local de trabalho. Para exibir os itens de serviço do local de trabalho disponíveis, exiba a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho. Para adicionar um item de serviço do local de trabalho ao espaço/sala do local de trabalho, abra o serviço do local de trabalho e selecione o item de serviço do local de trabalho. Depois de abrir o registro do item de serviço do local de trabalho, adicione o local de trabalho à lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure serviços flexíveis e adicione-os a um espaço ou sala de local de trabalho. Quando um funcionário faz uma reserva de espaço ou sala de local de trabalho, ele pode usar os serviços flexíveis como serviços extras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço flexível, siga um destes procedimentos.
   - Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local de trabalho**.
   - Para adicionar o serviço a uma sala do local de trabalho, selecione **Salas do local de trabalho**.
3. Selecione a sala do espaço do local de trabalho onde você deseja adicionar o serviço flexível.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Serviços flexíveis.
5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na coluna **Coleção** à esquerda, selecione o serviço flexível.

b. Para mover o serviço para a coluna **Lista de serviços flexíveis** à direita, use o ícone adicionar-remover.

6. Clique em **Salvar**.

Resultados
O serviço flexível é adicionado ao espaço ou sala de local de trabalho selecionado.

Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva

Crie um serviço no local de trabalho e forneça-o como um serviço extra aos funcionários ao fazer uma reserva. Use a aplicação Gestão de casos do local de trabalho para criar o serviço de local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter o seguinte:

- Tenha a aplicação Gestão de casos do local de trabalho instalada.
- Modelos de tarefa e modelos de caso a serem vinculados ao serviço de local de trabalho.
- Produtor de registro a ser vinculado ao serviço de local de trabalho.
- Fluxos ativos caso você queira criar um fluxo de serviço no local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para entender os serviços de local de trabalho e as opções relacionadas a serviços de local de trabalho, consulte Serviços de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de serviço no local de trabalho.
4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O serviço de local de trabalho foi criado e estará disponível para os funcionários como um serviço extra.
Quando um funcionário solicita um serviço extra, um caso de local de trabalho é criado na aplicação Gestão de casos do local de trabalho. Se o serviço extra for modificado pelo funcionário, o caso de local de trabalho existente será cancelado e um novo caso de local de trabalho será criado novamente com os detalhes modificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Se o serviço extra exigir que um funcionário selecione em uma lista de opções, você deverá adicionar essas opções como itens de serviço do local de trabalho ao serviço do local de trabalho. Para adicionar itens de serviço do local de trabalho, consulte o seguinte:
  - Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho.
  - Como disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.
- Para exibir os casos de local de trabalho, navegue até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
- Você também pode exibir os detalhes da reserva de um caso de local de trabalho. Para exibir os detalhes, execute as seguintes ações:

  1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
  2. Selecionar **Exibição** > **Exibição de reserva**.

     Na **exibição Reserva**, você pode exibir detalhes como a reserva e os comentários adicionados pelo funcionário ao solicitar um serviço extra.
- Você também pode exibir os casos e tarefas de serviço extra na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
  - Para exibir os casos, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Casos de serviço extra**.
  - Para exibir as tarefas criadas para os casos, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Tarefas de serviço extra**.

Criar uma exibição reservável

Configure uma exibição que os funcionários podem ver ao fazer uma reserva no Portal de reservas.

Antes de Iniciar

As seguintes exibições reserváveis estão disponíveis com a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho :

- cartão
- mapa
- programação

Para exibir itens do local de trabalho nas exibições acima ao fazer uma reserva, configure o módulo reservável para usar as exibições reserváveis. Para obter mais informações, consulte Configurar uma exibição reservável em um módulo reservável.

Nota: A aplicação Gestão de reservas do local de trabalho não é compatível com mapas DXF.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Exibições reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de exibição reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome da exibição.
Rótulo	Rótulo com o qual esta exibição reservável é exibida no Portal de reservas.
Aplicação	Aplicação da exibição reservável. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de reservas de local de trabalho** esteja selecionado.
Nome de classe do ícone	Nome da classe de ícone da exibição reservável.
Ativo	Opção para ativar a exibição reservável.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A exibição reservável foi adicionada.

O que Fazer Depois
Adicione a exibição a um módulo reservável. Os itens do local de trabalho do módulo reservável ao qual a exibição foi adicionada serão exibidos nessa exibição. Para obter mais informações, consulte.

Configurar uma exibição reservável em um módulo reservável

Atribua diferentes exibições em um dispositivo móvel reservável. Os itens de local de trabalho do módulo podem ser exibidos nas exibições configuradas ao fazer uma reserva no Portal de reservas.

Antes de Iniciar
O Gestão de reservas do local de trabalho, por padrão, atribui as seguintes exibições a um módulo reservável até que sejam definidas como falsas.

- Exibição em cartão
- Exibição de cronograma

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja atribuir uma exibição reservável.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Exibições reserváveis.
4. Clique em **Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione a exibição reservável fazendo o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o intervalo de tempo na coluna **Coleção** à esquerda.

b. Mova a seleção para a coluna **Lista de exibições reserváveis** à direita.
Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover ( ).

c. Clique em **Salvar**.

7. Para definir uma exibição reservável padrão, defina o valor **padrão** da exibição reservável como **verdadeiro**.
Certifique-se de que, exceto a exibição reservável padrão selecionada, o valor de todas as outras exibições reserváveis esteja definido como **Falso**.
8. Para especificar uma ordem na qual as exibições reserváveis devem ser exibidas no portal, faça o seguinte:

a. Selecione o ícone Visualizar ( ).

b. Clique em **Abrir registro**.

c. No formulário Configuração de exibição do módulo reservável, especifique o **Pedido**.

d. Clique em **Atualizar**.

e. Repita o mesmo procedimento até especificar a ordem para cada exibição reservável.

Resultados
A exibição reservável é adicionada ao módulo. Os itens do local de trabalho do módulo podem ser exibidos na exibição selecionada.

Criar um registro de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um módulo reservável.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Critérios do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de critérios do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
Os critérios do usuário são adicionados à aplicação.

O que Fazer Depois
Aplicar critérios do usuário em um módulo reservável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar critérios do usuário em um módulo reservável

Aplique critérios de usuário para conceder permissão para que funcionários e grupos exibam e façam reservas em um módulo reservável.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um critério de usuário for aplicado, a disponibilidade dos itens reserváveis no módulo reservável será exibida somente para os usuários especificados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja aplicar os critérios do usuário.
3. Na lista relacionada Critérios do usuário, clique em **Editar...**.
4. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
5. Selecione os critérios do usuário fazendo o seguinte:
   a. Selecione os critérios do usuário na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de critérios do usuário** à direita.
      Use o ícone Adicionar/remover ( ) para mover os critérios do usuário.
   c. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Salvar**.

Resultados
Os critérios do usuário selecionados são aplicados no módulo reservável.

Configurar uma finalidade reservável

Crie uma finalidade que descreva o uso de um item do local de trabalho. Adicione esta finalidade a um espaço ou sala de local de trabalho relevante para que a finalidade seja exibida no portal de reservas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Finalidades da reserva**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de finalidade reservável

Campo	Descrições
Nome	Nome descritivo para a finalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Ativo	Opção para ativar a finalidade reservável.
Descrição	Descrição resumida com detalhes sobre a finalidade do item reservável. A descrição não é exibida para os funcionários.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A finalidade reservável foi adicionada.

O que Fazer Depois
Adicionar uma finalidade reservável a um item do local de trabalho.

Adicionar uma finalidade reservável a um item do local de trabalho

Defina a finalidade de um item do local de trabalho adicionando uma finalidade reservável. A finalidade é exibida nos detalhes do item do local de trabalho para que os funcionários possam selecionar o item apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base no tipo de item do local de trabalho ao qual você deseja adicionar uma finalidade reservável, siga um destes procedimentos.

Item do local de trabalho	Navegação
Espaço do local de trabalho	**a.** Clique em **Espaços do local de trabalho**. **b.** Selecione o espaço ao qual você está adicionando a finalidade.
Sala do local de trabalho	**a.** Clique em **Salas do local de trabalho**. **b.** Selecione a sala à qual você está adicionando a finalidade.

3. Na lista relacionada Finalidades reserváveis, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, selecione a finalidade reservável.
   a. Selecione a finalidade reservável na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de finalidades reserváveis** à direita.
   Para mover as finalidades, use o ícone adicionar-remover ( ).
5. Clique em **Salvar**.

Resultados
A finalidade reservável é adicionada ao item do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um intervalo de tempo de reserva rápida

Crie um intervalo de tempo para o módulo reservável que está disponível no widget de reserva rápida no portal de reservas. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho desse módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo adequado em vez de especificar horários de início e término para a reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um intervalo de tempo para reserva. Você pode especificar a ordem de exibição do intervalo de tempo na lista de seleção para reservas.

Nota: Você pode adicionar um intervalo de tempo somente ao módulo reservável que está configurado como disponível no widget de reserva rápida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Intervalos de tempo de reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de intervalo de tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome do intervalo de tempo.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o intervalo de tempo.
Hora de início	Hora de início do intervalo de tempo.
Hora de término	Hora de término do intervalo de tempo.
Ativo	Opção para ativar o intervalo de tempo.
Pedido	Ordem na qual o intervalo de tempo é exibido na lista de seleção.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O intervalo de tempo foi criado.

O que Fazer Depois
Adicione o intervalo de tempo ao módulo reservável. O intervalo de tempo será exibido na lista de seleção quando um funcionário quiser reservar um item do local de trabalho do módulo reservável que tem esse intervalo de tempo. Para obter mais informações, consulte Adicionar um intervalo de tempo a um módulo reservável.

Adicionar um intervalo de tempo a um módulo reservável

Depois de criar um intervalo de tempo, atribua o intervalo de tempo a um módulo reservável que está configurado para reserva no widget de Reserva rápida. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo para reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Criar um intervalo de tempo de reserva rápida.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um intervalo de tempo, você deve atribuí-lo ao módulo reservável para disponibilizá-lo para reserva.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar um intervalo de tempo.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Intervalos de tempo.
4. Clique em **Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione o intervalo de tempo fazendo o seguinte:

   a. Selecione o intervalo de tempo na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de intervalos de tempo** à direita.
   Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover ( ).

   c. Clique em **Salvar**.

Resultados
O intervalo de tempo é adicionado ao módulo reservável. Quando um funcionário usa o widget de Reserva rápida para reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, o intervalo de tempo é exibido.

Importante: Quando o módulo reservável está configurado, as durações mínima e máxima definidas como 4 e 8 horas não são validadas e afetam a reserva rápida.

Configurar provedores de reunião virtual

Permita que os funcionários forneçam um link de reunião virtual com a reserva. Configure os provedores de reunião virtual para que o link de reunião virtual desse provedor seja gerado automaticamente quando o funcionário fizer uma reserva.

Antes de Iniciar
A aplicação Gestão de reservas do local de trabalho fornece o provedor de reunião virtual **do modelo** por padrão. Os seguintes provedores de reunião virtual também serão compatíveis se estiverem configurados:

- Microsoft Teams: consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Microsoft Teams. Microsoft Teams.
- Zoom: para usar Zoom, você deve ter uma conta de usuário Zoom. Consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Zoom.

Aviso: A versão 3.0.0 do spoke Zoom não é compatível. Somente as versões 3.0.3 e posteriores do spoke Zoom são compatíveis.

- Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualize a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho somente depois de instalar os spokes Microsoft Teams e do Zoom. Caso contrário, você deve reparar a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
- Microsoft Teams funciona somente com uma conta Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver uma conta Google e uma Microsoft Teams, o provedor de reunião virtual não poderá ser adicionado. Se você quiser criar uma conta Microsoft Teams, deverá criar uma conta Microsoft. A conta Microsoft Teams é mapeada para a conta Microsoft e não para a conta Google.
- Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

Importante: Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Altere o status **Ativo** do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar.

Para configurar um provedor de reunião virtual, você deve ter os seguintes fluxos já criados para usar no provedor de reunião virtual:

- Criar reunião
- Cancelar reunião
- Obter detalhes da reunião
- Atualizar reunião
- Obter gravação

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Criar um fluxo .

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor de reunião virtual

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de reunião virtual.
Criar reuniões	Fluxo para criar uma reunião.
Cancelar reunião	Fluxo para cancelar a reunião.
Obter detalhes da reunião	Fluxo para obter os detalhes da reunião.
Identificador do provedor	URL que deve ser usada para validar os links de reunião gerados. Quando uma reunião é criada no provedor de calendário do funcionário, a URL especificada é usada para validar o link da reunião durante a sincronização com Gestão de reservas do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação à qual você está adicionando o provedor de reunião virtual. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de reservas de local de trabalho** esteja selecionado.
Atualizar reunião	Fluxo para atualizar a reunião.
Obter gravação	Fluxo para obter a gravação da reunião.
Pedido	Ordem na qual o provedor de reunião virtual deve aparecer.
Ativo	Opção para ativar o provedor de reunião virtual.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O provedor de reunião virtual foi adicionado. Para permitir que os funcionários adicionem um link de reunião virtual junto com a reserva, selecione a opção **Provedor de reunião virtual** no módulo Reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando uma reserva inclui um link de reunião virtual, o link da reunião aparece da seguinte forma quando é sincronizado com o provedor de calendário do Microsoft Outlook dos participantes:

- Zoom: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso e os salva no registro de reserva. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso são adicionados ao corpo do evento de calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando o botão de alternância **de reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva.

  Nota: Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link e os detalhes da reunião) são sincronizados somente de uma maneira, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização for realizada. Para obter mais informações, consulte Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

Para que o link da reunião apareça como acima, as seguintes versões do plug-in são necessárias:

- Spoke do Microsoft Exchange Online versão 3.5.0 e posterior.
- Spoke do Microsoft Teams Communications versão 1.3.0 e posterior.
- Versão mais recente da aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Configurar Microsoft Teams como provedor de reunião virtual

Defina Microsoft Teams como seu provedor de reunião virtual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se do seguinte:
  - Atualize a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho somente após instalar o spoke Microsoft Teams. Caso contrário, você deve reparar a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
  - Microsoft Teams funciona somente com uma conta Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver uma conta Google e uma Microsoft Teams, o provedor de reunião virtual não poderá ser adicionado. Se você quiser criar uma conta Microsoft Teams, deverá criar uma conta Microsoft. A conta Microsoft Teams é mapeada para a conta Microsoft e não para a conta Google.
  - Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Gestão de reservas do local de trabalho fornece o provedor de reunião virtual **do modelo** por padrão. Depois de configurar uma conexão entre Gestão de reservas do local de trabalho e Microsoft Teams, o sistema, por padrão, fornece o provedor de reunião virtual **do Microsoft Teams** configurado com os seguintes fluxos:

Microsoft Teams - Fluxos

Campo	Fluxo
Criar reunião	`Criar reunião do Microsoft Teams`
Obter detalhes da reunião	`Obter ID do thread do MS Teams`
Obter gravação	`Obter gravação do Microsoft Teams`

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Criar um fluxo .

Importante: Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Altere o status **Ativo** do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Conecte Gestão de reservas do local de trabalho e Microsoft Teams.
   Para criar conexões, consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Microsoft Teams.
   Depois que a conexão é configurada, a aplicação por padrão fornece com o provedor de reunião virtual **do Microsoft Teams**.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
3. Selecione **Microsoft Teams**.
4. No formulário, para ativar, marque a caixa de seleção **Ativo**.

Resultados

Microsoft Teams está definido como o provedor de reunião virtual.

Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Microsoft Teams

Estabeleça conexão entre Microsoft Teams Comunicações e Gestão de reservas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Microsoft Teams Spoke de Comunicações (para criar links de reunião)
- Microsoft Teams Spoke do Graph (para obter gravações)
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.
2. Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configurar a conectividade OAuth com Microsoft Teams Conexões spoke para reunião virtual.
4. Configurar a conectividade OAuth entre ServiceNow e o Microsoft Teams Graph.
5. Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação.
6. Criar conexão e credencial para o Microsoft Teams Graph.

Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure

Configure a autenticação com Microsoft Azure para conectar a aplicação Microsoft Teams com Gestão de reservas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Azure Active Directory

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para que Gestão de reservas do local de trabalho possa gerar Microsoft Teams link de reunião e obter as gravações, por meio da Microsoft Graph API, as permissões devem ser adicionadas.

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Opcional: Se você não tiver um registro de app, clique em **Novo registro**.

   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.

   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.

   c. Opcional: Especifique a **URL de redirecionamento**.
   Especifique os seguintes detalhes:

      i. Selecione a plataforma como **Web**.

      ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/ oauth_redirect.do

4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.

   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.

   b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.

   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https:// [instance].service-now.com/ oauth_redirect.do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Concessão implícita	Verificar **tokens de acesso**e **tokens de ID**

d. Clique em **Configurar**.

5. Adicionar um segredo do cliente.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. Clique em **Novo segredo do cliente**

c. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.

d. Em **Expira**, selecione uma expiração.

e. Clique em **Adicionar**.

f. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor clicando em **Copiar para a área de transferência**.

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Clique em **Adicionar uma permissão**.

c. Selecione **Microsoft Graph**.

d. Selecione **Permissões da aplicação**.

e. Selecione **Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** e **User.Read.All**.

Nota: Selecione **Chat.Read.All** para recuperar as gravações da reunião.

f. Clique em **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceder consentimento de administrador para a ServiceNow**.

h. Clique em **Sim**.
É exibida uma mensagem de confirmação de que o consentimento do administrador foi concedido para as permissões solicitadas.

Resultados
O Microsoft Teams é configurado com Microsoft Azure.

Configurar a conectividade OAuth com Microsoft Teams Conexões spoke para reunião virtual

Registre seu Microsoft Teams spoke de comunicação com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure
- Altere o escopo da aplicação para spoke do Microsoft Teams Communication.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Comunicações do Microsoft Teams.
ID de cliente	ID de cliente criado durante a criação do app. Você pode copiá-lo em **Visão geral da aplicação** no portal Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize .
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**. Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Comunicação do Microsoft Teams default_profile`.
6. Atualize o perfil da entidade OAuth.
   a. Selecione o perfil de entidade OAuth padrão.
   b. No formulário, na lista relacionada Escopos de Perfil de Entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha...**.
   c. No campo Escopo da entidade OAuth, clique no ícone de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Na janela Escopo da entidade OAuth que é aberta, clique em **Novo**.

e. No formulário, preencha os campos.

Escopo de Entidade OAuth

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo, por exemplo, Comunicações do MS Teams.
Provedor OAuth	Provedor associado a este escopo, por exemplo, MS Sync.
Escopo do OAuth	O escopo que o provedor concedeu a você. Insira `.default` .

f. Clique em **Enviar**.

7. Salve as mudanças.

Resultados
O registro OAuth foi adicionado ao Microsoft Teams spoke de comunicação.

Configurar a conectividade OAuth entre ServiceNow® e o Microsoft Teams Graph

Registre sua instância Microsoft Teams Graph with ServiceNow® para autorização do OAuth para obter gravações após uma reunião virtual.

Antes de Iniciar
Autenticar o Graph do Microsoft Teams com o Microsoft Azure. Siga o procedimento semelhante explicado em Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

2. Selecione **Gráfico do Microsoft Teams**.

3. No formulário, edite os seguintes campos:

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Arquivado	Descrição
ID de cliente	ID de cliente criado durante a criação do app. Você pode copiá-lo em **Visão geral da aplicação** no portal Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Arquivado	Descrição
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**. Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Microsoft Teams Graph default_profile`.
5. Salve as mudanças.

Resultados
O registro OAuth foi adicionado para Microsoft Teams Graph.

Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação

Configure credenciais para Microsoft Teams o spoke de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: `Que tipo de credenciais você deseja criar?`
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro de aplicações do provedor.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira `100`.
Alias de credencial	Desbloqueie, pesquise e selecione o registro de alias de conexão e credencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	`sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke`.

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.

Criar conexão e credencial para o Microsoft Teams Graph

Configure o alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams Graph.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: `Que tipo de credenciais você deseja criar?`
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro de aplicações do provedor.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira `100`.

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.
7. Crie uma conexão.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão HTTP(s)

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, `Conexão do Exchange`.
Credencial	Registro de credencial criado para esta conexão.
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão. Selecione `sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke` Registro de alias de conexão e credencial.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira `https://graph.microsoft.com`.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

d. Clique em **Enviar**.

Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Zoom

Estabeleça conexão entre Zoom e Gestão de reservas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Zoom spoke
- ServiceNow Integration Hub Modelo de ação - Fluxo de dados (para obter gravações)
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure Zoom para habilitar a reunião virtual.
   Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em Configurar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

- Copie a URL especificada em **Redirecionar URL para OAuth** para **Adicionar lista de permissões** também.
- Selecione os seguintes escopos:
  - Em **Reunião**, selecione o seguinte:
    - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: mestre)**
    - **Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário (meeting:write:admin)**
  - Em **Gravação**, selecione **Exibir todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

.

2. Configurar a conectividade OAuth entre ServiceNow e Zoom.
3. Criar conexão e credencial para Zoom.

Configurar a conectividade OAuth entre ServiceNow e Zoom

Registre Zoom com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth para obter a criação de reuniões virtuais e obter gravações após uma reunião virtual.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Configure Zoom para habilitar a reunião virtual.

  Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em Configurar o .

  Nota: Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

  - Copie a URL especificada em **Redirecionar URL para OAuth** para **Adicionar lista de permissões** também.
  - Selecione os seguintes escopos:
    - Em **Reunião**, selecione o seguinte:
      - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: mestre)**
      - **Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário (meeting:write:admin)**
    - Em **Gravação**, selecione **Exibir todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

- Defina o escopo da aplicação como Zoom spoke.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Zoom**.
3. No formulário, atualize os campos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações

Arquivado	Descrição
ID de cliente	ID de cliente criado durante a criação do app. Copiar das **credenciais da aplicação** no Zoom.
Segredo do cliente	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Zoom default_profile`.
5. Salve as mudanças.

Resultados
O registro OAuth foi adicionado ao Zoom.

Criar conexão e credencial para Zoom

Configure o alias de conexão e credenciais para Zoom.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: `Que tipo de credenciais você deseja criar?`
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro de aplicações do provedor. Por exemplo, Zoom default_profile

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira `100`.

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.
7. Criar uma conexão

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP(s)

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, `Zoom Connection`.
Credencial	Registro de credencial criado para esta conexão.
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão. Selecione `sn_zoom_spoke.Zoom` Registro de alias de conexão e credencial.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira `https://api.zoom.us`.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

   d. Clique em **Enviar**.

Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos

Exiba atribuições de espaço permanente junto com os nomes dos funcionários nos mapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o seguinte para exibir a atribuição de lugares permanentes no mapa:

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping
- Gestão de casos do local de trabalho

Os funcionários devem ter uma alocação de espaço dedicado em seus perfis de local de trabalho. Assentos permanentes junto com os nomes dos funcionários são exibidos no mapa com base nas seguintes considerações:

- Se dois ou mais espaços forem atribuídos a um funcionário, somente o local de trabalho primário será exibido no mapa.
- Se as configurações de privacidade estiverem habilitadas para um funcionário, o nome do funcionário não será exibido no mapa do andar. O espaço selecionado mostra **Usuário privado**.
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço com configurações de privacidade habilitadas, o mapa de piso de um espaço selecionado não mostrará o nome do funcionário, mas mostrará **Usuário privado**.
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço e apenas um deles tiver as configurações de privacidade habilitadas, o mapa de piso mostrará **Usuário privado** para o funcionário que tem a privacidade habilitada.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para habilitar a exibição de atribuição de lugar permanente nos mapas do piso, habilite a seguinte propriedade de mapa e opções de campo de tipo de local:

   a. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa.**.

   b. Selecione a opção de página de edição na página de propriedades do mapa.

   c. Selecione **Habilitar exibição de atribuições de lugares permanentes no mapa** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   > **Nota:** Esta propriedade é exibida no menu Propriedades do mapa somente quando o plug-in Mapeamento interno do local do trabalho está instalado.

   d. Selecione **Sim** para habilitar a propriedade.

   Ativar esta propriedade para exibir atribuições de lugares permanentes junto com os nomes dos funcionários nos mapas de pisos. Por padrão, esta propriedade é definida como **Não**.

2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho**.

   a. Os seguintes widgets de aplicação web exibem as atribuições de lugares permanentes em um mapa:

      - Fazer uma reserva
      - Detalhes do espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Diretório de locais
- Solicitação geral (solicitar algo)

3. Na página Fazer uma reserva, execute as seguintes etapas:
   Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva ou atualizar uma reserva existente, consulte Criar uma reserva.

   a. Selecione um local e um edifício.

   b. Selecione um espaço no resultado da pesquisa.

   c. Selecione **Exibição de mapa**.

   d. No mapa, selecione um piso na lista suspensa **Piso**.

   e. Aumente o zoom para exibir espaços.

   f. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem ( )**.

   g. Habilite o botão de alternância **Exibiratribuições de lugar permanente de funcionários nos mapas de andares**.

   h. Selecione **Aplicar**.

      O mapa mostra atribuições de lugar permanente para funcionários junto com seus nomes.

4. Na página inicial do Portal de reservas, selecione o widget **Diretório de locais**.

   a. No mapa de piso interativo, selecione um local e um piso nas opções suspensas.

   b. Aumente o zoom para ver espaços ou atribuições de lugares permanentes para funcionários.

   c. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem ( )**.

   d. Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários nos mapas de pisos**.
      Os nomes dos funcionários junto com os lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

5. Na página inicial do Portal de reservas, selecione **Solicitar algo** para navegar no catálogo de serviços do local de trabalho e solicitar serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Portal de serviços do local de trabalho.

a. Na página Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Solicitação geral** > **Geral**.

b. O widget do Portal de reservas a seguir se forma, quando selecionado, mostra um link clicável **Encontrar o espaço em um mapa de piso**.
Selecione um espaço e abra o link **Encontrar o espaço em um mapa de piso** para exibir um mapa de piso interativo.

- Solicite uma mudança de mesa.
- Solicitar móveis.
- Envie uma solicitação geral.

a. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.

b. Conclua as etapas para uma solicitação de movimentação.
Para obter mais informações, consulte Emitir uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço.

c. Selecione o link **Encontrar o espaço em um mapa de piso**.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa de andares interativo.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.

f. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem (**  **)**.

g. Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários nos mapas de pisos**.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares permanentes são exibidos para um espaço selecionado.

a. Selecione **Solicitar um móvel.**

b. Conclua as etapas para solicitar móveis ou equipamentos.
Para obter mais informações, consulte Solicitar móveis para um espaço.

c. Selecione o link **Encontrar o espaço em um mapa de piso**.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa de andares interativo.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem (** **)**.

g. Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários nos mapas de pisos**.
Os nomes dos funcionários junto com os lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

a. Selecione **Enviar uma solicitação geral.**

b. Conclua as etapas para enviar uma solicitação de serviço geral do local de trabalho.
Para obter mais informações, consulte Fazer solicitação de ajuda para uma consulta de local de trabalho.

c. Selecione o link **Encontrar o espaço em um mapa de piso**.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa de andares interativo.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.



f. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem (** **)**.

g. Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários nos mapas de pisos**.
Os nomes dos funcionários junto com os lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

6. Navegue até a página Meus favoritos na página da Central do funcionário.

a. Selecione um espaço favorito ou navegue até **Serviços no local de trabalho** > **Links Rápidos** > **Criar reserva**.

b. Para fazer uma reserva, insira as informações necessárias.
Para obter mais informações, consulte Definir um local como favorito usando a página de detalhes do espaço.

c. Selecione **Exibição de mapa**.



d. Ono mapa, selecione o **ícone de configurações de engrenagem (** **)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários nos mapas de pisos**.
Os nomes dos funcionários junto com os lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

Nome de exibição da pessoa que está reservando um espaço

Exibir o nome de uma pessoa que reservou um espaço no mapa do piso.

Antes de Iniciar

No mapa do piso, quando um espaço é reservado, uma opção para exibir o nome da pessoa que reservou o espaço está disponível.

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Workplace Core
- Mapeamento interno
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No contexto de pesquisa do filtro de navegação, insira **sys_properties.list**.

   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Pesquise **sn_wsd_core. floor_plan.portal.show_reservation_details** e defina a propriedade Workplace Core**sn_wsd_core. floor_plan.portal.show_reservation_details** como **verdadeira**.
3. Faça uma reserva ou verifique se há uma reserva existente em Gestão de reservas do local de trabalho.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

4. Na exibição de mapa, selecione o local, o edifício e um andar em que você fez a reserva.
5. Selecione o ícone de configurações de engrenagem do mapa ( ) para exibir as opções de exibição.
6. Selecione **Mostrar nome da pessoa que reservou o espaço**.
7. Selecione **Aplicar**.

   Espaços reservados ou reservados mostram o nome da pessoa que reservou o espaço.

8. Selecione um espaço reservado para abrir a página de detalhes do espaço
   O nome da pessoa que reservou ou reservou o espaço é mostrado.

Configurar check-in automático para espaços reservados

Configure o check-in automático de reserva usando o estado de ocupação de um local ou espaço. Se um local estiver usando sensores de dados de ocupação, ele verificará o estado de ocupação de cada espaço na tabela de dados de ocupação de espaço

O **lembrete de Check-in/out** do trabalho agendado Gestão de reservas do local de trabalho é executado a cada meia hora (30 minutos) diariamente. Ele verifica o estado do local (Ocupado, Desocupado, Inválido, Não ocupado no momento etc.) na tabela de dados de ocupação do espaço. Ele também verifica se a reserva foi submetida a check-in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou check-out. Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de ocupação de espaço.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Se o estado do espaço for Ocupado, ele acionará um processo de check-in automático e enviará uma notificação por push atualizada para Prestação de serviços no local de trabalho para celular "Sua reserva para<location_name> foi iniciado. Você faz check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária."

Navegar até **Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Módulo reservável** e certifique-se de que as seguintes propriedades estejam configuradas:

- A política Substituir check-in: selecione **Sempre exigir check-in**.
- Cancelar reservas que excedem o horário de check-in: marque a caixa de seleção.
- Tempo antes que o funcionário possa fazer check-in: insira um valor. Por exemplo, 10 minutos.

Na lista de propriedades de reserva (**Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Propriedades**), configure as seguintes propriedades:

- **A quantidade de tempo em minutos até que um lembrete seja enviado ao host de reserva** [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder]. Por exemplo, defina o valor da propriedade como 5 minutos.
- **A quantidade de tempo em minutos até que uma reserva seja cancelada sem um check-in** [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]. Por exemplo, defina o valor da propriedade como 30 minutos.

  Por exemplo, depois de definir as propriedades acima e as propriedades do módulo reservável, se um funcionário criar uma reserva às 17h, a aplicação verificará as seguintes condições:

  - A aplicação Gestão de reservas do local de trabalho espera até as 17h05 de acordo com o valor definido na propriedade **Quantidade de tempo em minutos até que um lembrete seja enviado para o host da reserva (sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)** para verificar se a reserva foi submetida a check-in ou não.
  - Depois das 17h05, o **lembrete de check-in/out** do trabalho agendado verifica a tabela de dados de ocupação do espaço para verificar se o espaço reservado (por exemplo, A1001) está disponível na tabela de dados de ocupação do espaço.
  - No Conectores para local de trabalho, a propriedade do sistema **sn_wsd_wc.stale_time** verifica se o campo **Carimbo de data/hora do evento** na tabela de dados de ocupação do espaço tem o carimbo de data/hora mais recente. Esta propriedade verifica o tempo além do qual os dados de ocupação são considerados obsoletos. Além do tempo obsoleto, os dados atualizados são obtidos do provedor de dados de ocupação (por exemplo, Metrikus Spoke). Se o valor da propriedade **sn_wsd_wc_stale_time** estiver definido como 30 minutos, a aplicação consultará a tabela de ocupação de espaço e buscará o estado de dados atualizados para um local ou espaço do Metrikus Spoke.

    Se o estado for **Ocupado**, a aplicação fará check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado **Em andamento**. Uma notificação por push é enviada para Prestação de serviços no local de trabalho para celular "Sua reserva foi iniciada. Você faz check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária."

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando os espaços do local de trabalho tiverem um sensor de ocupação e se o estado do espaço for desocupado ou inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para Reserva para<space-name> foi iniciado. Faça check-in para confirmar sua participação ou libere a reserva para cancelar a reserva de espaço".
- Quando os espaços do local de trabalho não tiverem um sensor de ocupação e se o usuário não fizer check-in da reserva, a aplicação cancelará a reserva se a propriedade do módulo reservável **Cancelar a reserva que excede o horário de check-in** estiver selecionada.
- Se **Cancelar a reserva que excede o horário de check-in** não estiver selecionado, a reserva será movida para o estado **Confirmado** e o trabalho agendado Gestão de reservas do local de trabalho**Tarefas diárias de reserva** cuidarão dessas reservas no final do dia.

Reservar itens do local de trabalho

Faça uma reserva para um local de trabalho ou qualquer item reservável da sua organização. Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo usando o Portal de reservas.

Criar uma reserva

Crie reservas em vários edifícios, campi ou locais. Crie uma reserva que se estende por vários dias. Pesquise, reserve e faça check-in de um espaço em um bairro. Adicione participantes ou visitantes a uma reserva. Sincronize os detalhes da reserva e resolva conflitos ao programar eventos recorrentes. Adicione solicitações de serviço (configurações de sala, serviço de alimentação e assim por diante) à sua reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve um item do local de trabalho por um único dia ou período menor ou igual a 24 horas para um dia específico. Quando você cria uma reserva de vários locais que contém um edifício em outro fuso horário, o horário da reserva do local principal é no mesmo dia.

Para reservas de vários dias que cobrem vários dias, a data de início e a data de término abrangem vários dias (por exemplo, Data de início: 12 de outubro de 2023. Data de término: 17 de outubro de 2023). Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

Você pode reservar um item para si mesmo ou em nome de algum membro da equipe. Antes de reservar uma sala ou mesa, você também pode verificar a disponibilidade do item selecionado usando a exibição Programação ou a exibição Cartão. Revise os serviços padrão (catering, organização de espaço, equipamento, suporte e assim por diante) disponíveis com uma reserva. Para obter mais informações, consulte Serviços padrão.

Você também pode fazer uma reserva usando o suporte de bate-papo Virtual Agent.

1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**. Você também pode selecionar esta opção para fazer uma reserva na lista suspensa Reserva disponível no menu da página inicial.

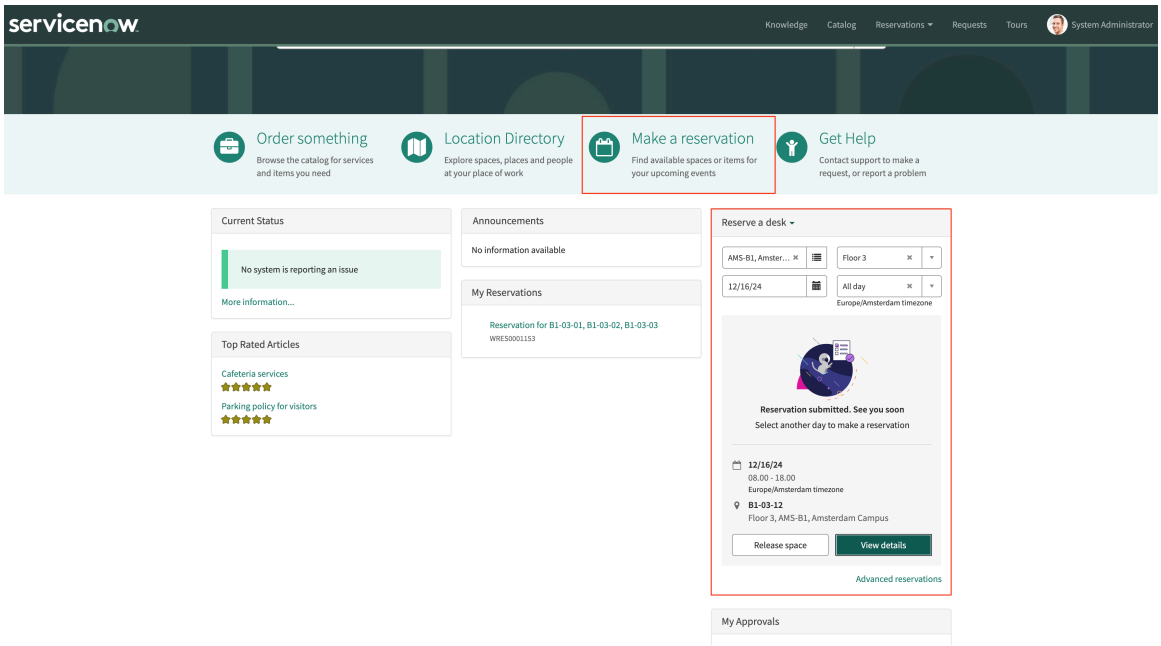
2. Outra maneira de fazer reserva é usar o ícone de bate-papo. Na página inicial, selecione o ícone de bate-papo ( ). Para fazer uma reserva, insira sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma página de reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida usando o portal de reservas.



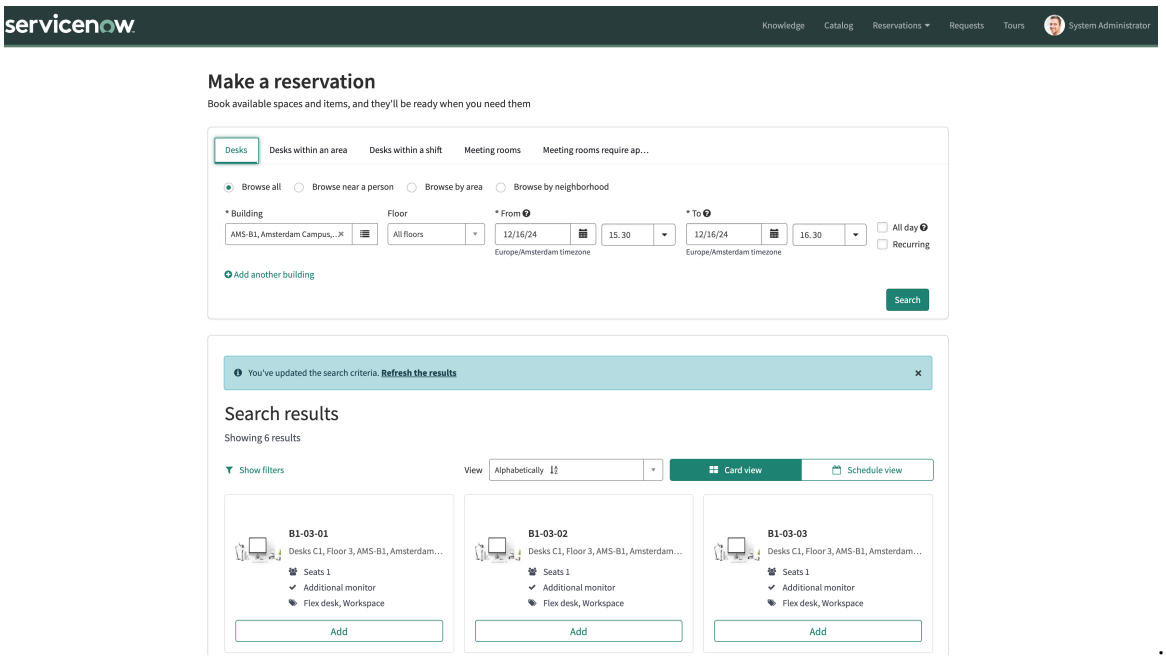
Local	Etapas
Filtro de navegação na aplicação	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**. Selecione o tipo de item do local de trabalho que você deseja reservar. Os tipos são exibidos como guias, como **Salas de reunião** ou **Mesas**. Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ◦ Selecionar **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ◦ Na página inicial, selecione **Fazer uma reserva** diretamente. ◦ No catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Nova reserva geral**
De Central do funcionário	Navegue até o portal da Central do funcionário. ◦ Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. ◦ Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**

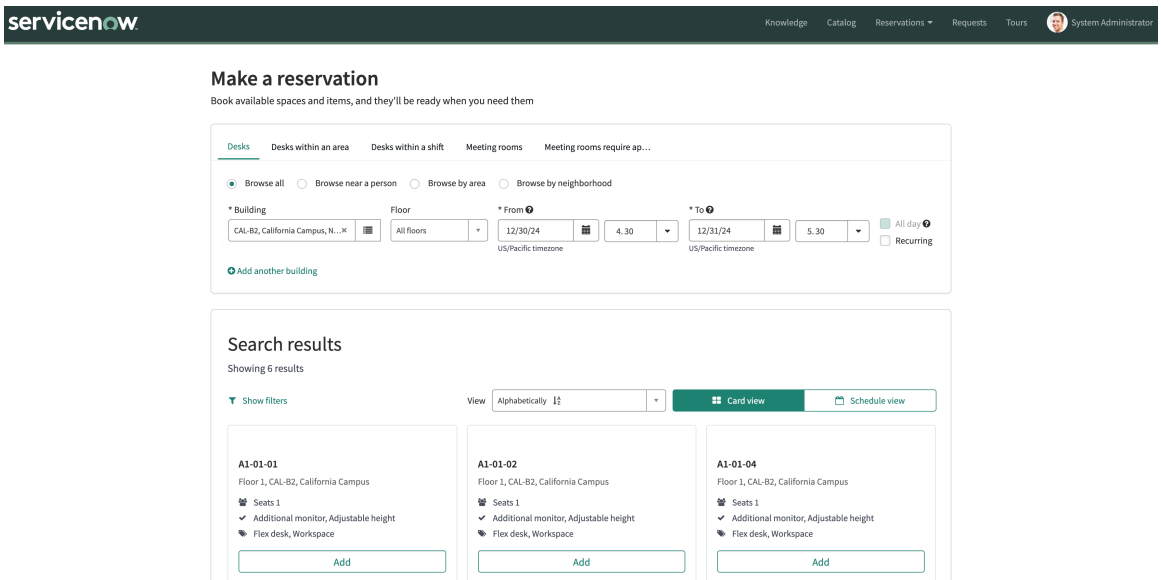
A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione um módulo reservável.





Por exemplo, os seguintes Módulos reserváveis podem ser habilitados na página Módulo reservável.

- Mesas
- Mesas com uma área
- As salas de reunião requerem aprovação
- Salas de reunião
- Mesas com um turno

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

Os caminhos de reserva estão habilitados para um módulo reservável selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Procurar tudo
- Procurar próximo a uma pessoa
- Pesquisar por área
- Navegar por bairro
- Procurar todos os espaços

Por exemplo, selecione **Procurar tudo**.

4. Você pode reservar um espaço por vários dias.
o valor de uma reserva de vários dias é configurado pelo administrador na propriedade do módulo reservável **Máximo de dias para vários dias**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

   A seleção de vários edifícios é compatível com reservas de vários dias. Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

5. Selecione a data de início e a data de término junto com a hora para reservar um espaço por vários dias.

   Somente os espaços que estão disponíveis por uma duração selecionada ficam visíveis e podem ser selecionados por um funcionário.

   A aplicação mostrará um erro de validação se um funcionário tentar selecionar uma data maior do que o número de dias configurado na propriedade **Máximo de dias para módulo reservável de vários dias**. O valor **de Máximo de dias para vários dias** não pode ser maior do que o valor **de Máximo de dias no futuro**.

   Nota: O valor padrão da propriedade Máximo de dias para vários dias é 1. Se o Máximo de dias para vários dias for maior que 1, a opção de reserva de dia inteiro ficará inativa no Portal de reservas. A reserva de dia único não está habilitada. Se o valor da propriedade Máximo de dias para vários dias estiver definido como 1, você poderá fazer uma reserva de dia único e a opção Dia inteiro estará disponível no portal de reservas.

6. Opcional: Depois de selecionar o módulo reservável que você deseja reservar, selecione **Procurar tudo**.
Por padrão, a opção **Procurar tudo** está selecionada.

   a. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

      (Optional) Os planejadores de espaço e reserva (sn_wsd_rsv.reservation_planner) com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar determinadas configurações na configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lide com as reservas com mais flexibilidade.

      Por exemplo, planejadores de reserva ou planejadores de espaço com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar as seguintes configurações no módulo Reservável:

      - Máximo de dias no futuro
      - Número máximo de ocorrências
      - Duração mínima e máxima

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Disponível em
- Dia inteiro

Preencha os campos de formulário.

Fazer um formulário de reserva

Nome do campo	Descrição
Prédio	Nome do edifício de um campus selecionado. Selecione um edifício na lista. Por exemplo, Campus de demonstração. (Optional) Os nomes de edifícios e locais são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Edifícios e Regiões. Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e locais dos edifícios são classificados de acordo. Se o valor **de Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.
Piso	Andar de um edifício onde você deseja fazer uma reserva. (Optional) Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a **Ordem** de classificação na tabela Pisos. Se o valor **de Ordem de** classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos pisos são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.
De **Nota:** Os campos da diretiva de tempo (De, hora, Até) também estão disponíveis no MESP (Mobile Employee Service Portal) no aplicativo Now Mobile.	Data de início da sua reserva. Para reservas de um dia, somente o campo **De** é mostrado e não a opção para inserir a data de término. ▪ Os funcionários não poderão selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início exceder o valor do módulo Máximo de dias reserváveis no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	Este valor não é configurado no módulo Reservável pelo seu administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. Quando o valor de Máximo de dias no futuro é configurado pelo administrador, você não pode selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão inativas para datas que estão muito distantes no futuro. **Nota:** Se o valor de Máximo de dias no futuro não estiver configurado, a seleção de data não será restrita. A seleção de data é baseada no valor do Número máximo de ocorrências. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. ▪ Se você inserir uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual.
Hora	Hora de início em que a reserva começa. Os funcionários podem selecionar a hora usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento de tempo depende do valor definido pelo administrador. A duração de tempo de reserva padrão disponível para seleção é de 30 minutos. (Optional) A propriedade *time_picker_interval_size* para a hora de início e a hora de término da reserva é configurada usando as instâncias de widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo de hora de início depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor do incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	Nota: Você não pode selecionar uma data que ocorre no passado. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Para	Data de término da sua reserva. Os funcionários não podem selecionar uma data e criar uma reserva quando a data de término excede o valor de Máximo de dias no futuro. O valor Máximo de dias no futuro especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo Reservável pode ser reservado. **Nota:** No caso de uma reserva de dia único, a opção para inserir a data de término não está disponível. Se você inserir uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. **Nota:** Se o valor **de Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e se baseará no valor de **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
Hora	Hora de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. Os funcionários podem selecionar a hora de término usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento da hora de término depende do valor definido pelo administrador. A duração da hora de término da reserva padrão é de 30 minutos. (Optional) A propriedade *time_picker_interval_size* para a hora de início e a hora de término da reserva é configurada usando as instâncias de widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo de hora de início e hora de término depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor do incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html **Nota:** Você não pode selecionar uma data que ocorre no passado. Por exemplo, se a hora de início for 09:00, você poderá selecionar uma hora de término após essa duração. Você não pode selecionar um horário antes das 9h do mesmo dia. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Recorrente	Opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente. (Optional) Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção Recorrente é exibida com base na configuração definida pelo seu administrador. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o seu administrador tiver configurado o mesmo. Resolver automaticamente conflitos recorrentes</uicontrol> A opção está habilitada no formulário do módulo Reservável. A aplicação tenta resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações, consulte Resolver automaticamente reservas recorrentes. **Nota:** A opção Adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro ou um único dia. Esta opção aparecerá se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. As horas de início e término da reserva dependem das temporizações definidas pela sua organização. A opção **Dia inteiro** também está disponível na página de detalhes do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	Nota: A aparência da opção **Dia inteiro** depende da configuração do administrador. Se o seu administrador tiver determinado a reserva de dia inteiro para um **Tipo**selecionado, a reserva será feita automaticamente para o dia inteiro. No caso de Dia inteiro, você só pode modificar a Data de início da reserva.
Adicionar edifício aher	Reserve vários itens do local de trabalho abrangendo vários edifícios. Os fusos horários dos edifícios são diferentes para a mesma data e hora em uma reserva. **Nota:** Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

- Se o administrador tiver definido um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, você não poderá selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. Um aviso é exibido sobre a limitação.
- Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de 45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Terminar nesta data** difere com base nas seleções **Diário**, **Semanal**ou **Mensal**. A data e hora de término especificadas para reserva recorrente são usadas para indicar a data e hora de término da reserva.

Reserva recorrente quando o valor de Máximo de datas no futuro for 45 dias

Repetição	Duração	Número de duração
Selecionar **diariamente**	Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa.	Se você selecionou **Para**, a aplicação mostrará**Número de dias** como 1 e máximo de 45 dias. No caso de **Até**, a aplicação mostra a data atual junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris).
Selecionar **semanalmente**	Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana foram	Se você selecionar **Para**, o número de semanas será mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Repetição	Duração	Número de duração
	selecionados (segunda, terça e assim por diante) (Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Para** ou **Até**na lista suspensa **Últimos**.	Para **Até**, o campo **Termina nesta data** mostra o fuso horário selecionado junto com a duração de repetição semanal 6 vezes.
Selecionar **mensalmente**	Selecione **Até** na lista suspensa **Últimos**.	O campo **Término nesta data** mostra o fuso horário selecionado e a duração da repetição como mensal 2 vezes.

- Se essa limitação não for definida pelo administrador nos dias futuros no módulo Reservável, você poderá selecionar qualquer data. Isso também depende de quantas ocorrências você pode selecionar e criar.

  Nota: Você não pode selecionar uma data além de uma duração configurada no módulo Máximo de dias no futuro reservável. Por exemplo, se o valor de Máximo de dias no futuro for 45, você não poderá selecionar uma data além dessa duração ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Terminar nesta data** difere com base nas seleções **Diário**, **Semanal**ou **Mensal**. Se o valor **de Máximo de dias no futuro** não estiver configurado no módulo Reservável, a seleção de data não será restrita e os funcionários poderão selecionar uma data com base na configuração do **Número máximo de ocorrências**.

7. Ao fazer uma reserva recorrente, selecione os itens reserváveis mais adequados com base na disponibilidade na série recorrente da seguinte forma:

   Importante: A disponibilidade na série recorrente será exibida para você somente se o seu administrador tiver configurado para exibi-la.

   - Os cartões exibem a disponibilidade de espaço em uma série recorrente. Isso se baseia na disponibilidade de um espaço durante o número especificado de dias. A disponibilidade na série é exibida nas seguintes guias:
     - Exibição de cartão: a disponibilidade na série é exibida na exibição de cartão.
     - Exibição de programação: a disponibilidade na série é exibida na exibição de programação.
     - Exibição de mapa: a disponibilidade na série está visível em um mapa de piso.
     - Se você estiver exibindo a página de detalhes do espaço no portal da Central do funcionário para um espaço favorito, a disponibilidade na série será exibida na página de detalhes do espaço para um espaço selecionado.
   - Por exemplo, se você selecionar oito dias recorrentes, cada cartão do local de trabalho exibirá a disponibilidade nas séries, como 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 e 8/8. Aqui, 2/8 indica que o local de trabalho está disponível em dois dias em oito dias.
   - Um indicador de cor é adicionado em uma série para identificar facilmente a disponibilidade do espaço.
   - Se o seu gerente de espaço tiver habilitado alocações vinculadas por tempo, a disponibilidade do local de trabalho mudará com base na data de início e de término

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de uma alocação. Por exemplo, se você selecionar cinco dias recorrentes e o local de trabalho estiver alocado para 3 dos cinco dias, a disponibilidade do local de trabalho será 3/5. Somente a primeira ocorrência da reserva recorrente é verificada para alocações com limite de tempo.

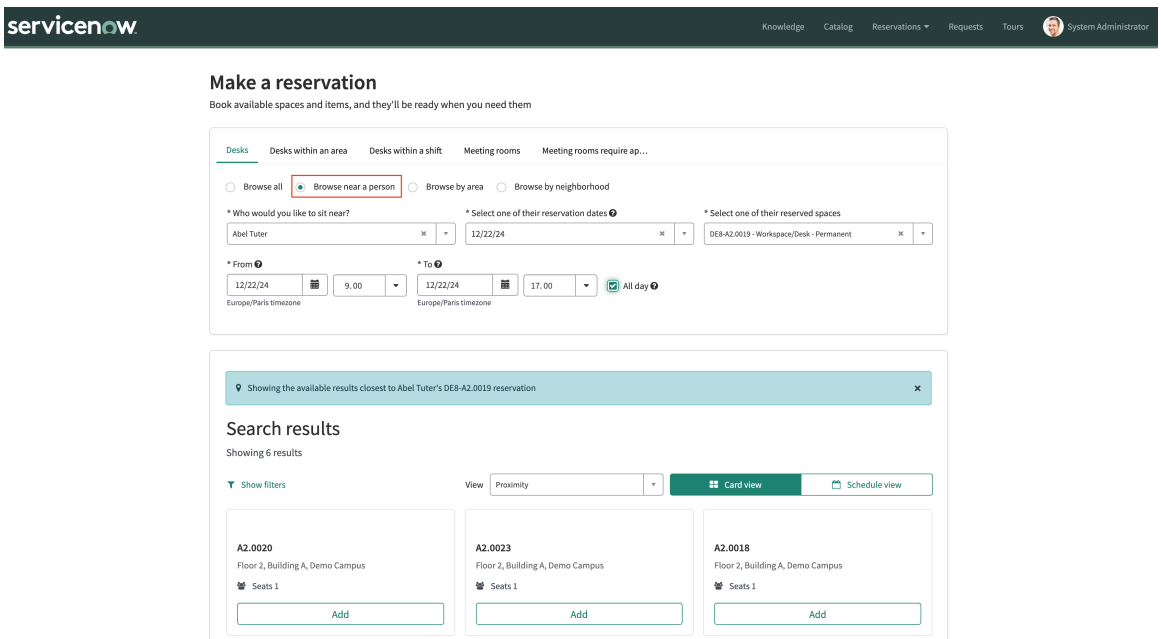
- Se você selecionar o local de trabalho, também poderá ver a disponibilidade na série no campo **Disponibilidade** na página Detalhes da reserva.

8. Opcional: Selecione **Procurar próximo a uma pessoa** para pesquisar espaços disponíveis próximos a um colega ou membro da equipe.

> **Nota:** Esta opção aparecerá somente se a propriedade **Habilitar navegação próxima ao Módulo reservável de uma pessoa** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A propriedade **Número máximo de dias para navegar próximo a uma pessoa** do módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço próximo a um colega por um número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. **Procurar próximo a uma pessoa** é exibido somente quando a opção **Habilitar navegação próximo a uma pessoa** está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta **o número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Aqui, sete dias inclui a data atual (dia 1) e os próximos seis dias do calendário disponíveis.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.



a. **De quem você gostaria que se sentasse ao lado?**: selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

b. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado próximo a um colega ou membro da equipe.

> **Nota:** Você não pode criar uma reserva recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro ou colega da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva**: datas de reserva para fazer uma reserva.

  Nota: No caso, se seu colega tiver um perfil de local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas em **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** serão exibidas. No caso, se não houver perfil do local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicável, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, você pode reservar espaços disponíveis. Espaços com privacidade habilitada (privado) não estão disponíveis para seleção.

  As datas estão visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado na propriedade do módulo reservável **Número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Data de início e Data de término: se uma reserva de vários dias estiver habilitada, você poderá selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    (Optional) Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** for 10 e você tentar fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostrará um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

- **Selecione um dos espaços reservados**: opção para mostrar espaços dedicados e espaços reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. No caso, se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil de local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  Nota: Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, você poderá selecionar um desses espaços para fazer uma reserva perto do colega.

- **De**: data de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Até**: data de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. A data e hora de início da reserva dependem da data e hora definidas pela sua organização. Esta opção aparecerá se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva **de dia inteiro** para um local de trabalho selecionado.

- (Optional) Para uma reserva de vários dias, os campos **De** e **Até** mostram o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

9. Opcional: Para mostrar todos os espaços disponíveis em uma área, selecione **Procurar por área**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Especifique os seguintes detalhes para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- Área: área do edifício onde você deseja reservar um espaço.

  (Optional) As áreas são classificadas em ordem alfabética ou classificadas de acordo com a Ordem que você configurou na Tabela de Áreas. Quando uma **ordem de** classificação é configurada para uma área, ela é classificada de acordo. Se o valor **de Ordem de** classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes das áreas são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Os itens com Pedido são listados.

- Dia inteiro: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. Os horários de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Essa opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado.

10. Selecione **Procurar por bairro** para pesquisar espaços reserváveis em um bairro.

Nota: A opção**Procurar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver selecionada na página de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Para obter mais informações sobre como atribuir espaços em um bairro, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho.

Preencha os campos de formulário.

Pesquisar por campos de bairro

Campo	Descrição
Bairro	Nome do bairro. Se os usuários forem atribuídos a um espaço disponível em um bairro, os detalhes do edifício e do andar serão preenchidos previamente quando você selecionar um bairro. Os usuários são atribuídos a um espaço em um bairro por meio da atribuição de usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho. Os bairros são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na Tabela de bairros. Quando uma ordem de classificação é configurada, ela é classificada de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, ele será listado no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificado em ordem alfabética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os nomes são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.

11. Selecione **Pesquisar**.
    Se uma propriedade de reserva de pesquisa automática for configurada pelo administrador, o botão **Pesquisar** ficará oculto no portal de reservas. A aplicação pesquisa locais e itens reserváveis automaticamente ao criar uma reserva. Para obter mais informações, consulte Etapa 12.
    Os espaços disponíveis para reservas são exibidos automaticamente. O primeiro cartão de edifício é selecionado por padrão no resultado da pesquisa.

    Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, os espaços privados não serão exibidos no resultado da pesquisa de reserva.

    Se um centro de custos ou departamento estiver habilitado para o local de um perfil de usuário, somente os espaços ou mesas que tiverem o mesmo centro de custos ou departamento que os locais do perfil serão exibidos. Somente espaços ou mesas atribuídos como flexíveis ou nenhum são exibidos. Os resultados da pesquisa não exibem espaços ou mesas permanentes.

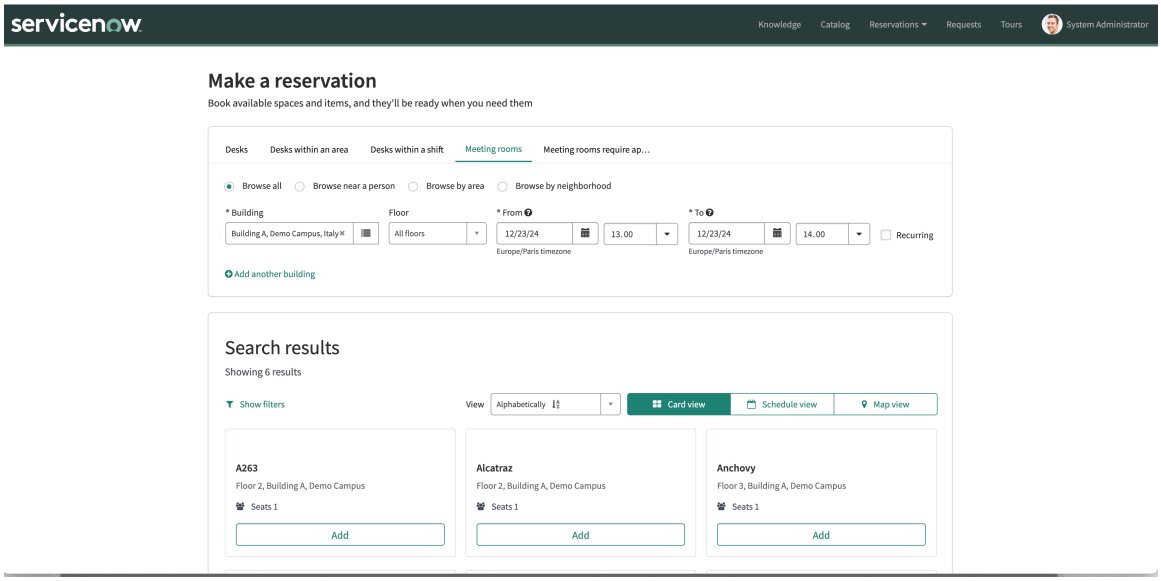
    Nota: Alterne entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho enquanto reserva um espaço. Você pode marcar um local como favorito selecionando o ícone favorito (♡)

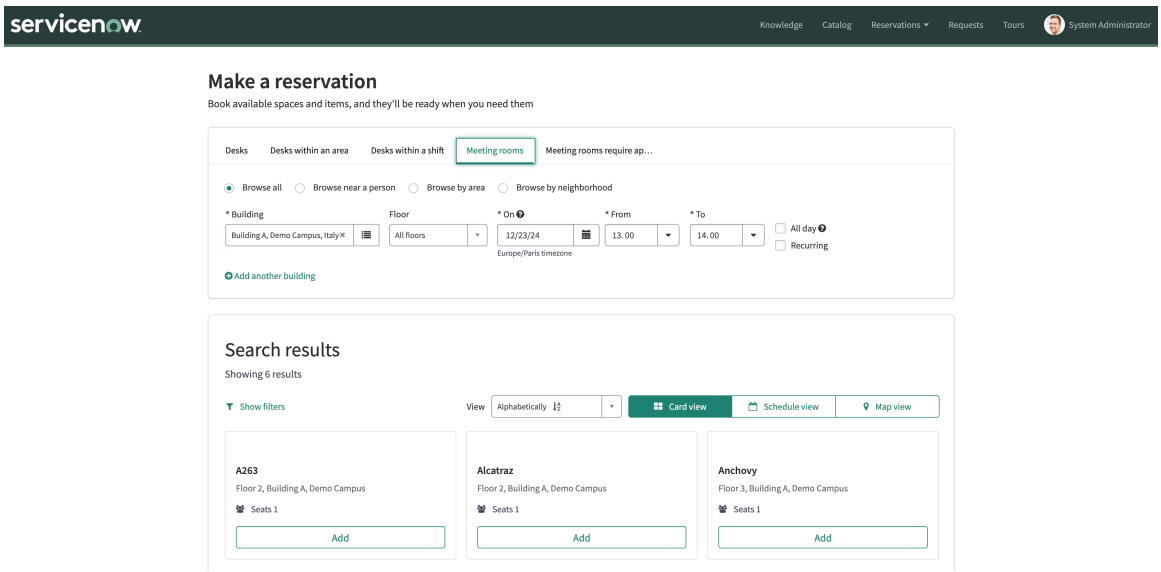
12. Opcional: Marque um local como favorito selecionando o ícone de favorito (♡)
13. Opcional: A aplicação executa a pesquisa automática de itens reserváveis quando a propriedade de reserva (sn_wsd_rsv.enable_auto_search) é habilitada pelo administrador.

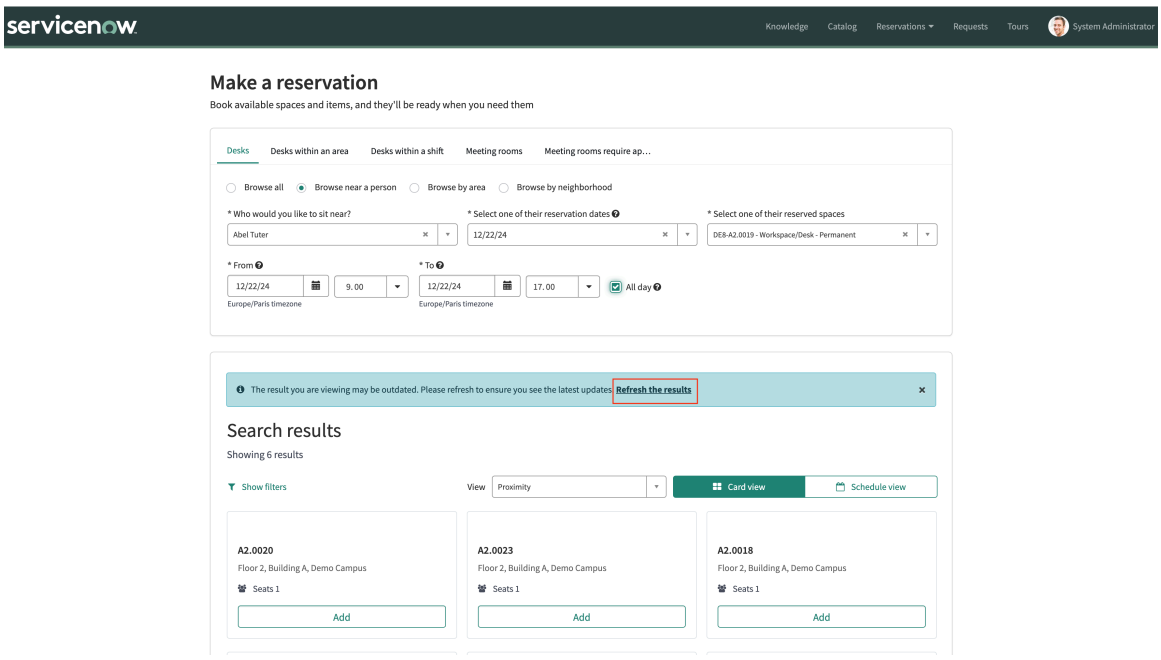
    Nota: Todos os campos obrigatórios devem ser preenchidos no formulário ao criar uma reserva e quando a opção de pesquisa automática for habilitada pelo administrador. A opção de pesquisa automática não funcionará se as entradas de campo obrigatórias estiverem ausentes na página de reserva.

    A opção de atualizar os resultados da pesquisa no portal de reservas é configurada pelo administrador. Se a propriedade de reserva de atualização automática (sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_data) estiver definida como verdadeira, a aplicação buscaráas atualizações mais recentesnas páginas do portal de reservas. Ele busca os dados mais recentes ao fazer uma nova reserva ou ao atualizar uma reserva existente. Por exemplo, se a propriedade de atualização automática estiver definida como 2 minutos, o portal de reservas será atualizado com os resultados da pesquisa mais recentes a cada 2 minutos. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de reservas do local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.







Tradução automática

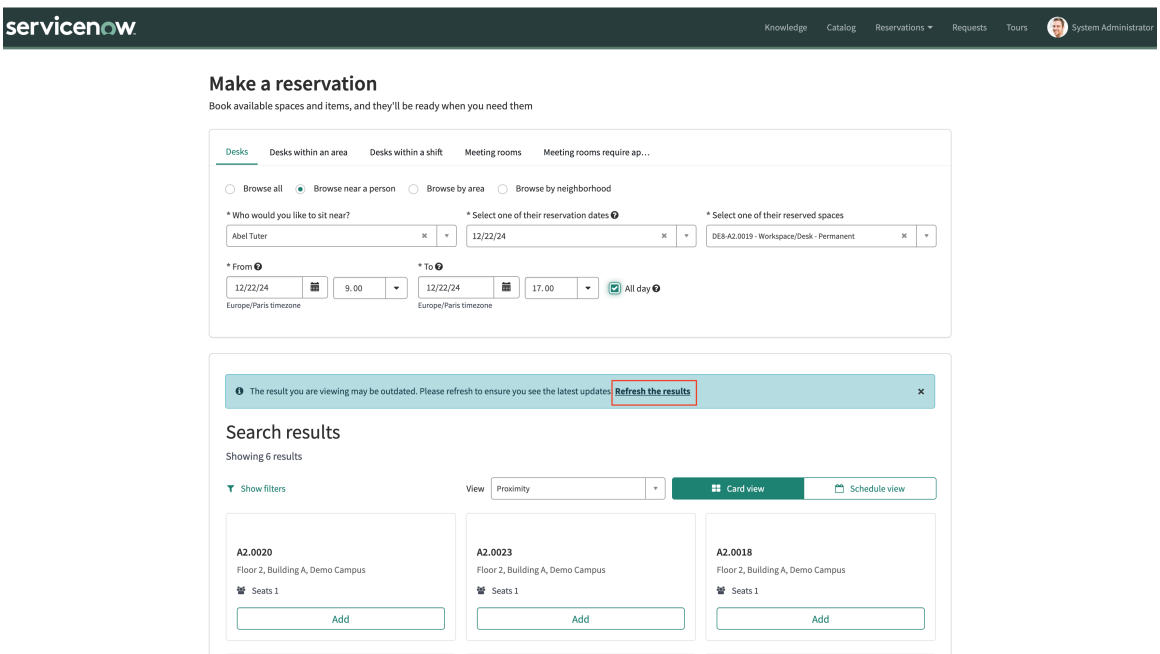
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Uma pesquisa automática é acionada quando qualquer um dos itens a seguir é alterado ou atualizado:

- Edifício.
- Piso.
- Data de início.
- Data de término.
- Dia inteiro.
- Recorrente (Diariamente/Semanal/Mensalmente - Para/Até)
- Módulo reservável.
- Caminhos reserváveis.

14. Opcional: Selecione **Atualizar os resultados** manualmente para atualizar os resultados da pesquisa na página do portal de reservas avançadas ao fazer uma reserva.

(Optional) Quando a propriedade de pesquisa automática está habilitada, a página de pesquisa do portal de reservas mostra uma mensagem para atualizar a página quando um funcionário fica muito tempo em uma página ou quando os resultados da pesquisa estão desatualizados. Selecione **Atualizar os resultados** manualmente para buscar os dados dos resultados da pesquisa de reserva mais recentes.



15. Opcional: Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

(Optional) A opção **Meus favoritos Primeira** classificação será selecionada automaticamente se você tiver locais favoritos. Para exibir a opção, você deve ter acesso à aplicação Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não pode classificar itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços perto de uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

16. Alterne entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho enquanto reserva um espaço.
17. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das seguintes opções:
    - Usando a guia **Exibição de programação** ou a guia **Exibição de cartão**, selecione **Adicionar**.
    - No caso de **Exibição de mapa**, selecione um espaço e, em seguida, selecione **Adicionar** para adicionar um espaço.

      Se sua organização estiver usando mapas de piso, você poderá exibir os mapas de piso de um local usando Mapeamento interno como seu provedor de mapa.

      .

      Se você selecionou a opção **Procurar por bairro** na Etapa 6, o portal de reservas mostrará espaços para um bairro.

      Ao navegar por bairro, todos os espaços pertencentes a um bairro são exibidos, mas você só pode selecionar espaços disponíveis em um bairro.

      - Selecione um Campus na exibição do mapa.
      - Selecione um Piso na lista suspensa.

        Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou classificados com base na **Ordem**de classificação . Os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada, se estiver disponível. Você pode indicar a ordem de classificação na tabela Pisos. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos pisos são classificados em ordem alfabética com base nos nomes do rótulo. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um piso usando Workplace Space Management.

        Nota: Se a **Ordem** for nula para todos os edifícios disponíveis em um campus selecionado, os nomes dos andares serão classificados em ordem alfabética com base no rótulo do nome do andar. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante.

      - Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

        Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na tabela Edifícios.
18. Para mostrar ou ocultar espaços ou camadas no mapa de piso, faça o seguinte:
    - Selecione um edifício ou andar no Mapa.
    - Selecione o ícone Remover camadas e locais () para filtrar espaços e camadas no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na lista **Opções de exibição**, selecione **Espaços** ou **Camadas** e desmarque para remover os espaços ou camadas selecionados da Exibição do mapa.
- Selecione **Aplicar**.

Por padrão, todos os espaços e camadas são selecionados ou verificados.

Nota: Os espaços e camadas exibidos no mapa do piso são baseados nas definições de configuração da tabela Tipos de camada e Tipos de local em Mapeamento interno. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** ou **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada** para abrir a página Locais ou Tipos de camada, respectivamente. Defina a coluna Filtrar camadas e locais **Filtrar camadas e locais** como **verdadeira** para exibir os locais (espaços) ou camadas que você deseja exibir no mapa do piso.

19. Selecione **Avançar**.

Nota: Se o modo de autenticação pessoal estiver habilitado em Sincronização do calendário do local de trabalho, uma notificação pop-up será exibida. A notificação pop-up será exibida se você não tiver um token ao tentar reservar um espaço ou local habilitado para sincronização de reserva. A notificação informa que o token não está disponível. O usuário pode fazer login no Microsoft Exchange Server com o respectivo e-mail para recuperar o token.

O espaço selecionado é adicionado aos itens reserváveis. A página Detalhes da reserva é aberta.

20. No formulário Detalhes da reserva, preencha os campos.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião. Por exemplo, Reunião de status.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do local para espaços selecionados.
Tornar os detalhes do espaço privados	Opção para definir os detalhes do espaço como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço. Se você selecionou vários espaços ao adicionar uma reserva, poderá especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente usando **Marcar detalhes do espaço como privados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você tiver selecionado vários itens do local de trabalho para reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que funcionários remotos possam ingressar na reserva. **Nota:** (Aplicável somente ao Microsoft Teams) A partir da versão de maio de 2023 da Store, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recupera os detalhes da reunião enquanto sincroniza o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de um membro da sua equipe, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.
Adicionar notas	Opção para adicionar a anotação de reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65.000 caracteres. A anotação é salva no registro de reserva. Você pode atualizar a anotação conforme necessário. Os convidados recebem uma notificação quando uma anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião. Esta opção estará disponível somente se o administrador tiver configurado a opção **Permitir mensagem de reserva** no módulo Reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
Adicionar convidados a esta reserva	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho no módulo Reservável. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** estiver disponível para um local selecionado.	
Convidar colegas de trabalho	Colegas de trabalho ou membros da equipe são notificados quando essa opção é selecionada.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparece somente quando Gestão de visitas ao local de trabalho está instalado e configurado. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente no Gestão de visitas ao local de trabalho para que a equipe da recepção execute tarefas relacionadas ao visitante. ◦ Se você já registrou um visitante, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior**. **b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ◦ Se você estiver registrando um visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante**. **b.** Selecione o **Tipo de visitante**. **c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite **o VIP**. **d.** Insira o **Nome** do visitante. **e.** Insira o **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique o **endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações. **g.** Insira o **número de telefone** do visitante. **h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	i. Insira o **Título** do visitante. **j.** Na seção Anotações privadas, especifique as informações privadas. **k.** Nos campos **Preferências do visitante** e **Preferências de notificação**, selecione as preferências do visitante. **l.** Adicione o visitante selecionando **Salvar e adicionar**.
Adicionar serviços extras	Selecione **Adicionar serviços extras** para selecionar um serviço na lista para adicionar um serviço de local de trabalho à sua reserva atual. **Nota:** A opção **Adicionar serviços extras** não está disponível para reservas recorrentes. Quando você seleciona vários edifícios ao adicionar uma reserva, novos serviços são mostrados para os locais selecionados. Você pode adicionar esses serviços conforme necessário à sua reserva. Nas opções da lista, selecione Organização de espaço como um serviço extra. Selecione as seguintes opções: ◦ Na caixa de diálogo **Adicionar organização de espaço**, selecione um serviço na lista. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira**. ◦ Selecione as opções de layout da cadeira: ▪ Estilo de sala de aula ▪ Rodadas de Banquetes ▪ Estilo de auditório ◦ Selecione o Número de lugares. ◦ Adicione comentários adicionais para o item de serviço. ◦ Selecione **Adicionar**. ◦ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e ao novo. ◦ A aplicação tenta reter os serviços quando você atualiza um local. Ao atualizar uma reserva, se o local não for atualizado, os serviços ficarão visíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	e você poderá atualizar a reserva após alterar a data e a hora. ◦ No caso, se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, a aplicação tentará propor serviços disponíveis para um novo local. Selecione os serviços necessários e adicione-os à sua reserva ao atualizar ou modificar uma reserva. ◦ Se você estiver adicionando um novo espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente. **Nota:** Se um serviço de local de trabalho for adicionado a uma reserva, um caso de local de trabalho será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou removendo os serviços, uma referência será adicionada ao serviço de local de trabalho atualizado. O **caso de substituição para** a opção é exibido no novo formulário de registro de caso e também uma referência é adicionada ao serviço antigo. Um resumo é adicionado a um registro de caso de local de trabalho para itens adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho.
Editar<services name>	Selecione **Editar** para atualizar os serviços. ◦ A atualização<services name> caixa de diálogo é mostrada. ◦ Selecione **Atualizar** para atualizar os serviços.
Remover<services name>	Selecione **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva.

21. Selecione **Enviar reserva**.
A página Resumo da reserva é aberta.

Se o item do local de trabalho não exigir aprovação, o item selecionado será reservado. Os detalhes da reserva são exibidos na página Resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado**. Se sua solicitação precisar de aprovação, ela será enviada a um aprovador do local de trabalho. O estado da solicitação é atualizado

Tradução automática

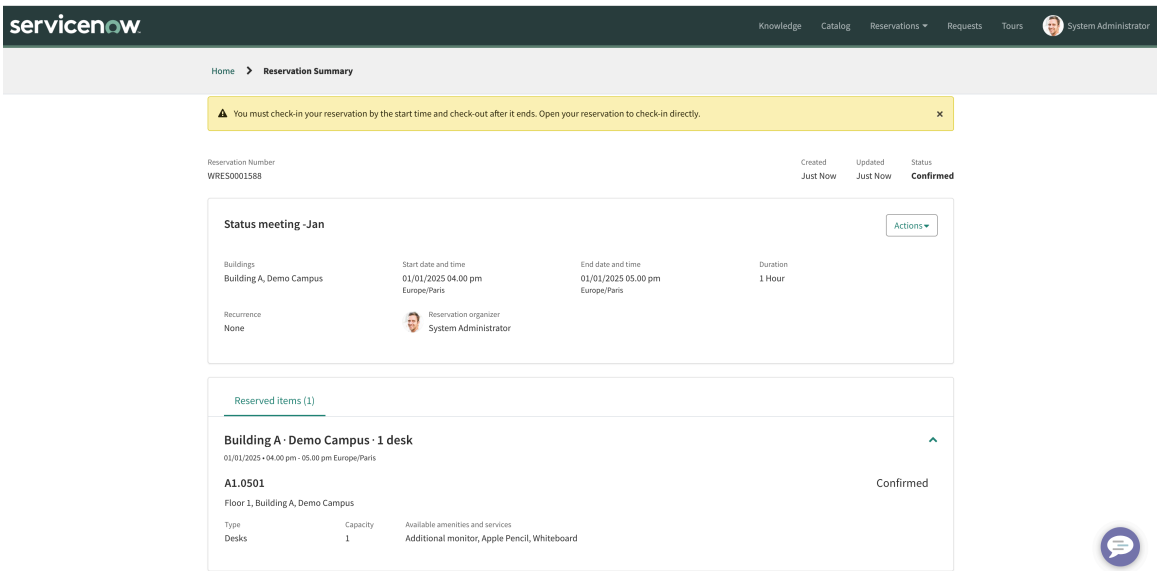
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para **Aguardando aprovação**. Para obter mais informações, consulte Aprovar uma reserva.

Uma notificação por e-mail sobre a confirmação da reserva junto com os detalhes é enviada ao organizador e o usuário é adicionado à reserva. Se você tiver convidados participantes ou visitantes, eles receberão uma notificação do convite de reserva. Você recebe notificações por e-mail quando a sincronização reservável está configurada para a Sincronização de calendário do local de trabalho. Você recebe notificações para sua reserva no seu dispositivo móvel quando a notificação por push está habilitada.

22. Revise a página de resumo da reserva.

Nota: Para reservas de vários dias, o resumo da reserva mostra a duração da hora de término da reserva. Para reservas de um único dia, somente a data e a hora de início são mostradas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Fazer check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

> **Nota:** Você deve fazer check-in até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, sua reserva será cancelada. Uma notificação por e-mail é enviada para a reserva cancelada. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.
>
> No caso, se você tiver sensores de ocupação instalados em seu local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe uma notificação por push no aplicativo Prestação de serviços no local de trabalho para celular quando é feito o check-in automático dos espaços reservados. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço for Ocupado, a aplicação fará check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para a Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis "Sua reserva foi iniciada. Você faz check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará uma notificação por push "Sua reserva para Reserva para<space-name> foi iniciado. Faça check-in para confirmar sua participação ou libere a reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

b. Selecione **Check-out** para fazer check-out de uma reserva.
Faça check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.

c. Selecione a guia **Convidados** para exibir, adicionar ou remover convidados da página Resumo da reserva.
Os detalhes do convidado, como nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação do convite, são exibidos.

d. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:

- Marque a caixa de seleção Convidados.
- Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.
- No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local a ser atribuído a um convidado.
- Selecione **Enviar atualização**

e. Para adicionar ou remover um convidado, faça o seguinte:

a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.

b. Na página Detalhes da reserva, acesse a seção Convidados adicionados a esta reserva.

c. Adicione um convidado selecionando o nome dele na lista de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique na guia **Atualizar detalhes da reserva**.
Os convidados e visitantes recebem notificações por e-mail sobre as seguintes ações:

- Quando uma reserva é criada.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante é removido da reserva, um e-mail de cancelamento é enviado.

23. Se o seu administrador configurou o **Caminho de reserva padrão ao editar uma opção de reserva** no Módulo reservável, os seguintes caminhos reserváveis serão mostrados durante a edição ou atualização de uma reserva:

Para obter mais informações, consulte, Configurar um módulo reservável

Nota: Esta opção não está disponível no App Now Mobile.

Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva

Com base na reserva	Você pode pesquisar locais no contexto de um caminho reservável que foi usado ao criar uma reserva, conforme mostrado na Etapa 2. Por exemplo; **Pesquisar tudo**, **Pesquisar por área**, **Pesquisar por bairro**.
Procurar tudo	Se você selecionou esta opção no módulo Reservável, ao editar uma reserva, o contexto (Caminho reservável) será padronizado para **Procurar tudo**. Você pode mudar ou atualizar o espaço, a data ou a hora selecionados da reserva.

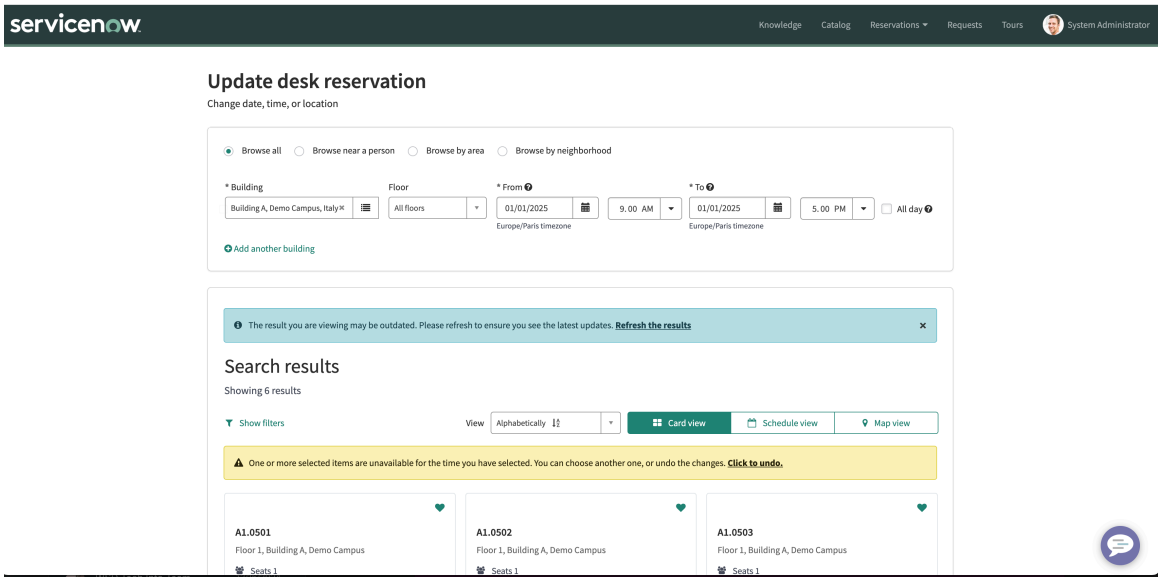
24. Depois de revisar os serviços de local de trabalho adicionados a uma reserva, você pode selecionar uma nova data, hora e local para atualizar os detalhes da reserva.

25. Na página Detalhes da reserva, selecione**Mudar data, hora ou local** para atualizar uma reserva.

26. Na página Atualizar reserva da sala de reunião, modifique a data, a hora e o local conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



27. Quando você atualiza uma reserva, a página Detalhes da reserva mostra a opção **Reter serviços extras** para reter os serviços do local e da reserva anteriores.

Quando você atualiza ou muda um local, uma mensagem é mostrada para indicar que determinados serviços serão removidos. Isso acontece quando os serviços de local de trabalho de um local atualizado não estão disponíveis. Os usuários serão notificados se os serviços estiverem disponíveis para um local. A página Detalhes da reserva mostra os serviços que estão disponíveis no novo local e também os serviços que não estão disponíveis no novo local.

Os serviços de local de trabalho são retidos automaticamente quando a data ou a hora de uma reserva muda. Mas se um local for alterado ou se um novo local ou espaço for adicionado, você deverá selecionar para **Manter** seus serviços de local de trabalho existentes. Você pode reter, revisar ou descartar os serviços propostos. Quando esta ação é executada, os serviços são considerados **Resolvidos** para esse local. Quando todos os serviços de localização no local de trabalho estiverem resolvidos, confirme as mudanças. Se os serviços de localização no local de trabalho não forem resolvidos, uma mensagem pop-up será exibida para confirmar a ação.

Nota: Nesse caso, se a opção **Permitir somente a seleção de um único item de serviço** estiver selecionada na página Serviços do local de trabalho, a opção **Reter serviços** não será mostrada na página Detalhes da reserva e os serviços existentes serão removidos após a atualização dos detalhes da reserva de um espaço (local). Você pode adicionar novos serviços usando a opção **Adicionar serviços extras**, conforme mostrado na etapa 11. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

No formulário, preencha os campos.

Reter serviços

Campo	Descrição
Reter serviços extras	Link de URL para o local de trabalho para exibir a lista de serviços que são retidos após a atualização dos detalhes da reserva. Selecione o link do local para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	revisar os serviços a serem retidos ou removidos.
Descartar	Opção para remover serviços de um local.
Manter	Opção para reter serviços após atualizar os detalhes da reserva. Os serviços de local de trabalho são retidos automaticamente quando a data e a hora são atualizadas para uma reserva. Selecione **Manter**quando um local for alterado ou quando um novo local for adicionado a uma reserva. Você pode manter ou remover os serviços de local de trabalho propostos. Os serviços de local de trabalho são resolvidos para um local quando você atualiza uma reserva. **Nota:** Se os serviços de local de trabalho forem retidos, a quantidade será redefinida para 1. Revise o serviço de local de trabalho retido. Serviços de local de trabalho, como configurações de espaço e layouts de espaço, não são retidos para uma reserva.

- Os serviços serão cancelados se não estiverem disponíveis ou aplicáveis a um local.
- Ao atualizar uma reserva de vários locais, os funcionários são notificados após a correspondência dos serviços de local de trabalho de locais de trabalho anteriores.
- Quando você altera um serviço ou serviços existentes para uma reserva, o caso de local de trabalho existente é cancelado. Um novo caso de local de trabalho é criado como uma substituição para um caso existente e os serviços de local de trabalho são atualizados.
- Um estado é adicionado ao serviço alterado. Uma anotação é adicionada no novo caso de serviço com as mudanças nos serviços solicitados (adicionados, atualizados, removidos, sem mudanças). Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho.
- Os custos dos serviços são mostrados com base no caso ou nos campos do item solicitado.
- O custo é atualizado quando um serviço de local de trabalho é atualizado.

Nota: Os itens de custo de serviço são atualizados se um funcionário atualiza as ofertas de serviço existentes. Por exemplo, se você não alterou o item de serviço extra, mas alterou a hora de um registro de reserva, o custo do item de serviço será atualizado com base no preço mais recente do item de serviço. No caso, se você remover um espaço (local) e o item de serviço também for removido de um registro de reserva, os serviços sugeridos na opção **Reter serviços** mostrarão o preço ou custo mais recente no registro de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Selecionar **Reservas** > **Minhas reservas** para exibir e rastrear sua reserva na página inicial do Portal de reservas ou na página Resumo da reserva.
- **Confirmado**: estado da reserva para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

  Nota: O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Em conflito**: estado da reserva na página de resumo da reserva. Este estado mostra que a aplicação não foi capaz de resolver a reserva recorrente. Você deve encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use o campo **Ações** na página Resumo da reserva para **Alterar a ocorrência de reserva**, **Cancelar ocorrência**. **Cancelar série**ou **Compartilhar reserva**.

  Uma notificação por e-mail também é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as mudanças.

  Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status na coluna **Subtipo de reserva** é mostrado como **Exceção** na tabela Reservas de local de trabalho.

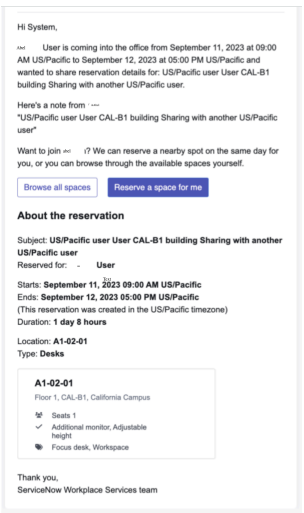
  Para obter mais informações, consulte Resolver automaticamente reservas recorrentes.

O que Fazer Depois

Revise os detalhes da reserva na página Resumo da reserva.

- Para compartilhar os detalhes da reserva com outras pessoas, execute as seguintes ações:

  1. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
  2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
  3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
  4. Selecionar **Enviar**
  5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhada:
   - Faça login como administrador.
   - Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
   - Dois links clicáveis **"Pesquisar todos os espaços"** e **"Reservar um espaço para mim"** são mostrados:
     - **Pesquisar todos os espaços**: selecione o link **Pesquisar todos os espaços** para abrir a página do portal de reservas.

       Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado em Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa, o link clicável **Procurar todos os espaços**. Os links clicáveis são mostrados a partir de uma notificação por e-mail compartilhada com datas preenchidas previamente para um membro da equipe selecionado.

       - O caminho reservável **Procurar próximo a uma pessoa** é selecionado por padrão. Se o caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.
       - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe ou colega selecionado.

       - Para reservas de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
         - De: a data de início da sua reserva.
         - Hora: selecione a hora de início da sua reserva na lista suspensa.
         - Até: data de término da sua reserva.
         - Hora: selecione a hora de término da sua reserva na lista suspensa.

       Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

       Nota: Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada tiver passado do valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa** Reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas previamente em Fazer um página de reserva. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**. Você deve selecionar manualmente a data e hora de início e a data e hora de término de uma reserva.

     - **Reservar um espaço para mim**: quando você seleciona o link da URL **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão no portal de reservas. Uma reserva é criada com a mesma data e hora de início e término da reserva anterior. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada como a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início da reserva anterior for 15

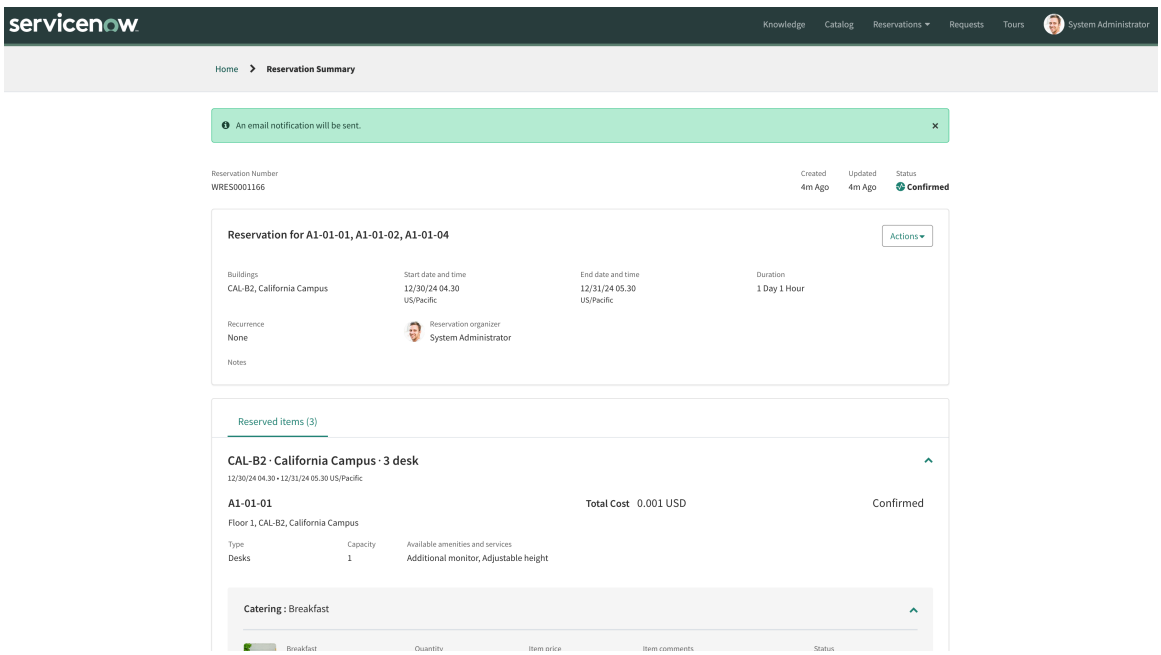
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, a aplicação usará a data atual (17 de outubro de 2023).

> **Nota:** Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na configuração do módulo **Número máximo de dias para navegar próximo a uma pessoa** Reservável e cria uma reserva.

Os detalhes da reserva são compartilhados quando uma reserva é **Confirmada**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, será solicitado a enviar uma atualização por e-mail aos convidados da reserva.



- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.

- ◦ Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito na página de detalhes do espaço.
  ◦ No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

  1. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

     Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética.

  2. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

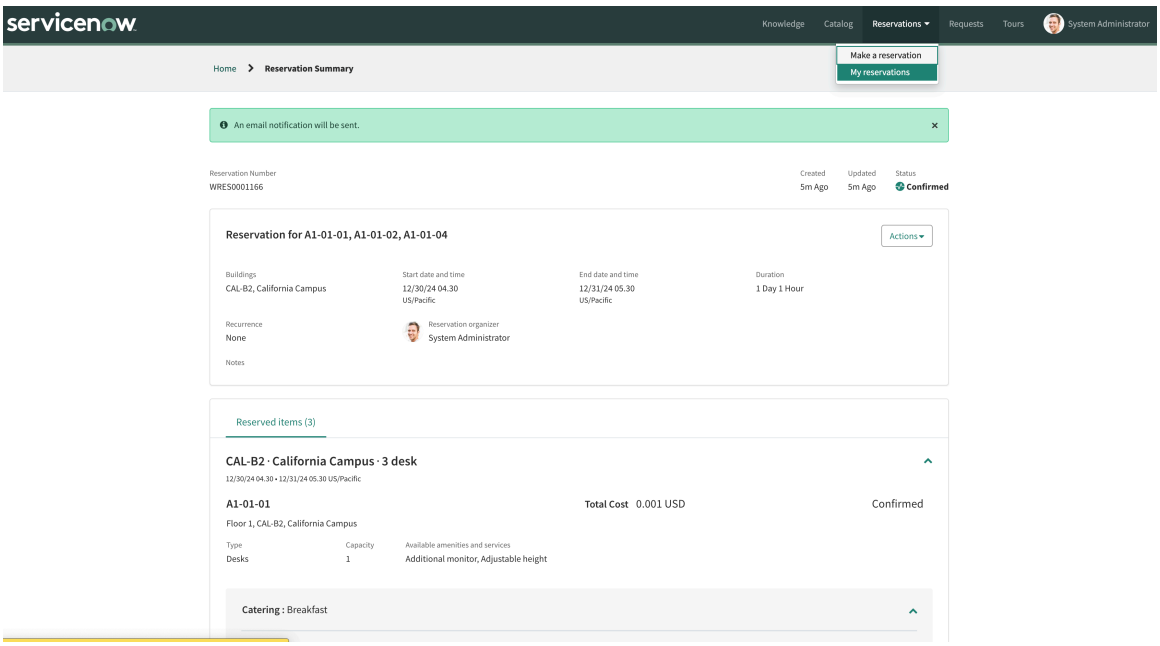
     Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No widget Portal de serviços do local de trabalho de reserva rápida, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.
  - Se houver algum local favorito que melhor corresponda aos critérios de pesquisa, o widget de Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
  - Você também pode definir o local de trabalho mais adequado como favorito diretamente no widget de Reserva rápida.
- Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de selecionar **Reservar um espaço para mim**, a aplicação reservará automaticamente um dos seus locais favoritos que tenha a maior proximidade com o espaço reservado nos detalhes da reserva compartilhada.

- Verifique todas as reservas feitas usando a guia do menu **Minhas reservas** no portal de reservas.



Criar reserva para vários itens do local de trabalho

Reserve vários itens do local de trabalho para a mesma data e hora em uma única reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários itens do local de trabalho ao mesmo tempo, para você ou em nome de outras pessoas.

Antes de reservar uma sala ou mesa, verifique a disponibilidade do item selecionado usando a exibição Programação. Revise os serviços padrão que estão disponíveis com os itens do local de trabalho.

Nota: Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
De Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique em **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Selecione **Fazer uma reserva** diretamente na página inicial. ▪ Selecione **Nova reserva geral** no catálogo de serviços do local de trabalho. **i.** Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Selecione o tipo de itens do local de trabalho, como **mesas**, **salas de reunião**, **estacionamento** e assim por diante.
3. Selecione **Pesquisar**.
Os itens de local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode alternar entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua organização usa provedores de mapas internos, como Mapeamento interno ou Mappedin, use a **exibição de mapa** para fornecer locais interativos e orientação para locais de trabalho. O Mapeamento interno é um provedor de mapas integrado ao WSD, enquanto o Mappedin é um provedor de mapas de terceiros que está integrado ao WSD. Mapas DXF não são compatíveis.

4. Opcional: Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja verde e clique em **Adicionar**.
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhes da reserva

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do local para espaços selecionados.
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Selecione esta opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.
Adicionar convidados a esta reserva	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** for exibida.	
Convidar colegas de trabalho	Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho instalada. ◦ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior**. **b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ◦ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante**. **b.** Selecione o **Tipo de visitante**. **c.** Se for um convidado especial, habilite **o VIP**. **d.** Insira o **Nome** do visitante. **e.** Insira o **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique o **endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações. **g.** Insira o **número de telefone** do visitante. **h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante. **i.** Insira o **Título** do visitante. **j.** Especifique todas as informações privadas na seção **Anotações privadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	k. Selecione suas preferências em **Preferências do visitante** e **Preferências de notificação**. **l.** Clique em **Salvar e adicionar** para adicionar o visitante.
Tópico de confidencialidade	Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se quiser realizar uma reunião confidencial. **Nota:** Quando você marca uma reunião como **Privada**, o **assunto Reserva** fica oculto para outras pessoas e é exibido como ****privado****. Somente você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião pode ver o assunto.

8. Clique em **Enviar reserva**.

Resultados

Se os itens não precisarem de aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

O que Fazer Depois

- Para exibir, editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:
  1. Na página Resumo da reserva, selecione a guia **Convidados**.
  2. Para mudar o local de qualquer convidado, faça o seguinte:
     a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
     b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

        Você também pode selecionar o ícone de ações (⋮) ao lado dos detalhes do convidado.

     c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
     d. Clique em **Enviar atualização**.

        Um e-mail é enviado aos convidados sobre as mudanças na reserva.
  3. Para adicionar ou remover um convidado, faça o seguinte:
     a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
     b. Na página Detalhes da reserva, vá para a seção **Adicionar convidados a esta reserva**.
     c. Para adicionar um convidado, selecione o nome do convidado na lista de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Para remover um convidado, clique no ícone de remoção (✖) ao lado do nome do convidado.

e. Clique em **Atualizar detalhes da reserva**.

Se você adicionou um convidado, um e-mail será enviado ao convidado com os detalhes da reserva. Se você removeu um convidado, será enviado um e-mail informando que a reserva foi cancelada.

Criar reservas de vários edifícios

Reserve vários espaços em vários edifícios em fusos horários diferentes. Crie reservas de vários edifícios para a mesma data e hora em uma única reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários espaços pertencentes a diferentes edifícios em uma única reserva usando a opção **Adicionar outro edifício** na página Fazer uma reserva. Por exemplo, se você quiser ter uma reunião em que seus colegas ingressam de diferentes locais, você pode criar uma única reserva com vários locais de diferentes fusos horários. Alguns de seus colegas podem ingressar da Califórnia, enquanto outros podem ingressar de Amsterdã e assim por diante. Gestão de reservas do local de trabalho cuida automaticamente da conversão do fuso horário com base nos edifícios selecionados e nos fusos horários associados.

A opção **Adicionar outro edifício** está disponível quando a opção **Permitir várias reservas de edifício** está selecionada no formulário **Módulo reservável**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
   Selecione o tipo de espaços que você deseja reservar. Os tipos são exibidos como guias, como Mesas, Salas de reunião ou Estacionamento. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

   Você não pode fazer uma reserva de vários edifícios ao usar turnos.

2. Forneça o nome do edifício primário ou primeiro e o andar do edifício onde você deseja fazer uma reserva junto com a data e a hora.

   Você deve selecionar um espaço para o edifício primário ao fazer uma reserva de vários edifícios usando o portal da web.

3. Selecione a opção **Adicionar outro edifício** para adicionar vários edifícios e espaços em uma única reserva e forneça os detalhes necessários, como Nome do edifício, andar, data e hora de início.

   Os edifícios selecionados podem pertencer a diferentes regiões ou locais e diferentes fusos horários. A aplicação ajusta automaticamente as variações de fuso horário de acordo.

   O primeiro edifício selecionado é considerado o edifício primário e os outros edifícios que você adiciona após o primeiro edifício são os edifícios secundários. A aplicação usa a data e a hora do edifício primário para converter os fusos horários aplicáveis aos edifícios secundários.

4. Clique em **Pesquisar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, os resultados da pesquisa mostram primeiro o edifício primário com espaços disponíveis nesse edifício. O cartão do edifício mostra detalhes como o nome do edifício, o campus ao qual um edifício pertence e o número de espaços selecionados em um edifício.

Se a pesquisa automática estiver habilitada, os resultados da pesquisa serão exibidos automaticamente. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

5. Alterne entre as guias **Exibição de cartão** e **Exibição de programação** para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação, para um edifício selecionado, você pode ver a data e a hora conforme aplicável.
   O painel inferior mostrará o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.
6. Se sua organização carregou mapas de piso, exiba **-os** usando os provedores de mapas Mappedin ou Mapeamento interno.
7. Para revisitar e atualizar os critérios de pesquisa, clique em **Editar pesquisa**.

   Clique no ícone de remoção de edifício (✕) para remover um edifício. Se você remover um edifício secundário, os espaços associados ao edifício também serão removidos.
8. Clique em **Avançar**.

   Se você perdeu a adição de um espaço a um edifício, o aplicativo alerta para adicionar um espaço. Um espaço sempre deve ser adicionado a um edifício primário. Selecione um cartão de edifício e clique em **Adicionar** para adicionar espaços selecionados nos resultados da pesquisa.

   Depois de adicionar um espaço ou sala a um edifício, você será direcionado para a página de detalhes da reserva.
9. Clique em **Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou alimentação para espaços selecionados.
10. Revise os detalhes do resumo da reserva.
11. Clique em **Enviar reserva**.

> **Nota:** Ao criar uma reserva de vários edifícios usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e sincronizá-la com o serviço Sincronização do calendário do local de trabalho e, posteriormente, se você atualizar esta reserva no serviço de calendário removendo todos os espaços de um edifício primário, o edifício primário continuará a permanecer como um edifício primário sem espaços reservados.
>
> Esse comportamento é diferente quando comparado a reservas de vários edifícios criadas usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho, pois não permite que você prossiga com a reserva se não tiver selecionado um espaço no edifício primário.

Criar reservas de bairro

Crie e pesquise espaços reserváveis no contexto de um bairro.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre como os administradores de reserva podem configurar e habilitar reservas de espaço de bairro, consulte Configurar um módulo reservável.

O funcionário pode ver e selecionar bairros no portal de reservas somente quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O funcionário está atribuído ao bairro e o bairro é restrito.
- O funcionário está atribuído ao bairro e o bairro não está restrito.
- O bairro não está restrito e o funcionário não está atribuído a ele.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**. Você também pode criar reservas de bairro navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial de Serviços no local de trabalho** e selecionando **Fazer uma reserva**.
2. Na página Fazer uma reserva, selecione os itens do local de trabalho. Por exemplo, **Mesas** ou **Salas de reunião**.
3. Para pesquisar espaços reserváveis em um bairro, selecione **Procurar por bairro**.

   Nota: A opção **Procurar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver selecionada na página de configuração do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

4. No campo de formulário, preencha os campos

Fazer uma reserva

Campo	Descrição
Bairro	Nome do bairro.
Prédio	Nome do edifício. Selecione um ícone de local ( ) para selecionar um edifício.
(Opcional) Piso	Andar do edifício onde você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode usar o piso na pesquisa.
De	Data de início em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. Depois de selecionar a data de início, selecione a hora de início da reserva para o item do local de trabalho no seletor de hora.
Para	Data de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. Depois de selecionar a data de término, selecione a hora de início da reserva para o item do local de trabalho no seletor de hora.
Recorrente	Opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem das temporizações definidas por uma organização. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção aparecerá se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar uma exibição reservável.

5. Selecione a opção **Adicionar outro edifício** para adicionar vários edifícios e espaços em uma única reserva e forneça os detalhes necessários, como Nome do edifício, andar, data e hora de início.

   Os edifícios selecionados podem pertencer a diferentes regiões ou locais e diferentes fusos horários. A aplicação ajusta automaticamente as variações de fuso horário de acordo.

   O primeiro edifício selecionado é considerado o edifício primário e os outros edifícios que você adiciona após o primeiro edifício são os edifícios secundários. A aplicação usa a data e a hora do edifício primário para converter os fusos horários aplicáveis aos edifícios secundários.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os espaços disponíveis em um bairro são exibidos.

   Nota: Os administradores de espaço ou planejadores de espaço determinam se os funcionários têm permissão para exibir os bairros no diretório de locais.

7. Nos resultados da pesquisa, selecione **Adicionar** para adicionar um espaço reservável.
8. Alterne entre as guias **Exibição de cartão** e **Exibição de programação** para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação de um edifício selecionado, você vê a data e a hora aplicáveis.
   O painel inferior mostra o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.
9. Selecione a guia **Exibição de mapa** se sua organização estiver usando Mapeamento interno para locais interativos e orientação.
   O mapa do piso mostra os espaços do bairro com base na disponibilidade e na atribuição do funcionário. A legenda do mapa mostra todos os espaços disponíveis com um contorno colorido, os espaços reservados em verde e os espaços indisponíveis em vermelho.
10. Clique em **Avançar**.

    Verifique os detalhes da reserva dos espaços selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou restauração de espaços selecionados.
12. Revise os detalhes do resumo da reserva.
13. Clique em **Enviar reserva**.
    Se algum dos itens não precisar de aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para **Confirmado**. Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada para aprovação. O status da solicitação é atualizado para **Aguardando aprovação**.

Habilitar reserva baseada em turno

Como administrador, permita que os funcionários reservem um item do local de trabalho para um turno. Configure os espaços que podem ser reservados para um turno. Especifique os usuários que podem fazer reservas baseadas em turno.

Antes de Iniciar

Para habilitar a reserva baseada em turno, selecione o campo **Aplicar ao turno** no formulário do módulo reservável do item do local de trabalho.

Certifique-se de ter as seguintes informações:

- Cronogramas de turnos apropriados.
- Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno.
- Dados dos espaços do local de trabalho a serem disponibilizados para este turno.

Certifique-se de que o campo **Edifício** no formulário Turno tenha um valor.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Selecione o turno ao qual você deseja atribuir espaços e usuários.
3. Para atribuir usuários ao turno, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Usuários.
   Somente os usuários atribuídos podem fazer reservas para este turno no Portal de reservas.
4. No formulário Editar membros, adicione usuários ao turno fazendo o seguinte.
   a. Selecione os usuários na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Para mover a seleção para a coluna **Lista de usuários** à direita, use o ícone adicionar-remover.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Para atribuir espaços ao turno, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Locais.
   Somente os espaços atribuídos são exibidos para reservas baseadas em turnos no Portal de reservas.
6. No formulário Editar membros, adicione espaços ao turno fazendo o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione os espaços na coluna **Coleção** à esquerda.

b. Para mover a seleção para a coluna **Lista de locais** à direita, use o ícone adicionar-remover.

c. Clique em **Salvar**.

7. Clique em **Atualizar**.

Resultados
Os usuários e espaços são atribuídos ao turno. Quando um funcionário deseja fazer uma reserva de turno, o Portal de reservas exibe as seguintes informações:

- Os turnos para os quais o funcionário pode fazer uma reserva.
- Os espaços que estão disponíveis para reserva no turno selecionado.

Criar uma reserva junto com uma reserva compartilhada

Reserve um local de trabalho próximo ao seu colega de trabalho usando os detalhes de reserva compartilhados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Abra o e-mail que contém os detalhes da reserva enviados pelo seu colega de trabalho.
2. Revise os detalhes da reserva e role para baixo até o final do e-mail.
3. Para pesquisar todos os espaços disponíveis próximos ao local de trabalho do colega de trabalho, selecione **Procurar todos os espaços**.
   O Portal de reservas é aberto com detalhes preenchidos previamente de acordo com a reserva do seu colega de trabalho. Você mesmo pode selecionar um local de trabalho adequado.

   Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no Portal de reservas, consulte Criar uma reserva.
4. Para reservar automaticamente o espaço mais adequado e próximo para seu colega de trabalho, selecione **Reservar um espaço para mim**.
   Um espaço disponível e o mais próximo no edifício do seu colega de trabalho é reservado. Os detalhes são exibidos na página Resumo da reserva. A reserva é confirmada quando o estado muda para Confirmado.

   Nota: Esta opção não está disponível para reservas múltiplas.

Criar uma reserva incluindo um link de reunião virtual

Permita que funcionários que estão fora do escritório ingressem em uma reserva usando um link de reunião virtual. Um link de reunião virtual é criado para um funcionário selecionado em "Em nome de".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Você pode criar um link de reunião virtual somente se o administrador tiver habilitado a configuração de reunião virtual. Para obter mais informações, consulte Configurar uma finalidade reservável e Criar uma reserva.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique em **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Na página inicial, selecione **Fazer uma reserva** diretamente. ▪ No catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Nova reserva geral**. **i.** Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Selecione o tipo de item do local de trabalho que você deseja reservar.
   Os tipos são exibidos como guias, como uma sala de reunião ou mesa.

3. Opcional: Depois de selecionar o módulo reservável que você deseja reservar, selecione **Procurar tudo**.
   Por padrão, a opção **Procurar tudo** está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

(Optional) Os planejadores de espaço e reserva (sn_wsd_rsv.reservation_planner) com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar determinadas configurações na configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lide com as reservas com mais flexibilidade.

Por exemplo, planejadores de reserva ou planejadores de espaço com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar as seguintes configurações no módulo Reservável:

- Máximo de dias no futuro
- Número máximo de ocorrências
- Duração mínima e máxima
- Disponível em
- Dia inteiro

Preencha os campos de formulário.

Fazer um formulário de reserva

Nome do campo	Descrição
Prédio	Nome do edifício de um campus selecionado. Selecione um edifício na lista. Por exemplo, Campus de demonstração. (Optional) Os nomes de edifícios e locais são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Edifícios e Regiões. Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e locais dos edifícios são classificados de acordo. Se o valor **de Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.
Piso	Andar de um edifício onde você deseja fazer uma reserva. (Optional) Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a **Ordem** de classificação na tabela Pisos. Se o valor **de Ordem de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos pisos são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.
De **Nota:** Os campos da diretiva de tempo (De, hora, Até) também estão disponíveis no MESP (Mobile Employee Service Portal) no aplicativo Now Mobile.	Data de início da sua reserva. Para reservas de um dia, somente o campo **De** é mostrado e não a opção para inserir a data de término. ▪ Os funcionários não poderão selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início exceder o valor do módulo Máximo de dias reserváveis no futuro. Este valor não é configurado no módulo Reservável pelo seu administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. Quando o valor de Máximo de dias no futuro é configurado pelo administrador, você não pode selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão inativas para datas que estão muito distantes no futuro. **Nota:** Se o valor de Máximo de dias no futuro não estiver configurado, a seleção de data não será restrita. A seleção de data é baseada no valor do Número máximo de ocorrências. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. ▪ Se você inserir uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual.
Hora	Hora de início em que a reserva começa. Os funcionários podem selecionar a hora usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento de tempo depende do valor definido pelo administrador. A duração de tempo de reserva padrão disponível para seleção é de 30 minutos. (Optional) A propriedade *time_picker_interval_size* para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	a hora de início e a hora de término da reserva é configurada usando as instâncias de widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo de hora de início depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor do incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html **Nota:** Você não pode selecionar uma data que ocorre no passado. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Para	Data de término da sua reserva. Os funcionários não podem selecionar uma data e criar uma reserva quando a data de término excede o valor de Máximo de dias no futuro. O valor Máximo de dias no futuro especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo Reservável pode ser reservado. **Nota:** No caso de uma reserva de dia único, a opção para inserir a data de término não está disponível. Se você inserir uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. **Nota:** Se o valor **de Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e se baseará no valor de **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
Hora	Hora de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. Os funcionários podem selecionar a hora de término usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento da hora de término depende do valor definido pelo administrador. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	duração da hora de término da reserva padrão é de 30 minutos. (Optional) A propriedade *time_picker_interval_size* para a hora de início e a hora de término da reserva é configurada usando as instâncias de widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo de hora de início e hora de término depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor do incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html **Nota:** Você não pode selecionar uma data que ocorre no passado. Por exemplo, se a hora de início for 09:00, você poderá selecionar uma hora de término após essa duração. Você não pode selecionar um horário antes das 9h do mesmo dia. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Recorrente	Opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente. (Optional) Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção Recorrente é exibida com base na configuração definida pelo seu administrador. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o seu administrador tiver configurado o mesmo. Resolver automaticamente conflitos recorrentes</uicontrol> A opção está habilitada no formulário do módulo Reservável. A aplicação tenta resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações, consulte Resolver automaticamente reservas recorrentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	Nota: A opção Adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro ou um único dia. Esta opção aparecerá se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. As horas de início e término da reserva dependem das temporizações definidas pela sua organização. A opção **Dia inteiro** também está disponível na página de detalhes do espaço. **Nota:** A aparência da opção **Dia inteiro** depende da configuração do administrador. Se o seu administrador tiver determinado a reserva de dia inteiro para um **Tipo**selecionado, a reserva será feita automaticamente para o dia inteiro. No caso de Dia inteiro, você só pode modificar a Data de início da reserva.
Adicionar edifício aher	Reserve vários itens do local de trabalho abrangendo vários edifícios. Os fusos horários dos edifícios são diferentes para a mesma data e hora em uma reserva. **Nota:** Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

- Se o administrador tiver definido um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, você não poderá selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. Um aviso é exibido sobre a limitação.
- Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de 45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Terminar nesta data** difere com base nas seleções **Diário**, **Semanal**ou **Mensal**. A data e hora de término especificadas para reserva recorrente são usadas para indicar a data e hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reserva recorrente quando o valor de Máximo de datas no futuro for 45 dias

Repetição	Duração	Número de duração
Selecionar **diariamente**	Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa.	Se você selecionou **Para**, a aplicação mostrará**Número de dias** como 1 e máximo de 45 dias. No caso de **Até**, a aplicação mostra a data atual junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris).
Selecionar **semanalmente**	Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana foram selecionados (segunda, terça e assim por diante) (Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Para** ou **Até**na lista suspensa **Últimos**.	Se você selecionar **Para**, o número de semanas será mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas. Para **Até**, o campo **Termina nesta data** mostra o fuso horário selecionado junto com a duração de repetição semanal 6 vezes.
Selecionar **mensalmente**	Selecione **Até** na lista suspensa **Últimos**.	O campo **Término nesta data** mostra o fuso horário selecionado e a duração da repetição como mensal 2 vezes.

- Se essa limitação não for definida pelo administrador nos dias futuros no módulo Reservável, você poderá selecionar qualquer data. Isso também depende de quantas ocorrências você pode selecionar e criar.

  Nota: Você não pode selecionar uma data além de uma duração configurada no módulo Máximo de dias no futuro reservável. Por exemplo, se o valor de Máximo de dias no futuro for 45, você não poderá selecionar uma data além dessa duração ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Terminar nesta data** difere com base nas seleções **Diário**, **Semanal**ou **Mensal**. Se o valor **de Máximo de dias no futuro** não estiver configurado no módulo Reservável, a seleção de data não será restrita e os funcionários poderão selecionar uma data com base na configuração do **Número máximo de ocorrências**.

4. Opcional: Selecione **Procurar próximo a uma pessoa** para pesquisar espaços disponíveis próximos a um colega ou membro da equipe.

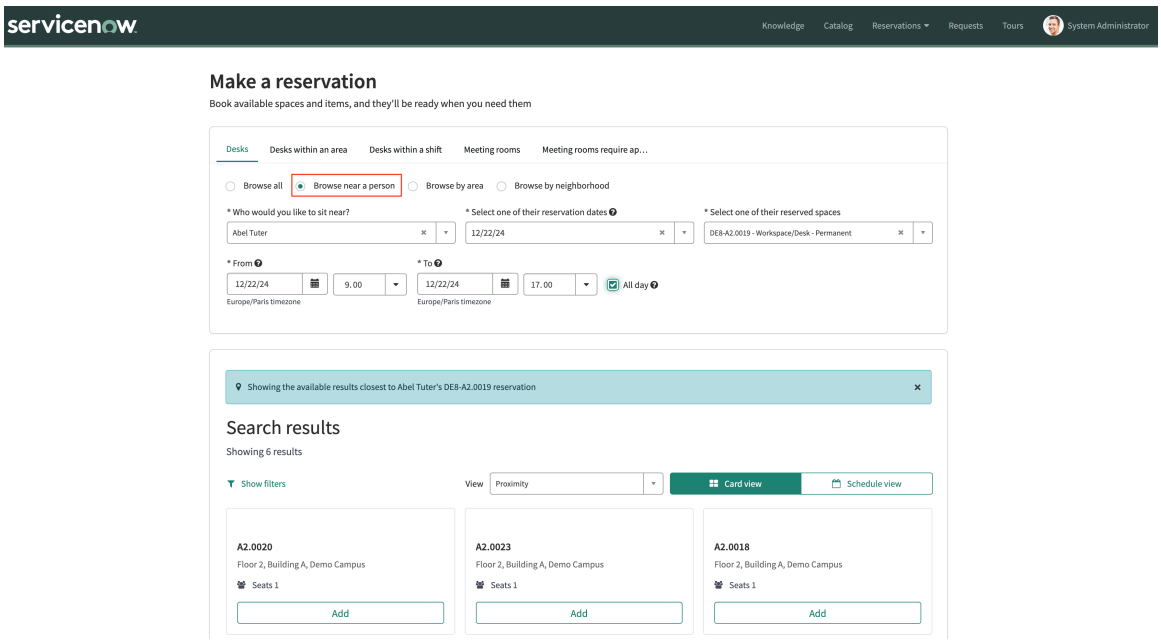
   Nota: Esta opção aparecerá somente se a propriedade **Habilitar navegação próxima ao Módulo reservável de uma pessoa** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A propriedade **Número máximo de dias para navegar próximo a uma pessoa** do módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço próximo a um colega por um número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. **Procurar próximo a uma pessoa** é exibido somente quando a opção **Habilitar navegação próximo a uma pessoa** está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta **o número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Aqui, sete dias inclui a data atual (dia 1) e os próximos seis dias do calendário disponíveis.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.



a. De quem você gostaria que se sentasse ao lado?: selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

b. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado próximo a um colega ou membro da equipe.

> **Nota:** Você não pode criar uma reserva recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro ou colega da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva**: datas de reserva para fazer uma reserva.

  Nota: No caso, se seu colega tiver um perfil de local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas em **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** serão exibidas. No caso, se não houver perfil do local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicável, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, você pode reservar espaços disponíveis. Espaços com privacidade habilitada (privado) não estão disponíveis para seleção.

  As datas estão visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado na propriedade do módulo reservável **Número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Data de início e Data de término: se uma reserva de vários dias estiver habilitada, você poderá selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    (Optional) Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** for 10 e você tentar fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostrará um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

- **Selecione um dos espaços reservados**: opção para mostrar espaços dedicados e espaços reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. No caso, se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil de local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  Nota: Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, você poderá selecionar um desses espaços para fazer uma reserva perto do colega.

- **De**: data de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Até**: data de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. A data e hora de início da reserva dependem da data e hora definidas pela sua organização. Esta opção aparecerá se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva **de dia inteiro** para um local de trabalho selecionado.

- (Optional) Para uma reserva de vários dias, os campos **De** e **Até** mostram o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

5. Opcional: Para mostrar todos os espaços disponíveis em uma área, selecione **Procurar por área**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Especifique os seguintes detalhes para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- Área: área do edifício onde você deseja reservar um espaço.

  (Optional) As áreas são classificadas em ordem alfabética ou classificadas de acordo com a Ordem que você configurou na Tabela de Áreas. Quando uma **ordem de** classificação é configurada para uma área, ela é classificada de acordo. Se o valor **de Ordem de** classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes das áreas são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Os itens com Pedido são listados.

- Dia inteiro: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. Os horários de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Essa opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado.

6. Clique em **Pesquisar**.
Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reserva são exibidos.

Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

Nota: Você pode alternar entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

7. Opcional: Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

(Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

Nota: Você não pode classificar itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços próximos a uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

8. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das seguintes opções:

- Clique em **Adicionar**.
- Na guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
- Na **exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja colorido de verde e clique em **Adicionar**.

9. Selecione **Avançar**.

10. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do local para espaços selecionados.
Tornar assunto privado	Opção para marcar a reserva como privada e ocultar o assunto da reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que funcionários remotos possam ingressar na reserva. **Nota:** (Aplicável apenas ao Microsoft Teams) A partir da versão de maio de 2023 da Store, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recuperará os detalhes da reunião ao sincronizar o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe o campo em branco se estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Adicionar convidados a esta reserva	
Nota: Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho.	
Convidar colegas de trabalho	Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho instalada. ◦ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior**. **b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificá-los, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ◦ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante**. **b.** Selecione o **Tipo de visitante**. **c.** Se o visitante for um convidado especial, habilite **o VIP**. **d.** Insira o **Nome** do visitante. **e.** Insira o **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique o **endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações. **g.** Insira o **número de telefone** do visitante. **h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante. **i.** Insira o **Título** do visitante. **j.** Na seção **Anotações privadas**, especifique as informações privadas. **k.** Nos campos **Preferências do visitante** e **Preferências de notificação**, selecione as preferências do visitante. **l.** Clique em **Salvar e adicionar** para adicionar o visitante.
Adicionar serviços extras	Serviços extras disponíveis com a reserva.

Tradução automática

11. Clique em **Enviar reserva**.

Resultados
A reserva é criada com um link de reunião virtual. Se você tiver convidados participantes para a reserva, o link da reunião será fornecido a eles junto com os detalhes da reserva. Para exibir o registro da reserva, vá para Resumo da reserva e selecione **Detalhes adicionais**. Se a senha estiver configurada para o provedor de reunião virtual, em **Detalhes adicionais**, você também poderá exibir a senha relevante. Somente o organizador e o usuário especificado no campo **Esta reserva é para** podem exibir a senha.

- Zoom: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso são adicionados ao corpo do evento de calendário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando o botão de alternância **de reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual.

> **Nota:** Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link e os detalhes da reunião) são sincronizados somente de uma maneira, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização for realizada.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

Criar uma reserva de turno

Reserve um item do local de trabalho para um turno. Crie uma reserva única ou uma reserva recorrente para o mesmo turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **Nota:** **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique em **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Na página inicial, selecione **Fazer uma reserva**. ▪ No catálogo de serviços do local de trabalho, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	i. Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.
   - **Edifício**: nome do edifício.
   - **Tipo**: item do local de trabalho que você deseja reservar, como uma sala de reunião ou mesa.
   - **Programação de turno**: turno para o qual você deseja reservar um item do local de trabalho.
   - **Data de início**: data em que você deseja reservar o item do local de trabalho.
   - **Recorrente**: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente.
   - **Data de término recorrente**: esta opção será exibida se você selecionar a opção **Recorrente**. Selecione a data de término da reserva recorrente.
3. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis durante este turno são exibidos.

   Nota: Você pode alternar entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

4. Opcional: Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Adicionar**.
- Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
- Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja verde e clique em **Adicionar**.

6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes da reserva

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tópico de confidencialidade	Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se quiser realizar uma reunião confidencial. **Nota:** Quando você marca uma reunião como **Privada**, o **assunto Reserva** fica oculto para outras pessoas e é exibido como ****privado****. As únicas pessoas que podem ver o assunto são você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para si mesmo.

8. Clique em **Enviar reserva**.

Resultados
Se o item não exigir nenhuma aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Se você solicitou a reserva de um item que requer aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

O que Fazer Depois
Revise os detalhes da reserva. Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.

Criar uma reserva de grupo

Reserve vários espaços para diferentes usuários em uma única reserva de grupo.

Antes de Iniciar
Você pode fazer uma reserva de grupo somente se a configuração estiver habilitada pela sua organização.
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve vários espaços por vez para diferentes funcionários em uma única reserva de grupo. Depois de enviar a reserva, as reservas são criadas individualmente para cada funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

junto com uma reserva primária. Você pode exibir todas as reservas individuais em uma única reserva primária e modificar todos os detalhes, se necessário.
Por exemplo, suponha que você esteja reservando quatro locais de trabalho para quatro funcionários diferentes. Depois de enviar a reserva, um total de cinco reservas será criado. A quinta reserva é a reserva primária, na qual você pode ver todos os detalhes da reserva secundária e modificá-los, se necessário.

Nota: Você não pode convidar participantes para uma reserva de grupo.

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique em **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Selecione **Fazer uma reserva** diretamente na página inicial. ▪ Selecione **Nova reserva geral** no catálogo de serviços do local de trabalho e faça o seguinte: **i.** Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Pesquise o item do local de trabalho que você deseja reservar usando as seguintes opções disponíveis:
   - **Tipo**: item do local de trabalho que você deseja reservar. Por exemplo, uma sala de reunião ou mesa.
   - **Edifício**: nome do edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Data de início**: data e hora a partir das quais você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Data de término**: data e hora até quando você usaria o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Recorrente**: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para reserva.

3. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens de local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

   Nota: Você pode alternar entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

4. Opcional: Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja verde e clique em **Adicionar**.
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, especifique os detalhes da reserva.
   a. Em **Assunto da reserva**, insira o assunto da reserva.
   b. Para definir a privacidade de todos os espaços, marque ou desmarque a opção **Marcar detalhes do espaço como privados**.
   c. Opcional: Para especificar a privacidade de cada espaço, use a opção **Tornar os detalhes do espaço privados** para cada espaço.
   d. Desmarque a opção **Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa**.
   e. Na seção **Número de participantes**, especifique o número de participantes de cada item de local de trabalho selecionado.
   f. Na seção **Detalhes do local**, para cada local, selecione um usuário para o qual você está fazendo a reserva.
8. Clique em **Enviar reserva**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A reserva de grupo foi criada. Você pode exibir os detalhes da reserva na página Resumo da reserva.

- Reservas individuais são criadas para cada usuário. Os usuários podem exibir os detalhes da reserva em sua própria página Minhas reservas. Eles não podem editar ou cancelar a reserva.

  Nota: Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo diretamente da reserva primária. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais criadas a partir da reserva de grupo.

- Para editar uma reserva, abra a reserva primária e clique em **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar detalhes da reserva**.

Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva

Você pode exibir, modificar (atualizar) ou cancelar uma reserva. Atualize o item de local de trabalho reservado ou a data e hora de uma reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao enviar uma reserva, você recebe uma notificação por e-mail com os detalhes da reserva e seu status. No entanto, você também pode exibir os detalhes de suas reservas, modificar ou cancelar sua reserva e acompanhar o andamento de sua reserva usando a página **Minhas reservas**.

Nota: Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

Você também pode exibir, editar ou cancelar uma reserva usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

Selecione o ícone de bate-papo ( ) no canto inferior direito. Digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para fazer suas mudanças de reserva.

Você também pode atualizar o item de local de trabalho reservado em sua reserva e alterar a data e a hora da reserva.

Nota: Você não pode editar uma reserva feita usando o Microsoft Exchange Online.

Procedimento
1. Navegue até a página **Minhas reservas** a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Minhas reservas**.
De Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	Nota: Você também pode gerar ou enviar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **b.** Abra Minhas reservas, siga um destes procedimentos: **i.** Clique em **Reservas** > **Minhas reservas** **ii.** Selecione **Abrir minha lista de reservas** no catálogo de serviços do local de trabalho. **1.** Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho** **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **2.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Abrir minha lista de reservas**.

A página **Minhas reservas** é aberta em uma nova guia. Todas as reservas são listadas de acordo com a data da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

2. Opcional: Para exibir as reservas que você fez em nome de outras pessoas, selecione **Solicitado para** > **Reservado para outras pessoas** > **.**
3. Opcional: Selecione **Exibir** para exibir as reservas com base em seu status, como **Futuro**, **Pendente**, **Passado**, **Cancelado**ou **Todos**.
4. Opcional: Para pesquisar uma reserva, digite os detalhes em **Pesquisar minha reserva**.
5. Clique em uma reserva para exibir seus detalhes.
   Revise os detalhes da sua reserva, como número da reserva, status, detalhes do item e serviços disponíveis.
6. Execute as seguintes ações em sua reserva:

Ações que você pode executar em uma reserva

Ação	Etapas
Atualizar uma reserva	**a.** Selecione **Mudar detalhes da reserva** na lista Ações. **b.** No formulário, atualize as informações que você deseja mudar. **c.** Clique em **Atualizar detalhes da reserva**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Nota: Se você estiver alterando o local de uma reserva, certifique-se de também alterar o nome do local no assunto, caso seja mencionado.
Compartilhar detalhes da reserva	**a.** Selecione **Compartilhar reserva** na lista Ações. **b.** No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva. **c.** Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário. **d.** Clique em **Enviar**. Os detalhes da reserva são compartilhados por meio de uma notificação por e-mail após a confirmação da reserva. **Nota:** Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo diretamente da reserva primária. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais criadas a partir da reserva de grupo.
Cancelar uma reserva	**a.** Selecione **Cancelar reserva** na lista Ações. **b.** Especifique um motivo para cancelar a solicitação no campo **Anotações de cancelamento**. **c.** Clique em **Sim**.

Tradução automática

Resultados
Uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as mudanças.

Reservar um local de trabalho usando o widget de Reserva rápida

Reserve um local de trabalho rapidamente usando o widget de Reserva rápida no Portal de serviços do local de trabalho. O widget permite que você selecione em uma lista de intervalos de tempo disponíveis em vez de especificar os horários de início e término.

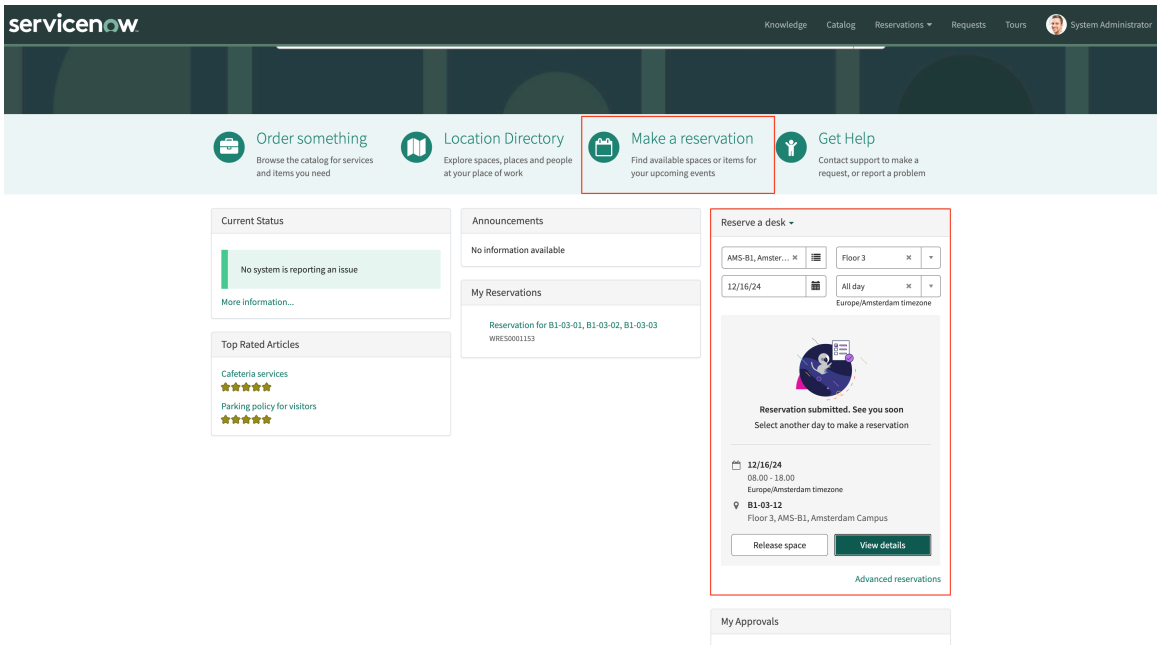
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com o widget Reserva rápida, você pode fazer uma reserva rápida diretamente na página inicial Portal de serviços do local de trabalho. Especifique o tipo de espaço que você está procurando, a data, o intervalo de tempo e o edifício no qual deseja reservar um espaço. Dependendo das suas especificações, o local de trabalho que melhor corresponde às

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

suas especificações será exibido. Você pode fazer uma reserva diretamente usando o widget de Reserva rápida ou usar o Portal de reservas para pesquisar locais de trabalho mais adequados. Selecione **Reservas avançadas** para abrir o Portal de reservas.

Nota: Não é possível fazer uma reserva baseada em turno usando o widget de reserva.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
2. Selecione o widget Reserva rápida na página inicial.
3. No widget Reserva rápida, especifique os detalhes para fazer uma reserva.

   a. No campo **Reservar um**, selecione o tipo de local de trabalho que você deseja reservar.

   b. Para selecionar a data da reserva, clique no ícone de calendário ( )

   c. No campo **Intervalo de tempo**, selecione um intervalo de tempo para o qual você deseja fazer uma reserva.

      Nota: Os funcionários não têm permissão para criar uma reserva muito distante no futuro se tiverem habilitado o valor de **Máximo de dias no futuro** no módulo Reservável. Uma mensagem de aviso será mostrada caso um funcionário tente inserir uma data maior que o valor **de Máximo de dias no futuro**. Por exemplo, se o valor **de Máximo de dias no futuro** for 90 dias e você tentar selecionar uma data além de 90 dias, uma mensagem de aviso será exibida. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e Configurar um módulo reservável.

      Se o valor**de Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, os usuários poderão selecionar uma data de acordo com o **Número máximo de ocorrências** no módulo Reservável.

   d. No campo **Local**, clique no ícone de seleção de local para selecionar o edifício onde deseja fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No campo **Piso**, selecione o piso no qual você deseja fazer uma reserva.

f. Se você quiser mudar a privacidade do espaço, marque ou desmarque a opção **Marcar detalhes do espaço como privados**.

O espaço que melhor corresponde aos critérios de reserva é exibido. Se você definiu locais favoritos, esses locais serão priorizados primeiro para a melhor correspondência.

4. Opcional: Para definir o espaço como favorito, clique no ícone Favorito.

Nota: O ícone Favorito aparecerá somente se você tiver acesso ao Central do funcionário.

5. Para fazer a reserva, clique em **Reservar esta mesa**.
6. Opcional: Para aplicar mais critérios de filtro ou exibir todos os espaços que correspondem aos critérios especificados no Portal de reservas, selecione **Reservas avançadas**.
   Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no Portal de reservas, consulte Criar uma reserva.

Resultados
O local de trabalho está reservado para o intervalo de tempo selecionado.
Para exibir os detalhes da reserva, clique em **Exibir detalhes**. Para cancelar a reserva, clique em **Liberar espaço**.

Baixar um iCalendar para uma reserva

Adicione a reserva ao calendário do escritório baixando o iCalendar da reserva.

Antes de Iniciar
Você pode baixar um iCalendar somente se sua organização tiver habilitado a configuração no item de local de trabalho reservado.
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Baixe um iCalendar de uma reserva diretamente na página Resumo da reserva. Depois de baixar o iCalendar, um arquivo `.ics` é gerado e abre uma janela de compromisso de reunião diretamente na aplicação do provedor de calendário. Você pode revisar os detalhes e salvar para adicionar o compromisso ao seu calendário.

Por exemplo, suponha que seu provedor de calendário seja o Microsoft Outlook. Depois de baixar um iCalendar de uma reserva, o iCalendar abre uma nova janela de compromisso de reunião diretamente no Microsoft Outlook. Você pode exibir os detalhes e clicar em **Salvar e fechar** para adicionar a reserva ao seu calendário.

Procedimento
1. Navegue até a página **Minhas reservas** a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
No navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Minhas reservas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**). Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho. **Nota:** Você também pode enviar uma solicitação de **b.** Abra **Minhas reservas** e siga um destes procedimentos: **i.** Clique em **Reservas** > **Minhas reservas** **ii.** Selecione **Abrir minha lista de reservas** no catálogo de serviços do local de trabalho e faça o seguinte: **1.** Selecionar **Catálogo** > **Pesquisar por categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho** **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **2.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Abrir minha lista de reservas**.

A página **Minhas reservas** é aberta em uma nova guia.

2. Clique na reserva para a qual você deseja baixar um iCalendar.
3. Clique em **Ações**.
4. Selecione **Baixar iCalendar**.
   Um arquivo `.ics` é baixado.
5. Abra o arquivo `.ics` baixado.
   O arquivo `.ics` abre uma janela de compromisso diretamente no calendário. Por exemplo, se você estiver usando o Microsoft Outlook, ao abrir o arquivo `.ics`, uma janela de compromisso será aberta diretamente no Outlook.
6. Revise os detalhes da reserva, se necessário.
7. Salve a reserva.

Resultados
A reserva é adicionada ao seu calendário.

Definir um local como favorito usando a página de detalhes do espaço

Marque seu local de trabalho mais reservado como favorito no Portal de serviços do local de trabalho. Depois que o local é definido como favorito, ele é exibido primeiro sempre que você pesquisa locais para fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A opção favorita aparecerá somente se você tiver acesso ao Central do funcionário e se o administrador tiver habilitado a opção favorita.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir um local como favorito em qualquer um dos seguintes locais no Portal de serviços do local de trabalho:

- **Widget de reserva rápida**
- **Fazer uma reserva**

Depois de definir um local de trabalho como favorito, você pode reservar diretamente esse local na página Meus favoritos no Central do funcionário.

Nota: Para obter mais informações sobre a lógica de derivação usada por Gestão de reservas do local de trabalho na página Detalhes do espaço para atribuir módulos reserváveis, consulte Lógica de derivação de módulo reservável para detalhes do espaço.

Procedimento

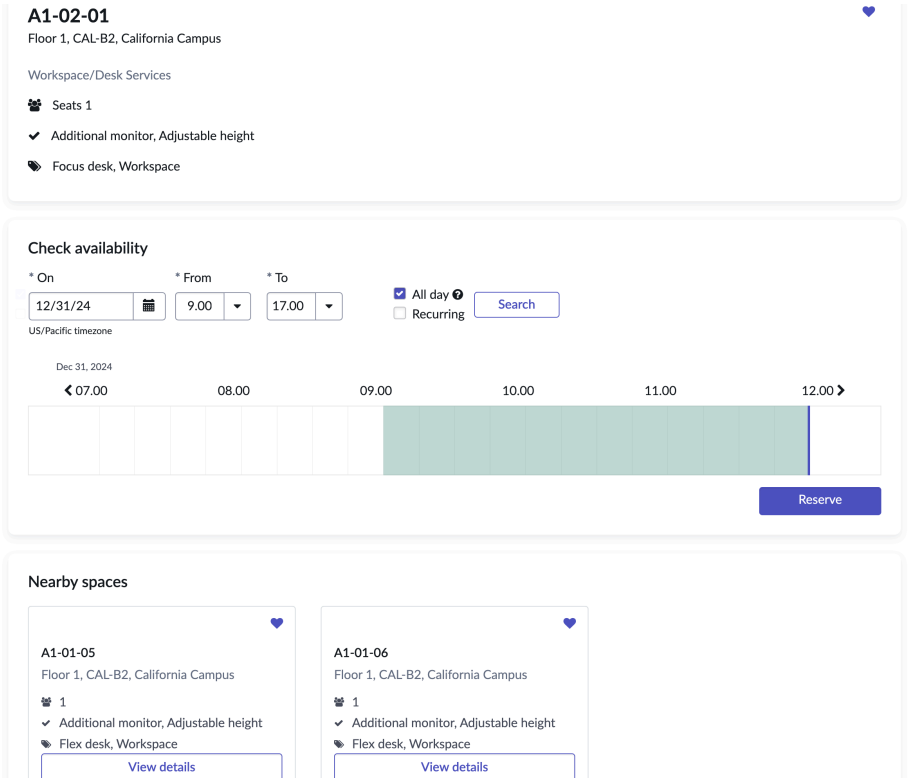
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No menu superior direito, selecione o ícone favorito (♡).

   Minha página de favoritos é exibida.
3. Selecione um espaço para exibir a página de detalhes do espaço.

   Por exemplo: **Desk A1.0501**.
4. Na seção **Verificar disponibilidade**, selecione a data de início, a hora e a data de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o valor da propriedade **Máximo de dias para módulo reservável de vários dias** estiver definido e for maior que 1, os funcionários poderão reservar um espaço por vários dias. O valor padrão da propriedade **Máximo de dias para vários dias** é 1. Por exemplo, se o valor **de Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 10 dias a partir da data atual, somente os próximos 10 dias disponíveis estarão disponíveis para você selecionar e tornar uma reserva. Outras datas estão desabilitadas e não estão disponíveis para seleção.

5. Selecione **Pesquisar**.
6. Na **exibição de cartão**, **exibição de programação** ou **exibição de mapa** Na exibição de cartão, exibição de programação ou exibição de mapa, marque um local como favorito clicando no ícone de favorito (♡)
7. A **exibição Programação,** no caso de reserva de vários dias, exibe os espaços disponíveis em uma exibição diária.

   - Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
   - Blocos de três horas são usados para mostrar a escala de tempo em um formato de 24 horas.
   - No caso de uma reserva de dia único, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.
8. O calendário mostra as linhas do tempo disponíveis quando os módulos reserváveis podem ser reservados.
9. A exibição Mapa mostra os espaços de local de trabalho selecionados em um mapa, se os mapas estiverem habilitados pela sua organização.
   Sef funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa para um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos.
10. Selecione **Reservar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Revise a página de detalhes da reserva.

    Para obter mais informações sobre a página de detalhes da reserva, consulte Criar uma reserva

12. Envie sua reserva.
13. Classifique os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **inicial de Meus favoritos**.

    a. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

14. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.
15. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

    c. Se você estiver criando uma reserva recorrente, poderá ver a disponibilidade recorrente na série do espaço na página de detalhes do espaço.

16. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.
17. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação Meus favoritos primeiro.

Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**. Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

b. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação Meus favoritos primeiro.

Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

18. No widget Portal de serviços do local de trabalho de reserva rápida, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.

- Se houver algum local favorito que melhor corresponda aos critérios de pesquisa, o widget de Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
- Você também pode definir um local de trabalho que melhor corresponda como favorito diretamente no widget de Reserva rápida.

19. Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de clicar em **Reservar um espaço para mim**, a aplicação reservará automaticamente um dos seus locais favoritos que tenha maior proximidade com o espaço reservado nos detalhes da reserva compartilhada.

Resultados
O local é adicionado à sua lista de favoritos.

Resolver automaticamente reservas recorrentes

Ao fazer uma reserva recorrente, somente a disponibilidade da primeira ocorrência é verificada. É possível que uma ocorrência futura da reunião possa gerar conflitos. Para evitar esses conflitos, ao programar uma reserva recorrente, a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho tenta resolver automaticamente todos os conflitos recorrentes.

Antes de Iniciar
Os administradores podem optar por resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes no nível do módulo Reservável.

Nota: Certifique-se de ter habilitado as opções **Permitir reservas recorrentes** e **Resolver automaticamente conflitos recorrentes** no formulário Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Se você estiver atualizando de uma versão anterior do Gestão de reservas do local de trabalho e se já atualizou o layout do formulário antes, deverá editar a exibição do formulário novamente para exibir o campo **Resolução automática de conflitos recorrentes**.

A aplicação tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para ocorrências em conflito com base na seguinte lógica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando os mapas de piso estão disponíveis, a aplicação tenta encontrar um espaço mais próximo da mesma capacidade, depois procura um com mais capacidade e, por último, um com menos capacidade.
- Quando nenhum mapa de piso está disponível, a aplicação encontra um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo piso.
- Os espaços favoritos têm prioridade sobre o "local" (dentro da mesma área ou próximo).
- A aplicação pesquisa um espaço do mesmo tipo.
- A aplicação pesquisa um espaço com serviços padrão semelhantes.
- O funcionário é notificado por meio da página Resumo da reserva e por e-mail quando a aplicação atribui um espaço alternativo.

Nota: A opção Adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.
3. Crie uma reserva.

   Para obter mais informações sobre como criar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

   Por exemplo, dois usuários do local de trabalho, Abel Tutor e Abel L, criam reservas. Abel L cria uma reserva para terça-feira, 22/11, das 10h às 12h na sala A1-02-01.

4. Selecione **Recorrente** para fazer uma reserva recorrente.
5. Faça as mudanças necessárias e envie a reserva.
6. Outro usuário do local de trabalho (tutor Abel) faz uma reserva recorrente.
   O professor Abel faz a reserva para a semana de 21/11 a 25/11 das 21h às 15h para o mesmo espaço (sala A1-02-01). Para obter mais informações, consulte a etapa 3.
7. Depois de enviar a reserva, observe que o usuário (tutor de Abel) agora está atribuído a um espaço diferente para terça-feira, já que ele já foi reservado por Abel L na Etapa 3.

   O novo espaço está visível na página de resumo da reserva. Quando as ocorrências de reserva conflitantes são resolvidas, a aplicação tenta atribuir um novo local de trabalho, data e hora no mesmo módulo ou um espaço alternativo é atribuído para a data e hora existentes. Você também será notificado por e-mail.

   O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

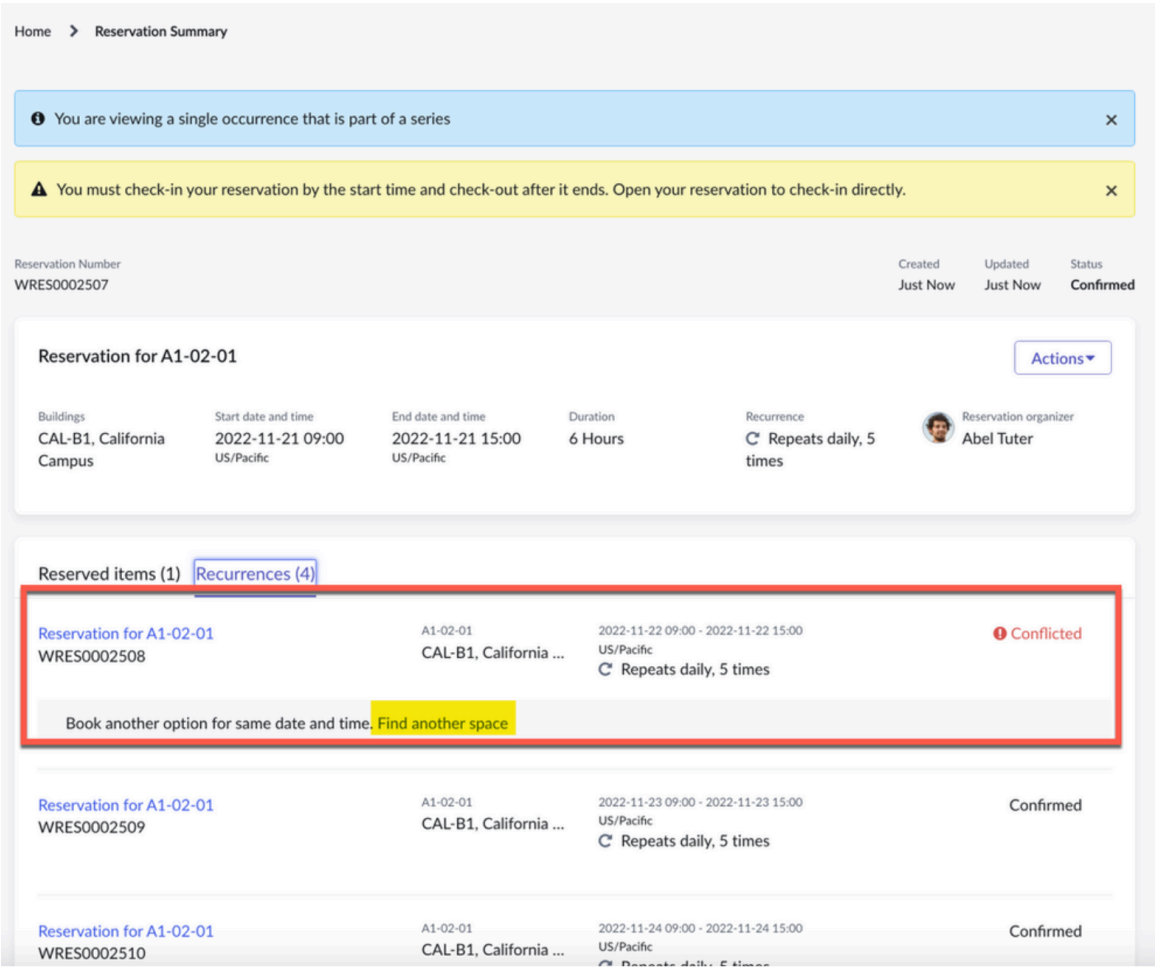
   Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente, seu status é mostrado na tabela Reserva e a coluna **Subtipo de reserva** é definida como **Exceção**.

8. Se a propriedade **Resolução automática de conflitos recorrentes** estiver definida como falsa ou não habilitada no módulo Reservável e você tentar fazer uma reserva (consulte

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a Etapa 3), ocorrerão reservas conflitantes se o mesmo espaço for reservado por outro usuário do local de trabalho.
Nesses casos, espera-se que o funcionário resolva os conflitos de reserva manualmente, encontrando um espaço, data e hora alternativos.

9. Ao exibir os detalhes de uma reserva conflitante, o funcionário pode encontrar um espaço e tempo alternativos usando a opção **Recorrências** na página Resumo da reserva.



10. Selecione as opções necessárias na lista suspensa **Ações** na página Resumo da reserva:
    - Mudar ocorrência da reserva
    - Cancelar ocorrência
    - Cancelar série
    - Compartilhar reserva
11. Nas notificações por e-mail que você recebe, selecione a opção **Exibir série de reservas** para atualizar o espaço e a hora de uma reserva em conflito.
12. Encontre um espaço ou tempo disponível e crie uma reserva.
13. Envie a reserva.
    Se a opção **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** estiver habilitada, a reserva recorrente conflitante em uma série será resolvida e o usuário será atribuído a um espaço disponível. Quando esta opção não está habilitada, os usuários do local de trabalho devem atualizar manualmente o tempo e o espaço de uma determinada reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma reserva de vários dias

Os usuários do local de trabalho agora podem reservar um espaço que cobre vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço que se estende por vários dias.

Antes de Iniciar

As reservas de vários dias podem ser feitas quando o valor da propriedade **Máximo de dias para módulo reservável de vários dias** está definido na configuração do módulo reservável. O valor padrão desta propriedade é definido como 1. Se o valor da propriedade **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, será considerada uma reserva de dia único e a reserva de vários dias não será permitida. Se o valor **Máximo de dias para vários dias** for maior que 1, a opção de reserva de **dia inteiro** ou dia único será desabilitada no portal de reservas.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Esta propriedade depende do valor **de Máximo de dias no futuro**. Se o valor de **Máximo de dias para vários dias** for maior que o **Máximo de dias no futuro** da propriedade do Módulo reservável, a aplicação mostrará um erro de validação e não criará uma reserva de vários dias.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.
   Essa opção também está disponível na lista suspensa Reserva no painel superior direito da página inicial.

   Para obter mais informações sobre como criar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

2. Selecione um módulo reservável, por exemplo: mesas.

   Os caminhos de reserva são habilitados no Módulo reservável e definem os critérios de pesquisa disponíveis.

   - Mesas
   - Salas
   - Mesas com uma área
   - As salas de reunião requerem aprovação
   - Salas de reunião
   - Mesas com um turno

3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

   A reserva de vários dias é compatível com todos os caminhos reserváveis. Por exemplo, os seguintes caminhos reserváveis podem ser habilitados para um módulo reservável selecionado.

   - Procurar tudo
   - Procurar próximo a uma pessoa

     Fou Procurar próximo a considerações pessoais, consulte Criar uma reserva.

   - Pesquisar por área

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar por bairro
- Procurar todos os espaços

Por exemplo, selecione **Procurar tudo**.

4. Insira as seguintes informações:
   - Edifício: nome do edifício.

     Por exemplo: Edifício A, Lawson HQ, Santa Clara.

   - (Opcional) Andar: andar do edifício onde você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode pesquisar um andar.
   - De: data de início da sua reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. Ao selecionar vários dias, a data, a hora e a duração de início e término ficam visíveis.

     Por exemplo: 16 de junho de 2023 às 9h.

     A dica da ferramenta mostra o número de dias que um espaço pode ser reservado. Por exemplo, quando o valor **de Máximo de dias no futuro** for 180 dias, a dica da ferramenta mostrará a mensagem "Este espaço pode ser reservado com até 180 dias de antecedência e por até 7 dias no total". Aqui, 7 dias é o valor definido na propriedade **Máximo de dias para módulo reservável de vários dias**.

     Nota: Se sua seleção para reserva de vários dias exceder o valor especificado em **Máximo de dias no futuro** ou **Máximo de dias para vários dias**, as mensagens de erro relevantesserão exibidas. Você deve inserir o valor correto que esteja dentro do intervalo especificado e prosseguir com sua reserva.

     Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, somente uma reserva de dia será permitida.

   - Até: data de término da sua reserva. Selecione um momento em que você deixaria de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. Se você selecionar um horário que não é permitido ou permitido conforme configurado no módulo Reservável, você será informado.

     Por exemplo: 19 de junho de 2023 5:00 PM.

   - Dia inteiro:

     Nota: A reserva de um dia ou de dia inteiro pode ser feita se o valor **de Máximo de dias para módulo reservável de vários dias** estiver definido como 1. Se o valor **de Máximo de dias para vários dias** for maior que 1, a opção **de Dia inteiro** será desabilitada no portal de reservas e Não é possível fazer reserva de dia único.

   - Recorrente: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.

     Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação valida a disponibilidade ao criar uma reserva em série. Para cada dia na série, uma reserva de vários dias é criada. Caso uma reserva esteja em conflito ou em conflito, a aplicação tentará encontrar um espaço alternativo se a propriedade **Resolver automaticamente conflitos recorrentes** estiver habilitada no Módulo reservável. Para ocorrências de reserva que não podem ser planejadas ou quando não foi possível encontrar um espaço disponível, a reserva estará em um estado de conflito e o funcionário deverá lidar com isso manualmente. Para obter mais informações, consulte Resolver automaticamente reservas recorrentes.

5. Selecione **Adicionar outro edifício**.
   Reserve vários itens do local de trabalho em vários locais e edifícios pertencentes ao mesmo bairro.

   Os edifícios podem pertencer a diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

   Nota: Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** na Configuração do módulo reservável.

   Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reservas são exibidos. Por padrão, quando você clica em **Pesquisar**, o primeiro cartão de edifício é mostrado como selecionado e os espaços disponíveis nesse edifício são mostrados.

   Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

7. A exibição do cartão mostra todos os espaços disponíveis.

   Nota: Você pode alternar entre a guia **Exibição de cartão** e a guia **Exibição de programação** para revisar os cronogramas de reserva e a disponibilidade de itens do local de trabalho.

   (Opcional) Para marcar um local como favorito, clique na **exibição Cartão** ou **na exibição Programação** e clique no ícone favorito (ícone Favorito).

8. Clique em **Exibição de mapa**, selecione um espaço e selecione **Adicionar** para adicionar o espaço.

   A exibição do mapa mostra os espaços disponíveis e reservados.

   - Se sua organização estiver usando mapas de piso, exiba-os usando o Mappedin ou Mapeamento interno como seu provedor de mapa.

     .

     - Selecione um Campus na exibição do mapa.
     - Selecione um Piso na lista suspensa.
     - Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

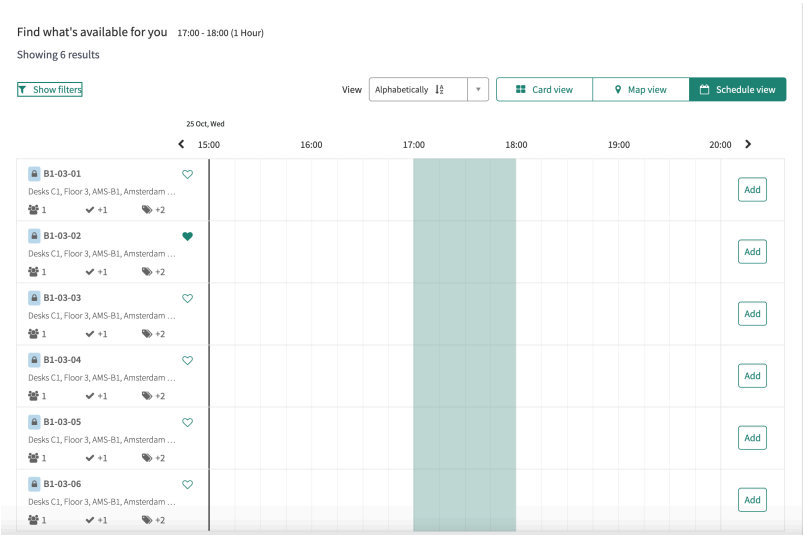
     Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na tabela Edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para uma pesquisa de reserva de vários dias, a **exibição Programação** mostra os espaços disponíveis em uma exibição diária.

   A exibição de programação mostra os espaços disponíveis e indisponíveis.



   - Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
   - No caso de uma reserva de dia único, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.

10. Clique em **Adicionar**.
11. Selecione um Espaço ou Espaços.
12. Selecione **Avançar**.
13. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do local do(s) espaço(s) selecionado(s). Se você selecionou vários espaços, também pode especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando **Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário.
Tornar os detalhes do espaço privados	Opção para definir os detalhes do espaço como privados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço.
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você tiver selecionado vários itens do local de trabalho para reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que funcionários remotos possam ingressar na reserva. **Nota:** (Aplicável apenas ao Microsoft Teams) A partir da versão de maio de 2023 da Store, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recuperará os detalhes da reunião ao sincronizar o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.
Adicionar notas	Opção para adicionar a anotação de reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65.000 caracteres. A anotação é salva no registro de reserva. Os funcionários podem atualizar a anotação quando necessário. Os convidados recebem uma notificação quando uma anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado a opção **Permitir mensagem de reserva** na configuração do widget de reserva. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	informações, consulte Configurar um módulo reservável.
Adicionar convidados a esta reserva	
Nota: Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** for exibida para o local de trabalho.	
Convidar colegas de trabalho	Funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho instalada. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente na aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho para que a equipe da recepção execute tarefas relacionadas ao visitante. ◦ Se você já registrou o visitante, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior**. **b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ◦ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante**. **b.** Selecione o **Tipo de visitante**. **c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite **o VIP**. **d.** Insira o **Nome** do visitante. **e.** Insira o **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique o **endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações. **g.** Insira o **número de telefone** do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	h. Insira os detalhes da **organização** do visitante. **i.** Insira o **Título** do visitante. **j.** Na seção Anotações privadas, especifique as informações privadas. **k.** Nos campos **Preferências do visitante** e **Preferências de notificação**, selecione as preferências do visitante. **l.** Adicione o visitante clicando em **Salvar e adicionar**.
Adicionar serviços extras	Clique na lista suspensa **Adicionar serviços extras**para selecionar um serviço que você deseja adicionar à sua reserva atual. **Nota:** A opção **Adicionar serviços extras** não está disponível para reservas recorrentes. Quando os funcionários selecionam locais com vários edifícios, novos serviços são mostrados para os espaços selecionados para que eles possam adicionar os serviços. Por exemplo: caso você tenha selecionado acordos de espaço como um serviço extra, selecione os seguintes itens: ◦ Na caixa de diálogo **Adicionar organização de espaço**, selecione um serviço na lista suspensa. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira**. ◦ Selecione as opções de layout da cadeira: ▪ Estilo de sala de aula ▪ Rodadas de Banquetes ▪ Estilo de auditório ◦ Selecione o Número de lugares. ◦ Adicione comentários adicionais para o item de serviço. ◦ Clique em **Adicionar**. ◦ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e ao novo. ◦ A aplicação tenta reter os serviços. Caso, ao atualizar uma reserva, o espaço ou o local não seja alterado, os serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ficarão visíveis e os funcionários poderão atualizar a reserva após alterar a data e a hora. ◦ No caso, se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, a aplicação tentará propor os serviços disponíveis e aplicáveis a um novo local. Os funcionários devem selecionar os serviços sugeridos e adicioná-los à reserva enquanto a atualizam. ◦ No caso, se você estiver adicionando um espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente. **Nota:** No caso, se você adicionar um item de serviço, um novo caso será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou descartando-os, uma referência será adicionada ao novo serviço (caso de substituição para) no novo registro de caso e uma referência será adicionada ao serviço antigo. Um resumo é adicionado ao novo caso para itens adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho.
Editar<services name>	Clique em **Editar** para atualizar os serviços. ◦ A atualização<services name> caixa de diálogo é mostrada. ◦ Clique em **Atualizar** para atualizar os serviços.
Remover<services name>	Clique em **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva.

14. Depois de verificar os serviços, os funcionários podem selecionar uma nova data, hora e espaço para atualizar os detalhes da reserva.

    Na página **Detalhes da reserva**, selecione **Mudar data, hora ou local** para atualizar uma reserva.

    Na página Atualizar reserva da sala de reunião, modifique a **Data e hora de início** e **a Data e hora de término**. Para obter mais informações sobre como modificar uma reserva, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva. Se o item não exigir nenhuma aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. Os detalhes da

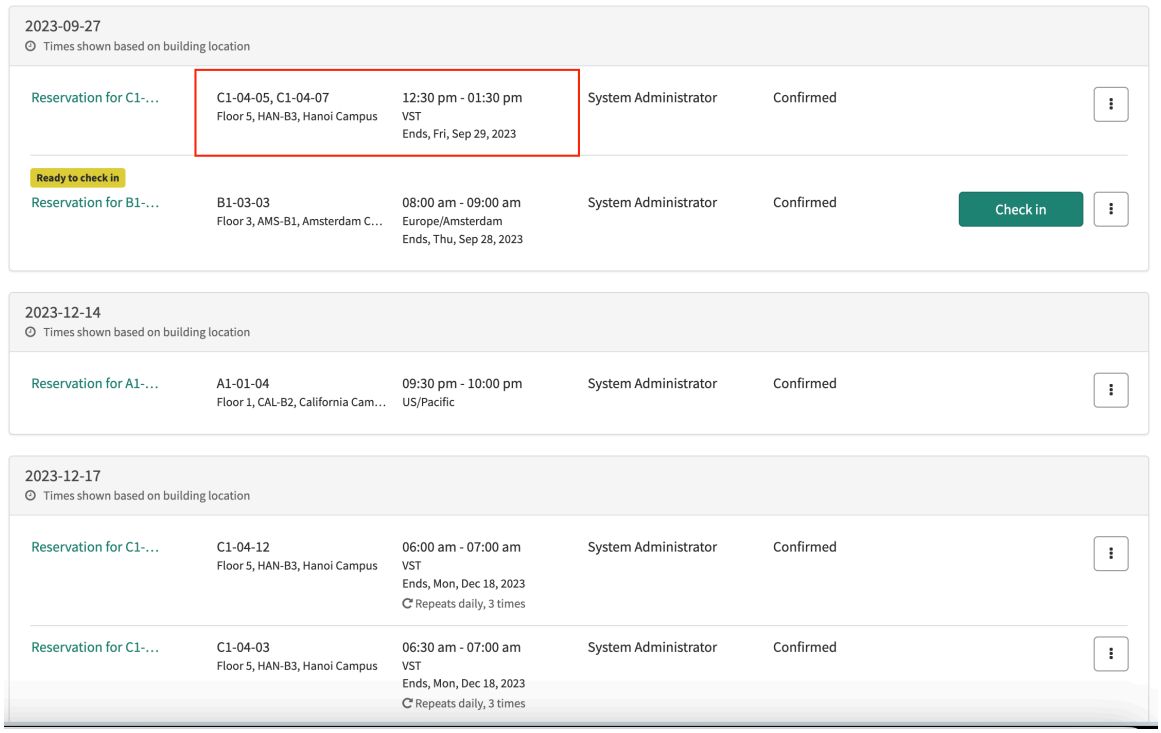
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reserva são exibidos na página Resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado**.

15. Quando você atualiza uma reserva, a página Detalhes da reserva mostra a opção **Reter serviços extras** para reter os serviços do local e da reserva anteriores.
    Para obter mais informações sobre como reter serviços, consulte Criar uma reserva.
16. Clique em **Enviar reserva**.
17. Clique em **Resumo da reserva** para navegar até a página Resumo da reserva.

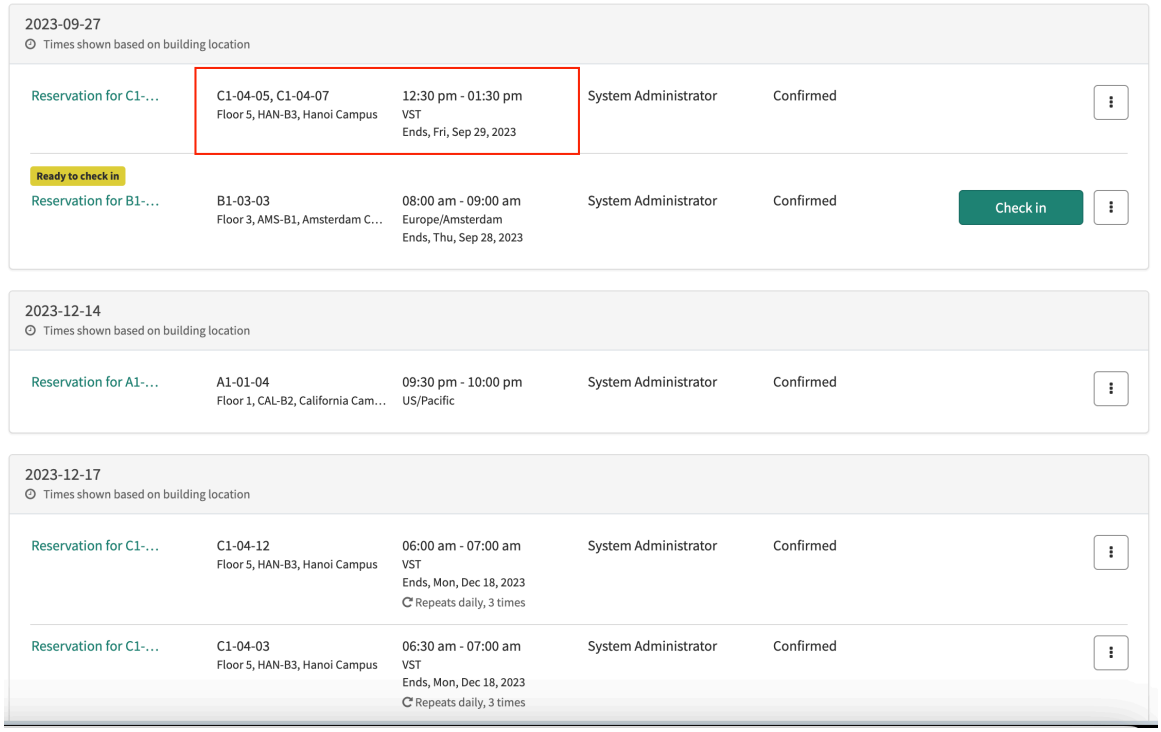
    Em caso de reserva de vários dias, a página Resumo da reserva mostrará a duração do término da reserva.



18. Clique em **Minha reserva** para navegar até a página Minhas reservas.
19. Exiba e acompanhe o andamento do status da sua reserva usando a página Minhas reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- **Confirmado**: estado para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

  Nota: O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Em conflito**: estado para indicar que a aplicação não foi capaz de resolver a reserva recorrente. Os funcionários devem encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use o campo **Ações** na página Resumo da reserva para **Alterar a ocorrência de reserva**, **Cancelar ocorrência**. **Cancelar série**ou **Compartilhar reserva**.

  Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status na coluna **Subtipo de reserva** é mostrado como **Exceção** na tabela Reservas do local de trabalho.

  Para obter mais informações, consulte Resolver automaticamente reservas recorrentes.

20. A página Resumo da reserva mostra os espaços reservados e seu status junto com a duração da reserva em caso de reserva de vários dias.

Os funcionários são informados no caso se estiverem exibindo uma reserva de vários dias.

21. A guia **Ações** na página Resumo da reserva mostra as seguintes opções:

- Compartilhar reserva: execute as seguintes etapas para compartilhar uma reserva:

  a. Selecionar **Ações** > **Compartilhar reserva**.

  b. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.

  c. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.

  d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, a aplicação perguntará se você deseja enviar uma atualização por e-mail aos usuários com os quais você compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Atualizar detalhes da reserva
- Cancelar reserva: para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.

22. Clique em **Fazer check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

    Caso um funcionário faça check-in de sua reserva, a reserva completa será submetida a check-in. O administrador pode indicar se um check-in é permitido quando ainda há uma reserva ativa acontecendo nesse espaço.

    Nota: Você deve fazer check-in até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você receberá um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

23. Clique em **Check-out** para fazer check-out de uma reserva.

    Caso um funcionário faça check-out da reserva, a data e a hora de término serão atualizadas e o espaço será disponibilizado novamente.

    Faça check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.

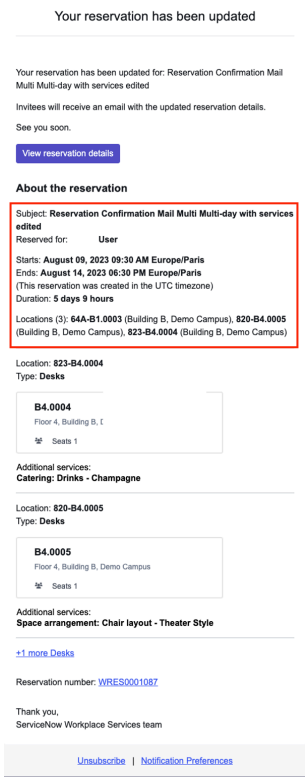
24. Uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as mudanças.

    Em caso de reserva de vários dias, a notificação por e-mail contém os detalhes da reserva de vários dias junto com o número de dias e horas para os quais um espaço está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reservado. Para obter mais informações sobre como compartilhar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

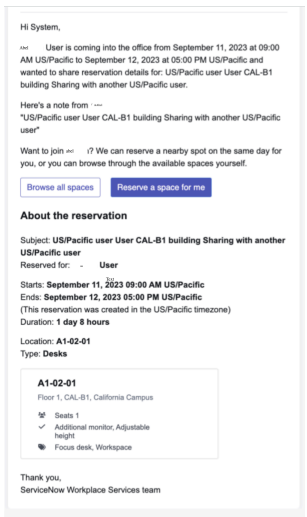


Resultados

O que Fazer Depois

Revise os detalhes da reserva na página Resumo da reserva.

1. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
4. Clique em **Enviar**
5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.

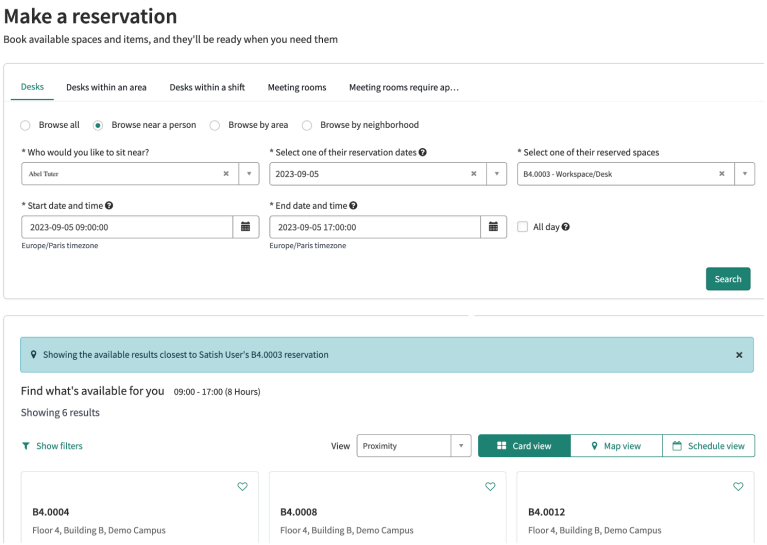


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhada:

- Faça login como Administrador do sistema.
- Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
- Dois links clicáveis **"Pesquisar todos os espaços"** e **"Reservar um espaço para mim"** são mostrados:
  - **Procurar todos os espaços**: clique no link **Procurar todos os espaços** para abrir a página de pesquisa do Portal de reservas.

    Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** do Módulo reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará as datas preenchidas previamente para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.



  - Na página de pesquisa do Portal de reservas, **Procurar próximo a uma pessoa** é selecionado por padrão.

    Se este caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.

  - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe ou colega selecionado.

  - Em caso de reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
    - Data e hora de início: o primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. Hora de início é a hora de início da reserva.
    - Data e hora de término: a data e hora de término da reserva são preenchidas previamente.

    Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

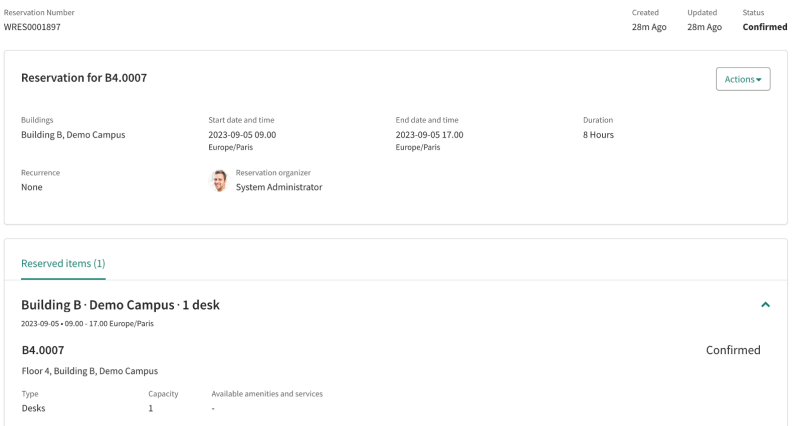
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada tiver passado do valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa** Reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas previamente em Fazer uma reserva página de pesquisa. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**'. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente a **Data e hora de início** e **a Data e hora de término**.

- **Reservar um espaço para mim**: quando um funcionário clica para abrir o link **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e de término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada como a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

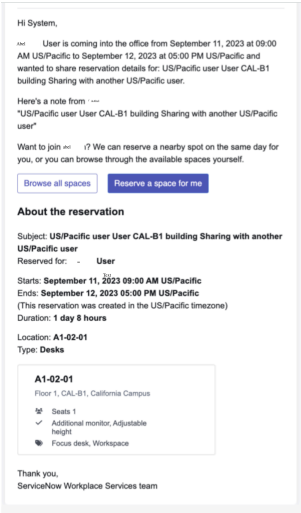
Nota: Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** Reservável e cria uma reserva.



- **1.** Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
4. Clique em **Enviar**
5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhada:

- Faça login como Administrador do sistema.
- Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
- Dois links clicáveis **"Pesquisar todos os espaços"** e **"Reservar um espaço para mim"** são mostrados:
  - **Procurar todos os espaços**: clique no link **Procurar todos os espaços** para abrir a página de pesquisa do Portal de reservas.

    Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** do Módulo reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará as datas preenchidas previamente para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.

    - Na página de pesquisa do Portal de reservas, **Procurar próximo a uma pessoa** é selecionado por padrão.

      Se este caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.

    - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe ou colega selecionado.

    - Em caso de reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
      - Data e hora de início: o primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. Hora de início é a hora de início da reserva.
      - Data e hora de término: a data e hora de término da reserva são preenchidas previamente.

      Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

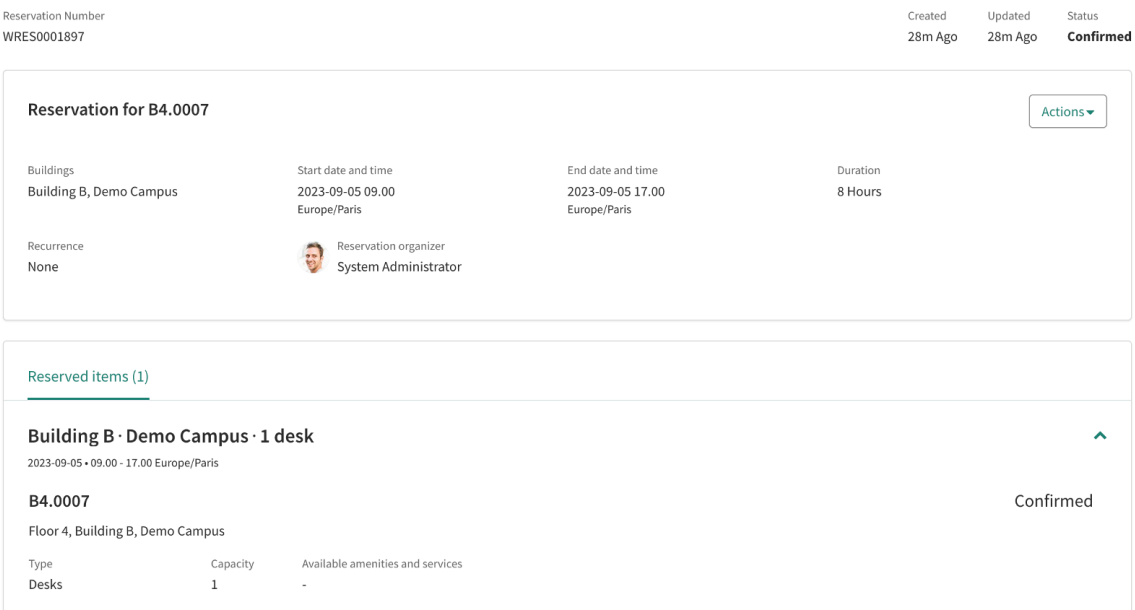
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada tiver passado do valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para navegação próximo a uma pessoa** Reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas previamente em Fazer uma reserva página de pesquisa. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**'. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente a **Data e hora de início** e **a Data e hora de término**.

- **Reservar um espaço para mim**: quando um funcionário clica para abrir o link **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e de término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada como a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

> **Nota:** Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** Reservável e cria uma reserva.



Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, a aplicação perguntará se você deseja enviar uma atualização por e-mail aos usuários com os quais você compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:

1. Na página Resumo da reserva, selecione a guia **Convidados**.

   Os detalhes do convidado (nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação do convite) são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
   b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

      Você também pode selecionar o ícone Ações ( ) ao lado dos detalhes do convidado.

   c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
   d. Clique em **Enviar atualização**.
3. Adicione ou remova um convidado.
   a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
   b. Na página Detalhes da reserva, vá para a seção **Adicionar convidados a esta reserva**.
   c. Adicione um convidado selecionando o nome dele na lista de pesquisa.
   d. Remova um convidado clicando no ícone de remoção ( ) ao lado do nome do convidado.
   e. Clique na guia **Atualizar detalhes da reserva**.

Os convidados e visitantes recebem notificações por e-mail sobre as seguintes ações:

- Quando uma reserva for criada, eles receberão uma notificação por e-mail de que foram convidados para a reserva.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante for removido da reserva, ele receberá uma notificação por e-mail de que o convite foi cancelado para ele.

Nota: Se as notificações por push estiverem habilitadas em sua organização e você tiver a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular, você receberá notificações para sua reserva em seu dispositivo móvel. Para obter mais informações sobre notificações por push relacionadas a reservas, consulte Notificações por push de dispositivos móveis para reservas de local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como fazer reservas de vários dias usando a página Detalhes do espaço, consulte Definir um local como favorito usando a página de detalhes do espaço.

Gerenciar reservas de funcionários

Usando a Visão geral de reserva, os gerentes do local de trabalho e os executivos da mesa de reservas podem monitorar as reservas criadas e programadas para um local. Eles também podem exibir as reservas que criaram em nome de seus funcionários. Eles podem usar o painel para rastrear a tendência de reservas ao longo de um período de tempo.

Depois que um funcionário envia uma reserva de um item do local de trabalho para uma determinada data, a reserva é confirmada com base na disponibilidade desse item. Se o item do local de trabalho exigir uma aprovação antes da reserva, o aprovador receberá uma solicitação de aprovação na fila de aprovação.

Se o item do local de trabalho não estiver disponível no dia ou horário especificado, a solicitação passará para o estado Conflito. Como gerente do local de trabalho, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

revisar as reservas enviadas pelos funcionários para esse dia. Você pode exibir as reservas que criou, todas as reservas e as reservas programadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Exibir ou atualizar reservas.

Com base nas reservas pendentes dos itens que requerem aprovação, você pode tomar as medidas apropriadas para concluir a reserva. Para obter mais informações, consulte Aprovar uma reserva.

Planejador de eventos

No espaço Central do local de trabalho, o Planejador de eventos de reserva de local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização em um único espaço. No Planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas de local de trabalho por vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reserva e visualizador de reserva. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

Exibir ou atualizar reservas

Exiba ou atualize as solicitações de reserva enviadas por meio do Portal de reservas. Você pode exibir as reservas do dia atual e as feitas por você para os outros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir todas as reservas feitas por meio da aplicação e atualizar adequadamente.

Nota: Você também pode exibir e editar reservas no Portal de reservas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir as reservas:
   - **Minhas reservas**: selecione esta opção para exibir as reservas que você criou.
   - **Todas as reservas**: selecione esta opção para exibir todas as reservas feitas por meio da aplicação.
   - **Reservas de hoje**: selecione esta opção para exibir as reservas do dia atual.
3. Selecione uma solicitação de reserva para exibir seus detalhes.
4. Opcional: Revise os detalhes da reserva nas guias **Detalhes da reserva** e **Detalhes do cancelamento**.

   Nota: Os **detalhes de cancelamento** são preenchidos somente quando o remetente cancela a solicitação de reserva.

5. Opcional: Clique em **Abrir reserva** para exibir os detalhes da reserva no portal.
6. Opcional: Se você quiser atualizar as informações da reserva, modifique as informações e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar uma reserva

Revise as reservas de funcionários geradas usando Gestão de reservas do local de trabalho e aprove ou rejeite-as.

Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a reserva que você deseja aprovar ou rejeitar.
3. Opcional: Revise os detalhes da reserva.
4. Aprove ou rejeite a reserva selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de reservas do local de trabalho

Monitore o status das reservas feitas em sua organização.

Painel do Gestão de reservas

Use o painel Gestão de reservas para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico de reunião e número de reuniões para diferentes locais.

Nota: O painel Gestão de reservas do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho.

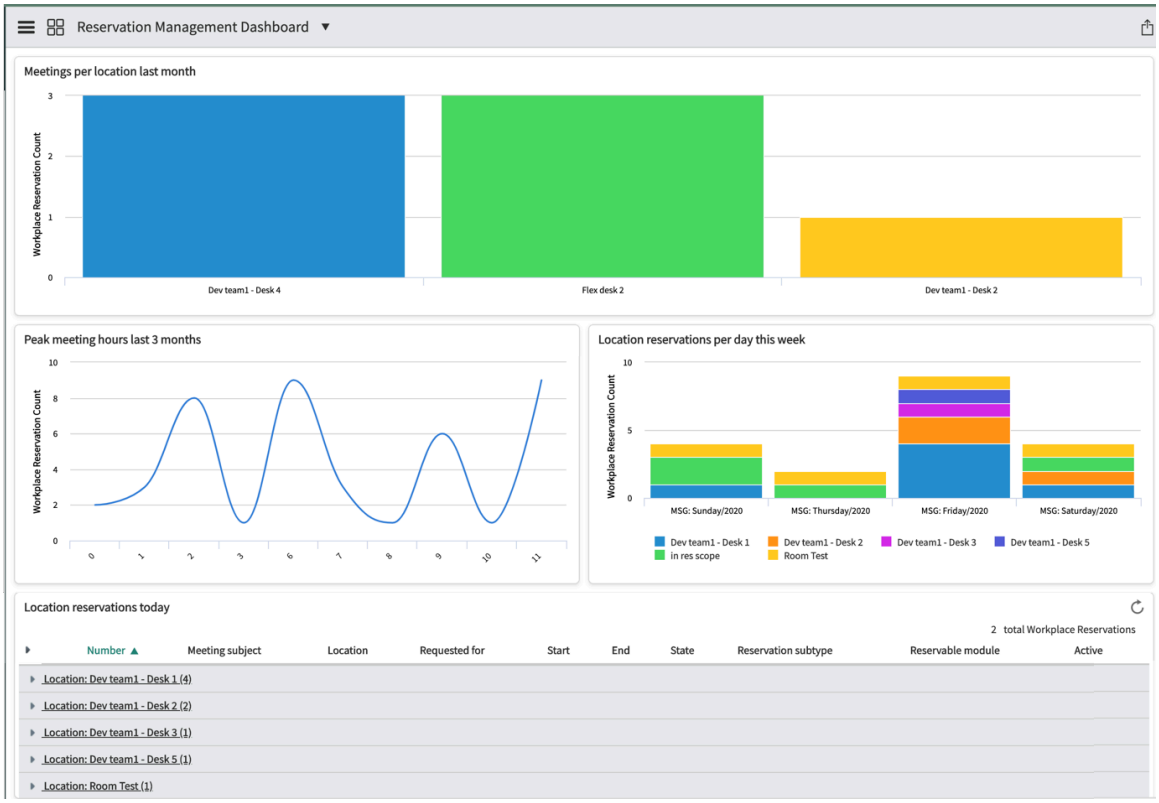
Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Gestão de reservas



Para acessar o Painel do Gestão de reservas, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual.	sn_wsd_rsv.manager	• Revisar reservas do dia atual • Monitorar reservas criadas por funcionários • Monitorar o horário de pico quando o máximo de reuniões estiver organizado • Monitorar o número de reuniões de cada local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Reuniões por local no último mês		Número de reuniões programadas em cada local no último mês.
Pico de horas de reunião nos últimos 3 meses	linha	Horas de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses.
Reservas de local por dia nesta semana	Colunas empilhadas 	Número de reservas feitas todos os dias para a semana atual.
Reservas de localização hoje	Lista	Número de reservas programadas para hoje, agrupadas por local.

referências de Gestão de reservas do local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Gestão de reservas do local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Funções instaladas com Gestão de reservas do local de trabalho

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do WSD Core [sn_wsd_core.admin]	Acesso completo a Prestação de serviços no local de trabalho aplicações.	sn_wsd_rsv.admin
Administrador do WSD [sn_wsd_rsv.admin]	• Gerencie os serviços padrão e o local ao qual	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	eles estão atribuídos. • Adicionar serviços padrão. • Adicionar serviços flexíveis • Adicione finalidades reserváveis. • Atribuir regra de arquivamento. • Crie e atribua intervalos de tempo a um módulo reservável.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Gerenciador de WSD [sn_wsd_rsv.manager]	• Exibir todas as reservas. • Exibir e gerar relatórios. • Gerenciar reservas.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Expedidor do WSD [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Exibir todas as reservas.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
Equipe do WSD [sn_wsd_rsv.staff]	Exibir todas as reservas.	sn_wsd_core.workplace_user
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Crie reservas de sala ou mesa no Portal de serviços para si mesmo ou em nome de alguém. • Exiba as reservas	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	criadas por eles. • Exibir reservas criadas em nome deles próprios ou de outra pessoa. • Gerenciar (editar e cancelar) reservas criadas por eles. • Exiba o assunto privado de suas reservas ou a reserva criada para ele. • Exibir itens reserváveis. • Exibir serviços.	
Planejador de reservas [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	Planejar reservas no Central do local de trabalho Planejador de eventos	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer • sn_wsd_case.bypass_services_limitation O planejador de reserva e os planejadores de espaço têm permissão para ignorar ou ignorar as definições de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lide com as reservas com mais flexibilidade. • sn_wsd_rsv.bypass_module_validation
Visualizador de reserva [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	Exibir reservas noCentral do local de trabalho planejador de eventos.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de reservas do local de trabalho

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
Módulo reservável [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre itens que podem ser reservados.
Reserva de local de trabalho [sn_wsd_rsv_reservation]	Estende a tabela Reserva [sn_wsd_core_reservation]. Armazena informações sobre reservas. **Nota:** Uma nova coluna **Estado de resolução automática de conflitos** foi adicionada a esta tabela para indicar estados de resolução automática: 1. **Em andamento**: o processo de resolução de conflitos automáticos está em andamento. 2. **Resolvido automaticamente**: a aplicação resolve automaticamente as reservas em conflito. 3. **Não resolvido**: eventos de reserva que o sistema não pôde resolver automaticamente. 4. **Resolvido manualmente**: os usuários precisam resolver manualmente os conflitos de reserva recorrentes. 5. **Parcialmente resolvido**: conflitos de reserva que o sistema não conseguiu resolver totalmente. 6. **Tudo resolvido**: todas as reservas recorrentes foram resolvidas com sucesso.
Serviço padrão [sn_wsd_rsv_standard_service]	Armazena informações sobre serviços padrão.
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room_list]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.
Finalidade da reserva [sn_wsd_rsv_reservable_propósito]	Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas a espaços e salas de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
Serviço extra [sn_wsd_rsv_extra_service]	Armazena informações sobre serviços extras solicitados pelo funcionário ao fazer uma reserva.
Intervalo de tempo reservável [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Armazena informações sobre os intervalos de tempo.
Exibição reservável [sn_wsd_rsv_reservable_view]	Armazena informações sobre as exibições reserváveis.
Caminho de reserva [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Armazena informações sobre todos os caminhos de reserva.
Configurações de exibição do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Armazena informações sobre as exibições que são exibidas na página de pesquisa e sua ordem.
Registro de reserva [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Armazene informações sobre todos os registros de reserva. **Nota:** Se **WSD: regra de arquivamento de reservas antigas** for aplicada, a tabela Registro de reserva [**sn_wsd_rsv_reservation_recording**] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Layout [sn_wsd_rsv_layout]	Armazena informações sobre todos os layouts de reserva.
Layout de localização [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Armazena informações sobre os layouts em um local, como transportadora, arredondada e muito mais.
Localização do local de trabalho do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Armazena informações sobre todos os locais de trabalho atribuídos a um módulo reservável.
Provedor de reunião virtual [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	Armazena informações sobre todos os provedores de reunião virtual configurados na aplicação.
Convidado da reserva [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Armazena informações sobre todos os convidados da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
	Nota: Se **WSD: regra de arquivamento de reservas antigas** for aplicada, a tabela de convidados de reserva [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Serviço padrão da localização [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	Armazena informações sobre todos os serviços padrão adicionados a um local de trabalho.
Finalidade de local reservável [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_propósito]	Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas a locais de trabalho.
Critérios do usuário do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Armazena informações sobre quais usuários ou grupos têm acesso a um módulo reservável.
Intervalo de tempo do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Armazena informações sobre todos os intervalos de tempo do widget de reserva rápida.

Propriedades instaladas com o Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedades disponíveis com Gestão de reservas do local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de reservas do local de trabalho (**Tudo** > Gestão de reservas do local de trabalho**Administração** > **Propriedades**).

Nota: Essas propriedades também são listadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro do menu de contexto de navegação.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rooms.default_page_size	Esta propriedade permite que você especifique o número de entradas reserváveis exibidas em uma página. Este valor é usado nas seguintes páginas: • Na página de pesquisa ao carregar itens reserváveis. • Na página Resumo da reserva ao carregar a ocorrência semelhante. • Na página Minhas reservas. Se um valor incorreto for configurado no widget, o valor especificado nesta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	propriedade será usado como um valor padrão. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **8**
sn_wsd_rsv.enable_auto_search	Esta propriedade controla a capacidade de pesquisa automática no portal de reservas ao criar uma reserva.Por padrão, o valor desta propriedade é definido como falso. Se definido como verdadeiro o botão de pesquisa não ficará visível na página do portal de reserva avançada e na página de detalhes do espaço. Uma pesquisa automática é acionada quando uma das seguintes informações é alterada na reserva: • Prédio • Piso. • Data de início. • Data de término. • A opção de dia inteiro está habilitada. • Recorrente (Diariamente/ Semanalmente, Mensalmente e Para/ Até) está habilitado. • Os módulos reserváveis são atualizados. • Caminhos reserváveis são atualizados. **Nota:** Todos os campos obrigatórios devem ser inseridos. A capacidade de pesquisa automática não será acionada na página de pesquisa avançada se os campos obrigatórios não estiverem preenchidos.
auto_refresh_search_rsv_data	Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserváveis ao fazer uma reserva. Não há atualização automática se estiver definido como 0 ou número negativo. O valor padrão é 2 minutos. A cada 2 minutos (dependendo do valor da propriedade que você forneceu em sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_data) os resultados da pesquisa são atualizados. Se os resultados na página de pesquisa estiverem desatualizados, a mensagem a seguir será mostrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	junto com um link de referência clicável: "Os resultados que você está exibindo podem estar desatualizados. Atualize para garantir que você veja as atualizações mais recentes. Atualize os resultados."
[sn_wsd_rsv.search_limit]	Esta propriedade permite que você especifique o número de itens do local de trabalho a serem exibidos no resultado da pesquisa. Se um funcionário aplicar qualquer filtro ou classificação nos resultados da pesquisa, os primeiros 100 itens do local de trabalho que corresponderem aos critérios serão exibidos de cada vez. 100 é o valor padrão. O valor especificado nesta propriedade será usado somente se não houver valor especificado no campo **Limite de pesquisa** de um módulo reservável. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Esta propriedade permite que você configure quando enviar um e-mail de notificação como um lembrete aos funcionários para fazer check-in ou check-out de uma reserva. O valor deve ser definido em minutos. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Esta propriedade permite que você especifique a hora de início de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	Esta propriedade permite que você especifique a hora de término de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **17:00**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Esta propriedade permite que você especifique se as reservas do bloqueador são obrigatórias. As reservas do bloqueador serão criadas para atividades de preparação e limpeza se um serviço extra for solicitado junto com a reserva. Se você habilitar esta propriedade e as reservas do bloqueador colidirem com outra reserva, o serviço extra não será solicitado. O funcionário que fez a reserva com esse serviço extra pode exibir a mensagem sobre o serviço rejeitado na página Resumo da reserva. **Nota:** Se um serviço extra for solicitado para um local de trabalho que requer aprovação, as reservas do bloqueador serão enviadas para aprovação junto com a reserva real. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Esta propriedade permite que você especifique o usuário que é usado para criar as reservas do bloqueador. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não houver confirmação do provedor de calendário. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não for submetida a check-in. Certifique-se de ter habilitado a opção **Cancelar reservas após o horário de check-in** no módulo reservável no qual deseja aplicar esta ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Esta propriedade permite que você especifique o módulo reservável padrão que deve estar disponível no App Now Mobile para os funcionários para reserva rápida. Especifique o sys_id do módulo reservável que oferece suporte à reserva rápida. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Esta propriedade permite que você defina os provedores de reunião virtual para gerar um link de reunião. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Esta propriedade permite que você defina o tempo em minutos até quando uma gravação de reunião deve ser recuperada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Esta propriedade permite definir a privacidade no local e também especificar o tipo de privacidade que você deseja definir. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Esta propriedade permite exibir a disponibilidade recorrente na série de um local de trabalho quando um funcionário pesquisa o local de trabalho para fazer uma reserva recorrente. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	Esta propriedade habilitada exibe uma mensagem “Somente itens que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	podem ser preparados a tempo estão disponíveis". Esta mensagem é exibida somente para o usuário especial sn_wsd_case.bypass_services_limitation e não para funcionários regulares.

Gestão de reservas do local de trabalho - Descrições do campo

Encontre as descrições de campo dos formulários usados na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Formulário de espaço

Use o formulário Espaço para adicionar um espaço a uma reserva.

Novo formulário de espaço

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do espaço.
Tipo de espaço	Tipo de espaço de escritório.
Recurso	Especifique a capacidade máxima do espaço para reserva.
Ativo	Selecione esta opção para tornar o espaço ativo para reserva.
É reservável	Selecione esta opção para tornar o espaço reservável para uso do funcionário.
Requer aprovação	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação.
Requer check-in	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir um check-in.
Detalhes da organização	
Região	Região do escritório onde a sala está localizada.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Campus de onde o escritório opera.
Prédio	Edifício de escritórios onde o espaço está localizado.
Piso	Piso em que o espaço está localizado.
Área	Área no piso onde o espaço está localizado.
Informações extras	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de espaço

Campo	Descrição
Quantidade reservável	Se houver vários espaços do mesmo tipo, especifique a quantidade reservável. Os funcionários podem reservar o espaço até o número especificado. Este valor é usado ao atribuir espaços a uma área.
Gerenciado por	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando lista () para exibir uma  lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.
Gerenciado pelo grupo	O grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone de pesquisa usando lista ()

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de espaço

Campo	Descrição
	para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.
Descrição	Descrição resumida sobre o espaço.
Imagem	Carregue uma imagem do espaço. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17.

Adicionar um formulário de sala

Use o formulário de sala para adicionar uma sala para reserva de local de trabalho.

Novo formulário de sala

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da sala
Recurso	Especifique a capacidade máxima da sala para reserva.
E-mail	Endereço de e-mail da sala para fazer uma solicitação de reserva. O endereço de e-mail é usado para verificar a disponibilidade da sala e para bloquear seu calendário para uma reserva. Se você instalou a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho, certifique-se de que o endereço de e-mail seja igual ao definido no provedor de calendário. Posteriormente, como administrador, você pode alterar o endereço de e-mail da sala. As mudanças são aplicadas automaticamente na configuração de sincronização reservável. O provedor de calendário sincroniza os recursos com base no e-mail inserido.
Ativo	Selecione esta opção para tornar a sala ativa para reserva.
É reservável	Selecione esta opção para tornar a sala reservável para uso dos funcionários.
Requer aprovação	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação.
Requer check-in	Selecione esta opção se a reserva feita nesta sala exigir um check-in.
Detalhes da organização	
Região	Região do escritório onde a sala está localizada.
Site	Localização do campus do escritório.
Campus	Campus de onde o escritório opera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de sala

Campo	Descrição
Prédio	Prédio de escritórios onde a sala está localizada.
Piso	Piso em que a sala está localizada.
Área	Área no piso onde a sala está localizada.
Informações extras	
Gerenciado por	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.
Gerenciado pelo grupo	O grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.
Quantidade reservável	Se houver várias salas do mesmo tipo, especifique a quantidade. Os funcionários podem reservar a sala até a quantidade especificada. A quantidade é usada ao atribuir espaços de bairro a uma área.
Descrição	Descrição resumida sobre a sala.
Imagem	Carregue uma imagem da sala. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17.

Formulário de serviço no local de trabalho

Use o formulário de serviço de local de trabalho para adicionar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

Formulário de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
Nome do serviço	Nome do serviço do local de trabalho.
Tabela de casos	Tabela de casos que você deseja usar para o serviço de local de trabalho.
Tipo de execução	Tipo de execução para o serviço de local de trabalho. Estas são as opções: • **Manual**: selecione esta opção para execução manual. Esta opção permite que você atenda à solicitação com uma resposta humana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
	• **Atividade de serviço**: selecione esta opção para ativar o gatilho de atividades para atender ao serviço do local de trabalho. Salve o formulário para criar ou atualizar atividades de serviço no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar uma atividade de serviço do local de trabalho. • **Fluxo**: selecione esta opção para usar um subfluxo existente da aplicação para execução. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Criação de um subfluxo . **Nota:** Se você estiver criando um subfluxo personalizado, certifique-se de que os campos de entrada estejam definidos da seguinte forma: ◦ Rótulo: caso do local de trabalho ◦ Nome: Workplace_case ◦ Tipo: Referência.Caso do local de trabalho
Modelo padrão	Modelo de caso para o serviço de local de trabalho. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Modelo.
Aplicação	Aplicação para o serviço. Selecione **Workplace Reservation Management** na lista de aplicações.
Ativo	Opção para ativar o serviço de local de trabalho. Selecione esta opção
Disponível para	Para que o serviço está disponível. Selecione **Reservas**. Se você quiser que o serviço de local de trabalho esteja disponível para usuários Gestão de casos do local de trabalho e para os funcionários que fazem uma reserva, selecione **Caso e reservas**.
Permitir apenas a seleção de um único item de serviço	Opção para restringir os usuários a selecionar apenas uma opção em uma lista de opções. Este campo aparecerá somente se a opção **Reserva** estiver selecionada no campo **Disponível para**.
Produtores de registro	Produtor de registro por meio do qual os funcionários podem solicitar este serviço no local de trabalho. Você pode selecionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
	um ou mais produtores de registro para um serviço de local de trabalho.
Descrição	Descrição resumida sobre o serviço de local de trabalho.

Formulário de critérios do usuário

Use as informações do campo de formulário Critérios do usuário ao criar um novo registro de critérios do usuário.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do usuário.
Usuários	Usuários que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de usuários ( ) para selecionar usuários. Clique no ícone adicionar-me ( ) para adicionar a si mesmo como usuário.
Grupos	Grupos que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de grupos ( ) para selecionar os grupos.
Funções	Funções que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de funções ( ) para selecionar os grupos.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como `Workplace Reservation Management`.
Ativo	Opção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de empresas bloqueadas ( ) para selecionar as empresas.
Local	Locais que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de locais ( ) para selecionar os locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Departamentos	Departamentos que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de departamentos ( ) para selecionar os departamentos.
Corresponder tudo	Opção para tornar todas as condições obrigatórias quando os critérios do usuário são aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como **Local**, **Departamento**e assim por diante

Informações relacionadas

Criar um registro de critérios do usuário

Aplicar critérios do usuário em um módulo reservável

Cálculo de proximidade ao navegar próximo a uma pessoa

Quando um funcionário pesquisa um espaço próximo a uma pessoa usando a opção **Procurar próximo a uma pessoa**, os locais de trabalho são exibidos com base na maior proximidade.

Fluxo de cálculo de proximidade

Os fatores que influenciam a pesquisa baseada em proximidade são explicados abaixo:

1. **Planta baixa**: depois que o funcionário especifica o colega próximo a quem deseja reservar um espaço, a aplicação verifica se o local do colega tem uma planta baixa definida.
   - Se houver uma planta baixa, as coordenadas do mapa de piso serão usadas para encontrar o espaço mais próximo.
   - Se não houver planta baixa, a próxima etapa será executada.
2. **Área**: se não houver plantas baixas definidas para o local do colega, a aplicação verificará se o local faz parte de uma área.
   - Se o local fizer parte de uma área, os espaços disponíveis serão exibidos com base na configuração da área.
   - Somente os espaços disponíveis no andar onde o funcionário está localizado são exibidos.
   - Se o local não fizer parte de nenhuma área, a próxima etapa será executada.
3. **Marcador**: se o local não fizer parte de nenhuma área, a aplicação verificará se o local do colega tem marcadores.
   - Se o local tiver um marcador, todos os espaços disponíveis com o mesmo valor de marcador serão exibidos.
   - Somente os espaços disponíveis no andar onde o funcionário está localizado são exibidos.
   - Se o local não tiver um marcador, todos os espaços disponíveis do piso onde o colega está localizado serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para pesquisas baseadas em proximidade que envolvem área e marcador, somente os espaços disponíveis no piso onde o funcionário está localizado são exibidos.
- Se não houver nenhuma área ou marcador definido, os espaços disponíveis desse piso serão exibidos. Se não houver espaços disponíveis, será exibida uma mensagem informando que não foram encontrados espaços correspondentes.
- Por padrão, a opção de classificação **Meus favoritos** é selecionada quando um funcionário pesquisa espaços usando a opção **Procurar tudo** ou **Procurar por área**.
- Se um funcionário pesquisar um espaço usando a opção **Procurar próximo a uma pessoa**, os espaços serão exibidos com base na maior proximidade. Se o funcionário selecionar a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**, os espaços favoritos desse funcionário que tiverem a maior proximidade serão exibidos primeiro.

Por padrão, todos os espaços disponíveis são exibidos com base nos cálculos de proximidade acima. Caso o funcionário tenha definido locais favoritos e selecionado a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**, os locais favoritos serão exibidos primeiro.

Lógica de derivação de módulo reservável para detalhes do espaço

Ao selecionar um módulo reservável na página de detalhes do espaço, o sistema identifica o módulo reservável com base na lógica de derivação.

Quando você seleciona um espaço na página Detalhes do espaço, a aplicação seleciona um módulo reservável adequado para fazer uma reserva. O sistema tenta selecionar um módulo reservável sem **durações mínimas** e **durações máximas**. Na ausência de um módulo desse tipo, é escolhido um módulo reservável com **durações mínimas** e **durações máximas** definidas. Em qualquer um dos casos, se houver vários módulos que atendam aos critérios de espaço, a seguinte lógica será aplicada:

Módulos reserváveis sem valores de duração mínima e máxima

- Gestão de reservas do local de trabalho seleciona primeiro um módulo reservável que não tem valores **de Duração mínima** e **Duração máxima** definidos. Se houver vários módulos sem valores **de Duração mínima** e **Duração máxima**, a aplicação atribuirá o módulo reservável com base no seguinte:

- ◦ O sistema verifica se há Módulos reserváveis em que a **política de aprovação Substituir** é **Nunca exigir aprovação**, caso não encontre esse módulo, a prioridade será dada a um módulo com política de aprovação **Sem substituição** seguida por **Sempre exigir aprovação**.
  - ◦ Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em que a reserva **recorrente** é permitida.
  - ◦ Se **Recorrente** for permitido para vários módulos, o sistema tentará atribuir os módulos reserváveis em que **Permite reserva de dia inteiro** é permitido.
  - ◦ Se **Recorrente** for permitido e **Dia inteiro** estiver definido, o sistema selecionará um módulo reservável em que **Dia inteiro** não será obrigatório.

Módulos reserváveis com valores de duração mínima e máxima

Os mesmos critérios de seleção para módulos de reserva são aplicados neste caso, sem valores **de Duração mínima** e **Duração máxima**. A única diferença é que o sistema verifica se a duração da **hora de início** e **da hora de término** correspondem aos valores de **duração mínima** e **duração máxima**. Se houver vários módulos com valores de campo semelhantes, o sistema atribuirá o módulo reservável na seguinte lógica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em que a reserva **recorrente** é permitida.
- Se **Recorrente** for permitido para vários módulos, o sistema verificará e atribuirá os módulos reserváveis em que **Permite reserva de dia inteiro** é permitido.
- Se **Recorrente** for permitido e **Dia inteiro** também estiver definido, o sistema selecionará um módulo reservável em que **Dia inteiro** não será obrigatório.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Notificações por push de dispositivos móveis para reservas de local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode configurar as notificações por push que deseja enviar a um funcionário em seus dispositivos móveis para alertá-lo sobre eventos importantes e permitir que ele execute uma ação.

Para configurar notificações por push de dispositivos móveis, consulte Notificações por push de dispositivos móveis .

Como funcionário, para receber notificações por push, você deve ter o seguinte:

- As notificações por push foram habilitadas por sua organização.
- Seguintes plug-ins:
  - Gestão de reservas do local de trabalho
  - Prestação de serviços no local de trabalho para celular versão 1.5.1.

    Prestação de serviços no local de trabalho para celular A versão 1.5.1 é compatível com a versão da família Tokyo. Se você estiver usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular versão 1.3.4 ou versões anteriores, não será possível receber notificações por push.
- Você deve estar conectado no seu celular.

As notificações por push são enviadas para eventos como, quando uma reserva é criada ou atualizada em seu nome ou quando uma reserva é necessária para check-in ou check-out.

- As notificações por push são acionadas pelos seguintes trabalhos agendados quando há eventos futuros.
  - **Lembrete de check-in/out**: o trabalho de cronogramas é executado periodicamente e envia notificações sobre o próximo check-in e check-out da reserva. Os trabalhos agendados usam as propriedades do sistema *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* e *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* para os intervalos de tempo.
  - **Acionar notificações por push de dispositivos móveis para os próximos eventos de reserva**: o trabalho de cronogramas é executado periodicamente e envia notificações sobre os próximos eventos de reserva.
- O sistema também envia notificações por push acionáveis com ações como **Check-in** e **Check-out** para os dispositivos móveis.
- As notificações são enviadas em inglês.
- As notificações por push são enviadas nos dispositivos móveis iOS e Android.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de notificações por push

Como funcionário, você receberá notificação por push para os seguintes cenários:

A reserva está pronta para check-in

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-in da reserva. Você pode fazer check-in da reserva diretamente na notificação selecionando a opção **Check-in**. Após a seleção, a reserva é submetida a check-in e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

O check-in da reserva está prestes a começar em alguns minutos

Foi recebida uma notificação por push de que você pode fazer check-in da reserva em alguns minutos.

A reserva foi criada para você por alguém

A notificação por push é recebida de que uma reserva foi criada para você por alguém em seu nome.

Reserva prestes a começar

Foi recebida uma notificação por push de que a reserva está prestes a ser iniciada.

Reserva cancelada devido a atraso no check-in

É recebida uma notificação por push de que a reserva foi cancelada porque não foi submetida a check-in a tempo.

A reserva criada para você por alguém foi atualizada

É recebida uma notificação por push de que a reserva feita em seu nome por alguém foi atualizada.

Reserva prestes a terminar

Foi recebida uma notificação por push de que a reserva está prestes a terminar.

A reserva está pronta para check-out

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-out da reserva. Você pode fazer check-out da reserva diretamente na notificação selecionando a opção **Check-out**. Após a seleção, a reserva é submetida a check-out e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

Reserva iniciada, mas com check-in pendente

Foi recebida uma notificação por push de que você ainda não fez check-in da reserva, mesmo após a hora de início da reserva.

Reserva encerrada, mas com check-out pendente

Foi recebida uma notificação por push de que você ainda não fez check-out da reserva, mesmo após o início do horário da reserva.

Configurações e impacto da privacidade do local

Defina a privacidade de local nas reservas e nos perfis de local de trabalho da sua organização. Implemente a privacidade em toda a organização ou somente em um edifício usando as configurações de privacidade do local Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de propriedade do sistema

Usando as propriedades do sistema Gestão de reservas do local de trabalho, você pode especificar suas preferências de privacidade de local em perfis e reservas de local de trabalho que pertencem à sua organização.

Você pode definir a privacidade do local usando a seguinte navegação:

- **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Propriedades**
- Tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

As seguintes propriedades são fornecidas na aplicação para implementar a privacidade de local:

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: permite que você defina a preferência de privacidade de local. Você pode aplicar a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Sem privacidade**: selecione esta opção se não quiser definir nenhuma privacidade. A propriedade é definida como **Sem privacidade** por padrão.
  - **Somente perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis de local de trabalho.
  - **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas de local de trabalho.
  - **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. A propriedade é definida como **não** por padrão.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: permite que você informe os funcionários quando a privacidade for aplicada em um perfil de local de trabalho ou em espaços reservados. A propriedade é definida como **falsa** por padrão.

Configurações do edifício

Se necessário, você pode aplicar diferentes configurações de privacidade de local em um edifício. Ou seja, você pode definir a privacidade em perfis de local de trabalho ou reservas feitas nesse edifício. A configuração de privacidade no edifício não afetará outros locais da sua organização.

Quando você habilita a privacidade de local em um edifício, a privacidade é herdada pelos locais e perfis de local de trabalho nesse edifício. A configuração de privacidade do edifício é considerada em vez da configuração de privacidade feita no nível da organização usando as propriedades do sistema.

Em um registro de edifício, especifique suas preferências de privacidade de local nos seguintes campos:

- **Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário**: use este campo para definir sua preferência de privacidade de local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade definida na Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.

- **Sem privacidade**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade.
- **Somente perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis de local de trabalho.
- **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas de local de trabalho.
- **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho.

- **Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas**: use este campo para especificar se você deseja permitir que os funcionários substituam a privacidade do local enquanto reserva os espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição:
  - **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição da privacidade do local definida na Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY* é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.
  - **Sim**: selecione esta opção se quiser permitir que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar.
  - **Não**: selecione esta opção se quiser restringir os funcionários de substituir a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar.

  Para especificar a privacidade em um edifício, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

Configuração do perfil do local de trabalho

Se necessário, defina a privacidade de local diretamente em um perfil de local de trabalho. Por padrão, é considerada a preferência de privacidade de local definida no edifício em que o perfil do local de trabalho está localizado. Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* é considerada.

O campo **Habilitar privacidade de local do funcionário** fornece as seguintes opções:

- **Nenhum**: se você definir esta opção, a configuração de privacidade feita no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído será considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.
- **Sim**: selecione esta opção se quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.
- **Não**: selecione esta opção se você não quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.

Para especificar a privacidade em um perfil de local de trabalho, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário. A privacidade do local é implementada da seguinte forma:

- Se você definir o campo como **Sim**, a privacidade será definida no perfil do local de trabalho.
- Se você definir o campo como **Não**, o perfil do local de trabalho não será definido como privado. Mesmo que o edifício no qual o perfil do local de trabalho está localizado tenha a privacidade habilitada, o perfil do local de trabalho permanecerá privado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do módulo reservável

Além das configurações de privacidade de local que você faz nas propriedades do sistema ou em um edifício, a aplicação também permite que você faça uma configuração no módulo reservável. Você pode permitir que os funcionários definam os detalhes do espaço como privados e, ao mesmo tempo, reservar um espaço que pertence ao módulo reservável. Use a opção **Permitir que os funcionários tornem os espaços privados** para especificar sua preferência de local. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A substituição de privacidade de um espaço ao fazer uma reserva depende do seguinte:

- Se **Permitir que os funcionários tornem os espaços privados** estiver habilitado no módulo reservável e se a substituição da privacidade do local pelos funcionários estiver definida como **Sim** na configuração de substituição da privacidade, os funcionários poderão substituir a privacidade na reserva. A opção **Tornar detalhes do espaço privados** aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.
- Se **Permitir que os funcionários tornem os espaços privados** estiver desativado no módulo reservável ou se a substituição da privacidade do local pelos funcionários estiver definida como **Não** na configuração de substituição da privacidade, os funcionários não poderão substituir a privacidade na reserva. A opção **Tornar detalhes do espaço privados** não aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.

Processamento da privacidade do local

A privacidade do local é processada da seguinte forma:

- Sempre, a configuração de privacidade feita na propriedade do sistema Gestão de reservas do local de trabalho é considerada, exceto no caso de um perfil de edifício ou local de trabalho ter sua própria configuração de privacidade.
- Da mesma forma, a configuração de substituição de privacidade feita na propriedade do sistema Gestão de reservas do local de trabalho é considerada, exceto no caso de um perfil de edifício ou local de trabalho ter sua própria configuração de substituição de privacidade.
- **Perfil do local de trabalho**:
  - Se um perfil de local de trabalho tiver configuração de privacidade, isso será considerado.
  - Se um perfil de local de trabalho não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida no edifício em que o perfil do local de trabalho está localizado será considerada. Se o edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida na propriedade do sistema Gestão de reservas do local de trabalho será considerada.
- **Edifício**:
  - Se um edifício tiver configuração de privacidade, essa configuração será considerada.
  - Se um edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade feita na propriedade do sistema Gestão de reservas do local de trabalho será considerada.

Informações de privacidade

Quando uma reserva for solicitada, para saber mais sobre a configuração relacionada à privacidade, abra a lista de reservas por meio de um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Core: navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.
- Gestão de reservas do local de trabalho: navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Todas as reservas**.

Na exibição de lista das reservas, você pode saber o seguinte:

- Configuração de privacidade exibindo a coluna **privada Detalhes do espaço** da reserva. A coluna será exibida se a configuração de privacidade estiver definida como **Verdadeira** ou **Falsa**.
- Informações de privacidade, ou seja, a partir da qual a privacidade foi implementada, exibindo a coluna **Informações de privacidade**. A coluna fornece detalhes de como a privacidade foi definida para a reserva em detalhes.

Impacto da privacidade do local

Dependendo das preferências de privacidade de local, as seguintes áreas são afetadas.

Procurar próximo a uma pessoa

Com base na privacidade do local, os campos na seção **Procurar próximo a uma pessoa** no portal de reservas são influenciados da seguinte forma. Os seguintes cenários são explicados usando exemplos:

- Se o perfil do local de trabalho do funcionário A ou se o espaço reservado do funcionário A for privado, quando outro funcionário - funcionário B pesquisar esse funcionário para reservar um espaço próximo, os detalhes relacionados ao espaço reservado não serão exibidos.
- Se a reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes da reserva do espaço reservado do funcionário A serão exibidos nos resultados da pesquisa do funcionário B.

Exibição de cronograma

No Portal de reservas, se uma reserva for marcada como privada, a **exibição Programação** do espaço não mostrará detalhes relacionados ao funcionário se houver uma reserva para um determinado horário.

Se uma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário A serão exibidos na **exibição de programação** do funcionário B.

Diretório de local

Quando um funcionário usa o diretório de local Portal de serviços do local de trabalho para pesquisar um colega ou um espaço, dependendo da configuração de privacidade, acontece o seguinte:

- Se o colega que um funcionário está pesquisando tiver o perfil do local de trabalho definido como privado, os detalhes do local não serão exibidos.
- Se houver uma reserva privada em andamento do funcionário A em um espaço/espaço de mesa 123, em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o funcionário B pesquisar o funcionário A, o espaço reservado, espaço 123, não aparecerá na pesquisa. Um marcador **privado** é exibido no cartão de resultado da pesquisa.
- Se o funcionário B pesquisar o espaço 123, os detalhes do funcionário A que reservou este espaço não serão exibidos nos resultados da pesquisa. Um marcador **de perfil privado** é exibido no cartão de resultado da pesquisa.

- Se uma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos no diretório de local do funcionário B.

Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Se o perfil do local de trabalho do funcionário A estiver definido como privado ou tiver uma reserva privada em andamento, quando um funcionário B pesquisar o funcionário A ou tentar obter direções, os detalhes relacionados ao local do funcionário A não serão exibidos. Além disso, a opção **Obter rotas** não é exibida para o funcionário B.

Se alguma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para uma reserva feita pelo funcionário A, ou se a reserva do funcionário A for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos para o funcionário B. A opção **Obter direções** é exibida para o funcionário B.

Widget de reserva rápida

Se **Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário** estiver definido como **Somente reservas** ou **Reservas e perfil do local de trabalho** na configuração de privacidade, o espaço sugerido como melhor correspondência terá a privacidade habilitada por padrão.

A opção **Marcar detalhes do espaço como privados** será exibida somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço. Se um funcionário pode ou não substituir a privacidade, depende da configuração de privacidade do local.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

No add-in, a privacidade dos espaços exibidos nos resultados da pesquisa depende da configuração de privacidade. A opção **Marcar todos os detalhes do espaço como privados** será exibida somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode ou não substituir a privacidade, depende da configuração de privacidade do local.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Se uma reserva for feita usando a configuração de sincronização reservável, a privacidade será implementada na reserva com base na configuração de privacidade feita no edifício ao qual o espaço pertence.

Produtor de registro de detalhes adicionais - Tipos e limitações de variáveis de mapeamento

Quando você cria um produtor de registro para configurar detalhes adicionais em um formulário de reserva, os tipos de variáveis e o tipo de coluna devem ser definidos de forma diferente. Em caso de reservas, o produtor de registro oferece suporte a apenas algumas políticas de IU e client scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável de mapeamento 'Tipo' com tipo de coluna

Ao adicionar variáveis ao produtor de registro, com base no tipo de campo desejado, selecione o **Tipo** da variável da seguinte forma. Por exemplo, na tabela Reserva de local de trabalho, na lista relacionada Colunas, para definir o **Tipo** de coluna como uma **Cadeia de caracteres**, no produtor de registro, selecione o **Tipo de** variável como **Texto de várias linhas**:

Tabela de reservas de local de trabalho, coluna - Mapeamento de "Tipo" com Produtor de registro, Variável - "Tipo"

Tabela de reservas de local de trabalho, coluna - 'Tipo'	Produtor de registro, variável - 'Tipo'
Verdadeiro/falso	caixa de seleção
Data	Data
Data/Hora	Data/hora
Duração	Duração
HTML	HTML
Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)	Endereço IP
Lista	Coletor de listas
Escolha	Múltipla Escolha de Pesquisa
Escolha	Caixa de Seleção de Pesquisa
Senha (criptografada de 1 e 2 vias)	Mascarado
Cadeia de caracteres	Teste de várias linhas
Escolha	Múltipla Escolha
Números inteiros	Escala Numérica
Referência	Referência
Escolha	Selecionar Caixa
Cadeia de caracteres	Texto de Linha Única
URL	URL
Cadeia de caracteres	Texto único de linha larga
Escolha	Sim/não

Nota: O tamanho máximo de um **texto de linha única** é 40. Para um tamanho maior, use **Texto de várias linhas**.

Produtor de registro de detalhes adicionais – Limitações

Ao configurar o produtor de registro, observe o seguinte:

- O campo**Script** não é aplicável.
- Você pode adicionar **Políticas de IU de catálogo** ao produtor de registro.
- Somente os seguintes tipos **de scripts de cliente de catálogo** são compatíveis:
  - Ao mudar
  - Ao carregar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O produtor de registro é usado somente para recuperar dados relacionados aos campos adicionais.

Lista relacionada do produtor de registro: as seguintes listas relacionadas ao produtor de registro não são aplicáveis:

- Conjuntos de variáveis
- Indisponível para
- Categorias
- Catálogos
- Definições de pesquisa de dados de catálogo
- Artigos relacionados
- Itens do catálogo Relacionados
- Tópicos atribuídos

Na lista relacionada Disponível para, você deve criar **Critérios do usuário** com a configuração **Avançada** habilitada. No campo **Script**, você deve definir "answer=false" para que o produtor de registro não fique visível fora da página de detalhes da reserva.

Lista relacionada a variáveis: as seguintes listas relacionadas a variáveis não são aplicáveis:

- Permissão
- Disponibilidade

Configuração da coluna de detalhes adicionais na tabela Reserva de local de trabalho - Limitações

Na tabela Reserva de local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), lista relacionada Colunas, ao adicionar campos (colunas) que não estão incluídos, observe o seguinte:

- No formulário Entrada de Dicionário, os campos **Obrigatório**, **Somente leitura** e **Exibir** não são aplicáveis.
- As colunas na tabela são criadas para armazenar somente os dados.
- O campo **Comprimento máximo** é considerado para salvar os dados com **comprimento máximo**.

Gestão de casos do local de trabalho

Atender às solicitações do local de trabalho do funcionário envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o encaminhamento para respostas humanas ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Gestão de casos do local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar**  Configure serviços de local de trabalho e configurações relacionadas usando as quais os funcionários podem enviar solicitações de local de trabalho.	**Solicitação**  Solicite serviços relacionados ao local de trabalho. Faça uma consulta geral, reconfiguração de escritório e muito mais.
Gerenciar  Gerencie casos de local de trabalho, aprovações e muito mais.	**Integrar**  Amplie as habilidades da Gestão de casos do local de trabalho integrando-as a outras aplicações.	**Soluções de análise e relatório**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.
	Referência  Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.	

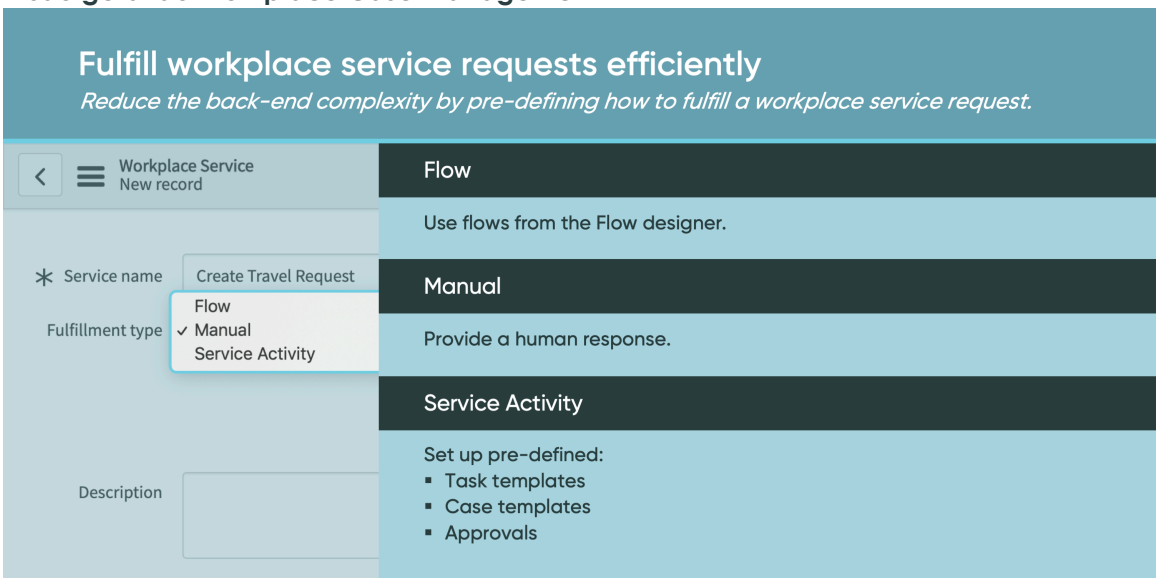
Explorar Gestão de casos do local de trabalho

Atender às solicitações do local de trabalho do funcionário envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o encaminhamento para respostas humanas ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Workplace Case Management



Solicitar um serviço no local de trabalho

Como funcionário, o Portal de serviços do local de trabalho permite que você envie solicitações de serviços no local de trabalho, como consultas gerais, solicitações de limpeza e solicitações relacionadas a viagens. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, respingos no chão, solicitações de movimentação e muito mais.

Gerenciar casos de local de trabalho

Como Gestão de casos do local de trabalho gerente e administrador, você pode:

- Configure se uma solicitação deve ser atendida manualmente ou se requer um conjunto de tarefas automatizadas.
- Configure opções de aprovação para tarefas.
- Crie modelos de caso e tarefa.
- Crie itens do catálogo chamados de produtores de registro para que os funcionários possam gerar solicitações.
- Exiba e modifique todos os casos criados na aplicação.
- Configure uma regra de escalação para grupos de atribuição.
- Adicione instruções de execução.
- Crie uma definição do ANS.

Central do local de trabalho - Espaço de gestão de casos

Você também pode gerenciar todos os casos de local de trabalho em um único local usando o espaço de gestão de casos no espaço Central do local de trabalho. O espaço de gestão de casos ajuda a lidar com centenas de casos de local de trabalho solicitados na organização diariamente. Em vez de usar a aplicação Gestão de casos do local de trabalho para monitorar os casos, o espaço fornece uma exibição simples e eficiente dos mesmos casos em várias categorias para ajudá-lo a lidar com eles facilmente. Em vez de verificar centenas de casos e ler os dados especificados em detalhes, o espaço os analisa e apresenta os dados de acordo. Os detalhes do caso são exibidos de forma que você possa encontrar as informações mais importantes facilmente com apenas alguns cliques e executar ações rápidas.

Tradução automática

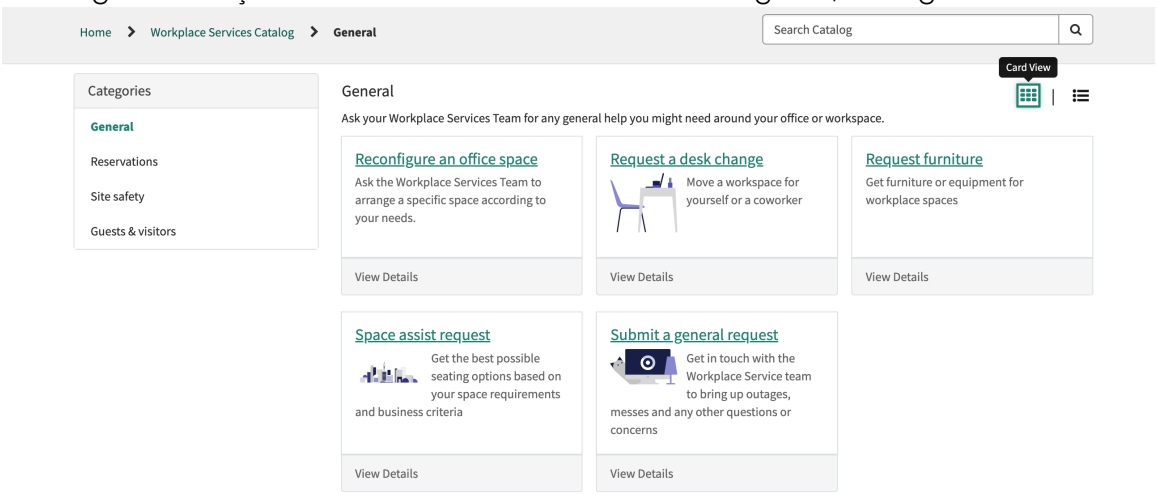
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Gestão de casos.

Serviços de local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho permite criar um serviço de local de trabalho com etapas predefinidas para execução. Você pode criar serviços de local de trabalho para solicitações como limpeza, TI, configuração de escritório e solicitações de viagens. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, respingos no chão, solicitações de movimentação e muito mais.

Os serviços de local de trabalho que você cria usando a aplicação Gestão de casos do local de trabalho são exibidos no Portal de serviços do local de trabalho em um Catálogo de serviços do local de trabalho em várias categorias, da seguinte forma:



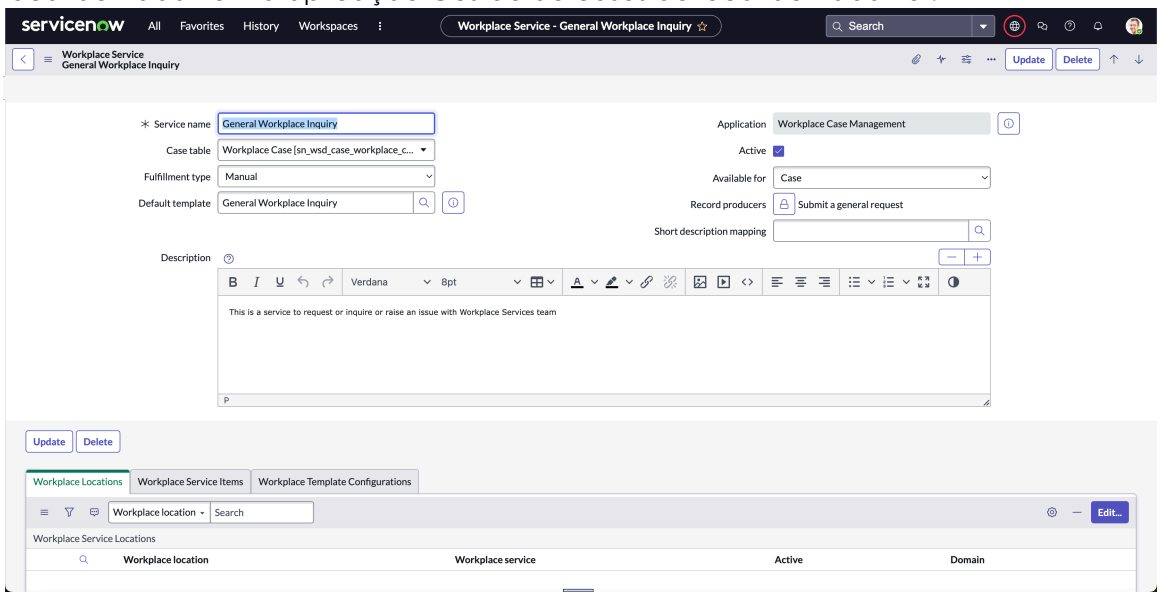
Ao criar um serviço de local de trabalho, você pode configurar as etapas com base no tipo de execução necessária. A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho fornece os seguintes tipos de execução:

- **Manual**: a opção Manual permite configurar um serviço de local de trabalho com resposta humana. Isso funciona para serviços como consultas gerais ou reclamações e solicitações semelhantes. A seguir está um exemplo de como um serviço manual de local de trabalho é configurado e exibido no Portal de serviços do local de trabalho.

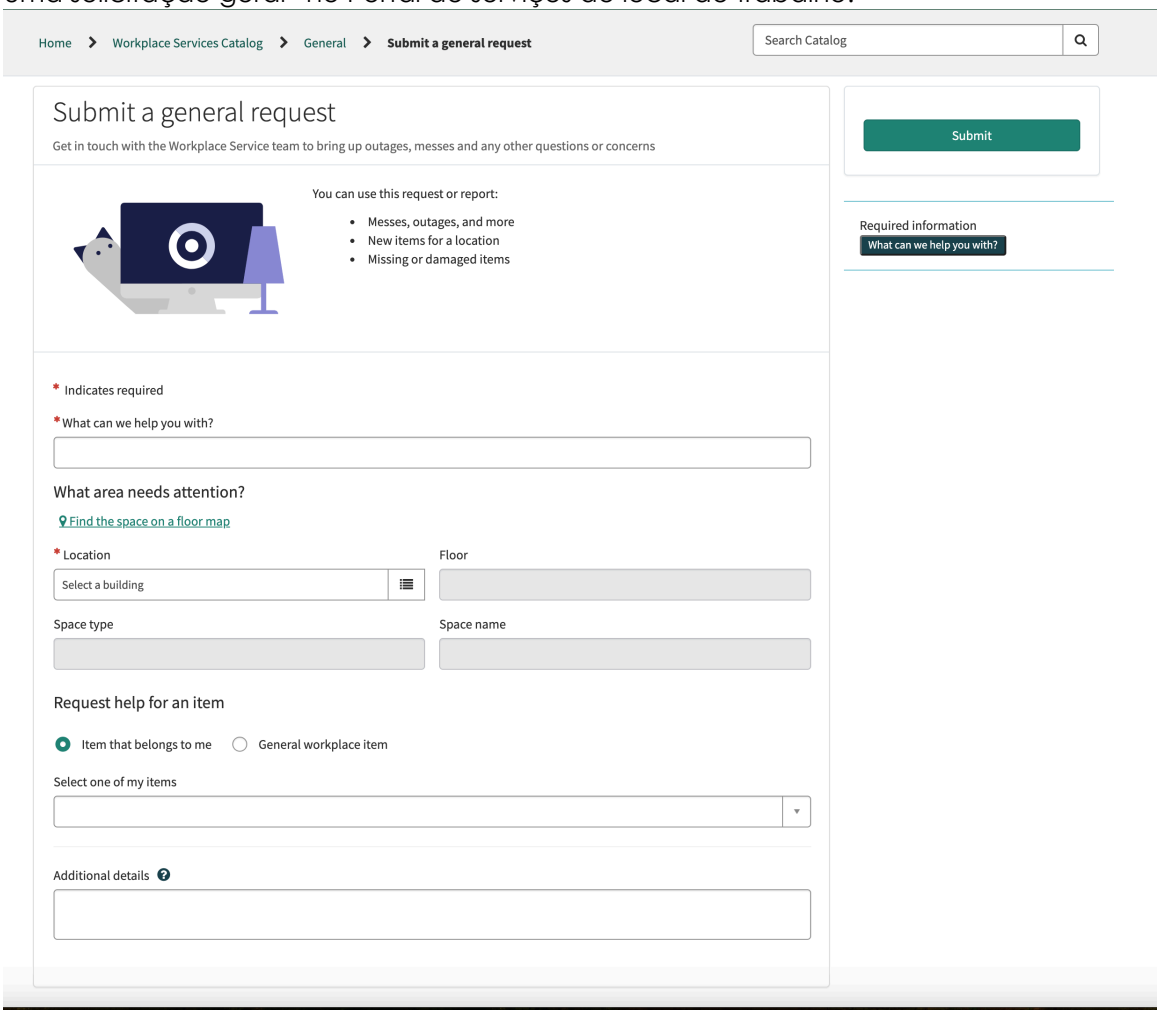
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviço de local de trabalho manual criado como "Consulta geral do local de trabalho" na aplicação Gestão de casos do local de trabalho :



O serviço de local de trabalho "Consulta geral" exibido como "Enviar uma solicitação geral" no Portal de serviços do local de trabalho:



- **Atividade de serviço**: a opção Atividade de serviço permite que você selecione o tipo de atividade acionada quando uma solicitação é gerada. Você pode especificar a ordem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

na qual essas atividades devem ser executadas. Você pode selecionar entre os seguintes tipos de atividades de serviço no local de trabalho:

- **Aprovação**: permite que você defina aprovações na atividade de serviço no local de trabalho. Você pode configurar o tipo de aprovação necessária ao selecionar o serviço de local de trabalho. Você não pode definir mais de uma atividade de aprovação em um único pedido.
- **Tarefa**: permite que você adicione uma tarefa usando um modelo de tarefa. Quando o serviço de local de trabalho é selecionado, a tarefa é criada com base na ordem especificada.
- **Caso secundário**: permite que você acione casos secundários ao selecionar o serviço de local de trabalho. Um serviço de local de trabalho deve ser fornecido para um caso secundário. O caso secundário é criado com base na ordem especificada.
- **Executar item de serviço**: executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho.
- **Tarefa automatizada**: cria uma tarefa automatizada que será encerrada sem qualquer intervenção manual.

- **Fluxo**: a opção de fluxo permite que você selecione um subfluxo existente na aplicação. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Fluxos .

Gerar solicitações de serviço no local de trabalho

Você pode solicitar um serviço de local de trabalho usando o aplicativo Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile.

O catálogo Serviços de local de trabalho exibe uma lista de serviços de local de trabalho a partir dos quais os funcionários podem enviar solicitações. Os seguintes serviços de local de trabalho padrão são fornecidos por ServiceNow®:

- Solicite ajuda geral no local de trabalho.
- Reconfigurar um espaço de escritório.
- Gere uma solicitação de movimentação para uma mudança de mesa.
- Solicitar móveis para um espaço.
- Se você instalou o plug-in Workplace Central, os seguintes serviços de local de trabalho estarão disponíveis:
  - Serviço de transferência e atribuição de usuário do local de trabalho por meio do planejamento de cenário
  - Serviço do tipo de atribuição do local de trabalho
  - Serviço de mudança de alocação de local de trabalho
- Solicitação de espaço

- Os serviços de local de trabalho acima são acionados automaticamente com base no tipo de mudança implementada durante o planejamento do cenário. Para obter mais informações sobre Otimização de espaço - planejamento de cenário e seus recursos, consulte Planejamento de cenário.

Você também pode usar o suporte de bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do local de trabalho para enviar uma consulta geral. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicite ajuda no local de trabalho.
- Exiba o status dos casos enviados.
- Exibir os casos que estão aguardando aceitação.

Modelo

Como gerente de casos do Workplace, você pode criar modelos para simplificar o processo de criação de tarefas e casos preenchendo os campos automaticamente.

Você pode criar os seguintes tipos de modelo:

- **Modelo de caso**: um modelo de caso preenche automaticamente os campos quando um caso está sendo criado.
- **Modelo de tarefa**: um modelo de tarefa preenche automaticamente os campos quando uma tarefa está sendo criada. Você pode modificar modelos predefinidos de tarefa do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

Como configurar o Gestão de casos do local de trabalho

Como administrador, você pode configurar os serviços de local de trabalho e permitir que os usuários dos serviços de local de trabalho enviem solicitações por meio dele. A aplicação permite que você configure serviços de local de trabalho com tipos de execução predefinidos.

A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho permite que você administre todos os serviços de local de trabalho e casos criados usando esses serviços de local de trabalho.

Como administrador de caso de local de trabalho ou gerente de caso, você pode executar as ações a seguir.

- Configure os serviços do local de trabalho.
- Configure modelos de caso para casos de locais de trabalho.
- Configure modelos de tarefa para tarefas do local de trabalho.
- Configure produtores de registro e vincule-os a um serviço de local de trabalho.
- Configure as opções de aprovação e selecione os tipos de aprovações necessários para uma atividade de serviço.
- Crie atividades de serviço no local de trabalho, como tarefas, aprovações e casos secundários.

Instalar Gestão de casos do local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de casos do local de trabalhode ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua a check-list de configuração a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list de configuração

Tarefas de configuração	Descrição
Verifique se o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
Verifique se o plug-in Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case) está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Ative o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho - Core da versão mínima 2.0 (sn_wsd_core) em sua instância ServiceNow antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Gestão de casos do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_case

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um modelo de caso de local de trabalho

Crie um modelo de caso de local de trabalho para uso ao criar serviços de local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de caso simplifica o processo de criação de casos na Gestão de casos do local de trabalho preenchendo os campos automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra esse modelo.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de um modelo .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O modelo de caso foi criado. Você pode usar este modelo para serviços de local de trabalho.
Para criar um modelo de caso com aceitação do usuário, consulte Criar um modelo de caso de local de trabalho de aceitação de usuário.

O que Fazer Depois
Para criar um modelo de caso com aceitação do usuário, consulte Criar um modelo de caso de local de trabalho de aceitação de usuário.

Criar um modelo de caso de local de trabalho de aceitação de usuário

Crie um modelo de caso de local de trabalho com aceitação do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie este modelo de caso para uso quando a aprovação ou rejeição de um usuário for necessária para fechar a solicitação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de um modelo .

3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. No campo **Modelo**, habilite a aceitação do usuário e o tempo limite de aceitação.
   a. Na coluna esquerda, selecione **Habilitar aceitação de usuário** e, na coluna direita, selecione **Verdadeiro**.
   b. Na coluna esquerda, selecione **Tempo limite de aceitação** e, na coluna direita, especifique a duração após a qual a solicitação de aceitação pode expirar.
5. Clique em **Enviar**.

Resultados
O modelo de caso é criado com as opções de aceitação do usuário habilitadas.

O que Fazer Depois
Use o modelo em serviços de local de trabalho em que a aceitação do usuário é necessária. Para obter mais informações sobre como criar serviços de local de trabalho, consulte Criar um serviço de local de trabalho.

Criar um modelo de tarefa do local de trabalho

Um modelo de tarefa simplifica o processo de criação de tarefas na Gestão de casos do local de trabalho preenchendo os campos automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um modelo de tarefa para usar ao criar um serviço de local de trabalho.

Nota: Os administradores podem usar regras de atribuição de tarefa para controlar a atribuição automática de tarefas do local de trabalho, desde que o modelo de tarefa ainda não esteja atribuindo uma pessoa ou grupo à tarefa. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte Definir regras de atribuição .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um modelo, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra esse modelo.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de um modelo .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]**.
4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O modelo de tarefa foi criado. Você pode usar este modelo para serviços de local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar opções de aprovação

Adicione aprovadores para aprovar casos criados por meio de serviços de local de trabalho.

Antes de Iniciar

Aviso: A partir da Gestão de casos do local de trabalho versão 1.8.2, a opção para configurar opções de aprovação foi movida para a aplicação principal Workplace Core versão 2.9.2. Para criar ou exibir opções de aprovação, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, os aprovadores existentes são migrados da tabela Opção de aprovação [sn_wsd_case_approval_option] no Gestão de casos do local de trabalho para a tabela Critérios do executor do local de trabalho [sn_wsd_core_performer_criteria] no Workplace Core.
- Os **Critérios de desempenho do local de trabalho** têm a mesma funcionalidade que a opção Gestão de casos do local de trabalho **Aprovação**. Além disso, você pode configurar aprovadores estáticos usando os critérios do usuário.

Verifique se você tem os seguintes detalhes:

- Tabela de casos do local de trabalho.
- Campos de usuário para selecionar um aprovador.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho fornece as seguintes opções de aprovação padrão:

- **Gerente**
- **Local do local de trabalho gerenciado por**
- **Local do local de trabalho gerenciado pelo grupo**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Opções de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opções de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da opção de aprovação.
Tabela de casos	Tabela de casos para a opção. Selecione a tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case].
Campo de usuário	Usuário ou grupo de usuários a ser definido como aprovador.
Aplicação	Aplicação para a opção. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de que a aplicação esteja definida como **Workplace Case Management**.
Ativo	Opção para ativar a opção de aprovação. Selecione esta opção.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A opção Aprovação é adicionada e será listada sempre que as aprovações forem configuradas.

Configurar um produtor de registro

Disponibilize um serviço de local de trabalho para funcionários como uma opção de autoatendimento. Configure um produtor de registro para exibir o serviço como item do catálogo no catálogo de serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Gestão de casos do local de trabalho - formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela Caso do local de trabalho (sn_wsd_case_workplace_case) à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos de local de trabalho do produtor de registro corresponda à do serviço de local de trabalho associado.
Modelo	Tabela de modelo de produto se for relevante para o produtor de registro.
Aplicação	Este campo já está definido como `Workplace Case Management`.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o produtor de registro aparece para os usuários no catálogo Prestação de serviços no local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas.

4. Preencha os seguintes campos de listas relacionadas corretamente:
   - **O que conterá**
   - **Acessibilidade**
   - **Dados de Registro Gerados**
   - **Configurações do portal**
5. Na lista relacionada **O que conterá**, forneça o seguinte script:

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current,
 gs).createCaseFromProducer(producer, cat_item.sys_id);
```

6. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo Serviços de local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo Serviços de local de trabalho. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:
   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de Linha Única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-los, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços Tipos de variáveis do catálogo de serviços.
7. Clique em **Enviar**.

Resultados
O produtor de registro foi criado.

O que Fazer Depois
Vincule o produtor de registro ao serviço de local de trabalho, consulte Criar um serviço de local de trabalho.

Criar uma definição do ANS

Configure SLAs para garantir que os casos sejam resolvidos de acordo com as expectativas dos clientes. Os SLAs configuram parâmetros de desempenho, como especificar o tempo de atividade mínimo ou a quantidade de tempo que uma tarefa precisa para atingir uma determinada condição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma definição do ANS e use-a em casos de local de trabalho. Um registro de definição do ANS configura os tempos, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir SLAs de tarefa. Para obter mais informações, consulte Definição do Acordo de nível de serviço (ANS) .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Definições do ANS**.
2. Crie uma Definição do ANS ou modifique uma existente.
   - Se você estiver criando uma Definição do ANS, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando uma Definição do ANS existente, abra a Definição do ANS desejada.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criação de uma definição do ANS .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Incidente [incidente]**.
4. No campo **Fluxo**, selecione **Fluxo de ANS padrão**.
5. No campo Aplicação, certifique-se de que **Gestão de casos do local de trabalho** esteja selecionado.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados

A definição do ANS foi criada.

Criar um serviço de local de trabalho

Crie um serviço de local de trabalho com etapas predefinidas de execução. Selecione o tipo de execução necessário com base no serviço do local de trabalho. Crie serviços no local de trabalho, como alimentação, solicitação de suprimentos de escritório, estacionamento ou qualquer serviço para atender às necessidades dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager
Verifique se você tem os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vinculá-los ao serviço de local de trabalho.
- Produtor de registro ao qual o serviço de local de trabalho deve estar vinculado.
- Fluxos ativos caso você queira criar um fluxo de serviço no local de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um serviço de local de trabalho e especifique como o serviço de local de trabalho deve ser executado. Você pode optar por executar o serviço no local de trabalho manualmente, acionando uma série de tarefas, ou seja, por uma atividade de serviço ou usando um fluxo. Especifique o seguinte para o serviço de local de trabalho:

- Nome do serviço do local de trabalho. O serviço de local de trabalho será exibido em todos os locais com este nome.
- O tipo de execução, ou seja, manual, atividade de serviço ou fluxo.
- Especifique de onde você deseja permitir que os usuários façam pedidos. Ou seja, especifique se os usuários podem solicitar por meio de uma solicitação de serviço no local de trabalho, ao fazer uma reserva ou ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Especifique se um funcionário pode solicitar mais de um item do local de trabalho que pertença à mesma categoria.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.
- O produtor de registro ao qual você deseja vincular o serviço de local de trabalho se quiser disponibilizá-lo. O serviço de local de trabalho pode ser solicitado somente por meio de um produtor de registro criado na aplicação Gestão de casos do local de trabalho.
- Descrição sobre o local de trabalho. Você pode inserir uma breve descrição sobre a finalidade do serviço no local de trabalho. Você pode inserir um texto normal ou um texto HTML.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
Nome do serviço	Insira um nome para o serviço do local de trabalho.
Tabela de casos	Tabela usada para o serviço de local de trabalho.
Tipo de execução	Selecione o tipo de execução para o serviço de local de trabalho: ◦ **Manual**: selecione esta opção para execução manual. Esta opção permite que você atenda à solicitação com uma resposta humana. ◦ **Atividade de serviço**: selecione esta opção para ativar o gatilho de atividades para atender ao serviço do local de trabalho. Salve o formulário para criar ou atualizar atividades de serviço no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar uma atividade de serviço do local de trabalho. ◦ **Fluxo**: selecione esta opção para usar um subfluxo existente da aplicação para execução. Para obter mais informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	sobre fluxos, consulte Criação de um subfluxo . **Nota:** Se você estiver criando um subfluxo personalizado, certifique-se de que os campos de entrada estejam definidos como: ▪ Rótulo: caso do local de trabalho ▪ Nome: Workplace_case ▪ Tipo: Referência.Caso do local de trabalho
Fechar caso automaticamente	Este campo aparecerá se você selecionar o **Tipo de execução** como **Atividade de serviço**. Selecione esta opção para fechar o caso automaticamente.
Fluxo	Este campo aparecerá se você selecionar o **Tipo de execução** como **Fluxo**. Selecione um fluxo para o serviço do local de trabalho na lista de opções.
Aplicação	Selecione **Workplace Case Management** na lista de aplicações.
Ativo	Selecione para ativar o serviço de local de trabalho.
Disponível para	Opção para especificar quais usuários podem usar o serviço de local de trabalho: ◦ **Caso**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho somente para usuários Gestão de casos do local de trabalho. ◦ **Reserva**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho para os funcionários ao fazer uma reserva. ◦ **Caso e reserva**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho para usuários Gestão de casos do local de trabalho e para funcionários que fazem uma reserva. **Nota:** As opções **Reserva** e **Caso e Reserva** serão exibidas somente se a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho estiver instalada.
Permitir apenas a seleção de um único item de serviço	Este campo aparecerá somente se a opção **Reserva** estiver selecionada no campo **Disponível para**. Selecione este campo para restringir os usuários a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecionar apenas uma opção em uma categoria de uma lista de opções. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho estiver instalada.
Modelo	Selecione um modelo de caso para o serviço de local de trabalho.
Produtor de registro	Selecione um produtor de registro por meio do qual este serviço de local de trabalho deve ser solicitado. Você pode selecionar um ou mais produtores de registro para um serviço de local de trabalho. O produtor de registro deve ser criado na aplicação Gestão de casos do local de trabalho.
Descrição	Insira uma breve descrição sobre o serviço de local de trabalho. Explique a finalidade do serviço no local de trabalho. Você pode adicionar um texto HTML ou um texto normal como descrição.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O serviço de local de trabalho é criado e solicitado sempre que o produtor de registro associado é selecionado. Se você quiser criar uma atividade de serviço de local de trabalho para o serviço de local de trabalho, consulte Criar uma atividade de serviço do local de trabalho.

Criar uma atividade de serviço do local de trabalho

Crie uma atividade de serviço de local de trabalho para acionar uma atividade em segundo plano quando um serviço de local de trabalho for selecionado. A atividade pode ser uma ação de aprovação, tarefa ou um caso secundário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager
Verifique se você tem os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vincular a uma atividade de serviço no local de trabalho.
- Um serviço de local de trabalho com tipo de execução selecionado como **Atividade de serviço**. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de local de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As atividades podem ser aprovações, tarefas ou casos secundários. Você pode especificar a ordem na qual essas atividades devem ser acionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho que você deseja modificar para adicionar mais atividades de serviço de local de trabalho.
3. Clique em **Novo** na seção **Atividades de serviço do local de trabalho** no formulário **Serviços do local de trabalho**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a atividade de serviço.
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade de serviço que você deseja criar: ◦ **Aprovação**: cria uma atividade de aprovação. ◦ **Tarefa**: cria uma atividade de tarefa. ◦ **Caso secundário**: cria um caso de local de trabalho secundário. ◦ **Executar item de serviço**: executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho. ◦ **Tarefa automatizada**: cria uma tarefa automatizada que será encerrada sem qualquer intervenção manual.
Todas as aprovações ausentes	Este campo aparecerá se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Na lista de opções, selecione a ação a ser executada se todos os aprovadores estiverem ausentes.
Aguardar	Este campo aparecerá se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Selecione o tipo de aprovação necessário para fechar o caso. Nas opções, selecione se qualquer aprovador pode aprovar, todos os aprovadores devem aprovar ou se a primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação. Aponte para as opções para exibir mais detalhes.
Aplicação	Este campo é gerado automaticamente. No entanto, certifique-se de que **Gestão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de casos do local de trabalho esteja selecionado.
Serviço principal	Este campo é preenchido automaticamente com o serviço do local de trabalho ao qual você está adicionando esta atividade.
Pedido	Especifique uma ordem para esta atividade. Dependendo do pedido, a atividade de serviço foi iniciada. **Nota:** Você pode especificar apenas uma Atividade de Serviço do tipo **Aprovação** em um único pedido.
Aprovadors	Este campo aparecerá se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Selecione aprovadores para o caso nos critérios do executor configurados. Clique no ícone de desbloqueio s) para selecionar.
Serviço de caso de local de trabalho	Este campo aparecerá se você selecionar o **Tipo de atividade** como **Caso secundário**. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione o serviço do local de trabalho que você deseja definir como um caso secundário. Para adicionar um serviço de local de trabalho, consulte Criar um serviço de local de trabalho.
Continuar se for incompleto	Selecione esta opção se quiser que esta atividade continue mesmo se a atividade estiver fechada ou incompleta.

5. Opcional: Insira as condições no Construtor de condições que você deseja que acione a atividade em segundo plano.

   Example
   Por exemplo, uma tarefa para a atividade será criada somente quando a condição corresponder ao registro de caso.
   Em versões anteriores à versão Quebec, os campos tinham que ser selecionados na tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case] e as variáveis do catálogo de serviços, como perguntas, não podiam ser referenciadas.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
A atividade de serviço do local de trabalho é criada e executada quando o serviço primário do local de trabalho é solicitado.

Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

Configure um item do local de trabalho que um funcionário pode solicitar junto com uma solicitação de serviço do local de trabalho ou como parte de sua reserva. Por exemplo, ao fazer uma reserva, um funcionário pode solicitar um item de serviço no local de trabalho, como alimentação, uma cadeira adicional, quadro branco, marcador e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione um item do local de trabalho para disponibilizá-lo para que os funcionários solicitem quando fizerem uma solicitação de serviço no local de trabalho. Especifique os seguintes detalhes relacionados ao item do local de trabalho:

- Especifique um nome para o item do local de trabalho. O item será exibido para os funcionários com o nome especificado.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.
- O serviço de local de trabalho primário ao qual você está adicionando o item de local de trabalho.
- A subcategoria à qual o item pertence.
- Uma imagem que descreve o item do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários enquanto eles fazem uma seleção. A imagem é exibida para os clientes durante o uso do Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
- Uma breve descrição sobre o item do local de trabalho. A descrição será exibida para os funcionários enquanto eles fazem uma seleção. Você pode adicionar um texto normal ou um texto HTML. A descrição pode conter um texto e um link. Se você inserir uma descrição longa, o texto será exibido para os funcionários junto com a opção **Mostrar mais**. A descrição é exibida para os clientes durante o uso do Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

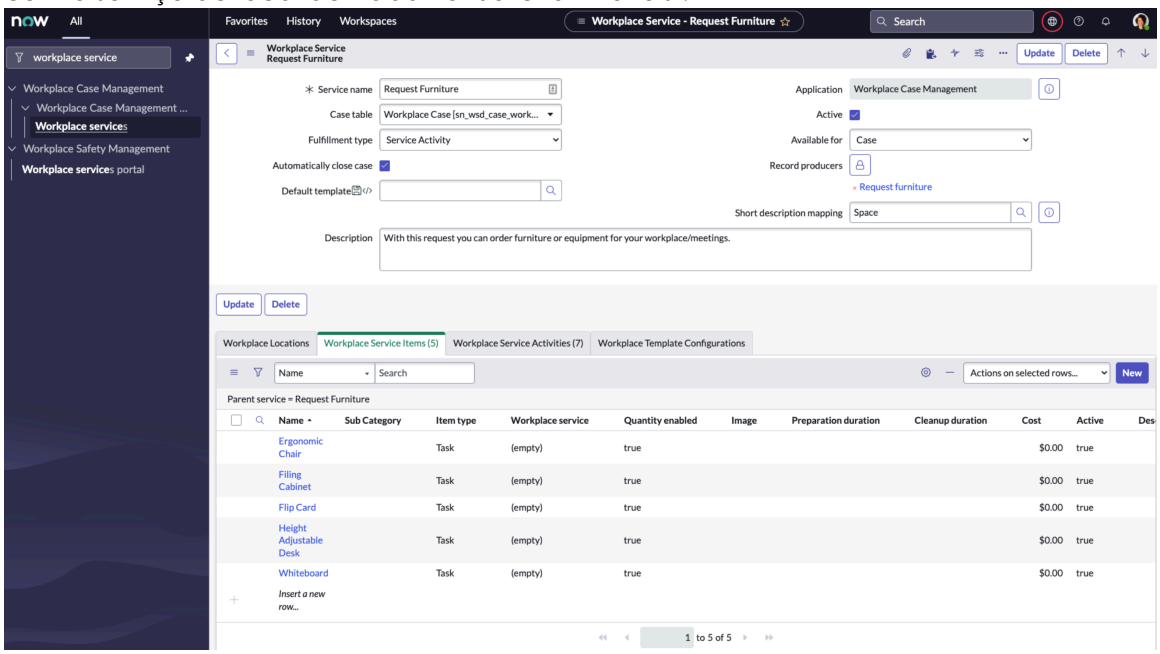
  Nota: O Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não informa sobre os serviços no tempo de lead. Em vez disso, os serviços não são solicitados quando a reserva é enviada.

- Custo do item do local de trabalho. Você pode selecionar a moeda aplicável com base na sua localização.
- Duração de tempo necessária para preparar e limpar o item. Você pode especificar o tempo em dias e/ou horas.
- Especifique se você deseja permitir que os funcionários especifiquem a quantidade ou capacidade necessária.
- Configure os locais onde o item de serviço do local de trabalho deve estar disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: itens de serviço do local de trabalho adicionados com o serviço de local de trabalho "Solicitar móveis":



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho ao qual você deseja adicionar um item de serviço de local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada de Itens de serviço do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de serviço no local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de serviço do local de trabalho.
Tipo de item	Tipo de atividade de serviço no local de trabalho que deve ser gerada para este item de serviço no local de trabalho quando um funcionário faz um pedido. Estas são as opções: ◦ **Caso**: opção para gerar um caso de local de trabalho secundário para atender a este item. ◦ **Tarefa**: opção para gerar uma tarefa de local de trabalho secundária para atender a este item. ◦ **Manual**: opção para gerar um serviço de local de trabalho de execução manual para atender a este item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Serviço de local de trabalho	O serviço de local de trabalho que você deseja definir como um caso secundário para atender ao item. Este campo aparecerá somente se **Caso** for selecionado no campo **Tipo de item**.
Tabela de tarefas	A tabela de tarefas que deve ser usada para criar uma tarefa de local de trabalho secundária para atender ao item. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** for selecionado no campo **Tipo de item**.
Modelo padrão	O modelo de tarefa padrão para executar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de tarefa do local de trabalho. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** for selecionado no **Tipo de item**.
Aplicação	Aplicação do item de serviço. Esse campo é definido automaticamente. ◦ Se você estiver adicionando o item de serviço de local de trabalho para um serviço relacionado a caso de local de trabalho, selecione**Workplace Case Management**. ◦ Se você estiver adicionando o item de serviço de local de trabalho para um serviço de local de trabalho que está disponível para funcionários ao fazer uma reserva, selecione **Workplace Reservation Management**.
Serviço principal	O serviço de local de trabalho ao qual você está adicionando esta atividade. Esse campo é definido automaticamente.
Subcategoria	Subcategoria à qual o item do local de trabalho pertence. Uma lista de subcategorias está disponível para você selecionar.
Ativo	Opção para ativar o item de serviço do local de trabalho.
Imagem	Imagem que descreve o item de serviço do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários durante a seleção.
Descrição	Breve descrição sobre o item de serviço do local de trabalho. A descrição pode estar em texto normal ou em texto HTML.A descrição será exibida para Gestão de reservas do local de trabalho usuários ao fazer uma seleção. A descrição pode conter um texto e um link. A descrição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	será exibida para os clientes enquanto estiverem usando o Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
Configurações Padrão	
Quantidade habilitada	Opção para habilitar a especificação da quantidade necessária.
Capacidade habilitada	Opção para permitir que os funcionários especifiquem uma capacidade. A capacidade máxima especificada para o local de trabalho selecionado é usada como o limite de capacidade máxima. Para especificar uma capacidade máxima, altere o campo **Capacidade máxima** do local do item de serviço no local de trabalho. **Nota:** Se o item de serviço no local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, não haverá restrições de capacidade.
Custo	Custo do item do local de trabalho. Para especificar a moeda do custo, clique no ícone de moeda ($).
Duração de preparação	Tempo necessário para preparar o item, se necessário.
Duração da limpeza	Tempo necessário para limpar o item, se necessário.
Tempo de lead para o pedido	Tempo fornecido para a equipe de serviço preparar ou organizar o item de serviço. A configuração do **tempo de lead para pedidos** restringe a adição de itens de serviço extras a uma reserva, quando o serviço está dentro do tempo de lead. Esta opção está habilitada no nível do item de serviço e do local de serviço.
Restringir o cancelamento de serviços solicitados	Opção para restringir os funcionários a cancelar os serviços solicitados.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
O item de serviço do local de trabalho é adicionado ao serviço do local de trabalho. Um funcionário pode solicitar o item do local de trabalho ao solicitar o serviço do local de trabalho.

Importante: Ao adicionar um item de serviço a uma reserva, se um item de serviço específico estiver dentro do prazo, esse item de serviço não aparecerá na lista de itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um funcionário regular não pode remover itens de serviço de uma reserva existente nos seguintes cenários:

- Quando uma reserva é organizada
- Quando os itens de serviço estão dentro do **tempo de lead do pedido**
- Quando a opção **Restringir cancelamento de serviços solicitados** está habilitada

O funcionário pode mover uma reserva para outra data ou hora. Durante a movimentação, se um ou mais serviços colidirem com o tempo de espera para fazer o pedido, o funcionário será informado.

O funcionário não deve ser capaz de remover quaisquer serviços que estejam sendo preparados ou organizados.

O funcionário é informado se houver um ou mais serviços no prazo ao salvar a reserva.

Nota: O cancelamento de uma reserva cancela o serviço solicitado, mesmo quando o item de serviço está impedido de ser cancelado.

O que Fazer Depois

Especifique os locais de trabalho onde o item de serviço do local de trabalho está disponível para solicitação. Para obter mais informações, consulte Como disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

Como disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho

Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para locais de trabalho específicos. Selecione qualquer local de trabalho, como região, site, campus, edifício, piso, área ou um espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecione locais de trabalho onde o item do local de trabalho deve estar disponível. Os funcionários podem solicitar o item ao fazer uma solicitação de serviço no local de trabalho. Selecione um local primário, como uma região, um site ou um campus. Você também pode selecionar locais secundários, como um edifício ou seus espaços.

- Você pode especificar diferentes configurações, como custos e durações, para diferentes locais do local de trabalho, criando vários registros de local do item de serviço do local de trabalho.
- As configurações do item de serviço do local de trabalho, como custo e duração de um local de trabalho selecionado, também são aplicadas aos locais de trabalho secundários.
  - Se o item do local de trabalho tiver configurações diferentes especificadas para os locais de trabalho primário e secundário, a configuração do local secundário será aplicada em vez do local primário. Por exemplo, se o custo do item do local de trabalho for $ 100 para a região ABC e o custo do item do local de trabalho o campus XYZ for $ 75, o custo do local de trabalho secundário ($ 75) será aplicado.
  - Se um item do local de trabalho não tiver uma configuração especificada para um local do local de trabalho, a configuração padrão do registro do item de serviço do local de trabalho será aplicada. Por exemplo, se a duração da limpeza do item de serviço do local de trabalho for 15 minutos e a duração da limpeza de um local de trabalho não for especificada, a duração da limpeza de 15 minutos será aplicada.
- Se o item de serviço do local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, a disponibilidade do item dependerá da disponibilidade do serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir os detalhes dos locais de trabalho onde o serviço de local de trabalho está disponível na lista relacionada Locais do local de trabalho.

- A disponibilidade de um item de serviço no local de trabalho depende dos locais especificados no local de serviço e no local do item de serviço no local de trabalho.
  - Se não houver local de serviço no local de trabalho e nenhum local de item de serviço especificado para um serviço do local de trabalho, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para todos os locais.
  - Se um local de serviço de local de trabalho for especificado para um serviço de local de trabalho e nenhum local de item de serviço for especificado, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para o local especificado e os locais secundários especificados na lista relacionada de locais de serviço do local de trabalho.
  - Se você especificou o local A para o serviço de local de trabalho e o local especificado B (não na hierarquia do local A) no local do item de serviço do local de trabalho (na lista relacionada Locais de item de serviço do local de trabalho do item de serviço do local de trabalho), as ações a seguir serão executadas quando um funcionário faz uma solicitação de serviço no local de trabalho:
    - Se o funcionário fizer a solicitação para o local A ou qualquer local na hierarquia do local A, todos os itens de serviço do local de trabalho que estão disponíveis para o local A, exceto os itens disponíveis para o local B, serão exibidos.
    - Se o funcionário fizer a solicitação para o local B ou qualquer local na hierarquia do local B, nenhum item de serviço do local de trabalho será exibido.

  A mesma lógica é aplicada ao exibir itens de serviço do local de trabalho associados a espaços do local de trabalho em geral.

  A configuração do **tempo de lead para pedidos** restringe a adição de itens de serviço extras a uma reserva, se estiver dentro do tempo de lead para pedidos.

  Restringir o cancelamento de serviços solicitados restringe os funcionários a cancelar os serviços solicitados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual o item de serviço do local de trabalho será adicionado.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada de Itens de serviço do local de trabalho.
4. Selecione o item de serviço do local de trabalho que você deseja atribuir a um local de trabalho.
5. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
6. Selecione **Editar...**.
7. Selecione e mova o serviço.
   a. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   b. Na coluna **Coleção** à esquerda, selecione o local de trabalho.
   c. Mova o local de trabalho para a coluna **Lista de locais de trabalho** à direita usando o ícone adicionar-remover ( ).
8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Opcional: Altere o custo do item para um local de trabalho específico.
   a. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
   b. Selecione o ícone de visualização ( ) para o local de trabalho.
   c. Na caixa de diálogo de visualização, selecione **Abrir registro**.
   d. No formulário, edite o campo **Custo**.
   e. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O item de serviço do local de trabalho está disponível para pedido nos locais especificados. O custo do item do local de trabalho em um local depende do custo especificado no local de trabalho mais próximo na hierarquia de locais do local de trabalho.

Criar uma configuração de modelo de local de trabalho

Defina um modelo que deve ser aplicado para atender a um caso de local de trabalho. Defina condições com base em respostas comuns de funcionários para solicitações. O modelo será aplicado aos casos de local de trabalho que correspondam às condições especificadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um modelo e configure as condições às quais um caso de local de trabalho deve corresponder para que o modelo seja aplicado. Se as condições não corresponderem, o modelo padrão especificado no serviço de local de trabalho será aplicado.
Uma configuração de modelo de local de trabalho pode ser aplicada diretamente a um serviço de local de trabalho ou a uma atividade de serviço de local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho ao qual você deseja adicionar uma configuração de modelo de local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações do modelo do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do modelo do local de trabalho

Campo	Descrição
Tabela de configuração	Tabela de configuração do serviço de local de trabalho.
ID do documento de configuração	ID de configuração do serviço de local de trabalho.
Modelo	Modelo que deve ser aplicado ao serviço do local de trabalho ou à atividade de serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação do modelo. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de casos do local de trabalho** esteja selecionado.
Ativo	Opção para ativar a configuração do modelo de local de trabalho.
Pedido	Ordem do modelo.
Tabela	Tabela de casos de local de trabalho usada para aplicar o modelo.
Condição	Condições que devem ser atendidas para aplicar o modelo. Use as opções de critérios **AND**, **OR**e **New** para criar condições. Depois de criar uma condição, clique em **Visualizar** para visualizar o número de registros que correspondem às condições.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
A configuração do modelo de local de trabalho foi adicionada. O modelo será aplicado aos serviços de local de trabalho ou atividades de serviço no local de trabalho que correspondam à condição especificada.

Criar um mapeamento de campo do local de trabalho

Crie um registro de mapeamento de campo para copiar as informações de campo de um caso primário para as atividades de serviço de local de trabalho secundárias ou para tarefas relacionadas a itens do local de trabalho. Ignore o processo de reinserir os mesmos detalhes de um caso primário em um caso secundário usando registros de mapeamento de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Economize tempo inserindo detalhes manualmente em um caso secundário ou tarefa acionada por um caso primário de local de trabalho. O mapeamento de campo de atividade de serviço do local de trabalho ou o mapeamento de campo de item de serviço do local de trabalho permite que você copie os detalhes especificados no campo de um caso primário para seus casos e tarefas secundários. Esta opção está disponível somente para os serviços de local de trabalho do tipo atividade de serviço no local de trabalho e para tarefas ou casos acionados por uma solicitação de item de serviço no local de trabalho. Você deve criar registros de mapeamento de campo individuais para cada mapeamento de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho ao qual você deseja aplicar o mapeamento de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, role para baixo até a seção da lista relacionada.
4. Selecione a lista relacionada à qual você deseja adicionar um registro de mapeamento de campo.
   - Item de serviço do local de trabalho: selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a um item de serviço do local de trabalho.
   - Atividades de serviço no local de trabalho: selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a uma atividade de serviço no local de trabalho.
5. Com base na lista relacionada de seleção, selecione o item de serviço do local de trabalho ou a atividade de serviço do local de trabalho à qual você deseja adicionar um mapeamento de campo.
6. No formulário, role para baixo até a seção de listas relacionadas.
   Se você selecionou o item de serviço do local de trabalho, a lista relacionada Mapeamento de campo do item de serviço do local de trabalho será exibida. Se você selecionou uma atividade de serviço no local de trabalho, a lista relacionada Mapeamento de campo de atividade de serviço no local de trabalho será exibida.
7. Selecione a lista relacionada relevante.
8. Clique em **Nova**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo do local de trabalho

Nome	Nome do mapeamento de campo.
De/tabela de condições	Tabela usada para copiar campos e criar condições.
Mapear de campo	Campo a partir do qual o valor deve ser mapeado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento.
Mapear para tabela	Tabela para a qual os detalhes do campo são copiados.
Mapear para campo	Campo para o qual o valor é copiado.
Pedido	Ordem na qual o mapeamento de campo deve ser realizado quando há vários mapeamentos de campo.
Condição	Condições que devem ser correspondidas para aplicar o mapeamento de campo. Clique em **Novos critérios** para adicionar condições.

10. Clique em **Enviar**.

Resultados
O registro de mapeamento de campo foi adicionado.

Configurar uma regra de escalação

Escale um caso de local de trabalho para o grupo de atribuição relevante usando uma regra de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de escalação em níveis de caso

Campo	Descrição
Escalar de	Grupo de atribuição do qual você deseja escalar o caso de local de trabalho.
Escalar para	Grupo de atribuição para o qual você deseja escalar o caso de local de trabalho.
Domínio	Domínio da sua aplicação. Este campo é definido automaticamente para o domínio da aplicação.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A regra de escalação foi criada. A regra é exibida nos Links relacionados dos casos de local de trabalho que têm o grupo de atribuição (especificado em **Escalado de**) para o qual a regra foi criada.

Adicionar instruções de execução

Forneça instruções aos agentes do local de trabalho sobre como atender a um caso de local de trabalho. Adicione instruções para novos agentes de local de trabalho e para casos complicados de local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione instruções para atender a um caso de local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Instruções de execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Instrução de execução

Campo	Descrição
Nome	Nome da instrução de execução.
Tabela	Tabela que contém casos de local de trabalho. O campo é definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente para a tabela `Caso do local de trabalho`.
Condição	Condições que um caso de local de trabalho deve satisfazer antes de implementar a instrução de execução. A instrução aparece nos registros de caso do local de trabalho que correspondem a esta condição. ◦ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. ◦ Para adicionar uma condição "OR", selecione **Adicionar cláusula "OR"**.
Ativo	Opção para ativar a instrução de execução.
Pedido	A ordem na qual a instrução é seguida quando há várias instruções de execução para um registro de caso de local de trabalho.
Instrução	Instruções de execução a serem seguidas. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo.
Artigos de conhecimento	Artigo de conhecimento para dar suporte às instruções. Selecione o ícone Desbloquear artigos de conhecimento ( ) para adicionar um artigo. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar um artigo.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A instrução de execução foi adicionada. A instrução é exibida nos registros de caso do local de trabalho que correspondem às condições especificadas.

Agrupar casos de local de trabalho semelhantes em um caso primário

Categorize os casos que têm problemas semelhantes e que exigem a mesma resolução em um único caso primário. Reduza o tempo gasto na resolução de vários casos de local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager ou sn_wsd_case_workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua um caso de local de trabalho a um caso de local de trabalho primário. A resolução fornecida para o caso primário também será aplicada ao caso secundário.
Você também pode atribuir um caso a um caso primário, mesmo se o campo **Estado** do primário estiver definido como Cancelado ou Encerrado concluído. Quando o caso é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atribuído, o estado do caso secundário é atualizado automaticamente como Cancelado ou Encerrado concluído.

As seguintes dependências podem ocorrer quando você atribui um caso primário:

- Você pode exibir todos os casos associados a um caso primário na guia **Casos relacionados**.
- O caso secundário é atualizado sempre que o caso primário é atualizado. Atualizações como comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado são aplicadas automaticamente ao caso secundário. Se o estado do caso secundário estiver definido como Cancelado, as atualizações não serão mais aplicadas. Se você não quiser copiar os comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado para os casos secundários, defina o *Update Child Case - Work Notes & Comments* como **Falso**.
- As mudanças de estado no caso primário são copiadas para o caso secundário, exceto para mudanças de estado para Aguardando aceitação.
- Quaisquer atualizações feitas individualmente no caso secundário não serão aplicadas ao caso primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione um dos seguintes módulos:
   - Tudo
   - Aberto - Não Atribuído
   - Aberto
   - Atribuído ao meu grupo
   - Atribuídas a mim
3. Selecione o caso de local de trabalho ao qual você deseja atribuir um caso primário de local de trabalho.
4. No campo **Caso primário**, selecione o caso de local de trabalho que você deseja atribuir como primário.

   Importante: Não selecione um caso secundário como caso primário. Caso contrário, o caso encontrará um loop. Por exemplo, se WCASE0001001 for primário de WCASE0001002 e WCASE0001003, WCASE0001002 e WCASE0001003 não poderão ser primários de WCASE0001001.

5. Clique em **Salvar**.

Resultados

O caso de local de trabalho é atribuído a um caso primário.

Importante: O caso selecionado no campo **Caso primário** e o caso exibido no campo **Primário** são diferentes. O caso de local de trabalho exibido no campo **Primário** é gerado a partir do serviço de local de trabalho ao qual o caso está associado. Um primário será atribuído automaticamente se o **Tipo de atividade** do serviço de local de trabalho for **Tarefa** ou **Caso secundário**.

Solicitar um serviço no local de trabalho

Faça uma consulta geral ou quaisquer serviços relacionados a melhorias no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Nota: Ao enviar uma solicitação de um serviço de local de trabalho de Gestão de reservas do local de trabalho para Gestão de casos do local de trabalho, o usuário precisa permitir o "acesso de solicitante restrito do sistema".

Reconfigurar um espaço de escritório

Forneça detalhes sobre como um espaço de escritório deve ser reconfigurado.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gere esta solicitação para reorganizar seu espaço de escritório. Especifique todas as informações extras necessárias para a equipe responsável pela reconfiguração. Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho**. Selecione **Reconfigurar um espaço de escritório** e **Enviar** a solicitação depois de preencher o formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço de local de trabalho está localizado. Faça o seguinte:

   a. Clique em **Catálogo**.

   b. Clique em **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Reconfigurar um espaço de escritório**.
4. No formulário, preencha os campos.

Reconfigurar campos de formulário do espaço de escritório

Campo	Descrição
Em nome de	Nome do solicitante que está solicitando a reconfiguração.
Região	Região do seu escritório.
Site	Localização do seu escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campus	Campus do seu edifício de escritórios.
Prédio	Prédio de escritórios do seu espaço.
Piso	Piso da área ou espaço que você deseja reconfigurar
Área	Área do espaço que você deseja reconfigurar.
Espaço	Espaço de escritório que você deseja reconfigurar.
Tem algo mais de que precisamos saber?	Informações extras sobre a reconfiguração que você está solicitando.

5. **Adicione anexos**, se necessário.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Sua solicitação foi enviada.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua solicitação ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o app Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile. Clique em **Cancelar solicitação** para cancelar a solicitação.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** com base na resolução recebida.

Fazer solicitação de ajuda para uma consulta de local de trabalho

Envie uma solicitação de serviço geral no local de trabalho para problemas que precisam de uma resposta humana. Solicite ajuda para problemas que não são cobertos pelos fluxos de trabalho automatizados atuais.

Antes de Iniciar
Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Solicite ajuda relacionada ao local de trabalho ou comunique um problema sobre qualquer coisa relacionada ao local de trabalho.

Se o local de trabalho tiver um código QR disponível, você poderá verificar o código QR e enviar sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode enviar uma pergunta geral usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e clique no ícone de bate-papo ( ). Digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para escolher na lista de opções para enviar sua consulta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Geral**.

   a. Clique em **Catálogo**.

   b. Clique em **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Clique em **Enviar uma solicitação geral**.
4. Na seção **Em que podemos ajudá-lo?** campo, insira sua consulta ou problema.
5. **Adicione anexos**, se necessário.
6. Na **área O que precisa de atenção**, especifique os detalhes do local para o qual você está fazendo a solicitação.
   Se o plug-in Workplace Space Mapping estiver instalado, você também poderá clicar na opção **Encontrar o espaço em um mapa de piso** para selecionar o espaço diretamente no mapa.

   Sef funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa para um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos.

   a. No campo **Local**, selecione o edifício onde o espaço está localizado.

   b. No campo **Piso**, selecione o piso onde o espaço está localizado.

   c. No campo **Tipo de espaço**, selecione o tipo de espaço.

   d. No campo **Nome do espaço**, selecione o espaço.

7. Clique em **Enviar**.

Resultados
Sua solicitação foi enviada.

O que Fazer Depois
Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**.

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

Emitir uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que está localizado no seu edifício atual ou em um edifício diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do andar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço de local de trabalho está localizado. Faça o seguinte:

   a. Clique em **Catálogo**.

   b. Clique em **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   > **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Solicitar um formulário de mudança de mesa

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Nome do funcionário para o qual você está criando a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para si mesmo, selecione seu nome.
Qual é a data de mudança solicitada?	
Data	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Selecione um motivo de movimentação	Motivo da mudança do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.
De:	
Encontrar um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa do piso.
Prédio	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Piso em que a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Encontrar um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa do piso. Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa para um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos.
Prédio	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Piso em que a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino.
Há algo mais que devemos observar?	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.
Adicionar anexo	Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário.

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de movimentação foi enviada.
Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída por vários motivos. Você pode gerar outra solicitação, se necessário.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**. Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

Solicitar móveis para um espaço

Solicite móveis ou equipamentos para seu local de trabalho ou para qualquer evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o serviço **Solicitar móveis** no local de trabalho para solicitar uma peça de mobiliário ou equipamento, como uma cadeira, uma mesa, mesa ajustável, gabinete, cartão, quadro branco ou outros itens.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Para abrir a categoria **Geral** em que o serviço de local de trabalho está localizado, siga estas etapas:

   a. Clique em **Catálogo**.

   b. Clique em **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   > **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Solicitar móveis**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Solicitar móveis

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Encontrar um espaço em um mapa de piso	Opção para selecionar um espaço diretamente no mapa do andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaçoselecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos.
Prédio	Edifício que tem espaço para os móveis solicitados.
Piso	Andar que tem o espaço para os móveis solicitados.
Espaço	Espaço para os móveis solicitados.

5. Na seção Adicionar móveis, clique em **Adicionar**.
   Você pode solicitar mais de uma peça de mobiliário. Clique em **Adicionar** para adicionar mais móveis.
6. No campo **Selecionar móveis**, selecione os móveis que você deseja solicitar para o seu espaço.
   A disponibilidade do mobiliário depende da configuração definida pelo gerente do local de trabalho para o local de trabalho.
7. No campo **Quantidade**, especifique a quantidade necessária.
   O campo **Custo** é calculado automaticamente, dependendo dos móveis selecionados e da quantidade especificada. O custo também depende do custo definido pelo gerente do local de trabalho para o local selecionado.
8. Clique em **Adicionar**.
   Os móveis são adicionados à solicitação.
9. Opcional: Em **Há algo mais que devemos saber?** campo, especifique qualquer instrução ou informação extra, se necessário.
10. Opcional: Selecione **Adicionar anexos** para anexar todos os arquivos necessários.
11. Clique em **Enviar**.

Resultados

A solicitação de móveis foi enviada.
O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço no local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do local de trabalho. A assistência de espaço Prestação de serviços no local de trabalho fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do piso deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos a esse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo**.
   b. Selecione **Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Alocar espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitado para	Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **o Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade de local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade de local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar o tipo de espaço desejado.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.
Região	Região em que você deseja fazer a alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Prédio	Construindo onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que estão disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário.

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no piso selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. Opcional: Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

   Nota: Você pode exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.
   Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Opcional: Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

> **Nota:** Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

e. Após a seleção, selecione **Enviar**.

Resultados

A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as ações a seguir são executadas com base no processo de aprovação configurado por sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado será alterado para **Aprovado.**

Enviar uma solicitação de manutenção

Faça uma solicitação de manutenção para um equipamento de um local usando o Portal de serviços do local de trabalho ou o Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Procedimento

1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**

2. No formulário, preencha os campos.

Enviar um formulário de solicitação de manutenção

Campo	Descrição
O que você deseja relatar?	Selecione o tipo de solicitação de manutenção entre as seguintes opções: ◦ **Problema de equipamento**: selecione esta opção se a solicitação de manutenção estiver relacionada a um ativo ou item físico. ◦ **Local**: selecione esta opção se a solicitação de manutenção estiver relacionada a um local.
Item	Selecione o item para o qual você deseja gerar a solicitação. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Problema de equipamento** como o tipo.
Encontrar o espaço em um mapa de piso	Selecione o local no mapa do piso. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Prédio	Selecione o edifício onde o local está localizado. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Piso	Selecione o piso onde o local está localizado. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Espaço	Selecione o espaço que você deseja relatar. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Descreva o problema	Insira uma descrição detalhada do problema.
Adicionar anexos	Selecione a opção se quiser adicionar anexos.

3. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de manutenção foi enviada. Um caso de manutenção do local de trabalho é criado e o estado é definido como Trabalho em andamento.

Enviar uma solicitação de serviço de alimentação

Gere um serviço de solicitação de alimentação usando o Portal de serviços do local de trabalho ou o Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o serviço de **alimentação** no local de trabalho para solicitar serviço de alimentação para reuniões e eventos em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**

2. No formulário Enviar uma solicitação de **serviço de alimentação**, preencha os campos.

Formulário de solicitação de serviço de alimentação

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado. O campo de reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para caso e reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, os campos **Solicitado para**, **Data e hora solicitados por**, **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **Urgência** para o serviço de alimentação.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prédio	**Edifício**, que solicitou serviço de alimentação.
Piso	**Andar**, que solicitou serviço de alimentação.
Espaço	**Espaço**, que solicitou o serviço de alimentação.
Método de entrega	Selecione Método **de entrega** do serviço de alimentação.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de alimentação foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar solicitação de aquecimento e resfriamento

Gere uma solicitação de aquecimento e resfriamento usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o serviço de **aquecimento e resfriamento** do local de trabalho para relatar problemas de temperatura em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	b. Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

2. No formulário de solicitação **de aquecimento e resfriamento**, preencha os campos.

Formulário de aquecimento e resfriamento

Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **urgência** para o serviço **de aquecimento e resfriamento**.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.
Em que podemos ajudá-lo	Solicitação para relatar problemas de temperatura
Prédio	**Edifício**, que solicitou serviço de aquecimento e resfriamento.
Piso	**Andar**, que solicitou serviço de aquecimento e resfriamento.
Espaço	**Espaço**, que solicitou serviço de aquecimento e resfriamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de aquecimento e resfriamento foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar uma solicitação de crachá

Faça uma solicitação de crachá em seu local de trabalho usando o Portal de serviços do local de trabalho ou o Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a **solicitação de crachá** para crachá de recém-contratados, foto de crachá, crachá perdido, crachá de substituição ou problema de acesso em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

2. No formulário de envio **de solicitação de crachá**, preencha os campos.

Formulário de solicitação de crachá

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **Urgência** para o serviço de solicitação do crachá.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.
Tipo de solicitação	Escolha o tipo de solicitação.
Detalhes adicionais	Informações adicionais.
Prédio	**Edifício**, que solicitou serviço de alimentação.
Piso	**Andar**, que solicitou serviço de alimentação.
Espaço	**Espaço**, que solicitou o serviço de alimentação.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação do crachá foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar uma solicitação de suporte técnico

Faça uma solicitação de suporte técnico usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o serviço de local de trabalho de **suporte técnico** para solicitar assistência técnica para reuniões em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

2. No formulário para enviar uma solicitação **de suporte técnico**, preencha os detalhes.

Formulário de solicitação de suporte técnico

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado. O campo de reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para caso e reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, os campos **Solicitado para**, **Data e hora solicitados por**, **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **Urgência** para o serviço de suporte técnico.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.
Prédio	**Edifício**, que solicitou o serviço de suporte técnico.
Piso	**Andar**, que solicitou o serviço de suporte técnico.
Espaço	**Espaço**, que solicitou o serviço de suporte técnico.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de suporte técnico foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar uma solicitação de limpeza

Gere uma solicitação de limpeza usando o Portal de serviços do local de trabalho ou o Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o serviço **de limpeza** no local de trabalho para solicitar o serviço de limpeza em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

2. No formulário de envio de solicitação **de limpeza**, preencha os detalhes.

Formulário de solicitação de limpeza

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **Urgência** para o serviço de limpeza.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.
Problema de limpeza	Selecione os problemas de limpeza.
Detalhes adicionais	Informações adicionais.
Prédio	**Edifício**, que solicitou serviço de limpeza.
Piso	**Andar**, que solicitou serviço de limpeza.
Espaço	**Espaço**, que solicitou o serviço de limpeza.

3. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de limpeza foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar uma solicitação de equipamento

Faça uma solicitação de equipamento em seu local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o serviço de local de trabalho **de equipamentos** para solicitar cadeiras, mesas ou quadros brancos adicionais em seu local de trabalho.

Procedimento

1. Navegue até o portal a partir de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Enviar uma solicitação de manutenção**.

2. No formulário de envio de solicitação **de equipamento**, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de equipamento

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado. O campo de reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para caso e reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, os campos **Solicitado para**, **Data e hora solicitados por**, **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora da solicitação	**Data e hora da solicitação** do serviço.
Urgência	Escolha a **Urgência** para o serviço de equipamento.
Impacto em	Escolha o **Impacto** da indisponibilidade do serviço.
Prédio	**Edifício**, que solicitou serviço de equipamento.
Piso	**Andar**, que solicitou serviço de equipamento.
Espaço	**Espaço**, que solicitou o serviço de equipamento.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho, consulte Adicionar um item de serviço de local de trabalho a um serviço de local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de equipamento foi enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Gerenciar casos do local de trabalho

Como gerente de casos de local de trabalho, você pode gerenciar casos de local de trabalho criados por meio de serviços de local de trabalho. Você pode exibir e atualizar casos, se necessário.

Exibir e rastrear casos de local de trabalho

Exiba e rastreie casos de local de trabalho abertos, encerrados e não atribuídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir qualquer caso de local de trabalho quando necessário. Exiba os detalhes fornecidos pelo usuário na seção Variáveis do caso de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir casos de local de trabalho:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir os casos de local de trabalho atribuídos a você.
   - **Atribuído ao meu grupo**: selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho atribuídos ao seu grupo.
   - **Aberto:** selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho em aberto.
   - **Aberto-não atribuído**: selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho abertos, mas não atribuídos.
   - **Encerrado**: selecione esta opção para exibir casos encerrados de local de trabalho.
   - **Todos**: selecione esta opção para exibir os casos de local de trabalho.
3. Para exibir todos os casos de local de trabalho, selecione **Todos**.
4. Selecione qualquer caso de local de trabalho para exibir os detalhes.

Formulário de casos do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo atribuído a uma solicitação de caso de local de trabalho.
Estado	Estado de uma solicitação de caso de local de trabalho. Por exemplo: caso do local de trabalho está ativo, encerrado, concluído ou trabalho em andamento, pronto ou cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de tarefa de caso do local de trabalho	
Localização do local de trabalho	Local para o qual a solicitação de caso de local de trabalho foi gerada.
Item de serviço do local de trabalho	Nome do item de serviço. Por exemplo, organização de espaço, chá, café e assim por diante.
Quantidade	Número de quantidade do item de serviço.
Criação	Data e hora em que o caso de local de trabalho foi criado.
Atualizado	Data e hora em que o caso de local de trabalho foi atualizado.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição de local de trabalho ao qual o caso está atribuído.
Atribuído a	Usuário atribuído a esta tarefa de caso.
Fornecedor	Nome do fornecedor que atende à solicitação.
Primário(a)	Número de ID do caso primário.
Data e hora de entrega	Tempo de entrega do item de serviço solicitado.
Duração da limpeza	Limpe o tempo de duração de um espaço.
Hora de início da preparação	Hora de início em que o item de serviço será preparado.
Duração de preparação	Duração da preparação de uma solicitação de item de serviço.
Custo	Custo dos itens de serviço.
Ativo	Opção para habilitar e indicar que a tarefa de caso está ativa.
Substituição para	Quando um serviço é atualizado ou editado no portal Gestão de reservas do local de trabalho, o caso de local de trabalho que foi gerado originalmente é substituído por um novo caso de local de trabalho. Esta notificação se destina ao gerente ou ao agente do local de trabalho e faz o seguinte: ◦ No caso antigo, uma notificação é exibida apontando para o novo caso. ◦ No caso antigo, uma notificação é exibida para facilitar o acesso ao caso anterior para pesquisar ações anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo: Se, ao fazer uma reserva, o caso original que você levantou para uma solicitação de serviço for WCASE0001207. Depois de editar ou atualizar ao alterar um espaço (local), data e hora, um novo caso de serviço, WCASE0001208, é gerado como uma substituição para a solicitação de caso original (WCASE0001207). Quando você abre a solicitação WCASE0001208 recém-criada, a seguinte notificação é exibida: `Esta é uma tarefa de substituição. Verifique os comentários do caso primário para ver as mudanças, se necessário. O caso primário anterior: WCASE000127.` Para obter mais informações sobre como reter ou descartar serviços ao atualizar um local de reserva, consulte Criar uma reserva.

5. Selecione o ícone de engrenagem (ícone de engrenagem) para adicionar os campos adicionais necessários.
   Por exemplo, os campos **Quantidade**, **Custo total**, **Reserva** e assim por diante.
6. Opcional: Selecione a guia **Instruções de execução** e selecione a lista de check-list para criar uma check-list para atender à solicitação de serviço.
7. Verifique a seção Comentários e Anotações de trabalho para ver os comentários adicionados a uma solicitação de serviço, data e hora em que o serviço foi atualizado ou cancelado.

   Aplicável somente a casos criados como parte de uma reserva. Quando o funcionário muda o serviço e um novo caso é criado, um resumo é adicionado às anotações de trabalho do novo caso mostrando as seguintes informações:

   - Adicionado
   - Alterado
   - Removido
   - Não alterado

   As anotações de trabalho também mostram os serviços que não foram alterados junto com o nome do serviço e a quantidade.
8. Para ver as tarefas associadas a um caso (aplicável somente quando os serviços são solicitados como parte de uma reserva), selecione o link relacionado **Tarefas secundárias**.

   Novos casos secundários para serviços em um nível de categoria podem ser criados e substituídos pelos existentes depois que um funcionário muda de serviço ou atualiza uma reserva. Os casos anteriores são definidos como **Cancelado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione a tarefa secundária para ver os detalhes, se aplicável.

  Uma mensagem é exibida descrevendo que este caso é um caso de substituição de um caso anterior.

- Selecione o ID do caso para exibir os detalhes da solicitação de caso anterior.

Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

9. Os custos são visíveis no nível de caso e de tarefa e são calculados e atualizados quando um funcionário solicita ou edita serviços como parte de uma reserva.

   - **Primário**: em um caso primário, o custo é mostrado como uma soma dos casos secundários ativos (categoria).
   - **Secundário (categoria)**: para casos secundários, o custo é mostrado como uma soma dos custos das tarefas e casos relacionados.
   - **Tarefas**: em tarefas e casos relacionados, o custo é mostrado como preço por item, quantidade e custos totais.

10. Para reter serviços ao fazer uma reserva usando o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, os funcionários devem abrir a reserva e abrir o plug-in para mudar a data, a hora ou os locais.
11. Para garantir que os serviços sejam retidos, selecione **Salvar reserva**.

> **Nota:** Somente a atualização da reserva em Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in cancela os serviços.

Prestação de serviços no local de trabalho integração com Solicitação universal

Combine os serviços Prestação de serviços no local de trabalho com Solicitação universal para que você possa oferecer uma experiência de local de trabalho conveniente para seus funcionários. Forneça um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do local de trabalho.

A integração com Solicitação universal permite que um funcionário envie uma consulta geral sobre qualquer problema relacionado ao local de trabalho. Um funcionário pode obter suporte selecionando uma opção de ajuda única para serviços que não estão incluídos no catálogo.

Para obter mais informações sobre um Solicitação universal, consulte Solicitação universal.

Benefícios das integrações com Solicitação universal

A integração permite que você execute as seguintes ações:

- Crie um caso de local de trabalho diretamente da aplicação Solicitação universal usando a opção **Criar um caso de local de trabalho**.
- Transfira um caso de local de trabalho para outro departamento ou de volta para a fila Solicitação universal usando a opção **Transferir**.
- Configure um serviço de local de trabalho como um Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir casos de local de trabalho criados por Solicitação universal em **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
- No Portal de serviços do local de trabalho, um funcionário pode exibir o Solicitação universal gerado por ele em **Portal de serviços do Workplace** > **Solicitações**.

Requisitos do sistema para integrar Prestação de serviços no local de trabalho com Solicitação universal

Os seguintes plug-ins devem ser instalados:

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços no local de trabalho - Núcleo (sn_wsd_core)
- Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Solicitação universal e casos de local de trabalho

Quando os funcionários não conseguem encontrar um serviço de local de trabalho adequado ao problema no Portal de serviços do local de trabalho, eles podem selecionar a opção **Solicitar ajuda**. As ações a seguir são realizadas quando um funcionário seleciona **Solicitar ajuda**:

1. A opção leva o funcionário a um formulário de ajuda em que o funcionário pode especificar todos os detalhes do problema. Esta solicitação de ajuda aciona um Solicitação universal.
2. O Solicitação universal está atribuído a um agente de roteamento. O agente analisa a solicitação como uma consulta relacionada ao local de trabalho e cria um caso de local de trabalho.
3. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e muda o estado do caso, dependendo do andamento.
4. O Solicitação universal é fechado somente quando o funcionário aceita a resolução.

Como gerente de local de trabalho, você pode transferir um caso de local de trabalho que foi criado por Solicitação universal de volta para a fila Solicitação universal se ele não estiver relacionado a serviços de local de trabalho.

Os funcionários podem exibir os detalhes relacionados ao Solicitação universal a qualquer momento.

Configurar um produtor de registro de serviço de local de trabalho como um Solicitação universal

Permita que um funcionário envie uma solicitação universal usando um produtor de registro de serviço de local de trabalho do Portal de serviços do local de trabalho. Configure um serviço de local de trabalho para criar Solicitação universal sempre que um funcionário fizer uma seleção.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter ativado o plug-in Solicitação universal.

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um serviço de local de trabalho que está vinculado a um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar um produtor de registro.
- Um produtor de registro ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**.
2. Selecione o produtor de registro que você deseja configurar como uma solicitação universal.
3. Selecione a guia **Configuração da Solicitação universal**.
4. Para habilitar o recurso de solicitação universal, selecione **Criar Solicitação universal**.
5. Se a solicitação universal exigir uma revisão extra, selecione **Requer revisão adicional**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O produtor de registro de serviço do local de trabalho está configurado como uma solicitação universal.

Quando um funcionário envia uma consulta usando este serviço de local de trabalho, uma solicitação universal é criada. A solicitação é atribuída automaticamente ao grupo de atribuição de serviços do local de trabalho.

Criar um caso de local de trabalho a partir de Solicitação universal

Como um agente de roteamento, crie um caso de local de trabalho a partir de uma solicitação universal e atribua-o ao grupo de atribuição de serviços de local de trabalho. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e executa outras ações para atender à solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços no local de trabalho - Núcleo (sn_wsd_core)
- Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Função necessária: Routing_agent e sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de local de trabalho.
3. Clique em **Criar caso de local de trabalho**.

Resultados

Um caso de local de trabalho é criado e atribuído automaticamente ao grupo de atribuição de serviços de local de trabalho. Se necessário, você também pode adicionar mais detalhes no formulário Caso do local de trabalho.

No formulário Caso de local de trabalho, o número da solicitação universal que foi usado para criar o caso de local de trabalho é exibido. O número do caso do local de trabalho aparece no campo **Tíquete** primário no formulário de Solicitação universal e também na lista relacionada Tíquetes associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em um caso de local de trabalho a partir de um Solicitação universal

Como gerente de local de trabalho, trabalhe em um caso de local de trabalho criado a partir de um Solicitação universal. Forneça uma resolução para o caso de local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar as mudanças de estado descritas no procedimento a seguir de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione o registro de caso de local de trabalho criado a partir de Solicitação universal.
3. No formulário, altere o campo **Estado** para **Trabalho em andamento**.

   Nota: Se o caso do local de trabalho não estiver relacionado a nenhum serviço do local de trabalho, transfira o caso para o departamento relevante ou volte para a fila Solicitação universal. Selecione **Transferir** para transferir o caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir um caso, consulte Transferir um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal.

4. Ao resolver o caso, altere o estado para **Encerrado concluído**.

Resultados
O estado de Solicitação universal é atualizado com base no estado do caso de local de trabalho. Para obter mais informações sobre mudanças de estado de um Solicitação universal, consulte Estados e motivos da Solicitação universal.

Se você alterar o estado do caso de local de trabalho para Encerrado incompleto sem transferir o caso de volta para a fila Solicitação universal ou para outro departamento, uma das seguintes ações será executada:

- Se a opção **Precisa de revisão adicional** estiver selecionada em Solicitação universal, o estado da solicitação será alterado para o estado Em andamento.
- Se a opção **Precisa de revisão adicional** não estiver selecionada no Solicitação universal, a solicitação será encerrada com base no mapeamento de estado.

Transferir um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal

Transfira um caso de local de trabalho de volta para Solicitação universal, para outro departamento ou para outro serviço. Você pode transferir a solicitação com ou sem fornecer uma resolução.

Antes de Iniciar
Nota: Para transferir um caso, você deve fazer parte do grupo de atribuição ou o caso deve ter sido atribuído a você.

Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione o registro de caso do local de trabalho que você deseja transferir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Transferir**.
4. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, forneça os detalhes da transferência.

Formulário Transferir tíquete

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja transferir o caso.
Motivo da transferência	Motivo pelo qual você está transferindo a solicitação para o departamento.
Anotações de transferência	Breve descrição do motivo da transferência do tíquete principal. Essas anotações são lidas pelo agente de roteamento de UR que lida com solicitações universais.
Copiar os comentários e anexos adicionais	Opção para copiar os comentários e anexos deste caso durante a transferência. A opção é selecionada automaticamente. **Nota:** A ação de transferência não copia anotações de trabalho.

5. Clique em **Transferir**.

Resultados
O caso é transferido para o departamento selecionado.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de casos do local de trabalho

Monitore o status dos casos de local de trabalho levantados em sua organização.

Painel de caso do local de trabalho

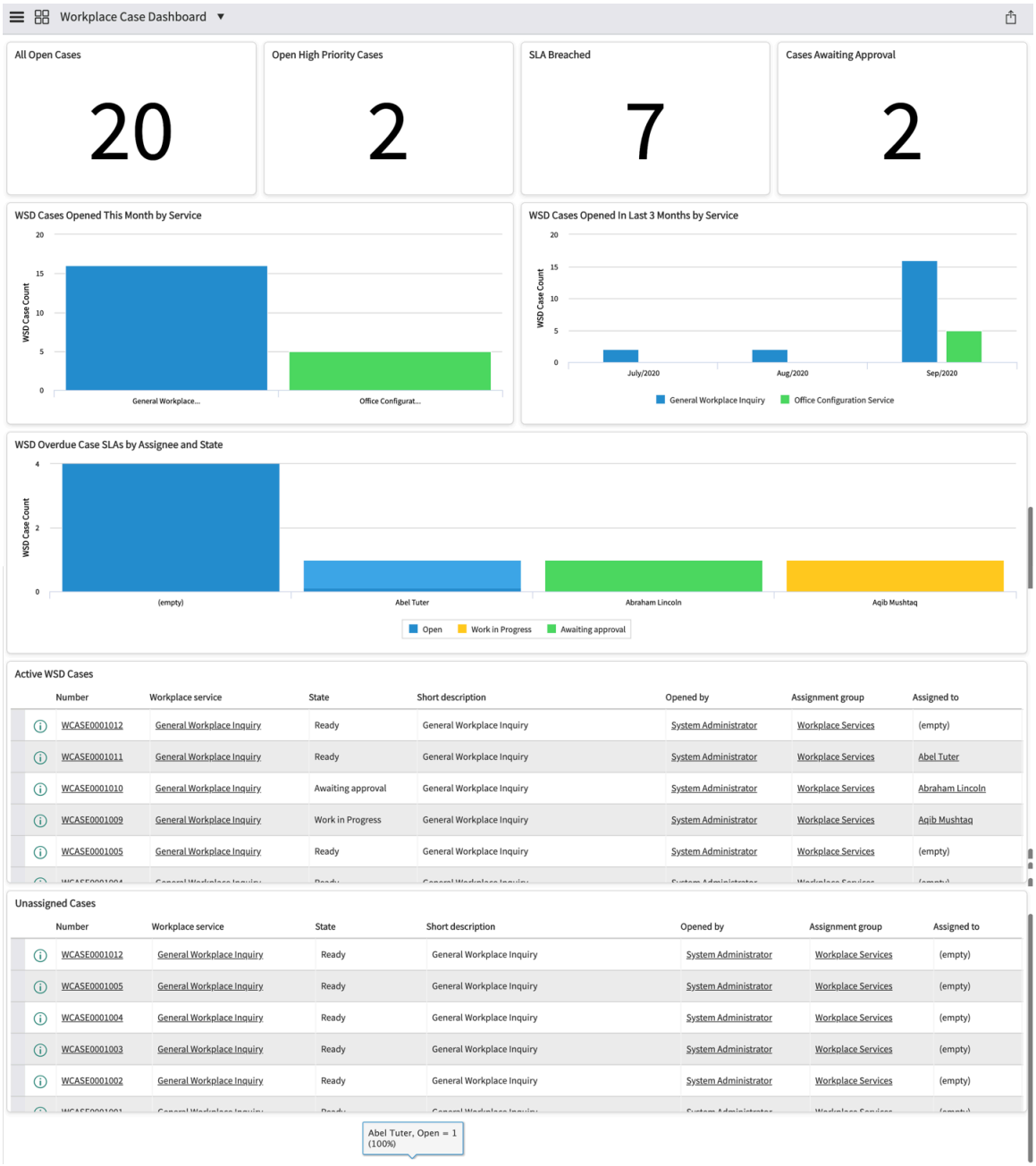
Use este painel para rastrear o número de casos de local de trabalho que foram criados usando os serviços de local de trabalho do Prestação de serviços no local de trabalho ou do Portal de serviços do local de trabalho. Monitore o número de casos em aberto, casos que requerem aprovação e outros casos em um determinado dia.

O painel Gestão de casos do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de caso do local de trabalho



Tradução automática

Para acessar o painel Caso do local de trabalho, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente de casos do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real dos casos do local de trabalho.	sn_wsd_case.manager	• Revisar todos os casos em aberto • Monitora casos de alta prioridade

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
		• Monitora casos que violaram um ANS. • Monitora o número de casos aguardando aprovação.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Todos os casos em aberto	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho em aberto.
Abrir casos de alta prioridade	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho de alta prioridade que estão em aberto.
ANS violado	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS.
Casos aguardando aprovação	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação.
Casos de WSD abertos este mês por serviço		Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados.
Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses por serviço		Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados.
ANSs de caso atrasado do WSD por atribuído e estado		Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do ANS representados como respeitados para o atribuído.
Casos WSD ativos	Lista	Lista de casos ativos de local de trabalho no dia atual.
Casos não atribuído	Lista	Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

referências de Gestão de casos do local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Gestão de casos do local de trabalho.

Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Gestão de casos do local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Gestão de casos do local de trabalho [sn_wsd_case.admin]	• Configura dados relacionados a serviços de locais de trabalho. • Cria serviços de local de trabalho. • Tem acesso completo à aplicação.	sn_wsd_case.manager
Gerente de casos do local de trabalho [sn_wsd_case.manager]	• Exibir todos os casos. • Gerenciar casos. • Crie, leia, atualize e exclua modelos de caso. • Crie, leia, atualize e exclua modelos de tarefa. • Crie, leia, atualize e exclua serviços	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de local de trabalho. • Crie, leia, atualize e exclua atividades de serviço do local de trabalho. • Criar, ler, atualizar e excluir opções de aprovação. • Crie, leia, atualize e exclua uma regra de escalação. • Criar, ler, atualizar e excluir instruções de execução. • Executar ações relacionadas ao agente.	
Agente de caso do local de trabalho [sn_wsd_case.workplace_agent]	Além de todas as permissões de um redator de caso do Workplace, • Pode exibir execuções de fluxo. • Pode escrever artigos da base de conhecimento.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Redator de caso do local de trabalho [sn_wsd_case.case_writer]	• Crie, leia, atualize e exclua tarefas do local de trabalho.	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Modelos de tarefa de leitura. • Crie, leia, atualize e exclua casos do Workplace. • Leia o seguinte: ◦ Regras de escalação ◦ Instruções de execução	
Leitor de caso do local de trabalho [sn_wsd_case.case_reader]	Tem permissões de leitura para acessar tudo • Tarefas do local de trabalho • Casos de local de trabalho	sn_wsd_core.task_reader
Administrador de reserva de local de trabalho sn_wsd_case.bypass_services_limitation	Com esta função, o usuário pode ver todos os itens de serviço ao criar uma reserva, mesmo os que estão no prazo. O usuário pode remover um item de serviço adicionado a uma reserva existente, mesmo que seja • Já organizado • No prazo de execução do pedido • Quando a **opção Restringir**	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	cancelamento de serviços solicitados está habilitada, é verdadeiro. Pode configurar **o tempo de espera do pedido** no item de serviço ou no local do item de serviço.	

Tabelas

Tabelas instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Tabela	Descrição
Caso de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]	Estende a tabela Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]. Armazena informações sobre todos os casos de local de trabalho na aplicação. : se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Serviço de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todos os serviços de local de trabalho na aplicação.
Atividade de serviço de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todas as atividades de serviço do local de trabalho na aplicação.
Escalação em camadas do caso sn_wsd_case_definição_de_nível	Armazena informações sobre todas as regras de escalação de casos de local de trabalho criadas na aplicação.
Instrução de execução sn_wsd_case_fulfillment_instrution	Armazena informações sobre todas as instruções de execução criadas para serviços de local de trabalho na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Tabela	Descrição
Solicitar itens de serviço [sn_wsd_case_service_item_request]	Armazena informações sobre todos os itens de serviço de local de trabalho solicitados usando um serviço de local de trabalho. **Nota:** Se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Itens de serviço de solicitação [sn_wsd_case_service_item_request] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Local do item de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Estende a tabela Local de serviço do local de trabalho. Armazena informações sobre todos os locais de item de serviço do local de trabalho adicionados à aplicação.
Local de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Armazena informações sobre todos os locais de serviço do local de trabalho.
Mapeamento de campo do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Armazena informações sobre todos os mapeamentos de campo do local de trabalho criados na aplicação.
Item de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Armazena informações sobre todos os itens de serviço do local de trabalho criados na aplicação.
Configuração de modelo do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Armazena informações sobre todas as configurações de modelo de local de trabalho criadas na aplicação.

Propriedades instaladas com o Gestão de casos do local de trabalho

Personalize as propriedades disponíveis com Gestão de casos do local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de casos do local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Gestão de casos do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mail recebido para Gestão de casos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de casos do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	Esta propriedade está disponível somente para a versão 1.0.1 do Workplace Case Management. Esta propriedade não estará mais disponível se você fizer upgrade para a versão 1.0.2 ou posterior da Gestão de casos do local de trabalho. Esta propriedade está disponível como sn_wsd_core.wsd_inbound_email para Workplace Case Management versão 1.0.2 e posterior. . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Se um caso de local de trabalho tiver "Habilitar aceitação de usuário" definido como verdadeiro e nenhum "Tempo limite de aceitação" for especificado, esta propriedade aplicará o tempo limite padrão de 172.800 segundos (dois dias). • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 172.800 segundos • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Gestão de visitas ao local de trabalho

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

Iniciar

Explorar	Configurar	Registrar
Saiba mais sobre Gestão de visitas ao local de trabalho conceitos e recursos.	Configure a aplicação e as configurações relacionadas ao visitante.	Registre visitantes, como colegas ou convidados externos, antes de sua chegada.

Tradução automática

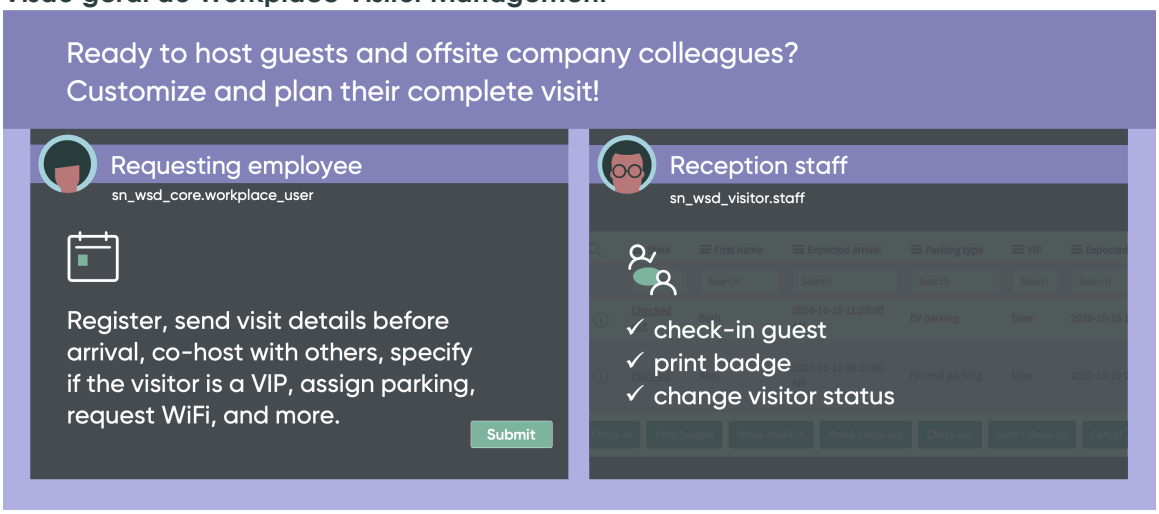
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Soluções de análise e relatório	Referência
Gerenciar registros de visitantes.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Gestão de visitas ao local de trabalho

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

Visão geral do Workplace Visitor Management



Funcionários, administradores e funcionários da recepção podem usar a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho para diferentes finalidades.

Registrar visitantes

Os funcionários podem registrar visitantes externos e colegas da empresa fora do local para uma visita. Você pode especificar as datas de visita, o estacionamento e os requisitos de Wi-Fi. Você pode co-hospedar visitantes com outras pessoas. Você pode especificar se um visitante é VIP. Você pode deixar um aviso especial para que as recepcionistas personalizem a visita.

Gerenciar registros de visitantes

Administradores e equipes de recepção podem gerenciar e atualizar registros de visitantes. Usando o Gestão de visitas ao local de trabalho, você pode exibir os visitantes que estão fazendo check-in no momento, os visitantes esperados, os visitantes que estão em pausa e os visitantes que fizeram check-out. Quando os visitantes estão no local, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Check-in
- Check-out de intervalo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Check-in de intervalo
- Fazer check-out
- Cancelar
- Imprimir crachás
- Atualizar sem comparecimento

Registro de visitante

Como funcionário, a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho permite que você registre visitantes com antecedência.

Com Gestão de visitas ao local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Registre visitantes e especifique a data, os horários e o local de visita.
- Reserve um dia inteiro ou uma duração curta.
- Especifique um co-host, especialmente se você não estiver disponível.
- Forneça informações privadas à recepcionista se o visitante tiver solicitações especiais.
- Registre um colega externo.
- Notifique os visitantes com todas as informações necessárias durante a visita.

Você também pode usar o suporte ao bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do local de trabalho para registrar um visitante e exibir os detalhes de registro do visitante. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Registre um convidado.
- Conheça os visitantes esperados no dia atual.
- Saiba quando o visitante deve chegar.
- Cancelar um visitante registrado.
- Exiba os logs de visita para saber o estado atual de um visitante.
- Crie uma política de visitantes ou modifique a política existente que um visitante deve aceitar antes de visitar. Habilite ou desabilite uma política de visitantes se não for uma compulsão.
- Verifique as confirmações da política de visitantes

Depois de enviar o registro, a equipe da recepção recebe o registro na aplicação. Quando os visitantes estão no local, a equipe da recepção faz o check-in dos visitantes, imprime seus crachás, atualiza seus intervalos e atualiza seus outros status durante o dia.

Como configurar o Gestão de visitas ao local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho e defina as configurações relacionadas aos registros de visitantes.

Instalar Gestão de visitas ao local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalhode ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração.

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.0.3.
   - Gestão de visitas ao local de trabalho (sn_wsd_visitor)

Função necessária: administrador

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Gestão de visitas ao local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_visitor

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Gestão de visitas ao local de trabalho) ou ID (sn_wsd_visitor). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la na loja ServiceNow.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Gestão de visitas ao local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Criar uma política de visitantes

Defina uma política que deve ser aceita por um visitante antes de sua chegada. Envie notificação por e-mail ao visitante sobre a política e permita que ele aceite a política respondendo ao e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de política

Campo	Descrição
Título	Título da política de visitantes.
Ativo	Opção para ativar a política.
Descrição Resumida	Descrição resumida sobre a apólice.
Descrição	Descrição detalhada da política. Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelos visitantes.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
A política de visitantes foi adicionada.

O que Fazer Depois
Atribua a política de visitantes a locais de trabalho.

Atribuir política de visitantes a um local de trabalho

Adicione um ou mais locais de trabalho a uma política de visitantes. Os visitantes registrados para chegar a esses locais receberão uma notificação por e-mail em antes de aceitar a apólice.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua a política de visitantes a um local de trabalho.
Você também pode atribuir a política de visitantes selecionando o local de trabalho em **Prédio**. Selecione o edifício e certifique-se de que a opção **de exibição da política de visitante** esteja habilitada. Clique em **Editar** e atribua a política.

- Ir para o edifício
- Selecione o edifício
- Verifique se a exibição "Exibição da política de visitante" está selecionada
- Clique em Editar para atribuir as políticas disponíveis ao local

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Selecione a política de visitantes à qual você deseja adicionar o local de trabalho.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Editar Membros, selecione o local de trabalho na coluna **Coleção** e mova-o para a coluna **Lista de Locais** usando o ícone adicionar-remover ( ).
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Opcional: Na lista relacionada Locais, aplique a política a visitantes internos ou externos e configure se as políticas exigem assinaturas.

   a. Selecione o ícone de visualização ( ) para o registro que você deseja editar.

   b. Na janela de visualização da apólice de local, selecione **Abrir registro**.

   c. No formulário Política de local, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Política de local.

Resultados
A política de visitantes está atribuída ao local de trabalho selecionado.

Criar um produtor de registro para gestão de visitantes

Disponibilize serviços relacionados ao visitante aos funcionários como uma opção de autoatendimento. Crie um produtor de registro para exibir esses serviços como itens do catálogo no catálogo de serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Produtores de registro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela Registro de visitante (sn_wsd_visitor_visitor_registration) à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela Registro de visitantes do produtor de registro corresponda à do serviço de local de trabalho associado.
Modelo	Tabela de modelo de produto, se relevante para o produtor de registro.
Aplicação	Este campo está definido como `Gestão de visitantes do local de trabalho`.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas.

4. Preencha os seguintes campos da guia corretamente:
   - **O que conterá**
   - **Acessibilidade**
   - **Dados de Registro Gerados**
   - **Configurações do portal**
5. Na **guia Conteúdo**, forneça o seguinte script:

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer,
 current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Na guia **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo Serviços de local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos.

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .
7. Clique em **Enviar**.

Resultados
O produtor de registro foi criado.

Configuração do Gestão de visitas ao local de trabalho para Quiosque de serviços no local de trabalho

Você pode configurar páginas, fluxos de check-in e fluxos de check-out para integrar Gestão de visitas ao local de trabalho com o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Para mais informações sobre a Quiosque de serviços no local de trabalho, confira Quiosque de serviços no local de trabalho.

Configurar páginas para Quiosque de serviços no local de trabalho

Configure as páginas que você deseja exibir para fluxos de check-in ou check-out no Quiosque de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Configurações de páginas**.
2. Na lista Configurações da página do quiosque, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração da página do quiosque, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração da página do quiosque.

Importante: Se as políticas de visitante da página de confirmação contiverem hiperlinks, os visitantes poderão usar os links para sair do ambiente do quiosque e não poderão retornar ao quiosque. O operador de quiosque deve recarregar o ambiente de quiosque usando a URL do quiosque.

4. Salve o registro.

O que Fazer Depois

As páginas que têm o tipo de página Autenticação ou Término podem ser personalizadas usando as listas relacionadas. Para obter mais informações, consulte Personalizações da página do quiosque.

Criar um fluxo para Quiosque de serviços no local de trabalho

Crie um fluxo de check-in ou check-out para o quiosque de serviço do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione um dos seguintes módulos com base em seu requisito.
   - Fluxos de check-in
   - Fluxos de check-out

   Com base no módulo selecionado, a lista Configurações de fluxo de check-in de quiosque ou a lista Configurações de fluxo de check-out de quiosque é aberta.
3. Na lista, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte um dos tópicos a seguir com base no módulo selecionado.
   - Formulário de configuração do fluxo de check-in do quiosque
   - Formulário de configuração do fluxo de check-out do quiosque

Início rápido para teste de Gestão de visitas ao local de trabalho

Valide Gestão de visitas ao local de trabalho após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma funcionalidade. Copie e personalize esses testes de início rápido ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser executados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie o teste automatizado e configure-o para sua personalização.

Por padrão, o teste de início rápido está desabilitado e um modelo de teste somente leitura. O teste de início rápido fornece um resultado de aprovação somente quando você o executa com os dados de demonstração ou o plug-in de recurso.

Copie e configure o teste de início rápido para produzir um resultado de aprovação ao executá-lo com os dados específicos da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.Agile.2.0.atf) devem ser habilitados.

Nota: Ao executar o teste de início rápido, os dados de demonstração são necessários.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Os testes de início rápido do Gestão de visitas ao local de trabalho exigem a ativação de Gestão de visitas ao local de trabalho.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Testar registro de convidado	Antes de enviar o registro, certifique-se de que os usuários ou funcionários do local de trabalho consigam acessar o produtor de registro e que o formulário contenha todos os valores de campos obrigatórios.	Washington DC

Executar teste de início rápido para Gestão de visitas ao local de trabalho

Gestão de visitas ao local de trabalho fornece o teste de início rápido que você pode executar em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione o teste de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre o teste de início rápido disponível, consulte Início rápido para teste de Gestão de visitas ao local de trabalho.
3. Selecione **Run Test** (Executar teste).
   A guia **Etapas de teste** fornece etapas para executar o teste de início rápido.
   Depois de executar o teste, a guia **Resultados da etapa** mostra o status das etapas de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

Registrar um visitante

Envie um registro de visitante para registrar seus convidados antes da visita à organização.

Fazer um registro de visitante

Planeje com antecedência a visita do visitante ou de colegas externos. Especifique os detalhes da visita, como data, hora, local e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos de Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) a partir da versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envie esta solicitação para registrar um convidado. Especifique se há requisitos adicionais para a visita como uma anotação privada para a equipe da recepção.

Gestão de visitas ao local de trabalho O administrador e a equipe de recepção também podem registrar visitantes diretamente do aplicativo. Navegar até **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Pessoal da recepção** > **Registrar visitantes**.

Você também pode registrar um visitante usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e selecione o ícone de bate-papo ( ). Insira sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para registrar um visitante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Pesquisar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Gestão de visitantes**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Gestão de visitantes**.

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Gestão de visitantes**.

3. Selecione **Registrar um convidado**.
4. No formulário, preencha os campos.

Registrar um formulário de convidado

Campo	Descrição
Descrição da visita	Descrição com detalhes sobre a finalidade da visita.
Local	O local da visita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Host	O nome do host do visitante. Por padrão, o campo está definido como **Administrador do sistema**.
Data e hora de chegada	A data e hora de chegada da visita, mostradas como o ícone de data e hora de chegada ( ).
Data e hora de partida	Este campo é definido automaticamente como 1 hora após a data e hora de chegada especificadas. Você pode mudar este campo selecionando seu próprio horário usando o ícone de data e hora de partida ( ).
Dia inteiro	Opção para visitas que duram um dia inteiro.
Observação privada para recepcionista	Requisitos adicionais ou uma nota privada para a recepcionista.
Co-hosts	Co-hosts para o visitante. Os co-hosts e o host principal são notificados sobre o registro.

5. Selecione **Adicionar um visitante externo**para adicionar um visitante.

a. Selecione **Adicionar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de visitante externo

Selecione um visitante conhecido	Opção para selecionar em uma lista de visitantes conhecidos se o visitante já tiver visitado. Esta seleção define automaticamente o nome, e-mail e outras informações relevantes do visitante.
Tipo de visitante	O tipo de visitante.
Nome	O nome do visitante.
Sobrenome	O sobrenome do visitante.
Título	Um título para o visitante, se necessário.
E-mail do visitante	O endereço de e-mail do visitante.
Telefone do visitante	O número de contato do visitante.
Organização	A organização do visitante.
Wi-Fi	Opção para conceder acesso Wi-Fi ao visitante.
VIP	Opção para marcar o visitante como uma pessoa importante (VIP). Esta opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	ajuda a recepcionista a priorizar o visitante.
Preferências de estacionamento	A preferência de estacionamento do visitante.
Placa	Detalhes da placa do veículo do visitante.

c. Selecione **Adicionar**.

Você pode editar ou remover uma linha da tabela do formulário usando o ícone adicionar-remover linha ( ).

6. Selecione **Adicionar um funcionário da empresa**para adicionar um colega.

a. Selecione **Adicionar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de funcionário da empresa

Selecionar um colega	O nome do seu colega. Os campos **Nome**, **Sobrenome**e **E-mail** são definidos automaticamente. Para editar detalhes, selecione o ícone de registro de visualização ( ) e **Salve** as mudanças.
E-mail	Este campo define automaticamente t com o endereço de e-mail do colega selecionado. Você pode editá-lo.
Tipo de estacionamento	A preferência de estacionamento do colega.
Placa	Detalhes da placa do colega.

c. Selecione **Adicionar**.

Você pode editar ou remover uma linha da tabela do formulário usando o ícone Adicionar-remover linha ( ).

7. No campo **Opções de notificação**, selecione o canal a ser notificado quando o visitante fizer check-in no edifício.
Você pode vincular o Virtual Agent a outros canais, como Microsoft Teams ou Slack. Para obter mais informações, consulte Como integrar Virtual Agent a outros canais .
8. Selecione **Enviar**.

Resultados
Seu registro de visitante foi enviado. Você pode exibir suas solicitações.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua solicitação ou optar por cancelá-la a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações.
   - No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
   - No bate-papo do Virtual Agent, insira sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para exibir os detalhes do visitante.
2. Se você quiser cancelar uma solicitação, selecione **Cancelar solicitação**.
3. Você pode pesquisar visitantes registrados na **lista de Visitantes** usando a opção de pesquisa.

Gerenciar registros de visitantes

Como administrador e como equipe de recepção, você pode rastrear registros de visitantes e atualizar seu status enquanto os visitantes estão no local.

Como administrador e como funcionário da recepção, você pode executar as seguintes ações nos registros de visitantes:

- Registre visitantes usando a aplicação, bem como o portal de serviços.
- Exibir todos os registros de visitantes.
- Exibir todos os registros de visitantes do dia atual ou que foram criados por você.
- Crie serviços relacionados ao visitante para seus funcionários como um autoatendimento.
- Monitore os registros de visitantes usando o Painel de recepção de visitantes.
- Crie políticas de visitante e atribua-as a locais de trabalho.

Como administrador, você também pode exibir logs de visita que contêm detalhes sobre as mudanças de estado dos registros de visitantes.

Atualizar um registro de visitante

Rastreie os registros de visitantes e atualize o status de um visitante enquanto ele estiver no local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para atualizar o registro do visitante.
   - **Todos os registros de visitante**
   - **Meus registros de visitante**
   - **Registros de hoje**
3. Selecione o registro de visitante que você deseja atualizar.
4. Opcional: Selecione vários registros se quiser atualizá-los com o mesmo status.
5. Com base na mudança de estado que você deseja fazer, selecione uma das opções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Check-in	Faça o check-in do visitante quando ele entrar nas instalações.
Imprimir crachás	Imprima o crachá do visitante para o visitante. Uma visualização do selo é exibida antes de imprimir.
Check-out de intervalo	Fazer check-out do visitante quando ele sair do local para um intervalo.
Check-in de intervalo	Faça o check-in do visitante quando ele estiver de volta às instalações após um intervalo.
Fazer check-out	Fazer check-out do visitante quando ele sair do local e terminar a visita.
Não compareceu	O visitante não compareceu.
Cancelar	Cancele o registro do visitante.

Para obter mais informações sobre diferentes estados e sobre mudanças de estado permitidas em um registro de visitante, consulte Estados de registro de visitante.

Resultados
O status do registro de visitante é atualizado.

Exibir registros de visitantes

Exibir registros de visitantes enviados por meio do portal de serviços. Você pode exibir todos os registros de visitantes, os do dia atual e os que foram feitos por você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

- Uma equipe de recepção pode atualizar o estado do registro do visitante.
- Você pode imprimir crachás de qualquer lugar na aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir os registros de visitantes:
   - **Todos os registros de visitantes**: selecione esta opção para exibir todos os registros de visitantes feitos por meio da aplicação.
   - **Meus registros de visitante**: selecione esta opção para exibir os registros de visitante que você criou.
   - **Registros de hoje**: selecione esta opção para exibir os registros de visitantes do dia atual.
3. Selecione um registro de visitante para exibir seu estado.

Estados de registro de visitante

Os logs de visitantes exibem o estado atual dos registros de visitantes. Esses estados podem ser alterados para outros estados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os diferentes estados de um registro de visitante são explicados da seguinte forma.

Estados de registro de visitante

Estado	Descrição
Planejado	Este é o estado inicial de um registro de visitante após sua criação. Este estado pode ser alterado para os seguintes estados: • Check-in • Cancelar • Não compareceu
Submetidos a check-in	O visitante é verificado pela equipe da recepção. Este estado pode ser alterado para os seguintes estados • Fazer check-out • Check-out de intervalo
Submetido a check-out	O visitante é submetido a check-out pela equipe da recepção.
Check-in de intervalo feito	O visitante é submetido a check-in pela equipe da recepção depois que retorna de uma pausa.
Check-out de intervalo feito	O visitante é submetido a check-out pela equipe da recepção depois que o visitante faz uma pausa. Este estado pode ser atualizado para os seguintes estados • Check-in de intervalo • Fazer check-out
Concluído	O visitante concluiu a visita e fez check-out.
Cancelado(a)	O registro do visitante foi cancelado.
Não compareceu	O visitante não compareceu.
Desapareceu	Não há atualizações sobre o visitante ou fez check-out sem atualizar a equipe da recepção.

Tornar anônimo um visitante

Como administrador, você pode anonimizar um visitante para excluir o registro do visitante e todos os detalhes do visitante. Todos os registros futuros do visitante serão cancelados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode anonimizar um visitante. Os funcionários podem solicitar anonimização de um visitante por motivos de segurança ou por qualquer outro motivo.

Quando você anonimiza um visitante, o registro do visitante é excluído. Em todos os registros de visitantes atuais, os dados do visitante são substituídos por um valor aleatório. Todos os registros futuros do visitante serão cancelados.

Nota: Depois de anonimizar um visitante, os detalhes do visitante devem ser excluídos dos registros de auditoria uma vez. Para excluir automaticamente os detalhes dos registros de auditoria, um script fixo é fornecido junto com a aplicação na loja. Baixe o script fixo *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* anexado com a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho de ServiceNow Store nos documentos de suporte.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Pesquise a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
   - No campo **Rótulo**, digite `Visitante`.
   - No campo **Nome**, digite `sn_wsd_visitor_visitor`.
3. Selecione a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
4. Em Links relacionados, selecione **Mostrar lista**.
5. Opcional: Na aplicação **Navegador de filtros**, digite `sn_wsd_visitor_visitor.list` e pesquise.
6. Na lista de visitantes, selecione o visitante que você deseja anonimizar.
7. No formulário do visitante, selecione **Anonimizar dados do visitante**.
8. Na caixa de diálogo Confirmação, clique em **OK**.

Resultados

O visitante é anonimizado e todos os detalhes do visitante são excluídos. Todos os registros futuros do visitante são cancelados e os dados nos campos são substituídos por valores aleatórios.

Aplicar política de arquivamento de gestão de visitantes

Aplique a política de arquivamento para Gestão de visitas ao local de trabalho. A política de arquivamento arquivará registros de visitantes antigos e registros de registro de visitantes com mais de um ano.

Antes de Iniciar

A política de arquivamento melhora o desempenho e controla o crescimento do tamanho da tabela arquivando dados antigos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Na caixa de pesquisa Regras de arquivamento, filtre por **WSD**.
   WSD (Prestação de serviço no local de trabalho).
3. Selecione e clique para abrir as seguintes regras de arquivamento de gestão de visitantes no modo de edição, conforme necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **WSD: arquivar registro de visitas de 1 ano**: arquiva registros de visitantes de um ano no último ano em Gestão de visitas ao local de trabalho.
- **WSD: arquivar registro de visita de 1 ano**: arquiva registros de visitantes de um ano em Gestão de visitas ao local de trabalho.

4. Marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar a política de arquivamento para uma tabela selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para saber os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione **Executar arquivamento agora** nos links relacionados para executar a regra de arquivamento.

referências de Gestão de visitas ao local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho.

Componentes instalados com Gestão de visitas ao local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de visitas ao local de trabalho

Funções instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de visitantes do local de trabalho [sn_wsd_visitor.admin]	Como administrador, você pode: • Tem acesso completo à aplicação. • Executar todas as ações de um gerente de visitantes. • Acessar logs de visitantes. • Defina as configurações da aplicação. • Exiba e gerencie os produtores de registro relacionados.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
Gerente de visitantes do local de trabalho [sn_wsd_visitor.manager]	Como gerente, você pode: • Executar todas as ações de uma equipe de visitantes. • Crie, revise e atribua políticas de visitante que um visitante deve aceitar antes de visitar o local.	sn_wsd_visitor.staff

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Exibir, gerenciar e atualizar registros de visitantes. • Exiba o Painel de recepção do visitante. • Registrar visitantes.	
Equipe de recepção do local de trabalho [sn_wsd_visitor.staff]	Como funcionário da recepção, você pode: • Exibir, gerenciar e atualizar registros de visitantes. • Exibir e atualizar registros de visitantes. • Registrar visitantes • Exiba o Painel de recepção do visitante. • Imprima crachás para visitantes.	sn_wsd_core.workplace_user

Tabelas instaladas com Gestão de visitas ao local de trabalho

Tabelas instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Tabela	Descrição
Visitante do usuário [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	Armazena informações sobre o link entre um visitante e um funcionário. O funcionário deve ter especificado essas informações ao registrar o visitante.
Organização [sn_wsd_visitor_organization]	Armazena informações sobre a organização do visitante, como o nome e a descrição da organização.
Visitar [sn_wsd_visitor_visit]	Armazena informações sobre a visita. Cada visitante está vinculado a uma visita. Uma visita pode conter vários visitantes.
Visitante [sn_wsd_visitor_visitor]	Armazena informações sobre todos os visitantes que visitaram. Um funcionário pode reutilizar os detalhes do visitante para registros futuros.
Registro de visitante [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Armazena informações sobre todos os registros de visitantes criados na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Tabela	Descrição
Log de visitas [sn_wsd_visitor_visit_log]	Armazena informações sobre as mudanças de estado que foram registradas durante uma visita.
Política [sn_wsd_visitor_policy]	Armazena informações sobre todas as políticas de visitante criadas na aplicação.
Política de local [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Armazena informações sobre as políticas de visitantes adicionadas aos locais de trabalho.
Confirmação das políticas de visitante [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Armazena informações sobre todas as confirmações recebidas para uma política de visitantes.
Configurações de página do quiosque [sn_wsd_visitor_page_configuration]	Armazena informações sobre as páginas criadas para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Configurações de fluxo de check-in de quiosque [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]	Armazena informações sobre os fluxos de check-in criados para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Configurações de fluxo de check-out de quiosque [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]	Armazena informações sobre os fluxos de check-out criados para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Opção de autenticação do quiosque [sn_wsd_visitor_authentication_option]	Armazena informações sobre as opções de autenticação criadas para o Quiosque de serviços no local de trabalho.
Opção de autenticação do visitante [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	Armazena informações sobre opções de autenticação adicionadas a uma configuração de página de autenticação.
Próxima etapa do quiosque [sn_wsd_visitor_next_step]	Armazene informações sobre as próximas etapas adicionadas a uma configuração de página final.

Propriedades instaladas com o Gestão de visitas ao local de trabalho

Existem várias propriedades disponíveis com Gestão de visitas ao local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de visitas ao local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Esta propriedade permite que você envie e-mails aos visitantes para lembrá-los de enviar a aceitação ou rejeição da política de visitantes. Se um visitante não responder, a equipe da recepção será notificada para verificar o mesmo quando o visitante visitar a recepção. **Nota:** O registro do visitante não será cancelado se o visitante não fornecer sua resposta em relação à política de visitantes. • Tipo: inteiro • Valor padrão: **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Esta propriedade permite que você especifique um endereço de e-mail genérico para enviar ou receber solicitações de visitantes. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Esta propriedade permite a sincronização de visitantes entre as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de visitas ao local de trabalho. Quando um visitante é registrado na aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho, os detalhes do visitante também são enviados para a aplicação Local de trabalho seguro, para que outras ações relacionadas ao visitante possam ser executadas. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: **verdadeiro** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Formulário de configuração do fluxo de check-in do quiosque

Use o formulário Configuração de fluxo de check-in de quiosque para criar um fluxo de check-in para o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do fluxo de check-in do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do fluxo de check-in.
Configuração da página de autenticação	Configuração de página que contém a autenticação de check-in.
Configuração da página de registro automático	Configuração de página que contém o fluxo de registro automático.
Configuração da página de confirmação	Configuração de página que contém as políticas de check-in para o visitante confirmar. Para obter mais informações sobre políticas, consulte Criar uma política de visitantes.
Configuração da página de resumo	Configuração da página que contém o resumo da visita.
Configuração de página final	Configuração de página que exibe as próximas etapas a serem seguidas pelo visitante.
Ativo	Opção para ativar a configuração da página.

Nota: As páginas Confirmação, Resumo e Autorregistro são opcionais. Se uma página opcional não estiver configurada, ela será ignorada no fluxo de check-in.

Fluxos de check-in com base no registro automático

Cenário	Fluxo
Autenticação bem-sucedida	**Página de autenticação** > **Página de resumo** > **Página de confirmação** > **Página final** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha e o registro automático não está configurado	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha, o registro automático está configurado e o visitante recusa o registro automático	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página de registro automático** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha, o registro automático está configurado e o visitante opta pelo registro automático	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página de registro automático** > **Página de confirmação** > **Página final** > **Página inicial do quiosque**

Formulário de configuração do fluxo de check-out do quiosque

Use o formulário Configuração de fluxo de check-out de quiosque para criar um fluxo de check-out para o Quiosque de serviços no local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do fluxo de check-out do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do fluxo de check-out.
Configuração da página de autenticação	Configuração de página que contém a autenticação de check-out. Se a autenticação for bem-sucedida, o quiosque exibirá a página de resumo. Se a página de resumo não estiver configurada, o quiosque exibirá a página final.
Configuração da página de resumo	Configuração de página que contém o resumo de check-out. A configuração da página de resumo é opcional. Se o visitante selecionar **Continuar**, o quiosque exibirá a página final.
Configuração de página final	Configuração de página que contém a confirmação de check-out. Se o visitante selecionar **Concluído**ou se a página ficar ociosa por trinta segundos, o quiosque exibirá a página de autenticação.
Ativo	Opção para ativar a configuração da página.

Formulário de configuração da página do quiosque

Use o formulário Configuração de página de quiosque para criar páginas para o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Formulário de configuração da página do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da página.
Título	Título exibido quando a página é exibida em um quiosque.
Tipo de página	Tipo de página que você deseja criar para o fluxo de quiosque. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração do fluxo de check-in do quiosque.
Legenda	Legenda exibida quando a página é exibida em um quiosque.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro de configuração de página. Este campo é preenchido automaticamente com base no escopo da aplicação da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da página do quiosque

Campo	Descrição
Produtor de registro	Produtor de registro que contém a lógica de registro automático. Este campo aparecerá somente se o tipo de página for **Registro automático**. Você pode usar o produtor de registro **de registro automático de VM WSD** padrão que está incluído na aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho.
Opção de autenticação primária	Opção de autenticação que é aberta por padrão na página de autenticação. Este campo aparecerá somente se o tipo de página for **Autenticação**. **Nota:** Se o campo **Opção de autenticação primária** não estiver visível no formulário, você deverá adicioná-lo ao layout do formulário. Para obter mais informações sobre layouts de formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

Configuração do produtor de registro de autorregistro

Como administrador, você pode configurar o produtor de registro padrão navegando até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Produtores de Registros**e selecionando o produtor de registro **de registro automático de VM WSD**.

A lista relacionada Variáveis contém as variáveis que estão incluídas com o produtor de registro. As seguintes variáveis não são exibidas no quiosque:

- *location*: o local do dispositivo de quiosque determina as políticas da empresa e a lista de hosts para o dispositivo de quiosque.

  O valor do local é preenchido automaticamente no tempo de execução com base na configuração do quiosque. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de quiosque.

- *Duration*: a duração da visita é usada para determinar o horário de partida esperado do visitante.

  O valor padrão da duração é **1h**, que especifica uma hora. Você pode inserir uma combinação de números com `h` para especificar horas ou `m` para especificar minutos. Por exemplo, `5h` são cinco horas, `30m` são trinta minutos, `1h30m` é uma hora e trinta minutos.

Personalizações da página do quiosque

As configurações de página criadas para Quiosque de serviços no local de trabalho podem ser personalizadas ainda mais usando suas listas relacionadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de autenticação

Depois de criar uma configuração de página de autenticação, você pode adicionar as opções de autenticação à página. Para adicionar uma opção de autenticação da lista Opções de autenticação de visitante, selecione **Novo**e preencha o formulário Opção de autenticação de visitante.

Formulário de opção de autenticação de visitante

Campo	Descrição
Opção de autenticação	Opção usada para autenticação de visitantes. Para obter mais informações, consulte a seguinte tabela de opções de autenticação.
Configuração de página	Configuração da página de autenticação à qual a opção está vinculada.

Opções de autenticação

Opção de autenticação	Descrição
Check-in com código QR	O visitante deve usar o código QR do convite para autenticação. O código QR está no convite por e-mail que é enviado ao visitante.
Check-out com código QR	
Check-in com endereço de e-mail	O visitante deve usar o endereço de e-mail para autenticação.
Check-out com endereço de e-mail	
Check-in com senha de convite	O visitante deve usar a senha de convite para autenticação. A senha está no convite por e-mail que é enviado ao visitante.
Check-out com senha de convite	
Check-in com número de telefone	O visitante deve usar seu número de telefone para autenticação.
Check-out com número de telefone	
Check-in com seu nome	O visitante deve usar o nome completo para autenticação.
Check-out com seu nome	

Página final

Depois de criar uma configuração de página final, você pode adicionar outras etapas para o visitante. Para adicionar uma etapa da lista Próximas etapas do quiosque, selecione **Novo**e preencha o formulário Próxima etapa do quiosque.

Formulário Próxima etapa do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da próxima etapa.
Título	Título da etapa na página final do quiosque.
Legenda	Legenda da etapa na página final do quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Próxima etapa do quiosque

Campo	Descrição
Pedido	Ordem da etapa. As etapas com uma ordem superior são exibidas posteriormente na página.
Página	Página final à qual o registro está vinculado.
Ativo	Opção para ativar o registro.

Formulário Política de local

Use o formulário de política de local para atribuir uma política de visitantes a um local de trabalho, aplicar a política a visitantes internos/externos e configurar se as políticas exigem assinaturas.

Formulário Política de local

Campo	Descrição
Local	Local do local de trabalho ao qual a política de visitantes está vinculada.
Política	Política de visitantes vinculada ao local de trabalho.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Obrigatório para interno	Opção para habilitar a política para visitantes internos.
Requer assinatura para item interno	Opção para habilitar assinaturas para que visitantes internos reconheçam a política.
Obrigatório para externo	Opção para habilitar a política para visitantes externos.
Requer assinatura para item externo	Opção para habilitar assinaturas para visitantes externos confirmarem a política.

Tradução automática

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de visitas ao local de trabalho

Monitore o status dos registros de visitantes feitos em sua organização.

Exibir logs de visita

Exiba os logs de visita que mostram todas as mudanças de estado de um registro de visitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir todas as mudanças de status de um registro de visitante a qualquer momento. Você também pode fazer atualizações de status aqui.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Logs de visitas**.
2. Pesquise o registro de visitante que você deseja exibir.
3. Opcional: Exiba os estados atual e anterior selecionando o ícone de informações ( ) ao lado do log de visita.
   Para obter mais informações sobre cada estado, consulte Estados de registro de visitante.

Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitantes, você pode rastrear registros de visitantes criados na aplicação em qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão no local. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, check-out, estão de intervalo ou não compareceram.

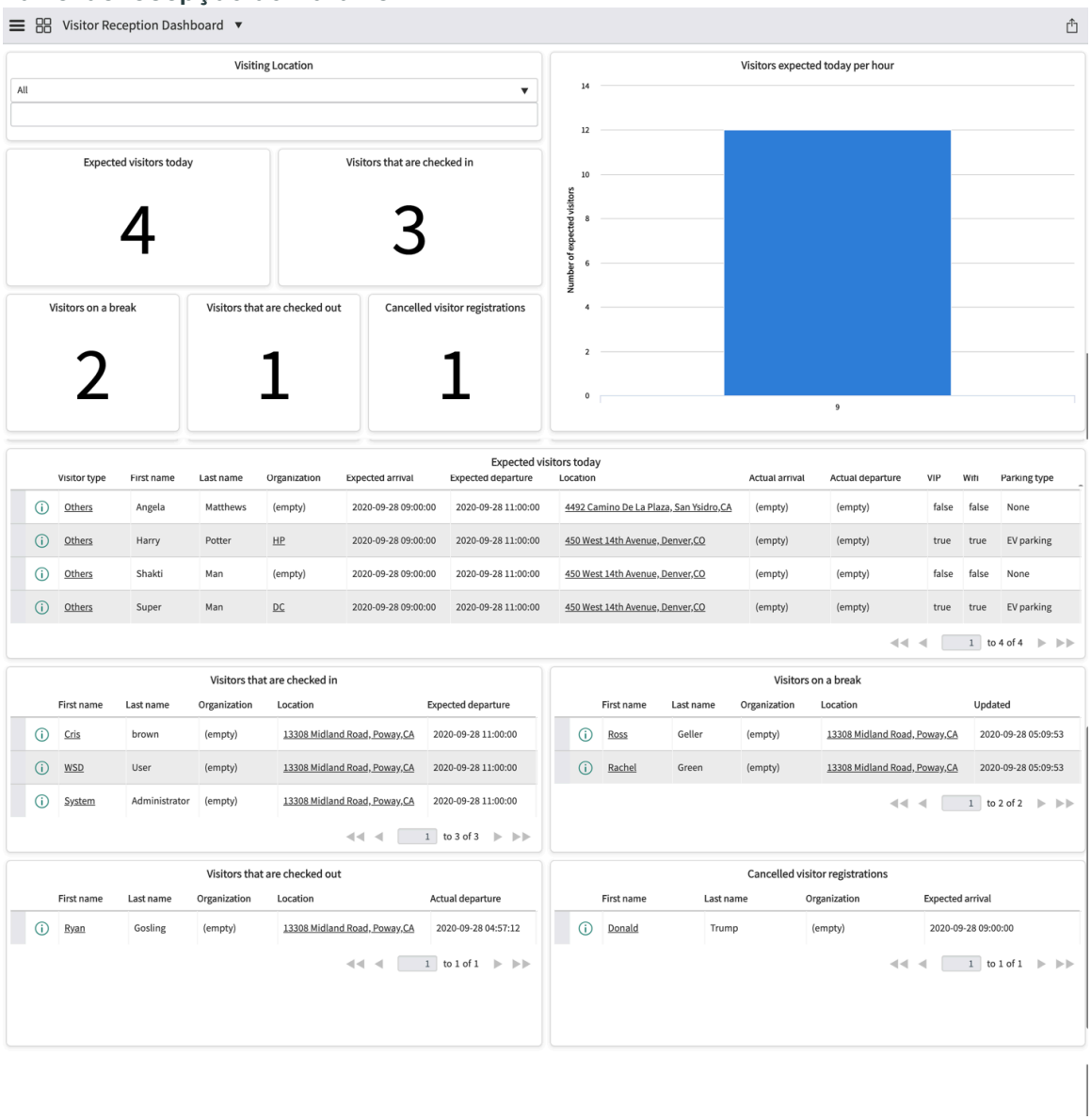
Nota: O painel Gestão de visitas ao local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de recepção do visitante



Para acessar o Painel de recepção de visitantes, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Selecione um local no campo **Local de visita** na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gestão de visitas ao local de trabalho gerente: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de registros de visitantes criados.	sn_wsd_visitor.manager	• Revisar registros de visitantes do dia atual • Monitorar registros de visitantes criados por funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
		• Monitore os visitantes que estão fazendo check-in no momento e os visitantes que fizeram check-out. • Monitore os visitantes que estão de folga. • Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora. • Verifique os registros cancelados. • Verifique os visitantes que não compareceram.

Visualizações de dados

O painel de recepção de visitantes permite que você exiba as seguintes visualizações.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Pontuação única	Número de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Pontuação única	Número de visitantes verificados no momento.
Visitantes em pausa	Pontuação única	Número de visitantes que estão de folga no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Pontuação única	Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual.
Registros de visitantes cancelados	Pontuação única	Número de registros de visitantes cancelados.
Visitantes esperados hoje por hora		Número de visitantes esperados a qualquer hora do dia atual. Mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados.
Visitantes esperados hoje	Lista	Registros de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Lista	Registros de visitantes dos visitantes que estão fazendo check-in no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes em pausa	Lista	Registros de visitantes dos visitantes que estão em pausa no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Lista	Registros de visitantes que fizeram check-out.
Registros de visitantes cancelados	Lista	Registros de visitantes cancelados.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com o provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Sincronização do calendário do local de trabalho conceitos e recursos.

Configurar



Instale o aplicativo Sincronização do calendário do local de trabalho.

Sincronizar



Sincronizar reservas entre Gestão de reservas do local de trabalho

Gerenciar



Gerencie sincronizações de reserva, exiba os deltas de sincronização. Conheça as condições de sincronização e a solução de problemas.

Soluções de análise e relatório



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel de sincronização.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades, trabalhos agendados e fluxos.

Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho

Aprimore sua experiência de reserva no local de trabalho. Sincronize suas reservas com o provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

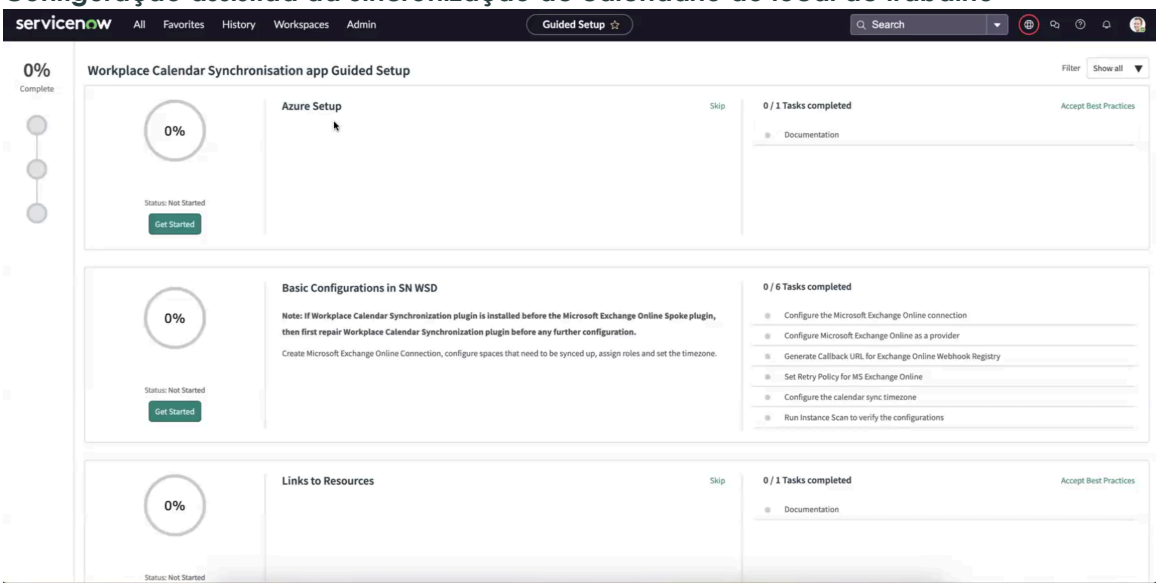
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho sincroniza informações relacionadas a reservas com base na configuração feita na sala de local de trabalho solicitada. Quando você sincroniza com um provedor de calendário, as reservas são adicionadas diretamente aos calendários de seus funcionários.

Nota: Sincronização do calendário do local de trabalho A Configuração assistida está disponível para administradores do sistema e é fornecida pronta para uso com a aplicação. A Configuração assistida pode ser acessada em **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Configuração assistida da Sincronização de calendário do local de trabalho



A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho é compatível com os seguintes serviços de calendário:

- Microsoft Exchange Online
- Google Calendário
- Microsoft Exchange Em - Local

Nota: Sincronização do calendário do local de trabalho não é compatível com ambientes híbridos do Microsoft Exchange.

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho usa o serviço de calendário como origem primária. No entanto, a disponibilidade de uma sala do local de trabalho pode ser verificada usando o provedor de calendário ou o Portal de reservas separadamente. Os eventos são enviados e recebidos do provedor de calendário para atualizações. O provedor de calendário confirma reservas em salas criadas usando o Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.

Especifique suas configurações de conexão e sincronização

Como administrador, você pode fazer o seguinte:

- Configure conexões com um serviço de calendário.
- Configure itens do local de trabalho que exigem sincronização quando estão reservados.
- Monitore eventos e eventos de calendário que são criados nas aplicações. Para obter informações sobre como os eventos funcionam, consulte Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho.

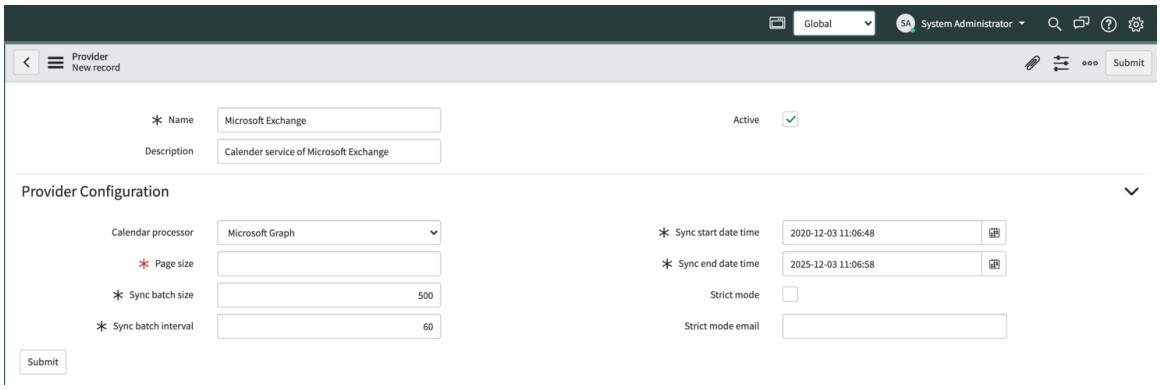
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Google Calendário e Microsoft Exchange, receba atualizações de calendário por meio de deltas de sincronização (deltas de sincronização). Um delta de sincronização contém um token usando o qual a aplicação recupera somente as mudanças que aconteceram desde o último intervalo em vez de exibir o histórico completo do calendário do item do local de trabalho.

  Nota: Se você estiver usando Microsoft Exchange Online, não poderá exibir deltas de sincronização.

Você pode criar uma conexão com o serviço de calendário usando o seguinte formulário de configuração:



Criar ou atualizar reservas

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Faça uma reserva para um item do local de trabalho na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e sincronize-a com o serviço de calendário.
- Atualize ou cancele uma reserva usando o provedor de calendário ou a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Exiba os detalhes da reserva, adicione participantes, mude de local ou mais.

  Aviso: As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho

- Verifique a disponibilidade de itens do local de trabalho usando Gestão de reservas do local de trabalho e seu serviço de calendário.
- Usando o provedor de calendário, planeje reuniões, adicione um local, convide participantes e muito mais. A reunião é sincronizada com Gestão de reservas do local de trabalho como uma reserva.
- Veja todas as suas reservas de local de trabalho em um único local.

  Nota: Somente as salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

Informações sincronizadas

Quando você sincroniza seu provedor de calendário e Gestão de reservas do local de trabalho, sempre que uma reserva é criada ou atualizada, as seguintes informações são sincronizadas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhes do local reservado
- Assunto da reserva
- Horas de início e términos da reserva
- Privacidade da reserva
- Convidados da reserva

Como configurar o Sincronização do calendário do local de trabalho

Instale e configure a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho para criar calendários personalizados em plataformas compatíveis, como Microsoft Exchange Online, Google Calendário ou Microsoft Exchange No local.

Este recurso permite que os usuários selecionem e sincronizem eventos específicos com um ou mais calendários pessoais.

Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho

Instale a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalhode ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Sincronização do calendário do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_rsvsync

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os plug-ins a seguir são ativados quando você instala Sincronização do calendário do local de trabalho:

- Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.3.3
- Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv) versão mínima 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- Dependendo do provedor de calendário que você deseja configurar, instale os seguintes plug-ins:
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Spoke do Google Calendar.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Sincronização do calendário do local de trabalho) ou ID (sn_wsd_rsvsync). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Configuração do Sincronização do calendário do local de trabalho

Como administrador, crie conexões com seus provedores de calendário e sincronize reservas.

Execute as seguintes ações para sincronizar reservas usando Sincronização do calendário do local de trabalho:

- Autentique ServiceNow com seu provedor de calendário.
- Configure uma conectividade OAuth com seu provedor de calendário: crie um registro de aplicação e gere entidades OAuth.
- Configurar aliases de conexão e credencial: especifique o tipo de conexão, o perfil da entidade OAuth e o tipo de credenciais.
- Configurar provedores de calendário: selecione o processador de calendário e especifique como e quando executar a sincronização.
- Para Microsoft Exchange no local e no Google Calendar, ative o trabalho agendado **de itens do calendário de sincronização do WSDRS**.

Para obter mais informações sobre trabalhos e fluxos agendados, consulte Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho e Fluxos instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Importante: Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, está disponível um trabalho agendado - **Limpeza de reservas em espera/rejeitadas**, que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook.

Aviso: As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Sincronização do calendário do local de trabalho versão 1.6.1 e mais antiga

Se você estiver usando Sincronização do calendário do local de trabalho versão 1.6.1 e mais antiga, para configurar uma conexão com Microsoft Exchange Online, consulte Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1 e posterior

A partir de Sincronização do calendário do local de trabalho 2.0.1, a aplicação usa Microsoft Exchange Online spoke. É necessário instalar Microsoft Exchange Online o spoke versão 3.2.1, caso contrário, a aplicação não funcionará.

Sincronização do calendário do local de trabalho 2.0.1 e posterior usa Integration Hub a REST API para se conectar com Microsoft Exchange Online o spoke.

Para configurar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Definir Sincronização do calendário do local de trabalho propriedades

Configure as propriedades do Sincronização do calendário do local de trabalho para definir o Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Autenticação pessoalou Normal para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Nota: A propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online não é compatível com Google Calendário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Propriedades**.
2. Defina o valor da propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como qualquer um dos seguintes:

Modos de integração de sincronização do Exchange Online

Modo	Descrição
Fixo	Para usar o usuário de modo estrito para gerenciar todas as reservas no Outlook usando um código de autorização, configure a autenticação de modo estrito para conectar o Microsoft Exchange Online à sincronização de calendário do local de trabalho.
Pessoal	Para gerenciar as próprias reservas de um usuário no Outlook usando seu token pessoal, configure as conexões e configurações com o Microsoft Exchange Online no modo de autenticação pessoal. Este processo garante a sincronização de reservas e restringe o acesso não autorizado ao calendário do usuário. **Nota:** Esta propriedade não é compatível com Google Calendário e Microsoft Exchange No local.
Normal	Para gerenciar todas as reservas no Outlook usando credenciais de cliente de administrador, configure uma autenticação de modo Normal para conectar o Microsoft Exchange Online à Sincronização de calendário do local de trabalho.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário

Sincronize reservas entre Microsoft Exchange Online e Gestão de reservas do local de trabalho.

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho fornece um meio para estabelecer uma conexão entre o calendário Microsoft Exchange Online do Outlook e a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode sincronizar as reservas feitas no Portal de reservas com o calendário Microsoft Outlook e bloquear a data e a hora. Da mesma forma, você também pode sincronizar os eventos feitos no calendário Microsoft Outlook com a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho e rastrear as reservas e seus detalhes.

Microsoft Graph API

A API Microsoft Graph fornece acesso aos dados armazenados nos serviços do Microsoft 365. Portanto, para sincronizar as reservas, a conexão Microsoft Graph desempenha uma função crucial. Quando você instala Microsoft Exchange Online o Spoke, as seguintes credenciais são instaladas:

- **MS Graph 1**
- **MS Graph 2**

Para instalar o Microsoft Exchange Online Spoke, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Assinaturas

Quando você ativa uma configuração de sincronização reservável para sincronizar reservas com Microsoft Exchange Online, uma assinatura é criada automaticamente. A aplicação notifica se houver falha na renovação de uma assinatura. A notificação é enviada aos usuários com a função Sincronização do calendário do local de trabalho admin [sn_wsd_rsvsync.admin]. As assinaturas são criadas somente para configurações de sincronização reservável ativas. Uma assinatura notifica você sobre as mudanças nos eventos na caixa de correio da sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Um registro de webhook contém os detalhes relacionados à assinatura para executar um retorno de chamada. Para configurar um registro de webhook, consulte Configurar o registro de webhook do spoke Microsoft Exchange Online.

Sincronização de Prestação de serviços no local de trabalho para Microsoft Exchange Online

Para sincronizar as reservas feitas usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho com o calendário Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook, você deve primeiro criar uma conexão com Microsoft Exchange Online. Dependendo de como você deseja estabelecer as conexões, consulte os respectivos tópicos:

Nota: Por padrão, Microsoft Exchange Online o Spoke fornece as credenciais MS Graph 1 e MS Graph 2. Se você não quiser usar a conexão padrão e o alias de credencial fornecidos pela aplicação, poderá criar seu próprio alias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para configurar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.
- Para configurar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online.

Sincronização de Microsoft Exchange Online para Gestão de reservas do local de trabalho

O processo de sincronização de reservas feitas em um calendário Microsoft Outlook para o Gestão de reservas do local de trabalho é realizado com a ajuda de assinaturas. Uma assinatura é criada no provedor de calendário da sala (registro de sincronização reservável). A aplicação é notificada pela assinatura sempre que uma ação é realizada na sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Modo estrito

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você defina suas conexões e configurações com Microsoft Exchange Online também no modo estrito. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário. Em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual deseja sincronizar as reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Para configurar o modo estrito, habilite a opção **Modo estrito** ao configurar o Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Os solicitantes são considerados convidados.

Modo de autenticação pessoal

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você defina suas conexões e configurações com Microsoft Exchange Online no modo de autenticação pessoal para sincronizar reservas e restringir o acesso não autorizado a calendários de recursos. No modo de autenticação pessoal, é gerado um token de autenticação no nível do usuário que permite ao usuário criar, atualizar ou cancelar a reserva para sincronizar eventos no calendário do Outlook do usuário. Você precisa especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual deseja sincronizar as reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho usando o token gerado.

Para configurar o modo de autenticação pessoal, habilite a opção Modo pessoal ao configurar o Microsoft Exchange Online como provedor de calendário.

Sincronizar reservas anteriores

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho permite sincronizar reservas feitas no passado. Você pode especificar a duração em data e hora para que as reservas anteriores sejam sincronizadas com Microsoft Exchange Online ou Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores**. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. Em **Sincronizar data e hora de término**, você pode especificar a hora de término que quiser.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de vários provedores

O Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você defina uma configuração de vários provedores com Microsoft Exchange Online. Ou seja, configure várias conexões e credenciais com Microsoft Exchange Online. Para obter mais informações sobre como configurar um provedor múltiplo, consulte Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online.

Importante: Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

Manipulação de "sem solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada de uma carga útil de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Executar verificação de instância

Execute uma verificação de instância nas configurações de sincronização de calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online. A aplicação Instance Scan diagnostica as configurações com o provedor de calendário executando uma série de verificações usando pacotes.

Consulte Executar verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Criar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online

Execute as etapas a seguir para estabelecer uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.

Configurar Microsoft Azure no modo normal

Configure uma autenticação de modo normal com Microsoft Azure para conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Exchange

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione permissões de modo normal para que você possa sincronizar Sincronização do calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online via GraphAPI.

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Opcional: Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro**.

   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.

   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Opcional: Especifique a **URL de redirecionamento**.
Especifique os seguintes detalhes:

i. Selecione a plataforma como **Web**.

ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/ oauth_redirect.do

4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.

b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.

c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https:// [instance].service-now.com/ oauth_redirect.do
Concessão implícita	Verificar **tokens de acesso**e **tokens de ID**

d. Selecione **Configurar**.

5. Adicionar um segredo do cliente.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.

c. Em **Expira**, selecione uma expiração.

d. Selecione **Adicionar**.

e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência**.

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Selecione **Adicionar uma permissão**.

c. Selecione **Microsoft Graph**.

d. Selecione **Permissões da aplicação**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendars.ReadWrite**.

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceder consentimento de administrador para a ServiceNow**.

Resultados
O Microsoft Exchange Online é configurado com Microsoft Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Configure recursos Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online

Conecte-se ao spoke Microsoft Exchange Online criando uma conexão.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Instale Microsoft Exchange Online o spoke do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft Exchange Online .

   Importante: Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, verifique se o campo **Ação de fluxo de dados** do **calendário do Exchange Online** da fonte de dados não está definido como vazio. Caso contrário, repare o Microsoft Exchange Online plug-in spoke.

2. Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você for um novo cliente, para instalar as aplicações, consulte Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
   - Se você já é cliente, faça upgrade para as versões mais recentes das seguintes aplicações:
     - Gestão de reservas do local de trabalho
     - Sincronização do calendário do local de trabalho
3. Repare o Microsoft Exchange Online spoke. Execute o seguinte reparo se você nunca teve uma dependência interna no plug-in *com.glide.hub.action_type.datastream*.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   b. Pesquise e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Repare** o plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sincronize reservas usando uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Procedimento
1. Certifique-se de que o spoke Microsoft Exchange Online esteja instalado. Consulte a seção **Antes de começar**.
2. Configure o spoke do Microsoft Exchange Online .
   Se você for um novo cliente, no procedimento **Criar registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online**, execute as seguintes ações:
   - Para o alias de conexão e credencial **do Microsoft_Exchange_Online**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e faça as mudanças.

     Não altere o **Nome** e **a Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 1**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o alias de conexão e credencial **do Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e faça as mudanças.

  Não altere o **Nome** e **a Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 2**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.

O que Fazer Depois

Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Registre seu Microsoft Exchange Online com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Certifique-se de ter realizado as seguintes etapas:

- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Recursos configurados Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Microsoft Exchange para sincronização.
ID de cliente	ID de cliente criado durante a autenticação do app em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize .
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/token .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo: `Microsoft Exchange Online default_profile`.

Resultados
O registro OAuth foi adicionado para Microsoft Exchange Online.

O que Fazer Depois
Dependendo se você deseja usar o alias padrão ou criar seu próprio alias, siga um destes procedimentos:

- Para usar o alias padrão: Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão.
- Para criar seu próprio alias: Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão

Estabeleça o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online para que você possa sincronizar as reservas. Configure as credenciais e conexões padrão. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar
- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Nota: A partir da Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com Microsoft Exchange Online o spoke versão 3.2.1. Se você fez upgrade para a Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1, o procedimento a seguir não será mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar o spoke Microsoft Exchange Online e configurar uma conexão, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Volte para a lista **Credenciais**.

   c. Selecione **MS Graph 2**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

2. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:
   - **Alias de conexão**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - **Credencial**: **MS Graph 1**
   - **URL de conexão**: https://graph.microsoft.com

   b. Volte para a lista **Conexões**.

   c. Selecione **MS Graph 2**.
   Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:
   - **Alias de conexão**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
   - **Credencial**: **MS Graph 2**
   - **URL de conexão**: https://graph.microsoft.com

Resultados

O alias de conexão e credencial está definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças.

O que Fazer Depois

Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online

Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online

Configure seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online se não quiser usar os aliases de conexão e credencial padrão fornecidos pela aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado.
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado.
5. Crie uma credencial do OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação em Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID servers.
Pedido	Ordem da credencial.

e. Selecione **Enviar**.
O registro de credencial foi criado.

f. Abra o registro de credencial que você criou.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.
Na janela do Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão HTTPs

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Resultados
O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online.

Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online

Configure Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo normal para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Importante: Se você não quiser usar o alias padrão fornecido pela aplicação para o provedor de calendário, poderá criar seu próprio alias de conexão e credencial. Consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Se você quiser especificar seu próprio alias, habilite a opção **Substituir alias**. Para criar seu próprio alias, consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de calendário. Por exemplo, Microsoft Exchange.
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph**.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a **data e hora de término da sincronização**. Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores**.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e para receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para cada usuário gerenciar suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões e aliases de credencial separados e o mapeamento para o respectivo provedor de calendário.

Nota: O campo Modo estrito está obsoleto e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail de modo estrito foi atualizado para e-mail de usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O provedor de calendário foi adicionado.

Aviso: As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

O que Fazer Depois
Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online a configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Executar verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Criar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Para uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online, você deve executar as seguintes ações.

Como configurar o Microsoft Azure

Configure uma autenticação de modo estrito com Microsoft Azure para conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Como um usuário delegado, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado onde for necessário.

Função necessária: administrador do Exchange

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione permissões de modo estrito para sincronizar Sincronização do calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online via GraphAPI no modo estrito.

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app**.
3. Opcional: Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro**.
   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.
   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. Opcional: Especifique a **URL de redirecionamento**.
      Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web**.
      ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/ oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https:// [instance].service-now.com/ oauth_redirect.do
Concessão implícita	Verificar **tokens de acesso**e **tokens de ID**

   d. Selecione **Configurar**.
5. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   c. Em **Expira**, selecione uma expiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Adicionar**.

e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência**.

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Selecione **Adicionar uma permissão**.

c. Selecione **Microsoft Graph**.

d. Selecione **Permissões delegadas**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendars.ReadWrite**, **Calendars.ReadWrite.Shared** e **Offline_access**.

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceder consentimento de administrador para a ServiceNow**.

O que Fazer Depois

Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online.

Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Configure uma conexão de modo estrito com o spoke Microsoft Exchange Online.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instale Microsoft Exchange Online o spoke do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft Exchange Online .

> **Importante:** Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, verifique se o campo **Ação de fluxo de dados** do **calendário do Exchange Online** da fonte de dados não está definido como vazio. Caso contrário, repare o Microsoft Exchange Online plug-in spoke.

2. Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você for um novo cliente, para instalar as aplicações, consulte Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
   - Se você já é cliente, faça upgrade para as versões mais recentes das seguintes aplicações:
     - Gestão de reservas do local de trabalho.
     - Sincronização do calendário do local de trabalho.
3. Repare o Microsoft Exchange Online spoke. Execute o seguinte reparo se você nunca teve uma dependência interna no plug-in *com.glide.hub.action_type.datastream*.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.

b. Pesquise e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.

c. **Repare** o plug-in.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sincronize reservas usando uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Procedimento

1. Certifique-se de que o spoke Microsoft Exchange Online esteja instalado.
   Consulte a seção **Antes de começar**.
2. Configure o spoke do Microsoft Exchange Online .
   Se você for um novo cliente, no procedimento **Criar registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online**, execute as seguintes ações:
   - Para o alias de conexão e credencial **do Microsoft_Exchange_Online**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e faça as mudanças.

     Não altere o **Nome** e **a Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 1**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.
   - Para o alias de conexão e credencial **do Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e faça as mudanças.

     Não altere o **Nome** e **a Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 2**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.
   - Obter token OAuth.
     a. Selecione as credenciais (**MS Graph 1** e **MS Graph 2**) que você criou anteriormente.
     b. Na seção Links relacionados, selecione **Obter token OAuth**.
     c. Na página de login Microsoft Exchange Online que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário de modo estrito.

O que Fazer Depois

Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Especifique o e-mail do usuário delegado no portal Microsoft.

Antes de Iniciar

Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Função necessária: administrador da Microsoft

Procedimento

1. Acesse https://admin.microsoft.com/ .
2. No painel esquerdo, selecione **Recursos Salas e equipamentos**.
3. Selecione um recurso do **Tipo** - **Sala** para o qual você deseja configurar o modo estrito.
4. Nos detalhes da sala, edite o campo **Delegados**.
5. Especifique os usuários ou o endereço de e-mail do usuário delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar mudanças**.

> **Importante:** Repita as etapas da Etapa 3 à Etapa 6 para cada recurso do tipo **Sala** no qual você deseja configurar o modo estrito.

Resultados
O usuário está configurado como o usuário delegado.

O que Fazer Depois
Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Crie um registro de app de modo estrito para Microsoft Exchange Online com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth.

Antes de Iniciar
Como configurar o Microsoft Azure.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) na página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro como um registro de modo estrito, por exemplo, modo estrito do MsExchange.
ID de cliente	ID de cliente criado durante a criação do app em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id> / oauth2/v2.0/token > .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, perfil padrão do modo estrito do MsExchange.
6. Crie um escopo de entidade OAuth.

   a. Na lista relacionada Escopos de Entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**

   b. Insira o nome como `Calendars.ReadWrite` para o escopo.

   c. Insira o escopo do OAuth como `Calendars.ReadWrite`.

   d. Selecione o ícone Salvar.

   e. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro de aplicações e selecione Salvar.
   O sistema cria o registro de escopo. Da mesma forma, crie os seguintes escopos de entidade:

   - **Nome**: Calendars.ReadWrite.Shared

     Escopo do OAuth: Calendars.ReadWrite.Shared

   - **Nome**: offline_access

     Escopo do OAuth: offline_access

7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Registro da aplicação, selecione a lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
   Nas etapas a seguir, você adiciona os Escopos de Entidade OAuth que você criou na Etapa 6 ao perfil padrão.

   a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, perfil padrão do modo estrito do MsExchange.

   b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:

      i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

      ii. Selecione o ícone de pesquisa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Selecione `Calendars.ReadWrite` que está atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

iv. Repita as etapas anteriores e adicione também os seguintes Escopos de Perfis de Entidade OAuth criados na Etapa 6:

- `Calendars.ReadWrite.Shared`
- `offline_access`

9. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O registro OAuth de modo estrito é adicionado para Microsoft Exchange Online com perfis de entidade OAuth de modo estrito e escopos de entidade OAuth.

O que Fazer Depois
Configure o alias de conexão e credencial. Você pode configurar o alias padrão ou criar seu próprio alias.

Para configurar o alias padrão, consulte Configurar alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online.

Configurar alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online

Estabeleça uma conexão de modo estrito e alias de credencial para Microsoft Exchange Online. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar
Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Nota: A partir da Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com Microsoft Exchange Online o spoke versão 3.2.1. Se você fez upgrade para a Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1, o procedimento a seguir não será mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar o spoke Microsoft Exchange Online e configurar uma conexão, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a conexão padrão e o alias de credencial para usar o perfil de entidade padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito (em Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Você também pode criar sua própria conexão e alias de credencial, se não quiser usar o alias padrão. Para criar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Verifique se o perfil da entidade OAuth está definido da seguinte forma:
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando eles criaram o registro do app de modo estrito (executado em Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Para gerar o token OAuth, selecione o link relacionado **Obter token OAuth**.
   Na página de login do Microsoft Exchange que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado. Você deve ser solicitado a fornecer credenciais. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail de modo estrito.

   > ⚠ **Aviso:** Se a credencial não for solicitada, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser avisado sobre a credencial.

   c. Volte para a lista **Credenciais**.

   d. Selecione **MS Graph 2**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando eles criaram o registro do app de modo estrito (executado em Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   > ⚠ **Aviso:** Se a credencial não for solicitada, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser avisado sobre a credencial.

Resultados
O alias de conexão e credencial está definido.

- Configure novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças

O que Fazer Depois
Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito

Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito

Configure seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito. Você pode configurar seu calendário para usar o alias como um alias de substituição.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação por padrão fornece conexão e credencial. Execute este procedimento se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configurar alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado.
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2.0.
5. Crie uma credencial do OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
	credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro do app de modo estrito em Configurar a conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID servers.
Pedido	Ordem da credencial.

e. Selecione **Enviar**.
O registro de credencial foi criado.

f. Abra o registro de credencial que você criou.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.

Nota: Se você estiver configurando o modo estrito, deverá executar esta etapa.

Na janela do Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTPs

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.

Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito

Configure Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Como um usuário delegado, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado onde for necessário.
- Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para o Microsoft Exchange Online. Se você quiser usar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de calendário. Por exemplo, modo estrito do Microsoft Exchange
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph**.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a **data e hora de término da sincronização**.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e para receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O campo Modo estrito está obsoleto e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail de modo estrito foi atualizado para e-mail de usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O provedor de calendário foi adicionado.

Aviso: As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

O que Fazer Depois
Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online a configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Executar verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Criar uma conexão de modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online

Como administrador, estabeleça uma conexão de modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas. É gerado um token de autenticação no nível do usuário que permite criar, atualizar ou cancelar reservas para sincronizar eventos no calendário Microsoft Outlook.

Integrações

As integrações de sistema a sistema são usadas para todas as ações que não são acionadas pelo usuário e que devem ser sincronizadas com Microsoft Outlook. Para todas as outras ações acionadas pelo usuário, o token pessoal do usuário é usado.

Subfontes para atender às reservas

Uma nova subfonte, `sn_wsd_rest_api`, foi introduzida para distinguir as reservas originadas da REST API. Esta ação permite o uso de credenciais de sistema para sistema para sincronizar as reservas com Microsoft Outlook no modo de autenticação pessoal.

Como lidar com cenários de upgrade

Se o modo estrito estiver habilitado para provedores de calendário ativos antes do upgrade, a propriedade do sistema será definida automaticamente como estrita após o upgrade.

Se o modo Normal estiver configurado para provedores de calendário ativos antes do upgrade, a propriedade do sistema será definida automaticamente como Normal após o upgrade.

A caixa de seleção **Modo estrito** não é mais exibida no provedor de calendário porque a coluna correspondente foi descontinuada no provedor de calendário. Para configurar o modo estrito, você deve definir a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode` no nível da instância.

O modo estrito agora pode ser configurado usando a propriedade do sistema no nível da instância. Para obter mais informações, consulte Definir Sincronização do calendário do local de trabalho propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restrições de reserva

Revise as restrições para criar, atualizar ou excluir reservas de usuário, bem como para reservas de bloqueador e grupo, quando o modo de autenticação pessoal estiver habilitado.

Restrições

Tipo de reserva	Descrição
Reservas do bloqueador	Quando o modo Pessoal está habilitado, as reservas de bloqueador são criadas no calendário do usuário delegado, com o usuário solicitado para adicionado como um convidado. Se a propriedade do sistema `sn_wsd_rsv.blocker_user` especificar um usuário bloqueador, o sistema criará a reserva no calendário do usuário delegado e adicionará o usuário bloqueador como um convidado.
Reserva de usuário Onbehalf	O campo **Esta reserva é para** não é exibido no modo de autenticação pessoal. No modo pessoal, você não pode criar reservas de usuário Onbehalf porque não tem acesso ao calendário de outro usuário. No entanto, você pode criar reservas em nome do para salas não sincronizadas.
Reservas de grupo	As reservas de grupo não são compatíveis com o modo Pessoal para salas habilitadas para sincronização, mesmo se a caixa de seleção **Habilitar reservas de grupo** estiver marcada no módulo reservável. Você pode criar reservas de grupo para salas não sincronizadas.
Criar reserva	As restrições a seguir se aplicam ao criar reservas do portalPrestação de serviços no local de trabalho (WSD), Planejador de eventos, Reserva rápida e Now Mobile: No modo pessoal Se o usuário solicitado para não corresponder ao usuário da sessão, a reserva não poderá ser criada. No modo estrito ou normal As reservas podem ser criadas sem restrições.
Atualizar ou cancelar reserva	As seguintes restrições se aplicam ao atualizar ou cancelar reservas do portal do WSD, do planejador de eventos e Now Mobiledo : No modo normal Todas as reservas podem ser atualizadas ou canceladas. No modo de autenticação pessoal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restrições

Tipo de reserva	Descrição
	• Se a caixa de correio Sincronizar da reserva estiver definida como **outra** (uma reserva criada no calendário do usuário delegado), a reserva poderá ser atualizada ou cancelada no calendário do usuário delegado. • Se Sincronizar caixa de correio estiver definido como **usuário**, as seguintes regras se aplicarão: ◦ Se a reserva for editada ou cancelada de fontes diferentes de Portal WSD, Reserva rápida, WSD Mobile ou Planejador de eventos, ela não poderá ser atualizada ou cancelada. ◦ Se o usuário da sessão (a pessoa que está atualizando ou cancelando a reserva) não corresponder ao usuário solicitado para, a reserva não poderá ser editada ou cancelada. ◦ Se não existir um token pessoal para o usuário atualizar ou cancelar a reserva, a reserva não poderá ser atualizada ou cancelada. ◦ Em todos os outros casos, a reserva pode ser atualizada ou cancelada. **Nota:** Todas as reservas acima que não podem ser atualizadas ou canceladas aparecem esmaecidas na exibição de programação do espaço do planejador de eventos. No modo estrito Os usuários só poderão atualizar ou cancelar uma reserva se Sincronizar caixa de correio estiver definido como **outro** no modo estrito.

Como configurar o Microsoft Azure

Configure um modo pessoal de autenticação com Microsoft Azure para conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Antes de Iniciar

No modo de autenticação pessoal, é necessária uma conta de usuário delegado válida com um endereço de e-mail associado em Microsoft Exchange Online. A identidade do usuário é determinada pelo endereço de e-mail, que também deve ser especificado no campo E-mail do usuário delegado, quando aplicável.

Função necessária: administrador do Exchange

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Registros de app**.
3. Opcional: Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro**.
   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.
   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. Opcional: Especifique a **URL de redirecionamento**.
      Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web**.
      ii. Insira o URL no seguinte formato: `https://`<instance-Name> .service-now.com/ oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: `https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do`
Concessão implícita	Selecione as opções **Tokens de acesso** e **Tokens de ID**.

   d. Selecione **Configurar**.
5. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   c. No campo **Expira**, selecione uma expiração.
   d. Selecione **Adicionar**.
   e. Depois de adicionar detalhes do segredo do cliente, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência**.
6. Adicione uma permissão.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione **Microsoft Graph**.
   d. Selecione **Permissões delegadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Na seção Permissão **de calendários**, selecione **Calendars.ReadWrite**, **Calendars.ReadWrite.Shared**e **Offline_access**.

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceder consentimento de administrador para a ServiceNow**.

Resultados
Microsoft Exchange Online está configurado com Microsoft Azure.

O que Fazer Depois
Configure a sala de recursos e especifique os detalhes do e-mail do usuário delegado. Para obter mais informações, consulte Configurar salas de recursos no Microsoft Exchange Online.

Configurar salas de recursos no Microsoft Exchange Online

Especifique o e-mail do usuário delegado no portal Microsoft para acessar o calendário de recursos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador da Microsoft

Procedimento

1. Acesse https://admin.microsoft.com/ .
2. No menu Navegação, selecione **Recursos Salas e equipamentos**.
3. Selecione um recurso do **tipo** - **Sala** para configurar o modo estrito.
4. Nos detalhes da sala, edite o campo **Delegados**.
5. Especifique os usuários ou o endereço de e-mail do usuário delegado.
6. Selecione **Salvar mudanças**.

> **Importante:** Repita as etapas 3 a 6 para cada recurso do tipo **Sala** em que você deseja configurar o modo estrito.

Resultados
O usuário está configurado como o usuário delegado.

O que Fazer Depois
Crie um registro de aplicação de modo de autenticação pessoal para a instância Microsoft Exchange Online com ServiceNow para autorização do OAuth. Para obter mais informações, consulte Configurar a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online.

Configurar a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online

Crie um registro de aplicação de modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online com sua instância para autorização do OAuth.

Antes de Iniciar
Configure Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Configuração do Microsoft Azure.

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização de calendário do local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o provedor OAuth **do Microsoft Exchange Online_personalAuth** criado para autenticação pessoal.
3. No formulário Provedor OAuth de terceiros, preencha os campos:

   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de provedor OAuth de terceiros.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, perfil padrão do Microsoft Exchange Online_personalAuth.
5. Selecione a lista Escopos de Entidade OAuth e verifique se os seguintes escopos OAuth já estão definidos para o perfil do provedor OAuth:
   a. Calendars.ReadWrite
   b. Calendars.ReadWrite.Shared
   c. Offline_access
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O registro OAuth é adicionado para Microsoft Exchange Online com perfis de entidade OAuth do modo de autenticação pessoal e escopos de entidade OAuth.

Configurar um alias de conexão e credencial do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online

Estabeleça uma conexão de modo de autenticação pessoal e alias de credencial para Microsoft Exchange Online. Confirme se os valores do alias de conexão e credenciais estão definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar
Confirme se o escopo da aplicação está definido como Sincronização de calendário do local de trabalho.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a conexão padrão e o alias de credencial para usar o perfil de entidade padrão criado durante o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione o tipo de alias secundário de conexão e credencial Microsoft_Exchange_Online_PersonalAuth criado para autenticação pessoal.
3. Execute o seguinte para verificar os detalhes da conexão HTTP:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário Aliases de conexão e credencial, na guia **Conexões**, selecione o nome da conexão.

b. No campo **Alias de conexão**, verifique se o alias secundário herda as propriedades do alias primário.

c. Verifique se a URL de conexão está definida como https://graph.microsoft.com https://graph.microsoft.com.

d. Selecione **Atualizar**.

4. Execute o seguinte para verificar os detalhes das credenciais do OAuth:

a. No formulário Aliases de conexão e credencial, na guia **Conexões**, selecione o nome da credencial.

b. No formulário Credenciais do OAuth 2.0, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido com o perfil de entidade OAuth padrão que foi criado ao criar o registro do app de modo de autenticação pessoal.

5. Execute o seguinte para solicitar um novo token de acesso OAuth usando o perfil de entidade OAuth configurado criado para autenticação pessoal:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **Ms Graph 1**.

c. Defina o perfil de entidade OAuth como o perfil de entidade OAuth de autenticação pessoal padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

d. Selecione **Obter token OAuth**.
Na página de login do Microsoft Exchange que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado.

6. Execute o seguinte para solicitar um novo token de acesso OAuth usando o perfil de entidade OAuth configurado criado para autenticação pessoal:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **Ms Graph 2**.

c. Defina o perfil de entidade OAuth como o perfil de entidade OAuth de autenticação pessoal padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

d. Selecione **Obter token OAuth**.
Na página de login do Microsoft Exchange que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado.

Resultados
O alias de conexão e credencial está definido.

Configure sua própria conexão e alias de credencial para o modo de autenticação pessoal

Configure seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão criado durante o registro da aplicação no modo de autenticação pessoal. Você pode configurar seu calendário para usar o alias como um alias de substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Configure sua própria conexão e alias de credencial somente quando vários e-mails de usuário delegado forem necessários. Certifique-se de que o alias também esteja especificado no provedor do calendário.

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização de calendário do local de trabalho**.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação, por padrão, fornece uma conexão e credencial. Execute este procedimento se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configurar um alias de conexão e credencial do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado.
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Sincronização de calendário do local de trabalho**
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2.0.
5. Crie uma credencial do OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro do app de modo de autenticação pessoal em Configurar a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID Servers.
Pedido	Ordem da credencial.

e. Selecione **Enviar**.
O registro de credencial foi criado.

f. Abra o registro de credencial que você criou.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.

Nota: Se você estiver configurando um modo estrito, deverá executar esta etapa.

Na janela do Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTPs

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Configurar o provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo de autenticação pessoal

Aprimore sua experiência de reserva de local de trabalho com a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho para sincronizar reservas com seu provedor de calendário. Configure Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas com seu provedor de calendário usando o modo de autenticação pessoal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Sincronização de calendário do local de trabalho usa o provedor de calendário como origem primária, confirmando que os eventos são atualizados e confirmados para reservas de sala por meio do portal do Workplace Reservation Management.

Antes de Iniciar

Confirme o seguinte:

- Como um usuário do modo de autenticação pessoal, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado onde for necessário.

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização de calendário do local de trabalho**.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário do provedor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário do provedor.

   Nota: O campo **Modo estrito** está obsoleto e você deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail de modo estrito foi atualizado para e-mail de usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para acessar calendários de recursos e gerar um ID de assinatura, você deve adicionar uma configuração de sincronização reservável. Para obter mais informações, consulte Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis.

Execute uma verificação de instância para verificar a configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Executar verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Configurar o registro de webhook do spoke Microsoft Exchange Online

Configure a URL de retorno de chamada para comunicação entre a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho e o calendário Microsoft Exchange Online.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação () no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Registro do Webhook**.
2. Selecione o registro **de assinatura de evento do WSDRS**.
   O registro do webhook é fornecido por padrão com a aplicação.
3. No formulário, selecione **URL de retorno de chamada**.
   O **estado do cliente** e **a URL de retorno de chamada** são gerados automaticamente.
4. Selecione **Atualizar**.

Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online

Para o provedor Microsoft Exchange Online, configure um ou vários provedores de calendário.

Antes de Iniciar

Você deve ter Microsoft Exchange Online o spoke versão 3.2.4 ou posterior instalado.

Importante: Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

Para o modo estrito:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que cada usuário delegado (no provedor de calendário) tenha um alias de conexão e credencial, conexão e registros de credencial diferentes. No entanto, você pode reutilizar o mesmo perfil de entidade OAuth em todos os registros de credenciais.
- Ao executar a ação **Obter token OAuth** para cada credencial, você deve ser solicitado a fornecer a credencial. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail do usuário delegado.

> **Nota:** Se a credencial não for solicitada, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizá-lo para ser avisado sobre as credenciais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para usuário de modo normal:
   a. Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão ou Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.
   b. Crie vários provedores de calendário e especifique o alias.Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online
2. Para usuário delegado:
   - Se houver um único usuário delegado, faça o seguinte:
     - Configurar alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie um provedor de calendário. Consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.
   - Para vários usuários delegados:
     - Crie registro de conexão e credencial para cada usuário delegado. Consulte Configurar alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie provedores de calendário para cada usuário e especifique o alias. Consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.

Resultados
Vários provedores são criados para um único provedor.

Aprovar uma reserva

Revise as reservas de funcionários geradas usando o Workplace Reservation Management e aprove ou rejeite-as.

Antes de Iniciar
Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a reserva que você deseja aprovar ou rejeitar.
3. Revise os detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Aprove ou rejeite a reserva selecionando Aprovar ou Rejeitar.

> **Nota:** Se a aprovação de uma reserva for rejeitada, uma solicitação de exclusão será enviada ao calendário da sala para liberar a sala.

Google Calendário - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com o Calendário Google e sincronize as reservas feitas usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando o Gestão de reservas do local de trabalho para o Google Calendário e vice-versa.

A sincronização de reserva de um calendário Google para Gestão de reservas do local de trabalho é realizada usando várias abordagens, como eventos e ocorrências.

> **Importante:** A aplicação não é compatível com uma configuração de modo estrito para Google Calendário.

Sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho para Google Calendário

O processo de sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho para Google é realizado usando o spoke do Google Calendar. Você pode configurar uma conexão com o Google usando o Flow Designer.

O processo de sincronização inclui as seguintes etapas:

1. Instale o Spoke do Google Agenda .
2. Configurar spoke do Google Calendar
3. Autentique ServiceNow com Google. Consulte Autenticar Google para sincronização de calendário.
4. Configuração da conexão do Spoke do Google Calendar usando o Flow Designer. Consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.
5. Criando o provedor do Google Calendar. Consulte Configurar Google como provedor de calendário.

A aplicação também permite que você crie seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão criado usando o Flow Designer. Consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.

Sincronização do calendário Google para Gestão de reservas do local de trabalho

A sincronização de reserva do Google Calendário para o portal de Reservas é feita extraindo as atualizações de calendário mais recentes no Google Calendário usando um trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*. Todos os eventos relacionados às salas habilitadas para sincronização são lidos e atualizados na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir e Ler na tabela **Eventos**.

O trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pela aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em uma ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado como token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculada ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base no **Tamanho da página**, **no Tamanho do lote de sincronização** e no **Intervalo do lote de sincronização**, as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5**, **500**e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.
- Ao criar um registro de configuração de sincronização reservável no calendário Google, você deve garantir que ele esteja ativado.
- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no módulo **Sincronizar deltas**.
- O trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reserváveis são criadas como eventos no módulo **Eventos**. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir e Ler para o Calendário Google.
- Para cada registro de sincronização, um evento é criado. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças são exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho agendado.
- A API usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no campo **Resposta** do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, várias reservas e a reserva primária recorrente.
- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
- Com cada execução de trabalho agendado, o token de sincronização também é atualizado, que é usado como ponto de referência para a próxima sincronização.

Sincronizando reservas anteriores

O Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você também sincronize reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora nos campos **Data e hora de início da sincronização** e **Data e hora de término da sincronização**. Para o calendário local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário Google Calendário que você configurou deve estar ativo.
- O campo **Sincronizar reservas anteriores** deve ser selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

  Nota: Depois de habilitar **Sincronizar reservas anteriores**, você deve navegar até os locais de cada registro de configuração de sincronização reservável e selecionar **Sincronizar local**.

Manipulação de "sem solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga útil de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Autenticar Google para sincronização de calendário

Configure Google para iniciar com a sincronização de reserva com a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Crie escopos, credenciais e muito mais.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instale o Spoke do Google Agenda .
2. Configurar spoke do Google Calendar

Função necessária: Google Administrador

Procedimento

1. Faça login no https://admin.google.com/ .
2. Opcional: Se você quiser gerenciar usuários para a conta Google, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gerenciar** no cartão **Usuários** na página inicial.
   b. Adicionar, excluir ou atualizar detalhes do usuário.
3. Faça login em https://console.cloud.google.com/ com suas credenciais do Google Workspace.
4. Crie um projeto para obter a autenticação OAuth e a permissão para usar o Google Calendário de ServiceNow.
   a. Selecionar **Selecione um projeto** no painel superior.
   b. Na janela Selecionar um projeto, selecione **NOVO PROJETO**.
   c. Insira os detalhes do projeto.
      i. Especifique o **Nome do projeto**.
      ii. Selecione sua **organização**.
      iii. No campo **Local**, selecione **Procurar** e selecione sua organização.
   d. Selecione **CRIAR**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É exibida uma notificação de que o projeto foi criado.

e. Na janela de notificação, selecione **SELECIONAR PROJETO**.

5. Defina Google permissões da API de calendário.

a. Na página inicial, selecione **APIs e serviços**.

b. No painel superior, selecione **+ ATIVAR APIS E SERVIÇOS**.

c. Na página Bem-vindo à Biblioteca de APIs, no Google Workspace, selecione **Google Calendar API**.

d. Na página de detalhes da API do Google Calendar, selecione **ENABLE**.

A API de calendário do Google está habilitada no seu projeto.

6. Criar credenciais a serem usadas ao criar uma conexão e credencial para Google

a. Na página de detalhes da API do Google Calendar, selecione **CRIAR CREDENCIAIS**.

b. No formulário de credenciais da API do Google Calendar, preencha os campos:

i. No campo **Selecionar uma API**, selecione **API do Google Calendar**.

ii. Em **Quais dados você acessará?** Na seção, selecione **Dados do usuário** para criar uma aplicação OAuth.

c. Selecione **PRÓXIMO**.

d. Na seção Tela de consentimento do OAuth, preencha os campos:

i. No campo **Nome do app**, especifique um nome para o app OAuth.

ii. No campo **E-mail de suporte ao usuário**, especifique o e-mail do usuário para o qual as perguntas relacionadas ao consentimento podem ser enviadas.

iii. Na seção Logotipo do aplicativo, selecione **BROWSE** para carregar um logotipo para o aplicativo OAuth.

iv. Na seção Informações de contato do desenvolvedor, especifique o endereço de e-mail para o qual todas as mudanças e atualizações relacionadas ao projeto devem ser enviadas.

e. Selecione **SALVAR E CONTINUAR**.

7. Adicione ou remova escopos.
Especifique permissões para acessar a API do Google Calendar.

a. Na seção Escopos, selecione **ADICIONAR OU REMOVER ESCOPOS**.

b. Selecione os seguintes escopos:

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **ATUALIZAR**.

d. Selecione **SALVAR E CONTINUAR**.

8. Gere o ID do cliente OAuth e os detalhes relacionados.

a. Na seção ID do cliente OAuth, no campo **Tipo de aplicação**, selecione **Aplicação web**.

b. No campo **Nome**, insira um nome para a aplicação.

c. Em Origens JavaScript autorizadas, selecione **+ADICIONAR URL** para adicionar a URL JavaScript.

d. Na seção URIs de redirecionamento autorizados, selecione **+ADICIONAR URL** para adicionar um URL de redirecionamento.
Insira o URL da sua instância ServiceNow.

e. Selecione **CRIAR**.
As credenciais da aplicação OAuth são criadas.

f. Selecione **DOWNLOAD** para baixar o arquivo JSON que contém os detalhes das credenciais.

g. Copie e salve o ID do cliente.

9. Selecione **CONCLUÍDO**.

Criar uma conexão e registro de credencial para Google

Conecte Google com ServiceNow usando o Flow Designer para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Google para sincronização de calendário.
- Verifique se você tem a função de Superadministrador em Google.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a conexão Google e o registro de credencial. Execute as etapas no Flow Designer. Configure o Google spoke do calendário padrão. Você também pode criar sua própria conexão e alias de credencial, se não quiser configurar o spoke padrão Google do Calendário usando o Flow Designer. Para criar seu próprio alias, consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione a guia **Conexões**.
3. Na barra **Pesquisar todas as conexões**, pesquise pelo Google.
4. Selecione **Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No cartão Google_Calendar, selecione **Exibir detalhes**.
6. Selecione **Configurar** ao lado da conexão **Google_Calendar**.
7. Na janela Configurar conexão, insira as seguintes credenciais:
   - **URL de conexão**: insira `https://www.googleapis.com`.
   - **Versão da API**: insira `v3`. O campo é preenchido automaticamente.
   - **ID do cliente OAuth**: insira o ID do cliente que você copiou durante a autenticação Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **Segredo do cliente OAuth**: insira o segredo do cliente que você copiou durante a autenticação Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **URL de redirecionamento do OAuth**: insira `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do
   - **URL de autorização do OAuth**: insira `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`
   - **URL do Token OAuth**: insira `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`
8. Selecione **Configurar e obter token do OAuth**.
9. Na janela Google, faça login no espaço Google e obtenha o token OAuth. Insira suas Google credenciais de superadministrador.

Resultados

A conexão Google e o registro de credencial foram criados. Para exibir o registro de alias de conexão e credencial, navegue até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** e selecione **Google_Calendar**.

O que Fazer Depois

Configurar Google como provedor de calendário

Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google

Você pode configurar sua própria conexão Google e alias de credencial se não quiser usar o alias padrão **Google_calendar**.

Depois de autenticar Google com ServiceNow, em vez de configurar o alias de conexão e credencial usando a configuração de conexão do Flow Designer, você também pode criar sua própria conexão e credencial.

Se você quiser usar o alias padrão, consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.

Configurar conectividade OAuth com Google Calendário

Crie um registro de aplicação para Google Calendário com ServiceNow para sincronizar reservas. Execute este registro de app se quiser criar sua própria conexão e alias de credencial para Google Calendário.

Antes de Iniciar

Autenticar Google para sincronização de calendário

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Google Calendar**. Caso contrário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação () no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Calendar**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Calendário do Google Próprio.
ID de cliente	ID de cliente criado durante a autenticação do app em Google.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Google.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **o modo de autorização**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`.
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`.
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, Perfil padrão do Google Calendar.
6. Crie um escopo de entidade OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Escopos de Entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**

b. Insira o nome como `Calendário` para o escopo.

c. Insira o escopo do OAuth como `Calendário`.

d. Selecione o ícone Salvar.

e. Da mesma forma, crie outro escopo e insira os seguintes detalhes:
   - **Nome**: calendar.events
   - **Escopo do OAuth**: calendar.events

f. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro de aplicações e selecione Salvar.
O sistema cria os registros de escopo.

7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Registro da aplicação, selecione a lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
Nas etapas a seguir, adicione os Escopos de Entidade OAuth que você criou na Etapa 6 ao perfil padrão.

a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, perfil padrão do Google Calendar.

b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:

i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

ii. Selecione o ícone de pesquisa ( ).

iii. Selecione `o calendário` atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

iv. Repita as etapas anteriores e adicione `calendar.events`.

9. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A conectividade OAuth foi adicionada para Google.

O que Fazer Depois
Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

Em vez de usar o alias padrão **do Google_Calendar**, você pode criar seu próprio alias de conexão e credencial para usá-lo com o provedor de calendário Google.

Antes de Iniciar
Configurar conectividade OAuth com Google Calendário

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Google Calendar**. Caso contrário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Calendar**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado.
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Google Calendar**
Alias primário	Selecione **sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar**.

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2.0.
5. Crie uma credencial do OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro do app em Configurar conectividade OAuth com Google Calendário.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID servers.
Pedido	Ordem da credencial.

e. Selecione **Enviar**.
O registro de credencial foi criado.

f. Abra o registro de credencial.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.
Na janela Google que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTPs

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Insira https://www.googleapis.com .

e. Selecione **Enviar**.

Resultados
O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Configurar Google como provedor de calendário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Google como provedor de calendário

Configure Google como provedor de calendário para iniciar a sincronização da reserva. Vincule-o ao alias de conexão e credencial e configure salas para iniciar a sincronização.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você criou o alias de conexão e credencial. Caso contrário, siga um destes procedimentos:
  - Configure a conexão padrão e o alias de credencial. Consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.
  - Crie seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão. Consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.
- O escopo da aplicação está definido como **Spoke do Google Calendar**. Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
  2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Calendar**.
  4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure Google Calendário como um provedor de calendário. Se você quiser usar seu próprio alias, habilite a opção **Substituir alias** e especifique o alias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de calendário. Por exemplo, Google Calendar.
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Google Agenda**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de um alias de conexão e credencial. Selecione esta opção se quiser usar somente seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver selecionada, o alias padrão de conexão e credencial, **Google_Calendar**, será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credenciais que você criou por conta própria. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente para **60** segundos.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a **data e hora de término da sincronização**.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Google O calendário está configurado como provedor de calendário.

O que Fazer Depois

- Defina o trabalho agendado *WSDRS Sync Calendar items* como **verdadeiro**. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

- Se você habilitou o campo **Sincronizar reservas anteriores**, deverá executar as seguintes ações:

  1. Role para baixo até a lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis

  2. Na coluna **Local**, selecione um local.

  3. No formulário Local, selecione **Sincronizar local**.
  Execute a Etapa 2 e a Etapa 3 em todos os registros de configuração de sincronização reserváveis.

- Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis

Microsoft Exchange No local - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com Microsoft Exchange no local e sincronize as reservas feitas usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando o Gestão de reservas do local de trabalho para o calendário no local e vice-versa. A sincronização de reserva de um calendário no local para o Gestão de reservas do local de trabalho é realizada usando várias abordagens, como assinaturas, tokens de sincronização, eventos e ocorrências.

O Microsoft Exchange no local, ao contrário de outros provedores de calendário, não pode ser acessado on-line. O provedor é remoto e só pode ser acessado localmente pela organização. Para sincronizar reservas de calendário com esta configuração no local, a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você se comunique usando o MID Server. Um MID Server está instalado na mesma configuração local em que o Microsoft Exchange no local está instalado. Dessa forma, uma comunicação pode ser estabelecida com o MID Server e se comunicar com frequência. Para oferecer suporte ao provedor de calendário local, um novo processador de calendário, o Microsoft EWS, é compatível com a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho.

1. Conecte o MID Server com ServiceNow®.

2. Crie um alias de conexão e credencial.

Importante: A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

Sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho para Microsoft Exchange no local

Sincronize reservas com o calendário local de Gestão de reservas do local de trabalho comunicando-se usando o MID Server.

- Instale o Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois de configurar o MID Server, crie um alias de conexão e credencial para conectá-lo ao provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Criar um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange no local.
- Depois de configurar os aliases de conexão e credencial, configure Microsoft Exchange no local como um provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário. Para oferecer suporte ao provedor de calendário local, um novo processador de calendário, o Microsoft EWS, foi adicionado.

Sincronização do calendário Microsoft Exchange no local para Gestão de reservas do local de trabalho

A sincronização de reserva do calendário Microsoft Exchange no local para o portal de reservas é feita executando um trabalho agendado em tempo hábil, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pela aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em uma ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado como token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculada ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base no **Tamanho da página**, **no Tamanho do lote de sincronização** e no **Intervalo do lote de sincronização**, as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5**, **500**e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.
- Ao criar um registro de configuração de sincronização reservável no calendário local, você deve garantir que o esteja ativado.
- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no módulo **Sincronizar deltas**.
- O trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reserváveis são criadas como eventos no módulo **Eventos**. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir, Ler e Recuperar participantes para o calendário Microsoft Exchange no local.
- Para cada registro de sincronização, um evento é criado. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças são exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho agendado.
- A API usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no campo **Resposta** do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, várias reservas e a reserva primária recorrente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
- Com cada execução de trabalho agendado, o token de sincronização também é atualizado, que é usado como ponto de referência para a próxima sincronização.

Modo estrito

A aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você defina suas conexões e configurações com Microsoft Exchange no local também no modo estrito. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário. Em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual deseja sincronizar as reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Para habilitar o modo estrito, você pode habilitar a opção **Modo estrito** no ao configurar o calendário local. Os solicitantes são considerados convidados.

Sincronizando reservas anteriores

O Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você também sincronize reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora nos campos **Data e hora de início da sincronização** e **Data e hora de término da sincronização**. Para o calendário local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário que é o Microsoft Exchange provedor de calendário no local que você configurou deve estar ativo.
- O campo **Sincronizar reservas anteriores** deve ser selecionado.
- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

Nota: Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, nos casos em que o número esperado de eventos anteriores for maior que 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, considerando as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza as reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala/recurso.

Manipulação de "sem solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga útil de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Criar uma conexão de modo normal para Microsoft Exchange no local

Configure uma conexão de modo normal entre Microsoft Exchange no local e ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar as reservas.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Instale o Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Você deve ter as Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado na instância ServiceNow® com a função mid_server.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Baixe o MID Server da sua instância ServiceNow® no sistema em que o Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para a pasta **Downloads** do seu sistema e descompacte o arquivo.
3. Abra **o agente** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique os detalhes da sua instância ServiceNow® em<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > e<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.
   c. Insira um nome exclusivo em<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .
   d. Salve o arquivo.
5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID Server.
6. Abra ServiceNow® instância.

   Nota: Verifique se você está conectado como administrador.

7. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
   Você notará que o MID Server que configurou foi criado.
8. Selecione o MID Server a ser aberto.
   No formulário, inicialmente, você observa que o **Status** está definido como **Inativo** e o campo **Validado** está definido como **Não**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para validar o servidor, em Links relacionados, selecione **Validar**.
   Após alguns segundos, o servidor será validado. O **Status** está definido como **Ativo** e o campo **Validado** está definido como **Sim**.

Resultados
Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server no local do Microsoft Exchange e a instância ServiceNow®.

O que Fazer Depois
Criar um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange no local

Criar um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange no local

Estabeleça um alias de conexão e credencial para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar as reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar
Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https**.
3. No formulário, crie uma conexão.

   a. Na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

   b. No formulário, insira os seguintes detalhes:
   - **Nome**: insira um nome para a conexão.
   - **Credenciais**: crie uma credencial.
     i. Selecione o ícone **Pesquisar usando lista**.
     ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo**.
     iii. Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** Na seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.
     iv. Insira um **Nome**.
     v. Insira seu **nome de usuário** e **senha**.
     vi. Selecione **Enviar**.
   - No campo **Alias de conexão**, insira `sn_exchange_spoke.Exchange_https`.
   - No campo **URL de conexão**, insira a URL no<hostname> `.` <domain> Formato .com/EWS/Exchange.asmx . Insira o respectivo host e um domínio totalmente qualificado em que o Microsoft Exchange Server está instalado. Por exemplo, `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
   - Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

     Uma guia **Configuração avançada do MID Server** é aberta.

   - Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
- No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.

- Selecione **Enviar**.

Resultados
O alias de conexão e credenciais é criado.

O que Fazer Depois
Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

Defina o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário para sincronizar as reservas. Especifique o processador de calendário, as configurações relacionadas à sincronização e a preferência de modo estrito.

Antes de Iniciar
Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **o Microsoft EWS** como o processador.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente para **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a **data e hora de término da sincronização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por sala. Se, nos casos em que o número esperado de eventos anteriores for maior que 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, considerando as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza as reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e para receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para cada usuário gerenciar suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões e aliases de credencial separados e o mapeamento para o respectivo provedor de calendário.

Nota: O campo Modo estrito está obsoleto e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail de modo estrito foi atualizado para e-mail de usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local foi criado.
5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis, adicione as configurações de sincronização reserváveis com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Defina o trabalho agendado *WSDRS Sync Calendar items* como **verdadeiro**. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis

Criar uma conexão de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Configure uma conexão de modo estrito entre Microsoft Exchange no local e ServiceNow. Especifique a configuração do modo estrito e o endereço de e-mail.

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar as reservas.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Instale o Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Você deve ter as Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado na instância ServiceNow® com a função mid_server.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Baixe o MID Server da sua instância ServiceNow® no sistema em que o Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para a pasta **Downloads** do seu sistema e descompacte o arquivo.
3. Abra **o agente** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique os detalhes da sua instância ServiceNow® em<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > e<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.
   c. Insira um nome exclusivo em<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .
   d. Salve o arquivo.
5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Abra ServiceNow® instância.

   Nota: Verifique se você está conectado como administrador.

7. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
   Você notará que o MID Server que configurou foi criado.
8. Selecione o MID Server a ser aberto.
   No formulário, inicialmente, você observa que o **Status** está definido como **Inativo** e o campo **Validado** está definido como **Não**.
9. Para validar o servidor, em Links relacionados, selecione **Validar**.
   Após alguns segundos, o servidor será validado. O **Status** está definido como **Ativo** e o campo **Validado** está definido como **Sim**.

Resultados

Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server no local do Microsoft Exchange e a instância ServiceNow®.

O que Fazer Depois

Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Estabeleça uma conexão de modo estrito e alias de credencial para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar as reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https**.
3. No formulário, crie uma conexão.

   a. Na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

   b. No formulário, insira os seguintes detalhes:
   - **Nome**: insira um nome para a conexão.
   - **Credenciais**: crie uma credencial.
     i. Selecione o ícone **Pesquisar usando lista**.
     ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo**.
     iii. Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** Na seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.
     iv. Insira um **Nome**.
     v. Insira seu **nome de usuário** e **senha**.
     vi. Selecione **Enviar**.
   - No campo **Alias de conexão**, insira `sn_exchange_spoke.Exchange_https`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No campo **URL de conexão**, insira `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
- Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

  Uma guia **Configuração avançada do MID Server** é aberta.

- Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:
  - No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
  - No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.
- Selecione **Enviar**.

Resultados
O alias de conexão e credenciais é criado.

O que Fazer Depois
Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas. Especifique a configuração de modo estrito e o endereço de e-mail de modo estrito.

Antes de Iniciar
Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário.

Formulário de provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **o Microsoft EWS** como o processador.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente para **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e para receber atualizações nos calendários da sala como notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para cada usuário gerenciar suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões e aliases de credencial separados e o mapeamento para o respectivo provedor de calendário.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até **a data e hora de término da sincronização**. **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por sala. Se, nos casos em que o número esperado de eventos anteriores for maior que 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, considerando as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza as reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas.

Nota: O campo Modo estrito está obsoleto e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail de modo estrito foi atualizado para e-mail de usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local foi criado.
5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis, adicione as configurações de sincronização reserváveis com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Defina o trabalho agendado *WSDRS Sync Calendar items* como **verdadeiro**. O trabalho agendado é definido como **falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho agendado conforme desejar. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis

Crie um ou vários provedores com o Microsoft Exchange no local

Configure um ou vários provedores para o provedor de calendário no local do Microsoft Exchange.

Antes de Iniciar

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Criar aliases de conexão e credencial.
   Para várias conexões, crie registros de conexão e credencial separados.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado.
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**
Alias primário	Selecione **sn_exchange_spoke.Exchange_https**.

   d. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial de Autenticação básica.

2. Crie uma credencial de autenticação básica para usar nos registros de alias de conexão e credencial recém-criados.
   Para várias conexões, crie um registro de credencial separado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** Na seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Insira um **Nome**.

e. Insira seu **nome de usuário** e **senha**.

f. Selecione **Enviar**.

3. Configure conexões com o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione o registro de alias de conexão e credencial que você criou nas etapas iniciais.
Dependendo de como você deseja adicionar conexões, selecione o registro de alias apropriado.

c. No formulário, na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTPs

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro. Por exemplo, `Exchange on prem Connection`.
Credencial	Selecione um registro de credencial que você criou. Se você criou várias credenciais, selecione a credencial apropriada para esta conexão.
Alias de conexão	O alias de conexão é preenchido automaticamente com o alias de conexão e credencial ao qual você está adicionando esta conexão.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
Usar MID Server	Marque a caixa de seleção. Uma guia **Configuração avançada do MID Server** é aberta.
Ativo	Opção para ativar a conexão.

e. Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:

- No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
- No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione **Enviar**.
A conexão é adicionada ao alias. Dependendo do número de conexões que você deseja adicionar, repita as etapas.

4. Configure provedores de calendário.
Crie um único provedor ou vários provedores para no local. Se você quiser criar

a. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os campos de formulário.

Formulário de provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **o Microsoft EWS** como o processador.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente para **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	a data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**,
Modo estrito	Selecione a opção para habilitar o modo estrito. Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
E-mail de modo estrito	Endereço de e-mail de modo estrito usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a data atual. **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, nos casos em que o número esperado de eventos anteriores for maior que 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, considerando as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza as reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Enviar**.
O provedor de calendário no local foi criado. Repita a Etapa 4 para adicionar outro provedor de calendário.

Resultados
Várias conexões e provedores são criados.

Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis

Adicione itens do local de trabalho que devem ser sincronizados com o provedor de calendário sempre que um funcionário fizer uma reserva.

Antes de Iniciar
Consulte Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de sincronização reservável

Campo	Descrição
Local	Item do local de trabalho que você deseja sincronizar com o provedor de calendário sempre que um funcionário fizer uma reserva. Por exemplo, este campo pode ser o local de uma sala de reunião, sala de conferência ou sala de diretoria.
Módulo reservável	O módulo reservável, que contém o item do local de trabalho.
E-mail	O endereço de e-mail da sala/espaço do local de trabalho, como para uma sala de reunião ou sala de conferência. O endereço de e-mail é usado para verificar status e eventos do calendário. **Importante:** O campo **E-mail** não será preenchido automaticamente com o endereço de e-mail especificado no formulário de configuração da sala/espaço. Depois de especificar o endereço de e-mail e salvar o formulário, as seguintes ações são executadas: ◦ Se não houver nenhum endereço de e-mail especificado no formulário de configuração da sala/espaço, o campo **E-mail** do formulário de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	da sala/espaço será preenchido automaticamente com o endereço de e-mail que você especificou aqui. ◦ Se um endereço de e-mail for especificado no formulário de configuração da sala/espaço e não corresponder ao endereço de e-mail que você especificou aqui, será exibido um erro.
Ativo	Opção para ativar o item do local de trabalho para sincronização. **Importante:** O campo **Ativo** será somente leitura e inativo se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao provedor de calendário no local Microsoft Exchange Online ou Microsoft Exchange. Para ativar o registro de configuração de sincronização reservável, você deve selecionar a opção **Ativar** depois de salvar o formulário.
Configuração do provedor	
Provedor	Provedor de calendário que você deseja sincronizar com o item do local de trabalho.
Nenhuma solicitação	Opção para testar a sincronização. Selecione esta opção para testar se uma reserva é sincronizada ou não quando o item do local de trabalho está ativo. Valide a configuração e os eventos para garantir que tudo esteja configurado corretamente. A seleção desta opção gerará somente eventos e não os enviará para o serviço de calendário.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O item do local de trabalho foi adicionado.

Importante: Se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao provedor de calendário Microsoft Exchange Online, o registro de configuração de sincronização reservável será desativado após a criação. Para ativar o registro de sincronização reservável, você deve selecionar a opção **Ativar** nesse formulário de registro de configuração de sincronização reservável.

Nota: Quando uma configuração de sincronização reservável é alterada ou atualizada, os deltas de sincronização (delta de sincronização) são limpos da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável

Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável se ela não for necessária a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Nota: Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável somente para o provedor de calendário Microsoft Exchange.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você configura um registro de configuração de sincronização reservável para o provedor de calendário no local Microsoft Exchange Online e Microsoft Exchange, ele é desativado por padrão. Para ativá-lo, você deve ativá-lo manualmente usando a ação **Ativar**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário Microsoft Exchange ao qual a configuração de sincronização reservável é adicionada.

   Nota: Se o provedor de calendário já estiver desativado, você não poderá ativar ou desativar nenhuma configuração de sincronização reservável relacionada a ele.

3. No formulário do Provedor, role para baixo até a lista relacionada Configuração de sincronização reservável.
4. Na lista relacionada, para ativar ou desativar a configuração de sincronização reservável, siga um destes procedimentos:
   - Na lista relacionada, selecione as configurações de sincronização reserváveis que você deseja ativar ou desativar. Após a seleção, faça o seguinte:
     a. Selecionar **ação nas linhas selecionadas...**
     b. No menu suspenso, selecione uma das seguintes opções:
        - Ativar
        - Desativar
   - Abra a configuração de sincronização de reserva que você deseja ativar ou desativar e, no formulário, selecione **Ativar** ou **Desativar**.

     Nota: A aparência das opções acima depende do status **Ativo** da configuração de sincronização de reserva.

Resultados

As configurações de sincronização de reserva selecionadas estão ativadas ou desativadas.

Nenhum processamento de solicitação

Faça uma chamada "Sem solicitação" para testar a configuração com o provedor de calendário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga útil de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione o registro de sincronização reservável para o qual você deseja habilitar "Sem solicitação".
3. No formulário, certifique-se de que a opção **Ativo** esteja habilitada.
4. Habilite a opção **Sem solicitação**.
5. Selecione **Atualizar**.

Sincronizar reservas anteriores

Sincronize reservas feitas no passado, ou seja, antes de definir a configuração de sincronização de reserva.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o provedor de calendário esteja ativo.

Nota: Em caso de Microsoft Exchange no local, certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por sala/recurso. Se, nos casos em que o número esperado de eventos anteriores for maior que 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, considerando as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza as reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala/recurso.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário para o qual você deseja sincronizar as reservas anteriores.
3. No formulário do provedor, certifique-se de que a opção **Ativo** esteja habilitada.
4. Habilite o campo **Sincronizar reservas anteriores**.
5. Em **Hora de início da sincronização**, especifique a hora de início a partir de quando você deseja sincronizar as reservas.

Nota: Para o provedor de calendário Microsoft Exchange Online, especifique a **hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em **Sincronizar hora de término**, especifique a hora de término a partir do passado até quando você deseja sincronizar as reservas.

   Importante: A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.

7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As reservas anteriores são sincronizadas.

Recuperar reservas

Recupera todos os eventos das **configurações de sincronização reserváveis** ativas de Microsoft Outlook a Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsvsync admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário para o qual você deseja **Recuperar reservas**.
3. No formulário Provedor, clique em **Recuperar reservas**.

   Nota: A **data e hora de início da sincronização** é a hora atual e a **data e hora de término da sincronização** é o tempo necessário para concluir a sincronização.

4. Selecione **Confirmar**.
   É gerado o registro**de execução de sincronização sob demanda** para **configurações de sincronização reserváveis** ativas.

   Nota: O registro**de execução de sincronização sob demanda** é gerado no nível do provedor. Você pode clicar no recurso ativo separadamente para gerar um registro de sincronização sob demanda.

5. Clique no registro **Execuções de sincronização sob demanda**.
   Exibe todos os recursos a serem sincronizados.
6. Clique em **Execução de sincronização para configuração de sincronização reservável**e verifique se o **Estado** está **ativado**.

Resultados
Há outra tabela chamada Execução de sincronização para **eventos de spoke de configuração de sincronização reservável** em que todos os eventos da **configuração de sincronização reservável** ativa são exibidos.

Exportar reservas para o provedor de calendário

Como um procedimento único, exporte todas as reservas confirmadas para o provedor de calendário para sincronização.

Antes de Iniciar
Você deve ter a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho instalada.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você instalou Sincronização do calendário do local de trabalho depois de usar Gestão de reservas do local de trabalho por um longo tempo, execute o trabalho agendado de exportação para exportar todas as reservas presentes e futuras confirmadas para o provedor de calendário. Durante a exportação, a cada 45 segundos, o trabalho agendado exporta 10 reservas para o calendário.

A exportação é executada com base nas seguintes condições:

- As reservas feitas na data anterior não são exportadas. Somente as reservas que estão na data atual e nas datas futuras são exportadas.
- Somente as reservas que estão no estado confirmado são exportadas.
- Somente as reservas feitas em espaços e salas com configuração de sincronização reservável são exportadas. Para obter mais informações sobre como adicionar uma configuração de sincronização reservável para uma sala ou espaço, consulte Adicionar várias configurações de sincronização reserváveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Trabalhos programados**.
2. Selecione **Exportar reservas para o trabalho agendado do calendário**.
3. Selecione o campo **Ativo** para ativar o trabalho agendado.
4. Clique em **Atualizar**.
   O processo de exportação foi iniciado.

Resultados

O processo de exportação é executado em segundo plano. A cada 45 segundos, 10 reservas são exportadas para o calendário.

Nota: A aplicação não enviará nenhuma notificação quando o processo de exportação estiver concluído e se alguma reserva não for exportada.

Gerenciar sincronizações de calendário

Como administrador, monitore o número de eventos e itens de calendário na aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho sempre que uma reserva for sincronizada.

Como administrador, a aplicação permite que você exiba e gerencie o seguinte:

- Aprovações
- Eventos
- Itens de calendário
- Deltas de sincronização

Ao configurar a sincronização, você deve ter em mente algumas condições importantes. Consulte Sincronização - Pré-requisitos e implementação.

Aprovações

Se houver reservas criadas a partir da aplicação do provedor de calendário que exijam aprovação, você poderá aprová-las usando a configuração de aprovação Workplace Core. Para obter mais informações sobre como aprovar uma reserva ou criar critérios de execução, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos

Cada ação durante uma sincronização de reserva aciona um evento. Essas ações incluem a criação, atualização ou cancelamento de uma reserva. O Sincronização do calendário do local de trabalho lida com esses eventos e envia notificações para os serviços de calendário. Para obter mais informações sobre um evento e os tipos de eventos criados na aplicação, consulte Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho.

- Um evento pode criar um ou mais itens de calendário.
- Um evento contém uma solicitação e uma resposta à solicitação.
- Para garantir que vários serviços de calendário possam se comunicar com Gestão de reservas do local de trabalho, os eventos convertem as reservas e mensagens do provedor de calendário em ações padronizadas em Gestão de reservas do local de trabalho.

Quando um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário, um evento é criado para obter os detalhes mais recentes. A resposta do serviço de calendário também cria um evento. Da mesma forma, os eventos são criados sempre que uma reserva é criada ou atualizada em Gestão de reservas do local de trabalho para itens do local de trabalho configurados para sincronização. Você pode converter um evento para o formato JSON. Você também pode reprocessar um evento se houver um erro ou por qualquer motivo.

Itens de calendário

Cada ação realizada pelo serviço de calendário é convertida em um item de calendário que é tratado na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Um item de calendário é uma nova reserva ou uma atualização de reserva. Usando itens de calendário, você também pode criar, atualizar ou cancelar uma reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode converter um item de calendário no formato JSON.

Deltas de sincronização

Quando um item do local de trabalho é sincronizado, uma chave delta é gerada. Uma chave delta é usada e atualizada sempre que um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário. Cada delta de sincronização contém um token que indica a quantidade de informações que foi sincronizada da última vez para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez do histórico completo do calendário. Você pode saber os detalhes do item do local de trabalho, como o número de reservas criadas ou quaisquer mudanças feitas na reserva. A chave delta garante que somente as mudanças ocorridas entre a sincronização anterior e a atual sejam recuperadas. A chave delta recupera detalhes de todas as reservas novas, atualizadas e canceladas no item do local de trabalho.

Nota: Os deltas de sincronização são usados somente para Microsoft Exchange no local e Google Calendário.

Exibir detalhes da sincronização

Verifique o número de eventos e itens de calendário criados durante uma sincronização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir os detalhes da sincronização:
   - **Itens de calendário**: opção para exibir itens de calendário criados após uma sincronização de reserva.
   - **Eventos**: opção para exibir eventos criados por ações realizadas em uma reserva.
   - **Deltas de sincronização**: opção para exibir deltas de sincronização de itens do local de trabalho que estão sincronizados.

Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho

Para cada ação relacionada à reserva, um evento é criado em Sincronização do calendário do local de trabalho

Sobre eventos

Quando uma sincronização é realizada, a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho cria uma entrada para cada nova reserva, criação, atualização de reserva e cancelamento de reserva. Para exibir eventos, navegue até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos**.

Os seguintes eventos são criados:

- **Criar**: um evento **Criar** é criado sempre que uma reserva é criada no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.
- **Atualizar**: um evento **de atualização** é criado sempre que há uma atualização na reserva criada no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas ou quando uma reserva é submetida a check-out
- **Excluir**: um evento **de exclusão** é criado sempre que há um cancelamento de reserva ou um não comparecimento.
- **Leitura**: um evento **de leitura** é criado quando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho pretende ler as reservas criadas no calendário de salas no provedor de calendário. O evento **de leitura** é criado somente para provedores de calendário Google e Microsoft Exchange no local.
- **Recuperar participantes**: o evento **Recuperar participantes** foi criado para o provedor de calendário Microsoft Exchange no local para recuperar detalhes relacionados aos participantes incluídos em uma reserva. O evento **de leitura** não retorna detalhes do participante para Microsoft Exchange provedor de calendário no local.

Detalhes do evento

Quando um evento é criado, ele é definido como o estado Novo por padrão. Dependendo do processamento, o estado muda para Processando, Processado ou Erro.

Quando um evento é criado, os detalhes do evento em um formulário de Evento são exibidos da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na lista relacionada Solicitação:
  - **Carga**: o campo **Carga** contém os detalhes da reserva em um formato de cadeia de caracteres. Ele contém detalhes relacionados à reserva, como criar, atualizar ou cancelar. O formato da carga útil é definido com base no formulário do Portal de reservas.
  - **Carga do provedor**: a **carga do provedor** contém os mesmos detalhes exibidos no campo **Carga**, mas no formato do formulário de reserva do provedor de calendário. Ou seja, no formato em que o provedor de calendário lê.
- Na lista relacionada Resposta, o campo **Resposta** exibe a resposta ao evento do provedor de calendário em um formato de cadeia de caracteres.
  - A resposta é exibida somente quando um evento é processado. Ou seja, quando um evento é definido como Processado ou Erro.
  - Quando um evento retorna um erro, você pode exibir os detalhes relacionados ao erro no campo **Resposta**
- No formulário, você pode exibir detalhes como:
  - A reserva para a qual o evento foi criado.
  - Local do evento.
  - Estado e subestado do evento.
  - Para qual ação o evento foi criado.
  - O provedor para o qual o evento foi criado.
  - O erro detalha se um evento resulta em erro.
- Você também pode alterar o formato **Carga**, **Carga do provedor** e **Resposta** do formato de cadeia de caracteres para o formato JSON usando a opção **Formatar JSON**. O **formato JSON** ajuda na legibilidade desses campos.
- Se um evento falhar, você também poderá reprocessar manualmente o evento usando a opção **Reprocessar**.

Sincronização - Pré-requisitos e implementação

Ao se conectar ao seu provedor de calendário para sincronização, você pode ter alguns problemas relacionados à conexão ou à sincronização.

Pré-requisitos de sincronização

Ao sincronizar reservas, é importante saber o seguinte:

- Você não pode editar uma reserva criada usando o provedor de calendário na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
- Durante a sincronização de reserva, somente as anotações adicionadas à reserva usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho são consideradas. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange, essas atualizações não serão sincronizadas novamente em Gestão de reservas do local de trabalho.
- Quando você cria, atualiza ou exclui uma reserva, isso é realizado diretamente no calendário do funcionário. Durante a sincronização, os eventos são lidos no calendário do recurso, ou seja, no calendário da sala.
- Se um evento for rejeitado ou recusado pelo recurso do provedor de calendário, a reserva permanecerá no estado Aguardando confirmação. Pelo mesmo motivo, está disponível um trabalho programado **de limpeza de reservas aguardando/rejeitadas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas

- Para Microsoft Exchange Online, após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Implementação da sincronização

Salas e espaços

Ao executar a sincronização de reserva, você pode sincronizar salas e espaços.

Convidados

Os convidados de uma reserva podem ser sincronizados de ambas as maneiras, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário ou vice-versa.

- Se a sala reservada tiver a sincronização de reserva habilitada, os detalhes da reserva serão enviados aos convidados pelo provedor de calendário, como Google ou Microsoft Exchange.
- Ao sincronizar uma reserva com convidados, a aplicação executa o seguinte:
  - A aplicação verifica se os convidados são usuários conhecidos ou visitantes e categoriza na reserva de acordo.
  - Se um convidado não for um usuário conhecido ou um visitante, ele será categorizado como "Externo" na reserva. Os detalhes desses convidados não são exibidos no Resumo da reserva.
  - Os convidados recebem uma notificação quando uma reserva é alterada ou atualizada na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. No entanto, uma notificação não será recebida se a reserva for criada ou atualizada no provedor de calendário.

Anotações

Se uma anotação for adicionada a uma reserva criada na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho, ela será salva no registro de reserva. Um funcionário pode atualizar uma anotação quando necessário. A página de resumo da reserva exibe o resumo da anotação da reunião. Quando esta reserva (com anotações) é sincronizada, as seguintes ações são executadas no provedor de calendário:

- As anotações são adicionadas ao corpo do e-mail da reunião.
- Se houver anotações adicionadas à reserva pelo provedor de calendário, elas serão substituídas pelas anotações adicionadas usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho quando houver uma atualização de reserva.
- Durante a sincronização de reserva, somente as anotações adicionadas à reserva usando a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho são consideradas. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange, essas atualizações não serão sincronizadas novamente em Gestão de reservas do local de trabalho.

Privacidade

Se um funcionário reservar uma sala usando o provedor de calendário, a privacidade da reserva dependerá da configuração de privacidade feita no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

edifício ao qual o espaço ou a sala pertence. A privacidade dessas reservas pode ser alterada ou substituída usando Gestão de reservas do local de trabalho ou Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Link de reunião virtual

Se uma reserva for criada em Microsoft Exchange usando Zoom ou Microsoft Teams, durante a sincronização, o link da reunião será recuperado e adicionado ao registro de reserva em Gestão de reservas do local de trabalho como um link de reunião virtual. No entanto, isso depende de o provedor de reunião virtual estar configurado em Gestão de reservas do local de trabalho ou não. Se não estiver configurado, o link da reunião não será incluído.

Quando uma reserva Gestão de reservas do local de trabalho inclui um link de reunião virtual, os links de reunião aparecem da seguinte forma quando são sincronizados com o calendário Microsoft Exchange dos participantes:

- **Zoom**: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite para a reunião.
- **Microsoft Teams**: se um link Microsoft Teams for adicionado, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso serão adicionados ao corpo do evento de calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário Microsoft Exchange usando o botão de alternância **de reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

  Nota: Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link e os detalhes da reunião) são sincronizados somente de uma maneira, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já alterou os detalhes da reunião ou as anotações do provedor de calendário, eles serão substituídos por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização for realizada.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

Para configurar Microsoft Teams, consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Microsoft Teams.

Para configurar Zoom, consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Zoom.

Depuração, manipulação de limitação e outros

Depurar *Prestação de serviços no local de trabalho* **para** *Microsoft Exchange Online*:

Nota: Certifique-se de que o Rastreamento do desenvolvedor esteja habilitado para depuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Verificar eventos em **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos** > **.**
2. Certifique-se de que todos os eventos sejam processados com sucesso e que a resposta tenha "ID do evento" e "Icaluid".
3. Se um evento falhar com o erro "Muitas solicitações", habilite o trabalho agendado **de Reprocessamento de eventos do WSDR** com uma frequência de 5 minutos.
4. Para obter uma mensagem de resposta exata de "Rest", navegue até **Flow Designer** > **Execuções**. Aplique o filtro pelo nome "Criar evento de calendário".
5. Para qualquer outro erro externo acima do código de erro 400, valide a configuração no Portal do Azure de acordo com o código de erro. A seguir estão os erros mais comuns:
   - O acesso ao oData está inativo
   - Objeto inválido
6. Para corrigir esses erros, o recurso ou o usuário deve estar no escopo da ID do locatário (ID do cliente)

Depurar *Microsoft Exchange Online* **para** *Prestação de serviços no local de trabalho*

1. Certifique-se de que o trabalho agendado **Criar e atualizar reservas a partir de eventos** esteja ativo.
2. Verifique se há uma entrada de evento em **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Eventos**.
3. Se não houver entrada, valide. Navegar até **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável** > **..**
4. Verifique se o e-mail da sala está ativo.
5. Verifique se o campo de assinatura está preenchido e se o status da assinatura está ativo e o status é 200.
6. Se a assinatura não estiver preenchida, desative e ative o registro de configuração de sincronização individual reservável.
7. Se a assinatura ainda não estiver preenchida, navegue até **Flow Designer** > **Execuções** > **Criar ou atualizar assinatura** e validar o fluxo.
8. Se houver um problema com o recurso, você poderá ver erros como recurso não encontrado, recurso inválido, endereço SMTP sem caixa de correio associada a ele ou outros. O erro pode ter ocorrido pelos motivos abaixo:
   - ID de e-mail inválido
   - Deve ter caixa de correio de recurso apropriada em office.com
   - O recurso/usuário deve estar no escopo da ID do locatário (ID do cliente)
9. Para obter mais informações sobre os erros, verifique https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors e corrija a causa raiz.

Problema de limitação (erro HTTP 429) em *Microsoft Exchange Online* **ao processar reservas enormes:**

Se você estiver processando grandes solicitações de reserva de uma vez, pode haver uma limitação em Microsoft Exchange, ou seja, você pode incorrer no Erro de HTTP 429. Nesses casos, é recomendável configurar as políticas de repetição na aplicação Integration Hub. Execute as seguintes ações para configurar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ir para **IntegrationHub** > **Políticas de novas tentativas**.
2. Selecione **Política de Nova Tentativa de HTTP do MS Exchange Online**.
3. No campo **Estratégia de nova tentativa**, selecione **Respeitar cabeçalho "Retry-After"**.
4. Em **Tempo máximo decorrido (segundos)**, defina o valor como 120.

Dica: Defina o valor como 120 ou mais.

Executar verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização

Execute uma verificação de instância em sua configuração de ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> com Microsoft Exchange Online. A aplicação Instance Scan diagnostica as configurações com o provedor de calendário executando uma série de verificações usando pacotes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute a verificação de instância usando a aplicação Instance Scan para verificar se há configurações incorretas ao configurar o provedor de calendário Microsoft Exchange Online. A verificação é executada e notifica sobre qualquer incorreção.

A aplicação ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> fornece o pacote *Workplace Calendar Synchronization Configurations* na aplicação Instance Scan. Para obter mais informações sobre a verificação de instância, consulte Instance Scan . Você pode executar o pacote a qualquer momento para diagnosticar as configurações. O pacote executa as seguintes verificações de configuração:

- **Verificação de configurações de sincronização reservável**: verifica se as configurações de sincronização de reserva estão corretas.
- **Verificação de provedores ativos de sincronização de calendário**: verifica se não há provedores ativos, pois a sincronização não pode ser configurada.
- **Verificação de configurações de registro do webhook**: verifica a URL de retorno de chamada e o estado do cliente no registro do webhook.
- **Verificação de configurações do provedor de calendário**: verifica se as configurações ativas do provedor de calendário estão corretas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
2. Selecione **ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> Configurações**.
   O formulário é aberto. No formulário, exiba as verificações acima na lista relacionada Verificações.
3. Para executar a verificação, selecione **Executar verificação de pacote**.
4. Na janela Verificar pacotes agora, selecione **Instância completa**.
5. Selecione **Executar verificação**.
   A verificação é executada e você pode exibir o andamento.
6. Na janela de andamento Executar verificação de pacote, selecione **Ir para o resultado** para exibir os resultados da verificação.
7. No formulário Resultado da verificação, revise as descobertas na lista relacionada Descobertas da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista relacionada Descobertas da verificação, você pode exibir as seguintes informações:

- A coluna **Verificar** exibe a verificação que diagnosticou o problema.
- A **tabela de origem** e a coluna **Origem** exibem a origem em que o problema foi encontrado.

  A **Origem** exibe o registro que causou o problema.

- A coluna **Detalhes da descoberta** exibe os detalhes da descoberta, ou seja, o problema e seus detalhes. Passe o mouse sobre a descoberta para exibir todos os detalhes. Para obter informações sobre como encontrar mensagens, consulte Descobertas da verificação de instância.

8. Corrija as descobertas da verificação.
9. Depois de corrigir os problemas listados na lista relacionada Descobertas da verificação, selecione **Verificar novamente** no formulário Resultado da verificação.
   A verificação exibe os resultados mais recentes com as correções implementadas.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Sincronização do calendário do local de trabalho

Monitore o status das sincronizações de reserva.

Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reserva. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

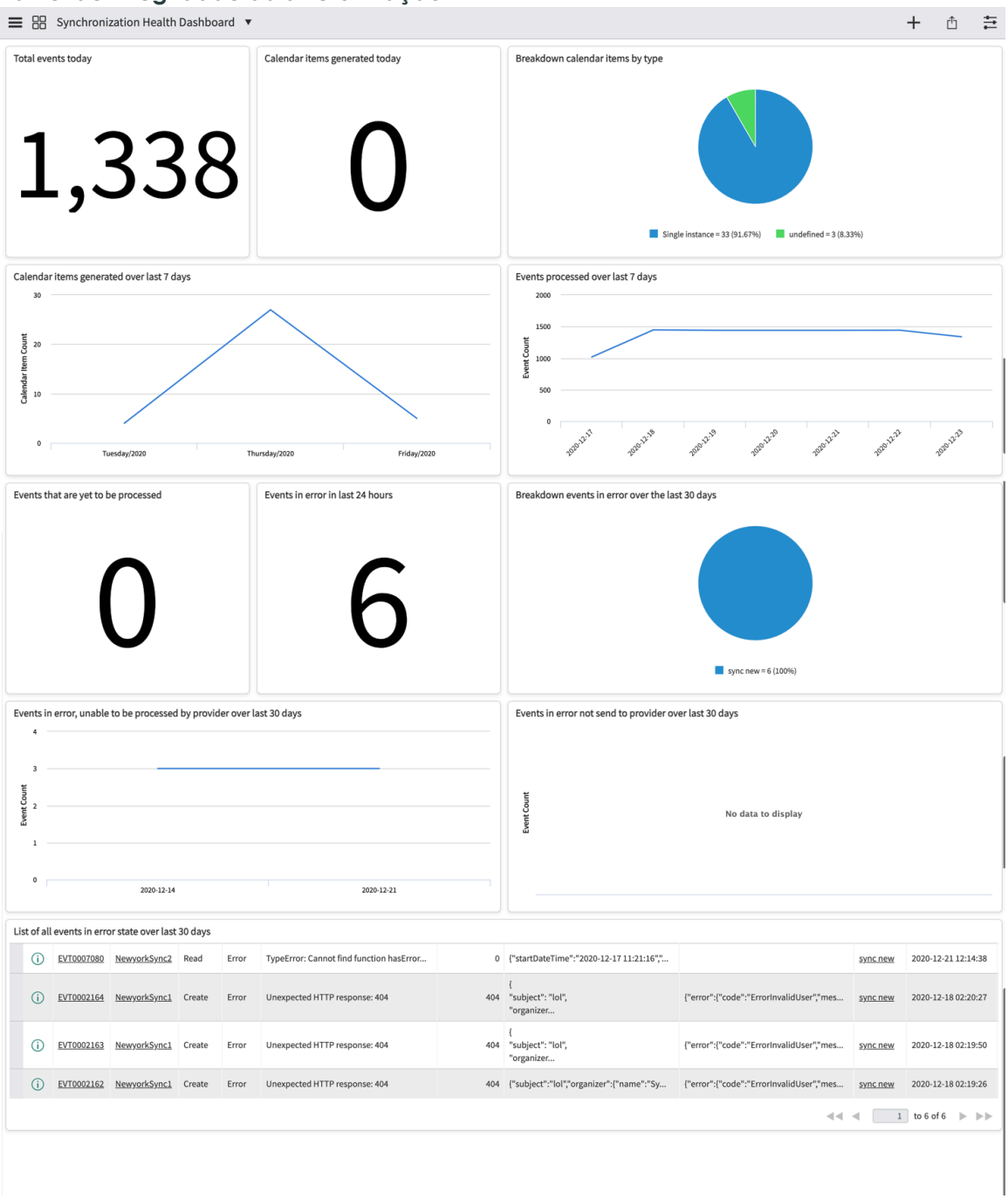
Nota: O painel Sincronização do calendário do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integridade da sincronização



Para acessar o painel de integridade da sincronização, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Função e objetivo do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Administrador do sistema e Sincronização do calendário do local de trabalho admin: precisam de visibilidade sobre o status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Exibir configuração de conexão. • Exibir provedores de calendário. • Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável.

Visualizações de dados

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Total de eventos hoje	Pontuação única	Número de eventos criados no dia atual.
Itens de calendário gerados hoje	Pontuação única	Número de itens de calendário gerados no dia atual.
Detalhamento de itens do calendário por tipo	Detalhamento de pizza	Detalhamento dos itens de calendário com base no tipo
Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias	Série de tempo de etapa	Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias.
Eventos processados nos últimos 7 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos processados nos últimos 7 dias.
Eventos que ainda precisam ser processados	Pontuação única	Número de eventos que ainda precisam ser processados.
Eventos com erro nas últimas 24 horas	Pontuação única	Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas.
Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias	Detalhamento de pizza	Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias.
Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias.
Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos gerados com erros que não foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
		enviados ao provedor nos últimos 30 dias.
Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias	Lista	Lista de todos os eventos que estiveram no estado de erro nos últimos 30 dias.

referências de Sincronização do calendário do local de trabalho

Saiba mais sobre funções, tabelas, propriedades do sistema, trabalhos agendados e fluxos instalados com a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho.

Componentes instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Sincronização do calendário do local de trabalho

funções de usuário de Sincronização do calendário do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Sincronização do calendário do local de trabalho [sn_wsd_rsvsync.admin]	Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte: • Acesse a aplicação completamente. • Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão. • Estabeleça credenciais OAuth. • Crie, gerencie e edite provedores de calendário. • Recuperar reservas. Como um administrador Sincronização do calendário do local de trabalho, você pode criar, gerenciar e editar uma configuração de sincronização reservável.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Sincronização do calendário do local de trabalho

Tabelas Sincronização do calendário do local de trabalho

Tabela	Descrição
Item do Calendário [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Armazena informações sobre todos os itens de calendário criados na aplicação.
Sincronização Delta [sn_wsd_rsvsync_delta]	Armazena informações sobre a última sincronização bem-sucedida de um item do local de trabalho. Cada delta de sincronização contém um token que indica a quantidade de informações que foi sincronizada da última vez para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez do histórico completo do calendário. **Nota:** A partir da Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1, para Microsoft Exchange Online, somente o Webhook é usado para uma abordagem aprimorada.
Evento [sn_wsd_rsvsync_event]	Armazene informações sobre todos os eventos criados na aplicação. Os eventos são criados para ações como criar, ler, atualizar ou excluir. **Nota:** Se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Evento [sn_wsd_rsvsync_event] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Provedor [sn_wsd_rsvsync_provider]	Armazena informações sobre as definições de configuração que são usadas para sincronizar as reservas com o provedor de calendário.
Configuração da sincronização de reservável [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Armazena informações sobre todos os itens do local de trabalho configurados para sincronização com um serviço de calendário sempre que uma reserva é feita.

Tabelas instaladas com Recuperar reservas

Recuperar componentes da tabela de reservas

Tabela	Descrição
Recuperar reservas	Recupera todos os eventos das **configurações de sincronização reserváveis** ativas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recuperar componentes da tabela de reservas

Tabela	Descrição
[sn_wsd_rsvsync.admin]	Microsoft Outlook a Prestação de serviços no local de trabalho
Execuções de sincronização sob demanda [sn_wsd_rsvsync.admin]	Ele armazena o registro primário das configurações ativas de sincronização reservável.
Horário de início da execução	Armazena a hora de início quando a recuperação de reservas foi executada
Horário de término da execução	Armazena a hora de término quando as reservas de recuperação são encerradas
Tipo	Exibe o tipo de registros.

Propriedades instaladas com o Sincronização do calendário do local de trabalho

Personalize as propriedades disponíveis com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Sincronização do calendário do local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode	Esta propriedade permite que você especifique o modo de integração de sincronização do Exchange Online para o modo Estrito, Autenticação pessoal ou Normal para sincronizar a reserva entre o Microsoft Exchange Online e o Workplace Reservation Management. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: normal
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Esta propriedade permite sincronizar reservas criadas por usuários de acordo com o fuso horário. O fuso horário do sistema ou o fuso horário do usuário é usado para atualizar e sincronizar a reserva. Primeiro, a propriedade verifica se o usuário tem um fuso horário especificado ou não. Se o usuário não tiver especificado nenhum fuso horário, o fuso horário do sistema será usado. Novamente, se o sistema não tiver um fuso horário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	especificado, a propriedade usará o fuso horário UTC. As reservas sincronizadas de Microsoft Exchange e Google Calendário para Prestação de serviços no local de trabalho não são afetadas. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Esta propriedade permite que você crie reservas de bloqueador em locais de trabalho que são sincronizados com o provedor de calendário. • Tipo: verdadeiro/falso • Tipo padrão: **verdadeiro**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Esta propriedade permite que você especifique quantas vezes um evento deve ser reprocessado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Esta propriedade permite que você use os fusos horários padrão durante a sincronização de reserva. • Tipo: verdadeiro/falso • Tipo padrão: **verdadeiro**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	Esta propriedade permite que você especifique o limite máximo de tempo de espera para que o Microsoft Exchange notifique com um retorno de chamada. Especifique o limite de tempo em segundos negativos, conforme especificado no valor padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	Nota: Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, está disponível um trabalho agendado - **Limpeza de reservas em espera/rejeitadas**, que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **-18000** (5 horas)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	Esta propriedade é usada internamente pela aplicação. Ela permite que você defina o tempo (em minutos) para sincronizar eventos recebidos pelo Microsoft Exchange com a aplicação Workplace Reservation Management. Certifique-se de que o tempo definido nesta propriedade seja maior que o tempo especificado no intervalo de repetição do trabalho agendado **Criar e atualizar reservas a partir de eventos**. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	Esta propriedade é usada internamente pela aplicação ao atualizar os detalhes do participante nas reservas. Certifique-se de que o tempo definido nesta propriedade seja maior do que o tempo especificado no intervalo de repetição do trabalho agendado **Atualizar participantes da reserva de local de trabalho (Google)**. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	Esta propriedade permite especificar o número de meses durante os quais você deseja que uma sincronização seja executada para sincronizar a reserva anterior. Uma única sincronização será executada pelo número especificado de meses para a reserva anterior. Certifique-se de que uma única sincronização não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	retorne mais de 1.000 reservas. Especifique o número de meses com base no mesmo. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 2

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

O Sincronização do calendário do local de trabalho inclui trabalhos agendados para processar algumas sincronizações sem problemas.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho agendado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Reservas em espera/ rejeitadas de limpeza	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 5 horas	Este trabalho programado limpa as reservas que estão paradas aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição do Outlook)
Criar e atualizar reservas a partir de eventos	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 1 minuto	Este trabalho agendado insere/atualiza reservas da tabela **Spoke** > **Events** do Microsoft Exchange Online.
Exportar reservas para o calendário	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho agendado está inativo por padrão. O trabalho agendado sincroniza as reservas Gestão de reservas do local de trabalho existentes com o calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho agendado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				• Ele recupera detalhes das reservas que não estão sincronizadas com o calendário. • Cria eventos para todas as reservas com base no provedor de calendário do respectivo local. Na criação bem-sucedida de eventos, as reservas são preenchidas com "Event Id & IcalId". • Se o script falhar ao criar eventos para uma reserva, você poderá verificar os logs para determinar o motivo da falha.
Trabalho de notificação de falha na renovação de assinatura	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Diariamente	Este trabalho agendado verifica se há assinaturas com falha vinculadas a registros de configuração de sincronização reserváveis ativos e notifica os usuários com a função rsvsync_admin.
Processador de várias reservas do WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho programado transforma reservas criadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho agendado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				incorretamente como únicas de uma origem externa em várias secundárias agrupadas corretamente
Eventos de reprocessamento do WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho agendado reprocessa as chamadas de sincronização para eventos do WSD que falharam ao processar.
Itens do calendário de sincronização do WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso	Repete a cada 2 minutos	Este trabalho programado é executado somente para Microsoft Exchange Online provedores no local e do Google Calendar. Este trabalho não é aplicável a Microsoft Exchange Online. Este trabalho agendado sincroniza todos os eventos de um calendário para todos os locais que têm configurações de sincronização reserváveis ativas.
Atualizar participantes da reserva de local de trabalho (Google)	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 4 minutos	Este trabalho agendado é instalado quando o Google Spoke

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho agendado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				do calendário é instalado. Este trabalho sincroniza os participantes, que foram sincronizados de eventos do calendário e armazenados nos itens do calendário, para a tabela Reservas.
Sincronizar participantes para onPrem	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 4 minutos	Este trabalho agendado é instalado quando Microsoft Exchange Spoke do servidor é instalado. Este trabalho sincronizou o participante, que foi sincronizado de eventos do calendário e armazenado em itens de calendário, para a tabela Reservas.
Limpeza de reservas em espera/ rejeitadas (no local)	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Repete a cada 5 horas	Este trabalho agendado limpa as reservas que estão travadas em Aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição de Microsoft Exchange Online no local).
Eventos de webhook em fila	Microsoft Exchange Online Spoke	Verdadeiro	Repete a cada 1 minuto	Como Microsoft Exchange Online envia muitas notificações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho agendado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				para cada mudança, para evitar uma condição de disputa, as notificações são capturadas na tabela Notificação de Webhook [sn_ex_online_spke_webhook_no e enfileiradas na tabela Fila de retorno de chamada [sn_ex_online_spke_callback_que por meio deste trabalho agendado.
Verificação de programação semanal	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro	Uma vez por semana	Este trabalho programado é uma verificação realizada após a configuração. É um pacote para verificar a configuração de sincronização do calendário.

Fluxos instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Abaixo estão os fluxos que são executados em linhas do tempo diferentes.

Fluxos instalados com

Fluxo	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Sincronizar caminhos de reserva do fluxo de configuração do módulo reservável	Gestão de reservas do local de trabalho	Verdadeiro	Diariamente	Este fluxo verifica a configuração atual do módulo reservável dos caminhos de reserva e a sincroniza com os registros de caminho de reserva.
Reservas de processo travadas na	Sincronização do calendário	Verdadeiro	Repete a cada 15 minutos	Este fluxo aciona a sincronização para reservas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos instalados com

Fluxo	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
sincronização são obrigatórias	do local de trabalho			que estão aguardando dados de terceiros por mais de 15 minutos (por exemplo, detalhes da reunião virtual) antes de acionar uma chamada de sincronização para o calendário.
Renovar assinaturas	Microsoft Exchange Online Spoke	Verdadeiro	Diariamente	Este fluxo recupera todos os registros de assinatura e os renova se a renovação for necessária, com base no tempo de expiração. Se uma assinatura estiver marcada com o status Em exclusão, o registro será excluído e não será considerado para renovação.

Tradução automática

Descobertas da verificação de instância

Depois que a verificação da instância for concluída, no formulário Resultado da verificação, revise as descobertas na lista relacionada Descobertas da verificação.

Descobertas da verificação

As seguintes descobertas são relatadas no relatório de verificação:

- `Não foi possível encontrar o alias de conexão e credencial sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online.`
- `O alias de conexão e credencial especificado no alias de substituição não é um alias secundário para o alias de conexão e de credencial sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online.`
- `Há várias/nenhuma conexão associada ao alias de conexão e credencial ' + selectedAlias.getValue('name') + '.`

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Há vários/nenhum atributo de conexão associado a ' + selectedAlias.getValue('name') + ' Alias de conexão e credencial.
- "URL de conexão" incorreto especificado no " + selectedAlias.getValue('name') + " alias de conexão e credencial."
- Provedor OAuth associado ao escopo da entidade OAuth - ' + escopo + ' não é igual ao associado ao perfil da entidade OAuth deste escopo.
- O escopo do OAuth - ' + scopesExpected[i] + ' deve ser associado ao tipo de concessão ' + grantType + '.
- O tipo de concessão padrão do provedor OAuth deve ser igual ao tipo de concessão do perfil da entidade OAuth.'
- O token OAuth expirou.
- Gere um token OAuth.
- URL de token inválido associado ao Registro de aplicações - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- URL de autorização inválida associada ao Registro de aplicações - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- URL de redirecionamento inválido associado ao Registro de aplicações - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- Não há perfil de entidade OAuth associado à credencial - ' + credentialGr.getValue('name') + '.
- Não há credenciais associadas à conexão - ' + connectionGr.getValue('name') + '.
- Não há nenhuma credencial ativa associada à conexão - ' + connectionGr.getValue('name') + '.
- Registro de credencial inválido associado à conexão - ' + connectionGr.getValue('name') + '.
- Se o tipo de concessão da conexão (vinculada ao provedor) estiver definido como Código de autorização, o provedor deverá ter o modo estrito habilitado com um e-mail válido do modo estrito.
- A sincronização não está configurada - não foi possível encontrar um provedor ativo.
- Há várias assinaturas associadas a este recurso.
- O provedor de calendário associado a esta configuração de sincronização de RSV está inativo.
- Não foi possível encontrar um e-mail com esta configuração de sincronização de RSV.
- O e-mail de configuração da sincronização de RSV deve ser igual ao e-mail especificado no campo "E-mail" do registro do local.
- O mesmo e-mail está associado a uma configuração de sincronização de RSV diferente.
- A assinatura expirou.
- O status da assinatura é ' + status + '.
- Assinatura inválida.
- Não foi possível encontrar uma assinatura para esta configuração de sincronização de RSV.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para corrigir uma descoberta, consulte o seguinte:

- Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário
- Sincronização - Pré-requisitos e implementação

Formulário do provedor

O formulário do provedor inclui detalhes do provedor de calendário e detalhes do campo de configuração do provedor.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de calendário.
Descrição	Descrição do provedor de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Configuração do provedor	
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph**.
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, a conexão padrão e o alias de credencial serão usados.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, os alias de conexão e credencial padrão serão usados.
Data e hora de início de sincronização	A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. Você deve definir esta data como pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
	Importante: A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e para receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para cada usuário gerenciar suas respectivas salas. Este processo requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões e aliases de credencial separados e o mapeamento para o respectivo provedor de calendário.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

O formulário do provedor OAuth de terceiros inclui detalhes do provedor OAuth, como o ID do cliente e o segredo do cliente para autenticação pessoal.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o provedor OAuth. Por exemplo, Microsoft Exchange Online_personalAuth.
ID de cliente	ID de cliente criado durante a criação do app em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id> / oauth2/v2.0/authorize .
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/`<tenant_id> / oauth2/v2.0/token > .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
	automaticamente como `https://`<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do .

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping fornece mapas internos para locais interativos e orientação com Mapeamento interno e Mappedin. Mapeamento interno faz parte do pacote Prestação de serviços no local de trabalho, enquanto o Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e otimização de espaço em seu local de trabalho com provedores de mapas.

Configurar



Configure e instale Workplace Space Mapping com o Mapeamento interno ou o Mappedin como seu provedor de mapas.

Usando



Use Workplace Space Mapping para locais interativos e gestão de reservas em seu local de trabalho.

Referências



Trabalhe com Workplace Space Mapping tabelas, propriedades e componentes.

Explorar Workplace Space Mapping

O Workplace Space Mapping fornece locais interativos e soluções de orientação em seu local de trabalho com Mapeamento interno e Mappedin. Mapeamento interno fornece mapas internos integrados para Workplace Space Mapping. O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

Sincronizar Mapeamento interno do local do trabalho com Prestação de serviços no local de trabalho

- Mapeamento interno é o provedor de mapas integrado com o pacote Prestação de serviços no local de trabalho para orientação em locais de trabalho.

  Nota: Instale Mapeamento interno e o plug-in dependente Mapeamento interno do local do trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para sincronizar Mapeamento interno dados de mapa e objetos de mapa (campus, edifícios, andares, local e tipos de local) que você criou no Mapeamento interno Map Studio com Prestação de serviços no local de trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Como usar IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondem aos locais em Prestação de serviços no local de trabalho de Mapeamento interno ou mapas do Mappedin após importar ou sincronizar um edifício.

Como configurar o Workplace Space Mapping

Instale e configure Workplace Space Mapping com Mapeamento interno e Mappedin (provedor de mapas de terceiros).

Configuração do Workplace Space Mapping

Configure e sincronize os dados e objetos do mapa Mapeamento interno e do Mappedin com Prestação de serviços no local de trabalho.

Como ativar o Workplace Space Mapping

A ativação do plug-in Workplace Space Mapping depende da versão da família que você está usando no momento.

Para que Prestação de serviços no local de trabalho funcione com Mapeamento interno do local do trabalho e o Mappedin, instale os plug-ins Mapeamento interno e Mapeamento interno do local do trabalho da loja. Para o Mappedin, instale o plug-in Mappedin (sn_wsd_mappedin) da loja.

Configurar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho

Sincronize os dados do mapa Mapeamento interno e mapeie os objetos para trabalhar com Prestação de serviços no local de trabalho, consulte Como configurar o Mapeamento interno do local do trabalho.

Configurar o Mappedin com Prestação de serviços no local de trabalho

Para usar o Mappedin como sua aplicação de mapa de terceiros, conclua os requisitos de configuração.

Requisitos de integração do Mappedin

Requisito	Descrição
Obter credenciais do Mappedin e exportar credenciais	ServiceNow usa credenciais fornecidas pelo MappedIn para importar dados de espaço (edifícios, pisos e espaços). As credenciais de exportação são exigidas pelo Now Platform para renderizar um mapa do Mappedin e para reimportar periodicamente as plantas baixas atualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de integração do Mappedin

Requisito	Descrição
	• A credencial do ID de cliente é o equivalente a um nome de usuário em Workplace Core • O segredo do cliente é o equivalente a uma senha em Workplace Core
Instalar e ativar a integração do Mappedin	Instale e ative a integração do Mappedin para usar Workplace Space Mapping para gerenciar dados importados e personalizar o mapa. Para obter mais informações, consulte Instalar a integração do Mappedin.
Inserir credenciais em Workplace Space Mapping	Você deve inserir suas credenciais do Mappedin em Workplace Space Mapping. Para mais Manter Prestação de serviços no local de trabalho credenciais do Mappedin
Configurar uma conexão no Workplace Space Mapping	O sistema de base fornece uma conexão pré-configurada com o Mappedin.

Manter Prestação de serviços no local de trabalho credenciais do Mappedin

Para configurar e trabalhar com o Mappedin, certifique-se de ter uma credencial de login válida. Trabalhe com o Mappedin para obter essas credenciais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**.
2. Clique em **Credenciais do Mappedin**.
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem renderizar um mapa.
3. Insira as informações fornecidas pelo Mappedin.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em **Mappedin Exportar credenciais**.
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem exportar um mapa.
6. Insira as informações fornecidas pelo Mappedin.
7. Clique em **Atualizar**.

Personalizar as propriedades do mapa

Personalize como o mapa é renderizado no Portal de serviços do local de trabalho configurando as propriedades Workplace Space Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As propriedades de mapas internos são específicas para capacidades Now Platform. As propriedades do mapa são personalizáveis e definem e determinam a aparência da legenda, rótulos ou texto que é exibido em um mapa interno. Selecione Mapeamento interno ou Mappedin como seu provedor de mapas. Mapeamento interno é um provedor de mapa integrado com Prestação de serviços no local de trabalho.

Nota: A legenda do mapa está disponível somente na exibição de mapa em **Workplace Core** > **Portal de serviços de local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.

Procedimento
1. Navegar até **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedades do mapa

Propriedade	Descrição
Defina se o provedor de mapas Mappedin ou Mapeamento interno é usado para reservas e orientação. [sn_wsd_space_map.mapping_tecnologia]	Selecione **Mapeamento interno** ou **Mappedin** como seu provedor de mapas. **Nota:** Mapeamento interno faz parte do pacote Prestação de serviços no local de trabalho. O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros e requer uma licença de instalação separada.
Texto a ser exibido para a legenda "Disponível". [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	Opção na legenda do mapa para espaços que podem ser reservados ou reservados. Selecione Disponível, Livreou Aberto.
Cor a ser usada para salas "disponíveis" (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão. [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	Opção para indicar a cor CSS ou o nome da cor para espaços que podem ser reservados. Se a cor não for um CSS válido ou se a propriedade estiver vazia, o mapa interno usará a cor padrão.
Escreva o nome da imagem que você deseja usar para o padrão de espaços disponíveis [sn_wsd_space_map.pattern_available]	Padrão de imagem para mostrar espaços disponíveis em um mapa de piso. Por exemplo: padrão-disponível.svg
Texto a ser exibido para a legenda "Reservado". [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	Opção na legenda do mapa para indicar espaços que já estão reservados ou reservados. Selecione Reservado, Reservado ou Ocupado.
Cor a ser usada para salas "reservadas" (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão.	A cor CSS ou o nome da cor para indicar espaços que já estão reservados. Se a cor não for uma cor CSS válida ou se a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
[sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	propriedade estiver vazia, o mapa interno usará a cor padrão.
Cor a ser usada para um item selecionado no mapa (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão. [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	A cor CSS ou o nome da cor para indicar o espaço selecionado. Se a cor não for uma cor CSS válida ou a propriedade estiver vazia, o mapa usará a cor padrão.
Escreva o nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço reservado. [sn_wsd_space_map.patter_booked]	Padrão de imagem para mostrar espaços reservados em um mapa de piso. Por exemplo: padrão-booked.svg.
Habilite a exibição de atribuições de assento permanentes no mapa. [sn_wsd_space_display_seat_assignment]	Exibe atribuições de lugares permanentes em um mapa. Os nomes dos funcionários também serão exibidos se fizerem parte de um perfil do local de trabalho. Selecione Sim. Um botão de alternância está disponível no mapa do piso para habilitar ou desabilitar esta opção. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos. **Nota:** Esta propriedade está disponível quando você tem Mapeamento interno mapas.
(Específico do Mappedin) Ajustar a margem entre os rótulos medida em pixels (1-50) [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	Define o espaço entre rótulos e determina quantos rótulos ficam visíveis de uma só vez. Um valor mais baixo resulta em mais rótulos, enquanto um valor mais alto resulta em menos rótulos. Esta propriedade está disponível somente para mapas internos do Mappedin.
Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Exibe os estados de reserva e ocupação no portal do diretório de locais. Defina o valor como **Sim** para ver os estados de ocupação e reservas no mapa.
Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd-space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir1.	Opção para atualizar automaticamente o mapa para buscar os estados de reserva e ocupação no portal do diretório de locais. O valor padrão é 2. **Nota:** Esta propriedade só será válida se a propriedade **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais** estiver definida como verdadeira. O recurso de atualização automática só está disponível no nível do piso ou do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	espaço e não é compatível com o nível do campus ou do edifício. Os estados de Reserva e Ocupação são mostrados somente na **exibição de mapa** e não estão disponíveis na **exibição de cartão** no diretório de locais.

3. Clique em **Salvar**.

Como configurar o Mapeamento interno do local do trabalho

Configure Mapeamento interno dados de mapa e objetos para trabalhar com Prestação de serviços no local de trabalho com Mapeamento interno.

Função: administrador.

Crie e gerencie dados de mapas internos e objetos de mapa com Mapeamento interno o Map Studio. Adicione mapas internos como seu provedor de mapas e importe os objetos de mapa interno em Prestação de serviços no local de trabalho. Integre seus mapas e tipos de local para fornecer navegação interna e orientação.

Navegue por espaços internos com mapas internos integrados Prestação de serviços no local de trabalho. Você pode gerenciar reservas, localizar um espaço ou mesa perto de um colega, mover uma mesa ou relatar problemas. Os funcionários podem usar o portal de serviço Prestação de serviços no local de trabalho. Mapeamento interno fornece locais interativos e orientação para usuários do local de trabalho.

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício, como salas de reunião, locais e espaços, usando a Gestão de reservas.
2. Atenda às solicitações de serviço rapidamente com Prestação de serviços no local de trabalho gestão de casos. Exiba detalhes do espaço e use mapas internos para localizar o interior de um campus, edifício ou andar.
3. Use a gestão de movimentação Prestação de serviços no local de trabalho para solicitar uma mudança de mesa de um local para outro se um espaço estiver mapeado para Mapeamento interno mapear dados.
4. Forneça locais interativos e soluções de orientação inserindo os pontos de início e destino em mapas internos de um espaço em um campus, edifício ou piso para usuários do local de trabalho.

Instalar Mapeamento interno do local do trabalho plug-ins dependentes

Instale os plug-ins dependentes para Mapeamento interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Visite o ServiceNow Store site para exibir os aplicativos necessários para integrar Mapeamento interno com Mapeamento interno do local do trabalho.

Nota: Instale o plug-in Mapeamento interno do local do trabalho Core (sn_wsd_indoor_map) na instância ServiceNow antes de instalar o plug-in Mapeamento interno (sn_map_core).

Para obter notas de versão cumulativas e informações para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise **Mapeamento interno do local de trabalho** e **Mapeamento interno** no nome da aplicação usando os critérios de filtro.
3. Revise as dependências da aplicação.

   Instale os plug-ins dependentes antes de instalar Mapeamento interno.
4. Os plug-ins dependentes a seguir devem ser instalados para integrar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Plug-ins dependentes necessários para a instalação de Mapeamento interno

Plug-ins dependentes	Descrição
Workplace Core (sn_wsd_core)	Fornece gestão de turnos no local de trabalho e capacidades de programação para gerentes de local de trabalho.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Fornece capacidades de mapeamento de espaço para oferecer suporte a Prestação de serviços no local de trabalho. **Nota:** Quando Mapeamento interno do local do trabalho é instalado, ele instala automaticamente Workplace Space Mapping.
Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv)	Uma aplicação de reserva universal que oferece uma experiência de reserva unificada para seus funcionários. A aplicação permite que os funcionários reservem salas, mesas ou qualquer outro item do local de trabalho no horário desejado. Você pode exibir informações e serviços relevantes que estão disponíveis para reserva em cada local usando mapas Mapeamento interno.
Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)	Gestão de casos do local de trabalho Aplicação que atende às solicitações de serviço do local de trabalho.
Gestão de mudança de local de trabalho (sn_wsd_move)	Permite que um funcionário seja realocado de um local para outro. Os funcionários podem colaborar, se comunicar e gerenciar facilmente as mudanças de espaço usando o Portal de serviços do local de trabalho.

Criar um novo espaço Mapeamento interno

Crie um espaço Mapeamento interno em Mapeamento interno do local do trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de mapas internos** > **Novo espaço do Indoor Mapping**.
2. Preencha as seguintes informações:

Novo espaço do Indoor Mapping

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado automaticamente para identificar um espaço.
Ativo	O espaço está ativo ou inativo.
Nome	Nome do local como aparece em um local de trabalho.
É reservável	O usuário do local de trabalho pode reservar o espaço usando o gerenciamento de reservas.
Título	Título do espaço que aparece em mapas internos.
Tipo de espaço	Tipo de espaço. Por exemplo: salas de reunião
Região	Região geográfica onde o espaço está localizado.
Site	Nome do site.
Campus	Campus onde o espaço está localizado.
Prédio	Edifício onde o espaço está localizado.
Piso	Nome do andar.
Área	Nome da área.
É reservável	Opção de caixa de seleção para especificar se o espaço pode ser reservado.
Tipo de espaço	Tipo de espaço ou local. Por exemplo: Elevador, café, toalete e assim por diante.
Gerenciado pelo grupo	Prestação de serviços no local de trabalho nome do grupo de usuários.
Gerenciado por	Prestação de serviços no local de trabalho nome de usuário do administrador ou gerente de instalações.
Local do mapa interno	Local de mapeamento interno. Certifique-se de que a hierarquia primária esteja sincronizada para exibir os locais disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

3. Clique em **Enviar**.

Configurar Mappedin

O Mappedin é um provedor de mapas internos de terceiros. Integre o Mappedin ao Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer navegação interna.

Visão geral

A versão 1.11.0 do Mappedin não está disponível para novos clientes instalarem. Os clientes existentes podem fazer upgrade para a versão 1.11.0 do Mappedin.

O software de mapeamento interno do Mappedin está integrado a Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer a plataforma de mapeamento digital para funcionários e usuários do local de trabalho.

Integrar o Mappedin com Prestação de serviços no local de trabalho

Integre o Mappedin ao Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer aos funcionários, gerentes de instalações e usuários do local de trabalho a capacidade de aproveitar as capacidades de navegação interna. As plantas baixas são atualizadas em tempo real para fornecer uma navegação contínua dentro das áreas de trabalho, edifícios e andares. O Mappedin fornece locais interativos e soluções de orientação dentro de um espaço de trabalho. A integração permite que os clientes alternem facilmente da solução de Prestação de serviços no local de trabalho para o editor de mapas do Mappedin usando o Single Sign-On (SSO).

Os gerentes de instalação podem editar plantas baixas em tempo real e os funcionários podem reservar um espaço no local de trabalho usando os mapas de piso interativos para exibir os espaços reservados, indisponíveis e disponíveis para reservar uma sala de reunião e assim por diante. Os espaços são codificados por cores para diferenciar esses espaços um do outro.

Instalar a integração do Mappedin

Ative a integração do Mappedin se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Mappedin está integrado a Prestação de serviços no local de trabalho, dependendo da versão de lançamento:

- Para as versões Rome e posteriores, instale o Prestação de serviços no local de trabalho com o plug-in Mappedin (sn_wsd_mappedin) e o plug-in Mappedin da loja.
- Para a versão New York com Pacote para prestação de serviços no local de trabalho completo (sn_wsd_suite) ou apenas algumas aplicações, o Atendimento ao cliente ServiceNow deve primeiro ativar os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)
- Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub — REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Depois que esses plug-ins forem ativados, ative Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Manter propriedades de importação

Use as Propriedades de importação ao criar seus próprios registros de credenciais, importações agendadas ou fontes de dados. Atualmente, as propriedades são configuradas para os registros usados na importação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Importar propriedades**.

   Nota: Faça edições somente se estiver configurando seus próprios registros de credenciais, importações programadas ou fontes de dados.
2. Faça edições nas propriedades.
3. Clique em **Salvar**.
   Outras propriedades são encontradas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
4. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e abra as seguintes propriedades

Propriedade do sistema	Descrição
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Define o ID externo.
sn_wsd_core.external_id_generator.max_-buildings	O número máximo de edifícios para gerar IDs com uma única seleção. 50 é o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Descrição
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	O número máximo de espaços para gerar IDs em um determinado momento. O padrão é 5000.
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	A quantidade de tempo (em segundos) para escalonar o processamento de gerações de ID externo. O padrão é 300 segundos.

Converter dados do Mappedin em dados Workplace Space Mapping

Use a tabela **Mapeamentos de tipo de Mappedin** para converter dados do Mappedin em dados Workplace Space Mapping.

A tabela **Mapeamentos de tipo de Mappedin** tem configurações para converter os dados de Tipo e Subtipo usados em um mapa do Mappedin para o tipo de **Tabela** e **Espaço** usados em Workplace Core.

Termos

Os termos usados no Mappedin e como eles se relacionam com Workplace Core:

Termos do Mappedin e Workplace Core

Termo do Mappedin	Termo do Workplace Core
Local	Prédio
Mapa	Piso
Local	Espaços

Dados do Mappedin

Por exemplo, você deseja converter um mapa do Mappedin com as seguintes informações:

- Edifício de andar único
- Total de 14 locais
  - 10 mesas (tipo Mappedin = Mesa)
  - Duas salas de conferência (tipo Mappedin = Sala de reunião)
  - Dois toaletes (Tipo de Mappedin = Comodidades, Subtipo = Banheiro universal)

Workplace Core dados

Você deseja converter os dados do Mappedin dos 14 locais e deseja que eles sejam convertidos para:

- Mesas
- Salas
- Banheiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não deseja que todos os dados do Mappedin sejam convertidos em espaços ou mesas.

Mapeamentos do tipo

Para garantir que seus locais sejam movidos para as tabelas Espaço (sn_wsd_core_space) ou Sala (sn_wsd_core_room) corretas e garantir que os locais tenham o tipo correto (Banheiro ou Mesa), faça os seguintes mapeamentos de tipo na tabela **Mapeamentos de tipo do Mappedin** :

- Locais do Mappedin com o tipo = Desk (sem subtipo) convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o tipo de espaço definido como Workspace/Desk.
- Locais do Mappedin com o tipo = Sala de reuniões (sem subtipo) convertidos para a tabela Sala (sn_wsd_core_room) e têm o tipo de espaço definido como Sala.
- Locais mapeados em com o tipo = Amenidades e subtipo = Banheiro universal convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o Tipo de espaço definido como Banheiro.

Você pode importar um edifício do Mappedin (edifício de piso único) e os 14 locais vão para as tabelas corretas e têm os tipos corretos.

Manter mapeamentos de tipo

Use **mapeamentos de tipo** para converter os locais de tipo e subtipo no Mappedin para o tipo de tabela e espaço usados em Workplace Space Mapping.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Importante: No pacote Prestação de serviços no local de trabalho, da Workplace Core versão 2.5.3, o campo de opção **Tipo de espaço (space_type)** foi depreciado. Após o upgrade, os tipos de espaço são configurados em **Configuração de tipo de espaço**. O campo **Tipo de espaço (space_type)** é migrado como campo **Tipo de espaço (location_type)** na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Os clientes com personalização no campo **de tipo de espaço depreciado (space_type)** são aconselhados a migrar manualmente o fluxo para usar o novo campo de **tipo de espaço (location_type)**. Um novo script de correção, **Preencher tipo de local do tipo de espaço**, é introduzido para executar o trabalho programado, **Preencher location_type de space_type**, na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o valor do campo de **tipo de espaço depreciado (space_type)** para o novo **tipo de espaço (location_type)**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Mapeamentos do tipo**.
2. Clique em **Novo** e conclua o seguinte:

Mapeamento do tipo Mappedin

Campo	Definição
Tipo do Mappedin	O tipo de local do Mappedin. Quando um mapa do Mappedin é importado, o tipo é associado ao tipo Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	O sistema base fornece tipos e subtipos do Mappedin que estão associados aos tipos Tabela Workplace Core e Espaço.
Subtipo do Mappedin	O tipo de Amenidades do local do Mappedin. Por exemplo: ◦ Banheiro feminino ◦ Banheiro masculino
Tabela	A tabela Espaço (sn_wsd_core_space) para a qual você deseja importar um local do Mappedin. **Nota:** O tipo de local e o subtipo devem corresponder aos campos de tipo e subtipo de Mappedin.
Tipo de espaço	O tipo de espaço que você está associando a um local do Mappedin. **Nota:** O tipo e o subtipo de local devem corresponder aos campos tipo Mappedin e subtipo Mappedin. O valor neste campo aparece no mapa renderizado quando um funcionário reserva um espaço.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Importar um novo edifício - Mappedin

Use **Importar um novo edifício** para importar o mapa do Mappedin e definir os detalhes do edifício.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Nota: Você só pode importar mapas do Mappedin. Antes de executar uma importação, faça backup do edifício, piso e espaços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Importar um novo edifício**.
2. Preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local do Mappedin

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica o edifício.
Nome	Nome do edifício. **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear seus edifícios.
Região	Localização geográfica do edifício. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do edifício dentro de uma região. Clique no ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Selecionar um local para importar	O nome do local do Mappedin que você deseja importar.
ID externo	O ID externo do Mappedin que representa o mapa que você está importando. O valor padrão é o nome do local do Mappedin. **Nota:** Depois de selecionar um local, não altere o ID externo.
Ativo	Opção que indica se este edifício está ativo.
É reservável	Opção que indica se um usuário do local de trabalho pode reservar espaços para o edifício.
Gerenciado pelo grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço do edifício. Clique no ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Gerenciado por	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço do edifício. Clique no ícone Pesquisar usando a lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.

3. Clique em **Importar**.
   O fluxo de designer **Importar edifício sob demanda** é iniciado. As guias da lista relacionada **Pisos**, **Áreas**e **Espaços** são exibidas. Se os valores não forem exibidos, tente atualizar o formulário.
4. Revise os dados do Mappedin importados e faça correções.
5. Clique em **Atualizar**.

Importar um edifício existente - Mappedin

Siga estas etapas para importar um edifício existente para um mapa do Mappedin.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Crie IDs externos para os edifícios que você deseja importar.
   Para obter instruções, consulte Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho para o Mappedin.
2. Clique em **Sim** na caixa de diálogo de confirmação.
   Um e-mail chega com links para as listas de edifícios, andares e espaços em uma exibição específica. O layout de lista no e-mail tem colunas relevantes para o Mappedin.
3. Exporte os registros em uma planilha e envie para o Mappedin com as plantas baixas.
   O Mappedin cria plantas baixas com os IDs externos.
4. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Construções**.
5. Selecione o edifício e clique no link relacionado **Atualizar importação do Mappedin deste edifício**.
6. Na lista **Selecionar um local para importar**, selecione o local.
7. Selecione **Atualizar**.

Como usar o Workplace Space Mapping

Com Workplace Space Mapping, sua organização pode se integrar a aplicações de terceiros, como o Mappedin, personalizar mapas importados e gerenciar os dados necessários.

Exibir diretórios de locais interativos

Você pode exibir o mapa importado em diretórios de local interativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos do tipo

Ao integrar com um provedor de mapa interno - Mapeamento interno ou Mappedin, você deve primeiro associar os tipos de mapa aos tipos de mapa usados por Prestação de serviços no local de trabalho. Essa associação garante que seus espaços sejam importados para a tabela correta com o tipo correto (local de trabalho e mesa).

- Mapeamento interno fornece mapas internos integrados para navegação interna e orientação. Sincronize os tipos de local Mapeamento interno com locais e espaços Mapeamento interno do local do trabalho. Configure Mapeamento interno local e tipo de local no Map studio e importe os objetos de mapa e tipos de local em Mapeamento interno do local do trabalho. Depois que os dados do mapa e os objetos do mapa forem sincronizados, use Portal de serviços do local de trabalho para gerenciar reservas no local de trabalho, gestão de casos e gestão de movimentações. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
- O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros e fornece mapas internos e orientação para usuários do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como os mapeamentos de tipo são convertidos de Mappedin para Workplace Space Mapping, consulte Converter dados do Mappedin em dados Workplace Space Mapping.
- Para obter mais informações sobre como manter mapeamentos de tipo para o Mappedin, consulte Manter mapeamentos de tipo.

Fluxo de importação

O fluxo semanal (sábado) **de importação automática de edifícios** do iHub mantém seu mapa atualizado consultando a API de suas aplicações integradas. Quaisquer mudanças em um edifício no software da aplicação devem ser refletidas em Workplace Space Mapping.

Por exemplo, se você integrar com o Mappedin e o fluxo do iHub de importação automática de edifícios for executado com sucesso:

- O fluxo do iHub de edifícios com importação automática consulta todos os edifícios associados ao Mappedin.
- O fluxo do iHub de edifícios com importação automática funciona com a API de exportação do Mappedin para procurar mudanças em um edifício feito pelo Mappedin. Se houver mudanças, o edifício será atualizado.

IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondem a locais entre Prestação de serviços no local de trabalho Mappedin após importar um edifício ou para edifícios existentes. Para obter mais informações, consulte Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho para o Mappedin.

Configurando propriedades do mapa

Configure as propriedades do mapa para personalizar a forma como o mapa é renderizado no diretório de local Portal de serviços do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa. Para obter mais informações sobre atualização e alocação de espaço usando mapas de piso interativos, consulte Administração baseada em mapa Editar os espaços de um edifício usando um mapa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho para o Mappedin

Depois de importar um novo edifício do Mappedin ou depois de importar um edifício do Mappedin existente, se os locais não corresponderem no Mappedin e Prestação de serviços no local de trabalho, use IDs externos para resolver problemas de localização do espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário e administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Construções**.
2. Clique em um edifício que tenha espaços que não correspondam aos locais.
3. Clique no link relacionado **Gerar IDs externos**.
4. Clique na guia **Espaços**.
   IDs externos aparecem para cada espaço. Você também pode criar IDs externos para vários edifícios.
5. Na lista **Edifícios**, marque cada edifício para o qual você deseja IDs externos.
6. Clique em **Ação nas linhas selecionadas** e selecione **Gerar IDs externos**.

   Nota: Edifícios com espaços que têm IDs externos existentes são ignorados.

7. Clique em **Sim** no pop-up **Confirmar**.
   Uma notificação por e-mail verifica os IDs externos gerados para os espaços, pisos e edifícios. Use os links no e-mail para exportar um arquivo que você pode fornecer ao Mappedin.

Referência do Workplace Space Mapping

Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e os componentes instalados com ele, como funções de usuário específicas.

Componentes instalados com Workplace Space Mapping

Vários tipos de componentes são instalados com Workplace Space Mapping, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas com Workplace Space Mapping

Funções instaladas com o Workplace Space Mapping

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Workplace Space Mapping [sn_wsd_space_map.admin]	Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte: • Acesse a aplicação completamente. • Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão.	sn_wsd_mappedin.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Space Mapping

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Estabeleça credenciais OAuth. • Crie, gerencie e edite provedores de calendário. Como um administrador de mapa de espaço Workplace Space Mapping, você pode fazer o seguinte: • Crie, gerencie e edite mapas de pisos no Mappedin. • Gerencie as propriedades do mapa e personalize a legenda do mapa.	
Prestação de serviços no local de trabalho Administrador do Mappedin [sn_wsd_mappedin.admin]	Crie, gerencie e edite mapas de pisos no Mappedin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Administrador do Mapeamento interno sn_wsd_indoor_map.admin	• Configura os dados e objetos do mapa Mapeamento interno no Map Studio Mapeamento interno do local do trabalho. • Tem acesso completo à aplicação.	user_criteria_admin Pode gerenciar os registros de Critérios do usuário.

Tabelas instaladas com Mapeamento interno do local do trabalho

Tabelas instaladas com o Workplace Indoor Mapping

Nome da tabela	Descrição
Mapeamento de tipo de local interno (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	Mapeamento interno local e tipos de local são mapeados para Prestação de serviços no local de trabalho locais e tipos de espaço.
Sincronização de mapa interno/andares do WSD sn_wsd_indoor_map_andar_sync	Sincroniza Mapeamento interno andares com Prestação de serviços no local de trabalho andares.
Sincronização de tipos de mapa interno/ WSD	Sincroniza Mapeamento interno Tipos com Prestação de serviços no local de trabalho Tipos. Para obter mais informações, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Indoor Mapping

Nome da tabela	Descrição
sn_wsd_indoor_map_type_sync	Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Limpeza de WSD/mapa interno sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Se Mapeamento interno objetos de mapa ou dados de mapa forem removidos de um campus, o processo de limpeza estará disponível como uma primeira etapa no processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Propriedades instaladas com o Workplace Space Mapping

As propriedades a seguir são instaladas com Workplace Space Mapping:

Propriedades instaladas com o Mapeamento de espaço do local de trabalho

Propriedades	Descrição
[sn_wsd_space_map.display_seat_assignment]	Habilita a exibição de atribuições de lugares permanentes no mapa.
[sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Mostra informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais.
[sn_wsd_space_map.selected_item_color]	Define a cor usada para um item selecionado no mapa (deve ser uma cor CSS válida). Se for deixado em branco, a cor padrão será usada.
[sn_wsd_space_map.legend_available_text]	Texto exibido para a legenda "Disponível".
[sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	Define a cor usada para salas "reservadas" (deve ser uma cor CSS válida). Se for deixado em branco, a cor padrão será usada.
sn_wsd_space_map.legend_available_color	Define a cor usada para salas "disponíveis" (deve ser uma cor CSS válida). Se for deixado em branco, a cor padrão será usada.
sn_wsd_space_map.legend_booked_text	Texto exibido para a legenda "Reservado".
sn_wsd_space_map.mapping_tecnologia	Define se os provedores de mapa Mappedin ou Mapeamento interno podem ser usados para reservas de local de trabalho e orientação.
sn_wsd_space_map.margin_between_labels	(específico do Mappedin) Ajusta a margem entre rótulos medida em pixels (1-50).
sn_wsd_space_map.pattern_available	Grava o nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o Mapeamento de espaço do local de trabalho

Propriedades	Descrição
sn_wsd_space_map.pattern_booked	Grava o nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço reservado.
sn_wsd_space_map.selected_item_color	Cor usada para um item selecionado no mapa (deve ser uma cor CSS válida). Se for deixado em branco, a cor padrão será usada.

Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando a aplicação ServiceNow® Workplace Space Management.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Workplace Space Management conceitos e recursos

Configurar

Instalar e configurar Workplace Space Management

Gerenciar

Gerenciar Workplace Space Management registros de local

Referências

Saiba mais sobre Workplace Space Management funções, propriedades e componentes

Explorando Workplace Space Management

A Gestão de espaço ajuda os usuários do local de trabalho a encontrar e reservar uma mesa perto dos membros da equipe, reservar salas de reunião para uma reunião de cliente ou equipe e reservar vagas de estacionamento. Ele permite que o inventário de espaços de local de trabalho disponíveis seja otimizado para que os funcionários possam realizar seu trabalho com mais eficiência.

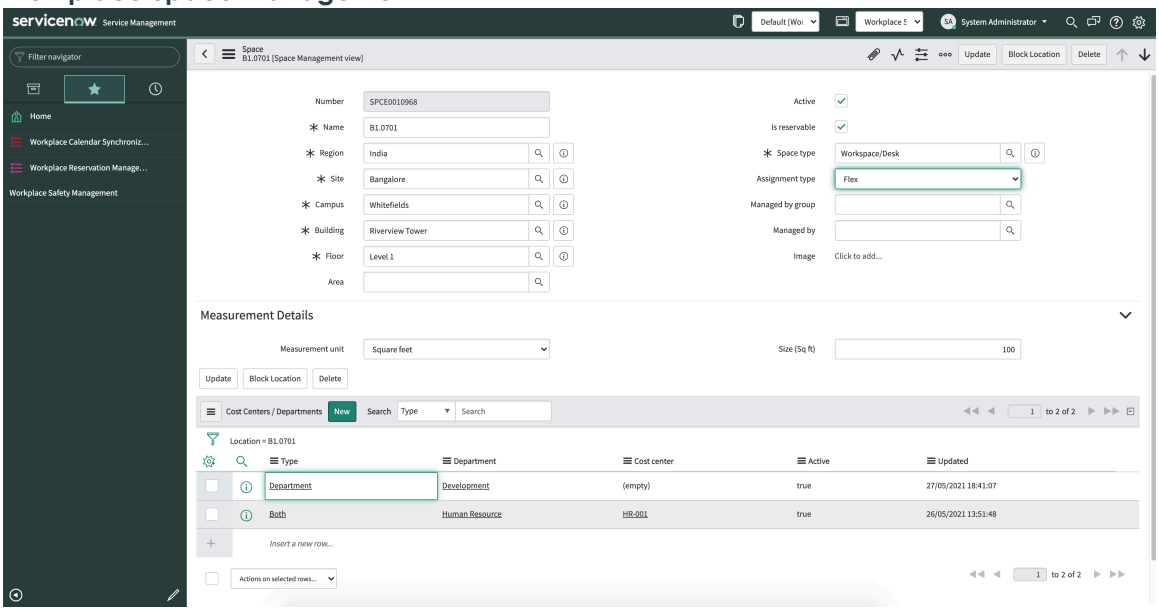
Administração de espaço aprimorada

A aplicação Workplace Space Management é uma versão aprimorada e atualizada do módulo de administração de espaço existente que está disponível na aplicação ServiceNow® Workplace Core. Embora você tenha acesso completo à aplicação Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management também permite que você execute formulários relacionados ao local de trabalho na exibição Gestão de espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workplace Space Management



Monitorar locais de trabalho

Como gerente de local de trabalho, a aplicação permite que você administre qualquer local de trabalho, como espaços de funcionários, salas de conferência, edifícios de escritórios, campi e muito mais. Você pode executar qualquer ação em um local de trabalho em um único local em etapas simples. Você pode gerenciar regiões, sites, campi, edifícios, pisos, áreas, salas e espaços usando o aplicativo.

Executar ações exclusivas relacionadas ao espaço

Além dos recursos fornecidos por Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management permite que você execute as seguintes ações exclusivas relacionadas ao espaço:

- Use todas as ações relacionadas à administração de espaço disponíveis na aplicação Workplace Core.
- Especifique os detalhes da medida de um local, como a unidade de medida e o tamanho de um espaço.
- Atribua um centro de custos ou departamento a um espaço.
- Configure um espaço ou mesa como flexível ou permanente.
- Configure um tipo de espaço como utilizável.
- Atualize ou recalcule o tamanho total e utilizável de um local de trabalho sempre que houver mudanças.
- Exiba o motivo das anomalias causadas em um perfil do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre cada recurso, consulte Como gerenciar locais de trabalho usando Workplace Space Management.

Otimize espaços planejando cenários

Instale a aplicação Central do local de trabalho para usar o recurso de otimização de espaço que ajuda a planejar o cenário para alocar espaços, mudar a atribuição de usuário e fazer outras mudanças relacionadas ao espaço de maneira eficiente. Execute o planejamento de cenário usando planos de pilha e uma exibição de mapa de piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre Central do local de trabalho - Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

Usar Workplace Core recursos

A aplicação permite que você execute as seguintes ações da mesma forma que faria na aplicação Workplace Core, mas com recursos extras:

- Criar registros para os dados do seu local de trabalho.
- Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- Bloquear um local de trabalho.

Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar o Central do local de trabalho para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

Benefícios da otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, aqueles que foram criados por você, cenários publicados e cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe nas solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Crie um cenário para um edifício ou vários edifícios.
- Abra um cenário de sua propriedade e faça mudanças usando o plano de empilhamento.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em uma exibição de plano de pilha ou de mapa de piso. Você pode revisar um cenário no modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outras partes interessadas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários ao mesmo tempo e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Depois de finalizar, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Execute a administração baseada em mapa com mapas Mapeamento interno do local do trabalho. Exibir alocações de espaço e atribuições em um mapa de piso. Mude as alocações diretamente no mapa.
- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações por vez se quiser mudar o departamento ou centro de custos existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial da Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Instalando e acessando a Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de casos do local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das etapas a seguir em Central do funcionário:

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Tudo**

Exibir métricas de otimização de espaço

Você pode exibir as métricas de Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de otimização de espaço.

Exibir métricas de ocupação do espaço

Certifique-se de ter instalado a aplicação Conectores para local de trabalho. Para obter mais informações sobre as métricas do Painel de ocupação, consulte Exibir painel de ocupação.

Planejamento de cenário

Gerencie alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço, as disposições de piso e o plano de lugares dos funcionários existentes criando um cenário e implantando-o.

Visão geral do planejamento de cenário

O Central do local de trabalho é como uma página inicial central onde você pode monitorar todas as suas tarefas relacionadas ao local de trabalho. O Central do local de trabalho fornece o módulo Otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de piso. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com diferentes alocações de espaço até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre várias partes interessadas e implantar o melhor plano para a produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar com o planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários para um único edifício ou vários edifícios. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o plano de alocação de espaço e é exibida em um plano de pilha, de acordo com os pisos. Um plano de pilha permite que você exiba todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de empilhamento, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um andar. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com as partes interessadas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas, alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários ao mesmo tempo, publicá-los para que as partes interessadas possam revisar.
- Envie um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você pode exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.
- Altere atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Mude a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupe um piso facilmente movendo todas as alocações para outro piso com um simples movimento de barra no plano de empilhamento.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você também pode mover espaços diretamente em um piso usando a exibição de mapa de piso. O mapa de piso Mapeamento interno do local do trabalho permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas à atribuição de usuário.

  Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno para visualizar e reservar espaços usando mapas de piso.

Planejamento de programação

Gerencie atribuições de espaço para ajudar os funcionários a voltar para o escritório.

Visão geral do planejamento de programação

O Planejamento de cronogramas oferece uma experiência simplificada para que os gerentes de projeto atribuam e gerenciem as atribuições de funcionários com base nos intervalos de tempo do projeto.

Como gerente de projeto, você pode fazer o seguinte:

- Exibir uma lista de funcionários atribuídos ao seu projeto
- Exibir uma lista de espaços alocados para seu projeto
- Crie um plano de programação para um período específico para mapear espaços para os funcionários
- Executar um plano de programação para atribuir espaços ao perfil do local de trabalho dos usuários

Como acessar o planejamento de programação

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Schedule Planner:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management

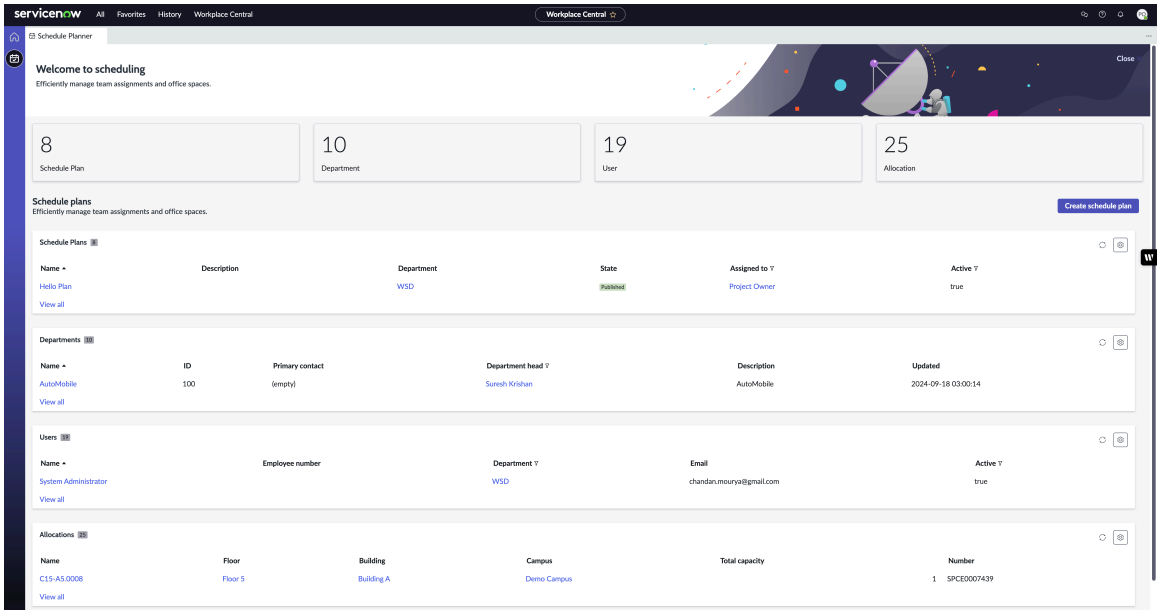
Você pode instalar os plug-ins da ServiceNow Store. Você também pode visitar o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas de todos os apps lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store.

Importante: Você deve definir um valor para a propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* para habilitar o planejamento de programação.

Para acessar o Planejador de programação, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione o módulo **Planejador de programação** no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como proprietário do projeto, você pode exibir os planos de programação criados, os projetos atribuídos a você e os espaços e usuários atribuídos aos projetos. Você pode criar um plano de programação ou editar planos de programação existentes. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com Planejamento de programação.

Nota: Um proprietário de projeto pode criar planos de programação para os projetos que estão atribuídos a ele. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- Campo**de contato primário** do departamento
- Campo**de gerente** do centro de custos
- **Gerenciado pelo grupo** ou **Gerenciado pelo** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base na propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

Estados do plano de programação

Um plano de programação pode estar em um dos seguintes estados:

- Rascunho: o proprietário do projeto criou um novo plano de programação, mas não preencheu os detalhes nem iniciou as atribuições do local de trabalho.
- Em andamento: o proprietário do projeto preencheu os detalhes do plano de programação e os locais de trabalho estão sendo atribuídos aos usuários.
- Publicado: o plano de programação foi criado e os locais de trabalho foram atribuídos a todos os usuários.
- Concluído: o plano de programação atingiu a data de término especificada e as atribuições de local de trabalho estão inativas.
- Cancelado: o proprietário do projeto cancelou o plano de programação e as atribuições de local de trabalho foram desativadas.

Nota: O trabalho *Complete the lapsed schedule plan* é executado todos os dias para verificar quais planos de programação atingiram a data de término e movê-los para o estado **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alocação - tipos, configuração e impacto

Você pode categorizar os locais em sua organização com base no centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Aloque seu local de trabalho para um tipo com base no qual, a qualquer momento, o local pode ser classificado ao executar várias atividades relacionadas ao local de trabalho.

Tipos de alocação

Você pode alocar seu local de trabalho nos seguintes tipos de alocação fornecidos pelo sistema:

- Centro de custos
- Departamento
- Entidade do local de trabalho

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Foi introduzida uma nova **entidade de local de trabalho** do tipo de alocação que oferece mais vantagens.

Propriedade do sistema

A aplicação fornece a propriedade do sistema, Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], que permite especificar um tipo de alocação com base no qual você deseja que os espaços sejam recuperados e exibidos para os usuários ao pesquisar espaços para reservar, durante o planejamento de cenário, recomendação de espaço e muito mais.

Quando um usuário pesquisa um espaço para reservar, dependendo do tipo de alocação, do perfil do local de trabalho do usuário e das configurações **Verificação de alocação de reserva** e **Habilitar verificação da duração da alocação** no módulo reservável, os espaços são exibidos para os usuários. A verificação de duração segue somente as datas de início e término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema.

Se você não especificar nenhuma alocação na propriedade do sistema, o campo **de verificação Exigir alocação** não estará disponível no formulário do módulo reservável.

Como definir um tipo de alocação

No registro do local de trabalho, você pode criar ou ativar uma alocação existente na lista relacionada Alocações. Para obter mais informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho.

Se você for um cliente existente e estiver usando Workplace Core versão anterior a 2.16.1, um script de correção será aplicado automaticamente para mapear suas alocações existentes para a propriedade Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] . Por exemplo, se suas alocações forem baseadas em Departamento, a propriedade será definida como Departamento. Da mesma forma, se suas alocações forem baseadas no Centro de custos, a propriedade será definida como Centro de custos. Se suas alocações incluírem Centro de custos ou Departamento, a propriedade será definida como vazia e avisos serão exibidos para especificar um tipo de alocação.

Impacto da alocação

Dependendo da alocação de um local de trabalho, as seguintes ações são executadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando um funcionário pesquisa um local para reservar e se as opções **Exigir verificação de alocação** e **Habilitar verificação da duração da alocação** estiverem habilitadas no módulo reservável, a aparência dos locais resultantes dependerá das alocações que o funcionário pode acessar. A verificação de duração segue somente as datas de início e término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema.
- Você pode fazer alocações com base no centro de custos, no departamento e na entidade do local de trabalho ao qual um local ou funcionário pertence.
- Você pode fazer alocações com base na hierarquia de negócios da sua organização. Você pode atribuir um local ou um funcionário a uma entidade de local de trabalho e criar uma hierarquia. A aplicação permite que você configure tipos de entidade com base em seus negócios e atribua entidades de local de trabalho a eles. Você também pode criar uma hierarquia primária-secundária entre entidades de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade.
- Durante a criação do cenário, você pode especificar com base no tipo de alocação que deseja agrupar os espaços. As opções de agrupamento são exibidas para você com base na alocação especificada na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

  Importante: Você não pode criar um cenário com base em entidades de local de trabalho. Você só pode exibir e fazer a administração do espaço do mapa para entidades de local de trabalho.

- Durante o planejamento do cenário, você também pode alterar a opção **Exibir por** de um cenário para exibir com base em diferentes alocações. No entanto, você não poderá editar o cenário se a **opção Exibir por** selecionada for diferente da configuração **Agrupar por** do cenário.
- No caso de cenários criados com uma opção **Agrupar por** que não é igual ao tipo de alocação atual definido na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*, esses cenários só podem ser exibidos no modo somente leitura.
- Para um espaço, você pode criar várias alocações de tipos diferentes.
- Quando um funcionário faz uma solicitação de assistência de espaço, o tipo de alocação dos espaços é definido com base no tipo de alocação especificado na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

Funcionalidade de pushdown no Workplace Space Management

A aplicação Workplace Space Management permite que você envie por push o centro de custos ou o departamento de um local de trabalho primário para seus locais secundários.

Você pode atribuir o centro de custos ou departamento a locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione a opção **Pushdown** no formulário Piso ou Área para aplicar os valores dos campos **Centro de custos** ou **Departamento**. O centro de custos ou departamento é aplicado com base na opção **Pushdown** selecionada em locais de trabalho secundários.

A tabela a seguir explica como a funcionalidade de push-down funciona em relação à configuração **do centro de custos** e do campo **Departamento** de um perfil de local de trabalho e um espaço:

Acesso a espaços com base na alocação

Os usuários podem ser atribuídos a um Centro de custos, Departamento ou Entidade de local de trabalho. O Centro de custos ou Departamento é atribuído a partir da tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários [sys_user] e a Entidade do local de trabalho é atribuída a partir da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile].

O acesso a um espaço depende do tipo de alocação definido na propriedade do sistema sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE e da alocação definida na configuração do espaço.

Acesso a um espaço com base no tipo de alocação e configuração de espaço

Valor da propriedade do tipo de alocação	Configuração de espaço	Acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração
Centro de custos	**Centro de custos**: nulo **Departamento** : nulo ou<value> **Entidade do local de trabalho** : nulo ou<value>	O usuário pode acessar.
	Centro de custos :<value> **Departamento** : nulo ou<value> **Entidade do local de trabalho** : nulo ou<value>	O usuário poderá acessar se o Centro de custos corresponder.
Departamento	**Centro de custos** : nulo ou<value> **Departamento**: nulo **Entidade do local de trabalho** : nulo ou<value>	O usuário pode acessar.
	Centro de custos : nulo ou<value> **Departamento** :<value> **Entidade do local de trabalho** : nulo ou<value>	O usuário poderá acessar se o Departamento corresponder.
Entidade do local de trabalho	**Centro de custos** : nulo ou<value> **Departamento** : nulo ou<value> **Entidade do local de trabalho**: nulo	O usuário pode acessar.
	Centro de custos : nulo ou<value> **Departamento** : nulo ou<value>	O usuário pode acessar se a entidade do local de trabalho ou seu primário corresponderem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a um espaço com base no tipo de alocação e configuração de espaço

Valor da propriedade do tipo de alocação	Configuração de espaço	Acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração
	Entidade do local de trabalho :<value>	
Nulo	**Centro de custos** : nulo ou<value> **Departamento** : nulo ou<value> **Entidade do local de trabalho** : nulo ou<value>	O usuário pode acessar.

Configuração da Workplace Space Management

Instale e configure Workplace Space Management para otimização de espaço no local de trabalho.

Instalar Workplace Space Management

Instale a aplicação Workplace Space Managementdo ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), versão mínima 2.6.2
   - Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt), versão mínima 1.0

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Space Management
- ID da aplicação: sn_wsd_spcmgmt

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Space Management) ou ID (sn_wsd_spcmgmt). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar a Gestão de espaço do local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Como gerenciar locais de trabalho usando Workplace Space Management

Além dos recursos de administração de espaço fornecidos por Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management permite que você defina configurações exclusivas relacionadas ao espaço.

Para criar registros de local de local de trabalho para edifícios, pisos, áreas e espaços, você pode usar Workplace Core ou Workplace Space Management. Para adicionar registros de local de trabalho usando Workplace Core, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho.

Workplace Space Management O fornece mais opções de funcionalidade relacionada ao local de trabalho para os registros de local do local de trabalho. Você pode usar a aplicação Workplace Space Management para exibir os formulários de localização do local de trabalho na exibição Gestão de espaço.

Os seguintes recursos estão disponíveis na exibição Gestão de espaço no formulário de localização do local de trabalho:

Detalhes da medição

Especifique os detalhes de medição do local de trabalho, como o tamanho do local e a unidade de medida. Para edifícios, pisos e áreas, você também pode especificar o tamanho total e o tamanho utilizável para planejar a infraestrutura e outras atividades de manutenção. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

Alocação

Aloque ou atribua um centro de custos, departamento ou uma entidade de local de trabalho a locais de trabalho para rastrear locais e executar atividades relacionadas ao local de trabalho.

Fazer pushdown da alocação para locais secundários

Atribua automaticamente o tipo de alocação do local primário aos locais secundários. Especifique como você deseja implementar a funcionalidade de pushdown no campo **Pushdown**. Você pode acompanhar o andamento do processo de pushdown no campo **Estado do pushdown**.

A funcionalidade de pushdown depende das seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o local secundário tiver uma alocação existente, a alocação do local secundário será substituída ou não com base na opção **Pushdown** especificada no local primário.
- A acessibilidade dos espaços atribuídos com uma alocação depende da correspondência entre a configuração do perfil do local de trabalho do usuário e a configuração do tipo de espaço. Para obter mais informações, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

Usabilidade do espaço

Especifique se um tipo de espaço é utilizável. Se um tipo de espaço for utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo de espaço serão incluídos nas atividades relacionadas à reserva e no cálculo de tamanho utilizável do local primário. Se um tipo de espaço não estiver definido como utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo não serão incluídos nas atividades relacionadas à reserva ou no cálculo de tamanho utilizável do local primário.

Espaços flexíveis ou permanentes

Configure um espaço como flexível ou permanente. Este recurso é aplicável somente a espaços do tipo de espaço **Espaço/mesa**. Se você configurar um espaço como flexível, o espaço estará disponível para reserva no Portal de reservas. Se você configurar um espaço como permanente, os espaços não estarão disponíveis para reserva no Portal de reservas.

Exibir anomalias causadas em um perfil de local de trabalho

Você pode exibir o motivo das anomalias em um perfil do local de trabalho. As anomalias nos perfis do local de trabalho são causadas por uma incompatibilidade no centro de custos, departamento ou tipo de atribuição entre o usuário e o local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho.

Adicionar um campus

Um Prestação de serviços no local de trabalho campus contém edifícios, pisos, áreas ou espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.
2. Continue com uma das seguintes opções.

Trabalhando em um registro de campus

Opção	Ação
Para adicionar um campus manualmente	Clique em **Nova**.
Para editar ou atualizar um campus	Clique para abrir o campus que você deseja editar.

3. Clique **em Novo** para criar um novo campus.
   Preencha as informações do campo do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de campus

Campo	Descrição
Nome	Nome do campus. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. **Nota:** Não use nomes duplicados porque isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome do campus após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Título	Título do campus como aparece no mapa.
Região	Região onde o campus está localizado. Clique no para pesquisar uma região.
Site	Nome do local do campus. Clique no ícone de pesquisa ( ) para pesquisar um site.
Gerenciado por	Usuário atribuído para gerenciar o campus.
Gerenciado pelo grupo	Grupo atribuído para gerenciar o campus. **Nota:** Se um campus Prestação de serviços no local de trabalho for sincronizado com o campus Mapeamento interno e se novos objetos de mapeamento interno forem adicionados, os grupos de usuários do local de trabalho serão notificados para sincronizar as mudanças mais recentes em Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Latitude	Coordenadas de latitude de um local de campus.
Longitude	Coordenadas de longitude de um local de campus.
Ativo	Opção para mostrar que o campus está no estado ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rua	Rua onde o campus está localizado.
Cidade	Endereço do campus.
CEP	CEP ou código postal do local do campus.
Pedido	Quando uma Ordem de classificação é configurada para um campus, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do campus são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Campus do mapa interno	Pesquise e selecione o campus Mapeamento interno que você deseja integrar ao campus Workplace Core. O nome do campus Mapeamento interno deve ser igual ao do seu campus Workplace Core. Seu provedor de mapa padrão deve ser Mapeamento interno.

4. Se você estiver integrando seu campus com Mapeamento interno, execute as seguintes etapas:
   a. Na lista Relacionada, selecione **Edifícios** e defina a coluna **É reservável** como verdadeira para um edifício.
   b. Repita a Etapa a para andar ou andares em um edifício.
   c. Repita a Etapa a para tipos de espaço.
5. Os mapeamentos de tipo de local para tipos de espaço Workplace Core e tipos de local Mapeamento interno estão disponíveis na tabela de mapeamento de tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Mapeamento de tipo de local**).
   Se você tiver vários domínios em sua instância, talvez seja necessário recriar os registros de mapeamento de tipo de local no mesmo domínio que seus registros de local. Os tipos de local e os tipos de espaço devem pertencer ao mesmo domínio.
6. Clique em **Sincronizar** para sincronizar pisos, áreas e espaços em um campus.

   Nota: **O fuso horário** do local do campus Prestação de serviços no local de trabalho é necessário para sincronizar. A reserva de local de trabalho é criada em um fuso horário local. Para obter mais informações, consulte Mapeamento interno tipos de local com Prestação de serviços no local de trabalho tipos de espaço, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Clique em **Atualizar** para editar um campus.
8. Edifício, andares, áreas e espaços disponíveis em um campus são listados.

Adicionar um edifício usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada edifício que faz parte da sua organização. Especifique a região, local e fuso horário ao qual o edifício pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a região, o local e o campus do edifício estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione detalhes do seu edifício. Se sua organização tiver vários escritórios localizados em todo o mundo, adicione detalhes como, em que região, local da região e campus no local, o edifício que você está adicionando está localizado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Edifícios**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de construção

Campo	Descrição
Nome	Nome do edifício. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> `-16` em vez de apenas `16`. **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Selecione a região onde o edifício está localizado.
Site	Selecione o local na região onde o edifício está localizado.
Campus	Selecione o campus do local onde o edifício está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** estiver definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.
É reservável	Opção para indicar que os espaços deste edifício estão disponíveis para reserva. Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços deste edifício estará disponível para reserva.
Pedido	Quando uma**Ordem** de classificação é configurada, os nomes dos edifícios são classificados de acordo. Se a ordem de classificação não for especificada para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Status	Status do local. ◦ Se o status do local estiver ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado. ◦ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Se o local não for mais funcional para uso, selecione **Descontinuado**. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Para tornar o local disponível apenas por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para atividades relacionadas ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como **Temporário**, esta data será quando o local for reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local.
Data de início real	A data de início em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Fuso horário	Fuso horário do edifício.
Latitude	Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa do diretório do local.
Longitude	Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no Portal de serviços do local de trabalho mapa de diretórios de local.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medida do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** e **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados** e **Pés quadrados utilizáveis**. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.
Tamanho total	Tamanho total do edifício que é calculado com base no **tamanho** especificado para cada sala ou espaço no piso. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**. O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável no edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**. Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo de espaço** de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade de local para o edifício. Observe o seguinte: ◦ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade de local diferente para o edifício. ◦ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida na propriedade do sistema Gestão de reservas do local de trabalho *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* é considerada. ◦ O campo é definido como **Nenhum** por padrão. ◦ Você pode especificar se deseja definir a privacidade nos perfis de local de trabalho, nas reservas ou em ambos. ◦ Você também pode selecionar **Sem privacidade** se não quiser nenhuma privacidade para o edifício. ◦ Se o campo estiver definido como **Nenhum**, as preferências de privacidade definidas na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* Gestão de reservas do local de trabalho serão consideradas. Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações e impacto da privacidade do local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas	Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local enquanto reservam espaços que pertencem a este edifício. O campo é definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurações e impacto da privacidade do local.

6. Selecione **Desvincular edifício** para desvincular um edifício do provedor de mapas Mapeamento interno.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno objetos de dados de mapa com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
7. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
8. Clique em **Enviar**.

Resultados
O edifício é adicionado à região, ao local e ao campus selecionados.

Adicionar um piso usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada andar de um edifício. Especifique os detalhes da medida do piso, como o tamanho total e o tamanho utilizável.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o registro do edifício do andar esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir uma alocação a todas as entidades do piso usando a funcionalidade de pushdown. Especifique o tamanho bruto e utilizável do piso para planejar atividades de manutenção, infraestrutura, alocação de espaço e muito mais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Pisos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de andar

Campo	Descrição
Nome	Nome do andar. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> `-16` em vez de apenas `16`. **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Edifício onde o andar está localizado.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** estiver definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.
É reservável	Opção para indicar se as áreas, salas e espaços localizados neste andar estão disponíveis para reserva.
Pedido	Quando uma ordem de classificação é configurada, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Status	Status do local. ◦ Se o status do local estiver ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado. ◦ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Se o local não for mais funcional para uso, selecione **Descontinuado**. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Para tornar o local disponível apenas por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para atividades relacionadas ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário**, esta data será quando o local for reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local.
Data de início real	A data de início em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Pushdown	Definição da funcionalidade de pushdown se o piso estiver associado a qualquer alocação. A alocação é atribuída aos locais secundários do andar, como salas, áreas e espaços, com base na ação de pushdown selecionada. As seguintes opções estão disponíveis: ◦ **Não, mantenha as informações de piso e espaço/área separadas**: o centro de custos ou departamento não está atribuído às áreas, salas e espaços do piso. ◦ **Sim, e substitua as alocações existentes**: o centro de custos ou departamento está atribuído a todas as áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	espaço já tiver uma alocação, ela será substituída. ◦ **Sim, mas mantenha as alocações existentes**: o centro de custos ou departamento está atribuído a todas as áreas, salas e espaços do piso. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela não será substituída. **Nota:** A funcionalidade de pushdown também depende de se a funcionalidade **de pushdown** está habilitada nos locais secundários.
Estado de pushdown	Estado da funcionalidade de pushdown. Os status são os seguintes: ◦ **Em andamento**: o processo de pushdown ainda está em execução. ◦ **Concluído**: o processo de pushdown está concluído.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Tamanho total	Tamanho total do piso que é calculado com base no **tamanho** especificado para cada espaço ou sala no piso. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**. O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável no piso. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo de espaço** de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo.

6. O **Fuso horário** de um local é necessário para sincronizar Mapeamento interno e Prestação de serviços no local de trabalho.
   A reserva de local de trabalho é criada no fuso horário de um local.

   Para obter mais informações, consulte Mapeamento interno tipos de local com Prestação de serviços no local de trabalho tipos de espaço, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Selecione **Desvincular andar** para desvincular um andar do provedor de mapas Mapeamento interno.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno objetos de dados de mapa com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

Resultados
O andar é adicionado ao edifício.

Adicionar uma área usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada área localizada em um andar.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o piso do registro da área esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Áreas**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.

5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de área

Campo	Descrição
Nome	Nome da área. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> `-16` em vez de apenas `16`. **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Nome do edifício onde a área está localizada.
Piso	Nome do andar ou o número do andar onde esta área está localizada.
Pedido	Quando uma **ordem de** classificação é configurada para uma área, os nomes das áreas são classificados de acordo. Se o valor **de Ordem de** classificação não for especificado para um item, os itens serão listados no topo da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes das áreas são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Status estiver definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.
É reservável	Opção para indicar se a área, as salas e os espaços localizados nesta área estão disponíveis para reserva.
Status	Status do local. ◦ Se o status do local estiver ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado. ◦ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Se o local não for mais funcional para uso, selecione **Descontinuado**. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Para tornar o local disponível apenas por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para atividades relacionadas ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário**, esta data será quando o local for reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local.
Data de início real	A data de início em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Recurso	Capacidade da área.
Pushdown	Opção para definir a funcionalidade de pushdown se a área estiver associada a qualquer alocação. A alocação é atribuída aos locais secundários da área, como salas e espaços, com base na ação de pushdown selecionada. Estas são as opções: ◦ **Não, mantenha as informações de piso e espaço/área separadas**: o centro de custos ou departamento não está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	atribuído às áreas, salas e espaços do piso. ◦ **Sim, e substitua as alocações existentes**: o centro de custos ou departamento está atribuído a todas as áreas, salas e espaços do piso. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela será substituída. ◦ **Sim, mas mantenha as alocações existentes**: o centro de custos ou departamento está atribuído a todas as áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela não será substituída. **Nota:** A funcionalidade de pushdown também depende da opção **Pushdown** habilitada na sala e no espaço da área.
Estado de pushdown	Estado da funcionalidade de pushdown. Os status são os seguintes: ◦ **Em andamento**: o processo de pushdown ainda está em execução. ◦ **Concluído**: o processo de pushdown está concluído.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medida do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** e **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados** e **Pés quadrados utilizáveis**. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.
Tamanho total	Tamanho total da área que é calculado com base no **tamanho** especificado para cada sala ou espaço na área. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**. O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável na área. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**. Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo de espaço** de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho em pés quadrados/metros	Área de superfície calculada em pés ou metros quadrados. Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
7. Clique em **Enviar**.

Resultados
A área é adicionada ao piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar uma alocação se não houver nenhuma. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Áreas em vez do módulo Pisos.

Adicionar uma sala usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada sala localizada em uma área ou em um andar. Especifique o tamanho da sala. Atribua a sala a um centro de custos ou a um departamento.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a área e o piso da sala estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Salas**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário da sala

Campo	Descrição
Nome	Nome da sala. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> `-16` em vez de apenas `16`. **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Nome do edifício onde a sala está localizada.
Piso	Andar onde a sala está localizada.
Área	Área onde você está adicionando a sala.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** estiver definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.
É reservável	Opção para indicar se a sala e os espaços localizados na sala estão disponíveis para reserva.
Status	Status do local. ◦ Se o status do local estiver ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado. ◦ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Se o local não for mais funcional para uso, selecione **Descontinuado**. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Para tornar o local disponível apenas por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para atividades relacionadas ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário**, esta data será quando o local for reativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local.
Data de início real	A data de início em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Tipo de espaço	Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medida do tamanho.
Tamanho	Tamanho da sala.
Tamanho em pés quadrados/metros	Área de superfície calculada em pés ou metros quadrados. Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Criar código QR** para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço do provedor de mapas Mapeamento interno.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno objetos de dados de mapa com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

Resultados
A sala é adicionada à área e à sala.

O que Fazer Depois
Você pode adicionar uma alocação se não houver nenhuma. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Salas em vez do módulo Pisos.

Adicionar um espaço usando Workplace Space Management

Crie um registro de espaço para cada espaço localizado em um andar. Especifique o tipo de espaço e o tamanho do espaço.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a sala, a área e o piso do espaço estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome do espaço. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> `-16` em vez de apenas `16`. **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Título	Título do espaço.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região em que o escritório que você está adicionando está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Campus	Nome do campus onde o escritório funciona. Se houver vários campi em um local, selecione o campus em que o escritório que você está adicionando está localizado.
Prédio	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando.
Piso	Nome ou número do piso onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no piso do escritório.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** estiver definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.
É reservável	Opção para indicar se o espaço está disponível para reserva.
Status	Status do local. ◦ Se o status do local estiver ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado. ◦ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Se o local não for mais funcional para uso, selecione **Descontinuado**. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. ◦ Para tornar o local disponível apenas por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para atividades relacionadas ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário**, esta data será quando o local for reativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local.
Data de início real	A data de início em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Tipo de espaço	Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
Função de espaço	O valor do campo é derivado da configuração do tipo de espaço do espaço.
Tipo de BOMA	Tipo de BOMA ao qual você deseja associar este espaço. Se o tipo de espaço selecionado já estiver mapeado com um tipo de BOMA, o campo será preenchido automaticamente com o tipo de BOMA mapeado. Para obter mais informações sobre tipos de BOMA e para configurar um tipo de BOMA, consulte Configurar um tipo de BOMA.
Tipo de BOMA substituído	Opção para especificar o comportamento de substituição quando o tipo de espaço e o mapeamento do tipo BOMA são alterados.
Tipo de atribuição	Tipo de atribuição do espaço. Especifique se o espaço é flexível ou permanente. Este campo aparece somente quando você seleciona o **tipo de espaço** como **Workspace/Desk**.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciado por	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Recurso	Capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1.
Proporção de capacidade	Taxa de capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1. O campo representa o número de pessoas que o local pode acomodar, por exemplo, 1,5,2 etc.
Capacidade total	O campo é preenchido automaticamente e é somente leitura. A capacidade total é calculada como: Capacidade total = Capacidade * Razão de capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status de ocupação	O status de ocupação do espaço.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medida do tamanho.
Tamanho	Tamanho do espaço.
Tamanho em pés quadrados	Área de superfície calculada em pés ou metros quadrados. Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Criar código QR** para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço do provedor de mapas Mapeamento interno.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno objetos de dados de mapa com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

Resultados
O espaço é adicionado à área. O tamanho da área e o piso são calculados com base no tamanho do espaço especificado.

O que Fazer Depois
Adicione uma alocação, ou seja, associe o espaço a um centro de custos, departamento e entidade de local de trabalho. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Espaços em vez do módulo Pisos.

Configurar um tipo de espaço como utilizável com Workplace Space Management

Especifique se um tipo de espaço é utilizável ou não usando a funcionalidade de configuração de tipo de espaço. Especifique se o espaço pode ou não ser usado para reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter o seguinte:

- O tipo de espaço é configurado na aplicação. Caso contrário, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- Workplace Space Management está instalado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um tipo de espaço como utilizável. Especifique se o tipo de espaço pode ser usado para reservas ou para qualquer planejamento relacionado ao espaço. O tipo de espaço não será utilizável se for um espaço de armazenamento ou um espaço autônomo que não pode ser reservado nem incluído em atividades relacionadas ao espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você deseja configurar como utilizável.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.

4. Marque a caixa de seleção **Utilizável** para habilitar o recurso.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O tipo de espaço está configurado como utilizável.
O tamanho de todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço é calculado nos campos **Tamanho utilizável** de suas áreas, pisos e edifícios.

Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho

Atribua um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho a um local de trabalho. Gerencie consumos de espaço, despesas, atribuições de local de trabalho e reservas com base em um centro de custos de funcionário, departamento ou entidade de local de trabalho.

Antes de Iniciar

Importante: A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Foi introduzida uma nova **entidade de local de trabalho** do tipo de alocação que oferece mais vantagens.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - Espaços
   - Salas
   - Áreas
   - Pisos

   Example

   Por exemplo, se você quiser alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho para um piso, selecione o módulo Pisos.

3. Selecione o local ao qual você deseja adicionar a alocação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, role para baixo e selecione **Novo** na lista relacionadaAlocação.
5. No formulário, preencha os campos.

Nota: Os campos **Data de início** e **Data de término** seguem o fuso horário do sistema. Certifique-se de preencher as datas no contexto do local de trabalho.

Formulário de alocação

Campo	Descrição
Tipo	Opção para especificar se você deseja adicionar um centro de custos, um departamento ou uma entidade de local de trabalho.
Centro de custos	Centro de custos ao qual você deseja atribuir o piso. Este campo aparece somente quando **Centro de custos** é selecionado no campo **Tipo**.
Departamento	Departamento ao qual você deseja atribuir o andar. Este campo aparece somente quando **Departamento** é selecionado no campo **Tipo**.
Entidade do local de trabalho	Entidade do local de trabalho à qual você deseja atribuir o espaço. Este campo aparece somente quando **a entidade Local de trabalho** é selecionada no campo **Tipo**. Uma entidade primária e sua entidade secundária podem ser alocadas para o mesmo local de trabalho. As datas de início e término da entidade secundária devem estar entre as datas de início e término da entidade primária.
Data de início	Data em que a alocação começa. Se a data de início e a data de término não estiverem preenchidas, a alocação será considerada permanente. Se a data de início estiver preenchida, mas a data de término não estiver preenchida, a alocação será considerada permanente após a data de início.
Data de término	Data em que a alocação termina. Você pode definir uma data de término somente após definir uma data de início. Depois que uma alocação atinge a data de término, o trabalho agendado *Deactivate expired allocations* define o registro de alocação como inativo. Quando a data de término da alocação estiver dentro de trinta dias, o trabalho agendado *Allocation Expiry*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Notification enviará uma notificação para os seguintes usuários: ◦ Usuário atribuído ao campo **Contato primário** do departamento ◦ Usuário atribuído ao campo **Gerente** do centro de custos ◦ Usuários atribuídos ao campo **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** do edifício ◦ Usuários atribuídos ao campo **Gerenciado por** ou **Gerenciado por** da entidade de local de trabalho
Perfil de alocação	Especifique se a alocação é para aluguel ou para propriedade. Se a alocação for alugada, selecione **Locatário**, caso contrário, se a alocação for de propriedade, selecione **Proprietário**.
Porcentagem de alocação	Especifique a porcentagem da alocação de 100%. Certifique-se de que a porcentagem alocada soma até 100%, incluindo outras alocações com o mesmo perfil de alocação do local. Por exemplo, se as alocações A e B tiverem **um locatário** como perfil de alocação, o percentual de alocação da locação de A e B no total deverá ser de 100%, como 50-50% ou 25-75% ou qualquer soma.
Ativo	Opção para ativar a alocação.
Local	Local para o qual você está alocando o centro de custos, departamento ou uma entidade de local de trabalho. Este campo é definido automaticamente com o nome do local de trabalho ao qual você está adicionando a alocação.

Tradução automática

6. Selecione **Enviar**.

Resultados

A alocação é adicionada ao local de trabalho.
Você pode atribuir a alocação aos locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione a opção **Pushdown** no formulário Piso ou Área para aplicar a alocação. A alocação é aplicada dependendo da configuração **de pushdown** especificada nos locais secundários.

Nota: Para alocações com limite de tempo, somente as datas são consideradas para a alocação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um espaço ou mesa como flexível ou permanente

Defina se um espaço é flexível ou permanente. No Portal de reservas, a disponibilidade de um espaço para um perfil de usuário depende do tipo de atribuição. Somente espaços flexíveis estão disponíveis para reserva.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O espaço é adicionado na aplicação. Caso contrário, consulte Adicionar um espaço usando Workplace Space Management.
- O campo **Tipo de espaço** do espaço está definido como **Workspace/desk**.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar se uma mesa ou espaço é um espaço permanente ou flexível. Se você definir um espaço como permanente, o espaço não será exibido para os funcionários quando eles fizerem uma reserva no portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Selecione o espaço que você deseja atribuir como um espaço flexível ou permanente.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.

5. No campo **Tipo de atribuição**, selecione uma das seguintes opções:
   - **Nenhum**: o **tipo de atribuição** é definido como **Nenhum** por padrão. O espaço está disponível para reserva no Portal de reservas e para os perfis de usuário do local de trabalho criados na aplicação Workplace Core.
   - **Flexível**: selecione esta opção se o espaço for flexível. Se você selecionar esta opção, o espaço será disponibilizado para reserva no Portal de reservas. No entanto, o espaço, como está definido como **Flexível**, não pode ser atribuído a um perfil de usuário, pois pode causar anomalias. Somente espaços **permanentes** podem ser atribuídos a um perfil de usuário.
   - **Permanente**: selecione esta opção se o espaço for permanente. Se você selecionar esta opção, o espaço será exibido como disponível somente para usuários criados na aplicação Workplace Core. O espaço não estará disponível para reserva no Portal de reservas.

     Se você estiver alterando o **Tipo de atribuição** de **Nenhum** ou **Flexível** para **Permanente**, todas as reservas futuras feitas neste espaço serão canceladas automaticamente. Uma notificação é enviada sobre o cancelamento.
6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O espaço é configurado como flexível ou permanente com base no tipo de atribuição selecionado.

Atualizar os detalhes de medição de um local de trabalho

Especifique o tamanho de um local. Se o local for uma área, andar ou edifício, você poderá atualizar ou recalcular o tamanho total e utilizável.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o espaço, sala, área, andar ou edifício esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - **Espaços**
   - **Salas**
   - **Áreas**
   - **Pisos**
   - **Edifícios**

   Por exemplo, se você quiser atualizar o tamanho de um espaço, selecione **Espaços**.
3. Vá para a seção **Detalhes da medição** e atualize as medições.

Seção de detalhes da medição

Campo	Descrição
Tamanho	Tamanho da área, piso ou edifício. Este campo aparecerá se você selecionou o módulo Espaços ou Salas.
Tamanho total	Tamanho total da área, piso ou edifício.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável da área, piso ou edifício.
Unidade de medida	Unidade de medida usada para exibir os tamanhos. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado na propriedade do sistema *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*.

4. Opcional: Recalcule o tamanho.
   Clique no ícone de recalcular tamanho ( ) ao lado do campo **Tamanho total** ou **Tamanho utilizável.O** ícone de recalcular tamanho aparecerá se você alterar os tamanhos manualmente. Se o tamanho de qualquer local secundário do local selecionado mudar, os tamanhos serão recalculados automaticamente.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Opcional: Para recalcular os tamanhos de vários locais de trabalho de uma só vez, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o módulo de local do local de trabalho no qual você deseja executar o recálculo.
Por exemplo, para recalcular os tamanhos de vários edifícios, vá para **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Construções**.

b. Selecione os locais nos quais você deseja executar o recálculo.
Por exemplo, se você estiver no módulo Edifícios, marque a caixa de seleção ao lado de cada edifício que deseja recalcular.

c. Opcional: Execute o recálculo em todos os locais ao mesmo tempo.
Marque a caixa de seleção na parte inferior, ao lado da opção **Ação nas linhas selecionadas....**

d. Clique em **Ação nas linhas selecionadas...**.
Depois de clicar, faça o seguinte:

- **Recalcular tamanhos totais**: selecione esta opção para recalcular o **tamanho total** de todos os locais.
- **Recalcular tamanhos utilizáveis**: selecione esta opção para recalcular o **tamanho utilizável** de todos os locais.

Resultados
O tamanho do local de trabalho foi atualizado.

Alterar o status de um local de trabalho

Altere a disponibilidade de um local de trabalho para Ativo, Futuro, Temporárioou Descontinuado. A disponibilidade de um local de trabalho para atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina um status para um local. Especifique as datas em que o status deve ser aplicado. Dependendo de quando você deseja planejar para definir o status, especifique uma data de início e de término planejada. Depois de confirmar uma data para quando a mudança de status deve ser aplicada, especifique a data de início e a data de término reais.

- Você pode especificar o status do campus e dos locais da hierarquia abaixo. As mudanças de status são aplicadas da hierarquia superior para a inferior.
- A mudança de status é aplicada somente aos locais secundários que têm o mesmo status. Por exemplo, se você alterou o status de um andar de **Ativo** para **Futuro**, o status somente das salas desse andar que têm o status **Ativo** será alterado para **Futuro**. Se houver salas com o status **Temporário**, **Futuro** ou **Descontinuado**, o status permanecerá inalterado. A mudança de status é aplicada da mesma forma aos locais de trabalho secundários, ou seja, aos espaços dessa sala.
- Se você alterar o status de um local para **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado e esse local não estará disponível para atividades relacionadas ao local de trabalho.
- Quando você cria um registro para um local de trabalho, os campos **Status**, **Data de início planejada**, **Data de término planejada**, **Data de início rea**le **Data de término real** são preenchidos automaticamente com os valores de campo do local primário desse local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A **data de início planejada** e **a data de término planejada** devem estar entre os campos **Data de início planejada** e **Data de término planejada** do local primário.
- Se houver locais secundários reservados no momento, com um caso de local de trabalho ativo ou atribuídos como um local permanente a um usuário, você não poderá alterar o status de um local de **Ativo** para **Futuro** ou **Descontinuado**.
- Se você alterar o status de um local para **Futuro** ou **Descontinuado**, os funcionários não poderão reservar esse local e nenhum de seus locais secundários. Os locais não são exibidos para os funcionários ao fazer uma reserva. Se um funcionário definir qualquer um dos locais como favorito do funcionário, a opção **Reservar** desse local será desativada na página Meus favoritos do funcionário.
- Se o status de qualquer um dos locais secundários for **Ativo** ou **Temporário**, o status do local primário não poderá ser alterado para **Futuro** ou **Descontinuado**. Por exemplo, se um espaço for **Ativo** ou **Temporário**, você não poderá alterar o status do Piso para **Futuro** ou **Descontinuado**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. Altere o status no campo **Status**.
6. Selecione a **Data de início planejada** para quando estiver planejando ativar/reativar o local.
7. Selecione a **Data de término planejada** até quando estiver planejando descontinuar o local.
8. Selecione a **Data de início real** para quando o local estiver ativo.
9. Selecione a **Data de término real** em que o local deve ser descontinuado.
10. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O status do local é alterado e aplicado a todos os locais secundários.

Um trabalho programado é executado todos os meses e um e-mail de lembrete é enviado aos gerentes do local de trabalho sobre a ativação ou desativação de locais. Os gerentes devem alterar manualmente o status dos locais listados no e-mail.

- O e-mail de lembrete inclui informações sobre os locais que exigem ativação com base na **data de início planejada**. O e-mail também inclui os locais que precisam ser desativados com base na **data de término real**.
- Além dos e-mails mensais, os e-mails de lembrete sobre a ativação ou desativação do local são enviados nos seguintes dias:
  - Para ativação:
    - Uma semana antes da **data de início planejada**.
    - Na **Data de início planejada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para descontinuação:
  - Uma semana antes da **data de término real**.
  - Na **data de início real**.

Configurar um tipo de BOMA

Defina um tipo de BOMA usando o qual você pode classificar um espaço com base em seu padrão de BOMA.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a aplicação Workplace Space Management esteja instalada.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Classifique um espaço com base nos padrões da BOMA (Building Owners and Managers Association). Com base no tipo de BOMA de um espaço, a organização deriva o tipo de espaço, planeja bens imóveis, calcula estornos, executa a gestão de fornecedores e muito mais. Semelhante à configuração do tipo de espaço Workplace Core, adicionalmente, você pode categorizar um espaço em relação ao padrão BOMA e mapear ambos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de BOMA**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de tipo de BOMA, insira um **Nome** para o tipo de BOMA.
4. Selecione **Ativo** para ativar o tipo de BOMA.
5. Clique em **Enviar**.

Resultados
O tipo de BOMA está configurado. Para mapear o tipo BOMA com um tipo de espaço, consulte Mapear um tipo de espaço com o tipo BOMA.

Mapear um tipo de espaço com o tipo BOMA

Usando Workplace Space Management, mapeie um tipo de espaço que você criou usando Workplace Core com um tipo BOMA.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O tipo de espaço está configurado. Para configurar um tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- O tipo de BOMA está configurado. Para configurar um tipo de BOMA, consulte Configurar um tipo de BOMA.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você mapeia com o tipo BOMA.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
A exibição do formulário muda.

4. No campo **Tipo de BOMA**, selecione o tipo de BOMA com o qual você deseja mapear o tipo de espaço.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O tipo de espaço é mapeado com um tipo BOMA. Todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço serão classificados com o tipo de BOMA selecionado.

Criar uma regra do recomendador de espaço

Defina uma regra de recomendação de espaço usando a qual os espaços qualificados devem ser calculados quando um usuário faz uma solicitação de assistência de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. Você deve ter o plug-in Workplace Central.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho está instalado.
- Workplace Core está instalado.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie regras de recomendação de espaço e especifique o tipo de regra com base na qual os resultados de espaço devem ser calculados. Tipos de regra como Condição, Script avançado, Ignorar espaços bloqueados e Proximidade estão disponíveis para definir para uma regra.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra do recomendador de espaço

Campo	Descrição
Nome da regra	Nome da regra.
Tipo de regra	Tipo de regra. Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Condição**: opção para definir a regra com condições. Você pode selecionar a tabela na qual deseja definir as condições e adicionar condições que devem ser atendidas na regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Script avançado**: opção para configurar um script a ser executado na tabela Espaço. Certifique-se de que o script retorne uma consulta na tabela Espaço. ◦ **Ignorar espaços bloqueados**: opção para definir a regra para ignorar espaços bloqueados ao recomendar espaços. Por padrão, a opção está definida como **Ignorar espaços bloqueados**. ◦ **Proximidade**: opção para definir a regra de que o espaço deve estar exatamente próximo do centro de custos ou departamento especificado. Você pode especificar o nível do local em que deseja implementar a proximidade.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Condição **Nota:** Esta guia aparecerá somente se você selecionar **Condição** no campo **Tipo de regra**.	
Tabela de condição	Tabela na qual você deseja executar as condições.
Condições	Condições que você deseja executar na tabela. Selecione **Novos critérios** para adicionar várias condições.
Script **Nota:** Esta guia aparecerá somente se você selecionar **Script avançado** no campo **Tipo de regra**.	
Script	Script que você deseja executar na tabela Espaço. O script será executado na tabela e retornará espaços qualificados. Certifique-se de que os scripts retorne uma consulta na tabela Espaço.
Proximidade	
Proximidade do(a)	Selecione o nível do local em que a proximidade deve ser implementada.

4. Clique em **Enviar**

Resultados
A regra do recomendador de espaço foi criada.

O que Fazer Depois
Adicionar regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um conjunto de regras do recomendador de espaço

Crie um conjunto de regras de recomendação de espaço que consiste em várias regras. O conjunto de regras calcula os espaços qualificados quando um usuário envia uma solicitação de assistência de espaço usando o Portal de serviços do local de trabalho. Você deve ter o plug-in Workplace Central.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho está instalado.
- Workplace Core está instalado.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conjunto de regras do recomendador de espaço é uma coleção de regras de recomendação de espaço com base na qual os espaços são qualificados. Por padrão, o **conjunto de regras padrão de recomendações de espaço** é usado para resultar em espaços qualificados quando uma solicitação de assistência de espaço é enviada.

Se você estiver criando um novo conjunto de regras, para que a ação de correspondência exata funcione na solicitação de assistência de espaço, as regras adicionadas no novo conjunto de regras também deverão ter as regras adicionadas no **Conjunto de regras padrão de recomendações de espaço**. O **tipo de regra** das regras deve ser **Script avançado**. Você pode consultar o conjunto de regras padrão existente para obter mais informações sobre como o script avançado está configurado para funcionar com a ação de correspondência exata.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conjuntos de regras do recomendador de espaço

Campo	Descrição
Nome de conjunto de regras	Nome do conjunto de regras.
Descrição	Descrição do conjunto de regras.
Configuração de resultado	Opção para especificar com base em qual nível de local os espaços resultantes devem ser exibidos. Especifique se os espaços do mesmo andar, mesmo edifício ou mesmo campus devem ser exibidos.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de regras.
Pedido	Ordem de implementação. O conjunto de regras com a ordem mais baixa é aplicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de condição	Tabela na qual você deseja aplicar as condições. Por padrão, a tabela Caso do local de trabalho está selecionada.
Condição	Condições que você deseja aplicar à **tabela Condição**selecionada. Para adicionar condições, selecione **Novos critérios**.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
O conjunto de regras do recomendador de espaço foi criado.

O que Fazer Depois
Criar uma regra do recomendador de espaço

Adicionar regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

Adicione regras a um conjunto de regras de recomendação de espaço com base no qual os espaços de qualificação devem ser calculados quando uma solicitação de assistência de espaço for gerada usando o Portal de serviços do local de trabalho. Um conjunto de regras é uma coleção de regras.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Gestão de casos do local de trabalho está instalado.
- Workplace Core está instalado.
- As regras de recomendação de espaço já foram criadas. Caso contrário, Criar uma regra do recomendador de espaço.
- O conjunto de regras do recomendador de espaço já foi criado. Caso contrário, Configurar um conjunto de regras do recomendador de espaço.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione o conjunto de regras do recomendador de espaço ao qual você deseja adicionar a regra.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Regras do recomendador de espaço.
4. Clique em **Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione as regras fazendo o seguinte:

   a. Selecione as regras na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de regras do recomendador de espaço** à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mover a regra, use o ícone adicionar/remover ( ).

c. Clique em **Salvar**.

Resultados
A regra de recomendação de espaço é adicionada ao conjunto de regras de recomendação de espaço selecionado.

Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço no local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do local de trabalho. A assistência de espaço Prestação de serviços no local de trabalho fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do piso deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos a esse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Alocar espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.
Solicitado para	Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **o Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade de local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade de local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar o tipo de espaço desejado.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Região	Região em que você deseja fazer a alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Prédio	Construindo onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que estão disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário.

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no piso selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. Opcional: Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.
   Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

   d. Opcional: Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

      Nota: Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

   e. Após a seleção, selecione **Enviar**.

Resultados
A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as ações a seguir são executadas com base no processo de aprovação configurado por sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado será alterado para **Aprovado.**

Gerenciar bairros

Bairros são um grupo de espaços atribuídos a funcionários de uma organização. Um bairro pode estar localizado em qualquer lugar na estrutura organizacional.

Os administradores de espaço e planejadores de espaço podem criar um bairro e executar o seguinte:

- Atribua vários bairros aos funcionários. Um funcionário pode ser atribuído a um espaço em um bairro ou ao próprio bairro. Para obter mais informações, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho.
- Atribua funcionários a um bairro usando regras de atribuição de usuário que podem ser executadas em uma programação. Para obter mais informações, consulte Executar regras de atribuição de usuário.
- Você também pode atribuir um usuário a um bairro diretamente a partir do perfil do local de trabalho. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

- Os funcionários podem reservar um espaço em um bairro se fizerem parte do bairro ou se o bairro não for restrito.
- Adicione ou remova espaços em um bairro.
- Adicione ou remova usuários de um bairro para outro.
- Exiba e reserve espaços de bairro usando mapas de pisos no portal de reservas.

Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno e plug-ins dependentes para exibir bairros em um mapa de piso. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Mapeamento interno.

Os bairros podem ser usados para os seguintes requisitos de local de trabalho:

- Planejamento de cenário. Para obter mais informações, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
- Gestão de reservas: os funcionários podem reservar espaços no bairro usando o portal de gestão de reservas. Os administradores de espaço podem restringir o acesso a espaços em um bairro se o bairro for indicado como restrito ou privado. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro.
- Diretório de locais: os funcionários podem exibir espaços pertencentes a um bairro no diretório de locais. Para obter mais informações Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o Diretório de locais.

Criar um bairro para usuários do local de trabalho

Crie um bairro e atribua usuários a espaços disponíveis em um bairro. Adicione ou remova usuários em massa e aloque espaços de bairro disponíveis para usuários em um departamento, centro de custos ou grupo.

Antes de Iniciar

Nota: Verifique se Workplace Core está instalado para configurar e gerenciar bairros.

Importante: Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, para adicionar um usuário ao bairro, consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: No Workplace Space Management versão 1.11.1, a tabela **Atribuições de usuário de bairro** não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando a tabela **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** (exibida uma lista relacionada no formulário) na aplicação Workplace Core. A **atribuição de local do perfil do local de trabalho** no Workplace Core agora está configurada com campos adicionais, como **Tipo de perfil**, **Bairro**e **Origem**, onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar quaisquer mudanças relacionadas à atribuição de usuário realizadas em um bairro diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode verificar o tipo de atribuição no campo **Tipo de perfil**.

Se você for um cliente existente, após o upgrade, as entidades na tabela **de atribuições de usuário de bairro** serão migradas automaticamente para a **atribuição de local de perfil de local de trabalho** do perfil de local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Criar novo**.
   Você também pode criar um bairro ou atualizar um existente navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro.**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de bairro

Campo	Descrição
Nome	Nome do bairro.
Ativo	Status do local de trabalho do bairro. A disponibilidade de um local de trabalho para atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido. Para obter mais informações, consulte Alterar o status de um local de trabalho.
Restrito	Um bairro privado ou restrito. Se um funcionário for atribuído ao bairro pela regra de atribuição de usuário ou for adicionado manualmente (sob demanda), o funcionário poderá reservar um espaço no bairro. Caso contrário, os funcionários não verão os bairros. consulte Configurações e impacto da privacidade do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Enviar**.
   Um bairro é criado com alguns espaços alocados a ele.
4. Para exibir bairros existentes com espaços atribuídos e alocação de usuário, navegue até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
5. Para adicionar espaços de um grupo, centro de custos ou departamento, selecione a guia **Atribuir espaços**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa do local de trabalho

Campo	Descrição
Bairro	Nome do bairro ao qual você atribui espaços.
Tabela	Por padrão, as tabelas a seguir estão disponíveis. ◦ Centro de custos/departamento [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ◦ Sala [sn_wsd_core_room] ◦ Sala [sn_wsd_core_room]
Filtro	Filtrar para mostrar o número de registros correspondentes que correspondem às condições no Construtor de condições. O planejador de espaço pode atribuir espaços em um bairro com base em departamento, unidade de negócios, centro de custos ou grupo. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições de filtro .
Estado	O estado da solicitação de atribuição de espaço muda de **Aberto** para **Trabalho em andamento** e, quando os espaços são atribuídos, o estado muda para **fechado**.
Tipo de subtarefa do local de trabalho	◦ **Anexar**: adicione este espaço a uma lista existente de espaços em um bairro. ◦ **Remover tudo e substituir**: os espaços disponíveis são removidos (espaços já disponíveis na guia **Espaços**) de um bairro. Adicione novos espaços que correspondam ao construtor de condições de filtro.

7. Selecione **Enviar**.
   A lista relacionada **Tarefas de atribuição de espaço** mostra o espaço recém-atribuído.
8. Para editar, selecione um espaço, altere os detalhes necessários e selecione **Atualizar**.
9. Depois de fazer as mudanças necessárias, selecione **Salvar** para salvar suas mudanças.
10. Para atribuir usuários a espaços, selecione a guia **Regras de atribuição de usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode selecionar **Tudo** > **Bairro** > **Atribuir funcionários** para atribuir um usuário do local de trabalho a um departamento, grupo ou centro de custos.

11. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de atribuição de usuário.

    No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de atribuição de usuário de bairro

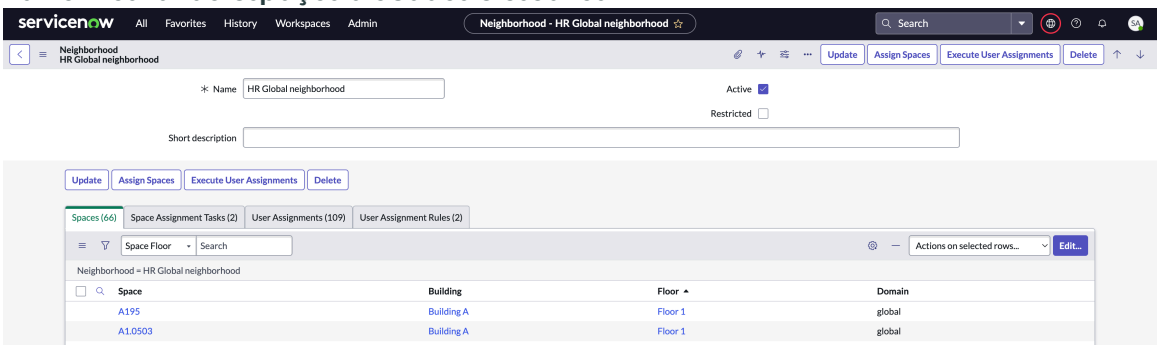
Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição de usuário.
Bairro	Campo de bairro. Selecione um bairro usando o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar os bairros disponíveis.
Prédio	Edifício ao qual o usuário está atribuído em um bairro. Somente edifícios que fazem parte de um bairro selecionado podem ser selecionados.
Piso	Pisos em um edifício selecionado.
Tabela	Por padrão, a tabela **sys_user** está selecionada. Os critérios do usuário fazem referência a vários campos de usuário (da tabela Usuário [sys_user]), como departamento, centro de custos e grupo.
Filtro	Adicione condições de filtro usando o construtor de condições para atribuir usuários a um centro de custos ou departamento. Por exemplo: **Centro de custos é Finanças**.
Ativo	Opção para tornar os usuários ativos em um bairro.

12. Selecione **Enviar**.
    O funcionário é adicionado (atribuído automaticamente) a um bairro selecionado. Funcionários que pertencem a uma hierarquia indicada (atribuída automaticamente) ou funcionários que são adicionados manualmente (sob demanda) podem interagir com um bairro.
13. Selecione a guia **Executar atribuições de usuário** para acionar todas as regras de atribuição (usuários para adicionar ou remover alocação de espaço) diretamente para este bairro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bairro mostrando espaços alocados e usuários



Nota: As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Por padrão, o trabalho agendado *Execute User Assignment* é executado diariamente ou semanalmente em uma instância. Você pode executá-lo pela primeira vez diretamente. Quando você executa o trabalho agendado para cada usuário, um registro de perfil de local de trabalho é criado (se já não estiver na sua instância) e o bairro é atribuído a esse perfil de local de trabalho.

- Quando um funcionário é atribuído a um bairro, um perfil de local de trabalho é criado.
- Os bairros são atribuídos a um perfil de local de trabalho, mesmo se um funcionário tiver vários perfis de local de trabalho. Todas as atribuições de bairro são feitas somente em um perfil de local de trabalho.
- Um funcionário pode ser atribuído a vários bairros. Cada atribuição é um registro separado na lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho no formulário de perfil do local de trabalho.
- As mudanças são capturadas na tabela de detalhes de execução e as mudanças são mencionadas como tipo **Alocação**.
- Se novos espaços forem atribuídos a um bairro, os espaços serão atualizados no registro de bairro.
- Se os espaços forem removidos de um bairro, o registro do bairro será atualizado quando você executar a tarefa de atribuição de usuário de execução.

  Registros de perfil do local de trabalho são atualizados, adicionados ou removidos. Uma tarefa de movimentação é iniciada para funcionários que têm uma nova alocação de espaço e que são movidos de um andar para outro.

14. Para criar e gerenciar um bairro em Central do local de trabalho para um cenário, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
15. Para exibir e reservar espaços em um bairro usando o portal Gestão de reservas, consulte Criar reservas de bairro.
16. Opcional: Para adicionar um usuário ao bairro, consulte Adicionar um usuário ao bairro.

Adicionar um usuário ao bairro

Atribua um ou mais usuários a um bairro. Crie um perfil de local de trabalho e adicione o usuário diretamente.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, também poderá adicionar um usuário ao bairro diretamente a partir do perfil do local de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho. Consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: No Workplace Space Management versão 1.11.1, a tabela **Atribuições de usuário de bairro** não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando a tabela **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** (exibida uma lista relacionada no formulário) na aplicação Workplace Core. A **atribuição de local do perfil do local de trabalho** no Workplace Core agora está configurada com campos adicionais, como **Tipo de perfil**, **Bairro**e **Origem**, onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar quaisquer mudanças relacionadas à atribuição de usuário realizadas em um bairro diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no campo **Tipo de perfil**.

Se você for um cliente existente, após o upgrade, as entidades na tabela **de atribuições de usuário de bairro** serão migradas automaticamente para a **atribuição de local de perfil de local de trabalho** do perfil de local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite um usuário existente em um bairro ou adicione um usuário a um bairro.
Para adicionar um usuário ao bairro, o usuário deve ter um perfil de local de trabalho. Se o usuário não tiver um perfil de local de trabalho criado, crie um perfil de local de trabalho e adicione o usuário usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
2. Selecione o bairro ao qual você deseja atribuir um usuário.
3. Opcional: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para adicionar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário Perfil do local de trabalho do usuário, faça o seguinte:
      i. Selecione o **funcionário** que você deseja adicionar.
      ii. Selecione a **entidade do local de trabalho** à qual o funcionário pertence.
      iii. Selecione **Enviar**.

      O perfil do local de trabalho é criado para o usuário e também é adicionado ao bairro.
4. Opcional: Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, para adicionar um usuário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.

b. Selecione **Novo**.

c. Na Atribuição de local do perfil do local de trabalho, faça o seguinte:

i. No campo **Perfil do local de trabalho**, selecione o perfil do local de trabalho do usuário que você deseja adicionar.

ii. Selecione o **Tipo de perfil** como **Atribuição de bairro**.

iii. No campo **Local de trabalho**, selecione o local de trabalho no bairro ao qual você deseja atribuir o usuário.

O usuário é adicionado ao bairro. O perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com a atribuição de bairro. Você também pode criar ou editar a atribuição de bairro no perfil do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultados

O usuário é adicionado ao bairro. A atribuição de local do perfil do local de trabalho do usuário foi atualizada. A lista relacionada Atribuição de local do perfil do local de trabalho no formulário Perfil do local de trabalho do usuário e o formulário do bairro são atualizados. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Para obter mais informações sobre a Atribuição de local do perfil do local de trabalho, consulte Formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho.

Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho

Adicione um usuário ou edite a atribuição de bairro de um usuário diretamente a partir do perfil do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode adicionar um usuário ou modificar a atribuição de bairro de um usuário diretamente a partir do perfil do local de trabalho, em vez de fazer mudanças no bairro. As mudanças são aplicadas ao bairro e ao perfil do local de trabalho. Você pode editar o **bairro**de um usuário, **o local de trabalho**do bairro, o **tipo de perfil** e outros detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho** > ..
2. Selecione o usuário cuja atribuição de bairro você deseja adicionar ou editar.

a. Na lista Perfis do local de trabalho do usuário, selecione o ícone Visualizar ( ) ao lado do Nome **do funcionário**.

b. Selecione **Abrir registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Perfil do local de trabalho do usuário, acesse a lista relacionada Atribuições de local do perfil do local de trabalho.
4. Para editar a atribuição de usuário existente, faça o seguinte:
   a. Clique duas vezes no campo que deseja editar.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
   c. Selecione **Atualizar** para atualizar o perfil.
5. Para adicionar uma atribuição de bairro, faça o seguinte:
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Atribuição de local do perfil do local de trabalho, faça o seguinte:
      i. Defina o **Tipo de perfil** como **Atribuição de bairro**.
      ii. No campo **Bairro**, selecione o bairro ao qual você deseja atribuir o usuário.
      iii. No campo **Local de trabalho**, selecione o local de trabalho no bairro ao qual você deseja atribuir o usuário.
      iv. Selecione **Enviar**.
      A atribuição de bairro foi atualizada.
6. Selecione **Atualizar** para atualizar o perfil do local de trabalho.

Resultados

A atribuição de bairro do usuário e o bairro ao qual o usuário pertence são atualizados. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Editar uma atribuição de usuário de um bairro

Edite o perfil do local de trabalho de um usuário existente atribuído ao bairro.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, também poderá editar ou remover um usuário de um bairro diretamente do perfil do local de trabalho. Consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: No Workplace Space Management versão 1.11.1, a tabela **Atribuições de usuário de bairro** não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando a tabela **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** (exibida uma lista relacionada no formulário) na aplicação Workplace Core. A **atribuição de local do perfil do local de trabalho** no Workplace Core agora está configurada com campos adicionais, como **Tipo de perfil**, **Bairro**e **Origem**, onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar quaisquer mudanças relacionadas à atribuição de usuário realizadas em um bairro diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no campo **Tipo de perfil**.

Se você for um cliente existente, no upgrade, as entidades na tabela **de atribuições de usuário de bairro** serão migradas automaticamente para a **atribuição de local de perfil de local de trabalho** do perfil de local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar somente usuários com perfis de local de trabalho a um bairro. Execute as etapas a seguir para editar atribuições de usuário que tenham perfis de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
2. Selecione o bairro no qual você deseja editar a atribuição de usuário.
3. Opcional: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para editar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.
   b. Selecione **Editar...**.
   c. No formulário Editar membros, adicione ou remova usuários entre as listas **Coleções** e **Atribuições de usuário**.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
   A atribuição de usuário foi atualizada.
4. Opcional: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, para editar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.
   b. Edite os detalhes do usuário diretamente na exibição de lista ou selecione o ícone Visualizar ( ).
   Selecione **Abrir registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho do usuário, altere os campos que deseja editar.

d. Selecione **Atualizar**.
A atribuição de usuário é atualizada e o perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com as mudanças.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A atribuição de usuário foi atualizada. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Adicionar ou editar o local de trabalho de um usuário no bairro

Adicione um local de trabalho a uma atribuição de usuário ou atualize o local de trabalho existente da atribuição de usuário.

Antes de Iniciar
Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, também poderá editar o local de trabalho de um usuário diretamente no perfil do local de trabalho. Consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: No Workplace Space Management versão 1.11.1, a tabela **Atribuições de usuário de bairro** não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando a tabela **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** (exibida uma lista relacionada no formulário) na aplicação Workplace Core. A **atribuição de local do perfil do local de trabalho** no Workplace Core é configurada com campos adicionais, como **Tipo de perfil**, **Bairro**e **Origem**, onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar quaisquer mudanças relacionadas à atribuição de usuário realizadas em um bairro diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no campo **Tipo de perfil**.

Se você for um cliente existente, no upgrade, as entidades na tabela **de atribuições de usuário de bairro** serão migradas automaticamente para a **atribuição de local de perfil de local de trabalho** do perfil de local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.

2. Selecione o bairro que você deseja atualizar.

3. Opcional: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para editar um usuário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.

b. Clique duas vezes no local de trabalho do perfil do local de trabalho para adicionar ou editar o local.

c. Pesquise e selecione o local.

> **Nota:** Você só pode selecionar um andar, uma área ou um espaço como local de trabalho.

d. Selecione **Save** (Salvar).
O local de trabalho do usuário é atualizado.

4. Opcional: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, para editar um usuário, faça o seguinte:

a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.

b. Clique duas vezes no local de trabalho do perfil do local de trabalho para adicionar ou editar o local.

c. Pesquise e selecione o local.

> **Nota:** Você só pode selecionar um andar, uma área ou um espaço como local de trabalho.

d. Selecione **Save** (Salvar).

5. Selecione **Atualizar**.
O local de trabalho é atualizado e o perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com as mudanças.

Resultados

O local de trabalho é atualizado para o perfil de local de trabalho selecionado. Você também pode fazer mudanças relacionadas ao bairro diretamente no perfil do local de trabalho. Consulte Adicionar ou editar uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Criar uma configuração de exibição por

Crie uma configuração para filtrar a exibição do planejador de cenário ou visão geral do edifício.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de definições de Visualização por**
2. Na lista Exibir por configurações, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Exibir por configuração, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Exibir por formulário de configuração.
4. Selecione **Enviar**.

referências de Workplace Space Management

Vários componentes e propriedades são instalados com Workplace Space Management.

Componentes instalados com Workplace Space Management

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Space Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Workplace Space Management

Funções para Workplace Space Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_spcmgmt.admin	Como um administrador Workplace Space Management, você pode acessar a aplicação completamente.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	Como gerente de espaço do local de trabalho, você pode acessar a aplicação completamente.	Nenhum(a)
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	Como planejador de espaço do local de trabalho, você pode criar um cenário e implantá-lo	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	Como leitor de cenário do local de trabalho, você pode exibir cenários no modo somente leitura.	sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader	Como leitor de plano de programação, você pode exibir planos de programação no modo somente leitura.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Workplace Space Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer	Como criador de plano de programação, você pode criar e editar planos de programação.	sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader
sn_wsd_spcmgmt.project_owner	Como proprietário do projeto, você pode criar e gerenciar planos de programação.	• sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_wsd_central.workspace_user • sn_wsd_core.shift_reader

Tabelas instaladas com Workplace Space Management

Tabelas de Workplace Space Management

Tabela	Descrição
Alocação [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Armazena informações sobre todos os centros de custos e departamentos criados na aplicação.
Rastreador de status do local de trabalho [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	Armazena informações sobre todas as mudanças de status dos locais.
Bairro [sn_wsd_spcmgmt_neighborhoo]	Armazena informações sobre um bairro alocado a um centro de custos, departamento ou grupo.
Regra de atribuição de usuário de bairro [sn_wsd_spcmgmt_neighborhoo_user_assignment]	Armazena informações sobre a regra de atribuição de usuário de bairro para criar e adicionar novos usuários a um bairro.
Espaço de bairro [sn_wsd_spcmgmt_neighborhoo_m2m_space]	Armazena informações sobre um espaço de bairro.
Configuração de Visualização por [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]	Armazena informações sobre a exibição por configurações criadas para Planejamento de cenário ou Visão geral do edifício.
Plano de Programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan]	Armazena informações como a data de início, a data de término e a programação selecionada para Planos de programação.
Espaço do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_space]	Armazena informações sobre os espaços selecionados para Planos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de Workplace Space Management

Tabela	Descrição
Usuário do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user]	Armazena informações sobre os usuários selecionados para Planos de programação.
Espaço do usuário do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user_space]	Armazena informações sobre o usuário para problemas de mapeamento e validação de espaço para planos de programação.

Propriedades instaladas com o Workplace Space Management

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Space Management.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Space Management.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Space Management

Propriedade	Descrição
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Esta propriedade permite que você especifique a unidade de medida padrão de uma área. • Tipo: lista de seleção • Opções: **sq_feet**, **sq_meter** • Valor padrão: **sq_feet**

Exibir por formulário de configuração

O formulário Exibir por configuração ajuda a selecionar a tabela e o campo usados para filtrar a exibição no planejador de cenário ou na visão geral do edifício.

Exibir por formulário de configuração

Campo	Descrição
Título	Título da exibição por configuração que é exibida no planejador de cenário ou na visão geral do edifício.
Exibir por tabela	Tabela que contém o campo que você deseja usar para a exibição por configuração. As seguintes tabelas são compatíveis com configurações de exibição:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir por formulário de configuração

Campo	Descrição
	• Detalhe do espaço do plano de cenário [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail] • Espaço [sn_wsd_core_space] • Detalhe do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail]
Exibir por campo	Campo usado para filtrar a exibição do planejador de cenário ou da visão geral do edifício. Você pode fazer referência com pontos até no máximo dois campos. Você só pode selecionar campos que sejam do tipo referência, opção ou verdadeiro/falso.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Aplicação	Aplicação em que o registro é criado. Este campo é definido automaticamente como Gestão de espaço no local de trabalho e não pode ser editado.
Modo	Modo em que a exibição por configuração está habilitada. **Nota:** • A visão geral da construção não é compatível com a tabela Detalhe do espaço do plano de cenário [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail]. • O planejamento de cenário não é compatível com a tabela Detalhe do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail].
Pedido	Ordem da exibição por configuração na lista suspensa do planejador de cenário ou visão geral do edifício.
Domínio	Domínio da exibição por configuração. Este campo é definido automaticamente como global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de manutenção do local de trabalho

A Gestão de manutenção do local de trabalho fornece planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de trabalho. Os gerentes de manutenção podem executar o planejamento de manutenção para serviços no local de trabalho.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os conceitos e recursos da Gestão de manutenção do local de trabalho

Configurar



Instalar e configurar a Gestão de manutenção do local de trabalho

Gerenciar



Gerenciar registros de local da Gestão de manutenção do local de trabalho

Referências



Saiba mais sobre funções, propriedades e componentes da Gestão de manutenção do local de trabalho

Explorando a Gestão de manutenção do local de trabalho

Administradores e gerentes do local de trabalho podem criar planos de manutenção para manutenção preventiva. Crie cronogramas baseados em duração ou medidor para locais ou ativos. Associe diferentes modelos aos registros do plano para criar casos de manutenção.

Você pode criar e gerenciar planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e local (espaços). Casos de manutenção preventiva são criados em resposta ao tempo decorrido ou ao uso medido de um ativo. Por exemplo: máquinas de café, elevadores, iluminação e móveis.

Publique seus planos de manutenção e automatize os cronogramas para criar casos de manutenção para registros do plano. Os casos de manutenção são criados em resposta a problemas no local de trabalho em que o trabalho corretivo é necessário. Por exemplo: respingos de café, móveis quebrados e assim por diante.

Os agentes do local de trabalho são atribuídos a casos de manutenção para agir em casos programados. Os agentes do local de trabalho podem criar, exibir, atualizar e excluir casos de manutenção.

Benefícios

Administradores e gerentes de local de trabalho podem executar o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e locais de trabalho.
- Crie cronogramas ou copie um cronograma existente para um plano de manutenção.
- Crie cronogramas baseados em duração ou em medidores.
- Associe um modelo (serviço de local de trabalho) a um registro de plano, plano de manutenção, ativo ou local. Você pode criar qualquer condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) e o modelo será atribuído a um caso de manutenção quando uma condição for atendida. Associe vários modelos em planos de manutenção e também em planos de manutenção.

  Por exemplo, planos de manutenção criados para impressoras de um local usam o modelo A. Da mesma forma, planos de manutenção para mesas de escritório usam o modelo B. Para obter mais granularidade nos planos de manutenção, você pode atribuir modelos diferentes para diferentes tipos de impressora ou de modelo (HP, Cannon e assim por diante). Você também pode usar um modelo diferente para diferentes cronogramas de manutenção (diária, semanal, trimestral e assim por diante).

- O trabalho programado verifica um modelo associado e cria casos de manutenção. Ele também cria previamente casos de manutenção para registros de plano cuja programação é inferior a um dia.
- Rastreie e monitore registros de planos de manutenção e casos de manutenção em Central do local de trabalho.
- Analisar métricas e tendências para mostrar casos de manutenção preventiva versus casos de manutenção corretiva. Administradores e gerentes de local de trabalho podem tomar medidas apropriadas para reduzir problemas de manutenção corretiva. Por exemplo, indisponibilidades inesperadas e avarias na impressora. Crie planos de manutenção para seus modelos e ativos para reduzir o volume de casos corretivos. Para obter mais informações, consulte Análise e painel do Workplace Maintenance Management.

Configurando a Gestão de manutenção

Instale e configure a Gestão de manutenção do local de trabalho para criar e gerenciar planos de manutenção do local de trabalho.

Instalar Gestão de manutenção do local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de manutenção do local de trabalho (a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

A instalação da Gestão de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance) ativa/instala o seguinte:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Central do local de trabalho (sn_wsd_central)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo do Enterprise e classes de ativo (sn_ent)
- Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)
- Gestão de mudança de local de trabalho

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Gestão de manutenção do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_maintenance

Função necessária: sn_wsd_maintenance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Ative o plug-in Workplace Central (sn_wsd_central) e certifique-se de ter a função sn_wsd_maintenance.admin atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Maintenance Management ou ID (sn_wsd_maintenance). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar a Gestão de manutenção do local de trabalho.

Resultados

A Gestão de manutenção do local de trabalho está instalada.

Gerenciar planos de gestão de manutenção do local de trabalho

Gerencie planos de manutenção do local de trabalho para modelos de local de trabalho (ativos) e locais de trabalho.

Os usuários do local de trabalho (sn_wsd-central.workspace_user) podem acessar a guia Manutenção preventiva em Central do local de trabalho.

Função: sn_wsd_maintenance.admin e sn_wsd_maintenance.manager.

Criar e publicar planos de manutenção

Crie um plano de manutenção para ativos e locais do local de trabalho. Associe vários serviços a diferentes registros de plano com base no tipo de atividade de manutenção do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Central do local de trabalho
- Modelo do Enterprise e classes de ativo (sn_ent)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

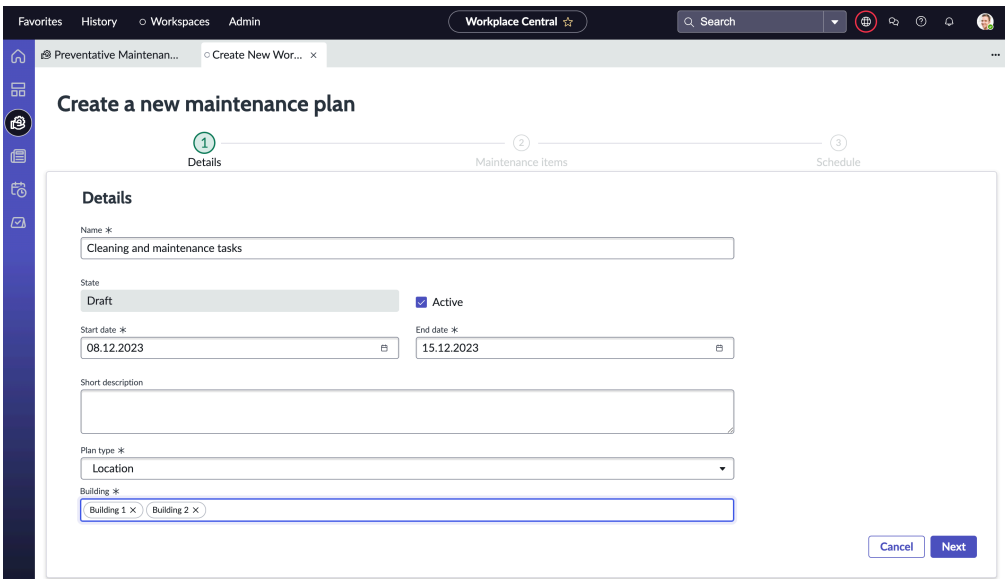
- Prestação de serviços no local de trabalho
- Workplace Core

Função necessária: sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone da guia **Manutenção preventiva** ( ).
3. Selecionar **Todos os planos** > **Novo** na página inicial.



4. No formulário, preencha os campos.

Criar um plano de manutenção

Campo	Descrição
Nome	Título do plano de manutenção.
Estado	Todos os planos de manutenção começam em um estado de Rascunho por padrão
Ativo	A marca de seleção ativa é selecionada por padrão.
Data de início	A data de início de um plano de manutenção. Selecione uma data e clique em **OK**.
Data de término	A data de término de um plano de manutenção. Selecione uma data e clique em **OK**.
Tipo de plano	Ativos empresariais (modelos) e espaços de local de trabalho (locais ou edifícios).

Tradução automática

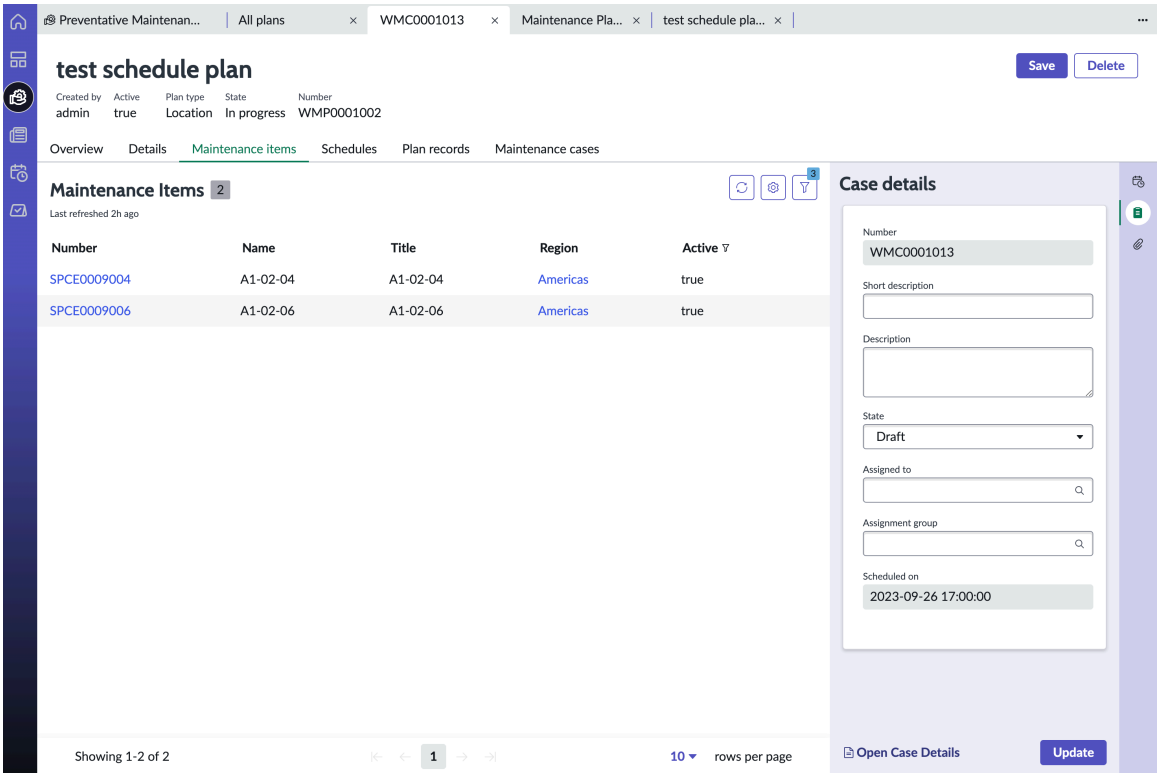
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Modelo** ou **Local** na lista suspensa. Modelos: lista de modelos ou ativos empresariais que precisam de manutenção. Por exemplo, impressoras, máquinas de café, extintores de incêndio e assim por diante. Locais: opção para selecionar um local de trabalho (sn_wsd_core_workplace_location). Selecione um edifício na lista de edifícios.
Modelo/edifício	Selecione ativos ou locais. Se o edifício ou modelo selecionado não mostrar um item de manutenção, selecione **Voltar** para selecionar outro ativo ou local. Com base na sua seleção no campo **Tipo de plano**, são exibidas diferentes opções de locais ou ativos. Se você selecionou **Modelo**, os ativos ou modelos estarão disponíveis para seleção. se você selecionou **Local**,**os edifícios** estarão disponíveis para seleção. Por exemplo: Selecione **Edifício B**.

5. Selecione **Avançar**.
6. Os itens de manutenção de um local ou modelo selecionado são filtrados com base na seleção de um modelo ou local na Etapa 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um ou mais itens de manutenção.

Se você selecionou um edifício na etapa 4, os pisos, espaços e áreas associados a esse edifício serão exibidos e incluídos como parte do item de manutenção.

7. Selecione **Voltar** para fazer atualizações ou edições na página de detalhes de manutenção.
8. Selecione **Avançar**.

   O novo plano de manutenção é salvo no estado **Rascunho**.

   Os itens de manutenção vão para a próxima etapa da programação.

9. Opcional: Selecione **Criar uma programação** ou **Copiar uma programação** na lista suspensa.

   (Optional) Selecione a opção **Ignorar programação** se não quiser criar uma programação agora e preferir criá-la mais tarde. Depois de publicar um plano de manutenção, você pode criar uma programação ou copiar uma programação existente para um plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção. Para obter mais informações sobre como o trabalho agendado cria casos de manutenção para um registro de plano, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Selecione **Publicar**.
    O plano de manutenção é publicado. Uma barra lateral contextual está disponível para você pesquisar cronogramas, exibir detalhes do caso de manutenção do local de trabalho e exibir anexos de um plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A opção **Publicar** não está disponível quando você seleciona **Ignorar programação**. Você deve abrir o plano de manutenção novamente separadamente e selecionar **Publicar** para publicar o plano.

O plano de manutenção publicado está disponível para você exibir em uma exibição de calendário. Para obter mais informações, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

12. Revise os detalhes do plano de manutenção na exibição do calendário.
O status do plano de manutenção passa para o estado **Em andamento**. Para obter mais informações sobre a exibição de calendário, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

A **guia Cronogramas** mostra o **Próximo tempo de execução** de um trabalho agendado. O trabalho agendado **Execução noturna de manutenção do local de trabalho** é executado a cada 48 horas (2 dias) e cria casos de manutenção para registros de planos ativos. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Exibição do calendário do plano de manutenção

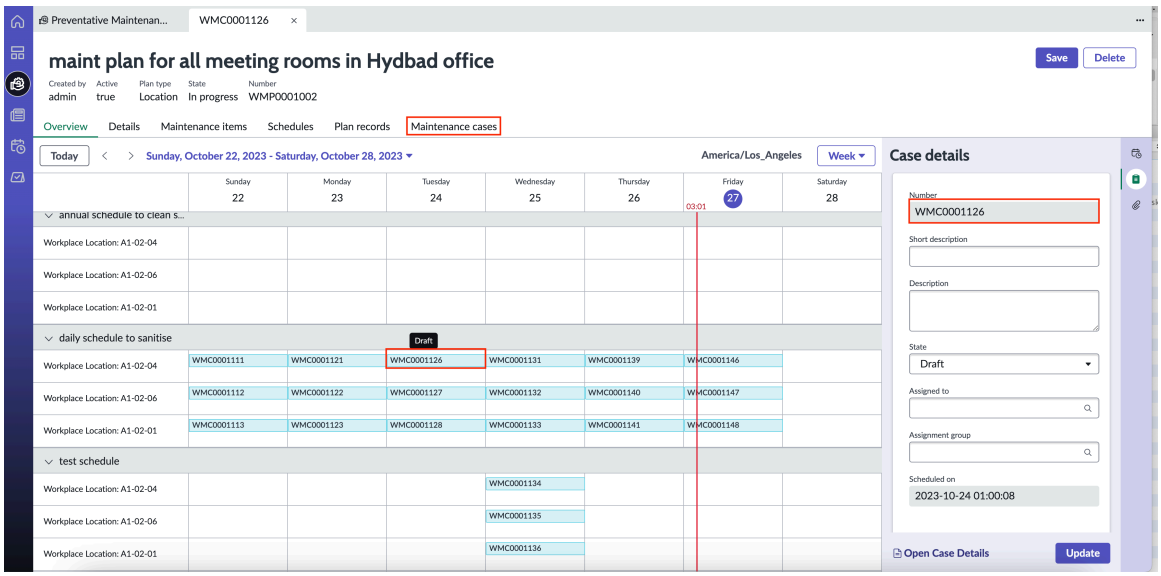
Depois de publicar um plano de manutenção, o plano é aberto em uma exibição de calendário. A exibição de calendário mostra os detalhes do plano, itens de manutenção, cronogramas, registros de plano e casos de manutenção para um registro de plano selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione a guia **Manutenção preventiva** e selecione **Todos os planos**.
3. Clique em abrir um plano existente para exibir o plano de manutenção publicado em uma exibição de calendário.
A página de exibição do calendário é exibida por padrão quando você publica um plano de manutenção.
4. A guia **Visão geral** mostra um calendário semanal para um registro de plano selecionado.



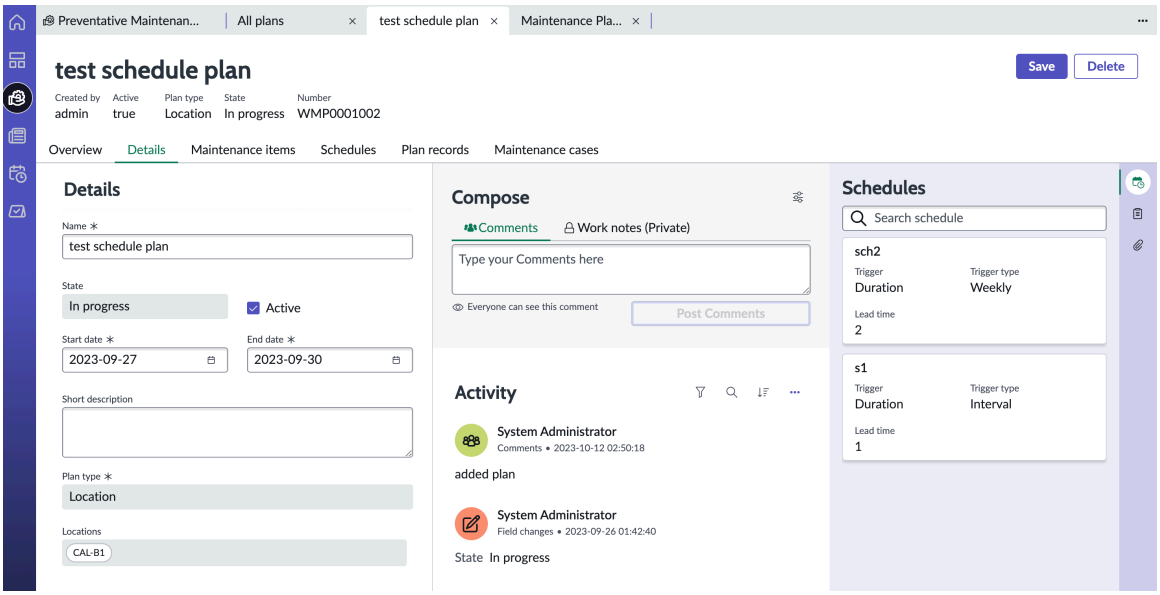
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: No momento, a guia Visão geral oferece suporte à exibição semanal e ao fuso horário do sistema atual.

5. Clique em abrir a guia **Detalhes**.

   A guia **Detalhes** mostra o estado do plano de manutenção. As mudanças podem ser feitas no estado do plano de manutenção para refletir se o plano de manutenção está no estado Rascunho, Em andamento ou Ativo. As anotações de trabalho podem ser criadas, mas só ficam visíveis para um gerente ou administrador do local de trabalho que cria o plano de manutenção.



   a. Nome: nome do plano de manutenção do local de trabalho.

   b. Ativo: o plano está ativo.

   c. Data de início: data de início do plano de manutenção programada.

   d. Data de término: a data de término é quando o plano de manutenção programada termina.

   e. Compor:

   - Comentários: opção para adicionar comentários para gerentes do local de trabalho.
   - Anotações de trabalho privadas: anotações de trabalho privadas.

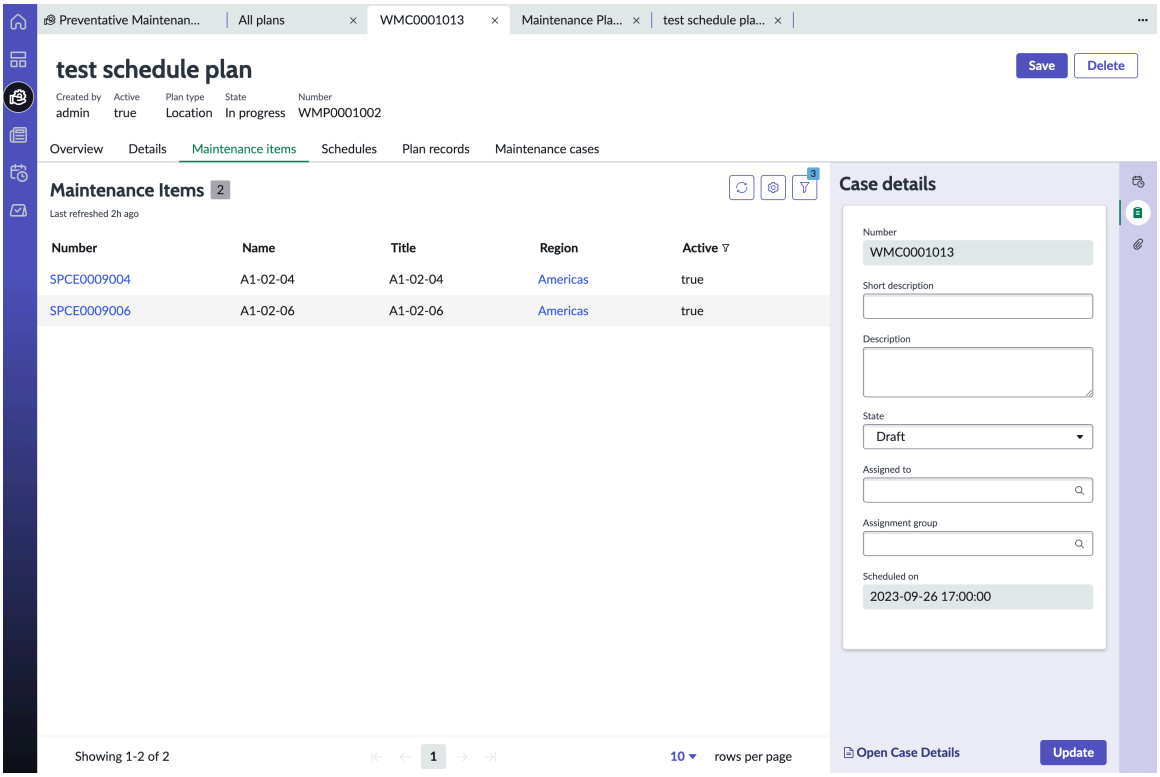
   f. Atividade: atividade iniciada em um plano de manutenção do local de trabalho.

   g. Cronogramas: pesquise cronogramas.

6. Selecione para abrir a guia **Itens de manutenção** para exibir os itens de manutenção que você adicionou no campo de tipo de plano (local ou ativo) ao criar um plano de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Selecione o número de registro de um item de manutenção (por exemplo, SPCE0009004) para exibir detalhes do formulário Workplace Core Espaço.

Pisos, espaços e áreas associados a um edifício selecionado são exibidos como parte dos itens de manutenção.

b. O painel Detalhes do caso à direita mostra o Gestão de casos do local de trabalho número de ID do caso.

- Estado: indica o status de um caso de manutenção.
- Atribuído a: indica o usuário atribuído a um caso de manutenção do local de trabalho.
- Grupo de atribuição: indica o grupo de usuários atribuído a um caso de plano de manutenção do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

7. Opcional: Se você selecionou **Ignorar programação** ao criar o plano, poderá publicar o plano aqui usando a opção **Publicar**.

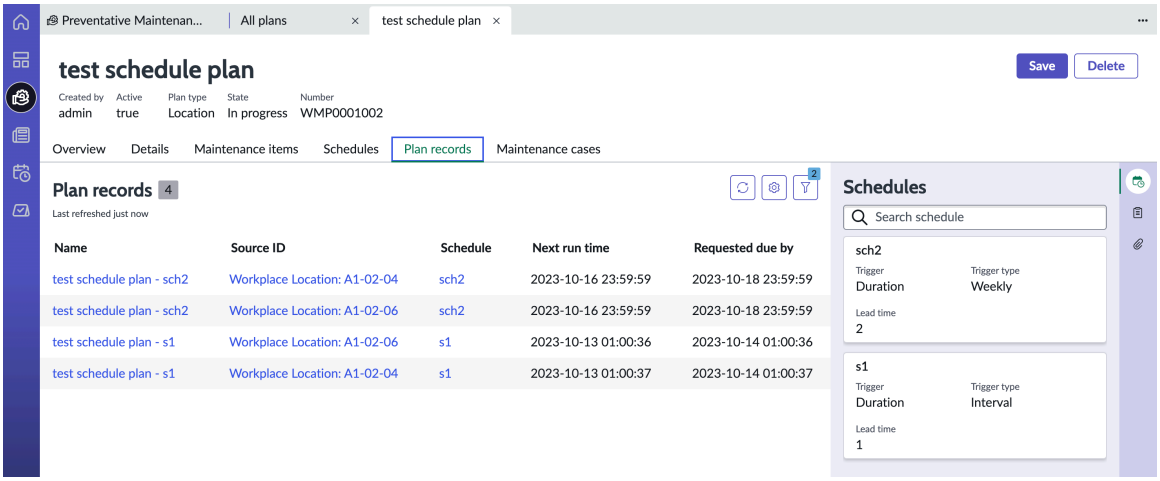
Nota: A opção **Publicar** não está disponível quando você seleciona **Ignorar programação** durante a criação.

8. Para exibir o plano de programação de um registro de manutenção, clique na guia **Cronogramas**.
Você também tem a opção de criar ou copiar uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

9. Selecione **Registros de plano**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A página Registros do plano mostra os seguintes valores preenchidos:

Registros de plano

Coluna	Descrição
Nome	Nome da programação de um item de manutenção.
ID da origem	Os itens associados ao registro do plano de manutenção.
Programação	Link para os detalhes da programação.
Vencimento da solicitação em	Data da programação do plano de manutenção.
Próximo valor de execução	O tempo de execução do trabalho programado para um registro de plano de manutenção.
Hora de conclusão mais recente	Tempo de execução do trabalho programado.

10. Selecione a guia **Casos de manutenção**.

Os casos de manutenção do local de trabalho serão criados somente se o registro do plano correspondente puder escolher um modelo que atenda a uma condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Você pode criar qualquer condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo será atribuído a um caso de manutenção quando uma condição for atendida. Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.

Casos de manutenção

Coluna	Descrição
Número	ID de caso para um caso de manutenção. Ele está vinculado aos detalhes do caso, cronogramas e anexos.
Descrição resumida	Descrição de um plano de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Estado	Status de um item de manutenção.
Programado em	A data em que o caso de manutenção está programado para ser executado.
Valor programado	O valor é igual ao tempo (dias) em que a programação está definida para ser executada.
Atribuído a	O nome do usuário no caso está atribuído (definido pelo gerente).
Grupo de atribuição	O grupo de usuários atribuído a um caso e definido por um gerente ou administrador do local de trabalho.
Aberto(a)	A data em que o caso foi aberto.

Uma barra lateral contextual está disponível na página direita para Cronogramas, Detalhes do caso e Anexos. Você pode pesquisar cronogramas, atualizar detalhes do caso e adicionar anexos aos planos de manutenção do local de trabalho.

11. Selecione **Salvar.**

Criar ou copiar um cronograma de manutenção

Depois de criar um plano de manutenção, defina um cronograma de manutenção para um plano de manutenção. Defina cronogramas baseados em duração ou medidores para seus ativos ou locais em uma base diária, semanal, mensal ou anual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cronogramas de manutenção são baseados em duração ou em medidor. Por exemplo, no formulário Cronograma de manutenção, selecione Duração ou Medidor como o gatilho para substituir um cartucho de tinta de impressora. Defina a duração do cronograma de manutenção como três meses e as folhas de papel como 10.000. A programação é acionada quando as folhas de papel precisam ser recarregadas e os cartuchos de tinta da impressora são substituídos com base nesse gatilho. O cronograma de manutenção preenche o **tempo de execução da Próxima** (cronogramas baseados em duração) e **o valor da Próxima execução** (cronogramas baseados em medidor) na configuração de Planejar Serviço. O trabalho de programação de manutenção verifica se há um modelo de programação de manutenção em um registro de plano e cria casos de manutenção.

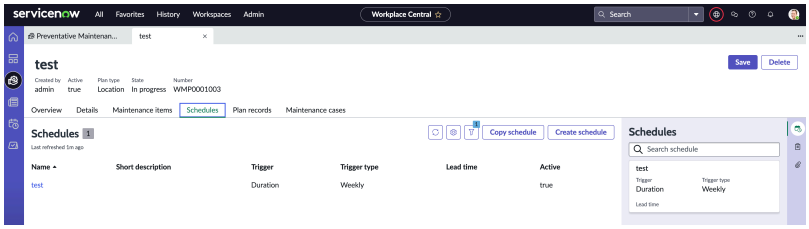
Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do local de trabalho*.
2. Selecione a guia **Manutenção preventiva**.
3. Selecione abrir um plano de manutenção publicado em **Meus planos** ou **Todos os planos**.
4. Na exibição do calendário de manutenção, selecione a guia **Cronogramas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Copiar cronograma** para copiar um cronograma de manutenção para um plano de manutenção existente.
6. Pesquise um nome de plano de manutenção na lista.
7. Selecione **Copiar**.

   Uma programação existente é copiada para um item do plano de manutenção.

   Nota: Você também pode criar um cronograma de manutenção se copiar um cronograma não for a melhor opção para um plano de manutenção.

8. Para criar uma programação, selecione **Criar programação**.

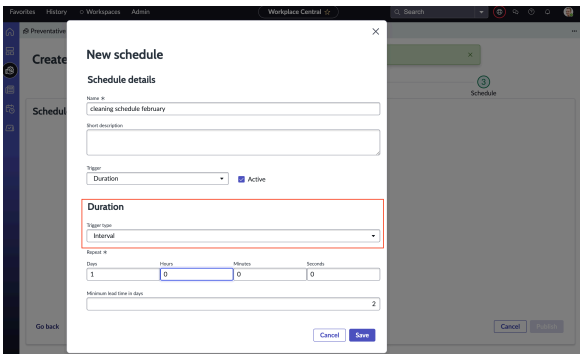
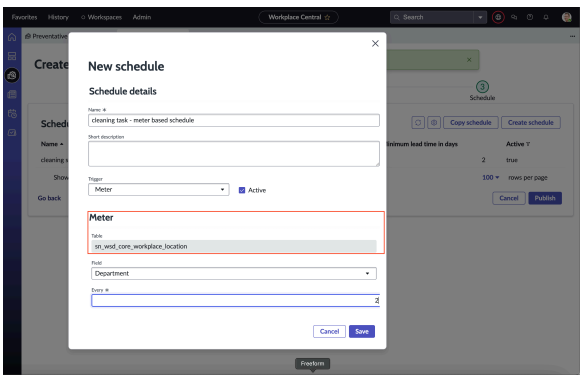
   O formulário Nova programação é aberto. Preencha os campos de formulário.

Novo formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação. Por exemplo: programação semanal para salas de reunião.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a programação ou o tipo de programação.
Intervalo	O tempo ou a duração durante a qual o trabalho programado deve ser executado. Por exemplo, selecione uma das seguintes opções na lista suspensa: ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Anualmente ◦ Semana em um mês
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a programação de um plano de manutenção.
Gatilho	Opção para criar uma manutenção programada baseada em duração ou medidor. ◦ **Duração**: manutenção a ser realizada com base no tempo (próxima hora de execução). Dependendo da sua seleção, campos adicionais serão exibidos para definir uma duração. Por exemplo: trimestralmente, semanalmente, por hora e assim por diante. ◦ **Medidor**: manutenção a ser realizada com base na contagem. Com base na sua seleção, as opções **A cada** e **Campo** serão exibidas. Por exemplo: troque o cartucho da impressora a cada 1000 folhas impressas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

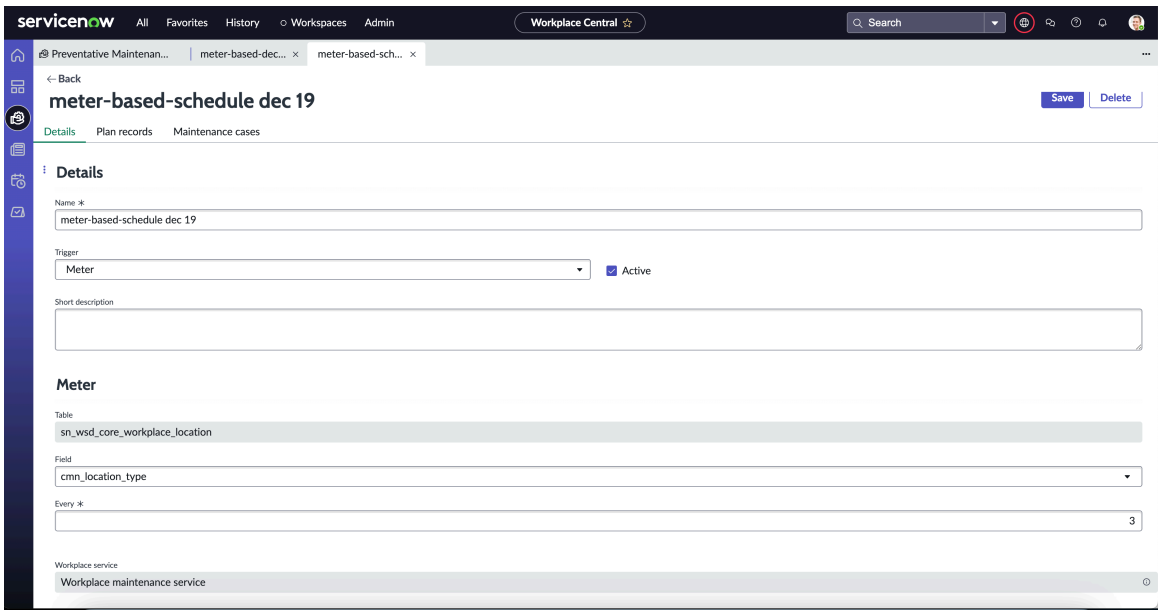
Campo	Descrição
Tipo de gatilho (Duração)	O tipo de gatilho determina a duração do intervalo de tempo de execução da programação (semanal, mensal, anual e assim por diante).  Para uma programação baseada em duração, preencha as seguintes informações de campo: **Intervalo**: por exemplo, selecione uma duração nas opções suspensas. Por exemplo: **semanalmente** Repetir: horas de intervalo de repetição. Por exemplo: 1 hora.
Tipo de gatilho (medidor)	Para programação baseada em medidor, preencha as seguintes informações de campo:  ◦ **Tabela**: local de trabalho ou modelo. Selecionado por padrão. A seleção depende da sua seleção de Modelo (ativo) ou Local ao criar um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção. ◦ **Campo**: valor do campo para o tipo de gatilho. Selecione um valor nas opções suspensas. Por exemplo, **Data e hora de início**. ◦ **A cada**: a duração do intervalo de repetição. O número de ocorrências que devem ser registradas antes que o plano de manutenção seja executado. Usa um valor baseado em números inteiros e o valor deve ser maior que zero (0). Por exemplo: 2 dias.
Prazo mínimo em dias	Aplicável somente a uma programação baseada em duração e aceita valores baseados em números inteiros (por exemplo: 2). Número de dias antes da data de vencimento programada para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo Início programado da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece quando Duração é selecionado para o gatilho. O trabalho agendado garante que a **próxima duração do tempo de execução** tenha o valor de lead time considerado (valor do próximo tempo de execução = Próxima data de destino da programação - lead time). Por exemplo, se o **dia de vencimento da semana** for segunda-feira da próxima semana e o prazo for 2, o prazo será sexta-feira (a semana atual). Até sexta-feira, a programação do plano de manutenção é atribuída a um gerente ou administrador do local de trabalho para executar ou acionar a programação na próxima semana na segunda-feira.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Publique o plano.
11. Selecione o registro do plano publicado e, na exibição do calendário, navegue até a guia **Cronogramas**.
12. Selecione e abra a programação para exibir detalhes.



Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho

A **execução noturna da Manutenção planejada do local de trabalho** do trabalho programado é executada no horário configurado e cria casos de manutenção. Ele também cria previamente casos de manutenção quando a duração programada é inferior a um dia.

O trabalho agendado pode criar casos previamente por um dia e até dois dias antes da hora programada. Isso se baseia na diferença de tempo entre o fuso horário do sistema em que o trabalho está sendo executado e o fuso horário do agente do local de trabalho que está trabalhando nos casos.

O trabalho agendado **Execução noturna de manutenção planejada do local de trabalho** executa o seguinte:

Tradução automática

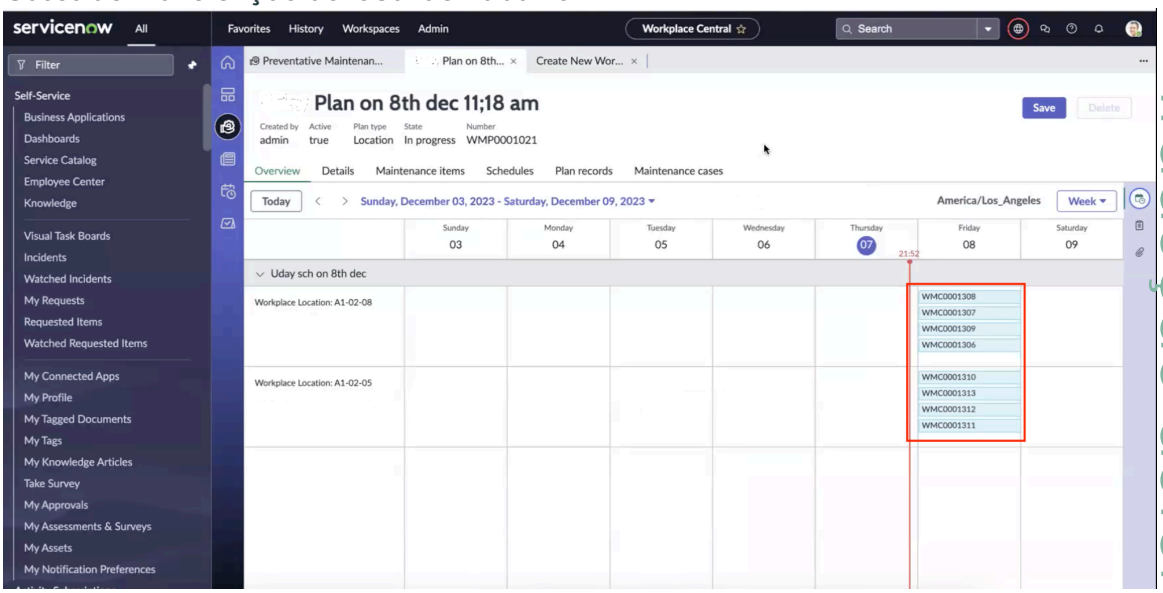
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cria casos baseados na duração.
- Cria casos baseados em medidor.

O trabalho agendado também pode criar previamente casos de manutenção quando a programação configurada é inferior a um dia. A duração é baseada nas configurações de fuso horário do sistema. Por exemplo, se você tiver um cronograma de manutenção de seis horas, ele criará o seguinte número de casos de manutenção:

- Para uma programação de seis horas, quatro casos de manutenção são criados para cada ativo ou local de manutenção em um dia.
- Para uma programação de seis horas, oito casos de manutenção são criados para dois ativos ou locais de manutenção em um dia (quatro casos para cada).

Casos de manutenção do local de trabalho



- Para uma programação de seis horas, 12 casos de manutenção são criados para três ativos ou locais de manutenção (quatro casos para cada).

Quando o trabalho agendado é executado, ele cria casos de manutenção somente para os registros planejados que têm um modelo associado a um cronograma de manutenção.

Nota: Quando um cronograma de manutenção é criado, ele seleciona um modelo da tabela de configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Com base em seus requisitos, associe um modelo a um registro de plano. Vários modelos podem ser criados e associados a um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de modelo de local de trabalho.

Casos baseados em duração

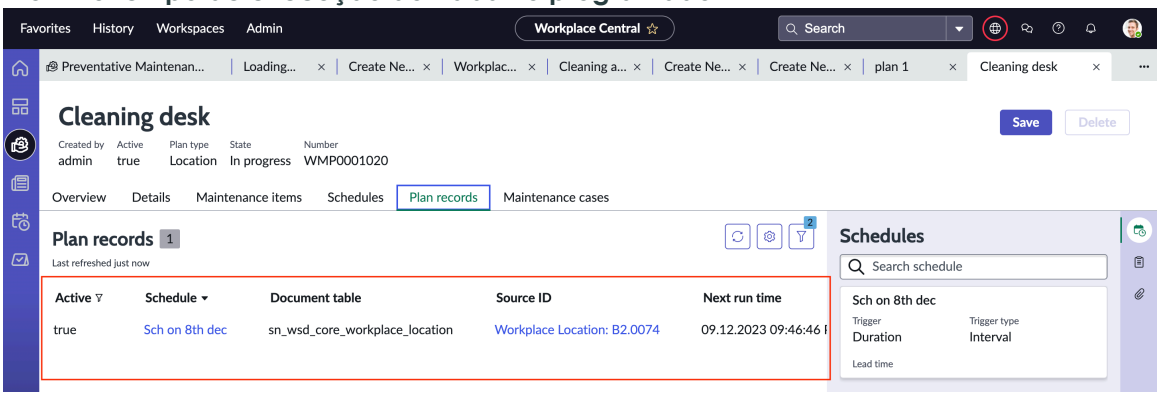
Para casos baseados em duração, o trabalho **agendado Execução noturna de manutenção planejada do local de trabalho** executa o seguinte:

- Busca todos os registros de plano ativo com a duração **de tempo de execução Próxima**.
- Filtra registros de plano em que o tempo de execução de Próximo é de 48 horas ou menos de um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Próximo tempo de execução do trabalho programado



- Verifica se há uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho.
- Para cada registro na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo, o trabalho agendado criará um caso de manutenção e atualizará o **próximo tempo de execução** na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho para um registro de plano.
  - Se não houver nenhum modelo associado a um registro de plano, o trabalho agendado buscará o próximo registro de plano em uma fila.

Nota: Ao definir um cronograma de manutenção baseado em duração, você pode definir o **Prazo mínimo em dias** (usa valores baseados em números inteiros). Por exemplo, se o prazo for 0, isso indica que os casos do dia atual foram criados hoje. Mas se o tempo de lead for 1, os casos foram criados ontem, ou seja, os casos são gerados um dia antes da programação. A **próxima duração de tempo de execução** tem o valor de tempo de lead definido para uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

Casos baseados em medidor

Para casos baseados em medidor, o trabalho **agendado Execução noturna de manutenção planejada do local de trabalho** executa o seguinte:

- O trabalho agendado busca todos os registros de plano ativo que têm um **valor de Próxima execução**.
- Para cada registro de plano, o **valor de Próxima execução** depende do valor do Nome **do campo**. O valor **de Campo** está disponível quando você está criando uma programação baseada em medidor.

  Para obter mais informações, consulte em Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

- O trabalho agendado recupera o valor do nome **do campo** da tabela Ativo (sn_ent_asset) e o compara com o **valor de Próxima execução** de um registro de plano.
- O trabalho de programação verifica se o **Valor da próxima execução** é menor que o valor real na tabela Ativo e prossegue.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- se o **valor de Próxima execução** for mais, ele buscará o próximo registro de plano em uma fila.
- O cronograma de manutenção de um registro de plano atual deve ter uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho para essa programação em um registro de plano.
- Para cada registro na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo associado a um cronograma de manutenção, o trabalho de programação criará um caso de manutenção do local de trabalho e atualizará o **valor de próxima execução** de um registro de plano.
  - Se não houver nenhum modelo associado a um cronograma de manutenção, o trabalho agendado selecionará o próximo registro de plano em uma fila.

Criar serviços de local de trabalho

Crie serviços de local de trabalho, como alimentação, suprimentos de escritório, estacionamento ou qualquer outro serviço. Associe este serviço a um modelo de solicitação geral padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Serviços de local de trabalho.**.
2. No formulário de serviço do local de trabalho, preencha os campos:
   - Nome do serviço: nome do serviço no local de trabalho. Por exemplo, limpeza do local de trabalho.
   - Tabela de casos: nome do caso ou tabela de solicitações. Selecione a tabela **Caso de manutenção do local de trabalho** (sn_wsd_maintenance_case).
   - Tipo de execução: selecione **Atividade de serviço** nas opções suspensas.
   - Modelo padrão: modelo padrão para Gestão de manutenção do local de trabalho. Pesquise o modelo **de solicitação de manutenção geral** usando o ícone de lista de pesquisa ().
3. Selecione **Atualizar**.

Criar configuração de serviço do plano

Configure um serviço de plano para associar serviços de local de trabalho e defina condições de programação para um registro de plano.

Antes de Iniciar
O cronograma de manutenção deve ter uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) para um registro de plano. Defina condições para um trabalho de programação para criar casos de manutenção para registros de plano ativo.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do local de trabalho* > **Manutenção preventiva** > **Configurações de serviço do plano**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de manutenção do local de trabalho, preencha os campos:

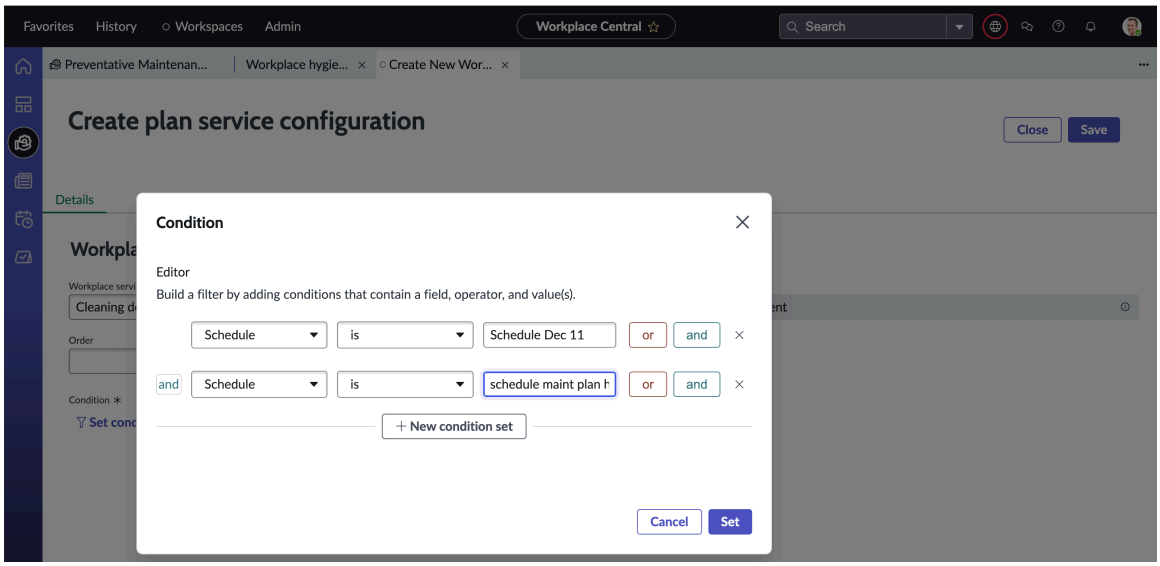
   a. Serviço de local de trabalho: nome do serviço de local de trabalho.

   Selecione o ícone de lista de pesquisa ( ) e o serviço de local de trabalho para um registro de plano. Por exemplo: Mesa de limpeza.

   Para obter mais informações, consulte Criar serviços de local de trabalho.

   b. Ordem: valor baseado em número inteiro.
   Omaior valor de ordem é priorizado. Por exemplo: 100.

   c. Selecione o filtro **Definir condições** e aplique as condições de filtro a um item selecionado.
   Por exemplo, selecione **Programarlimpezado local de trabalho**. A condição selecionada é aplicada a todos os registros de plano em um plano selecionado.



   Para obter mais informações sobre serviços de local de trabalho, consulte Criar serviços de local de trabalho.

   .

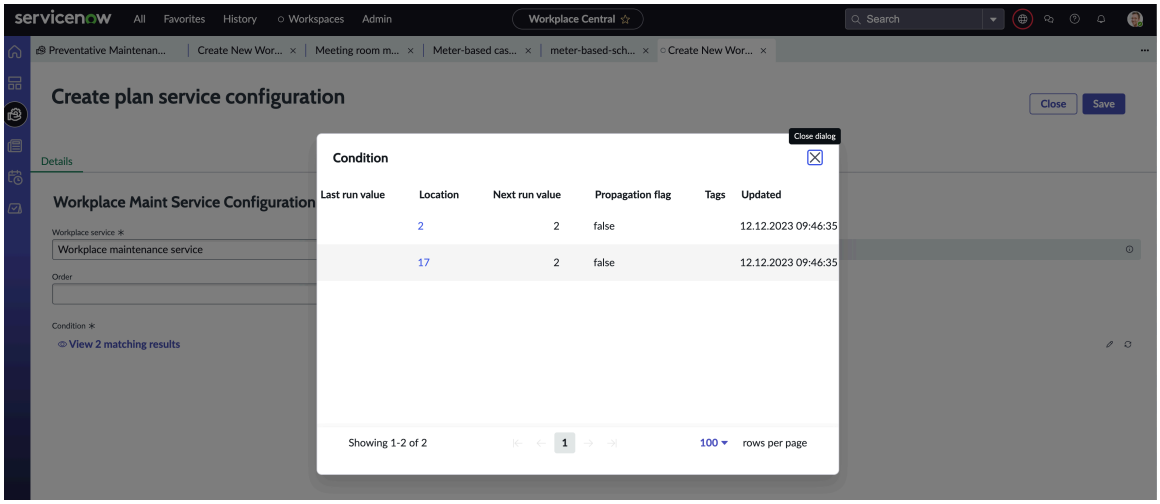
   d. Selecione **"Set[Definir]"** .

   e. Expanda **Exibir resultados correspondentes** para ver os serviços associados a uma configuração de serviço do plano.

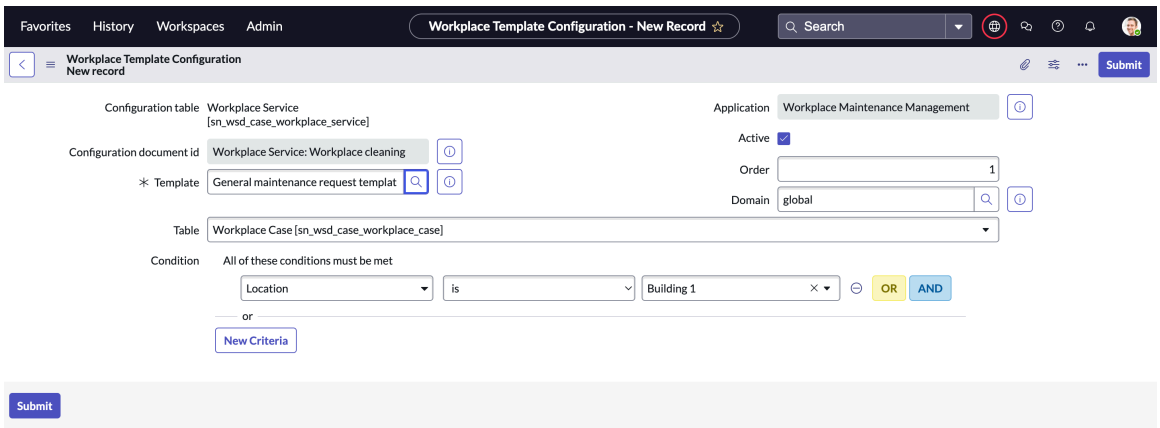
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione e abra **Exibir resultados correspondentes** para ver o trabalho **programadoHora da próxima execução** ou Duração **do valor da próxima execução**.



A programação selecionada é atualizada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo de programação é associado a ela. Se houver um modelo associado a uma programação, ele criará um caso de manutenção do local de trabalho.



Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho e Casos de manutenção do local de trabalho.

4. Selecione **Save** (Salvar).

5. O trabalho de programação **Execução noturna de manutenção planejada do local de trabalho** é executado e cria casos de manutenção para um serviço do local de trabalho em um registro de plano.

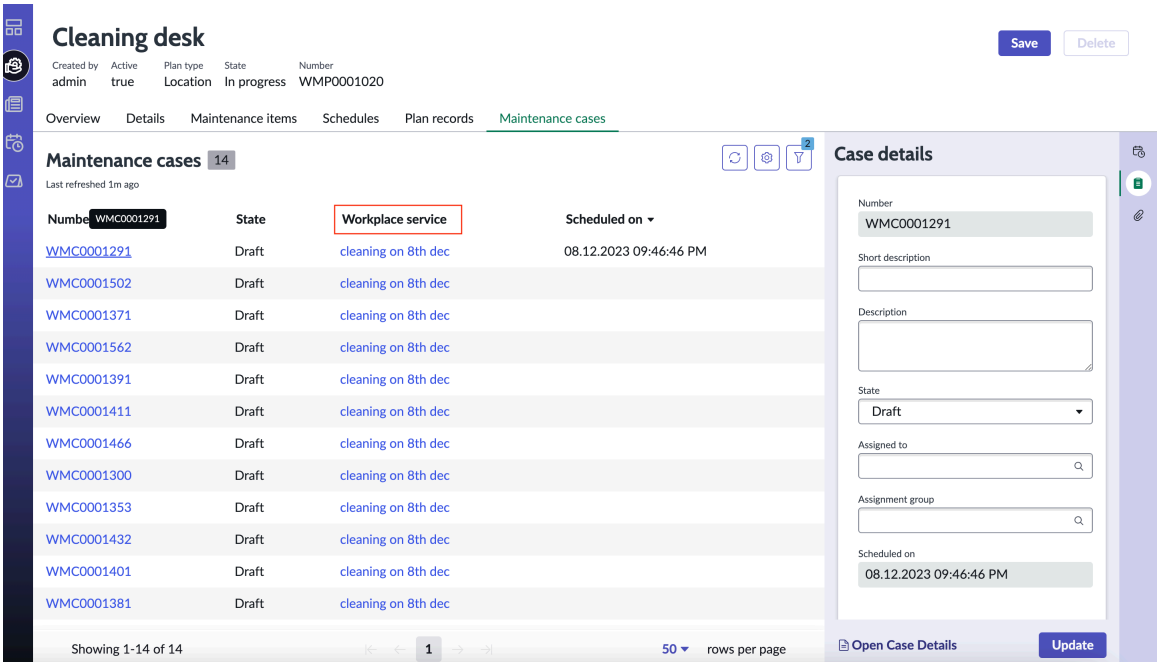
6. Navegue até um registro de plano publicado.

7. Selecione **Casos de manutenção** na exibição do calendário.

8. A coluna WorkpLace Services mostra a configuração de serviço do plano associada a um registro de plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Este registro é atualizado na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

Casos de manutenção do local de trabalho

O trabalho programado cria casos de manutenção para registros do plano.

Antes de Iniciar

O trabalho agendado Manutenção planejada do local de trabalho noturna é executado a cada 48 horas (no final do dia amanhã) e cria casos baseados em duração e baseados em medidor.

Função necessária: administrador

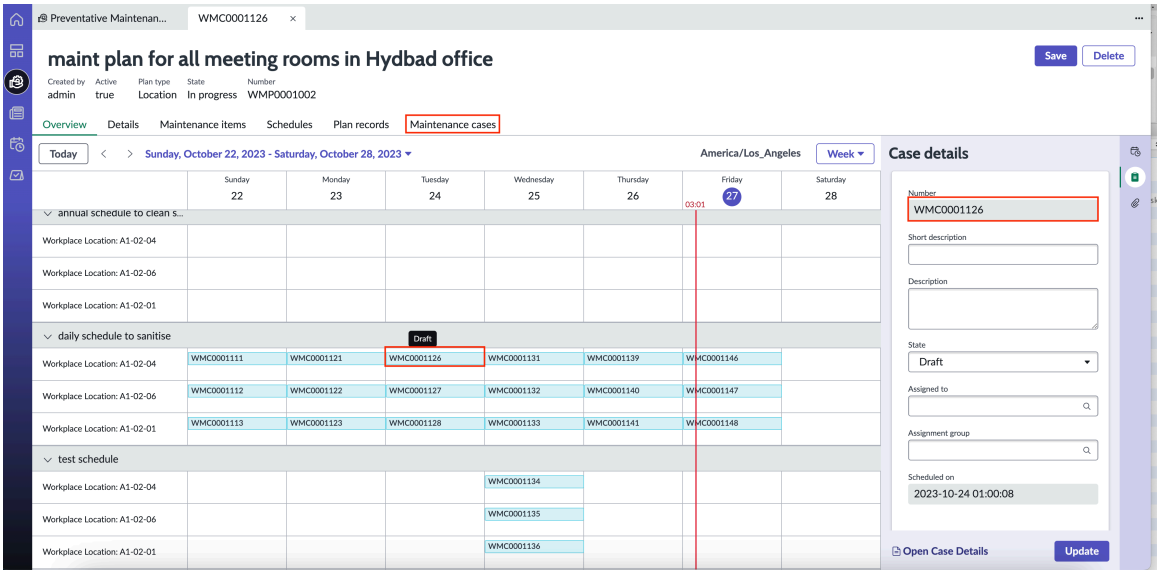
Procedimento

1. Selecione um registro de plano publicado.
2. Na exibição do calendário, selecione a guia **Caso de manutenção** para exibir os casos criados pelo trabalho agendado.

   O trabalho agendado **de execução noturna da Manutenção do local de trabalho** gera casos de manutenção para registros de plano de manutenção.

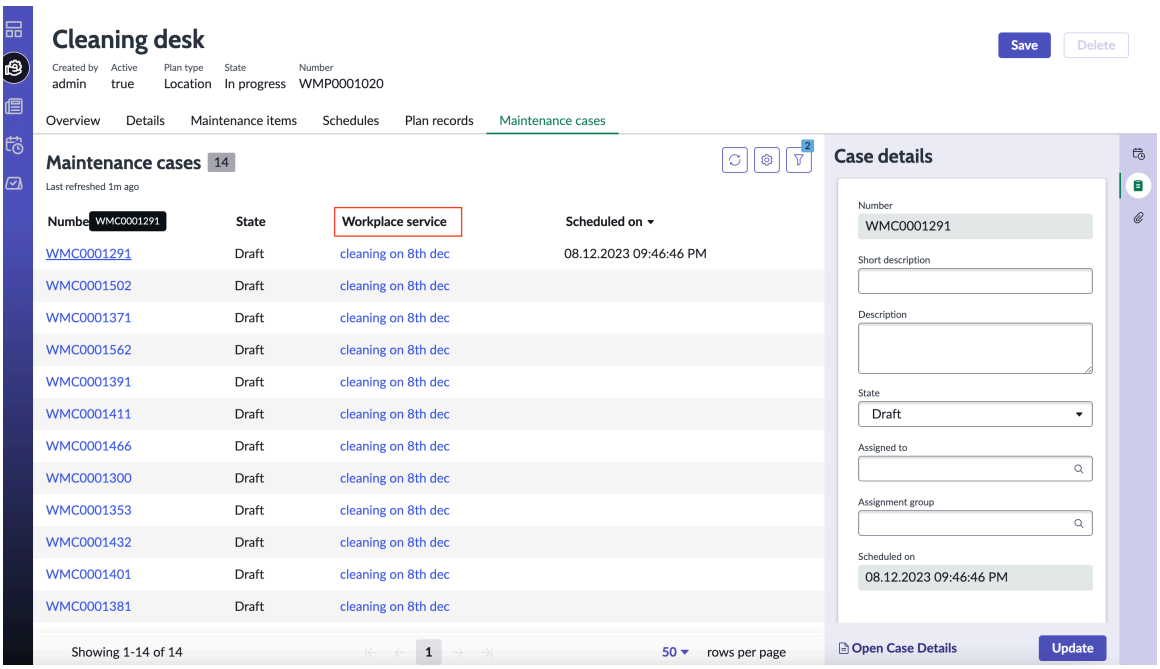
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione um caso de manutenção para exibir o **serviço de local de trabalho** associado a um caso de manutenção e o valor do trabalho agendado para um caso.

   Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.



4. Opcional: Selecione um caso de manutenção para abrir o painel de detalhes do caso e execute o seguinte para atualizar o registro:
   a. Estado: atualize os detalhes do caso de manutenção alterando o estado do plano de manutenção (Rascunho, Trabalho em andamento, Concluído e assim por diante).
   b. Atribuído a: selecione um usuário para atribuir este caso.
   c. Atribuído ao grupo: selecione um grupo de usuários para atribuir este caso.
   d. Selecione **Atualizar**.
5. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Trabalhos programados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Pesquise Gestão de manutenção do local de trabalho na coluna da aplicação.

b. **Execução noturna de manutenção do local de trabalho**: este trabalho agendado é executado a cada 48 horas (amanhã até o fim do dia) e gera casos de manutenção para registros de plano de manutenção.

c. Para executar o trabalho programado antes da hora programada, selecione **Executar agora**.
O trabalho agendado verifica se há registros de plano ativo com um **tempo de próxima execução** (programação baseada em duração) ou **valor de próxima execução** (programação baseada em medidor) e verifica se há um modelo de programação em um registro de plano. Quando encontra um modelo de programação, ele cria casos de manutenção.
Para obter mais informações sobre como criar um trabalho agendado e como o trabalho agendado seleciona registros do plano com base nas condições e nos serviços do local de trabalho, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Análise e painel do Workplace Maintenance Management

O painel e o módulo de emissão de relatórios do Workplace Maintenance Management fornecem relatórios de alto nível sobre planos de manutenção, registros de planos e casos. O painel de manutenção preventiva fornece informações para gerentes e administradores do local de trabalho sobre todos os planos, planos ativos em tempo real, planos no estado de rascunho e casos de manutenção.

Para exibir o painel, você deve estar atribuído a uma das seguintes funções:

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Manutenção preventiva** > **Planos de Manutenção**. Na guia Manutenção preventiva, as diferentes partes do painel podem ser selecionadas.

Nota: Dois trabalhos agendados **Coleta de dados diários do caso de manutenção do local de trabalho** e **coleta de dados históricos do caso de manutenção do local de trabalho** coletam dados para fornecer informações no painel Gestão de manutenção do local de trabalho.

Uma lista filtrada de planos de gestão de local de trabalho pode ser exibida clicando nos seguintes componentes de pontuação:

Dados do painel

Dados	Descrição
Todos os Planos	Número total de registros de plano de manutenção. A exibição **Todos os planos** fornece um resumo de todos os seus planos de manutenção. Você pode monitorar planos, incluindo as datas de início e término do plano e revisar o status de um plano de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Dados	Descrição
	manutenção (planos em andamento ou em estado de rascunho).
Meus Planos	Planos pessoais atribuídos. Mostra planos de gestão de local de trabalho criados por usuários do local de trabalho.
Planos ativos	Planos ativos ativos que são iniciados.
Planos de rascunho	Planos que estão no estado **Rascunho**.
Casos de manutenção neste mês	Apresentado graficamente em um gráfico de pizza ou de linhas. Fornece informações sobre o número total de planos de manutenção preventiva e corretiva. Clique em um item no gráfico para exibir detalhes do caso de manutenção de um registro de plano de manutenção.

Aponte para o gráfico ou gráfico de pizza para exibir detalhes. Selecionar o gráfico de pizza ou o gráfico leva o usuário a uma guia que lista os casos de manutenção.

Selecionar um plano na lista de planos leva o usuário a uma guia que lista os detalhes do registro desse plano. Selecionar o botão **Novo** permite criar um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

Referências da Gestão de manutenção do local de trabalho

Várias funções e exibições estão disponíveis para ajudar a gerenciar registros de planos com a Gestão de manutenção do local de trabalho.

Exemplos de programação de plano de manutenção

Planos de manutenção são criados para modelos (ativos) ou locais. O tipo de gatilho de programação definido para um plano de manutenção pode ser uma programação baseada em medidor ou em duração. Associe vários modelos a cronogramas de manutenção conforme necessário. O trabalho agendado busca registros de plano que têm um modelo associado a ele e cria casos de manutenção para um plano de manutenção.

Por exemplo, os casos de uso para criar planos de manutenção podem ser baseados no seguinte:

- Programar substituição do cartucho de tinta da impressora
- Programar reabastecimento de grânulos de café

Cronograma de manutenção para substituição do cartucho de tinta da impressora

Programe uma substituição de cartucho de tinta de impressora depois de imprimir um número especificado de páginas para um local. Por exemplo, 10.000 páginas. Defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor. Associe um modelo de programação, por exemplo, modelo de programação A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para Substituição de cartucho de impressora HP e publique o plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

2. Crie uma programação baseada em medidor:
   - Nome: nome da programação.
   - Gatilho: selecione **Medidor**.
   - Tipo de gatilho: selecione os seguintes tipos de gatilho para uma programação baseada em medidor:
     - Tabela: valores preenchidos previamente com base no tipo de plano (modelo ou local).
     - Campo: por exemplo, selecione o tipo de local.
     - A cada: valor baseado em número inteiro. Por exemplo: 3

O plano de manutenção programa a impressora HP para substituir os cartuchos de tinta após imprimir 10.000 páginas.

Programar o reabastecimento de café em cápsulas para máquinas de café

Programe o reabastecimento de cápsulas de café para máquinas de café diariamente. Associe um modelo de programação, por exemplo, o modelo de programação B. A programação deve ter uma entrada na tabela de configuração do Serviço de manutenção do local de trabalho.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para máquinas de café e publique o plano.
2. Crie uma programação baseada em duração:
   - Nome: nome da programação.
   - Ativo: selecione esta opção para ativar a programação de um plano de manutenção.
   - Gatilho: selecione **Duração**.
   - Tipo de gatilho: intervalo. Especifique a duração em dias e horas, já que esta é uma programação diária.

Os grânulos de café são reabastecidos diariamente com base na condição de programação e no modelo associado a este plano de manutenção.

Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Componentes instalados com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Diferentes funções e componentes ou tabelas estão disponíveis com a instalação do Workplace Maintenance Management.

Funções instaladas com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Funções** > **.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_wc.manager	Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o painel de ocupação e outros painéis.	sn_wsd_wc.usuário
sn_wsd_wc.admin	Fornece acesso de administrador para configurar e configurar a aplicação Workplace Connectors	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.usuário	Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado por administradores.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

Tabelas instaladas com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Tabela	Descrição
Plano de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_plan]	Armazena planos de manutenção preventiva.
Itens de plano de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	Armazena todos os itens (locais ou ativos) que fazem parte de um plano de manutenção.
Cronograma de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_schedule]	Armazena todos os cronogramas (diários, semanais, mensais e assim por diante) criados para um plano de manutenção.
Criar um caso de manutenção [sn_wsd_maintenance_case]	Armazena informações sobre casos de manutenção.
Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Armazena os registros do plano (um registro para cada item de programação e manutenção combinado).
Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config)	Associa serviços de local de trabalho e define condições de programação para um registro de plano. O trabalho programado busca registros de plano que têm um modelo de cronograma de manutenção para um serviço no local de trabalho para criar casos de manutenção. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Tabela	Descrição
	informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Trabalhos agendados da Gestão de manutenção do local de trabalho

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados.**

Trabalhos agendados instalados com a Gestão de manutenção do local de trabalho

Trabalho programado	Descrição
Execução noturna da Manutenção planejada do local de trabalho	Um trabalho agendado é executado a cada 48 horas (2 dias) para buscar registros de plano e criar casos de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.
Coleta de dados diários do caso de manutenção do local de trabalho	Este trabalho agendado coleta dados e os preenche no painel do Gestão de manutenção do local de trabalho. Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. A hora da coleta é específica do fuso horário.
Coleta de dados históricos de caso de manutenção do local de trabalho	Este trabalho agendado coleta dados históricos e os preenche no painel Gestão de manutenção do local de trabalho. Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. A hora da coleta é específica do fuso horário.

Tradução automática

Administração de locação de local de trabalho

A ServiceNow® Workplace Lease Administration permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes. ServiceNow®

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Administração de locação de local de trabalho conceitos e recursos	**Configurar**  Como configurar o Administração de locação de local de trabalho	**Uso**  Use Administração de locação de local de trabalho para adicionar contratos de local de trabalho e rastreá-los
Gerenciar  Gerenciar contratos e renovações no local de trabalho	**Referência**  Obter detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades	

Explorando Administração de locação de local de trabalho

A ServiceNow® Workplace Lease Administration permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

Principais recursos

Administração de locação de local de trabalho fornece os seguintes recursos:

- Interface única para criar e gerenciar contratos de local de trabalho.
- Incluir termos e condições em um contrato.
- Anexe documentos a um registro de contrato.
- Associe ativos a um contrato.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerencie e rastreie contratos de local de trabalho a partir de uma única interface.
- Gerenciar serviços de contrato e custos relacionados que fazem parte do contrato de local de trabalho.
- Mantenha várias versões de documentos com eficiência, adicionando-as ao contrato de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use as notificações recebidas para gerenciar a renovação e os pagamentos dos contratos de local de trabalho em tempo hábil.
- Exiba o histórico de aprovação e contrato.

Detalhes do contrato do local de trabalho

Usando Administração de locação de local de trabalho, você pode criar contratos de local de trabalho com os seguintes detalhes:

- Contrato de local de trabalho- Detalhes básicos de um contrato de local de trabalho.
- Financeiro- Detalhes financeiros, por exemplo, uma programação de pagamento, valor de pagamento e vários custos.
- Renovação - Renovação automática de um contrato.
- Termos e condições- Termos e condições jurídicas para um contrato de trabalho.
- Itens de contrato associados:
  - Contratos de serviço no local de trabalho- Serviços de contrato comuns e seus custos cobertos como parte do contrato no local de trabalho.
  - Locais do contrato- Locais cobertos como parte do contrato de local de trabalho.
  - Ativos cobertos- Ativos cobertos como parte do contrato de trabalho.
  - Documentos- Documentos relacionados ao contrato.

Notificações de contrato do local de trabalho

Você receberá notificações básicas semanalmente com a lista de contratos que estão próximos da data de vencimento. Para obter informações sobre como renovar contratos, consulte Renovar contrato de local de trabalho em IU principal.

Como configurar o Administração de locação de local de trabalho

Como administrador, você pode configurar Administração de locação de local de trabalho e permitir que os usuários de administração de leasing do local de trabalho criem e gerenciem contratos do local de trabalho.

Ativação do Administração de locação de local de trabalho

Você pode ativar o plug-in Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) para Administração de locação de local de trabalho se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Administração de locação de local de trabalho requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Administração de locação de local de trabalho:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho e Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como usar o Administração de locação de local de trabalho

Como gerente de leasing ou gerente administrador, você pode criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho. Você pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, documentos relevantes e rastrear marcos importantes.

Como administrador ou gerente de leasing, você pode fazer o seguinte:

- Crie contratos de leasing do local de trabalho.
- Rastreie os contratos de leasing como locatário.
- Adicione serviços de contrato de local de trabalho junto com seus custos.
- Adicionar locais do contrato.
- Adicionar ativos a um contrato.
- Adicionar documentos.
- Crie e adicione Termos e Condições.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos de leasing.
- Renove os contratos de locação do local de trabalho antes ou depois da expiração.

Como usuário de administração de leasing, você só pode exibir os contratos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalho, na IU principal ou Central do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como acessar e usar a aplicação de diferentes exibições, consulte os tópicos a seguir.

- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho do IU principal
- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho do Central do local de trabalho

Para obter mais informações sobre a instalação Central do local de trabalho, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho, estados e subestados do contrato de local de trabalho, consulte Ciclo de vida do contrato .

Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho do IU principal

Crie e gerencie contratos de local de trabalho na **IU principal**.

Acessar Administração de locação de local de trabalho da IU principal

Para acessar Administração de locação de local de trabalho, navegue até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho.

Criar contratos de local de trabalho no IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos de local de trabalho e também adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Modelo de contrato**, selecione **Leasing**.
4. Na seção **Termos e condições**, especifique as informações jurídicas no contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar e criar termos e condições de contrato no IU principal.
5. No formulário, preencha o restante dos campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Opcional: Adicione serviços de contrato, locais de contrato, ativos ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho a um contrato no IU principal
   - Adicionar um local de contrato de local de trabalho em IU principal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal
- Como adicionar um documento a um contrato de local de trabalho no IU principal

8. Salve e saia do contrato ou envie-o para revisão.

   - Para salvar e sair do contrato, selecione **Atualizar**.

   - Para enviar uma notificação ao aprovador, selecione **Enviar para revisão**.

     Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho no IU principal.

Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho a um contrato no IU principal

Serviços de contrato de local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Na lista relacionada **Serviços de contrato do local de trabalho**, selecione **Novo**
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço do contrato.
Custo	A moeda e o custo do serviço do contrato.
Contrato do local de trabalho	O nome do contrato é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do serviço do contrato.
Domínio	O domínio do serviço.

5. Se o tipo de serviço de contrato desejado não for exibido na lista suspensa do campo **Tipo de serviço de contrato do local de trabalho**, crie-o.
   a. Clique com o botão direito do mouse **em Categoria** e selecione **Configurar escolhas**.
   b. No formulário Configurar opções de categoria, no **campo Inserir um novo item**, insira o nome da categoria que você deseja adicionar.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione a categoria desejada na lista suspensa do campo **Tipo de serviço de contrato de local de trabalho**.
7. Selecione **Enviar**.

Adicionar um local de contrato de local de trabalho em IU principal

Adicione um local que esteja coberto pelo contrato a um contrato de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Se os locais não estiverem na lista relacionada Locais do contrato, crie-os.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Forneça as informações de local no formulário Local.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Locais do contrato, selecione os locais cobertos pelo contrato.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Os locais são adicionados ao contrato.

Adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal

Adicione ativos a um contrato de local de trabalho, incluindo licenças de software, para especificar o que o contrato cobre legalmente.

Antes de Iniciar
Você deve ter um contrato existente.

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos está disponível somente depois que você salva ou envia um contrato de local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
4. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o tipo de ativo a ser criado.
   c. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   d. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Ativos cobertos, selecione **Editar**.
6. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Os ativos selecionados são adicionados ao contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar cláusulas de contrato de local de trabalho em IU principal

Adicione cláusulas de contrato de local de trabalho, incluindo cláusula de seguro, cláusula de estacionamento e cláusulas de garantia para armazenar as cláusulas do contrato de locação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Cláusulas contratuais do local de trabalho**, selecione **Novo**.
4. No formulário Cláusula de contrato do local de trabalho, preencha os campos.

Formulário de cláusulas de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de cláusula	Tipo de cláusula.
Contrato do local de trabalho	Referência de contrato do local de trabalho.
Silencioso	Sim ou Não
Resumo da cláusula	Descrição da cláusula.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados

As cláusulas do contrato são adicionadas ao contrato.

Adicionar opções de contrato de local de trabalho em IU principal

Adicione opções de contrato de local de trabalho, como opção de renovação, opção de sublocação, opção de rescisão para armazenar as opções de contrato de leasing.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Opções de contrato de local de trabalho**, selecione **Novo**.
4. No formulário Opção de contrato de local de trabalho, preencha os campos.

Formulário Opção de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Número da opção	Número que indica a opção de contrato.
Tipo de opção	Tipo de opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contrato do local de trabalho	Referência de contrato do local de trabalho.
Data de efetivação	Data em que a opção se torna efetiva.
Deve ser exercido até	Data em que a opção pode ser executada pelo locatário.
Data de vencimento da renovação	Data de vencimento do termo de renovação.
Período de aviso prévio	Período de aviso prévio para exercício de uma opção
Comentário	Descrição da opção de contrato.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados
As opções de contrato são adicionadas ao contrato.

Adicionar responsabilidades de contrato de local de trabalho em IU principal

Adicione responsabilidades no local de trabalho para indicar quem (locatário ou inquilino) é responsável por diferentes atividades, como manutenção de grama, pintura e reparos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Responsabilidades do contrato do local de trabalho**, selecione **Novo**.
4. No formulário Responsabilidade do contrato de local de trabalho, preencha os campos.

Formulário de responsabilidade do contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de responsabilidade	Descreve a natureza do trabalho. Por exemplo, Reparar.
Responsabilidade financeira	Descreve qual parte deve pagar pelo trabalho.
Responsabilidade de execução	Descreve qual parte deve assumir o trabalho.
Concedido em leasing	Opção para especificar se a atividade abordada no contrato de leasing.
Contrato do local de trabalho	Referência de contrato do local de trabalho.
Serviço	Atividade para a qual as responsabilidades estão sendo definidas.
Descrição	Descrição da responsabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Seção do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.
Nome do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.
Página do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados
As responsabilidades do contrato são adicionadas ao contrato.

Adicionar e criar termos e condições de contrato no IU principal

Adicione e crie termos e condições quando um contrato estiver no subestado Aguardando revisão, Rejeitado ou Renovação rejeitada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
4. Selecione o ícone Pesquisar usando lista e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
5. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione o registro de termos e condições.
7. Opcional: Insira um número no campo **Ordem** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   Nota: Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

8. Em **Links relacionados**, selecione **Criar termos e condições**.
   Todos os registros da lista relacionada de Termos e Condições são adicionados à seção **Termos e Condições** do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada no campo **Pedido**.

Como adicionar um documento a um contrato de local de trabalho no IU principal

Adicione documentos ao contrato de local de trabalho para manter um registro de todos os documentos relevantes e das diferentes versões desses documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Exiba os documentos listados na lista relacionada Documentos.
4. Se o registro do documento não estiver incluído na lista relacionada a Documentos, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Preencha o formulário relacionado ao registro do documento.
   c. Selecione **Enviar**.
5. Vincule um registro de documento ao contrato.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione o registro do documento na lista marcando sua caixa de seleção.
   c. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Vincular documentos**.
6. Opcional: Adicionar uma nova versão de um documento a um registro
   a. Na lista relacionada **Documentos**, clique com o botão direito do mouse no registro do documento.
   b. Selecione **Carregar versão**.
   c. Selecione o tipo de arquivo que você deseja carregar.
   d. Selecione OK.

Enviar contrato de local de trabalho para revisão em IU principal

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Ativo.
3. No campo **Aprovador**, selecione um aprovador para o contrato.
4. Selecione **Enviar para revisão**.

Resultados
Uma mensagem de e-mail é enviada ao aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

Aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho no IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho depois que ele é enviado para revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Solicitado.
3. Aprove ou rejeite o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar**.

     O subestado do contrato muda para Aprovado.
   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultados

- Contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado de Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor do Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor do Subestado é deixado em branco.

Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho do Central do local de trabalho

Crie e gerencie contratos de local de trabalho a partir do Central do local de trabalho.

Acessar Administração de locação de local de trabalho no espaço Central do local de trabalho

- Ative o plug-in Workplace Central (sn_wsd_central).
- Certifique-se de ter a função sn_wsd_la.workplace_central_user atribuída.
- Acesse Administração de locação de local de trabalho usando um dos seguintes métodos:
  - Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Administração de locação**
  - Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Administração de locação**

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar contratos de local de trabalho no Central do local de trabalho

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos de local de trabalho e também adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Modelo de contrato**, selecione **Leasing**.
5. Na seção **Termos e condições**, especifique as informações jurídicas no contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar e criar termos e condições no Central do local de trabalho.
6. No formulário, preencha o restante dos campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho.
7. Clique em **Salvar**.
8. Opcional: Você pode enviar o contrato para revisão ou adicionar serviços de contrato, locais de contrato, ativos, termos e condições ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Adicionar um serviço de contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho
   - Adicionar locais de contrato de local de trabalho em Central do local de trabalho
   - Adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal
   - Como adicionar documentos a um contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho
9. Salve o contrato ou envie-o para revisão.
   - Clique em **Salvar** para salvar o contrato.
   - Clique em **Enviar para Revisão** para enviar uma notificação ao aprovador.

     Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho.

Adicionar um serviço de contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho

Serviços de contrato de local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o contrato.
4. Na lista relacionada **Serviços de contrato do local de trabalho**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço do contrato.
Custo	A moeda e o custo do serviço do contrato.
Contrato do local de trabalho	Nome do contrato. O nome do contrato é preenchido automaticamente.
Tipo de serviço de contrato do local de trabalho	O tipo de serviço de contrato do local de trabalho. As opções disponíveis são Estacionamento, Limpeza ou Manutenção de área comum.
Descrição	Descrição do serviço do contrato.
Domínio	O domínio do serviço.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar locais de contrato de local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione locais ao contrato de local de trabalho para os locais cobertos pelo contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na lista relacionada **Locais de contrato**, selecione um local existente ou adicione um novo.

Origem do local	Ação
Local existente	**a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Selecione os locais cobertos pelo contrato. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Novo local	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Preencha o novo formulário de registro do local. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Os locais cobertos são adicionados ao contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar ativo ao contrato de local de trabalho no Workplace Central

Adicione ativos aos contratos de local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos é mostrada somente depois que você salva ou envia um contrato de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
5. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, selecione **Novo**.
   b. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
6. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, selecione **Adicionar** para adicionar ativos.
7. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
8. Selecione **Adicionar**.

Adicionar cláusula de contrato de local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione cláusulas de contrato de local de trabalho, incluindo cláusula de seguro, cláusula de estacionamento e cláusulas de garantia para armazenar as cláusulas do contrato de locação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na lista relacionada **Cláusulas contratuais do local de trabalho**, selecione **Novo**.
5. No formulário Cláusula de contrato do local de trabalho, preencha os campos.

Formulário de cláusulas de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de cláusula	Tipo de cláusula.
Contrato do local de trabalho	Referência de contrato do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Silencioso	Sim ou Não
Resumo da cláusula	Descrição da cláusula.

6. Selecione **Enviar**.

Resultados
As cláusulas do contrato de local de trabalho são adicionadas.

Adicionar opções de contrato de local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione opções de contrato de local de trabalho, como opção de renovação, opção de sublocação, opção de rescisão para armazenar as opções de contrato de leasing.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na lista relacionada **Opções de contrato de local de trabalho**, selecione **Novo**.
5. Para obter detalhes do campo no formulário Opção de contrato do local de trabalho, consulte Adicionar opções de contrato de local de trabalho em IU principal.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados
As opções de contrato são adicionadas ao contrato.

Adicionar responsabilidades de contrato do espaço em Central do local de trabalho

Adicione responsabilidades no local de trabalho para indicar quem (locatário ou inquilino) é responsável por diferentes atividades, como manutenção de grama, pintura e reparos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na lista relacionada **Responsabilidades do contrato do local de trabalho**, selecione **Novo**.
5. Para obter detalhes do campo no formulário Responsabilidade do contrato do local de trabalho, consulteAdicionar responsabilidades de contrato de local de trabalho em IU principal.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
As responsabilidades do contrato de local de trabalho são adicionadas.

Adicionar e criar termos e condições no Central do local de trabalho

Depois de criar um registro de termos e condições, adicione o registro a um contrato de leasing que esteja no subestado Aguardando revisão, Rejeitado ou Renovação rejeitada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
5. Clique na pesquisa de referência usando o ícone de lista .
6. Selecione o ícone Pesquisar usando lista e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
7. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
8. Selecione o registro de termos e condições.
9. Opcional: Insira um número em **Pedido** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   Nota: Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

10. Em **Links relacionados**, selecione **Criar termos e condições**.
    Todos os registros da lista relacionada de Termos e Condições são adicionados à seção **Termos e Condições** do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada no campo **Pedido**.

Como adicionar documentos a um contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho

Adicione documentos ao contrato de local de trabalho para manter todos os documentos relevantes em um único local e manter diferentes versões do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Vincule um registro de documento existente.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione **Vincular documentos**.
   b. Selecione o documento que deseja adicionar e clique em **Ok**.
5. Se o registro de documento que você está procurando não estiver disponível, crie um novo registro de documento.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione **Novo**.
   b. No formulário Criar novos documentos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Criar novos documentos
   c. Selecione **Enviar**.
6. Carregar versões de documentos para um registro de documento.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione um registro de documento.
   b. No painel de anexos, selecione **Procurar**.
   c. Selecione um documento a ser carregado.
   d. Selecione **Carregar**.
   e. Selecione **Enviar.**

Tradução automática

Enviar um contrato de local de trabalho para revisão em Central do local de trabalho

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Ativo.**
4. Selecione um **Aprovador** para o contrato.
5. Clique em **Enviar para revisão**.

Resultados

Uma mensagem de e-mail é enviada ao aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

Aprovar ou rejeitar contrato de local de trabalho no Central do local de trabalho

Aprove ou rejeite um contrato de local de trabalho depois que ele for enviado para revisão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Solicitado**.
4. Aprove ou rejeite o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar**.

     O subestado do contrato muda para Aprovado.

   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.

Resultados

- Contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado de Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do Subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor do Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor do Subestado é deixado em branco.

Gerenciar contratos de local de trabalho

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalhona IU principal ou Central do local de trabalho em diferentes exibições. Consulte os tópicos abaixo.

- Gerenciar contratos de local de trabalho do IU principal
- Gerenciar contratos de local de trabalho no Workplace Central

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho, estados e subestados do contrato de leasing, consulte Ciclo de vida do contrato .

Gerenciar contratos de local de trabalho do IU principal

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho na IU principal.

Renovar contrato de local de trabalho em IU principal

Renove um contrato de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando do vencimento ou quando tiver expirado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos de expirar.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Ativo ou Expirado.
3. Selecione **Renovar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de renovação de contratos

Campo	Descrições
Aprovador	Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato.
Opções	Período de renovação em anos.
Data de Início da Renovação	Data em que a renovação do contrato entra em vigor.
Data de Término da Renovação	Data em que o contrato vence
Tipo de Ajuste de Custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou CPI.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo,** mas não ambos.
Porcentagem de ajuste de custo	Percentual de aumento ou redução no preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma redução no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo,** mas não ambos.

5. Salve as mudanças.
   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão**.

     O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Salvar**.

  Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando Revisão.

6. Opcional: Altere todas as informações no formulário Contrato.
7. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Se você selecionou a opção **Salvar**, certifique-se de selecionar **Renovar** quando estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

Ajustar contrato de local de trabalho em IU principal

Altere a data de início, a data de término ou o valor do pagamento depois que o contrato estiver no estado Ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ajustar um contrato, seu estado deve ser Ativo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Ajustar**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de valores de contrato

Campo	Descrição
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence
Valor de pagamento	Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores.

4. Selecione **Enviar ajustes**.

Cancelar contrato de local de trabalho em IU principal

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Selecione **Cancelar contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

Resultados

O estado do contrato muda para Cancelado.

Gerenciar contratos de local de trabalho no Workplace Central

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho no Workplace Central.

Renovar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Renove um contrato de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando do vencimento ou quando tiver expirado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos de expirar.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Ativo** ou **Expirado**.
4. Clique em **Renovar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de renovação de contratos

Campo	Descrições
Aprovador	Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato.
Opções	Período de renovação em anos.
Data de Início da Renovação	Data em que a renovação do contrato entra em vigor.
Data de Término da Renovação	Data em que o contrato vence

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Tipo de Ajuste de Custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou CPI.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo,** mas não ambos.
Porcentagem de ajuste de custo	Percentual de aumento ou redução no preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma redução no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo,** mas não ambos.

6. Salve as mudanças.

   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão**.

     O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

   - Para salvar os dados inseridos, selecione **Salvar**.

     Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando revisão.

7. Opcional: Altere todas as informações no formulário Contrato.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois
Se você selecionou a opção **Salvar**, certifique-se de clicar em **Renovar** quando estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

Ajustar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Altere a data de início, a data de término ou o valor a ser pago por um contrato no estado ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ajustar um contrato, o **Estado** deve estar **Ativo**.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Clique em **Ajustar**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajustar o formulário de valores de contrato

Campo	Descrição
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence
Valor de pagamento	Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores.

4. Clique em **Enviar ajustes**.

Cancelar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Clique em **Cancelar Contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

Resultados
O estado do contrato muda para Cancelado.

Referências de administração de leasing do local de trabalho

Saiba mais sobre os formulários usados para criar novos registros.

Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho

Como administrador e gerente de leasing, você pode usar o novo formulário de registro de contrato de local de trabalho para criar novos contratos de leasing.

Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número sequencial gerado pelo sistema.
Modelo de contrato	Modelo ao qual o contrato está atribuído, que deve ser Leasing.
Fornecedor	Proprietário responsável pelo contrato.
Número do Contrato	Número exclusivo que identifica o registro do contrato.
Nome	Nome do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence
Tipo de locação	Tipo de leasing. Os valores disponíveis são Locação bruta, Locação bruta modificada, Locação líquida, Locação líquida dupla e Locação líquida tripla
Pontuação da certificação Leed	Nível de liderança em energia e design ambiental (LEED). Os valores disponíveis são Certificado, Prata, Dourado e Platina.
Duração do aviso (meses)	Período de aviso a ser dado ao locador caso o contrato não seja prorrogado.
Prazos do leasing (meses)	O termo do contrato em meses.
Início do leasing original	Data de início do leasing original.
Data de vencimento original do leasing	Data de vencimento do leasing original.
Estado	Estado atual do contrato. Os valores de campo são Rascunho, Ativo, Expirado ou Cancelado.
Subestado	Subestado atual do contrato Os valores de campo são Aguardando revisão, Em revisão, Aprovado ou Rejeitado.
Administrador de contrato	Pessoa responsável por gerenciar o contrato e interagir com o fornecedor.
Aprovador	Usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Responsável pelo negócio	O usuário que solicitou um contrato de local de trabalho.
Classe de leasing	Leasing de renda ou leasing de despesa. • Selecione Locação de renda no caso de sublocação quando a organização recebe renda. • Selecione Leasing de despesas no caso de um leasing regular quando a organização tiver uma despesa.
Tipo de contabilidade	Contas a pagar ou Contas a receber. • Selecione Contas a pagar se for um leasing regular em que a organização paga aluguel. • Selecione Contas a receber se a organização receber aluguel do contrato de leasing.
Data de início do aluguel	A data em que o aluguel começa.
data de desocupação	A data em que as instalações devem ser desocupadas no vencimento do leasing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
Data de posse	Data em que a propriedade arrendada pode assumir a posse.
Locatário	Locatário de um contrato.
Uso primário	A finalidade para a qual as instalações arrendadas seriam usadas.
Descrição	Breve descrição do contrato.
Área	
Área arrendável	Área total locável das instalações arrendadas.
Unidade de medida	Unidades da área alugável e utilizável.
Área utilizável	Área total utilizável das instalações arrendadas.
Seção ou guia financeira	
Programação de pagamento	Programação que define quando fazer pagamentos, por exemplo, Mensal ou Anual.
Valor de pagamento	Valor que foi pago no contrato até o momento.
Custo total	Custo final do contrato após a aplicação de ajustes
Custo anual	Custo anual do contrato.
Conta do fornecedor	Conta do fornecedor à qual o contrato está associado
Número da OC	Número da ordem de compra atribuído ao contrato.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo
Depósito de segurança	A soma reembolsável paga ao locador para cobrir possíveis perdas ou danos.
Tem tabela de valores	Opção para indicar se o contrato tem uma tabela de valores associada.
Seção Renovação/Extensão	
Renovar/estender automaticamente	Indica se o contrato pode ser renovado ou estendido no final do prazo.
Opções	Duração da renovação ou extensão do contrato, por exemplo, 1 ano.
Data de início da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato entra em vigor
Data de término da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato vence.
Tipo de ajuste de custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato. Os valores disponíveis são Fixo, Manual ou IPC (índice de preços ao consumidor).
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato. Um número negativo indica uma diminuição no preço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de contrato de local de trabalho

Campo	Descrição
	Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo**, mas não para ambos.
Porcentagem de ajuste de custo	Aumento ou diminuição da porcentagem do preço do contrato. Uma porcentagem negativa indica uma redução no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo**, mas não para ambos.

Para obter informações detalhadas sobre como criar um contrato de local de trabalho, consulte Criar contratos de local de trabalho no IU principal

Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Lease Administration, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções de usuário instaladas com Administração de locação de local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_la.manager	Crie e edite registros de contrato de leasing. Atualiza os espaços que fazem parte de um contrato de leasing.	• sn_wsd_la.usuário • contract_manager
sn_wsd_la.admin	Executa a configuração do módulo de acompanhamento de leasing	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.usuário	Leia todas as informações do contrato de leasing. Sem acesso para criar ou editar.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	Permite que os usuários acessem a aplicação Administração de locação de local de trabalho no Workplace Central.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Administração de locação de local de trabalho

Tabela	Descrição
Contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract]	Estende a tabela Contrato de aplicação e armazena contratos de local de trabalho.
Serviço de contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	Armazena serviços de contrato de local de trabalho relacionados ao contrato.

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

Nome	Descrição
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Lida com notificações para a classe de implementação de administração de leasing.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Lida com notificações na administração de leasing.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o Portal de reservas. O ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in permite que você faça uma reserva usando diretamente o Microsoft Outlook.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in conceitos e recursos.

Configurar

Configure a aplicação e os arquivos de manifesto.

Reservar

Faça uma reserva usando o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Referência

Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o Portal de reservas. O ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in permite que você faça uma reserva usando diretamente o Microsoft Outlook.

A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in é criada no espaço sísmico e usa componentes sísmicos. Os componentes são armazenados no plug-in Workplace Service Delivery Components para aprimorar a experiência do funcionário ao usar o add-in.

Como funcionário, você pode reservar facilmente um espaço usando diretamente o Microsoft Outlook. O ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fornece os recursos da aplicação Gestão de reservas do local de trabalho na aplicação Microsoft Outlook. O add-in permite que um funcionário crie um compromisso ou edite um compromisso existente. Um funcionário pode encontrar facilmente os espaços disponíveis e solicitar serviços extras sem a necessidade de abrir uma aplicação separada. Somente os locais que existem em Microsoft Exchange Online e Gestão de reservas do local de trabalho são exibidos para reserva. Somente as salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

O add-in é exibido na faixa de opções do Microsoft Outlook. Quando você seleciona o ícone de suplemento, ele exibe um formulário de reserva em uma barra lateral. Você pode configurar um arquivo de manifesto e carregá-lo na aplicação Microsoft Outlook para exibir o recurso de suplemento.

Como administrador do local de trabalho, você pode especificar o módulo reservável que deseja usar para reservas na propriedade do sistema *`sn_wsd_msaddin.default_reservable_module`*. Somente um módulo reservável pode ser usado no Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

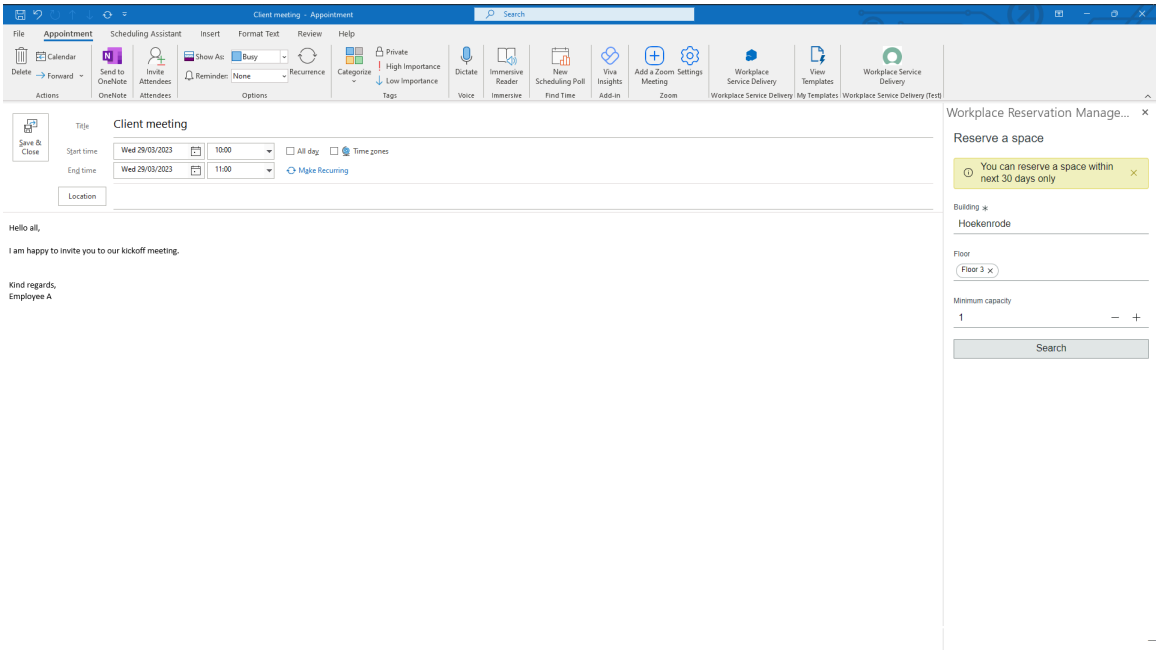
Somente os locais de trabalho atribuídos ao módulo reservável são exibidos para os funcionários ao fazer uma reserva. Todas as reservas e serviços extras solicitados por funcionários são gerenciados na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.

Importante: A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela do suplemento Reservas de local de trabalho na aplicação Microsoft Outlook

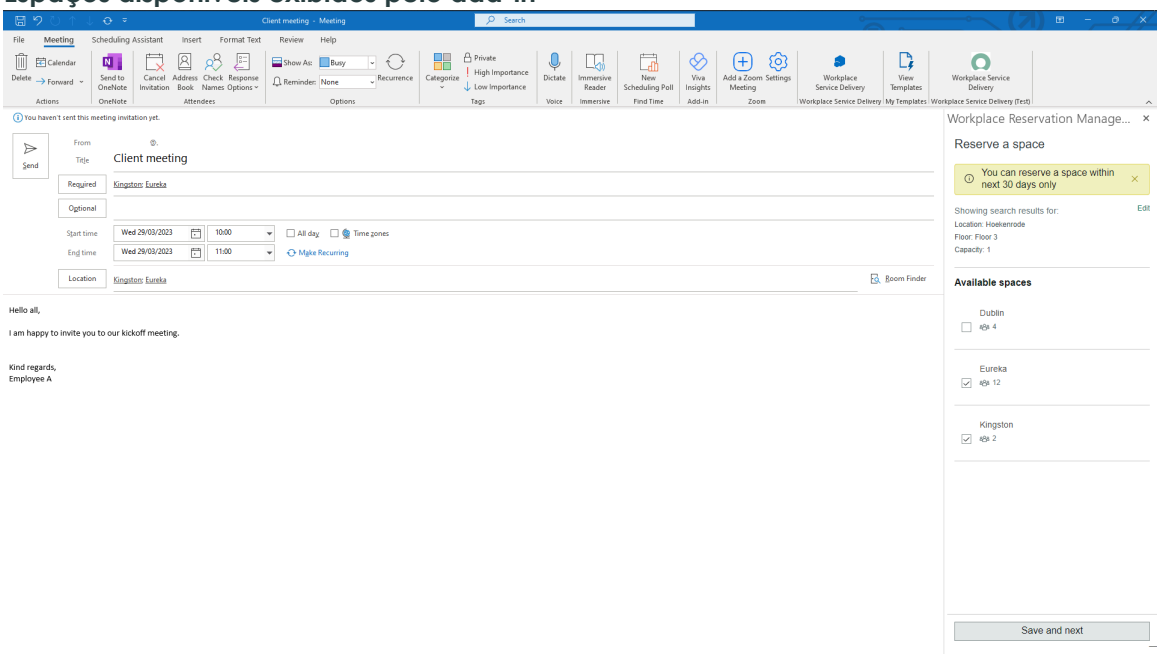


Gestão de reservas do local de trabalho e o Suplemento do Microsoft Outlook

Como funcionário, o add-in permite que você faça uma reserva sem usar o Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas, economizando tempo. O add-in reduz o tempo de pesquisa de um local exibindo diretamente os locais disponíveis. O add-in permite que você execute as seguintes ações:

- Encontre espaços disponíveis aplicando vários critérios de pesquisa.

Espaços disponíveis exibidos pelo add-in



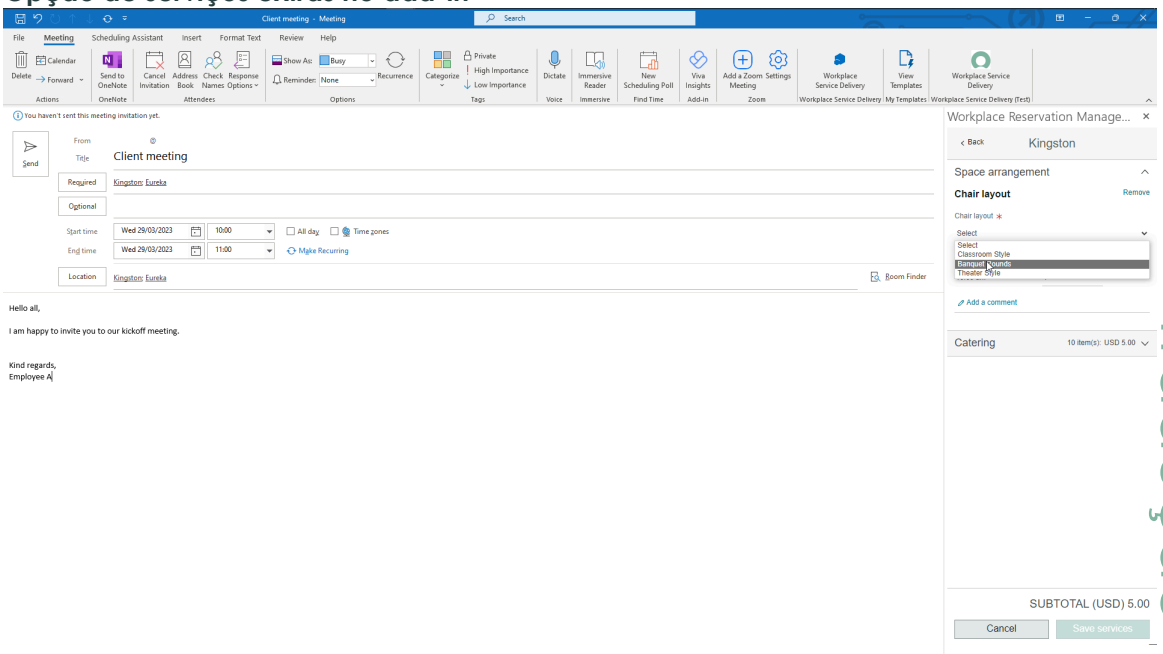
- Adicione espaços diretamente a um evento existente ou novo usando o add-in diretamente.
- Solicite uma reserva para você ou em nome de outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça uma reserva para qualquer local de trabalho, como sala de conferência, estacionamento, espaço, mesa e muito mais.
- Faça uma reserva em nome de um visitante ou para conhecer um visitante.
- Especifique a duração da reserva.
- Solicitar serviços extras.

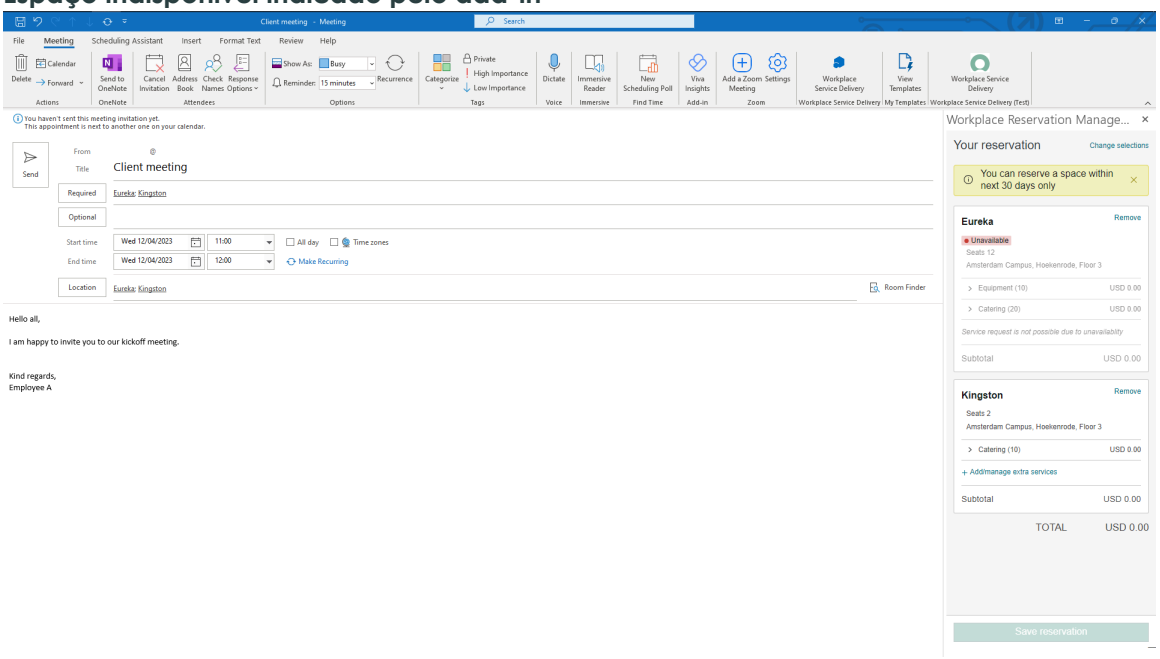
Opção de serviços extras no add-in



- Atualize uma reserva existente ou modifique os serviços extras. Você pode mudar o local e adicionar/remover serviços.

Se algum espaço selecionado ficar indisponível por qualquer motivo ou se a data ou hora tiver sido alterada, o add-in indicará o mesmo.

Espaço indisponível indicado pelo add-in



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar as ferramentas de relatório existentes disponíveis com a aplicação Gestão de reservas do local de trabalho para relatar qualquer problema.

Importante: Atualmente, não é possível usar o Microsoft Outlook na Web usando o navegador Apple Safari. Em vez disso, você pode usar Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Sincronização de calendário do local de trabalho

Você também pode sincronizar suas reservas com o provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho
- Configuração do Sincronização do calendário do local de trabalho

Como configurar o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Instale Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in e configure o arquivo de manifesto.

Instalar o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Instale a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in a partir das aplicações da ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Instale também a aplicação Workplace Service Delivery Components da loja, já que a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in foi criada no espaço sísmico. Os componentes da Prestação de serviços no local de trabalho armazenam os componentes criados no Seismic para aprimorar a experiência proporcionada aos funcionários ao usar a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.6.
   - Versão mais recente de Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv).
   - Versão mais recente de Sincronização do calendário do local de trabalho (sn_wsd_rsvsync).

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- ID da aplicação: sn_wsd_msaddin

Importante: A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in usa as credenciais usadas para a Sincronização do Microsoft Exchange Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Aviso: Se você estiver instalando a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in em um sistema Windows, é necessário ter o "Tempo de execução do WebView2" instalado nos dispositivos do cliente. Você pode baixá-lo aqui: https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Reservas de local de trabalho para o suplemento do Microsoft Outlook) ou ID (sn_wsd_msaddin). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Criar um arquivo de manifesto para o Suplemento do Microsoft Outlook

Crie um arquivo de manifesto e personalize-o de acordo com os padrões da sua organização para configurar o add-in no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Baixe o arquivo de manifesto de amostra *Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml* junto com a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in do ServiceNow Store. Você também pode criar um arquivo de manifesto. Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Microsoft documentação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nesta tarefa, você pode criar um arquivo de manifesto personalizando o arquivo de manifesto de amostra baixado do ServiceNow Store. Os parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados são explicados no procedimento.

Procedimento

1. Navegue até o diretório em que você baixou o arquivo de manifesto de amostra.
2. Abra o arquivo de manifesto para fazer a personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No arquivo de manifesto de exemplo, altere os seguintes parâmetros de acordo com os requisitos da sua organização.

Parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados

Parâmetro	Descrição
Id	ID exclusivo do add-in. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft .
DisplayName	Nome de exibição do add-in. O nome é exibido na faixa de opções do aplicativo Microsoft Outlook.
Descrição	Descrição sobre o add-in.
URL do ícone	Link para a imagem do ícone. Um ícone do YouTube é instalado junto com a aplicação do add-in. Se você estiver definindo seu próprio ícone, certifique-se de especificar uma URL vinculada ao ícone. Os seguintes formatos de ícone são compatíveis: ◦ 16x16 ◦ 32x32 ◦ 64x64 ◦ 80x80
Imagens	Link para as imagens usadas no add-in.
SupportUrl	Link para um ambiente de suporte.
SourceLocation	Link para um ambiente de suporte. Você pode vincular seu próprio ambiente ou um site diferente.
URL	Link para a instância em que o add-in está instalado.

4. Salve o arquivo de manifesto com um nome diferente.

Resultados
O arquivo de manifesto do add-in foi criado.

O que Fazer Depois
Execute uma das seguintes ações de acordo com o requisito:

- Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário
- Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário

Depois de criar o arquivo de manifesto, disponibilize-o para uso no Microsoft Outlook. Você pode carregar o add-in para uso de um único usuário.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter criado um arquivo de manifesto para o add-in.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

Procedimento

1. Abra **o Microsoft Outlook**.
2. Na faixa de opções do Outlook, clique em **Obter Suplementos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Meus add-ins**.
4. Na seção Suplementos personalizados, selecione **Adicionar um suplemento personalizado** > **Adicionar do arquivo**.
5. Selecione o arquivo de manifesto que você criou para o add-in.
6. Clique em **Próxima** > **Instalar**.

Resultados

O Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in está instalado. O add-in aparece durante a programação de uma reunião no Outlook.

Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

Depois de criar um arquivo de manifesto, carregue-o para Microsoft Office 365. Você pode exibir e usar o add-in Microsoft Office 365 depois de carregar o arquivo de manifesto.

Antes de Iniciar

Importante: A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Office 365 com sua conta de administrador.
2. Selecione o ícone do inicializador de apps no canto superior esquerdo e clique em **Administrador**.
3. Na Central de administração, acesse **Configurações** > **Serviços e add-ins**.
4. Selecione **Implantar suplemento** e clique em **Avançar** na página de visão geral.
5. Selecione **Carregar apps personalizadas**.
6. Marque a caixa de seleção **Tenho o arquivo de manifesto (.xml) neste dispositivo**.
7. Clique em **Escolher arquivo** para selecionar o arquivo de manifesto que você criou para o add-in.
8. Clique em **Carregar**.
9. Na seção Atribuir usuários, selecione uma das seguintes opções para especificar quem implantar o add-in.
   - **Todos**: selecione esta opção para implantar o add-in para todos.
   - **Usuários/grupos específicos**: selecione esta opção para implantar o add-in somente para usuários ou grupos de usuários selecionados. Use a opção de pesquisa para encontrar usuários ou grupos nos quais você deseja implantar o add-in.
   - **Só eu**: selecione esta opção para implantar o add-in somente em você.
10. Na seção Método de implantação, selecione uma opção para especificar como implantar o add-in para os usuários.
11. Clique em **Implantar**.
    Um visto verde aparece quando a implantação do add-in é bem-sucedida. Siga as instruções fornecidas na página para testar se a implantação do suplemento foi bem-sucedida.
12. Clique em **Avançar**.
13. Na página final, clique em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O add-in é carregado para Microsoft Office 365. Os usuários para os quais o add-in foi implantado podem exibir a opção de add-in ao programar uma reunião.

Fazer uma reserva usando Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Programe um evento ou compromisso no Microsoft Outlook usando os recursos adicionais fornecidos pela aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Antes de Iniciar
- Criar um arquivo de manifesto para o Suplemento do Microsoft Outlook.
- Carregue o arquivo de manifesto. Execute uma das seguintes ações, dependendo do uso:
  - Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário.
  - Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Abra a aplicação **Microsoft Outlook**.
2. Execute uma das ações a seguir, dependendo do tipo de reserva que você deseja fazer:
   - Para criar um compromisso ou evento, navegue até **Novos itens** > **Compromisso**.
   - Se você quiser enviar um convite para reunião, navegue até **Novos itens** > **Reunião**.
3. Na janela Compromisso, selecione o add-in de reserva.
   O add-in abre uma barra lateral que contém um formulário de reserva.

   Nota: O nome do add-in depende do nome especificado no arquivo de manifesto.

4. Selecione uma data e hora para a reserva.

   Se **Máximo de dias no futuro** estiver habilitado e se a data de início e a data de término excederem o valor **de Máximo de dias no futuro**, uma mensagem de aviso será exibida para mostrar que a reserva só pode ser feita até o número de dias especificado em **Máximo de dias em futuro**. O valor **Máximo de dias no futuro** é configurado no módulo Reservável e especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo Reservável pode ser reservado.

   Nota: Se o valor **de Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, os usuários poderão selecionar uma data de acordo com o **Número máximo de ocorrências** no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

   - Se um funcionário clicar em abrir o ícone do calendário e tentar selecionar uma data maior que o valor **Máximo de dias no futuro**, as datas serão desabilitadas no seletor de datas do calendário.
   - Por exemplo, se o valor **de Máximo de dias no futuro** for 90 dias e você tentar selecionar uma data além de 90 dias, o número de dias além de 90 dias será desabilitado no seletor de data do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- É exibida uma mensagem de aviso informando que você pode reservar um espaço somente nos próximos 90 dias. A data padrão é a data atual.
- Se um funcionário inserir manualmente uma data posterior ao especificado no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual.

Nota: Se o número de dias para uma reserva exceder o valor **Máximo de dias no futuro**, as opções **Salvar reserva** e **Adicionar serviços extras** serão desabilitadas. O funcionário não pode salvar os serviços selecionados. O funcionário pode enviar o convite por meio do Outlook, mas nenhum serviço é adicionado.

5. Na barra lateral Reservar um espaço, preencha os seguintes campos:

   a. Selecione o **edifício** no qual você deseja marcar um compromisso.

   b. Selecione o **Andar** no qual você deseja reservar um espaço para o compromisso.

   c. Selecione a **capacidade**necessária do espaço.
   Os espaços serão exibidos dependendo da capacidade especificada.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os espaços disponíveis são exibidos com base na pesquisa.
7. Selecione um espaço na lista de espaços disponíveis.
   Você também pode selecionar vários espaços.
8. Se você selecionou vários espaços, para marcar todos os detalhes do espaço como privados, selecione **Tornar todos os detalhes do espaço privados**.

   Nota: A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas nos espaços selecionados.

9. Opcional: Se você selecionou vários espaços, para definir a privacidade de um espaço individualmente, use a opção **Tornar detalhes do espaço privados,** localizada abaixo de cada espaço.

   Nota: A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas no espaço.

10. Clique em **Salvar e avançar**.
11. Clique em **+Adicionar serviços extras** para solicitar serviços extras junto com sua reserva.
12. Opcional: Se você selecionou vários espaços, selecione **+Adicionar serviços extras** em cada espaço separadamente.
13. No formulário de serviços, selecione um dos seguintes serviços:
    - **Catering**: opção para solicitar serviços de alimentação. Especifique as preferências de café da manhã e/ou almoço e a quantidade necessária.
    - **Equipamento**: opção para solicitar qualquer equipamento especial para a reunião.
14. Clique em **Salvar serviços**.
15. Revise os detalhes da reserva.
16. Para editar sua reserva, clique em **Alterar reserva**.
17. Para editar os serviços extras solicitados, clique em **+Adicionar/gerenciar serviços extras**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Clique em **Salvar reserva**.
    A reserva é criada e registrada na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho.
19. Na janela de compromisso do Outlook, clique em **Enviar** para enviar a solicitação de reunião.
    A solicitação de reunião será enviada aos espaços selecionados para confirmar a reserva.

> **Nota:** Se a sincronização de calendário do local de trabalho estiver instalada e o modo de autenticação pessoal estiver habilitado, uma notificação pop-up será exibida se um usuário não tiver um token ao tentar reservar uma sala habilitada para sincronização. A notificação informa ao usuário que o token não está disponível e o instrui a fazer login no Microsoft Exchange com o respectivo e-mail para recuperar o token.

Resultados
A reserva foi criada. A reserva será enviada somente se você enviar o convite pela janela do Microsoft Outlook.

referências de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Componentes instalados com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Space Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

> **Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Funções instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_msaddin.admin	Como um administrador do Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, você pode acessar a aplicação completamente.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Personalize as propriedades disponíveis com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Space Management.

> **Nota:** Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do suplemento Reservas de local de trabalho para Microsoft Outlook

Propriedade	Descrição
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Esta propriedade permite que você especifique o módulo reservável padrão para fazer uma reserva. Os itens de local de trabalho do módulo reservável são exibidos para fazer uma reserva. Especifique o sys_id do módulo reservável. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Esta propriedade habilita o registro em log das informações de depuração ao usar a página do Suplemento do Microsoft Outlook. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	Esta propriedade permite que você exclua uma sala se não quiser que ela apareça na página do Suplemento do Microsoft Outlook. Especifique o nome da sala ou o ID de e-mail da sala. Se você estiver especificando o nome da sala, certifique-se de que o nome seja igual ao configurado na aplicação Gestão de reservas do local de trabalho. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: <vazio>

Tradução automática

Gestão de mudança de local de trabalho

A aplicação ServiceNow® Workplace Move Management permite que seus funcionários sejam realocados de um local para outro sem problemas e sem uma permissão manual necessária. Gerencie e atenda às solicitações de movimentação de funcionários em etapas simples.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Gestão de mudança de local de trabalho conceitos e recursos.

Configurar



Instale e configure Gestão de mudança de local de trabalho.

Gerenciar



Gerencie Gestão de mudança de local de trabalho registros de local.

Referências



Trabalhe com Gestão de mudança de local de trabalho funções, propriedades e componentes.

Soluções de análise e relatório



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Explorando Gestão de mudança de local de trabalho

Gerencie e atenda às solicitações de funcionários com Gestão de mudança de local de trabalho.

Permita que os funcionários colaborem, se comuniquem e gerenciem facilmente as mudanças de espaço do início ao fim. Como funcionário, você pode enviar uma solicitação usando Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente, você pode fazer solicitações diretamente por meio da aplicação.

Como gerente, o processo automatizado ajuda você a supervisionar de perto a movimentação dos funcionários e seus pertences com o mínimo de interrupção. Você pode atender às solicitações de movimentação por meio de casos de movimentação e tarefas associadas. Você pode exibir as solicitações de movimentação feitas por funcionários e aprovar ou rejeitar uma solicitação a qualquer momento. A aplicação permite que você identifique conflitos de lugares ao atender às solicitações de movimentação.

Como funcionário, gere uma solicitação de movimentação para mover de um lugar para outro usando o Portal de serviços do local de trabalho. Mova para outro espaço localizado no mesmo edifício ou em um edifício diferente. Você pode realizar as seguintes ações:

- Faça uma solicitação de movimentação para você ou um colega de trabalho.
- Selecione um motivo para a movimentação.
- Selecione uma data em que você deseja que o movimento seja implementado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Especifique os locais "De" e "Para". Você também pode selecionar um local de trabalho diretamente no mapa de piso do edifício.
- Selecione o equipamento que deve ser movido junto com a solicitação.
- Especifique informações ou instruções extras, se necessário.

Como administrador, a aplicação Gestão de mudança de local de trabalho permite que você execute as seguintes ações:

- Gere uma solicitação de movimentação para um funcionário diretamente usando a aplicação em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho.
- Monitore as solicitações de movimentação criadas na aplicação. Identifique conflitos de lugares ao processar solicitações de movimentação.
- Exiba ou modifique as solicitações de movimentação ou as tarefas de movimentação atribuídas a você, as que estão abertas no momento e também todas as solicitações de movimentação.
- Automatize e configure aprovações para as solicitações de movimentação que exigem permissões.
- Envie notificações por e-mail para as partes interessadas relevantes sobre as solicitações de movimentação quando necessário.
- Modifique, aprove ou rejeite uma solicitação de movimentação planejada ou em andamento.

Workplace Central - Gestão de movimentações

Agrupe várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e acompanhe seu andamento de uma só vez usando o espaço Central do local de trabalho Gestão de movimentações. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

Configuração da Gestão de mudança de local de trabalho

Instale e configure Gestão de mudança de local de trabalho para usuários do local de trabalho.

Instalar Gestão de mudança de local de trabalho

Instale a aplicação Gestão de mudança de local de trabalhodo ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.6.2.
   - Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Use os seguintes detalhes quando necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome da aplicação: Gestão de mudança de local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_move

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Gestão de mudanças no local de trabalho) ou ID (sn_wsd_move). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar a Gestão de mudanças no local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Gerenciando Gestão de mudança de local de trabalho solicitações

Como administrador, você pode criar ou editar serviços de local de trabalho e produtores de registro relacionados a solicitações de movimentação. Você pode criar ou editar tarefas de movimentação para atender a um caso de solicitação de movimentação.

O serviço **Solicitar uma mudança de mesa** é um serviço de local de trabalho padrão no Portal de serviços do local de trabalho. Os funcionários podem usar este serviço para enviar uma solicitação de movimentação.

Um serviço no local de trabalho, **Solicitar mudança de mesa de um funcionário,** está disponível por padrão na aplicação. O serviço pode ser acessado somente pelo administrador ou pelo gerente do local de trabalho.

Para criar um serviço de local de trabalho relacionado a mudanças, consulte Criar um serviço de local de trabalho. Para configurar e vincular o serviço de local de trabalho a um produtor de registro, consulte Configurar um produtor de registro.

Como gerente de local de trabalho, a aplicação permite que você também implemente as ações que estão disponíveis no Gestão de casos do local de trabalho e no Workplace Core.

Por exemplo, na aplicação Gestão de casos do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um serviço de local de trabalho relacionado a mudanças e vincule-o a um produtor de registro. Você também pode criar um produtor de registro, se necessário.
- Configure modelos de Caso e Tarefa para casos de locais de trabalho.
- Crie casos e tarefas de movimentação secundária, se necessário.

E na aplicação Workplace Core, você pode fazer o seguinte:

- Crie artigos da base de conhecimento para funcionários e publique-os.
- Exiba os artigos da base de conhecimento criados na aplicação e modifique um artigo sempre que necessário.

Você também pode agrupar várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e acompanhar seu andamento de uma só vez usando o espaço Central do local de trabalho Move Management. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

Criar uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário

Crie uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário diretamente da aplicação em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o local atual ou a mesa atual de onde o funcionário está se mudando e o local de destino ou a mesa de destino para a qual o funcionário está se mudando. Selecione a data da movimentação e o motivo da movimentação. Você também pode fornecer informações extras relacionadas à movimentação, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover solicitações**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Solicitar formulário de mudança de mesa de um funcionário

Campo	Descrição
Em nome de	Nome do funcionário para o qual você está criando a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação de movimentação para si mesmo, selecione seu nome.
Data de movimentação solicitada	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.
Motivo da mudança	Motivo da mudança do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.
De:	
Região	Região onde a mesa atual está localizada.
Site	Local onde a mesa atual está localizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campus	Campus no qual a mesa atual está localizada.
Prédio	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Piso em que a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Região	Região onde a mesa de destino está localizada.
Site	Local onde a mesa de destino está localizada.
Campus	Campus no qual a mesa de destino está localizada.
Prédio	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Piso em que a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a mesa de destino.
Observações adicionais	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

A solicitação de movimentação é enviada para mudar a mesa do funcionário. Se houver itens pessoais, como equipamentos de comunicação, móveis ergonômicos ou quaisquer pertences pessoais a serem movidos para o novo local, as atividades de serviço relacionadas ao local de trabalho **Mover itens pessoais** serão executadas.

Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída por vários motivos. Como gerente, você pode verificar se há conflitos com a solicitação de movimentação na lista relacionada Revisão de conflitos.

O que Fazer Depois

Para exibir e monitorar solicitações de movimentação criadas por você em nome de um funcionário ou para você mesmo, consulte Exibir mais solicitações.

Emitir uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que está localizado no seu edifício atual ou em um edifício diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço de local de trabalho está localizado. Faça o seguinte:

   a. Clique em **Catálogo**.

   b. Clique em **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Solicitar um formulário de mudança de mesa

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Nome do funcionário para o qual você está criando a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para si mesmo, selecione seu nome.
Qual é a data de mudança solicitada?	
Data	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.
Selecione um motivo de movimentação	Motivo da mudança do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.
De:	
Encontrar um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa do piso.
Prédio	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Piso em que a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Encontrar um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa do piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa para um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exibir atribuições de lugares permanentes em mapas de pisos.
Prédio	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Piso em que a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino.
Há algo mais que devemos observar?	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.
Adicionar anexo	Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados
A solicitação de movimentação foi enviada.
Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída por vários motivos. Você pode gerar outra solicitação, se necessário.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

- No Portal de serviços do local de trabalho, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do aplicativo Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**. Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

Atualizar um serviço de local de trabalho de solicitação de movimentação

Como gerente de local de trabalho, modifique uma solicitação de movimentação criada na aplicação Gestão de casos do local de trabalho. Você pode adicionar tarefas de movimentação, editar um modelo de tarefa, adicionar casos de movimentação secundários e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente de local de trabalho

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços no local de trabalho**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes serviços de local de trabalho relacionados a mudanças que você deseja editar:
   - **Serviço de mudança do local de trabalho**
   - **Mover itens pessoais do funcionário**
3. No formulário, edite os campos que você deseja atualizar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Criar um serviço de local de trabalho.
4. Opcional: Para editar uma atividade de serviço no local de trabalho, acesse a lista relacionada Atividade de serviço no local de trabalho e selecione a atividade de serviço no local de trabalho que você deseja editar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Criar uma atividade de serviço do local de trabalho.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O serviço de local de trabalho foi atualizado.

Atualizar um produtor de registro de serviço de local de trabalho relacionado a mudanças

Atualize um produtor de registro de serviço de local de trabalho relacionado a mudanças. Vincule um serviço de local de trabalho a um ou mais produtores de registro.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente de local de trabalho

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um serviço de local de trabalho é criado, o serviço é vinculado a um produtor de registro. O produtor de registro é exibido para os funcionários quando eles tentam selecionar o serviço do local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes produtores de registro que você deseja editar:
   - **Solicitar uma mudança de mesa**
   - **Solicitar mudança de mesa de um funcionário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, edite os campos que você deseja mudar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Configurar um produtor de registro.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O produtor de registro foi atualizado.

Criar um artigo da base de conhecimento relacionado a movimentação

Crie um artigo da base de conhecimento para que você possa fornecer informações ou avisos relacionados a mudanças para os funcionários.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento **Serviços de local de trabalho**.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válido até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como `2100-01-01`.
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ◦ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ◦ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ◦ Revisar ◦ Publicado ◦ Descontinuação pendente ◦ Retirado
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.
Wiki	Informações que são exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitext** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**.

4. Opcional: Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas**.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados
O artigo da base de conhecimento foi criado.

O que Fazer Depois
Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Revisar conflitos de movimentação

Exibir o motivo por trás de um conflito de solicitação de movimentação.

Se o estado de uma solicitação de movimentação estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída por vários motivos. Como gerente de movimentação, você pode verificar se há conflitos com a solicitação de movimentação na lista relacionada Revisão de conflitos.

A seguir estão os diferentes tipos de conflitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **O local de destino selecionado não está ativo**: conflito devido a inativo para o local selecionado para mover.
- **O local de destino selecionado já está ocupado**: conflito devido à indisponibilidade do local selecionado para movimentação.
- **O centro de custos/departamento do usuário e o local de destino selecionado não correspondem**: conflito devido à incompatibilidade no centro de custos/departamento do usuário e no local selecionado para movimentação. O conflito é considerado com base na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]
- **O local de destino selecionado é um local flexível**: o conflito ocorre porque o local selecionado para movimentação é um local flexível.
- **Criação de uma solicitação de mudança de local de trabalho para um espaço que é um perfil de local de trabalho de outro usuário**

Você também pode personalizar a lista de validações que deseja executar em uma solicitação de movimentação. Você pode adicionar validações ou alterar validações existentes na inclusão de script *WSDMoveRequestValidations*.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de mudança de local de trabalho

Faça uma solicitação de mudança em nome de um funcionário, atualize um serviço de local de trabalho de solicitação de mudança ou um produtor de registro de local de trabalho relacionado a mudança ou crie um artigo da base de conhecimento relacionado a mudança com Gestão de mudança de local de trabalho

Crie, atualize ou gere uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário.

Exibir mais solicitações

Monitore as solicitações de movimentação atribuídas a você, as solicitações que estão abertas no momento e todas as outras solicitações criadas na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover solicitações**.
2. Para exibir as solicitações de movimentação, selecione uma das seguintes opções:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir as solicitações de movimentação atribuídas a você.
   - **Solicitações em aberto:** selecione esta opção para exibir solicitações de movimentação em aberto.
   - **Todas as solicitações de movimentação**: selecione esta opção para exibir todas as solicitações de movimentação.
3. Opcional: Role para baixo até a seção Lista relacionada para verificar o status dos seguintes tipos de itens:
   - Casos secundários
   - Tarefas secundárias
   - Aprovadores
   - ANS do caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Artigos da base de conhecimento associados
- Casos relacionados
- Revisão de conflitos

Exibir tarefas de movimentação

Monitore as tarefas relacionadas a movimentação que são criadas na aplicação para atender a uma solicitação de movimentação. Exiba as tarefas de movimentação atribuídas a você, as tarefas que estão abertas no momento e todas as tarefas de movimentação criadas na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover tarefas**.
2. Para exibir tarefas de movimentação, selecione uma das seguintes opções:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir as tarefas de movimentação atribuídas a você.
   - **Tarefas em aberto:** selecione esta opção para exibir tarefas de movimentação em aberto.
   - **Todas as tarefas de movimentação**: selecione esta opção para exibir todas as tarefas de movimentação.

referências de Gestão de mudança de local de trabalho

Vários componentes e propriedades são instalados com Gestão de mudança de local de trabalho.

Muitas funções, tabelas e propriedades são instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho.

Componentes instalados com Gestão de mudança de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de mudança de local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho

Funções para Gestão de mudança de local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de mudanças de local de trabalho [sn_wsd_move.admin]	Como um administrador Gestão de mudança de local de trabalho, você pode acessar a aplicação completamente.	sn_wsd_move.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Gestão de mudança de local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de mudanças no local de trabalho [sn_wsd_move.manager]	Como gerente de mudança de local de trabalho, você pode acessar a aplicação completamente.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
Agente de mudança de local de trabalho [sn_wsd_move.agent]	• Crie, leia, atualize e exclua tarefas de movimentação. • Crie, leia, atualize e exclua casos de movimentação. • Criar artigos da base de conhecimento.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Gravador de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.writer]	• Crie, leia, atualize e exclua tarefas de movimentação. • Crie, leia, atualize e exclua casos de movimentação.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Leitor de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.reader]	Tem permissões de leitura para acessar o seguinte: • Mover tarefas • Casos de movimentação	sn_wsd_case.case_reader

Tabelas instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho

Tabelas de Gestão de mudança de local de trabalho

Tabela	Descrição
Caso de mudança de local de trabalho [sn_wsd_move_case]	Armazena informações sobre todos os casos de movimentação e casos de movimentação secundários criados na aplicação. **Nota:** Esta é uma tabela secundária de tarefas do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task] em Workplace Core. Se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Caso de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_case] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.
Conflito de solicitação de mudança	Armazena informações sobre todos os conflitos de movimentação que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de Gestão de mudança de local de trabalho

Tabela	Descrição
[sn_wsd_move_request_conflict]	ocorreram enquanto os agentes atendiam a uma solicitação de movimentação na aplicação.
Tarefa de mudança de local de trabalho [sn_wsd_move_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de movimentação e tarefas de movimentação secundárias criadas na aplicação. **Nota:** Se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Tarefa de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_task] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento.

Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis

Acesse os serviços relacionados ao local de trabalho e outras informações em seu dispositivo móvel usando ServiceNow Prestação de serviços no local de trabalho para Mobile.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Prestação de serviços no local de trabalho para celular conceitos e recursos.

Configurar

Configuração necessária para Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Usando

Use Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer uma reserva, obter direções para um local de trabalho e muito mais.

Referência

Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Gerencie suas reservas de local de trabalho usando o ServiceNow App Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale e configure o plug-in Prestação de serviços no local de trabalho para Mobile em sua instância ServiceNow. Instale a aplicação separadamente, pois ela não está disponível no pacote Prestação de serviços no local de trabalho.

Use os serviços de local de trabalho fornecidos pela sua organização diretamente no seu dispositivo móvel. O Prestação de serviços no local de trabalho para celular do aplicativo para celular permite que você faça o seguinte:

- Gerencie suas solicitações de serviço no local de trabalho a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.
- Faça reservas únicas ou múltiplas para locais de trabalho.
- Faça reservas de vários dias.
- Reservar um espaço de bairro.
- Verifique o código QR e reserve rapidamente um espaço.
- Obtenha direções para o seu local de trabalho.
- Faça check-in e check-out de suas reservas.
- Pesquise locais com base em serviços padrão e finalidades reserváveis.
- Revise, edite e cancele suas reservas.
- Pesquise um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA.
- Exibir anotações de reunião adicionadas a uma reserva, se aplicável.

Nota: Usando o aplicativo, você pode criar, editar, cancelar, fazer check-in e check-out de uma reserva. Mas você não pode criar uma reserva recorrente ou reserva de grupo usando a aplicação.

Como configurar o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Configure Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer reservas usando o App Now Mobile.

Administração de orientação interna móvel

Configure provedores de mapas para permitir que usuários Prestação de serviços no local de trabalho para celular obtenham rotas para outro local de trabalho facilmente.

A funcionalidade de orientação móvel está disponível para usuários móveis.

Nota: Os dados e objetos do mapa espacial do Mapeamento interno podem ser integrados em Prestação de serviços no local de trabalho e exibidos usando dispositivos móveis dinâmicos.

- Crie um provedor de mapa personalizado. Configure o mapeamento interno como seus provedores de mapa para que as direções sejam exibidas de um local para outro.

  Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.

- Configure uma tela de mapa personalizada. Configure as telas do mapa para orientação.

  Para obter mais informações, consulte Configurar uma tela de mapa personalizado.

- Perfil de usuário da Navegação interna: use o perfil do local de trabalho de um funcionário para orientação. A opção Obter direções aparece com base nessas condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O funcionário deve ter um mapa de piso configurado Mapeamento interno ou Mappedin.
- Orientação interna - Minha reserva: obtenha direções para um local na página de detalhes da reserva. O local especificado deve ter um mapa do piso definido para exibir a opção **Obter direções**. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

Os funcionários devem ter uma reserva em andamento. Se não houver reserva, será usado o local especificado no perfil do local de trabalho do funcionário.

Configurar uma tela de mapa personalizado

Configure uma tela de mapa para ver informações baseadas em localização em um mapa de um aplicativo para celular. O mapa destaca os pontos de interesse e os usuários podem alternar entre a exibição de mapa e a exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Tela de mapa personalizado**.
2. Forneça o nome e a descrição da tela do mapa personalizado.
3. No formulário, preencha as seguintes informações de campo de formulário

Campo	Descrição
Ícone	Ícone de tipo de local. Pesquise usando o ícone de pesquisa ( ).
Estado vazio	Adicione uma imagem, texto e botões para direcionar os usuários a executar uma ação, exibir uma tela específica ou revisar informações específicas. Configure um estado vazio para informar aos usuários que uma página não contém dados no momento.
Provedor padrão	Selecione um provedor de mapa personalizado (Mapeamento interno ou Mappedin. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado e para habilitar a experiência de posição interna (ponto azul) automaticamente em um mapa para mostrar o ponto azul do início ao destino final para orientação.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados

As telas do mapa exibem um mapa com locais que estão associados aos registros em um item de dados.

Configurar um provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapa para que as direções sejam exibidas de um local para outro em Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o seguinte:

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular.
- Mapeamento interno é o provedor de mapas integrado com a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho.
- O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

Nota: Você deve configurar um provedor de mapa para cada edifício individualmente.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Provedor de mapa personalizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapas. Se você selecionou Edifício [sn_wsd_core_building] na lista.
Chave	Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapas. Por exemplo, se você selecionou Edifício [sn_wsd_core_building] como sua tabela de chaves. Pesquise um documento na caixa de diálogo Selecione o documento que aparece.e selecione Prédio:EdifícioC. Pesquise usando o ícone de lista de pesquisa ( ).
Provedor de localização do iOS	Provedor de local para iOS. Selecione **Apple** ou **Atlas** como o provedor de localização.
Provedor de localização do Android	Provedor de local para Android. Selecione **Atlas**.
Aplicação	Nome da aplicação. Este campo é gerado automaticamente. Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Workplace Core**.
Provedor de mapas	Na lista suspensa, selecione uma das seguintes opções com base no provedor de mapas que você está usando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **ServiceNow**: para Mapeamento interno. ◦ **Mappedin**: para o Mappedin
ID da aplicação do provedor de localização	Provisionamento de local no IndoorAtlas para posicionamento interno ou experiência de ponto azul. Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** > **Suporte para IA** > **Chave de API** e copie o ID da chave de API. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado **a ServiceNow** (Mapeamento interno) como seu provedor de mapas. **Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de localização, esta será uma etapa opcional para você. ID do app de localização Mostra a localização atual ou o posicionamento dos funcionários (experiência bluedot) nos mapas. O local de início na orientação é determinado automaticamente pela aplicação. Se o posicionamento de localização estiver habilitado, você poderá ver o ícone de posicionamento (⍲) no seu aplicativo para celular para orientação.
Segredo da aplicação do provedor de localização	Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** > **Suporte para IA** > **Chave de API** e copie o ID de segredo da chave de API. Esta opção estará disponível se você tiver instalado Mapeamento interno como seu **Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de local, não será necessário preencher as informações deste campo. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado **a ServiceNow** (Mapeamento interno) como seu provedor de mapas
ID da aplicação do provedor de mapa	Nome de usuário do Mappedin. Disponível somente se você tiver instalado o Mappedin como seu provedor de mapas. Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**. Selecione **Credenciais do Mappedin** e copie o nome de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segredo da aplicação do provedor de mapa	Segredo da aplicação do provedor de mapas (Mappedin). Disponível somente se você tiver instalado o Mappedin como seu provedor de mapas.

4. Clique em **Enviar**.
   O provedor de mapa personalizado está configurado para a entidade de tabela que você selecionou. Por exemplo, o provedor de mapas mostra direções para locais no Edifício 1.O provedor de mapas personalizados está configurado para a entidade de tabela que você selecionou. Por exemplo, o provedor de mapas mostra direções para locais no Edifício1.

   Nota: O **CustomMapConfigId** é mapeado com o SYS ID de reservas mapeadas de Mapeamento interno e Mappedin. Para obter Mapeamento interno mapas, os usuários devem atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em **location_custom_map** e **locais_custom_map**. O **CustomMapDefaultProviderId** é o SYS ID do registro associado Mapeamento interno no provedor de mapas personalizados. Para obter mais informações, consulte Habilitar exibição de mapa para criar reservas.

   Para obter mais informações sobre como selecionar propriedades de mapa de um provedor de mapa, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

Habilitar exibição de mapa para criar reservas

Habilite a exibição de mapa para usuários funcionários móveis para que eles possam reservar espaços usando mapas de piso App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative a opção Habilitar exibição de mapa. Os usuários podem exibir mapas compatíveis com Mapeamento interno ou Mappedin enquanto reservam um espaço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.
   Modifique o provedor de mapa do sistema de base para usar um de seus edifícios como uma chave e use suas credenciais Mapeamento interno do local do trabalho ou do Mappedin.
2. Mappedin: se o seu provedor Map for Mappedin, execute as seguintes etapas:

   a. Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base.
   Este registro não tem um nome. Se o seu sistema tiver vários provedores de mapas personalizados, você precisará identificar este registro pelo sys_id. Para verificar o sys_id de um registro, clique com o botão direito do mouse no registro, selecione **Copiar sys_id** de Ações adicionais no canto superior esquerdo e cole o sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** em um documento de texto.

   b. Modifique os seguintes campos no formulário Provedor de mapas personalizados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Chave	Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapas. Por exemplo, Building1.
ID da aplicação do provedor de mapa	Nome de usuário para as credenciais do Mappedin. Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**. Selecione suas credenciais do Mappedin e copie o nome de usuário.
Segredo da aplicação do provedor de mapa	As credenciais secretas do app do seu provedor de mapas (Mappedin).

c. Selecione **Atualizar**

d. Para o Mappedin, atualize **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em location_custom_map elocations_custom_map com os SYS IDs correspondentes.

e. Navegar até **Tudo** > **sys_sg_input_list** para abrir a página Entradas.

f. Selecione e abra o **location_custom_map** e **os locais_custom_map** e faça as seguintes mudanças para ambas as propriedades:

i. Na página Exibição de mapa de local e exibição de mapa de locais, edite o **CustomMapDefaultProviderId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID do registro associado do Mappedin na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 2a).

ii. Edite o **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Tudo** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Reservas mapeadas**, copie o sys_id e cole-o em **CustomMapConfigId**.

3. Se você instalou Mapeamento interno como seu provedor de mapas, execute as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.

b. Um novo provedor de mapas **da ServiceNow** foi criado para Mapeamento interno do local do trabalho no provedor de mapas personalizados.

c. Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base para editar.

d. Clique com o botão direito do mouse no registro, selecione **Copiar sys_id** de Ações adicionais no canto superior esquerdo e cole o sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** em um documento de texto.

e. Modifique os seguintes campos no formulário Provedor de mapas personalizados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Edifício (sn_wsd_core_building) que está integrado a Mapeamento interno do local do trabalho. Selecionar um edifício para habilitar a funcionalidade de mapa para todos os outros Mapeamento interno do local do trabalho edifícios.
Chave	Mapeamento interno do local do trabalho nome do edifício. Por exemplo: Edifício A.
Provedor de mapas	Selecione **ServiceNow** na lista suspensa.

f. Clique em **Atualizar**.

g. Para obter mapas Mapeamento interno do local do trabalho, o usuário precisa atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em location_custom_map elocations_custom_map com SYS IDs correspondentes.

h. Navegar até **Tudo** > **sys_sg_input_list** para abrir a página Entradas.

i. Selecione e abra o **location_custom_map** e **os locais_custom_map** e faça as seguintes mudanças para ambas as propriedades:

i. Na página de exibição do mapa do local e do mapa de locais, edite o **CustomMapDefaultProviderId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID do registro associado da ServiceNow na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 3c).

ii. Edite o **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Tudo** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Reservas mapeadas - Mapa interno**, copie o sys_id e cole-o em **CustomMapConfigId**.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Navegar até **Tudo** > **Prestação de serviços no local de trabalho para celular** > **Propriedades**.
6. Navegue até a opção Habilitar exibição de mapa para a propriedade Reservas móveis do WSD.
7. Selecione a opção Habilitar exibição de mapa para a propriedade Reservas móveis do WSD para habilitá-la.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

A opção de exibir um mapa de piso usando a exibição de mapa em vez de uma exibição de lista está disponível para usuários Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Você pode usar a opção **Alternar exibição de mapa** ao fazer uma reserva para exibir mapas de piso e selecionar espaços. Para obter mais informações, consulte Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa

Configure a opção Alternar exibição de mapa no app App Now Mobile ao reservar um espaço.

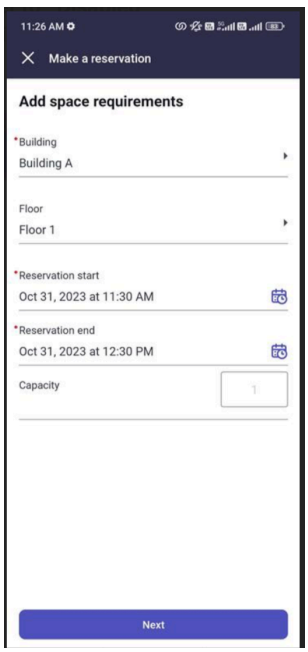
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Prestação de serviços no local de trabalho para celular** > **Propriedades**.
2. Habilite as opções de edição na página Propriedades móveis.
3. Na lista suspensa **Habilitar opção de exibição de mapa para reservas móveis do WSD**, selecione as seguintes opções conforme necessário:

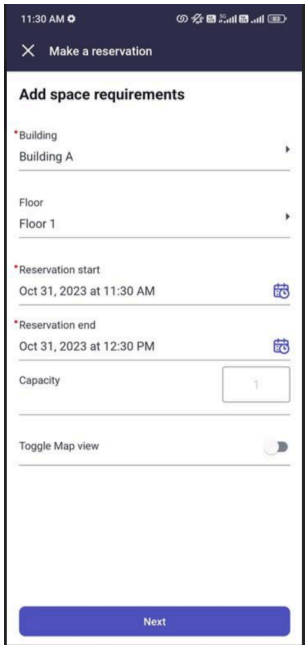
   a. Desabilitado: a opção **Alternar exibição de mapa** não está disponível ao fazer uma reserva.



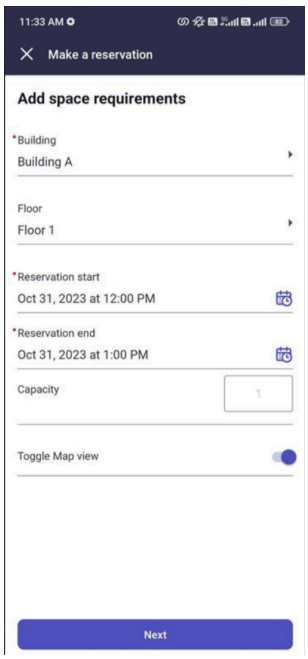
   b. Habilitado: a opção **Alternar exibição de mapa** está visível e não selecionada (marcada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



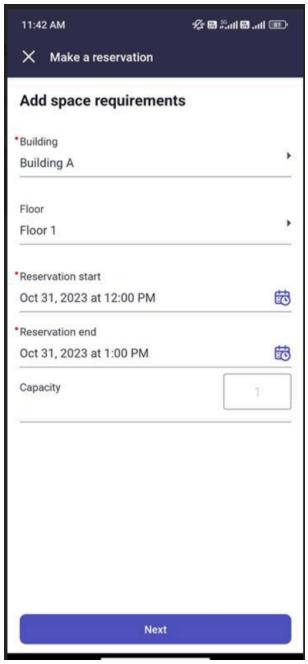
c. Padrão: a opção **Alternar exibição de mapa** está disponível e selecionada (marcada).



d. Obrigatório: a opção **Alternar exibição de mapa** está disponível, mas definida como somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: A **exibição Alternar mapa** não é mostrada neste caso. Quando um usuário prossegue com esta opção, a visualização do mapa (exibição de mapa) é usada. Se não houver um mapa disponível para um edifício ou um piso, os usuários não poderão selecionar um espaço (já que os usuários só podem selecionar um espaço usando um mapa de piso).

Para obter mais informações, consulte Habilitar exibição de mapa para criar reservas e Fazer uma reserva usando o App Now Mobile.

Configurar Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Instale e configure a Pesquisa com IA com Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Os usuários podem usar a Pesquisa com IA para pesquisar campus, edifícios, andares ou espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Para habilitar a Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celular, você precisa solicitar a Pesquisa com IA e ativar a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre como instalar e configurar a Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .

Procedimento

1. Navegar até **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
   É exibida uma mensagem informando que a aplicação Pesquisa com IA não está disponível e habilitada em sua instância.
2. Clique no botão **Solicitar Pesquisa com IA** para acionar a ativação automática da Pesquisa com IA em sua instância.
   Sua solicitação foi processada e pode levar algum tempo até que a aplicação Pesquisa com IA seja ativada.
3. Depois de instalar e configurar a Pesquisa com IA, certifique-se de ter instalado Workplace Core e Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegar até **Tudo** > **Configurações de Pesquisa** > **Configurações de pesquisa do aplicativo NowMobile**.
5. Mude o mecanismo de pesquisa para Pesquisa com IA.
6. Clique em **Salvar**.
7. Navegar até **Tudo** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas** > **Tabela de local de trabalho**.
8. Selecione o botão **Indexar todas as tabelas** no painel superior direito para abrir a página Histórico de origem indexada.
   A origem indexada está na fila para indexação. Você pode monitorar o andamento atualizando esta página. Quando o estado de ingestão for **indexado**, o processo estará concluído.

Resultados

Quando o **estado de ingestão** é **indexado**, a configuração da Pesquisa com IA está concluída e você pode fazer login no app Prestação de serviços no local de trabalho para celular para pesquisar campi, edifícios e espaços usando a Pesquisa com IA.

Configurar propriedades de mapa para o diretório de locais

Configure as propriedades do mapa para habilitar estados de reserva, estados de ocupação, exibir atribuições de lugares permanentes ou intervalo de tempo de atualização automática para mostrar as informações de reserva e ocupação mais recentes no mapa. Mostrar ou ocultar bairros no diretório Local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Configure as seguintes propriedades de mapa para o diretório de locais:

Mapear propriedades para o diretório de locais

Mapear propriedade	Valor
Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Opção para mostrar os estados de reserva e ocupação no diretório de locais. Defina a propriedade do mapa como **Sim** para exibir o status de reserva e ocupação no diretório do local.
Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais.	Opção para atualizar automaticamente as informações de reserva e ocupação no diretório de locais. Insira o valor da propriedade do mapa em minutos. O valor padrão é 2 minutos. Com base nesse valor, o mapa é atualizado e atualizado automaticamente a cada 2 minutos com as informações de reserva e ocupação mais recentes de um local selecionado. Você pode alterar o valor padrão conforme apropriado. O valor zero ou inteiro negativo desativa esta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear propriedade	Valor
	propriedade. Não há suporte para valores decimais. **Nota:** Certifique-se de ter habilitado a propriedade de mapa Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais. O intervalo de tempo de atualização automática é exibido no diretório de locais somente quando a propriedade Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no mapa do diretório de locais está habilitada. Se Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais estiver definido como **Não**, a atualização automática das informações de reserva e ocupação não será mostrada no diretório de locais.
Configure o estado padrão do indicador de bairro no diretório do local [sn_wsd_space_map.display_neighborhoo_on_the_map]	Mapeie a propriedade para exibir o bairro no diretório Local. Selecione qualquer uma das seguintes opções de lista disponíveis conforme necessário: ◦ Disponível: o botão de alternância **de bairro** está disponível no Diretório de locais, mas não está selecionado. Marque a caixa de seleção para exibir os bairros de um andar selecionado. ◦ Desabilitado: o botão de alternância **de bairro** está desabilitado e não está disponível no diretório de locais. Os funcionários não podem exibir bairros de um andar selecionado. ◦ Padrão: por padrão, o botão de alternância **de bairro** está disponível e habilitado no diretório Local. ◦ Preferência do usuário: por padrão, o botão de alternância **de bairro** no diretório de locais não está habilitado. Se você selecionar esta opção, sua preferência será armazenada na próxima sessão do navegador. Para desabilitar bairros no diretório Local, você pode desmarcar a caixa de seleção Bairro.
Habilitar persistência de filtros no diretório do local [sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence]	Selecione **Sim** para habilitar a persistência de filtros de disponibilidade de espaço para sessões do navegador e guias no diretório do local.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear propriedade	Valor
	Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Os filtros são retidos ou persistem nas sessões e guias do navegador. As informações de filtro aplicadas são retidas da última sessão do navegador.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   As propriedades de configuração de mapa atualizadas estão disponíveis no diretório Local.

Como usar o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Use o Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer reservas usando o App Now Mobile. Edite ou atualize reservas, compartilhando detalhes da reserva com usuários do local de trabalho, para orientação.

Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço dentro de Workplace Core. Para exibir os mapas, use Mappedin e Mapeamento interno.

Pesquise um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA

A capacidade de pesquisa com IA em Prestação de serviços no local de trabalho para celular fornece pesquisa contextual com IA para campi, edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de ter instalado e configurado a Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celular antes de pesquisar um campus, edifício ou espaço usando a Pesquisa com IA.

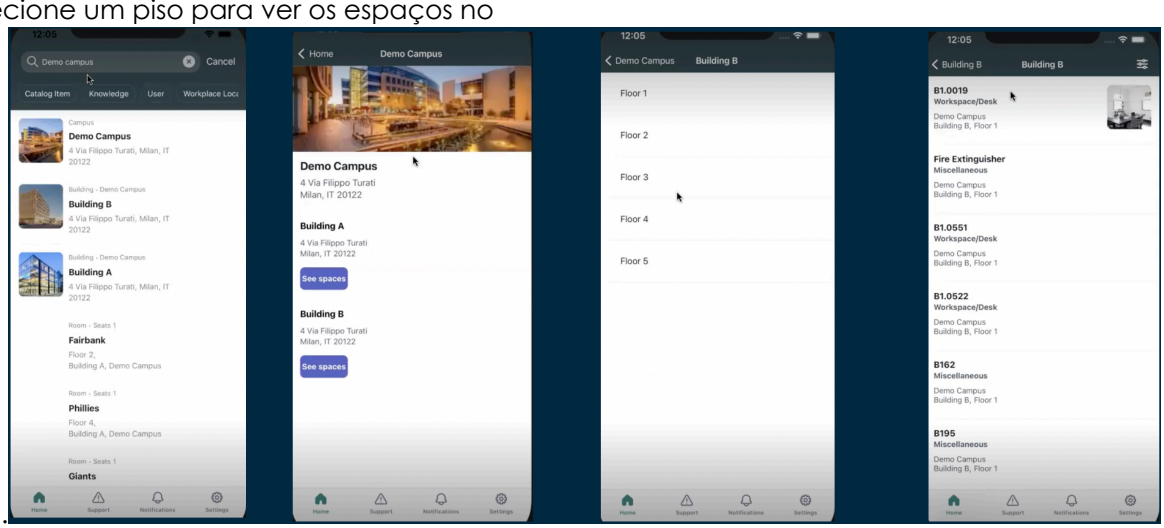
Procedimento

1. Faça login no Prestação de serviços no local de trabalho para celular mobile.
   A página de boas-vindas é exibida.
2. Na caixa de pesquisa, pesquise um campus, edifício ou espaço.
   Por exemplo, pesquise um campus (Campus de demonstração).
3. Ao selecionar um campus, os detalhes do campus são exibidos.
4. Clique em **Ver espaços para** que o usuário seja direcionado para selecionar um andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um piso para ver os espaços no piso.



6. Selecione um espaço e clique em **Enviar** para reservar o espaço.
7. Clique em **Obter direções** para obter direções em um local de trabalho.

> **Nota:** A opção **Obter direções** aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de piso e você tiver configurado um provedor de mapa (**Mapeamento interno** ou **Mappedin**) nas Propriedades do mapa.

Resultados

A Pesquisa com IA fornece melhores resultados de pesquisa com base no seguinte.

- Pesquisas recentes e populares: ao tocar na barra de pesquisa, os resultados da pesquisa são personalizados e baseados no histórico de navegação recente.
- Corrigir erros de digitação automaticamente: terminologias ou palavras incorretas são corrigidas automaticamente ao inserir os termos-chave de pesquisa.
- Manipulação de sinônimos: o mecanismo de pesquisa procura sinônimos nos termos-chave de pesquisa e mostra os resultados da pesquisa de acordo. Por exemplo, ao digitar "Edifício A", a IA pesquisa o Edifício A e todos os andares que pertencem ao Edifício A.

Fazer uma reserva usando o App Now Mobile

Reserve um local de trabalho de qualquer lugar e a qualquer momento usando o App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core (sn_wsd_core).

  Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Core.

- Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv).

  Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de reservas do local de trabalho.

- Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis

Para exibir mapas de piso, você deve ter o seguinte instalado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

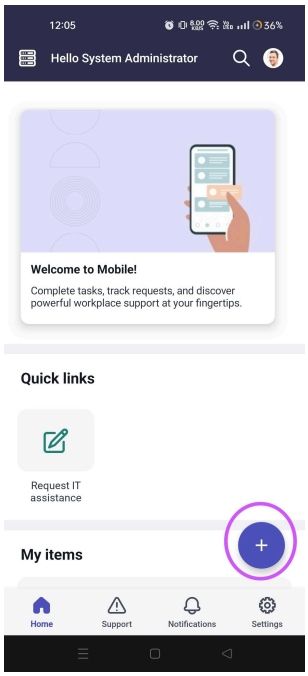
- Workplace Space Mapping, Mapeamento interno do local do trabalhoe Mappedin estão instalados
- Certifique-se de que a exibição de mapa esteja habilitada. Para obter mais informações, consulte Habilitar exibição de mapa para criar reservas.

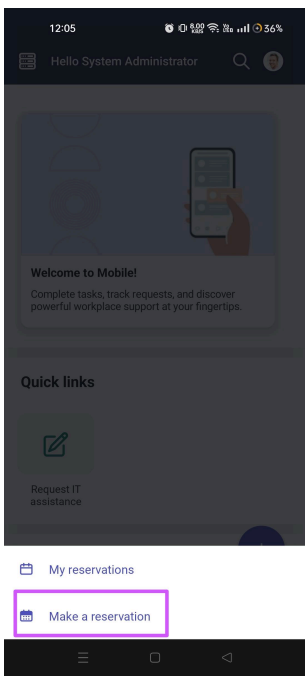
Nota: A criação de reservas para módulos baseados em turnos não é compatível com dispositivos móveis nativos.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o App Now Mobile.



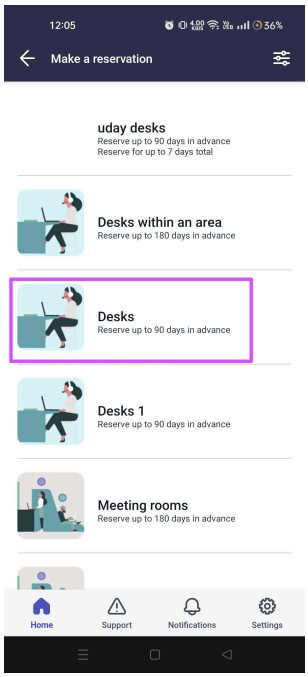


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Toque em **Fazer uma reserva**.
3. A seção Fazer uma reserva mostra os Módulos reserváveis.

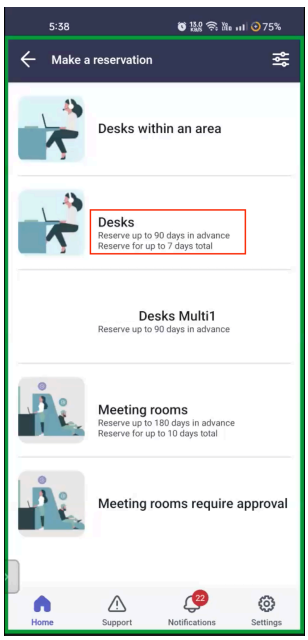
   Por exemplo: Selecione **Mesas**.



4. No caso, se você definiu a propriedade do módulo reservável **Máximo de dias para vários dias** por dois ou mais dias, a tela **Fazer uma reserva** mostrará o número de dias reserváveis até o qual uma reserva de vários dias pode ser feita.

   O valor padrão de **Máximo de dias para vários dias** é 1.

   Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, somente reservas de dia único poderão ser feitas e a opção **Dia inteiro** será habilitada ao fazer uma reserva. Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 2 ou um valor superior, a opção de reserva de **dia inteiro** será desabilitada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O **Máximo de dias no futuro** é configurado no módulo Reservável pelo seu administrador. O número de dias no futuro até o qual a reserva pode ser feita é exibido no cartão. O valor **de Máximo de dias no futuro** é 1 ou superior. Se um funcionário tentar selecionar um intervalo de datas inválido, os resultados da pesquisa de uma reserva não serão retornados.

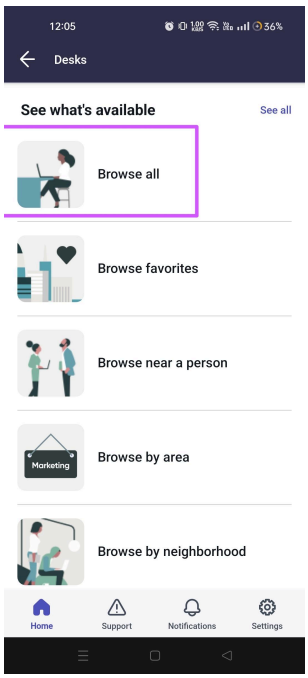
5. Opcional: Para fazer uma reserva rápida para qualquer local de trabalho, na seção Reserva rápida, toque em **Reservar este local**.
   Se você definiu algum local favorito no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas, a seção Reserva rápida exibirá seu local favorito em **Meus favoritos**.

   Nota: O tipo de local de trabalho disponível na seção Reserva rápida depende da configuração feita pela sua organização.

6. Selecione um caminho reservável.

   A reserva de vários dias está disponível para todos os caminhos reserváveis. Por exemplo: selecione Procurar tudo.

   - Procurar tudo
   - Procurar próximo a uma pessoa
   - Pesquisar por área
   - Navegar por bairro



7. Adicionar requisitos de sala ou espaço.

   a. No formulário, preencha os campos.

Criar uma reserva

Campo	Descrição
Prédio	Edifício onde você deseja reservar o local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Piso	Andar onde você deseja reservar o local de trabalho.
Início da reserva	Hora de início da reserva.
Dia inteiro	Opção para habilitar a reserva **de dia inteiro** ou de um dia. Time: o dia inteiro depende das propriedades de reserva de dia inicial e final definidas pelo administrador.
Data e hora de início e data e hora de término.	Opção para selecionar o Selecione a Data/Hora de Início e a Data/Hora de Término. **Nota:** A propriedade do módulo reservável para vários dias **O máximo de dias para vários dias** depende do valor de **Máximo de dias no futuro** do módulo reservável. Você pode reservar um espaço por vários dias somente dentro do intervalo (número de dias) especificado para o valor de **Máximo de dias no futuro**. Se a data de início e o intervalo de datas de término da reserva forem maiores do que o valor **de Máximo de dias no futuro**, a aplicação mostrará um erro de validação e a data e hora de término serão padronizadas para a data atual.
Término da reserva	Hora de término da reserva. Este campo é definido automaticamente como uma hora após a hora de início.
Recurso	Capacidade da reserva. **Nota:** Se você estiver usando um dispositivo iOS, toque em **Concluído** depois de especificar a capacidade.
Serviços padrão	Opção para selecionar entre os serviços padrão disponíveis com base nos quais os locais devem ser filtrados. **Nota:** O campo ficará visível somente se você estiver usando Prestação de serviços no local de trabalho para a versão Mobile .
Finalidades da reserva	Opção para selecionar as finalidades reserváveis disponíveis com base nas quais os locais devem ser filtrados. O campo ficará visível somente se você estiver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	usando Prestação de serviços no local de trabalho para a versão Mobile . Se você especificou **serviços padrão** e **finalidades reserváveis**, a pesquisa retornará somente os locais que atenderam aos dois critérios especificados.
Alternar exibição de mapa	Exiba as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa de piso em vez de uma exibição de lista. A opção de exibir um mapa estará disponível somente se a propriedade do mapa for definida pelo administrador para um espaço ou sala selecionado. Para obter mais informações, consulte Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa.

Nota: A reserva usa os detalhes de construção, andar, data e hora de início e término do perfil do local de trabalho, caso não haja preferências do usuário definidas. Se o espaço selecionado não estiver mapeado para nenhuma área, os detalhes do edifício e do andar serão preenchidos automaticamente ou preenchidos previamente em **Procurar todos os espaços**. Se um espaço for mapeado para uma área, os detalhes do edifício e do piso serão preenchidos previamente em **Procurar por área**. Se a preferência do usuário e um perfil de local de trabalho existirem, a preferência do usuário terá precedência e o mapeamento de espaço será feito pela preferência do usuário. O campo **Procurar por área** é preenchido automaticamente com base nas preferências do usuário e não no perfil do local de trabalho.

8. Clique em **Avançar**.
9. Selecione os locais que você está reservando.
   Os locais definidos como favoritos no Portal de reservas são priorizados e exibidos em ordem alfabética, seguidos por outros locais de trabalho.
   Toque em Edifício para mostrar as informações do nível do piso e selecione um piso.

   - Na exibição de lista, você pode selecionar um ou mais locais.

     Para pesquisar um local, insira o nome exato do local na caixa de pesquisa.

     Nota: Se você estiver navegando em um espaço próximo a um usuário, somente os cinco espaços mais adequados serão listados.

   - Na exibição do mapa, você pode ampliar o mapa para selecionar um ou mais locais.

     Use a lista suspensa **Todos os andares** para alternar entre os andares.

     Clique no botão **Selecionado** para revisar suas seleções ou selecione **Todos** para navegar de volta para a exibição do mapa. Você também pode selecionar salas em andares diferentes.

     Nota: A exibição de mapa estará disponível somente se for habilitada pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique em **Avançar**.
11. Opcional: Para pesquisar todos os espaços disponíveis, selecione **Pesquisar todos os espaços**.
12. Para pesquisar espaços reserváveis no contexto de um bairro, selecione a opção **Procurar por bairro**.

> **Nota:** A opção**Procurar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver configurada pelo seu administrador.

a. Especifique os seguintes detalhes para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.
   - **Bairro**: nome do bairro.
   - **Edifício**: nome do edifício disponível em um bairro. Por exemplo: NBH2
   - (Opcional) **Andar**: andar do edifício onde você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar no Módulo reservável se um funcionário pode usar um piso na pesquisa.
   - **Data e hora de início**: data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
   - **Data e hora de término**: data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

13. Opcional: Para reservar um espaço do seu espaço favorito, toque em **Procurar favoritos**. Os espaços que você definiu como favoritos usando o Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas são exibidos com o ícone de favorito (♡). Se você quiser definir qualquer local como favorito, consulte Definir um local como favorito usando a página de detalhes do espaço.

> **Nota:** A opção favorito aparecerá somente se você tiver a Central do funcionário 25.0.0 e se o administrador tiver definido as configurações.

14. Opcional: Para reservar um espaço disponível próximo a uma pessoa, toque em **Procurar próximo a uma pessoa**.

a. Selecione o usuário próximo ao qual você deseja reservar um espaço em **Procurar espaços próximos a este colega**.

> **Nota:** Se houver espaços reservados privados perto da pessoa, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

b. Selecione uma reserva feita pelo usuário em **Escolher reserva de colega**.

c. Opcional: Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
Esta opção estará disponível somente se for ativada pelo administrador.

15. Opcional: Para reservar um espaço disponível em uma área específica, toque em **Procurar por área**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o **Edifício** da área em que deseja fazer uma reserva.

b. Selecione a **área** em que deseja fazer uma reserva.

c. Selecione uma data e hora de início em **Data e hora de início**.

d. Selecione uma data e hora de término em **Data e hora de término**.

e. Opcional: Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
O espaço favorito disponível é realçado no mapa.

> **Nota:** Esta alternância estará disponível somente se for ativada pelo administrador.

f. Selecione um piso na lista suspensa **Piso** na exibição de mapa.
Por exemplo: Piso 1.

g. Os espaços disponíveis pertencentes a um bairro de um edifício são mostrados.

16. Toque **em Avançar**.
17. Na exibição de mapa, selecione **Obter direções** para orientação e navegação interna. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Diretório de local para App Now Mobile.
18. Clique em **Enviar**.
No modo de autenticação pessoal, para reservar uma sala habilitada para sincronização, você deve verificar seu e-mail e clicar no link para fazer login no Microsoft Exchange. Depois de fazer login e obter o token por meio do link de redirecionamento, você pode retornar à tela de reserva e enviar a reserva.
19. A tela Informações da reserva mostra a guia **Detalhes** com detalhes da reserva.

    No caso de reserva de vários dias, a tela Informações de reserva mostra o número de dias em uma série para os quais um espaço está reservado (data e hora de início).

Detalhes da reserva

Campo	Descrição
Atribua um nome à reserva	Opção para fornecer um assunto ou nome para sua reserva.
Esta reserva é para	Nome de usuário. Por exemplo: Abel Tuter.
Data e hora de início	Data e hora de início da reserva.
Data e hora de término	Data e hora de término da reserva.
Link da reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que funcionários remotos possam ingressar na reserva.
Mensagem adicional	Os usuários podem exibir a anotação de reunião de uma reserva no aplicativo para celular. Os funcionários não podem adicionar ou atualizar a anotação da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	reunião no aplicativo para celular. Eles só podem exibi-lo. As anotações de reunião podem ser adicionadas no portal da Web de reserva avançada.
Localização do local de trabalho	Local de reserva do local de trabalho.
Piso	Nome do andar.
Prédio	Nome do edifício.
Tópico de confidencialidade	O assunto aparece no seu calendário e pode ser visto por todos, exceto quando a confidencialidade da reserva está definida como privada.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Especifique suas preferências de privacidade. **Nota:** Esta opção é exibida com base na configuração de privacidade feita no espaço selecionado. Você tem as seguintes opções para definir sua reserva como: ◦ Nenhum(a) ◦ Normal ◦ Privado ◦ Confidencial
Estado de check-in	Aguardando check-in. Quando os espaços do local de trabalho tiverem um sensor de ocupação e se o estado do espaço for desocupado ou inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para Reserva para<space-name> foi iniciado. Faça check-in para confirmar sua participação ou libere a reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.
Criação	Data e hora de criação da reserva.
Atualizado	Data e hora atualizadas dos detalhes da reserva.

Os **itens reservados relacionados** mostrarão os itens de serviço do local de trabalho relacionados a uma reserva.

20. Toque no ícone de informações adicionais (⋮) para executar o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Editar reserva: (opcional) se necessário, insira as seguintes informações:
  - Defina o campo **Assunto da reserva**.
  - Defina o campo **Em nome de** como o usuário para o qual você deseja fazer a reserva.
- Compartilhar reserva
- Cancelar reserva

21. Toque em **Enviar**.
22. Clique em **Fazer check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

> **Nota:** Você deve fazer check-in até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você recebe um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

No caso, se você tiver sensores de ocupação instalados em seu local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe notificações por push no aplicativo Prestação de serviços no local de trabalho para celular quando os espaços reservados são verificados automaticamente. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço for Ocupado, a aplicação fará check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para a Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis "Sua reserva foi iniciada. Você faz check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para Reserva para<space-name> foi iniciado. Faça check-in para confirmar sua participação ou libere a reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

Resultados
A reserva do local de trabalho está confirmada.

O que Fazer Depois
Exiba o status da reserva na seção Minhas reservas. Para obter mais informações, consulte Editar ou cancelar uma reserva em App Now Mobile.

No caso de reserva de vários dias, Minhas reservas mostram o status da reserva junto com o número de dias em que a reserva de vários dias está válida.

Se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out, consulte Fazer check-in ou check-out de uma reserva.

Para reservar um espaço usando a opção de verificação de código QR, consulte Verificar o código QR para reservar um espaço.

Obter direções para um local de trabalho

Exiba as rotas de um local de trabalho para outro usando o Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Antes de Iniciar
A aplicação Workplace Space Mapping deve ser instalada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A opção **Obter direções** aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de piso definido e um provedor de mapa estiver selecionado como **Mapeamento interno** ou **Mappedin** em Propriedades do mapa.

As capacidades móveis nativas Mapeamento interno dependem da versão da família Tokyo.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o Prestação de serviços no local de trabalho para celular, obtenha direções para o local de trabalho de qualquer um dos seguintes locais:

- Do seu local atual ou de qualquer outro para o local de trabalho de um colega diretamente. O local de trabalho do seu colega é obtido da reserva em andamento ou do perfil do local de trabalho.
- Na página Minhas reservas para obter direções para um local de trabalho reservado.

Importante: Se o colega tiver a privacidade habilitada, você não poderá exibir nenhum dos detalhes dele.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o App Now Mobile.
2. **Nota:** Ao usar o App Now Mobile, a configuração de privacidade será aplicada a todos os espaços na reserva.

   Use mapas de piso do local de trabalho para localizar e reservar um espaço dentro de Prestação de serviços no local de trabalho Para obter mais informações, consulte Fazer uma reserva usando o App Now Mobile.
3. Para obter orientação para o local de trabalho de um colega, execute as seguintes etapas:
   a. Digite o nome do seu colega na barra de pesquisa.
   Use o ícone de pesquisa ( ) na tela inicial.
   a. Selecione o perfil do seu colega.
   b. Na página de perfil, selecione **Obter direções**.

      Nota: Se o perfil do colega estiver definido como privado, a opção **Obter direções** não será exibida.
4. Para obter direções para um local de trabalho reservado, execute as seguintes etapas:
   a. Na seção Reservas de local de trabalho, toque em **Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços ( ).
   b. Selecione a reserva para a qual você deseja obter a direção.
   c. Opcional: Para uma reserva de vários locais, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Selecione a guia **Itens reservados relacionados**.

ii. Selecione a reserva que foi feita no local para o qual você deseja ir.

5. Selecione **Obter direções** no resumo do registro de reserva.
   Habilite o posicionamento interno ou o provisionamento de local em suas configurações de local móvel para habilitar automaticamente a experiência do ponto azul na orientação de Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como configurar e habilitar o posicionamento interno de um destino para outro em um local de trabalho, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.
6. Selecione o local de início e o local de término usando o ponteiro, se necessário, e feche o mapa.
   As rotas são exibidas do local selecionado até o local de trabalho do seu colega. Você pode definir direções de um edifício ou piso para outro edifício ou piso. Por exemplo, obtenha direções do Edifício A para o Edifício B.
7. Opcional: Para obter direções de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

   a. Selecione um espaço e clique em **Obter direções para o local**.

   b. Defina os pontos de início e término das rotas de navegação de orientação.

   c. Selecione os modos de direção como **Padrão** ou **Acessível**.

      (Optional) **Acessível** mostra somente as rotas ou rotas do local de trabalho próximas ou adjacentes a um elevador.

      O mapa exibe o caminho de navegação entre os espaços selecionados.

8. Opcional: Para exibir a direção como etapas, selecione **Exibir etapas**.
9. Opcional: Integre ao IndoorAtlas e à Apple para determinar a localização atual do funcionário e mostrar a localização atual do funcionário no aplicativo para celular.

   (Optional) Esta opção está disponível somente quando você está usando o Orientação interna com telas nativas. Pesquise um espaço (usando a Pesquisa com IA) e navegue até ele.

   Para habilitar o posicionamento interno, configure e personalize as propriedades do provedor de mapas Mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.

   Nota: O posicionamento interno está disponível com Pacote para prestação de serviços no local de trabalho v1.7.

10. Opcional: Para determinar automaticamente o local de início na orientação, selecione **Direções de início**.

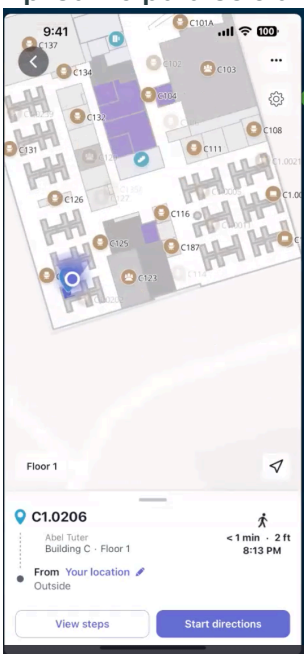
    (Optional) Esta opção está disponível somente quando você está usando o Orientação interna com telas nativas. Pesquise um espaço (usando a Pesquisa com IA) e navegue até ele.

    O ponto azul fornece localização em tempo real e sinais de navegação conforme você se move em um determinado espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo para celular com posicionamento interno habilitado



11. Opcional: Use as opções de zoom no mapa para obter uma exibição mais próxima dos espaços.
12. Opcional: Classifique os espaços em ordem alfabética ou usando a opção de classificação na exibição do cartão.
13. Opcional: Filtre o espaço com base nos tipos de espaço usando a opção de filtro na exibição do cartão.
14. Opcional: Para exibir um espaço no piso, selecione o espaço na exibição do cartão ou diretamente no mapa.
    O mapa destaca o espaço.
15. Opcional: Para pesquisar um usuário, digite o nome do usuário ou sua localização.
    Os detalhes do usuário são exibidos com base na reserva de mesa, se houver ou serão exibidos com base no local do perfil do local de trabalho.
16. Opcional: Para enviar uma solicitação relacionada a um espaço, selecione **Fazer uma consulta geral**.
    Para obter mais informações, consulte Fazer solicitação de ajuda para uma consulta de local de trabalho. Os detalhes do local são predefinidos.

Resultados

As direções são exibidas para o local desejado.

Editar ou cancelar uma reserva em App Now Mobile

Modifique sua reserva futura ou cancele a reserva a qualquer momento usando App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o App Now Mobile.
2. Na seção Reservas de local de trabalho, toque em **Minhas reservas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode abrir a seção Minhas reservas tocando no ícone de mais opções () e selecionando **Minhas reservas**.

3. Selecione a reserva que você deseja editar.

   Nota: Você pode editar uma reserva somente se a opção estiver habilitada. O  aparecerá se a opção de edição estiver disponível.

4. Toque em **Editar reserva**.
5. Modifique as informações do campo.
   Quando você edita uma reserva, os campos Serviços padrão e Finalidades reserváveis são preenchidos automaticamente.
   - No caso de reservas únicas, em que a reserva é criada para um único local, os campos já estão definidos com os serviços padrão e as finalidades reserváveis mapeadas para o local.
   - No caso de reservas múltiplas, em que a reserva é criada para vários locais, os campos já estão definidos com os serviços padrão e as finalidades reserváveis que estão normalmente disponíveis em todos os locais.
6. Opcional: Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
   Esta alternância estará disponível somente se ativada pela sua organização.
7. Selecione **Avançar**.
8. Selecione os locais que você deseja reservar.
9. Toque em **Enviar**.
10. Para cancelar a reserva, clique em **Cancelar**.

    Você também pode clicar no ícone de mais opções (

    Nota: A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

Resultados
A reserva é atualizada ou cancelada de acordo.

Fazer check-in ou check-out de uma reserva

Fazer check-in de uma reserva futura ou fazer check-out de uma reserva final usando o App Now Mobile.

Antes de Iniciar
No caso, se você tiver sensores de ocupação instalados em seu local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe notificações por push no aplicativo Prestação de serviços no local de trabalho para celular quando os espaços reservados são verificados automaticamente. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço for **Ocupado**, a aplicação fará check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para a Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis "Sua reserva foi iniciada. Você faz check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for **Desocupado** ou **Inválido**, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para Reserva para<space-name> foi iniciado. Faça check-in para confirmar sua participação ou libere a reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o App Now Mobile.
2. Na seção Reservas de local de trabalho, toque em **Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços ( ).
3. Selecione a reserva que você deseja fazer check-in ou check-out.
4. Para fazer check-in ou check-out, siga um destes procedimentos:
   - Para fazer check-in da reserva, toque em Fazer **check-in da reserva**.
   - Para fazer check-out da reserva, toque em Fazer **check-out da reserva**.

   Nota: Você pode fazer check-out de uma reserva somente após o check-in. Depois de fazer check-out da reserva, o status da reserva é mostrado como **Concluído**.

Resultados
A reserva é submetida a check-in ou check-out de acordo.

Compartilhe os detalhes da sua reserva com outros usuários

Compartilhe os detalhes da sua reserva com um colega. Uma notificação por e-mail é enviada ao colega com os detalhes. O colega também pode fazer uma reserva perto do seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o App Now Mobile.
2. Na seção Reservas de local de trabalho, toque em **Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços ( ).
3. Selecione a reserva que você deseja compartilhar.
4. Toque em mais opções e selecione o **ícone Compartilhar**.
   ícone ( )

   A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.
5. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione um ou mais usuários com os quais você deseja compartilhar os detalhes da reserva.
   Feche a página após selecionar os usuários.
6. No campo **Adicionar anotação**, adicione uma anotação que será enviada junto com a reserva.
7. Toque em **Enviar**.

Resultados
Depois que a reserva é confirmada, os detalhes da reserva são compartilhados com os usuários selecionados.

Verificar o código QR para reservar um espaço

Verifique o código QR de um local de trabalho e reserve rapidamente um espaço usando o App Now Mobile.

Tradução automática

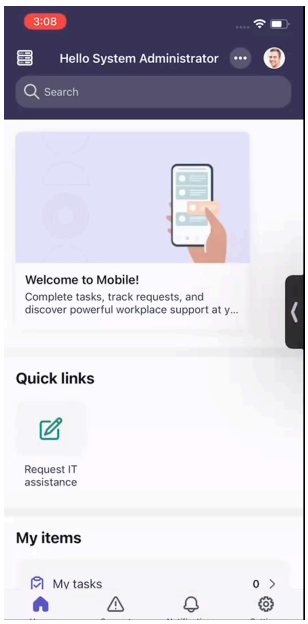
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

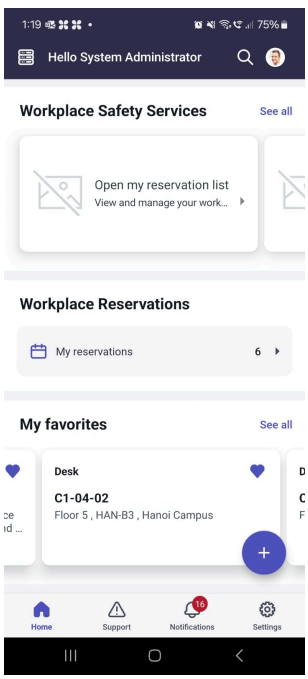
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Faça login no app ServiceNow® Mobile.
   A página inicial do Mobile é exibida.



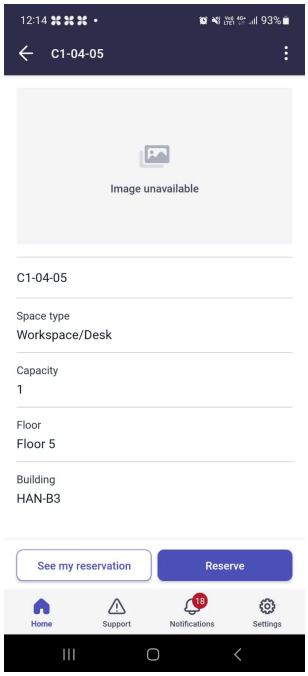
2. Você também pode selecionar um espaço em **Meus favoritos** e reservar um espaço.



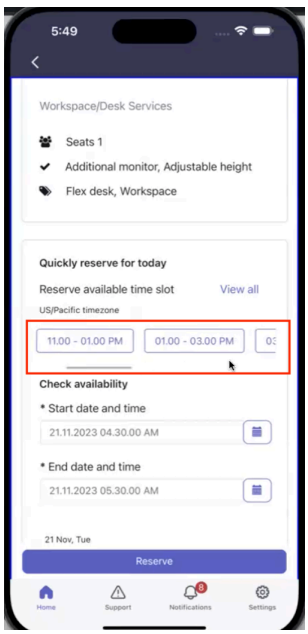
3. Selecione um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Toque **em Ver minhas reservas** para ver suas reservas existentes para um espaço selecionado.
   Selecione um espaço na lista de espaços para exibir a tela Informações de reserva. Para obter mais informações sobre a tela Informações de reserva, consulte Fazer uma reserva usando o App Now Mobile.
5. Toque em **Reservire** para reservar um local para um espaço selecionado.
6. A tela de detalhes do espaço é exibida com a opção de reserva rápida por um dia.



7. Execute as seguintes ações:
   a. Reservar intervalo de tempo disponível: selecione um intervalo de tempo para sua reserva.
      - A sugestão de intervalos de tempo de reserva disponíveis é dereproduzido em blocos horizontais com uma barra de rolagem.
      - Para exibir os intervalos de tempo em uma lista vertical, selecione **Exibir tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A duração do intervalo de tempo depende dos valores **Duração máxima**e **Duração mínima** configurados pelo administrador na configuração do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

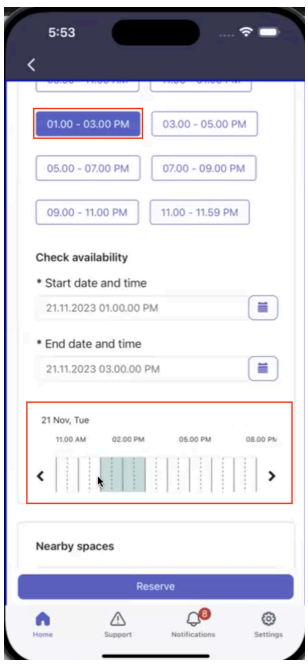
A hora exibida no intervalo de tempo considera as propriedades Hora de início do dia útil (sn_wsd_rsv.day_start) e Hora de término do dia útil (sn_wsd_rsv.day_end) definidas pelo administrador. Se o horário comercial for das 9h às 17h, todos os slots de reserva disponíveis entre 9h e 17h serão divididos em intervalos de 2 horas (com base nos valores que você forneceu para Duração máxima e mínima). No entanto, se houver reservas existentes, elas não serão exibidas. Somente os intervalos de tempo disponíveis para uma reserva são exibidos. Se o slot disponível para uma reserva for das 9h às 12h e a duração máxima de uma reunião for duas horas, então 9–11 será o primeiro intervalo de tempo e 11–12 será o próximo intervalo de tempo.

Por exemplo, se a Duração máxima for duas horas e a Duração mínima for 30 minutos. Os horários do escritório são das 9h às 17h e um espaço (Edifício A, Piso 3, Sala de reuniões 1) tem duas reservas existentes. A primeira reserva é das 9h às 13h45 e a outra reserva é das 14h às 15h. Em seguida, das 15h às 17h pode ser o próximo intervalo de tempo.

Nota: A reserva de código QR não é compatível com a reserva **de dia inteiro**. A reserva de vários dias e recorrente também não é compatível com reservas de código QR.

b. Verificar disponibilidade: selecione manualmente uma data e hora de início e uma data e hora de término para sua reserva. Se você tentar selecionar uma data passada ou selecionar datas futuras, a hora será redefinida para a data atual. As durações de tempo podem ser alteradas.

c. A exibição Programação mostra o intervalo de tempo em barras verticais. Selecione o ícone de divisa (>) para avançar ou selecione o ícone (<) para voltar e verificar a disponibilidade do intervalo de tempo de reserva por um dia.



O intervalo de tempo selecionado (Etapa 9a) é realçado em verde na exibição programada. As reservas existentes e os intervalos de tempo indisponíveis mostram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

blocos sombreados. As linhas verticais indicam uma duração de 1 hora, enquanto as linhas pontilhadas indicam uma duração de 30 minutos.

d. Se o intervalo de tempo selecionado não estiver disponível ou se o espaço selecionado não estiver disponível, uma mensagem de validação será mostrada. Os usuários podem usar a opção **Espaços próximos** para verificar se há espaços disponíveis ou verificar o próximo intervalo de tempo disponível. A seção**Espaços próximos** mostra a lista de espaços próximos ao espaço verificado e disponíveis para reserva.

e. Selecione **Exibir detalhes** para ver os detalhes do espaço.

8. Toque em **Reservar** para fazer sua reserva.
   Faça check-in da sua reserva até a hora de início e faça check-out da reserva após o término. Abra sua reserva para fazer check-in diretamente usando a opção Minhas reservas na página inicial.
9. Revise os detalhes do resumo da reserva.
10. Toque em **Check-in** para fazer check-in da sua reserva.
    Para obter mais informações, consulte Fazer check-in ou check-out de uma reserva.
11. Selecione as opções suspensas **Ações** para:
    - Mudar detalhes da reserva
    - Cancelar reserva
    - Compartilhar reserva
12. Opcional: Para enviar uma consulta geral ou gerar uma solicitação de reclamação, selecione **Enviar uma solicitação**.

    Nota: Esta opção aparecerá somente se o plug-in Gestão de casos do local de trabalho estiver instalado.

    a. Na seção **Em que podemos ajudá-lo?** campo, insira os detalhes da consulta.

    b. Toque em **Enviar**.
    Um caso é enviado para a consulta.

    c. Depois de revisar os detalhes da consulta, toque em **Fechar**.

13. Para exibir e alterar os detalhes da reserva, selecione **Ver minha reserva**.
    Esta opção aparecerá somente se você tiver uma reserva neste espaço.

    a. Selecione o ícone de mais opções.
    ()

    A disponibilidade do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

    b. Para editar a reserva, toque em **Editar reserva**.

Trabalhar com Diretório de local para App Now Mobile

Trabalhe com a exibição de mapa e a exibição de cartão no diretório de locais. Pesquise funcionários, locais e bairros. Filtrar espaços com base no status de reserva, status de ocupação e tipos de espaço. Obtenha direções para um local de trabalho ou colaboradores ou um usuário com perfil de local de trabalho usando mapas de piso. Reserve um espaço ou gere uma solicitação de serviço no local de trabalho ou um problema para um local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes aplicações estejam configuradas:

- Workplace Core
- Mapeamento interno
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

  Filtrar e exibir o status de reserva de um local selecionado no diretório Local.

- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtrar e exibir o status de ocupação de um local selecionado no Diretório de locais.

- Workplace Space Mapping

Nota: Confirme se as propriedades de mapa do diretório Local foram configuradas pelo administrador. As propriedades de mapa do diretório de local fornecem opções para:

- Filtrar espaços com base nos estados de reserva e ocupação.
- Atualize automaticamente os dados de reserva e ocupação no diretório Local.
- Controle as opções de configuração de exibição do mapa para exibir usuários com perfil de local de trabalho permanente e privado.
- Mostrar ou ocultar bairros de um local.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de mapa para o diretório de locais.

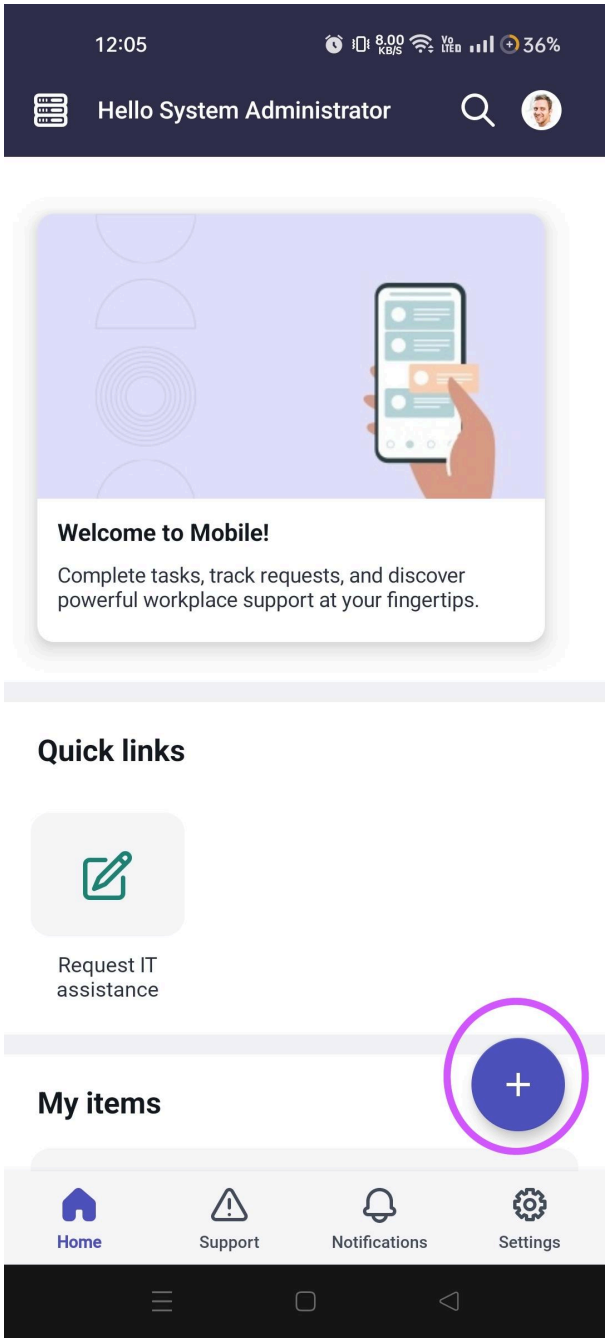
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user (workplace_user)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

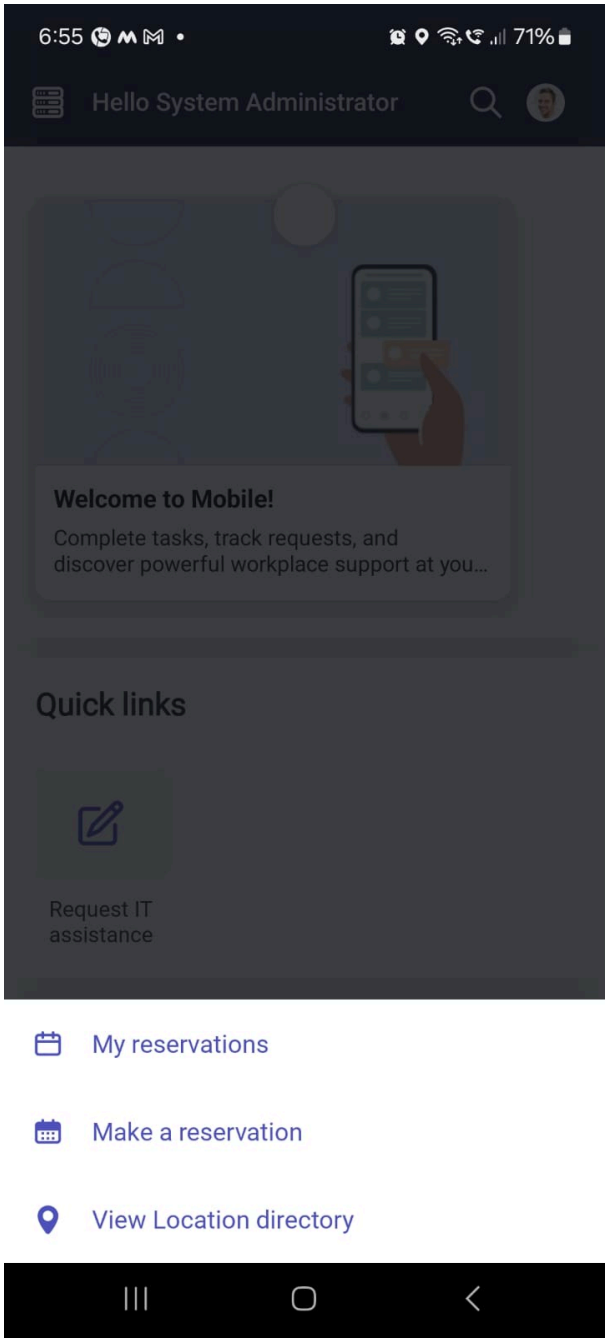
1. Faça login no App Now Mobile e selecione a opção adicionar (+) na página inicial.



2. Toque para selecionar **Exibir diretório de locais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



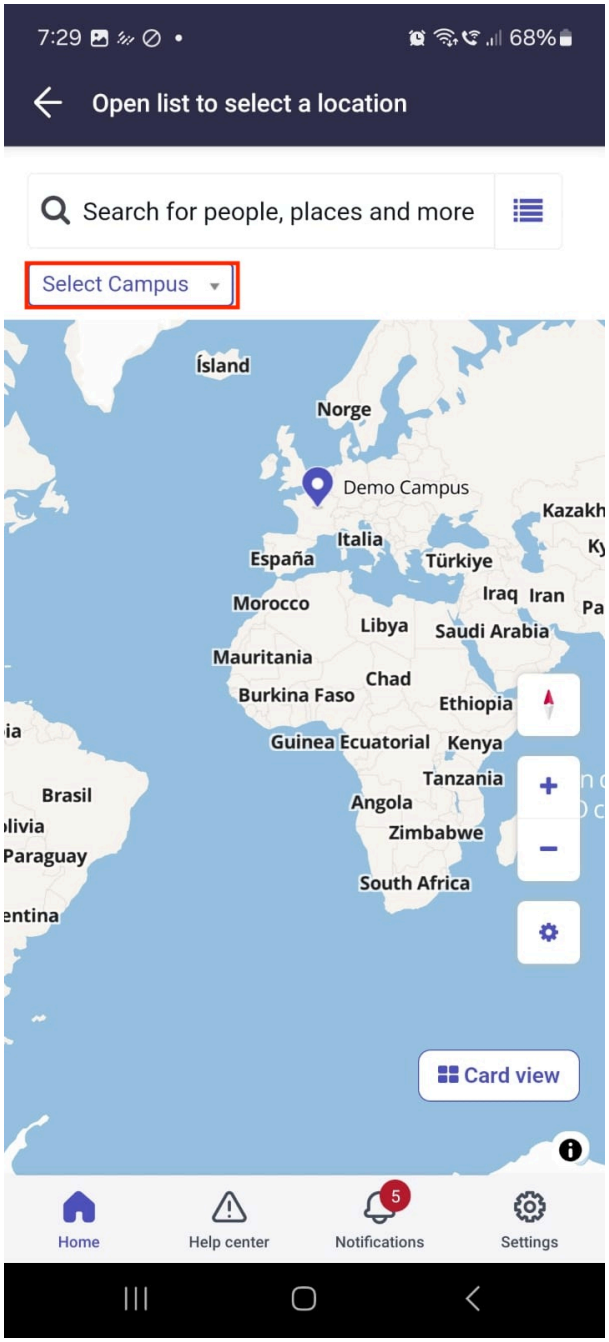
Por padrão, a exibição de mapa é exibida. A página inicial do diretório de locais é exibida no mapa do mundo.

Nota: Se um local não tiver mapas internos, o diretório de locais será aberto na exibição de cartão.

3. Toque para selecionar a guia **Selecionar campus**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você também pode pesquisar um campus ou ampliar para selecionar um campus ou local.

a. Na barra de pesquisa, pesquise um campus ou local.

b. Use os controles de mais zoom ( ) no mapa para colocar em foco o ícone do marcador de alfinete de local ( ) para selecionar um campus.

Tradução automática

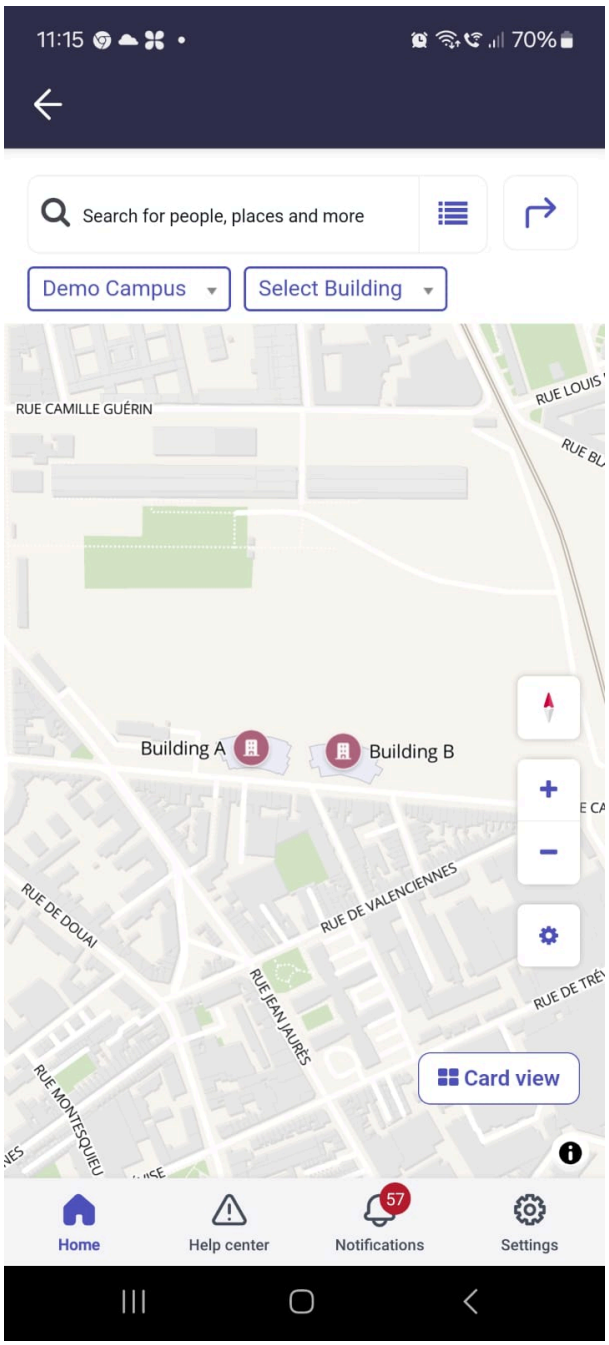
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Os funcionários também podem beliscar para ampliar o local.

Você também pode deslizar a tela do celular e mover o mapa para selecionar um local.

4. Quando você seleciona um campus, a guia **Selecionar edifício** é habilitada e os edifícios em um campus são exibidos.

Por exemplo, Campus de demonstração com o Edifício A e o Edifício B.

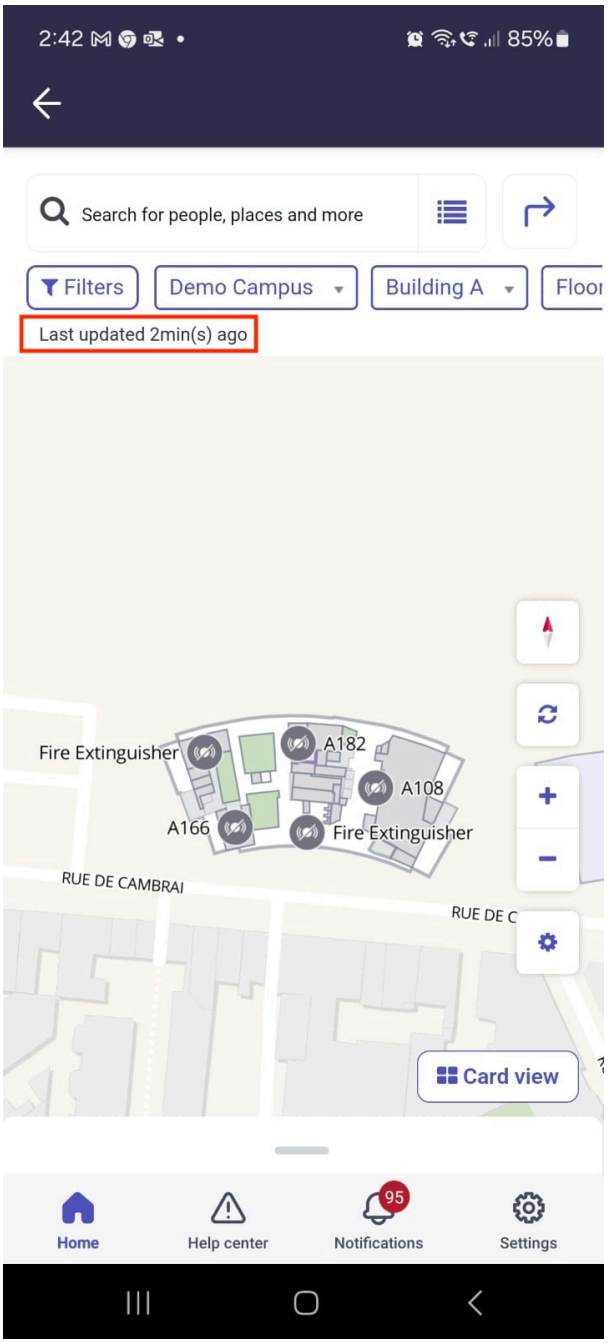


5. Toque na guia **Selecionar edifício** e selecione um edifício.
Quando você seleciona um edifício, as opções de menu **Selecionar piso** e **Filtros** são habilitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O rótulo **Última atualização <time interval>** é mostrado no mapa após a seleção de um edifício. Por exemplo, **Última atualização há 1 minuto**. O mapa será atualizado automaticamente se o administrador tiver habilitado a propriedade do mapa (**Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais**). Esta propriedade busca os dados de reserva e ocupação mais recentes no mapa.

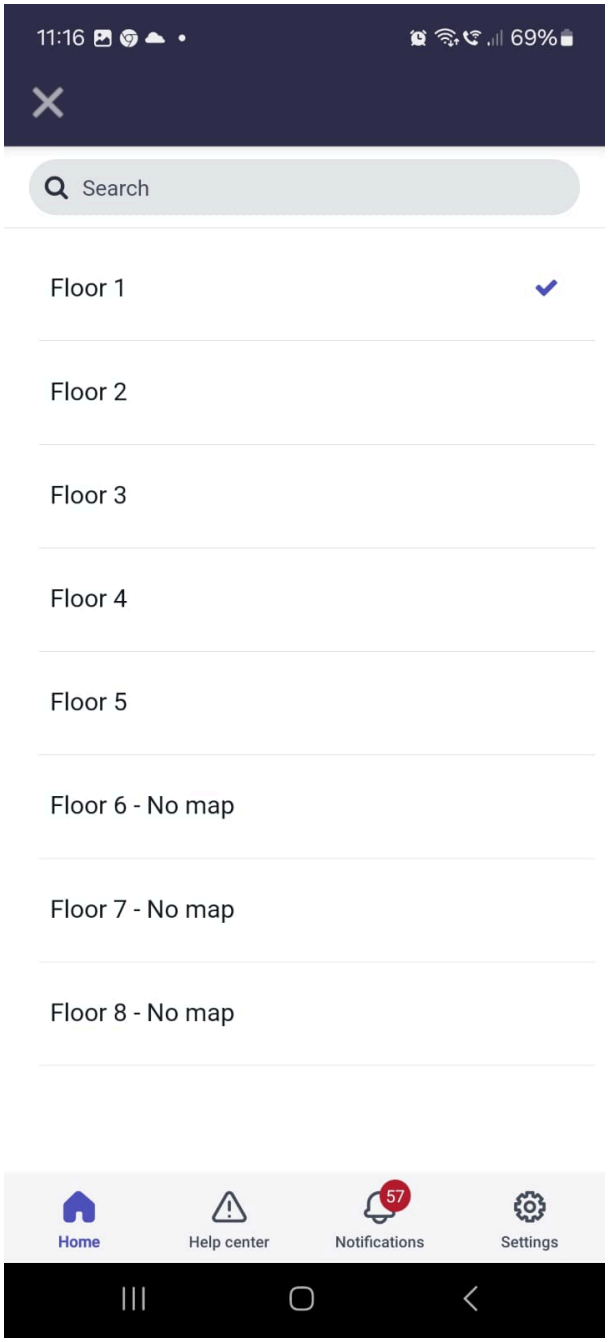


6. Toque em **Selecionar piso** para selecionar um piso.

   Você também pode pesquisar e selecionar andares na lista.

Tradução automática

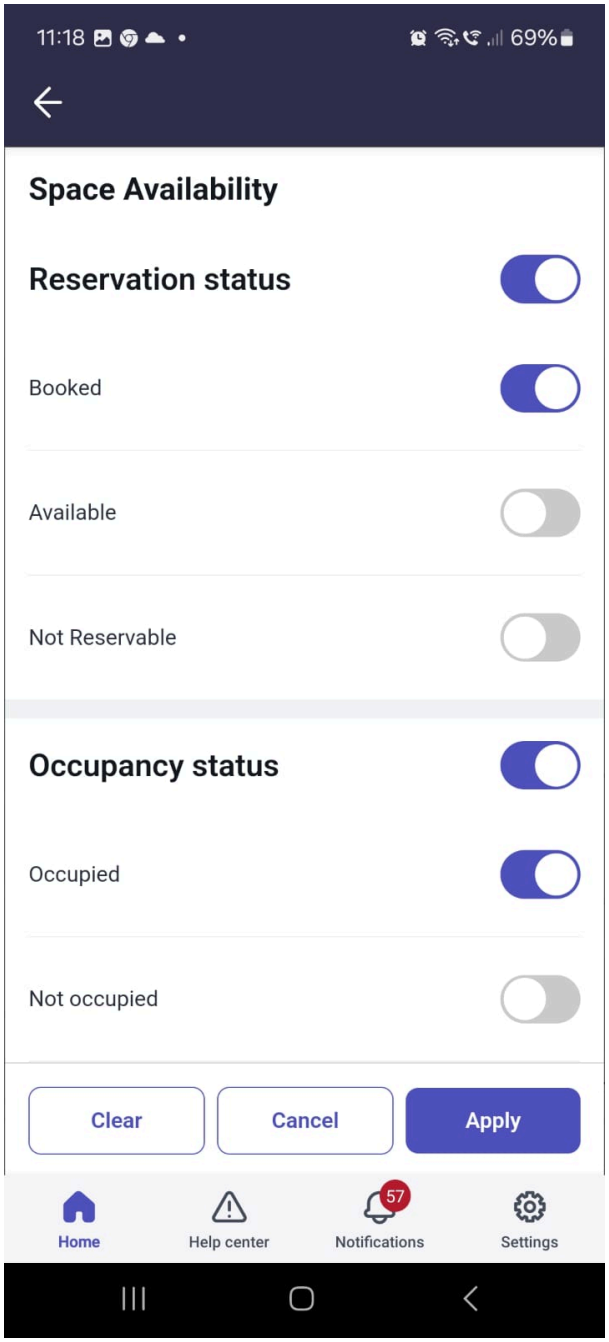
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

7. Selecione **Filtros**.
   Filtrar espaços ou locais no mapa por estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço (salas, academia, elevador e assim por diante).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os espaços são filtrados e aqueles que correspondem às condições do filtro são exibidos no mapa. Os espaços que não atendem às condições do filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono do mapa).

- Quando os filtros de reserva e de ocupação são aplicados, os espaços que atendem a essas duas condições são mostrados.
- Quando somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.

Nota: A opção para mostrar a opção **Filtros** é configurada pelo administrador usando uma propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]. Os filtros podem ser aplicados no nível de piso ou de espaço para a exibição de cartão e a exibição de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Toque para marcar a caixa de seleção **Status da reserva** para exibir o status e os ícones da reserva no mapa.
Para obter mais informações sobre Legendas, consulte Etapa 12.

b. Selecione e filtre espaços com base nos estados de reserva.

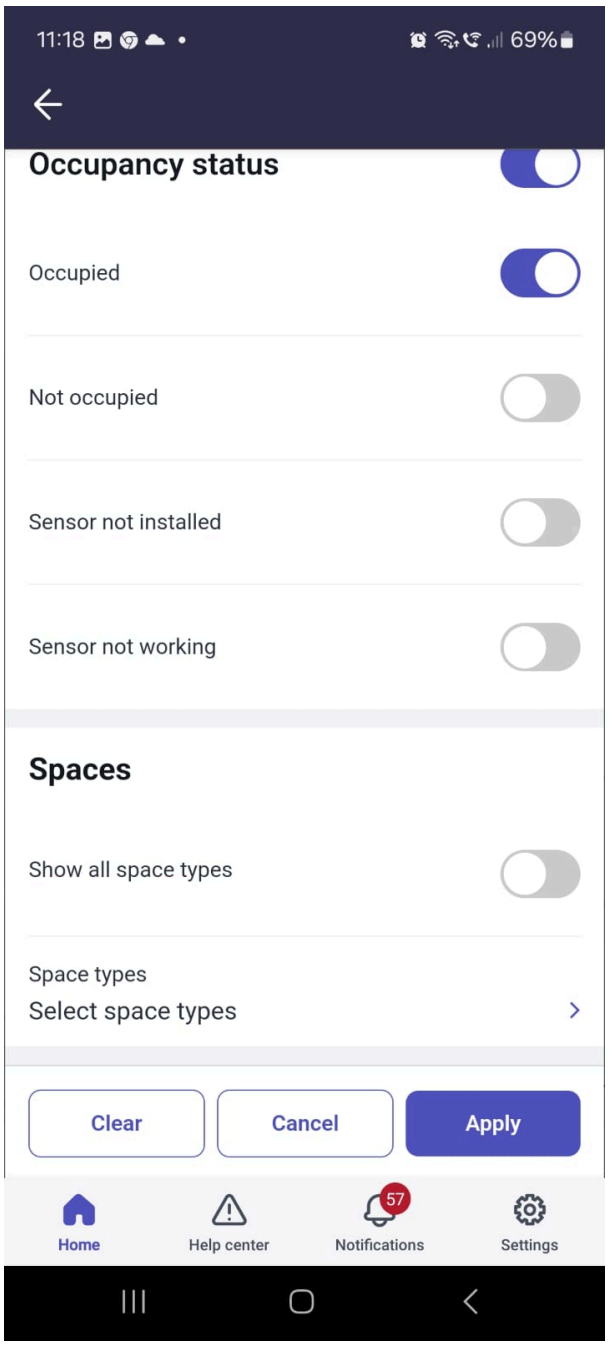
Por exemplo, você pode selecionar qualquer um dos seguintes estados de reserva para exibir somente as condições de filtro selecionadas no mapa:

- Reservado
- Disponível
- Não reservável
- Reservado no momento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Toque para marcar a caixa de seleção **Status de ocupação**.



O status da ocupação e os ícones relacionados são exibidos no mapa. Para obter mais informações sobre Legendas, consulte Etapa 12.

b. Filtrar espaços por estados de ocupação.

Por exemplo, selecione qualquer um dos seguintes estados de ocupação para exibir no mapa:

- Ocupado
- Não ocupado
- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tocar para selecionar **Espaços** > **Mostrar todos os tipos de espaço**.
- Filtrar tipos de espaço selecionados no mapa. Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:
  - Salas
  - Academia
  - Café
  - Cabine telefônica
  - Espaço de trabalho/mesa
  - Banheiro masculino
  - Banheiro feminino
  - Diversos
  - Elevador

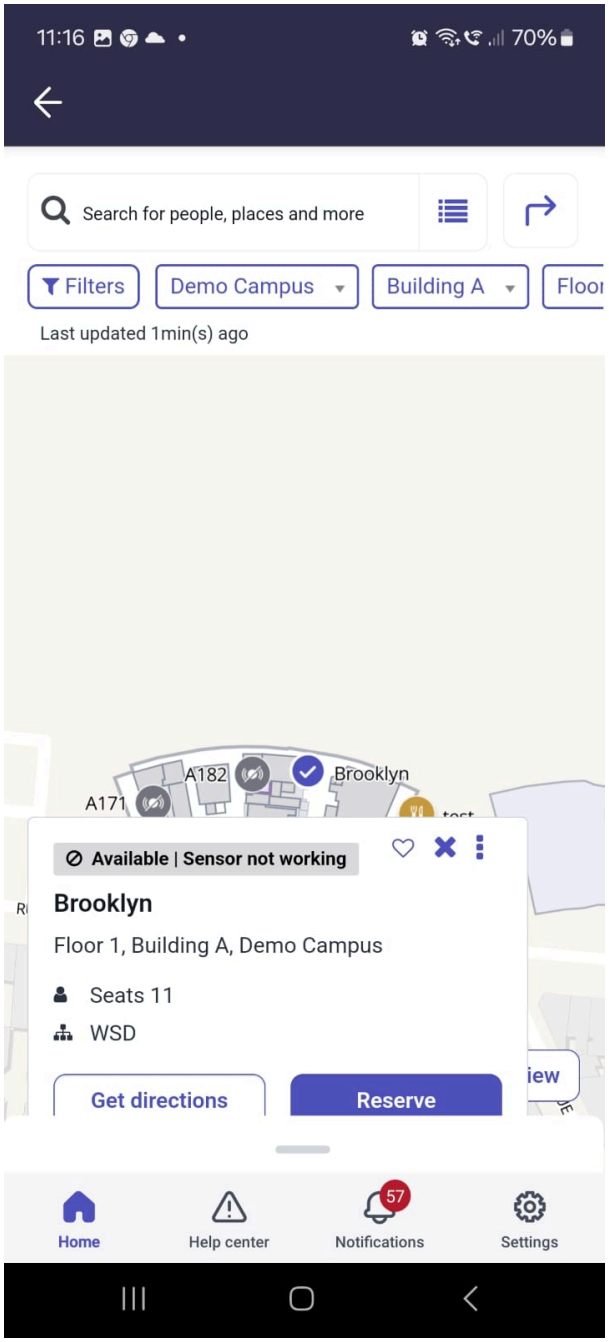
  Nota: Os tipos de locais do Mapeamento interno são mostrados como tipos de espaços no diretório Local.

- Selecione **Aplicar** para aplicar suas mudanças no mapa.
- Toque e selecione **Limpar** para remover filtros.

8. Toque para selecionar um espaço no mapa para exibir o painel de detalhes do cartão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



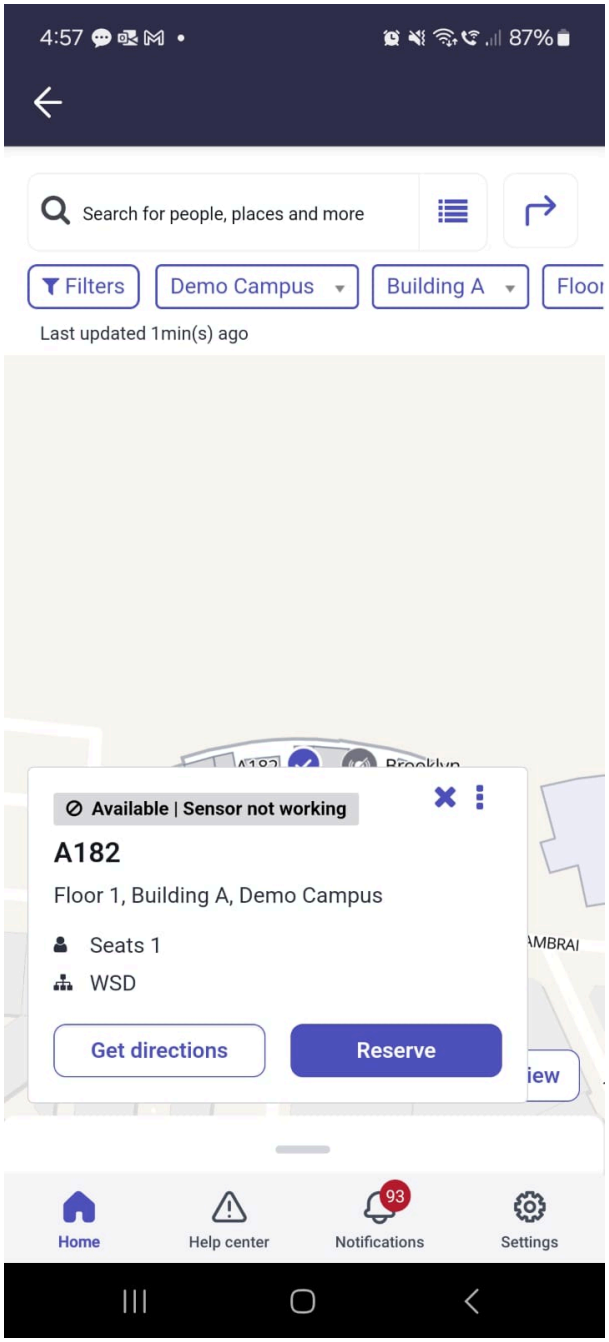
Os detalhes do cartão de espaço mostram rótulos ou marcadores para estados de reserva e ocupação de espaço. Por exemplo, **Disponível**, **reservado no momento**ou **Sensor não funciona**.

a. Selecione **Reservar** para reservar um espaço disponível.

Por exemplo, marcadores para status de reserva e ocupação são mostrados no painel de detalhes do cartão de espaço (**Disponível | Sensor não está funcionando**).

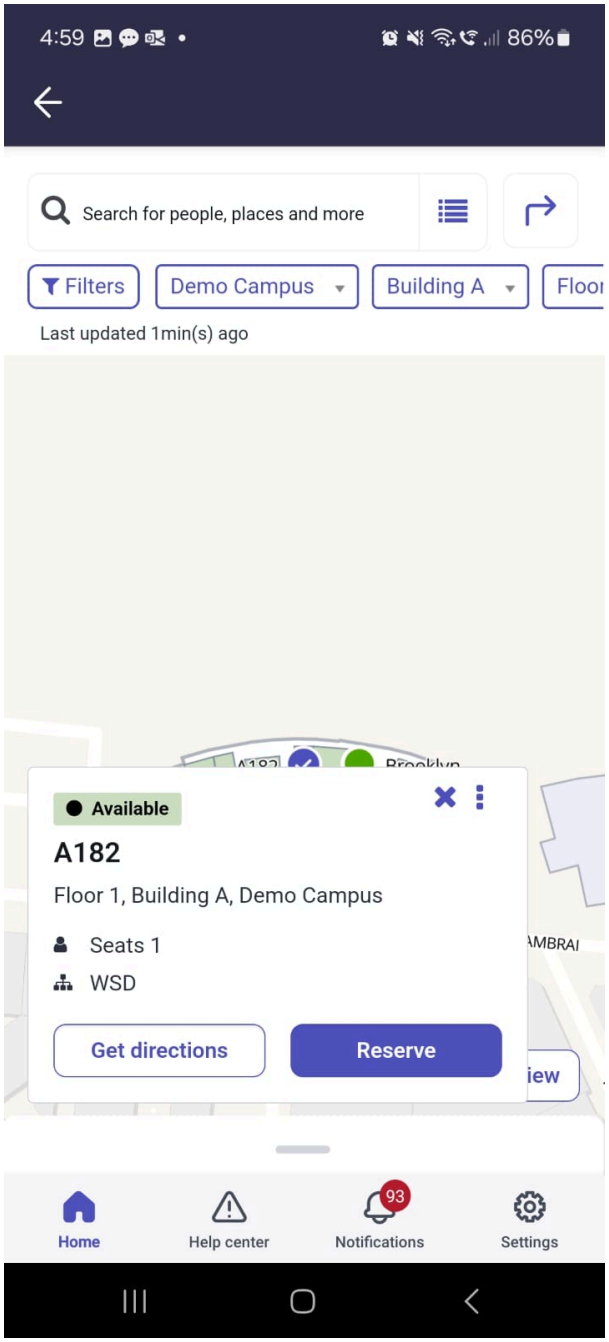
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

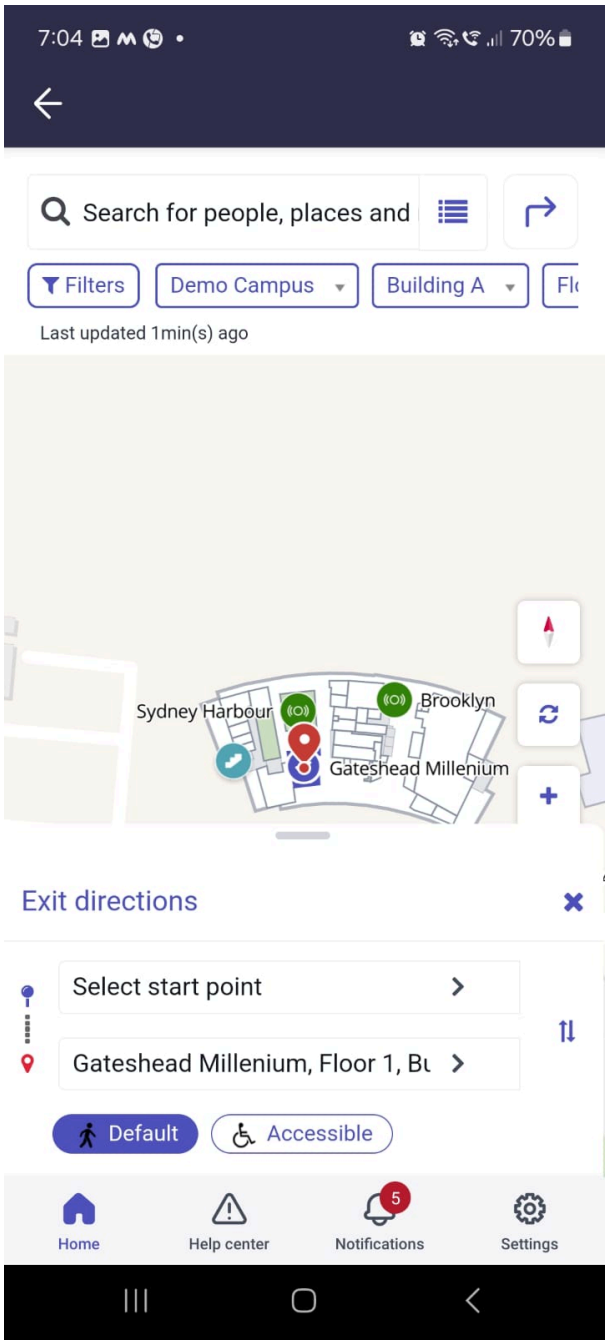


b. Selecione **Obter direções** para orientação.
Esta opção permite que os funcionários naveguem até uma sala de reunião ou até a mesa de um colega de trabalho e colaborem de forma eficaz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar rotas de um espaço selecionado para outro espaço no mesmo edifício ou para outro edifício ou para um andar diferente em outro edifício.



a. Toque e insira a rota inicial para orientação em **Selecionar ponto de partida**.

Você pode inserir um nome de perfil de local de trabalho, local, mesa ou sala de reunião.

Nota: Quando você seleciona um local, perfil de local de trabalho ou mesa que não esteja configurado pelo seu administrador para uso, uma mensagem é exibida . `Desculpe, este local não está configurado para ser mostrado no mapa.`

b. Toque e insira o destino da rota de orientação em **Selecionar endpoint**.

Tradução automática

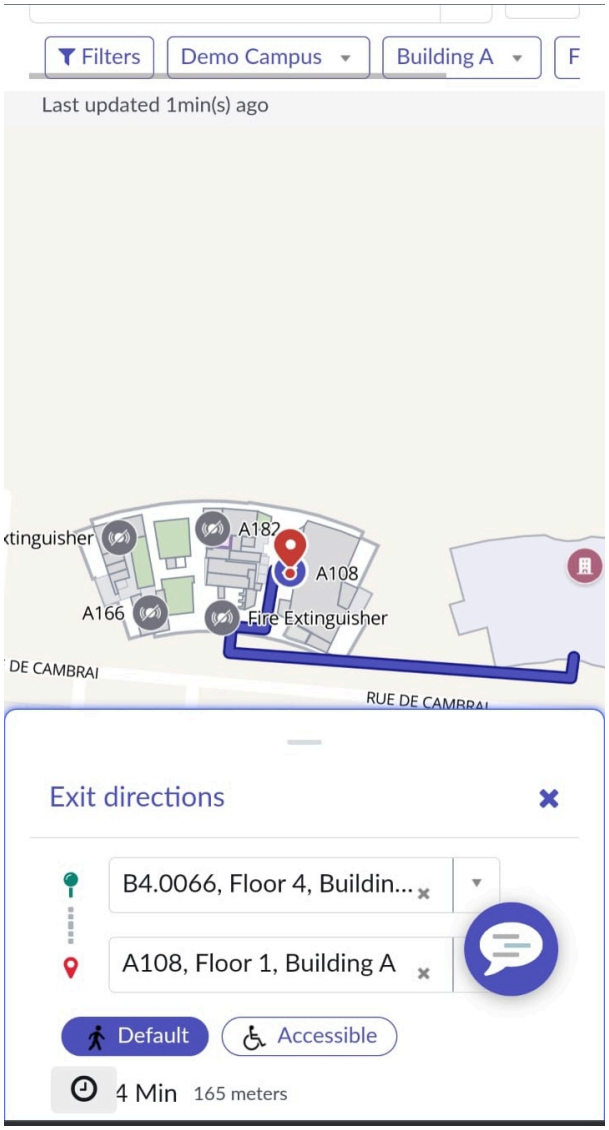
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O local é selecionado por padrão. Você pode alterá-lo conforme necessário para outro edifício, espaço ou para um perfil de local de trabalho.

c. Selecione **Padrão**ou **Acessível**.

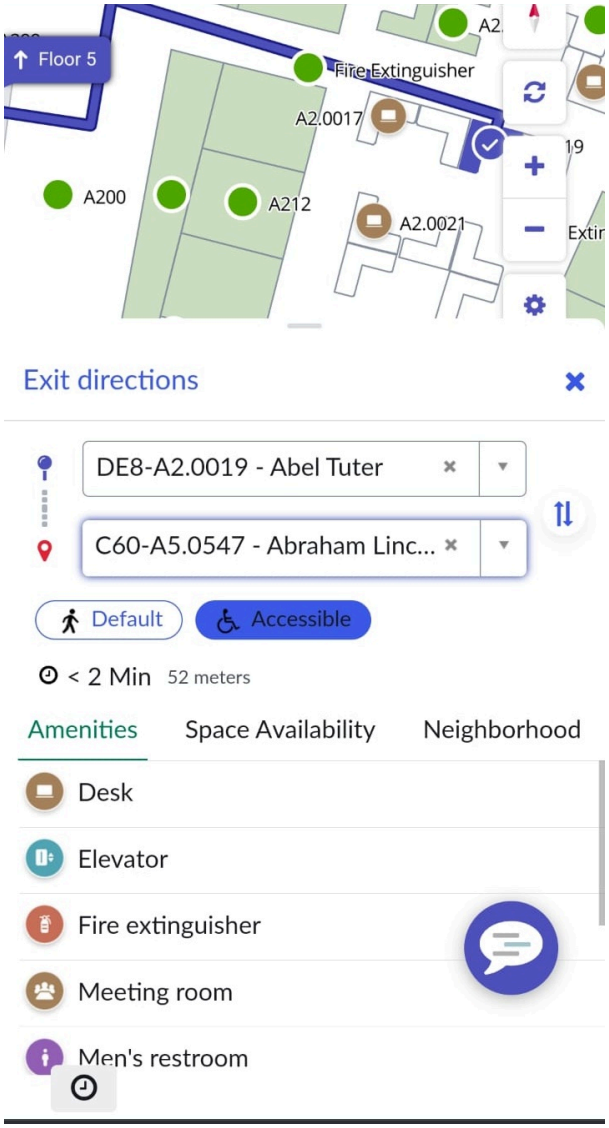
As rotas ou caminhos acessíveis estão próximos ou adjacentes a um elevador.

As rotas são exibidas no mapa. Você pode definir direções de um edifício ou piso para outro edifício ou piso. Por exemplo, obtenha direções do Edifício A para o Edifício B.



Tradução automática

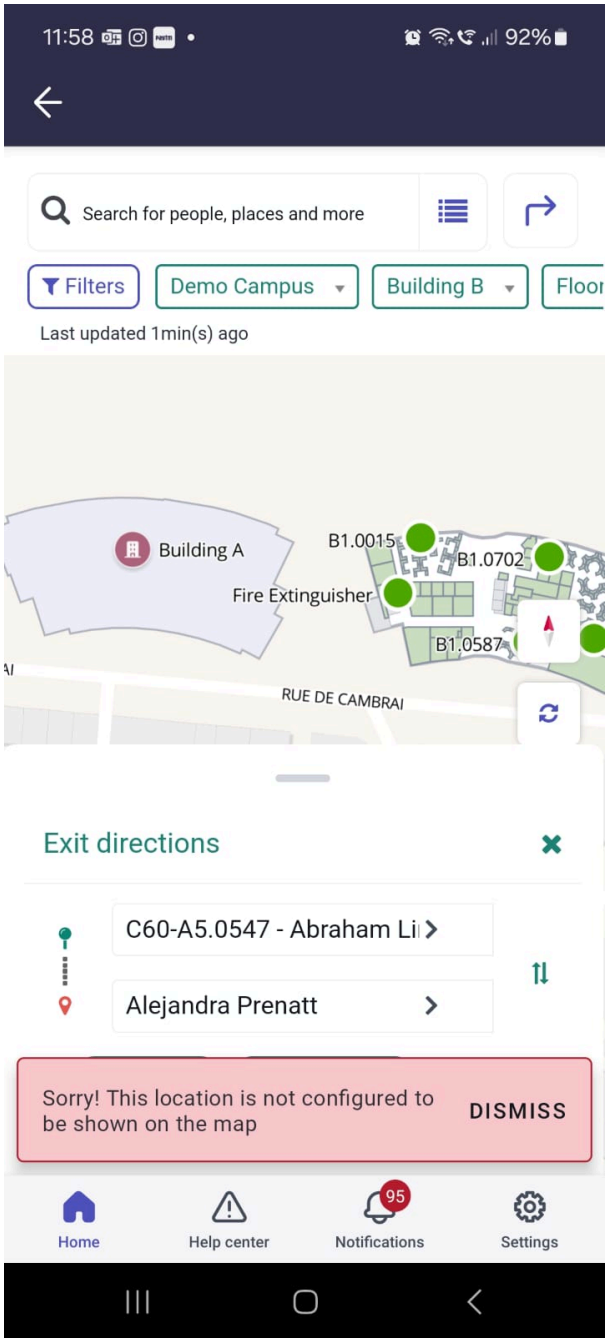
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você tentar fornecer uma rota ou local que não esteja configurado pelo administrador, será exibida uma mensagem de erro `Desculpe! Este local não está configurado para ser mostrado no mapa.`

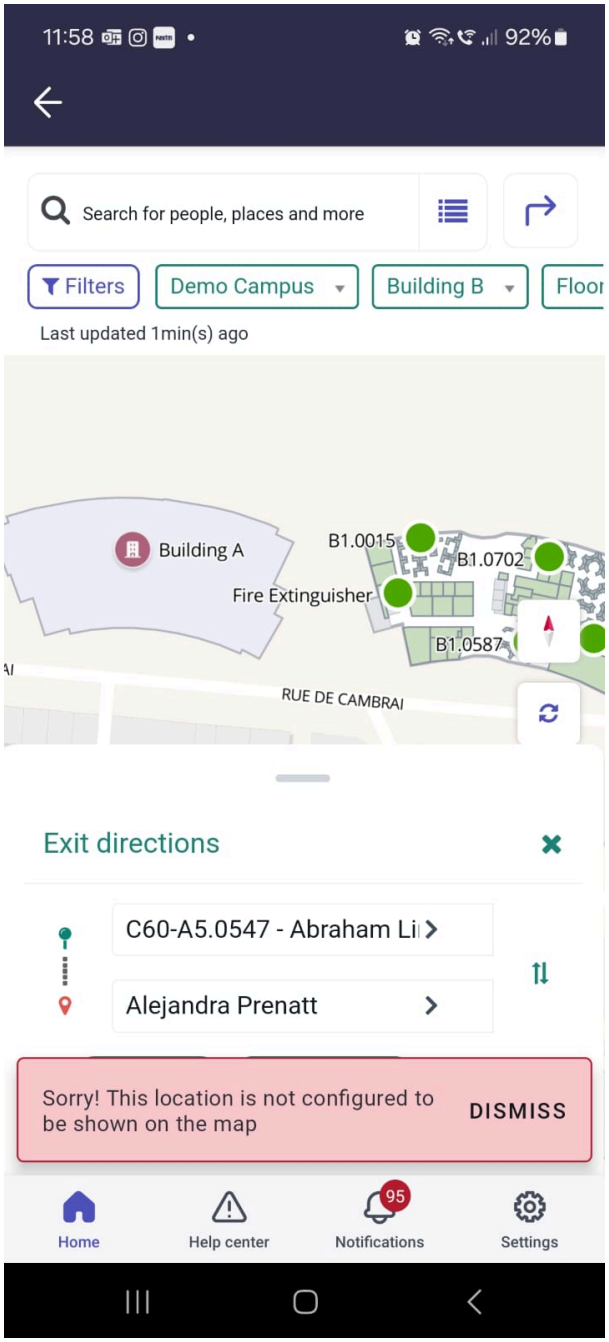
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

9. No painel do cartão Detalhes do espaço, toque e selecione o ícone Mais ações (⋮) e selecione uma das seguintes opções, conforme necessário:

- Copiar URL: opção para copiar o link do navegador do espaço. O link Copiar URL, quando selecionado, copia o link da URL para a área de transferência. O link do local do espaço pode ser compartilhado com membros e colegas da sua equipe.
- Relatar um problema: opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho.

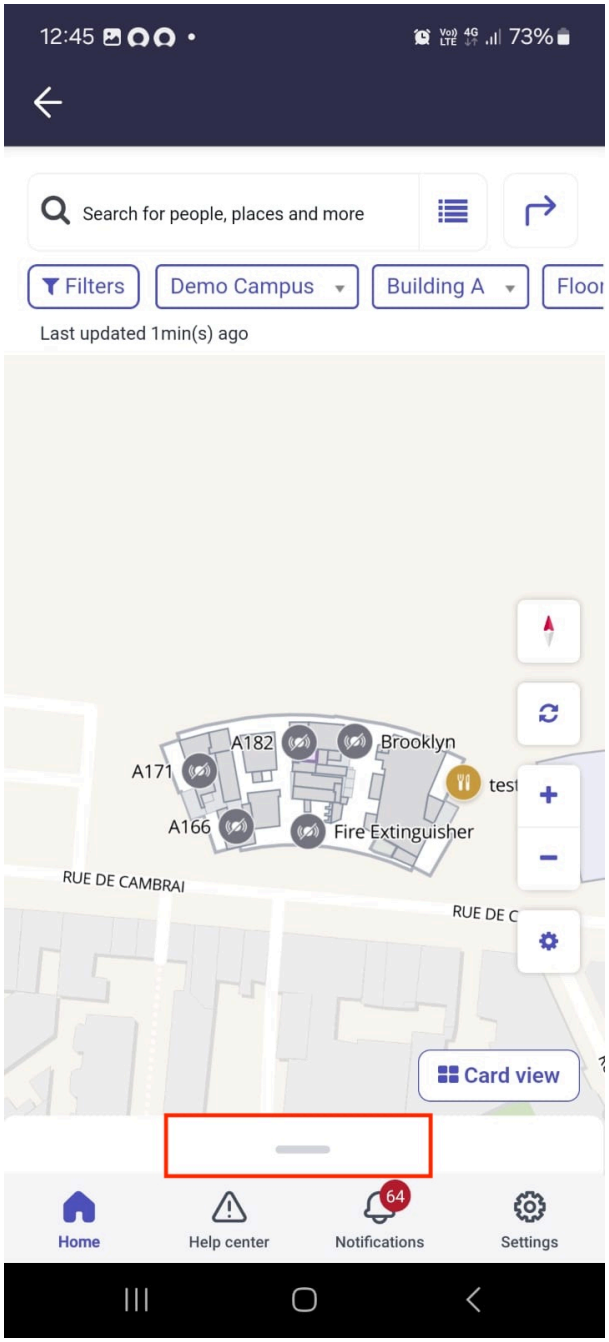
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. Selecione o ícone Configurações de exibição do mapa ( ) para habilitar ou desabilitar o seguinte no mapa:.
    - Não exibir nomes de funcionários: opção para ocultar os nomes dos perfis de local de trabalho dos funcionários no mapa.
    - Exibir atribuição de lugares permanentes: opção para mostrar usuários com perfil de local de trabalho com uma alocação de lugar permanente.
    - Camadas: opção para selecionar e exibir camadas no mapa de um local selecionado. Toque e selecione **Mostrar todas as camadas** para mostrar todas as camadas disponíveis no mapa.
    - Selecione **Aplicar** para aplicar as mudanças feitas nas configurações de exibição do mapa.
11. Toque e selecione a gaveta deslizante na barra de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

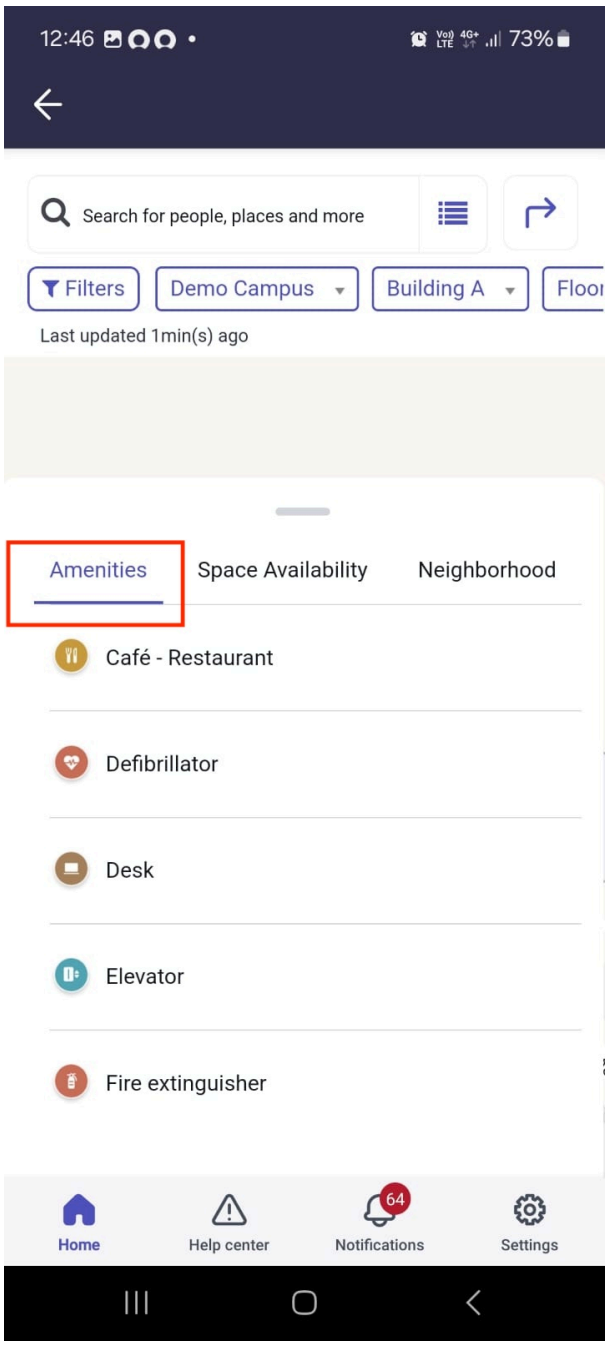


Deslize horizontalmente ou lateralmente para exibir as legendas do mapa para as conveniências do local de trabalho, disponibilidade de espaço e bairro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

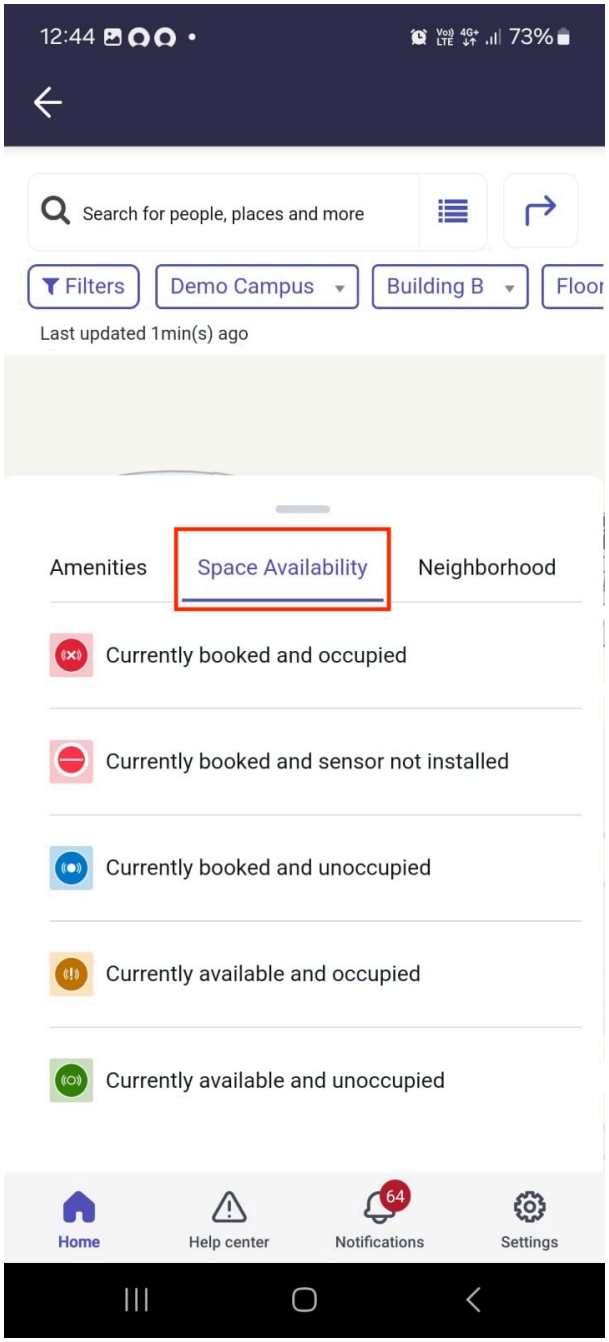
◦ Serviços: opção para exibir os tipos de espaço disponíveis para um local selecionado.



◦ Disponibilidade de espaço: opção para exibir as legendas do mapa para ocupação de espaço e status de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

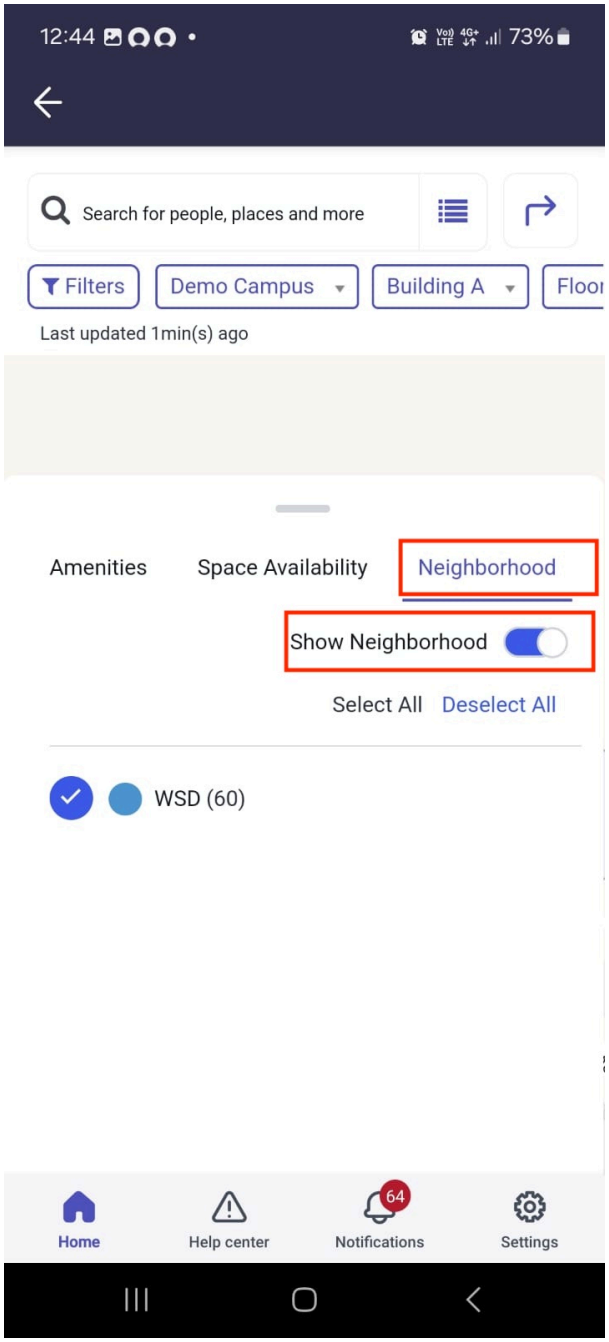


◦ Bairro: opção para habilitar e exibir bairros designados para um local selecionado.

Nota: A opção de mostrar ou ocultar um bairro para um local depende de uma configuração de propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.display_neighborhoo_on_the_map] definida pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de mapa para o diretório de locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione o botão de habilitar e desabilitar bairro para mostrar ou ocultar os bairros no mapa.

- Os bairros são codificados por cores com base em um departamento atribuído, centro de custos ou entidade de local de trabalho.
- Espaços com um bairro atribuído são preenchidos com a cor do bairro no mapa.
- As opções **Selecionar tudo** e **Desmarcar tudo** podem ser usadas para marcar ou desmarcar bairros.
- Os espaços que pertencem a mais de um bairro são representados com uma cor exclusiva e o bairro é exibido na legenda do mapa com "&".

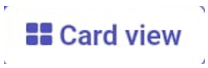
12. Toque para selecionar os controles ou símbolos do mapa que estão disponíveis no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Redefinir norte: opção para selecionar o ícone Redefinir norte ( ).
- Atualizar exibição: para atualizar o mapa manualmente, selecione o ícone de exibição Atualizada .
- Configurações de exibição do mapa: selecione o ícone de configuração do mapa ( ) para abrir as opções de exibição:
- Controles de zoom: opção para ampliar e reduzir o mapa. O ícone de controle de mais zoom ( ) e o ícone de controle de menos zoom ( ) podem ser usados para alterar o nível de zoom do mapa.

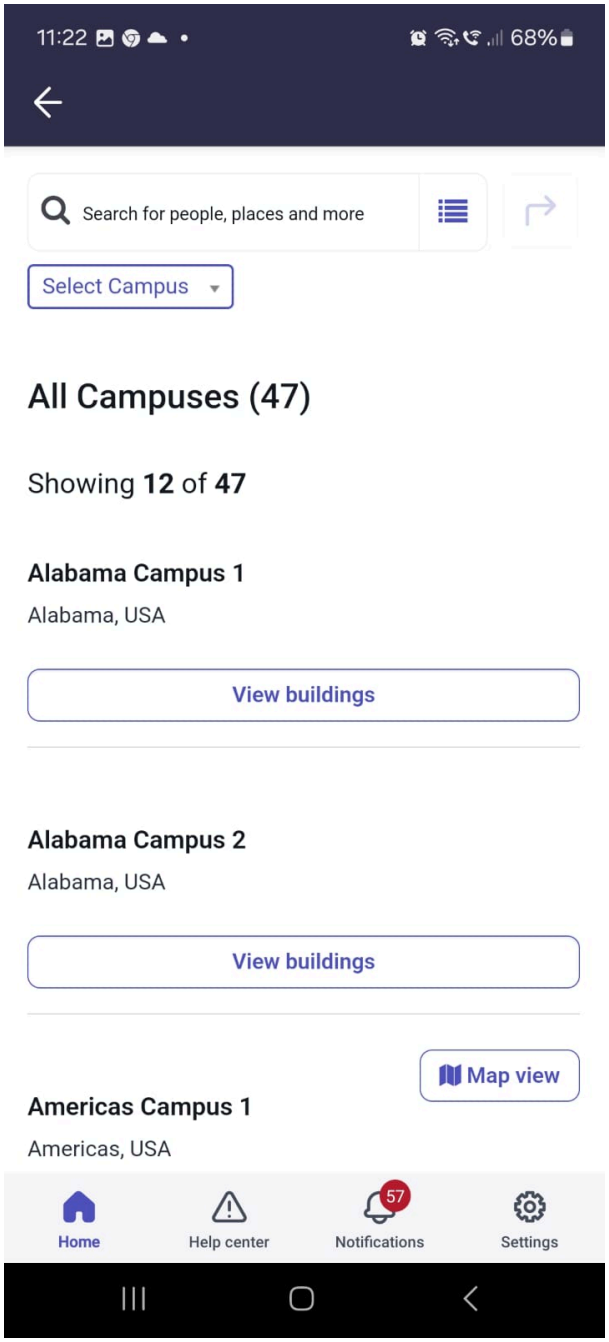
13. Para alternar para a exibição de cartão, selecione a guia **Exibição de cartão**.



14. Selecione um campus na tela Todos os campi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

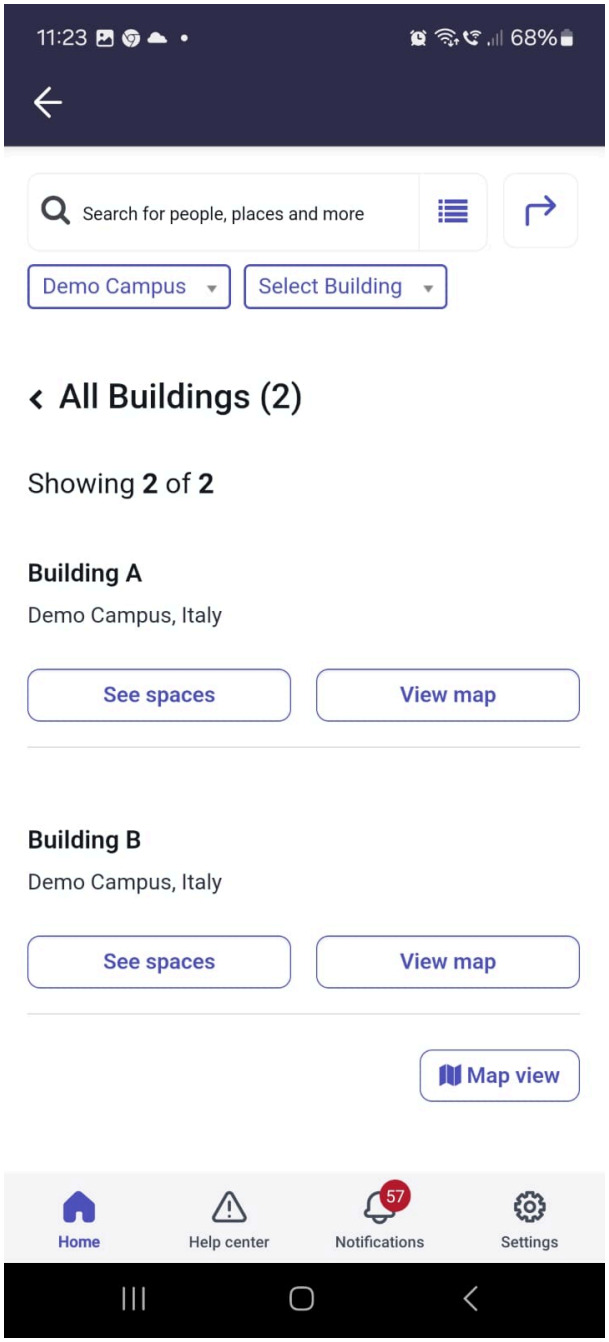


A guia **Selecionar edifício** é habilitada quando você seleciona um campus.

15. Toque para selecionar um edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As opções de menu **Piso** e **Filtro** são ativadas quando você seleciona um edifício.

16. Toque para selecionar um piso nas opções da lista de **pisos**.

    A tela Todos os espaços aparece para um andar selecionado. Os espaços em um edifício são exibidos como cartões individuais.

17. Toque para selecionar um espaço na página Todos os espaços.

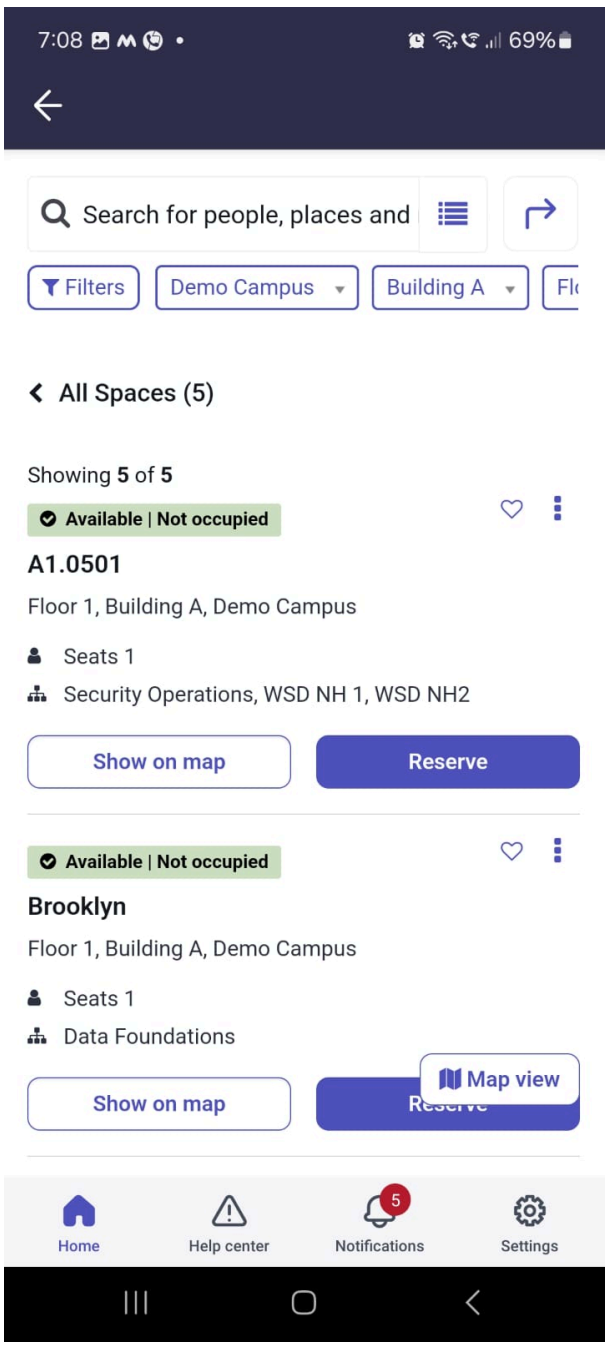
    O cartão de espaço fornece as seguintes informações:

    - Opção para marcar um espaço como favorito (♡)
    - Nome do espaço
    - Status de ocupação
    - Status da reserva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Imagem do espaço
- Nome e detalhes do piso, edifício e campus
- Capacidade de espaço
- Serviços de local de trabalho padrão
- Bairro



18. Selecione **Mostrar no mapa** para mostrar o espaço selecionado no mapa.
O espaço selecionado é aberto na exibição de mapa e exibe o painel do cartão de espaço.

Nota: Mostrar no mapa fica inativo ou esmaecido quando não há mapa de piso disponível para um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

19. Selecione **Reservar** para reservar um espaço.
    Conclua sua reserva usando a tela Detalhes da reserva.
20. Opcional: No painel do cartão Espaço, selecione **Obter direções** para orientação e representação visual das rotas em um mapa para navegar até um local de trabalho ou um membro da equipe.
    Ao selecionar **Obter direções**, você será redirecionado para a exibição de mapa.
21. Opcional: Selecione **Relatar um problema** para solicitar um serviço no local de trabalho ou relatar um problema de serviço no local de trabalho.
22. Selecione um espaço e selecione o ícone Mais ações (⋮).
    - Copiar URL: opção para compartilhar o link da URL do local do espaço e compartilhá-lo com os membros da sua equipe.
    - Relatar um problema: opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Esta opção está disponível na opção Mais ações somente para um espaço que pode ser reservado ou reservado. Caso um espaço já esteja reservado ou não disponível, a opção Relatar um problema estará disponível como um botão no cartão de espaço.

referências de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Saiba mais sobre as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Componentes instalados com Prestação de serviços no local de trabalho para celular

A tabela, a função e as propriedades a seguir são instaladas com Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tabela instalada com Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Tabela instalada com a Prestação de serviços no local de trabalho para dispositivos móveis

Tabela	Descrição
Reservas móveis (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	Armazena dados de reserva para Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Propriedades instaladas com o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Várias propriedades estão disponíveis com Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Propriedades de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Propriedade	Descrição
Limite de pesquisa de proximidade para espaços para navegar perto de uma pessoa usando o Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)	Esta propriedade permite que você defina o limite de pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho próximo a outro usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: **5**
Habilitar a opção de exibição de mapa para reservas do WSD Mobile [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	Esta propriedade mostra a opção **Alternar exibição do mapa** ao fazer uma reserva no aplicativo para celular.

Nota: Essas propriedades são derivadas da tabela de propriedades do sistema [sys_properties.list].

Mapeamento interno

Mapeamento interno O Map Studio fornece recursos de visualização de edifícios e orientação para usuários do local de trabalho em um campus, edifício, piso e espaços de trabalho. Mapeamento interno O Map Studio é a interface na qual você visualiza e projeta seus mapas para criar locais interativos digitalizados em locais de trabalho e edifícios.

Projetar e gerenciar seus mapas internos

Crie campus, edifícios e pisos, importe os arquivos de origem da planta baixa e gerencie e atualize seus objetos e dados de mapas no Map Studio.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Mapeamento interno conceitos e recursos.

Configurar

Instalar e configurar Mapeamento interno como seu provedor de mapas

Gerenciar

Criar Mapeamento interno objetos de mapa e dados de mapa

Referências

Trabalhar com

Mapeamento interno

componentes, funções e propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Mapeamento interno

Os objetos e dados de mapas internos podem ser sincronizados com Prestação de serviços no local de trabalho e podem ser usados para gestão de reservas, gestão de casos, gestão de movimentações e dentro do diretório de locais para orientação.

Criação de mapas e gestão de conteúdo

Crie, gerencie e edite seus mapas em um único local com Mapeamento interno o Map Studio. Os usuários finais podem visualizar o interior do edifício e outros detalhes internos e externos de um campus, edifício ou andar selecionado.

Mapeamento interno fornece capacidades no Map Studio para digitalizar plantas baixas do local de trabalho. Usando a interface do Map Studio, os administradores e editores de mapas podem criar e atualizar mapas que podem ser usados no pacote Prestação de serviços no local de trabalho :

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício para salas de reunião, locais e espaços usando a Gestão de reservas.
2. Atenda às solicitações de serviço rapidamente com Prestação de serviços no local de trabalho gestão de casos. Exiba detalhes do espaço e use mapas internos para localizar o interior de um campus, edifício ou andar.
3. Use Prestação de serviços no local de trabalho gestão de movimentação para solicitar e mover uma mesa de um local para outro. Certifique-se de que o espaço esteja mapeado para Mapeamento interno mapear dados.
4. Forneça locais interativos e soluções de orientação fornecendo os pontos de início e destino em mapas internos. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Diretório de local para App Now Mobile e Como trabalhar com a exibição de mapa no diretório de locais.

Os mapas internos podem ser criados importando e convertendo a planta baixa de arquitetura ou engenharia existente para criar mapas internos. Mapeamento interno é compatível com arquivos do AutoCAD (DWG e DXF) e arquivos de origens de varredura (PNG). Para obter mais informações, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio e Importar arquivos de varredura.

Personalize e gerencie mapas com o Mapeamento interno Map Studio. Colabore em tempo real e atualize os dados e objetos do mapa. Para obter mais informações, consulte Gerenciar objetos e dados de mapa.

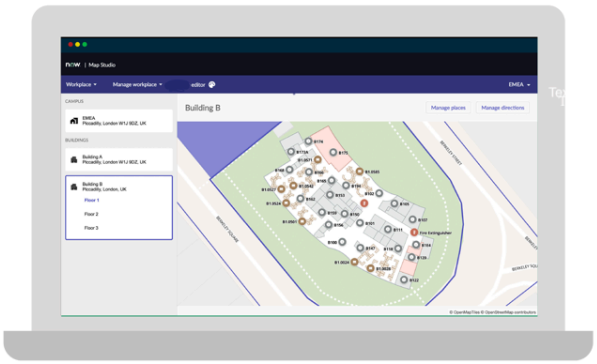
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

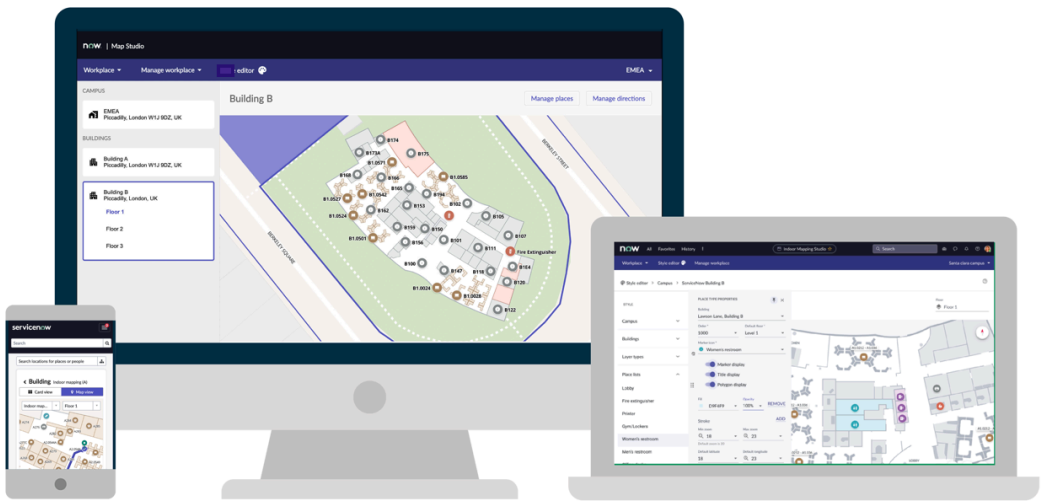
Mapeamento interno Map Studio

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.



- Indoor-Outdoor wayfinding
- Scalable
- Customized map views
- Secure
- Instant map updates
- Accessibility
- Direction Mode
- Zoom level



Tradução automática

Mapeamento interno

Como configurar o Mapeamento interno

Instale e configure Mapeamento interno dados e propriedades da instância do mapa.

Instalar Mapeamento interno

Instale a aplicação Mapeamento interno (sn_map_core) com plug-ins dependentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Mapeamento interno em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Nota: A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados. Para que Mapeamento interno mapeie objetos e dados de mapa para trabalhar com a Prestação de serviços no local de trabalho[workplace-service-delivery], instale o Workplace Indoor Mapping[workplace-indoor-mapping] e o Indoor Mapping[indoor-mapping] em sua instância.

Função necessária: map admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

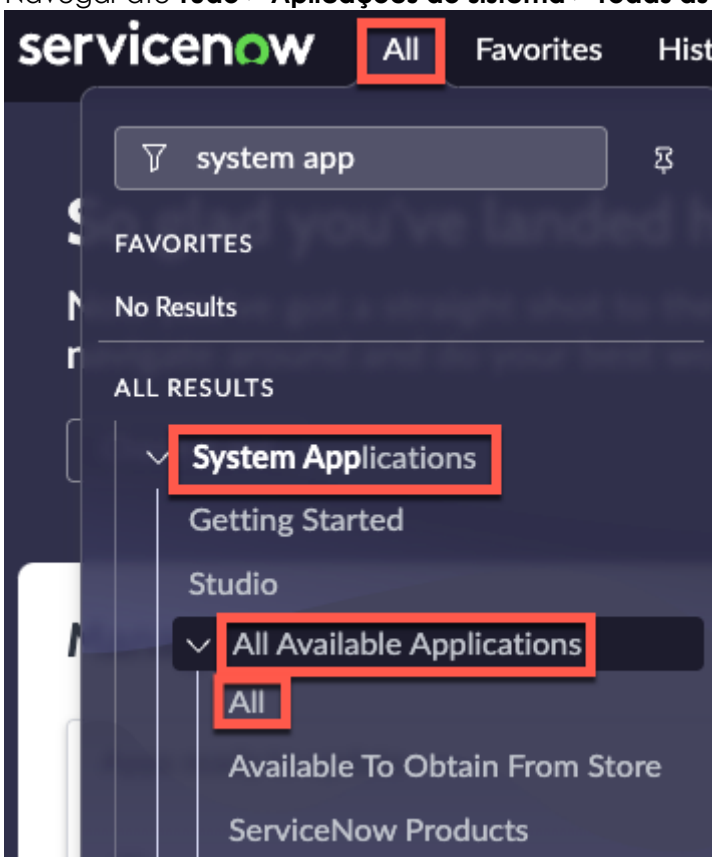
Os itens a seguir são instalados com o Mapeamento interno:

- Funções
- Tabelas
- Trabalhos programados

Para obter mais informações, consulte Componentes do mapa instalados com Mapeamento interno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Encontre a aplicação Mapeamento interno (sn_map_core) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, poderá solicitá-la no ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**,as versões da aplicação disponíveis são listadas.

3. Selecione **Instalar**.

Configure os dados da instância do mapa

Mapeamento interno fornece um conjunto de parâmetros padrão para exibir e configurar todos os seus mapas.

Antes de Iniciar

Nota: A função limitada do editor de mapas no Map Studio tem acesso apenas a um campus ou a alguns campi atribuídos. Esta função só pode editar objetos de mapa e dados para os campi atribuídos a ela. Para obter mais informações, consulte Configurar o acesso baseado em função no Mapeamento interno.

Para personalizar e mudar os parâmetros de dados do mapa, atualize os parâmetros padrão em Mapeamento interno. Considere o seguinte antes de criar seus campi e edifícios.

Função necessária: editor de mapas, administrador de mapas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes objetos de mapa para configurar e personalizar os parâmetros padrão:
   - **Campi**: lista de campi na sua organização. Editar para ativar ou desativar os campi.
   - **Tipos de camada**: camadas de origem especificadas em seus mapas. Por exemplo, edifício, grama, varredura, sala, parede etc. Edite os tipos de camada para mudar nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Tipos de local**: tipos de local disponíveis para exibir locais nos mapas. Por exemplo, auditório, estacionamento para motos, estação de ônibus etc. Os tipos de local são usados para exibir conteúdo nos mapas. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Modos de direção**: modos de direção disponíveis para os usuários. Por exemplo, padrão (a pé), acessível, de moto etc. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, a velocidade média (usada para calcular a hora estimada de chegada), os ícones do modo de direção e o status ativo e inativo.
   - **Tipos de conector**: tipos de conector disponíveis em seus mapas. Por exemplo, escada, elevador, escada rolante, rampa etc. Edite e modifique o nome e o domínio, o tempo de espera por andar, os atributos de ícone e zoom, o status ativo e inativo.
   - **Ícones**: ícones disponíveis em seus mapas. Por exemplo, auditório, extintor de incêndio, sala de computadores, edifício etc. Edite e modifique o nome, título e domínio, status ativo e inativo, imagem real do arquivo.
   - **Tipos de exibição**: tipos de exibição disponíveis em seus mapas. Por exemplo, Todos, padrão, mínimo. Edite e modifique o nome, o título e o domínio, estilo externo, status ativo e inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Grupos de locais**: grupos de locais disponíveis em seus mapas. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, campus relacionado, status ativo e inativo.
- **Fontes**: tipos de fonte disponíveis no mapa. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, carregue novas fontes.
- **Estilos externos**: estilos externos disponíveis em seus mapas. Por exemplo, padrão, OpenStreetMap etc. Edite e modifique o nome e a descrição, a descrição do GeoJson, o status inativo e ativo.

  Estilos de navegação externa padrão. Os registros de estilo externo podem ser criados e modificados por administradores de mapa (função map_admin). Os registros de estilo externo têm um nome e um arquivo de estilo. Os arquivos de estilo devem estar em conformidade com a especificação de estilo do Mapbox. Por exemplo: `default.json`, `empty.json`OU `openstreetmap.json`.

  O default.json é o estilo de mapa externo padrão fornecido e hospedado por Mapeamento interno com base em dados de OpenStreetMap e OpenMapTiles. Um estilo externo vazio tem um fundo branco sem nenhum dado de mapa externo. O openstreetmap.json tem os blocos de mapa padrão do OpenStreetMap provenientes diretamente do OpenStreetMap.

  Nota: Os usuários devem consultar a licença do OpenStreetMap antes de usá-la na produção.

- Propriedades do Mapeamento interno: para obter mais informações sobre como definir as propriedades de configuração, consulte Propriedades de Indoor Mapping.

Configurar o acesso baseado em função no Mapeamento interno

Configure Mapeamento interno para atualizar o acesso baseado em função para administradores de mapa, editores de mapa e funções limitadas do editor de mapa.

Antes de Iniciar

O acesso baseado em função ao Mapeamento interno Map Studio requer as três funções a seguir:

- Administrador de mapa (sn_map_core.map_admin): os administradores de mapa no Map Studio podem configurar os dados e objetos do mapa no Mapeamento interno Map Studio e têm acesso completo à aplicação. Os administradores de mapa também podem gerenciar registros de critérios do usuário.
- Editor de mapas (sn_map_core.map_editor): os editores de mapas podem configurar mapas no Mapeamento interno Map Studio, importar plantas baixas e gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio.
- Editor de mapas limitado (sn_map_core.map_editor_limited): esta função tem acesso limitado a um campus ou a apenas alguns campi. Usuários com esta função podem exibir e editar campi atribuídos a eles. O Mapeamento interno **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** O menu está oculto e não está disponível para esta função.

  Os administradores de mapa podem adicionar o registro de critérios do usuário para fornecer acesso a um campus para a função limitada do editor de mapas. Usuários com função limitada de editor de mapas não podem exibir um Campus na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Campi**.

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um campus.

Função necessária: administrador de mapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione e abra um registro de usuário.
3. Na lista relacionada **Funções**, clique em **Editar**.
4. Na lista **Coleção**, selecione a função **sn_map_core.map_editor_limited** e clique em **Adicionar**.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para fornecer acesso a um campus no Map Studio, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Campi**.
7. Na página Campus, selecione um campus para abri-lo.

   Selecione um campus para o qual você deseja fornecer ao editor de mapas acesso de função limitada.
8. Selecione a guia **Editores de campus** na seção Lista relacionada.
9. Selecione **Critérios do usuário**e clique em **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Novo registro de Editores do campus

Campo	Descrição
Critérios do usuário	Pesquise e selecione Usuários com a função sn_map_core_map_editor_limited.
Campus	Selecione um campus ou crie um novo para fornecer acesso de usuário a esta função.

10. Clique em **Enviar**.

> **Nota:** Se um usuário com função limitada de editor de mapas excluir um edifício, o edifício só se tornará inativo no banco de dados e não será realmente excluído do banco de dados.

Propriedades de Indoor Mapping

Personalize e renderize componentes e objetos de mapa atualizando as propriedades Mapeamento interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades do Mapeamento interno**.
   As propriedades do Mapeamento interno são exibidas. Personalize as propriedades do componente do mapa conforme necessário.
2. Preencha os campos de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Mapeamento interno

Campo	Descrição
URL do serviço de importação de mapa	Opção para definir o URL de onde o serviço de importação de mapa pode ser acessado para habilitar plantas baixas. Esta propriedade está mapeada para a propriedade do sistema *(sn_map_core.map_import_service.url)*.
Estilo externo padrão usado no Map Studio	Especifica o estilo externo padrão usado no Map Studio. Esta propriedade usa o registro da tabela de estilos externos, incluindo os estilos padrão e personalizados. Esta propriedade está mapeada para a propriedade do sistema *sn_map_core.studio.default_outdoor_style* . **Nota:** Não use o estilo externo "Vazio", pois você não pode georreferenciar plantas baixas com ele.
Decida se o sistema deve impedir o Studio de fazer uma chamada para a API de geocodificação do Google.	Mapeado para a propriedade do sistema *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding*. Esta opção, se selecionada, ajuda a impedir que o Map Studio faça uma chamada para a API de geocodificação do Google. A API de geocodificação do Google é usada por padrão no Map Studio para fornecer sugestões de endereço de local e centralizar o mapa no endereço de local selecionado ao criar um campus. Você pode impedir o uso da API de geocodificação do Google ao criar um campus, ampliando o mapa-múndi para apontar para a localização do campus.
Número máximo de critérios do usuário considerados para determinar editores do campus.	Número máximo de usuários que podem ser editores de campus. Esta propriedade pode ser aumentada se o número de usuários como editores de campus for maior que 100. Isso pode afetar o desempenho do Map Studio. O valor padrão é 100 e está mapeado para a propriedade do sistema *sn_map_core.max_user_criteria_count* .
Distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD	Opção para fechar automaticamente todas as linhas com um centímetro de distância em um arquivo CAD. Criar um polígono no mapa requer que as linhas de polígono sejam fechadas em um arquivo CAD antes de importar o arquivo CAD no Map Studio. Quando as linhas não estão fechadas, habilitar esta propriedade ajuda a deduzir e fechar as linhas abertas em um polígono.
Defina como verdadeiro para ignorar as camadas de CAD ocultas durante as importações	Opção para ignorar todas as camadas de CAD ocultas presentes no arquivo de origem do AutoCAD. Quando esta opção está habilitada, as camadas ocultas do CAD não são mostradas no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Lista separada por vírgulas de camadas de CAD a serem ignoradas durante as importações (p. ex., camada1, camada2)	Opção para ignorar as camadas do CAD que você não deseja exibir ou mostrar no mapa. As camadas, mesmo se não estiverem ocultas, serão ignoradas. Forneça os nomes das camadas que você deseja ignorar como uma lista separada por vírgulas. As camadas ignoradas não são exibidas no mapa após a importação do arquivo CAD.
Defina como verdadeiro para habilitar a simplificação de recursos GeoJSON durante as importações de CAD	Opção para reduzir a complexidade das geometrias extraídas do arquivo CAD para melhorar o desempenho usando a propriedade do sistema *sn_map_core.cad_simplify_enabled*.
Tolerância do algoritmo de simplificação que pode ser executado durante as importações do AutoCAD se todas as condições forem atendidas	Opção para alterar a precisão do algoritmo de simplificação usando use a propriedade do sistema *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*. Por padrão, é definido como 0,1, o que define o nível de simplificação em que "0" é a geometria original e nada é alterado na geometria. Quando esta opção é definida como 0,1, ela fornece os resultados mais precisos ao simplificar a geometria. Por exemplo, se você aumentar o valor para 0,8, um círculo poderá se tornar um triângulo e a precisão da geometria será reduzida, pois ele remove as coordenadas em uma geometria.
Número mínimo de coordenadas em um recurso GeoJSON para executar o algoritmo de simplificação (se habilitado) durante as importações do AutoCAD.	Limite para simplificar formas ou geometrias complexas que têm 20 ou mais coordenadas usando a propriedade *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold*. O valor padrão é 20 coordenadas. Depois de carregar o arquivo CAD no Map Studio, importe-o para ver as coordenadas ou os pontos reduzidos no mapa.

3. Clique em **Salvar**.

Gerenciar arquivos de origem do CAD

Gerencie seus arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad em Mapeamento interno v1.8.0.

- Os clientes que usam Mapeamento interno o v1.8.0 podem importar e configurar arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad. Por padrão, a ferramenta de importação do Autocad está habilitada no Map Studio.
- Os clientes existentes que usam Mapeamento interno v 1.7.0 e versão posterior podem migrar os arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente em Mapeamento interno v1.8.0. Se você não quiser migrar para a versão mais recente, desabilite a opção de configurar e importar a ferramenta de processamento do Autocad mais recente no Map Studio. Para obter mais informações, consulte Configurar a ferramenta de importação do AutoCAD.

  Se você não instalou Mapeamento interno o v1.8.0, poderá continuar usando a ferramenta do Autocad na versão Mapeamento interno v1.7.0 e posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de importação do Autocad

Depois de adicionar um edifício, você pode começar a importar o arquivo de origem da planta baixa do CAD no Map Studio.

A criação de mapas internos em Mapeamento interno pode ser feita importando manualmente as origens da planta baixa do CAD ou automatizando o processo de importação usando a capacidade de importação do AutoCAD no Map Studio. Os arquivos CAD devem atender a determinados requisitos no Map Studio antes que os arquivos de origem do CAD sejam importados. Para obter mais informações, consulte Blog da ServiceNow

Nota: Os administradores de mapa devem garantir que suas origens de CAD atendam aos requisitos de importação do Mapeamento interno Map Studio. Antes de importar, certifique-se de que as origens do AutoCAD sejam revisadas por designers gráficos quanto a correções de design e precisão. A importação de arquivos JSON ou GEOJSON só está disponível para o processo de migração do provedor de mapeamento de terceiros.

Arquivos do AutoCAD de até 200 MiB podem ser carregados no Map Studio. Carregar arquivos maiores pode resultar em degradação do desempenho.

Observe que, mesmo que o arquivo esteja abaixo de 200 MiB, os dados gerados podem ser maiores, dependendo dos recursos do arquivo, e isso também pode resultar em degradação do desempenho ou problemas de importação.

Arquivo

Os andares de um edifício devem residir em um arquivo isolado. Mapeamento interno O Map Studio só pode ler e carregar um andar por arquivo. Portanto, é importante que cada andar esteja em um arquivo exclusivo.

Camadas

Todas as camadas de construção devem ser separadas. As plantas baixas no AutoCAD são criadas usando um sistema de camadas. É importante que cada elemento de edifício esteja em uma camada diferente para estilizar ou excluir elementos. Exiba somente as camadas necessárias para os usuários do mapa. Certifique-se de não ter detalhes desnecessários no arquivo, pois camadas com muitos elementos podem bloquear o processo de importação.

Nota: Os mapas interativos devem ser os mais claros possíveis. Remova itens não essenciais, como coletores ou janelas. Classifique os elementos ao importar sua planta baixa colocando esses elementos em uma camada separada.

Todos os objetos de texto devem ser isolados em uma camada dedicada de acordo com seu tipo. Cada tipo de objeto deve ter sua própria camada de texto.

Os desenhos devem ser isolados em camadas dedicadas com base no tipo de desenho. Certifique-se de que cada tipo de sala esteja em uma camada separada. Se você estiver mesclando elementos, verifique se eles foram importados com a mesma linha e cor de fundo.

Os nomes devem ser claros e idênticos de um arquivo para outro. No Map Studio, depois que um arquivo é importado, a configuração é mantida e aplicada automaticamente a outros arquivos somente se os nomes das camadas forem idênticos (disponível somente em Tokyo e versões posteriores). Administradores de mapas, criadores de mapas ou editores de mapas não poderão reconhecer as diferentes camadas no Map Studio se seus arquivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tiverem nomes de camada diferentes. As configurações do CAD não são realizadas automaticamente.

Linhas

Todas as linhas devem ser conectadas para formar formas fechadas. As linhas no arquivo CAD são usadas para desenhar a planta baixa e definir o contorno do edifício, salas e áreas inacessíveis. Espaços fora das linhas fechadas são considerados áreas abertas. Por exemplo, Corredores.

Certifique-se de que todas as linhas e formas estejam fechadas corretamente. Por exemplo, se as formas não estiverem fechadas corretamente, as salas em um corredor não serão consideradas parte de um corredor e os pontos serão criados nas salas.

Exportar

Exporte seu arquivo CAD nos formatos DWG ou DXF. Outros formatos não são compatíveis. Verifique se você está exportando a versão correta do arquivo CAD. O AutoCAD 12 (AC1009) a AutoCAD 2018–2021 (AC1032) é compatível com o Mapeamento interno Map Studio.

Ferramenta de importação do Autocad

A ferramenta de importação do Autocad no Mapeamento interno v 1.8.0 oferece a capacidade de configurar, otimizar e melhorar a qualidade e o nível de design e detalhes no arquivo CAD.

Carregue seu arquivo de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente. Ele importa os objetos, blocos e camadas nomeados no arquivo CAD.

Configurar a ferramenta de importação do AutoCAD

Configure e importe seu arquivo de origem do CAD para o Map Studio.

Antes de Iniciar

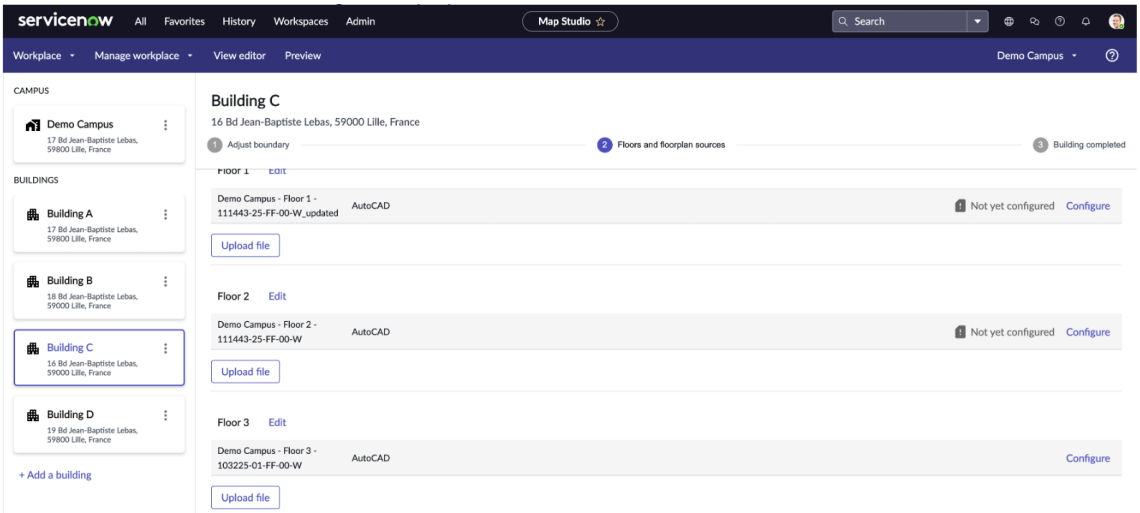
Função necessária: administrador

Procedimento

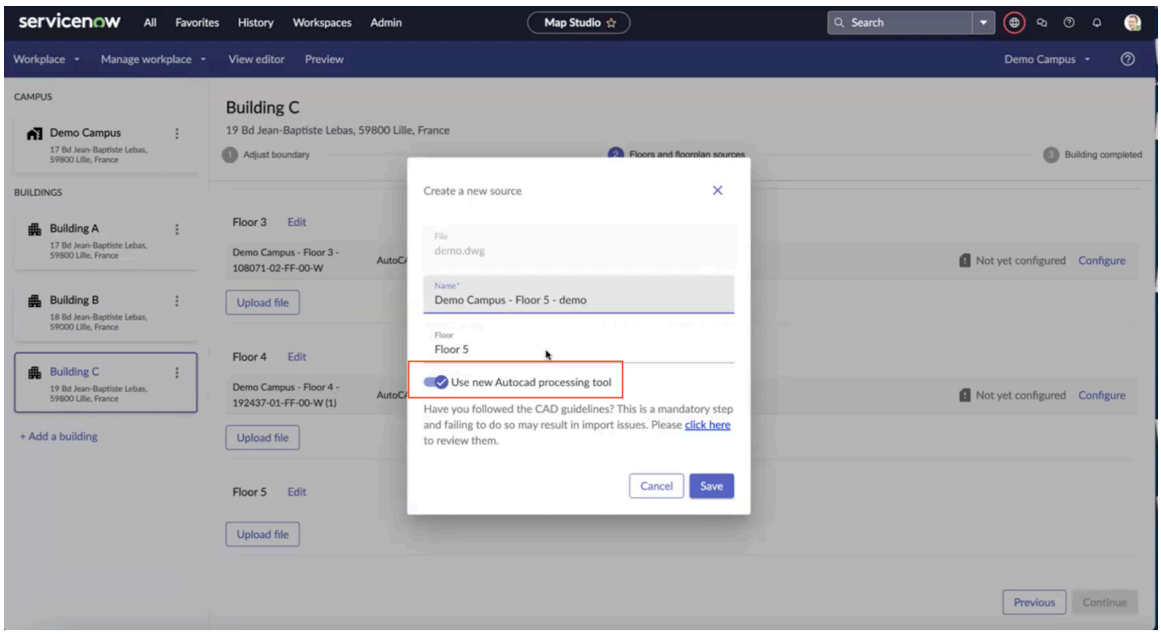
1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento interno** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.
   Por exemplo: Campus de demonstração.
3. Selecione **Continuar** ou navegue até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
   Esta lista de edifícios de um campus selecionado é exibida.
4. Selecione um edifício no painel.
5. Selecione um piso para carregar o arquivo de origem do CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Carregar** arquivo se a origem do CAD não estiver carregada e configurada para um piso.
7. Selecione **Configurar** para configurar e atualizar o arquivo CAD.
8. A caixa de diálogo Criar uma nova origem é exibida.



9. Preencha as seguintes informações:
   - Arquivo: nome do arquivo de origem do AutoCAD. Por exemplo: demo.dwg
   - Nome: o nome do campus é adicionado e preenchido previamente por padrão.
   - Piso: nome do piso onde as mudanças de configuração do CAD devem ser feitas ou para onde o arquivo CAD deve ser importado. Por exemplo; Piso 3.
   - Usar a nova ferramenta de processamento do Autocad: por padrão, esta opção está habilitada.

> **Nota:** Desabilite o botão **Usar a nova ferramenta de processamento do Autocad** se quiser continuar usando a ferramenta do Autocad fornecida em versões anteriores do Mapeamento interno (versão anterior à 1.8.0). Para obter mais informações, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio.

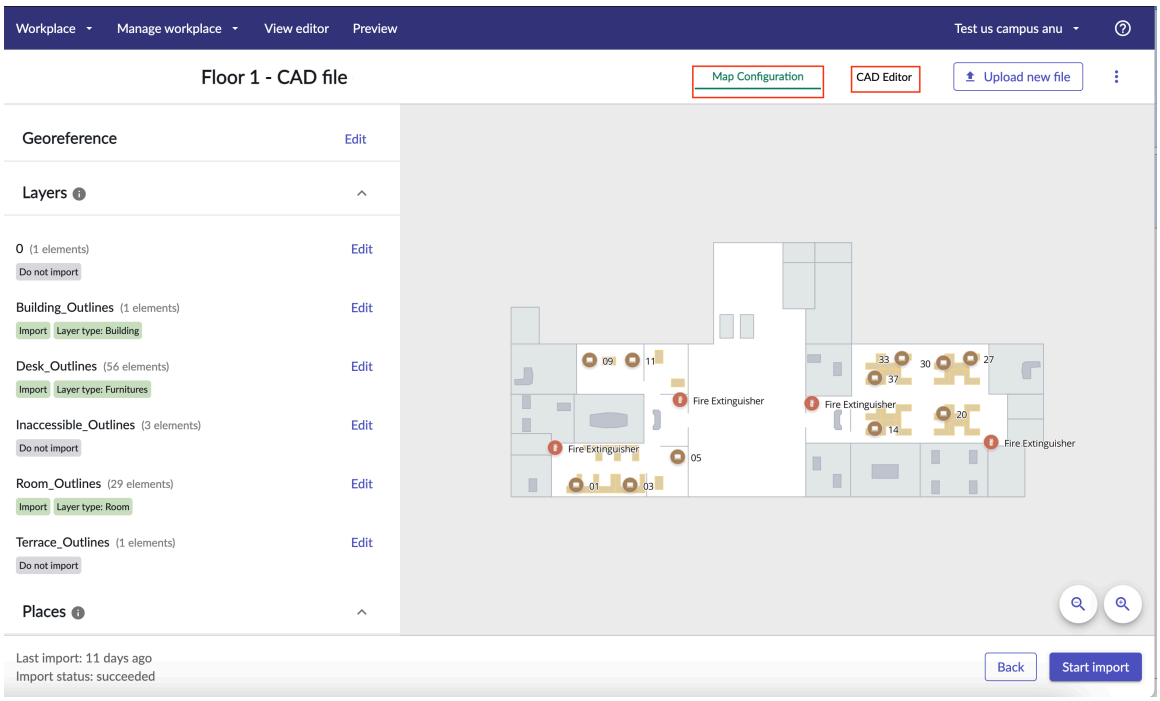
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Revise as diretrizes do CAD selecionando o link **Clique aqui**.
11. Selecione **Save** (Salvar).
    A página de configuração do CAD é exibida. Para obter mais informações, consulte Configuração do CAD.

Configuração do CAD

O layout da página de configuração do CAD fornece as opções da guia **Configuração do mapa** e **Editor do CAD**.



Nota: Mapeamento interno recupera a configuração do CAD de arquivos configurados anteriormente com base nos nomes de camada. Se esta for a primeira vez que você está importando o arquivo CAD ou se houver alguns nomes de camada desconhecidos no arquivo CAD em Mapeamento interno, depois de importar o arquivo CAD, ele não será configurado e a visualização da configuração do mapa ficará em branco .

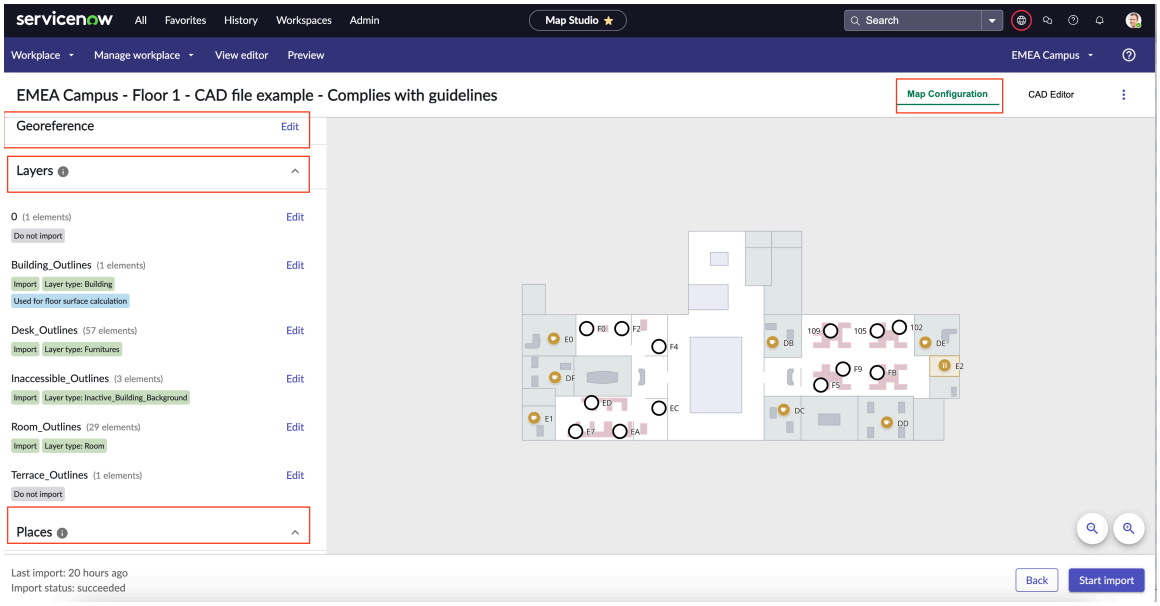
Guia Configuração de mapa

Gerencie camadas, locais, texto, bloco, tipos de camada e tipos de local do CAD usando o layout de visualização da configuração do mapa.

Selecione a guia **Configuração do mapa** para abrir a página Configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos do CAD usando a guia Configuração de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

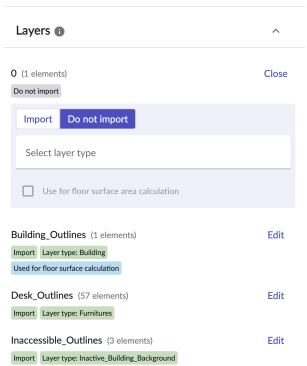


Georreferência

Georreferenciar sua planta baixa e posicioná-la no mapa para dimensioná-la e alinhá-la no mapa-múndi (OpenStreetMap). Para obter mais informações, consulte Georreferenciar sua planta baixa.

Camadas

Configure as camadas no arquivo CAD e visualize-o no layout de visualização de configuração de mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar camadas.

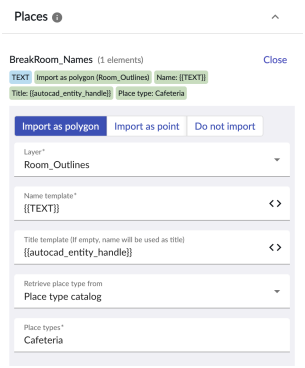


Locais

Configure o local no arquivo CAD e visualize-o no layout de visualização da configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.

Tradução automática

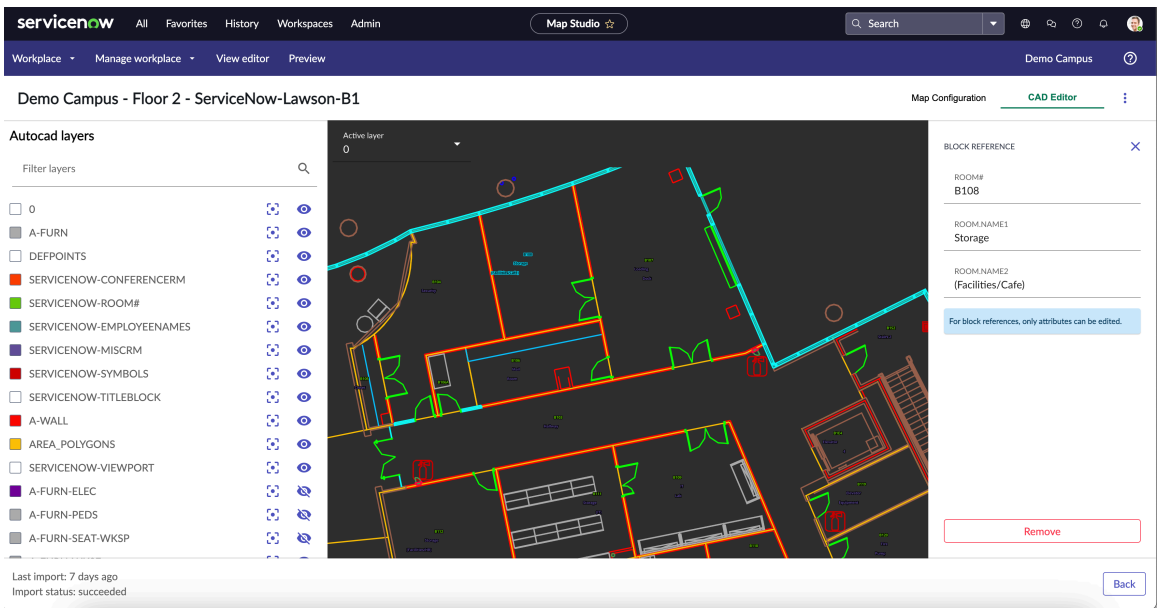
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Guia Editor do CAD

O editor de CAD fornece ferramentas de edição e desenho para editar e otimizar seu arquivo de origem do CAD. Adicione ou atualize texto, local ou um atributo de bloco. Resolva polilinhas, polígonos e tipos de local ausentes no arquivo CAD.

Configure e gerencie camadas, locais, texto e atributos de bloco. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos do CAD usando a guia Configuração de mapa.



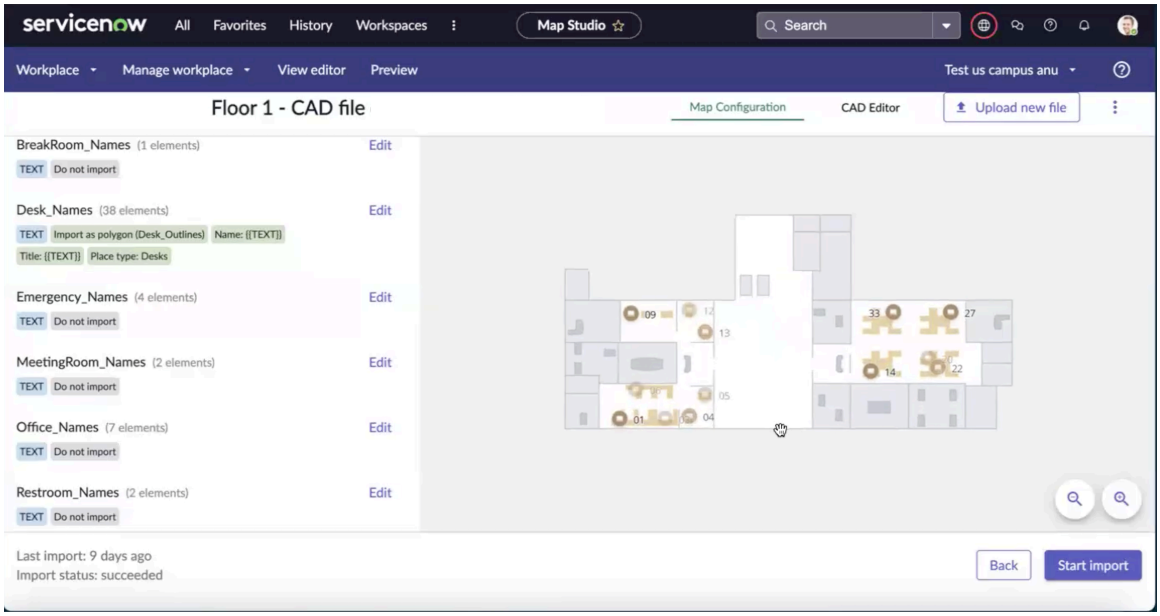
Configurar objetos do CAD usando a guia Configuração de mapa

Gerencie objetos e elementos em seu arquivo CAD usando a guia Configuração de mapa.

Selecione uma camada ou local para visualizá-la no layout de visualização de configuração de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Georreferenciar sua planta baixa

Georreferenciar e posicionar sua planta baixa de origem no mapa para escaloná-la.

Antes de Iniciar

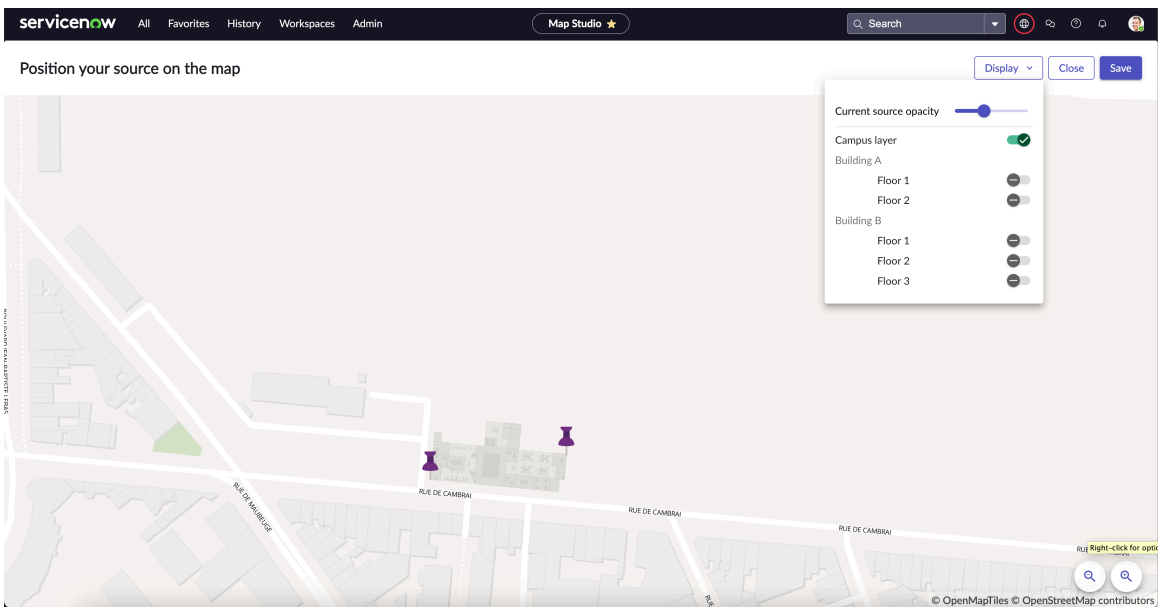
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia Configuração de mapa para exibir a página Configuração de mapa.

Nota: se a planta baixa não estiver posicionada no mapa, ⚠) será mostrado.

2. Selecione Georreferência e **Editar**.



3. Mova os pinos para posicionar sua planta baixa no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Exibir** e, na lista suspensa, habilite o botão de opção para os andares necessários.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar camadas

Selecione uma camada na visualização da configuração do mapa e edite-a.

Antes de Iniciar
Camadas são as formas ou geometrias no arquivo CAD.

Função necessária: administrador

Procedimento

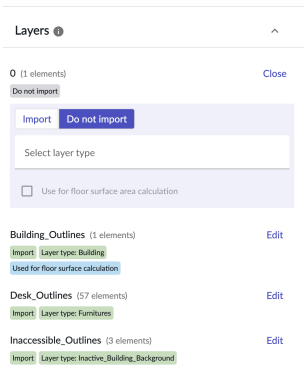
1. Selecione a guia **Configuração de mapa**.

   A página de visualização de configuração de mapa é colocada em foco.

2. Expanda **Camadas** selecionando o ícone de alternância de divisa ( ).
3. Selecione **Camadas** para selecionar uma camada.
4. Selecione **Editar**.

   O painel de edição é exibido.

   Nota: A opção**Usar para cálculo da área da superfície do piso** não está disponível para seleção depois de habilitada para uma camada. Para obter mais informações, consulte Calcular área de superfície do piso do Autocad.



5. A camada selecionada mostra o nome da camada junto com o número de elementos nela.
   Por exemplo: Logotipo (1442 elementos)
6. A cápsula de resumo mostra informações resumidas para uma configuração de camada.

   A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração e no estado da camada:

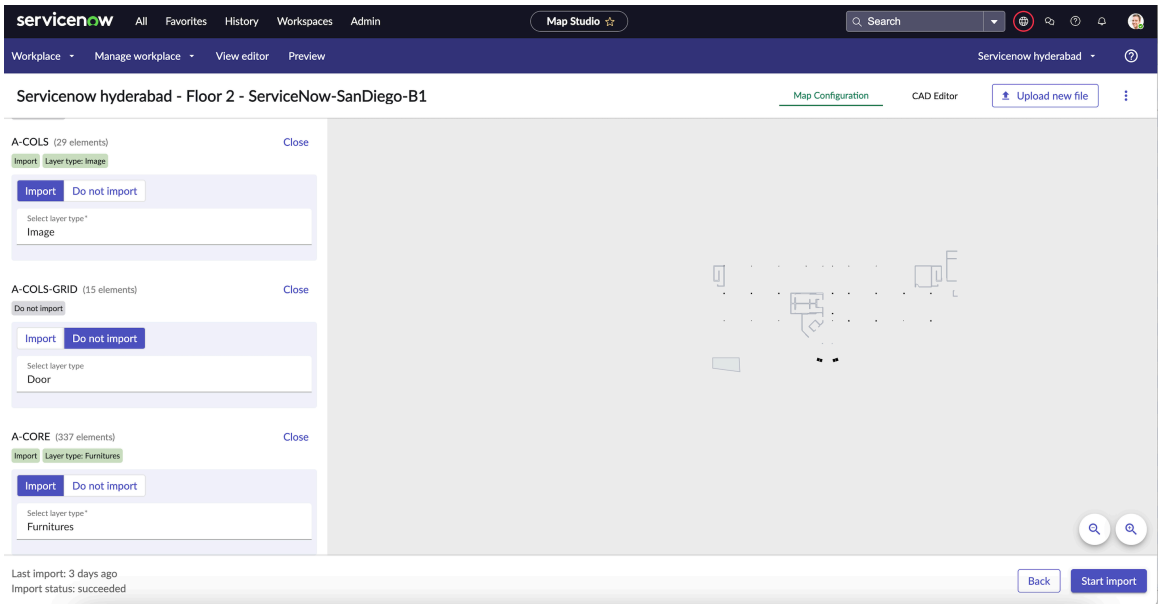
   - Azul neutro: indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, Texto ou Bloco.
   - Verde: indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.
   - Laranja: indica pequenos problemas de configuração.
   - Cinza: indica camadas que não foram importadas.
   - Vermelho: indica erros de bloqueio.

Tradução automática

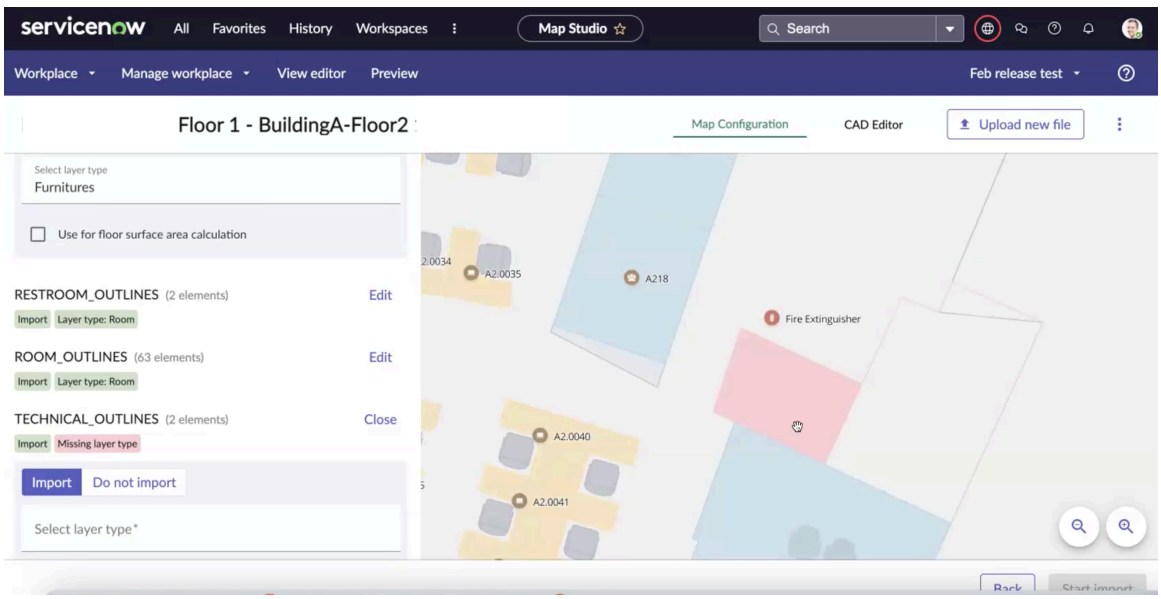
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Importar** para importar os elementos em uma camada no arquivo CAD. Uma mensagem de validação é exibida "Configuração salva com sucesso".
8. Selecione **Não importar** quando não quiser importar uma configuração de camada para o arquivo CAD.

   Uma mensagem de validação é exibida "Configuração salva com sucesso".
9. Os elementos de camada selecionados são exibidos no painel de visualização da Configuração do mapa com base em sua seleção.



10. Para resolver um tipo de camada ausente (destacado em vermelho na cápsula de resumo), selecione um tipo de camada nas opções **Selecionar tipo de camada**.



O tipo de camada ausente é resolvido e a cápsula de resumo mostra o tipo de camada realçado em verde. A visualização da configuração do mapa mostra o tipo de camada ausente com o tipo de camada recém-atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os tipos de camada são renderizados em um mapa com estilos padrão. Se o tipo de camada estiver ausente, os elementos serão exibidos com um estilo padrão vermelho.

O tipo de camada categoriza e aplica um estilo a uma camada da tabela Tipos de camada de mapeamento interno (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada**

11. Para mudar um tipo de camada do tipo atual para outro, selecione a opção **Selecionar o tipo de camada**.
Por exemplo, se o tipo de camada atual for **Sala** e você selecionar **Edifício** na lista para alterar um tipo de camada. O tipo de camada recém-selecionado junto com seu estilo e categorias são aplicados.
12. Depois de fazer as mudanças, selecione **Fechar** para fechar o painel de edição.
13. Repita as etapas para as camadas que você deseja importar para o arquivo de origem do CAD.

Configurar locais

Configure locais usando o layout de visualização de configuração de mapa. Recupere tipos de local do arquivo CAD.

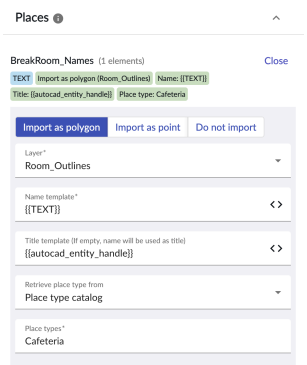
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode configurar formas, nomes e títulos para um tipo de local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Selecione a guia **Configuração de mapa**.

   A página de visualização de configuração de mapa é colocada em foco.

2. Expanda **locais** selecionando o ícone de alternância de divisa ( ).
3. Selecione **Editar** para editar os atributos e elementos do local.
O painel de edição é exibido.



4. O local selecionado mostra o número de elementos em um local.

   Por exemplo: Sala de grupo (1 elemento).

   As cápsulas de resumo resumem informações sobre a configuração do local. Por exemplo, a cápsula de resumo mostra que se o local for um bloco ou texto, o tipo de local será lanchonete ou páteo (informações de configuração).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

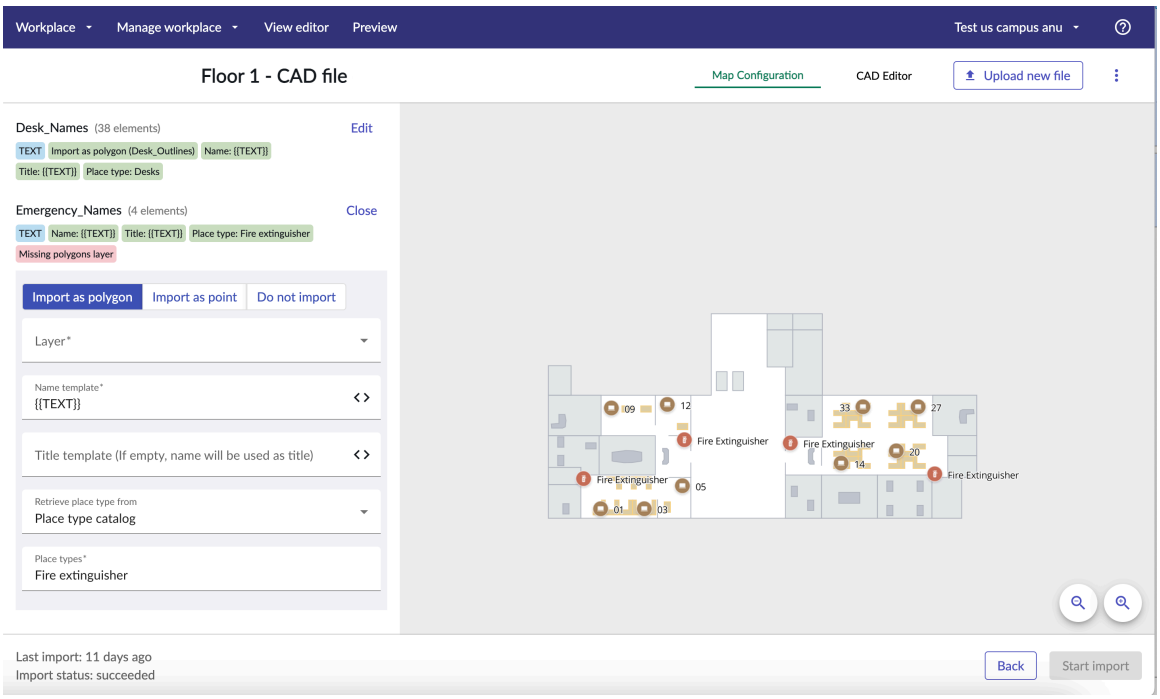
se você perdeu algo em sua configuração, as cápsulas de resumo fornecerão alertas realçados em vermelho. Por exemplo: polilinha ausente, polígono ausente e assim por diante.

5. A cápsula de resumo mostra informações resumidas para uma configuração de local.

   A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração e no estado do local:

   - Azul neutro: indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, texto ou blocos.
   - Verde: indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.
   - Laranja: indica pequenos problemas de configuração.
   - Cinza: indica camadas que não foram importadas.
   - Vermelho: indica erros de bloqueio.

6. Selecione Opções de importação (Etapa 7**de Importar como polígono** ou Etapa 9**de Importar como ponto**) para importar a configuração para o arquivo CAD.
   Selecione **Não importar** se não quiser importar a configuração para o arquivo CAD.
7. Selecione **Importar como polígono** para importar um local como um polígono no arquivo CAD.



Nota: O texto aparece em vermelho na visualização da configuração do mapa quando você seleciona criar como polígono e a forma está ausente.

a. Selecione as seguintes opções para camadas:

a. Camada: opção para selecionar uma camada na lista suspensa.
A seleção de camada é feita para especificar onde a forma desses locais está localizada no mapa. Por exemplo, para uma camada (Sala de reunião), selecione a forma na lista suspensa **Camada**.

b. Modelo de nome: opção para configurar o nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione uma das seguintes opções:

i. Selecione **TEXTO** se quiser que o texto ou o nome da camada seja copiado do arquivo CAD.

   O nome do arquivo CAD aparece na visualização da configuração do mapa.

ii. Selecione **autocad_entity_handle** se você quiser usar um ID exclusivo gerado por CAD para uma camada. Os nomes e manipuladores de entidade são exclusivos em um desenho do CAD.

c. Selecione **Blocos** se você tiver definido atributos de bloco em sua configuração.

d. Modelo de título: opção para selecionar **TEXT** ou **autocad_entity_handle**.

> **Nota:** Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título do tipo de local (consulte a etapa 6a).

8. Em **Recuperar tipo de local**, selecione as seguintes opções para recuperar tipos de local do arquivo CAD:

a. Recuperar tipo de local: selecione as seguintes opções para recuperar tipos de local do arquivo CAD:

i. Catálogo de tipos de local: selecione esta opção se quiser aplicar os estilos e categorias de tipo de local padrão Mapeamento interno a um tipo de local. O catálogo de tipos de local ou a tabela de tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Mapeamento interno tipos de local e seus estilos padrão. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento interno ícones e tipos de local.

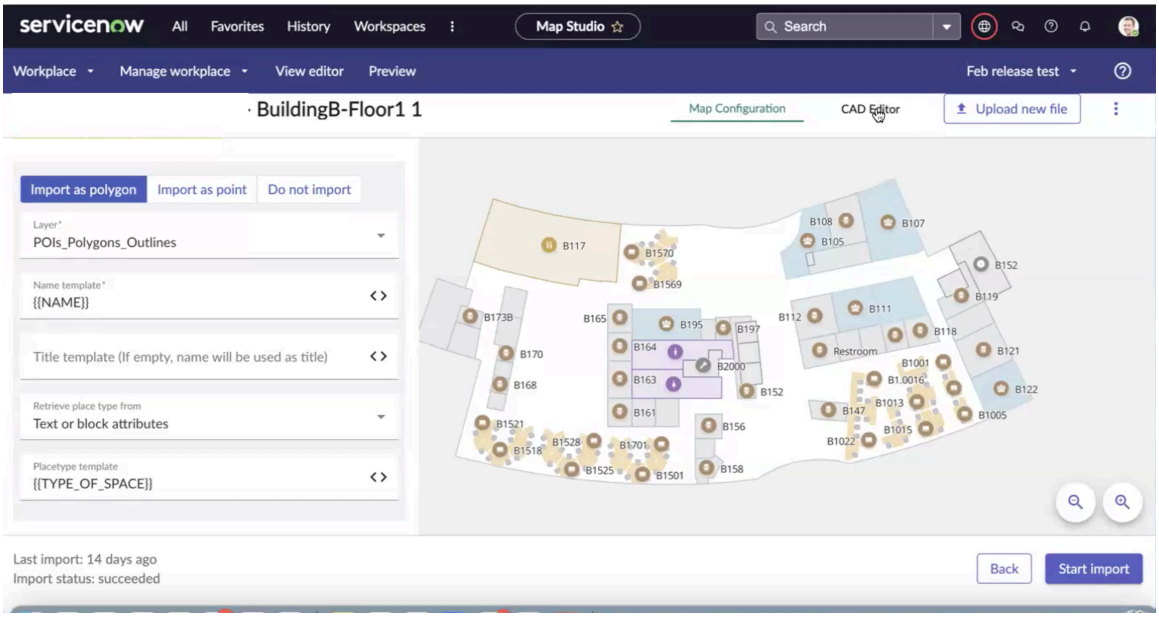
   - **Tipos de local**: selecione um tipo de local Mapeamento interno apropriado para estilizá-lo e categorizá-lo. Por exemplo: Extintor de incêndio. O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor do CAD.

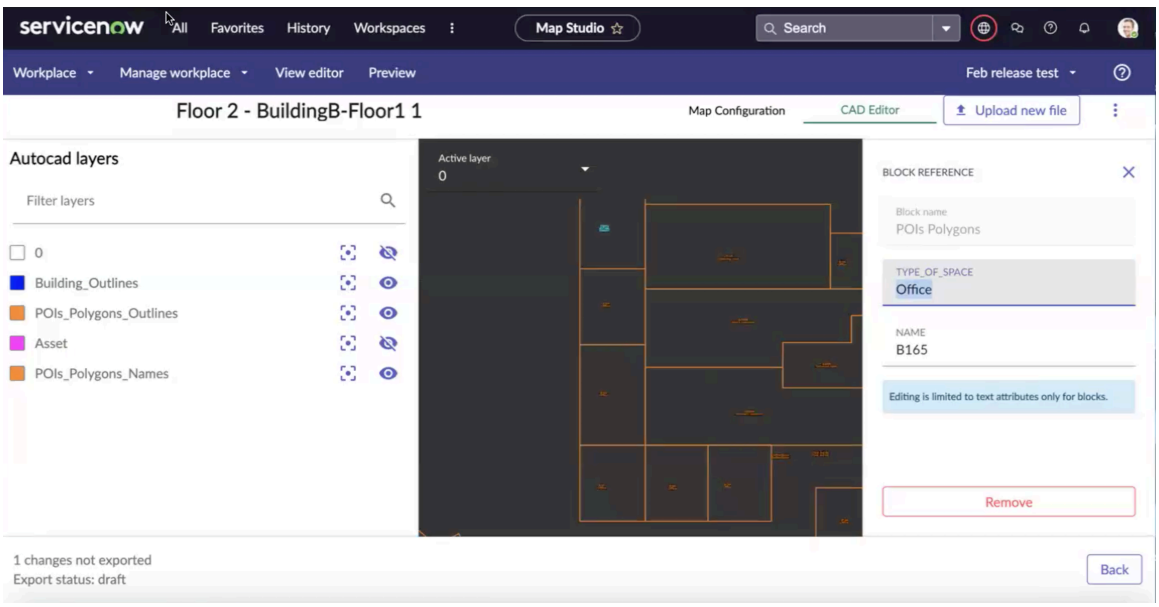
   - Quando Mapeamento interno Locais são integrados a Prestação de serviços no local de trabalho, os locais são categorizados como sala de reunião, extintor de incêndio e assim por diante. Com base nessa categorização, você também pode verificar se as salas de reunião podem ser reservadas.

ii. **Atributos de bloco de texto ou**: selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local dos atributos de texto ou bloco.

> **Nota:** O nome dos atributos de texto ou bloco contém as informações do tipo de local. O nome do tipo de local em um arquivo CAD deve ser o mesmo que os nomes de tipo de local no catálogo de tipos de local Mapeamento interno. Se o nome dos atributos de texto ou bloco não corresponder ao nome do tipo de local em Mapeamento interno, crie o tipo de local, os estilos e os ícones em Mapeamento interno tipos de local. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento interno ícones e tipos de local.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





iii. **Definir manualmente mais tarde**: se os tipos de local forem definidos usando a opção **Definir manualmente mais tarde**, a visualização da configuração do mapa mostrará o local como um tipo de local desconhecido.

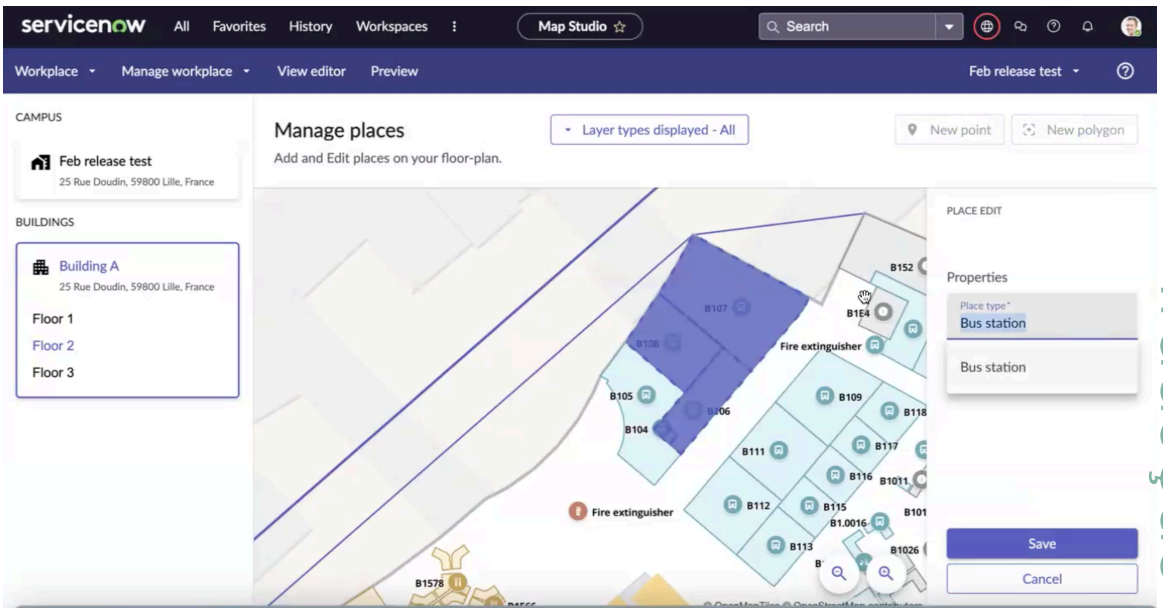
Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor do CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definida manualmente" é exibida.

O tipo de local é mostrado como Tipo diverso ou desconhecido na tabela Mapeamento interno de tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido é correspondido a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que não seja ignorado durante o processo de sincronização.

Para atribuir tipos de local manualmente, execute uma das seguintes ações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os locais manualmente usando o editor do CAD. Selecione a **camada Ativa**apropriada. Selecione locais e adicione as informações de tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se existir.
- Navegue até Mapeamento interno Map Studio **Gerenciar local de trabalhoGerenciar locais**. Selecione vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção da tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um **tipo de local** apropriado no painel de edição de local. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.



9. Opcional: Selecione **Importar como ponto** para importar um local como um ponto no arquivo CAD.

> **Nota:** O texto aparece em vermelho na visualização da configuração do mapa quando você seleciona criar como ponto e a forma está ausente.

a. Selecione as seguintes opções para configurar tipos de local:

a. Modelo de nome: configure o nome do seu modelo.

i. Selecione **TEXTO** se quiser que o texto ou o nome seja copiado do arquivo CAD.

A visualização da configuração do mapa mostra o nome no mapa de um local selecionado.

ii. Selecione **autocad_entity_handle** para usar um ID exclusivo gerado pelo CAD. Os nomes e manipuladores de entidade são exclusivos em um desenho do CAD.

b. Selecione **Blocos** se você tiver definido atributos de bloco em sua configuração.

c. Modelo de título: selecione **TEXT** ou **autocad_entity_handle** se quiser que o texto ou o nome do Autocad seja usado.

> **Nota:** Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título (consulte a etapa 6a).

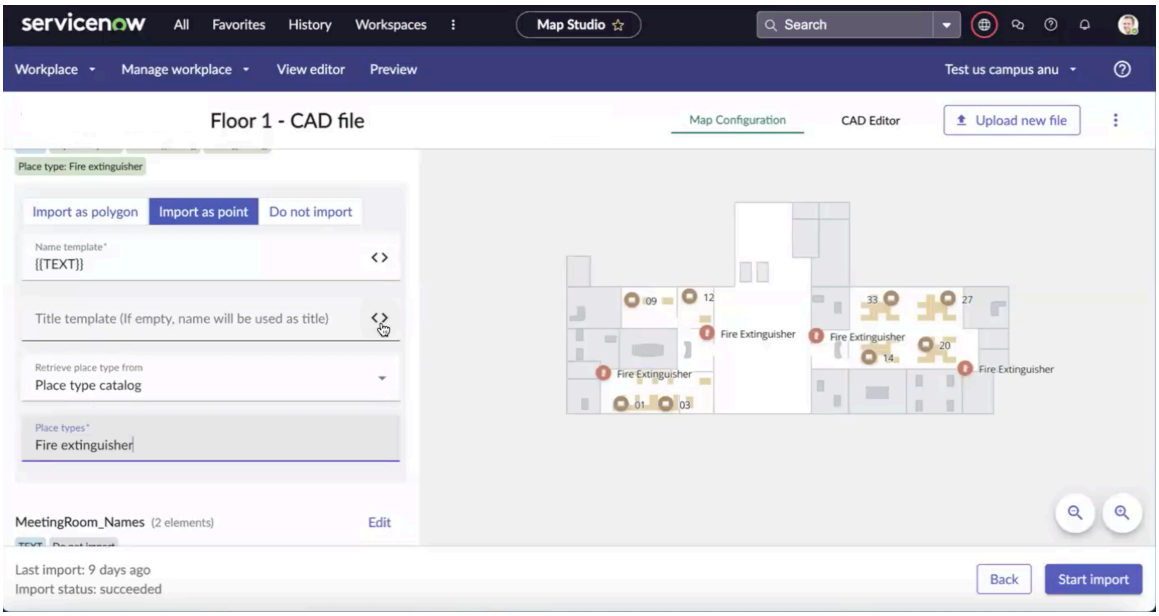
10. Em Recuperar tipo de local, selecione as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. **Catálogo de tipos de local**: opção para aplicar o estilo padrão de mapeamento interno aos tipos de local. O catálogo de tipos de local ou a tabela de tipos de local ((**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Mapeamento interno tipos de local e estilos padrão.

   - **Tipos de local**: selecione um tipo de local Mapeamento interno apropriado para estilizar e categorizar locais. Por exemplo: Extintores de incêndio.
   - O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor do CAD.



b. **Atributos de bloco de texto ou**: selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local dos atributos de texto ou bloco.

> **Nota:** O nome dos atributos de texto ou bloco em um arquivo CAD deve ser igual aos nomes de tipo de local no catálogo de tipos de local Mapeamento interno. Se o nome dos atributos de texto ou bloco não corresponder ao nome do tipo de local em Mapeamento interno, certifique-se de criar primeiro o tipo de local, os estilos e o ícone em Mapeamento interno e, em seguida, recuperá-los.

c. **Definir manualmente mais tarde**: se os tipos de local forem definidos usando a opção **Definir manualmente mais tarde**, a visualização da configuração do mapa mostrará o local como um tipo de local desconhecido.

   Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor do CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definida manualmente" é exibida.

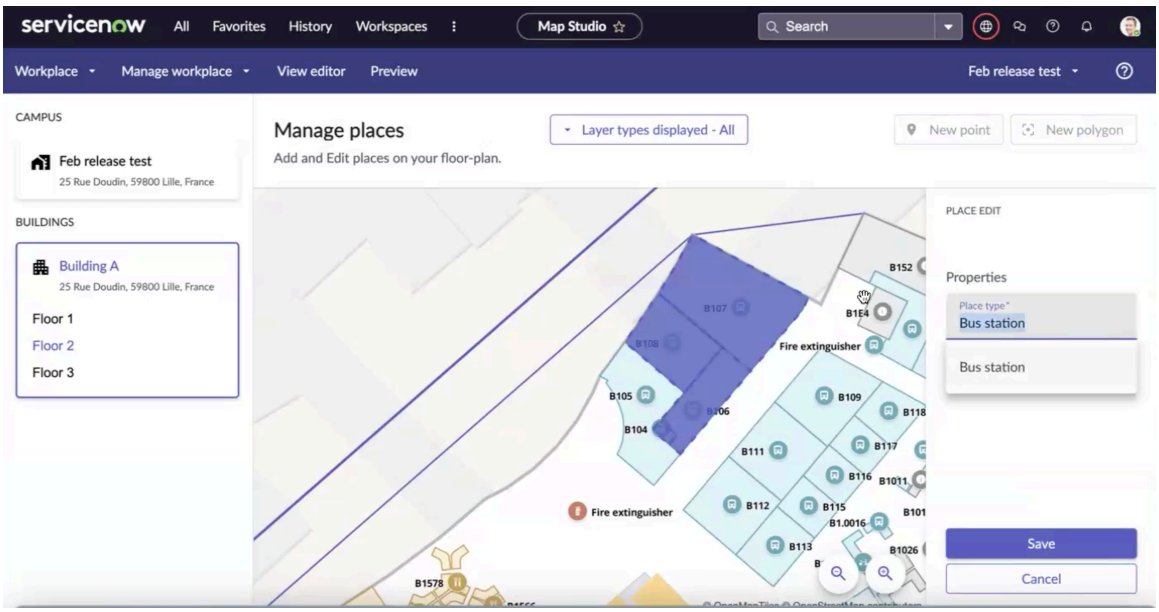
   O tipo de local é mostrado como Tipo diverso ou desconhecido na tabela Mapeamento interno de tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido é correspondido a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que não seja ignorado durante o processo de sincronização.

   Para atribuir tipos de local manualmente, execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os locais manualmente usando o editor do CAD. Selecione a **camada Ativa**apropriada. Selecione locais e adicione as informações de tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se existir.
- Navegue até Mapeamento interno Map Studio **Gerenciar local de trabalhoGerenciar locais**. Selecione vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção da tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um **tipo de local** apropriado no painel de edição de local. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.



11. Para resolver problemas como um polígono ausente, execute as seguintes etapas:
    a. Na visualização Configuração do mapa, alterne para a guia Editor do CAD.

       Para obter mais informações, consulte Configurar objetos do CAD usando a guia Editor do CAD.

    b. Selecione o local na visualização do Editor do CAD e adicione um polígono ou uma linha ausente.
    c. Alterne novamente para a visualização da configuração do mapa.

       Observe que a cápsula de resumo do local mostra o **polígono Importar como** realçado em verde e o texto não está realçado em vermelho. O estilo aparece junto com o polígono.

Configurar objetos do CAD usando a guia Editor do CAD

Edite e gerencie objetos do CAD usando a guia Editor do CAD. Desenhe polilinhas ou polígonos, adicione texto ou mtext, edite texto, coloque ou bloqueie atributos.

O Editor de CAD mostra uma visualização das camadas, locais, blocos, elementos, geometrias e formas do CAD. Ele mantém o estilo e a cor originais do arquivo CAD de origem. Adicione, remova ou atualize mudanças no arquivo CAD em tempo real. Resolva problemas como polilinhas não fechadas, polígonos ausentes, atributos de texto ausentes. Edite atributos de tipo de bloco, camada, texto e local.

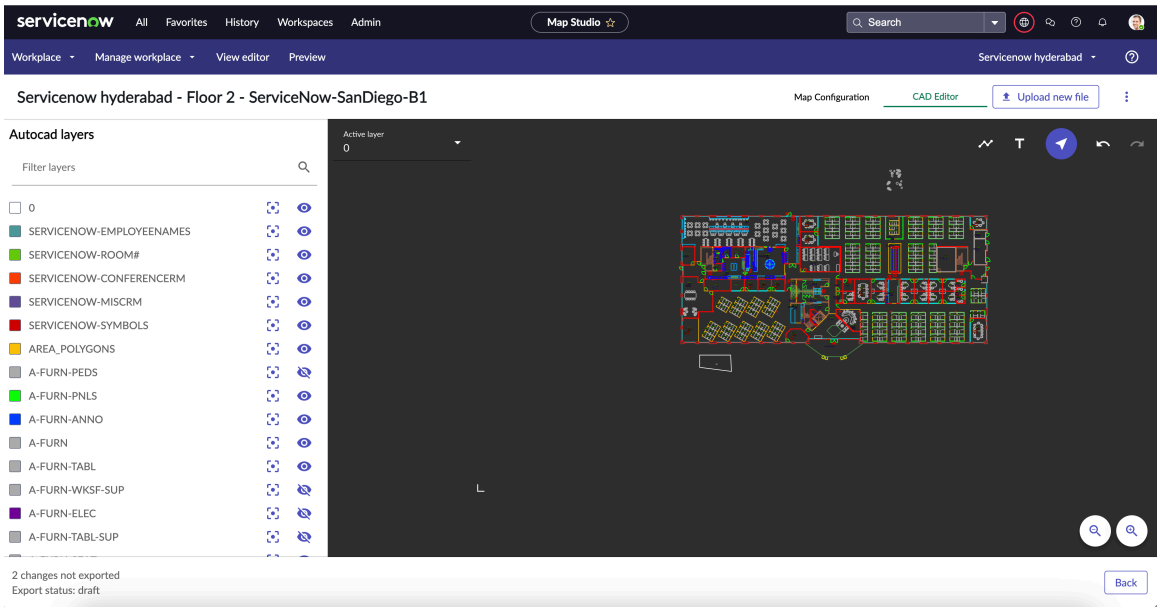
Mova um elemento de uma camada para outra usando a opção **Camada ativa**. Os elementos em um arquivo CAD podem residir em diferentes camadas. Depois de atualizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as mudanças de formas, geometrias e elementos no editor do CAD, alterne para a Configuração do mapa para visualizar as mudanças atualizadas no mapa.

Se o arquivo CAD tiver várias camadas, use **Filtrar camadas** para pesquisar e classificar as camadas que você deseja selecionar. Isole uma camada e trabalhe nela de forma independente. Oculte ou mostre uma camada na visualização do Editor de CAD.



Isolar uma camada no editor do CAD

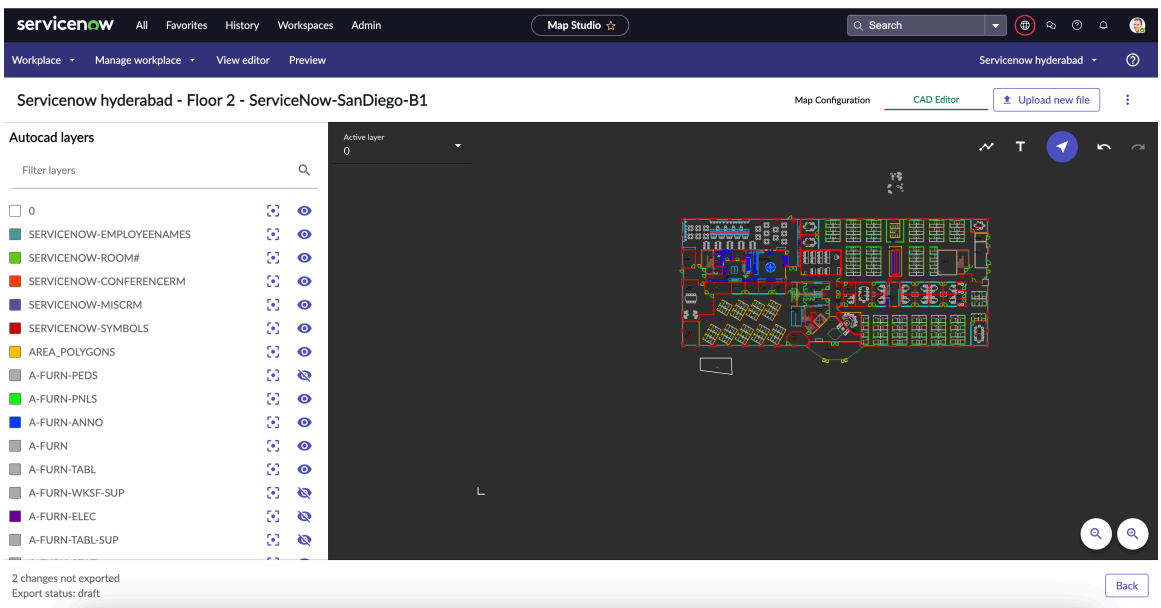
O editor de CAD oferece a capacidade de isolar uma camada de várias camadas ao editar seu arquivo CAD.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Navegue até **Autocad Camadas**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Opcional: Use a opção **Filtrar camadas** para filtrar e pesquisar camadas.
   Quando você tem várias camadas no arquivo CAD, a opção de filtro ajuda a classificar e trabalhar em algumas camadas selecionadas de cada vez.
4. Selecione uma camada e selecione o ícone Isolado ( ).
5. A visualização mostra a camada que foi isolada.
   Por exemplo: polilinhas ou polígonos.
6. Use o ícone da ferramenta Selecionart ( ) para selecionar a camada isolada no editor.
7. Opcional: Edite e faça as mudanças conforme necessário.

Nota: Os blocos não podem ser editados, mas os atributos em um bloco podem ser editados.

Ocultar ou mostrar uma camada no editor de CAD

Oculte ou exiba uma camada ao editar e atualizar camadas no Editor do CAD.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Navegue até **Autocad Camadas**.
3. Selecione uma camada e selecione o ícone de desativar a visibilidade).
4. A camada está oculta e não aparece na visualização do Editor de CAD.
   Por exemplo: Sala A. A Sala A não é exibida para uma camada selecionada.
5. Para mostrar uma camada, selecione o ícone de alternância de visibilidade ( ) opção.

Ferramentas de desenho e edição no editor de CAD

A guia Editor de CAD fornece ferramentas de edição e desenho para configurar, otimizar e editar seus arquivos CAD antes de importá-los para o Map Studio.

Ele fornece os seguintes recursos de edição e desenho:

- Desenhar linha: a ferramenta Desenhar linha ( ) é usada para desenhar uma linha ou polilinha. Use a ferramenta Desenhar linha para fechar polilinhas não fechadas em um polígono. Para obter mais informações, consulte Desenhar uma polilinha ou um polígono.
- Texto: a ferramenta Desenhar texto ( ) é usada para adicionar objetos de texto texto ou mtext (várias linhas). Para obter mais informações, consulte Atualizar ou adicionar atributos de texto.
- Seleger tambéml: a ferramenta Selecionar ( ) é usada para selecionar regiões, objetos ou elementos em uma camada ativa.
- Desfazer: a ferramenta de desfazer ( ) é usada para reverter a ação ou ações de edição mais recentes para o estado anterior. A ferramenta de desfazer restaura as edições do CAD ao estado anterior antes da execução da ação.
- Refazer: a ferramenta Refazer é usado para reaplicar ou cancelar modificações no arquivo de origem do CAD no editor do CAD. O editor do CAD reaplica a última ação que foi modificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenhar uma polilinha ou um polígono

Desenhe uma polilinha, polígono ou uma forma geométrica usando a ferramenta Desenhar linha disponível no Editor do CAD. Una linhas para formar um polígono ou uma forma.

Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser criar uma forma geométrica para formar uma sala, poderá usar a ferramenta Desenhar linha para desenhar os vértices. Da mesma forma, resolva as polilinhas ausentes em um polígono ou adicione um polígono ausente desenhando uma linha e unindo os nós.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia Editor do CAD.
2. Selecione **Camada ativa**.

   Selecione uma camada onde você deseja adicionar a polilinha, o polígono ou uma forma.

3. Selecione a ferramenta Desenhar linha  ferramenta.
4. Selecione um ponto ou nó inicial e arraste.
5. Libere a ferramenta para criar uma linha selecionando novamente no último ponto adicionado.
6. Para criar uma forma, selecione o ponto de partida.

   Ao desenhar um polígono, você deve selecionar o primeiro ponto criado ou selecionar o último ponto ou nó para criar uma linha.

7. Selecione **Remover** para remover o elemento do arquivo CAD.

Atualizar ou adicionar atributos de texto

Adicione, edite, atualize ou remova atributos de texto no Editor do CAD.

Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser mudar o nome de uma sala, poderá selecionar o texto e usar o painel de edição de texto para renomeá-lo.

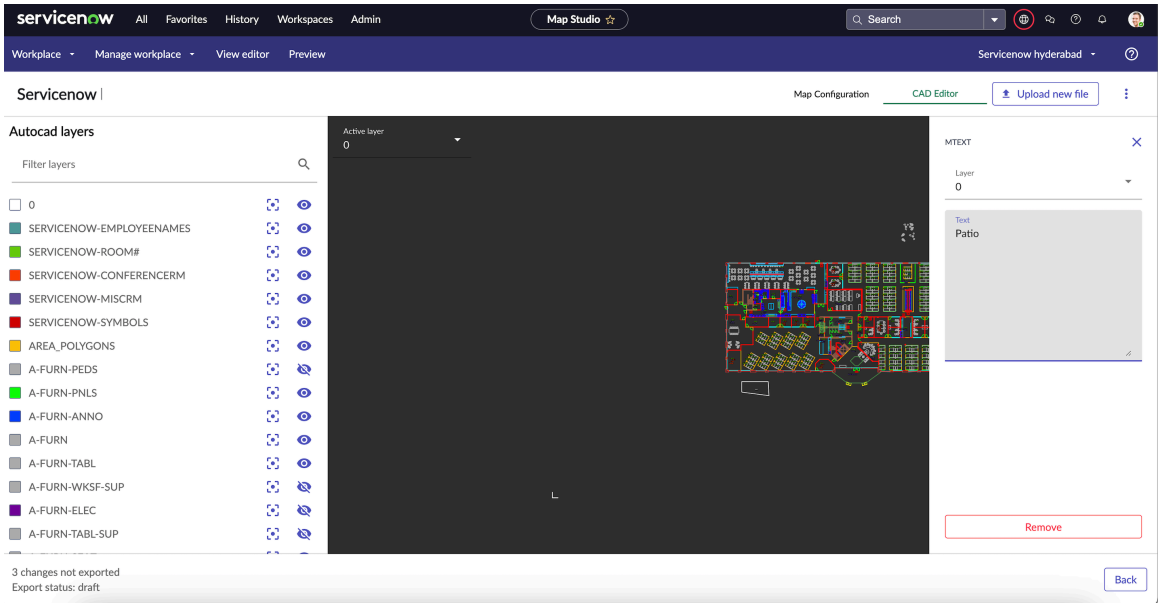
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia Editor do CAD.
2. Selecione a **camada Ativa** apropriada no editor do CAD.
3. Selecione o ícone da ferramenta Texto () no menu.
4. Selecione para adicionar o texto.
5. O painel de edição de texto é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Adicione o texto e feche o painel.

   O atributo de texto é adicionado a uma camada selecionada no arquivo CAD.

7. Para editar um texto existente, selecione o texto para abrir o painel de edição de texto e editar.
   As mudanças atualizadas aparecem na visualização do Editor do CAD.
8. Selecione **Remover** para remover um texto.

Editar atributos de bloco

Edite atributos de bloco no Editor do CAD.

Antes de Iniciar

Nota: Os blocos não podem ser editados. Somente atributos em um bloco podem ser editados. As polilinhas vinculadas a um bloco não podem ser editadas.

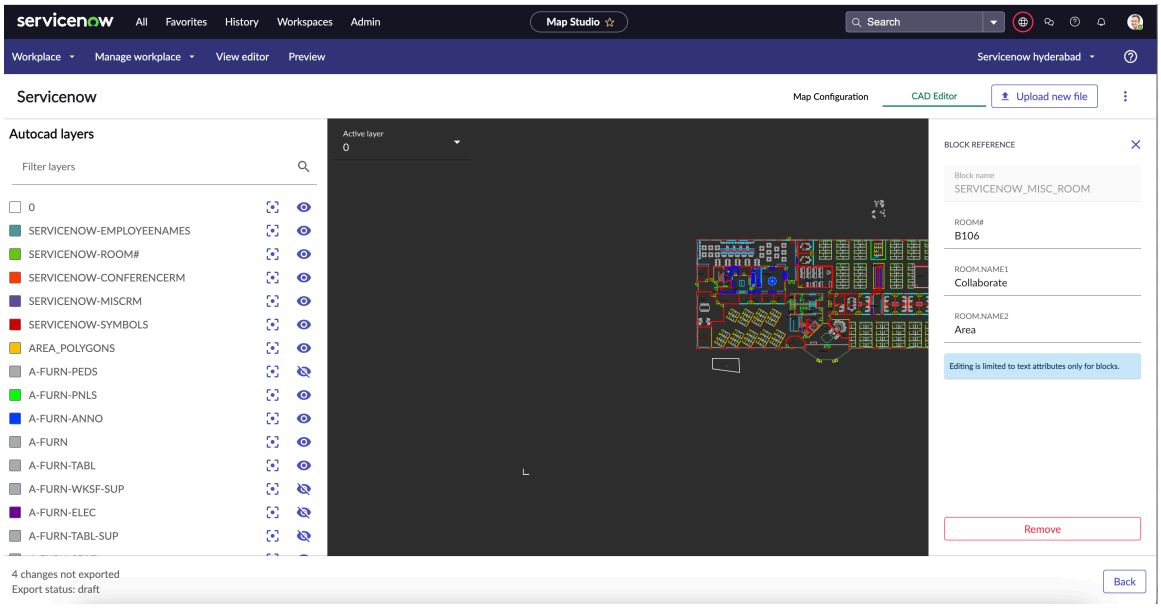
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. No layout de visualização, selecione uma referência de bloco.
3. O painel de edição é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Edite os atributos conforme necessário.
   Por exemplo, edite os atributos de texto em um bloco.
5. Selecione **Remover** para remover o elemento do desenho do CAD.

Fechar uma geometria ou uma polilinha em uma camada

Feche uma linha não fechada em uma camada no editor de CAD.

Antes de Iniciar

Uma forma é fechada quando todos os nós estão conectados por linhas. Se uma linha estiver ausente ou se os vértices não estiverem conectados corretamente, as propriedades de uma geometria selecionada mostrarão a forma como não fechada.

Função necessária: administrador

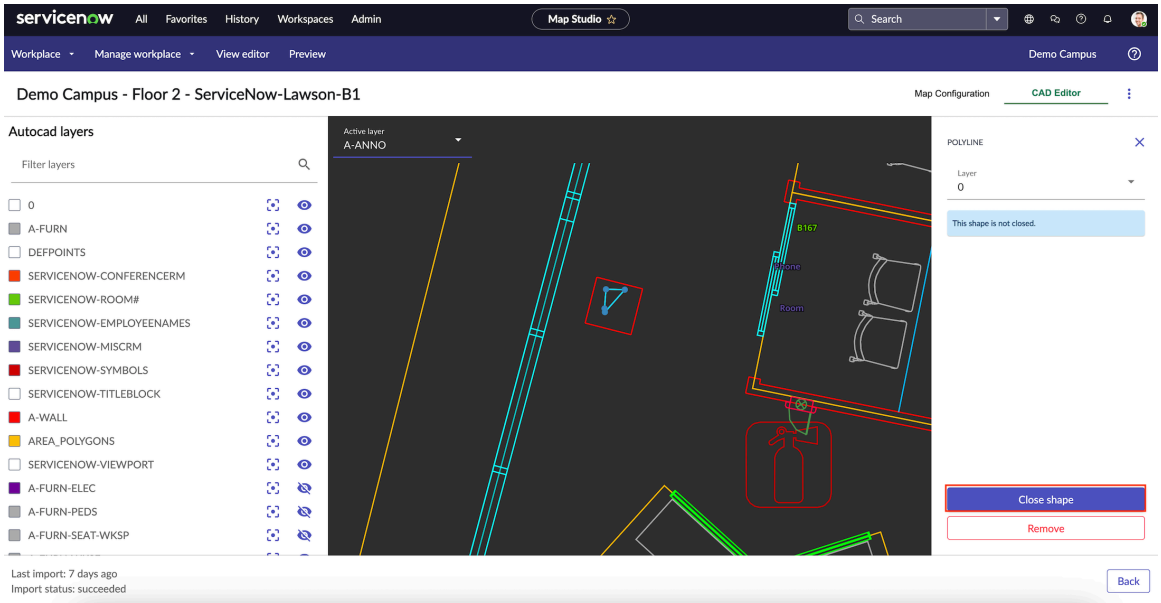
Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Selecione uma polilinha, uma forma ou uma geometria com linhas ou vértices não fechados no arquivo CAD.
3. Selecione para abrir o painel de edição.

   O painel de edição exibe uma mensagem de validação "A forma não está fechada".

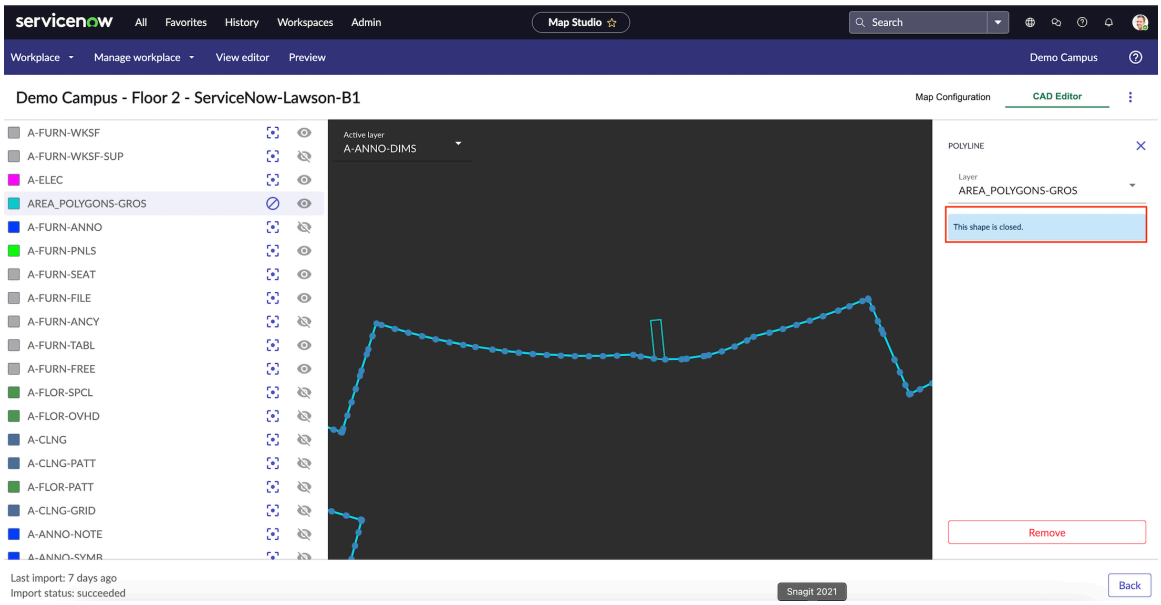
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Fechar forma** para fechar as polilinhas automaticamente.

A forma está fechada.



5. Selecione **Remover** para remover o elemento do desenho do CAD.

Exportar configuração do CAD

Exporte as mudanças do CAD atualizadas para o arquivo CAD. A exportação das mudanças atualizadas cria uma cópia do arquivo CAD modificado em Mapeamento interno.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Faça mudanças de configuração no arquivo de origem do CAD usando as guias Editor de CAD e Configuração de mapa. As mudanças de configuração do CAD são atualizadas na tabela Origem do Autocad (sn_map_core_autocad_source).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

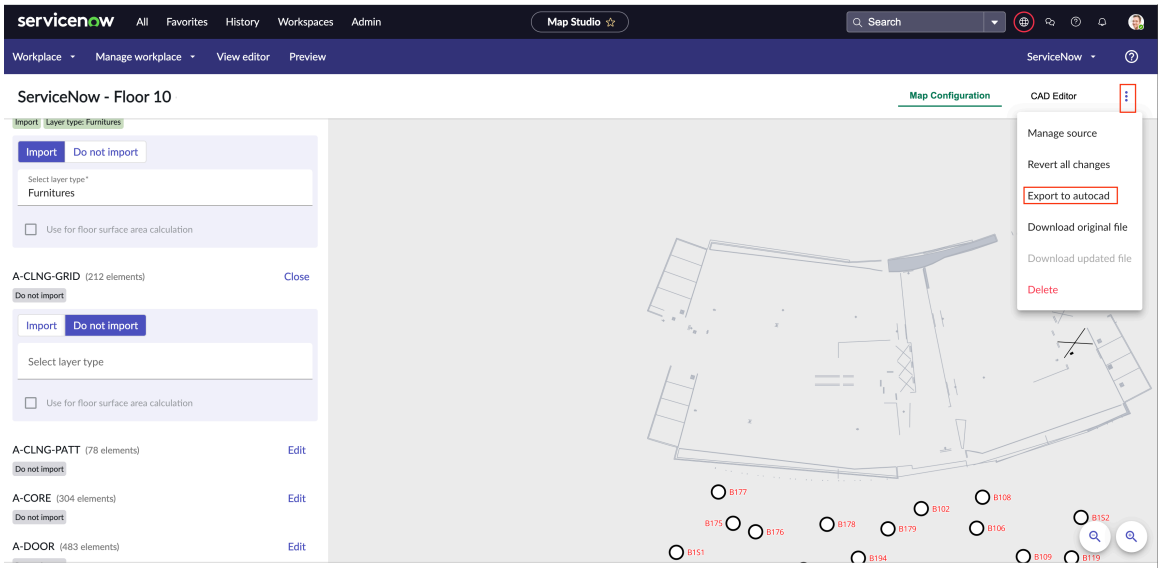
Nota: A exportação das mudanças de configuração do CAD é uma etapa opcional. As mudanças de configuração do CAD atualizadas residem em Mapeamento interno como um arquivo CAD atualizado (uma cópia).

Antes de Iniciar

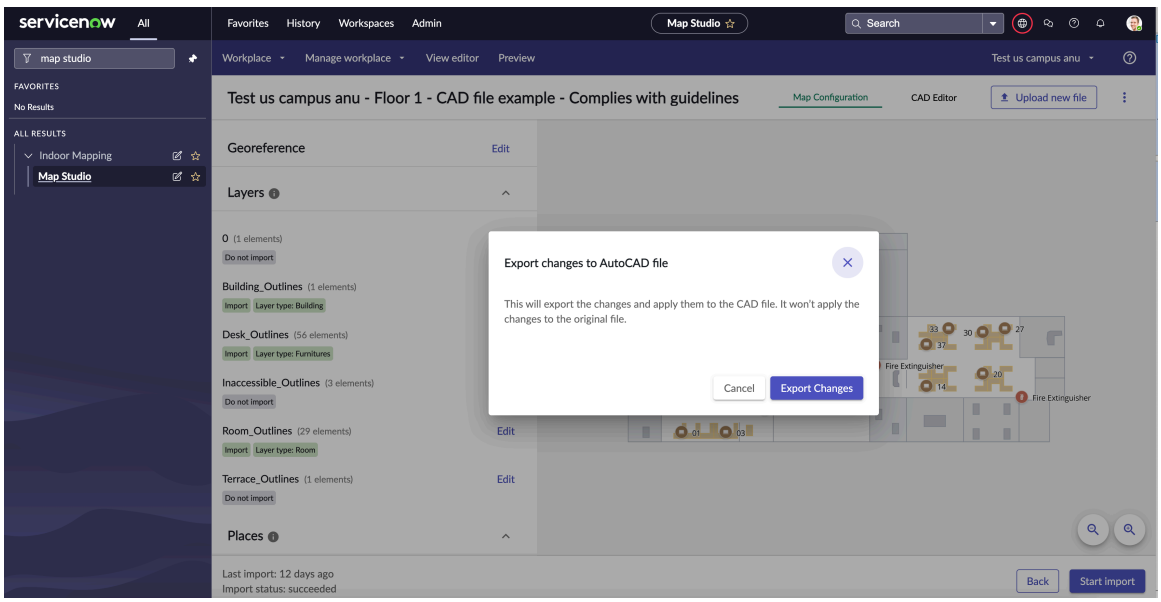
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Opcional: Selecione o ícone de menu Mais opções ( ) e selecione **Exportar para o Autocad**.



2. A caixa de diálogo de exportação é exibida.



3. Selecione **Exportar**.

A aplicação pode levar algum tempo para carregar as mudanças e concluir o processo de exportação. O tempo de carregamento depende do tamanho do arquivo CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As atualizações feitas no arquivo CAD só estão disponíveis localmente em Mapeamento interno até que você exporte as mudanças para o arquivo CAD. A exportação do arquivo mantém o arquivo CAD atualizado com as mudanças feitas em Mapeamento interno.

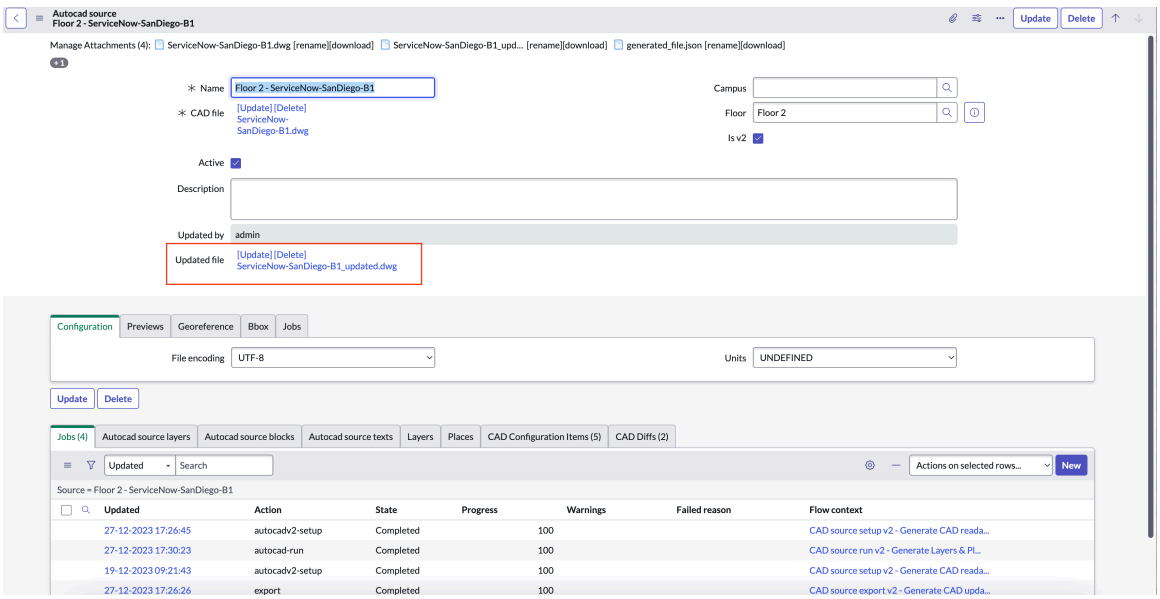
4. A opção **Baixar arquivo atualizado** é ativada no menu Mais opções ( ) depois que você exporta as mudanças do CAD.

   A seleção desta opção faz o download do arquivo CAD atualizado.

5. Navegue até Origens do Autocad (**Todos** e no menu de contexto filtrar por `sn_map_core_autocad_source.LIST`.
   Você pode encontrar as mudanças do arquivo CAD atualizado nesta tabela.

   Nota: Os atributos adicionados, modificados ou excluídos são atualizados na tabela de origem do Autocad (sn_map_core_autocad_source). A exportação das mudanças não as aplica ao arquivo CAD original. Uma nova coluna é adicionada à tabela de origem do Autocad para mostrar o arquivo CAD atualizado. Seu arquivo CAD original é mantido intacto. Por exemplo, o nome do arquivo CAD original é **demo.dxf** e as mudanças do CAD atualizadas são exportadas para uma nova coluna **demo_updated.dxf**.

6. Na lista de arquivos de origem do CAD, selecione e abra o arquivo do CAD que você atualizou.
   As mudanças do CAD exportadas estão disponíveis como um novo arquivo na coluna **Arquivo atualizado**.



Importar configuração do CAD

Depois que a configuração do CAD estiver concluída, importe as mudanças de configuração do CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

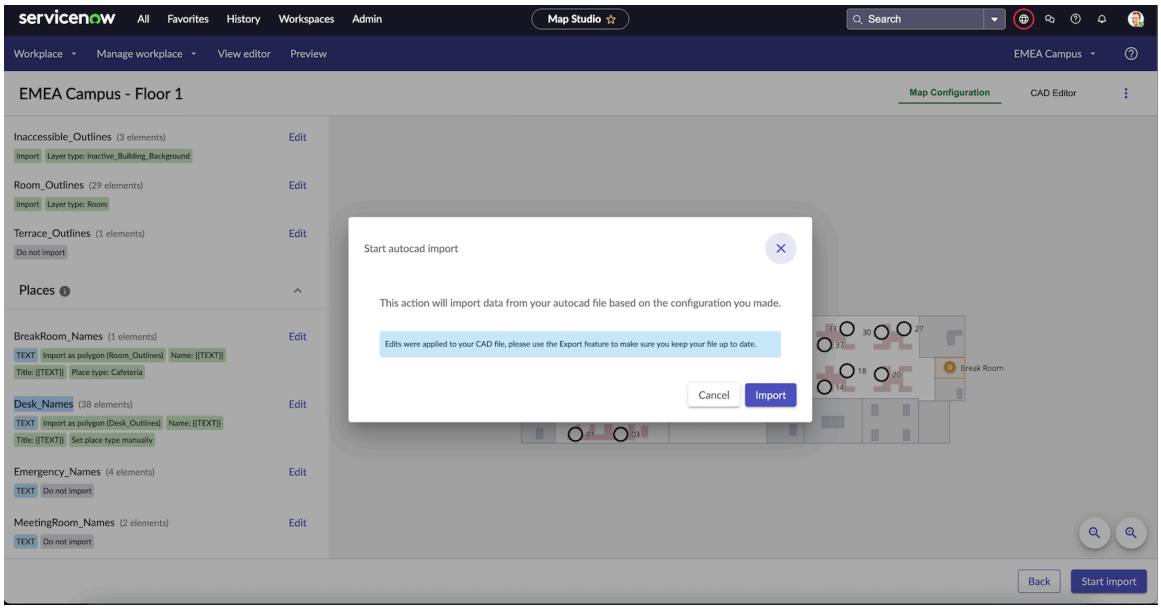
Antes de Iniciar

Nota: As mudanças de configuração do CAD devem ser concluídas antes de você importar suas mudanças. Editar e atualizar seu arquivo de origem do CAD não é obrigatório. O arquivo CAD só deve ser editado e atualizado se as informações estiverem ausentes no arquivo CAD.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na página de configuração do Autocad, selecione **Iniciar importação** para garantir que o mapa seja criado.



   O botão **Iniciar importação** é habilitado somente quando as camadas e locais que você deseja exibir no arquivo CAD não têm problemas, como polígonos, modelos e polilinhas ausentes. Resolva esses problemas antes de importar as camadas e os locais no arquivo de origem do CAD. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos do CAD usando a guia Configuração de mapa.

2. Selecione **Iniciar importação**.

   As mudanças de configuração do CAD atualizadas são importadas para o Map studio para uma planta baixa. É exibida uma mensagem informando que a configuração do edifício de um campus está concluída.

3. Opcional: Selecione **Ir para visão geral** para navegar até a página de visão geral do campus do Map Studio.
4. Opcional: Selecione **Continuar** para exibir suas mudanças atualizadas em tempo real em um mapa-múndi (OpenStreetMap).

Editar configurações de arquivo

Modifique as configurações do arquivo de unidade do arquivo de origem do CAD.

Antes de Iniciar

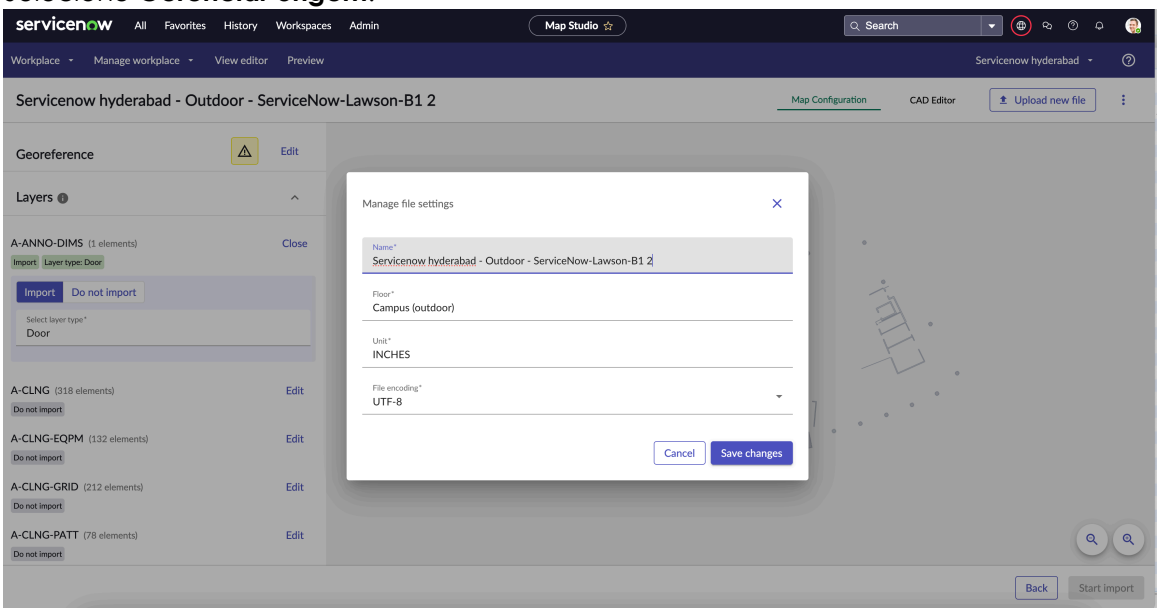
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página inicial de Configuração do CAD, selecione o menu Mais ações ( ).
2. Selecione **Gerenciar origem**.



3. Preencha as seguintes informações:
   - Piso: nome de um piso em que você está configurando o plano de origem do CAD.
   - Unidade: a unidade que aparece no campo é a unidade do arquivo atual.

     Se você quiser mudar a unidade do arquivo, selecione o tamanho da unidade de arquivo necessário.

   - Codificação de arquivo: opção para mudar ou atualizar o padrão de codificação de arquivo. Atualize o formato de codificação de arquivo somente se houver um problema com o padrão de codificação de arquivo.

Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala

Extraia dimensões de sala e espaço de arquivos CAD ou Mapeamento interno Map Studio. Use as propriedades extraídas na tabela de medição de espaço Prestação de serviços no local de trabalho (WSD).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Mapeamento de propriedades**.
   Por padrão, as seguintes propriedades são armazenadas na tabela Mapeamento de propriedades Mapeamento interno :
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida, calcula a área de superfície automaticamente em metros quadrados a partir das polilinhas do CAD. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**: se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida, calcule a área de superfície

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automaticamente em pés quadrados a partir das polilinhas do CAD. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET**: recupera o **usable_size_sq_feet** de polígonos em Mapeamento interno. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade também é usada para arquivos de varredura (PNG). A escala em Mapeamento interno varia um pouco dependendo de como o edifício foi esticado durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.
- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: recupera o **usable_size_sq_meter** de um arquivo CAD para uma área de superfície de polígonos em Mapeamento interno. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade também é usada para arquivos de varredura (PNG). A escala em Mapeamento interno varia um pouco dependendo de quanto o edifício foi esticado durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.

Após a ativação, essas propriedades são aplicadas automaticamente durante o processo de sincronização aos seus mapas Mapeamento interno. As propriedades preenchem o campo de metros quadrados ou pés quadrados utilizáveis da tabela de espaço Workplace Core por padrão. Os campos do formulário da tabela de espaço podem ser modificados conforme necessário.

Nota: Selecione um valor do arquivo calculado do AutoCAD ou selecione um valor que esteja disponível no Mapeamento interno Map studio.

2. Selecione **Novo** para criar uma propriedade.

No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de propriedades de local do Mapeamento interno

Campo	Descrição
Propriedade	Nome da propriedade como aparece no arquivo do AutoCAD. Por exemplo: **CAPACIDADE**. Este nome não pode ser alterado.
Coluna Espaço do WSD	Tabela usada para mapear uma propriedade do CAD para uma coluna de espaço do WSD quando os dados do mapa do Mapeamento interno são sincronizados com Prestação de serviços no local de trabalho. Selecione qualquer valor na lista suspensa. Por exemplo: **Capacidade**.
Pedido	Opção para especificar uma ordem de importação para cada registro na tabela de mapeamento de propriedades do CAD. A ordem é útil quando há duas propriedades que devem ser colocadas nas mesmas colunas de espaço do WSD para dois arquivos diferentes.
Ativo	Opção para tornar uma propriedade ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Domínio	Opção para Domain Separation. O valor padrão é **global**.

3. Selecione **Enviar**.
4. Depois de importar os arquivos de origem do CAD, navegue até **Locais** no menu do Map Studio.
5. Selecione para abrir um local.
   O painel Locais é aberto no modo de edição. Observe que o campo **de propriedades do Autocad** está disponível. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.
6. Certifique-se de sincronizar seu campus depois de adicionar uma propriedade do CAD.

   Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Campi**.
   Adicione o mapeamento de propriedades de local a um espaço em um campus se essas propriedades não forem adicionadas a um espaço.
8. Selecione um Campus.
9. Selecione o ícone de colunas de lista personalizadas ( ) para mover os valores necessários da lista Coleção para a lista disponível.
10. Selecione **OK**.
11. Os espaços disponíveis em um campus são atualizados com os valores selecionados depois que um arquivo CAD é importado no Map Studio e após a conclusão do Mapeamento interno processo de sincronização.

Calcular área de superfície do piso do Autocad

Calcule a área e as dimensões do piso no Mapeamento interno Map Studio ao importar suas origens de piso do AutoCAD.

Antes de Iniciar

As medidas de área do tamanho do piso calculado em Mapeamento interno estão disponíveis no formulário de tabela Piso Workplace Core com valores de campo preenchidos previamente. Por exemplo, **total de pés quadrados**, **pés quadrados utilizáveis**.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para calcular a área Tamanho do piso de um arquivo do AutoCAD, ative a propriedade de cálculo do tamanho do piso.
   a. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades do Mapeamento interno**.
   b. Habilite a edição e defina a propriedade **Definir como verdadeira para ativar o cálculo do tamanho do piso** como verdadeira.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Selecione um campus para o qual você deseja calcular a área da superfície do piso.

   Por exemplo: Campus de demonstração.

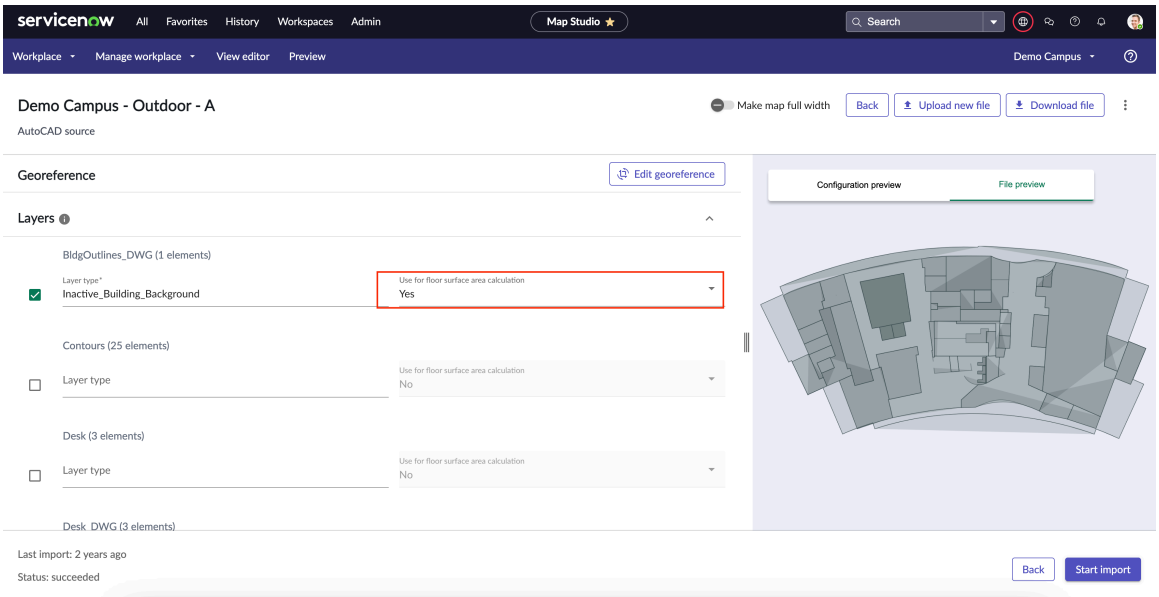
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um edifício no Map Studio.
5. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
6. Selecione uma planta baixa e escolha **Configurar**.
7. Na página de origem do AutoCAD, selecione **Usar para cálculo da área da superfície do piso** nas opções da listax.

   A opção **Usar para cálculo da área de superfície do piso** só fica visível depois que você habilita a propriedade de cálculo do tamanho do piso, conforme mostrado na Etapa 1.

   Nota: É opcional e não obrigatório selecionar uma **camada** ao selecionar a opção **Usar para cálculo da área da superfície do piso**.



8. Selecione uma **camada** que represente o contorno do piso para calcular o valor da área da superfície do piso.

   A camada para a qual **Usar para cálculo da área da superfície do piso** está selecionada é usada para o cálculo da área da superfície do piso.

   Nota: Somente uma camada pode ser selecionada por vez. Certifique-se de que a camada selecionada tenha polilinhas fechadas.

9. Selecione **Visualização de arquivo** para visualizar e verificar se as polilinhas estão fechadas para uma camada selecionada.

   Se, no caso, a camada Piso selecionada tiver várias polilinhas fechadas, a maior polilinha será usada.

   a. Selecione **Sim** na lista suspensa.

10. Selecione **Iniciar importação** para importar a planta baixa de origem do CAD.

    O valor calculado da área da superfície do piso é armazenado na configuração Piso no Map Studio.

11. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Mapeamento de propriedades**.
    Isso enviará o valor da área de superfície do piso calculado do Map Studio para o formulário da tabela Workplace Core Piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Na página Mapeamento de propriedades de local interno, clique em **Novo** e preencha os campos do formulário:

    Nota: Esta etapa precisa ser configurada apenas uma vez.

Campo	Descrição
Propriedade	Nome da propriedade. Por exemplo:**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** e **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**. **Nota:** O nome da propriedade não pode ser modificado ou editado. O nome da propriedade deve ser igual ao que você usou no arquivo do AutoCAD como um rótulo.
Tabela WSD	A tabela em que você deseja preencher ou colocar a propriedade. Selecione **Piso** na lista suspensa para calcular o valor da área da superfície do piso na tabela Piso.
Campo WSD	O campo em que você deseja que a área da superfície do piso seja preenchida automaticamente. Selecione **Total de pés quadrados** ou **Pés quadrados utilizáveis**.
Pedido	Você pode manter a ordem como 0.
Ativo	Quando esta opção não estiver selecionada, sua propriedade será desativada automaticamente em seus diferentes mapas. Selecione esta opção para ativar a propriedade.
Domínio	O valor padrão é **Global**. Mantenha **Global** para evitar conflitos entre suas diferentes aplicações.

13. Clique em **Atualizar**.
14. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Sincronizações de mapa interno/WSD** para executar o script de sincronização para atualizar o andar selecionado com a propriedade atualizada.
15. Selecione um campus.

    O script de sincronização sincroniza os campos de área de superfície do piso calculado recém-adicionados na tabela Piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
17. Selecione o piso para o qual você calculou o valor da área de superfície e verifique a seção Detalhes da medição.

    Por exemplo, os seguintes valores de campo serão preenchidos previamente, dependendo da configuração do usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

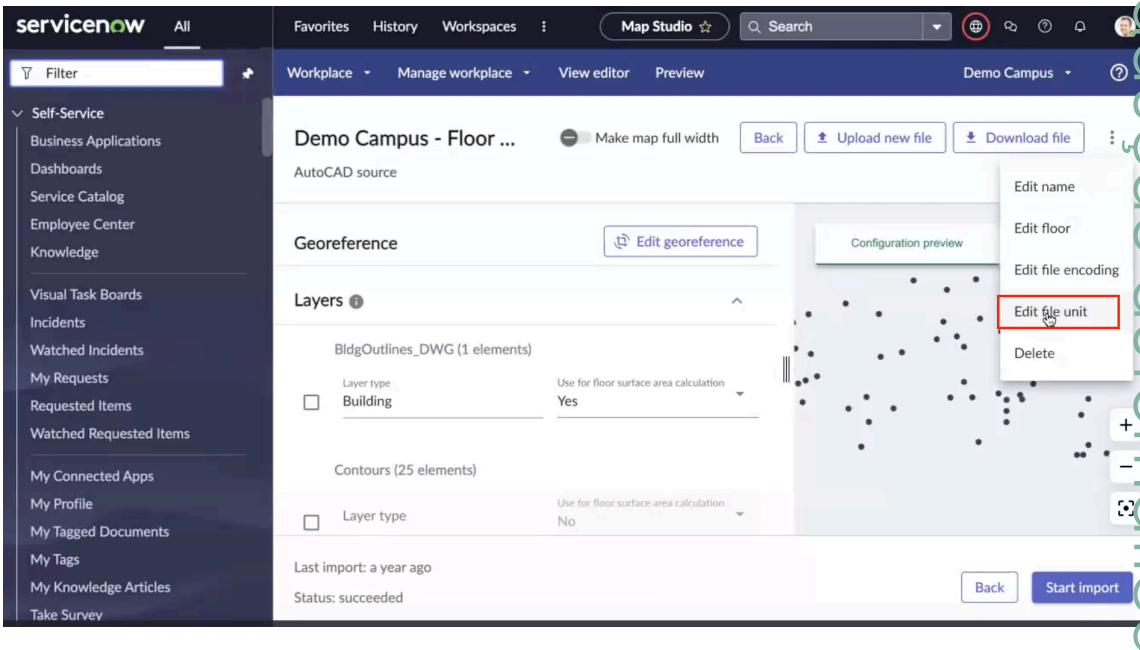
a. **Total de pés quadrados**: o valor da área da superfície do piso é preenchido automaticamente.

b. **Pés quadrados utilizáveis**: o valor da área de superfície do piso é preenchido automaticamente.

Nota: Se os valores de CAD estiverem incorretos ou vazios ao importar o arquivo CAD no Map studio, é mais provável que o arquivo CAD não tenha uma unidade ou possa ter uma unidade incorreta. Nesses casos, as conversões de arquivo CAD no Map Studio não são precisas.

O valor da unidade do arquivo CAD pode ser calculado corretamente no Map Studio com base nas coordenadas do arquivo do AutoCAD. Navegue de volta para a página de configuração do arquivo CAD para uma planta baixa e execute o seguinte:

- Selecione o ícone Mais ações ( ) no painel superior direito do Map Studio.
- Selecione a opção **Editar unidade de arquivo**.



- Selecione uma unidade na lista suspensa.

  Por exemplo; Pés.

- Clique em **Salvar**.
- Clique em **Iniciar importação** e execute a sincronização novamente.

  Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

  As conversões agora são precisas.

Requisitos de arquivo de varredura

Arquivos de varredura são arquivos planos e, portanto, o design e os locais devem ser criados manualmente. Os arquivos de planta baixa de varredura devem atender aos requisitos de importação do Map Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver importando uma origem de imagem de varredura (PNG), os projetos e o processo de criação de locais deverão ser realizados manualmente em uma ferramenta de designer gráfico. Por exemplo: Adobe Ilustrador. Atualmente, somente os formatos de arquivo PNG são compatíveis.

Nota: Os administradores de mapa devem garantir que as origens da planta baixa obedeçam aos requisitos de importação de Mapeamento interno. Antes de importar, certifique-se de que as origens da imagem de varredura (PNG) sejam revisadas por designers gráficos quanto a correções de design e precisão. A importação de arquivos JSON/GEOJSON só está disponível para migração de provedores de mapeamento de terceiros.

Para obter mais informações sobre os requisitos de importação de arquivos de varredura, consulte Blog da ServiceNow .

Requisitos de design de varredura

Propriedades de design	Requisitos
Proporções da planta baixa	• Certifique-se de que a Prancheta do studio de design tenha uma proporção de 20.000 x 20.000 pixels para uma renderização de imagem ideal. • Certifique-se de que a planta baixa ocupe toda a prancheta no seu estúdio de design. A qualidade da imagem é baseada no tamanho da prancheta. Se a planta baixa não couber em toda a Prancheta, o tamanho final será reduzido e poderá ficar pixelizado. • Verifique se o edifício está na escala para corresponder à proporção e forma reais do edifício no mapa externo. Se as proporções do edifício não forem precisas, o tempo e as distâncias das direções não serão precisos.
Design	• Redesenhar sua planta baixa para facilitar o uso. As plantas baixas devem ser o mais simples possível para que os usuários finais possam entender facilmente o mapa. • Certifique-se de que todos os objetos de texto sejam removidos do arquivo de imagem de varredura. Objetos de texto não são compatíveis com o arquivo PNG para plantas baixas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de design de varredura

Propriedades de design	Requisitos
	Nota: Locais para espaços são adicionados para descrever locais em um mapa. Portanto, os objetos de texto em um mapa podem ser confusos para os usuários finais. • Remova as bordas da imagem. Todos os espaços ao redor de um edifício devem ser removidos ou tornados transparentes.
Exportar	Exporte o arquivo de imagem com os seguintes requisitos: • Tipo: atualmente, somente as origens de imagem de varredura PNG e JPEG são compatíveis com Mapeamento interno. • Tamanho: o arquivo de imagem não deve exceder 50 MB. • Dimensões: a dimensão da imagem deve ser de 20.000 x 20.000 pixels.

Importar arquivos de varredura

Depois de criar seu campus, edifícios e andar, carregue e importe as origens da planta baixa de varredura.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre os requisitos do arquivo de origem de varredura, Requisitos de arquivo de varredura.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
4. Selecione o piso que você criou e clique em **Carregar arquivo**.
5. Selecione o arquivo de varredura que você deseja importar para a planta baixa.
6. Antes de carregar o arquivo de varredura, você pode editar o nome da origem. Por padrão, o nome da origem é<campus name-floor title-file name> .
7. Certifique-se de que o nome ou nível correto do andar esteja selecionado.
8. Clique em **Salvar**.
9. Depois de carregar o arquivo (o carregamento pode levar alguns minutos para ser concluído), você verá a visualização da planta baixa na parte superior da tela.
10. As próximas etapas para configurar o arquivo de varredura são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Edite georreferências e use os dois pinos roxos para definir a escala da planta baixa, arrastando e movendo os pinos para que se ajustem à forma do edifício no mapa-múndi.
12. Clique nos alfinetes, a cor muda para rosa e você pode mudar a posição.
13. Clique e segure qualquer um dos pinos para mudar sua posição.

    Nota: É importante que você defina sua planta baixa em escala, pois isso ajudará na orientação e na obtenção de rotas. As direções mostram a hora exata e a distância entre os pontos. Por exemplo: Ponto A e ponto B.

14. Selecione o tipo de camada do arquivo que você está importando.
    Os tipos de camada devem ser configurados previamente enquanto você configura os valores padrão.
15. Depois de concluir as Etapas 11 e 12, selecione **Iniciar importação** para importar o arquivo de origem de varredura.
16. Depois que a planta baixa for importada, clique em **Continuar**.
    Como alternativa, você também pode navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Locais**. Você será redirecionado para Locais.

    Nota: Arquivos de varredura são arquivos simples e, portanto, os locais devem ser criados manualmente.

Gerenciar objetos e dados de mapa

Gerencie os objetos de mapa e os dados de mapa na interface do Map Studio. Personalize seus mapas com a frequência necessária.

No Map Studio, gerencie e edite objetos de mapa e dados de mapa. Carregue origens de arquivo de imagem CAD e de varredura, configure seus diagramas arquitetônicos e importe-os novamente para o Map studio para ter mapas com ótima aparência. Crie exibições, locais, gráficos de direção e migre dados para outra instância usando a capacidade de snapshots.

Criar um campus com edifícios e andares

Crie seu primeiro Mapeamento interno campus e adicione alguns edifícios e andares usando o Mapeamento interno Map Studio. Importe seus arquivos de origem de imagem CAD e de varredura para concluir a configuração do campus.

Antes de Iniciar

Instale Mapeamento interno e configure informações básicas sobre seu campus, edifício ou pisos no Map Studio importando as origens da planta baixa.

Nota: Carregue e importe arquivos de origem do AutoCAD (DWF ou DXF) ou imagem de varredura (PNG) no Map Studio.

Antes de começar a usar o Map Studio, certifique-se de que suas plantas baixas atendam às seguintes diretrizes:

- Requisitos do AutoCAD
- Requisitos de varredura

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Além disso, se você tiver campi existentes, poderá pesquisar um campus na página inicial do Map Studio.
   a. Selecione o ícone **de pesquisa** ( ) para pesquisar um campus que você deseja atualizar ou para o qual deseja alternar.
3. Para criar um campus, selecione a guia **Introdução**.
   No formulário, preencha os campos.

Adicionar um endereço

Campo	Descrição
País	País ou região onde o campus está localizado.
Nome do campus	Nome do campus.
Endereço	Endereço preciso do local do campus como ele aparece no mapa.

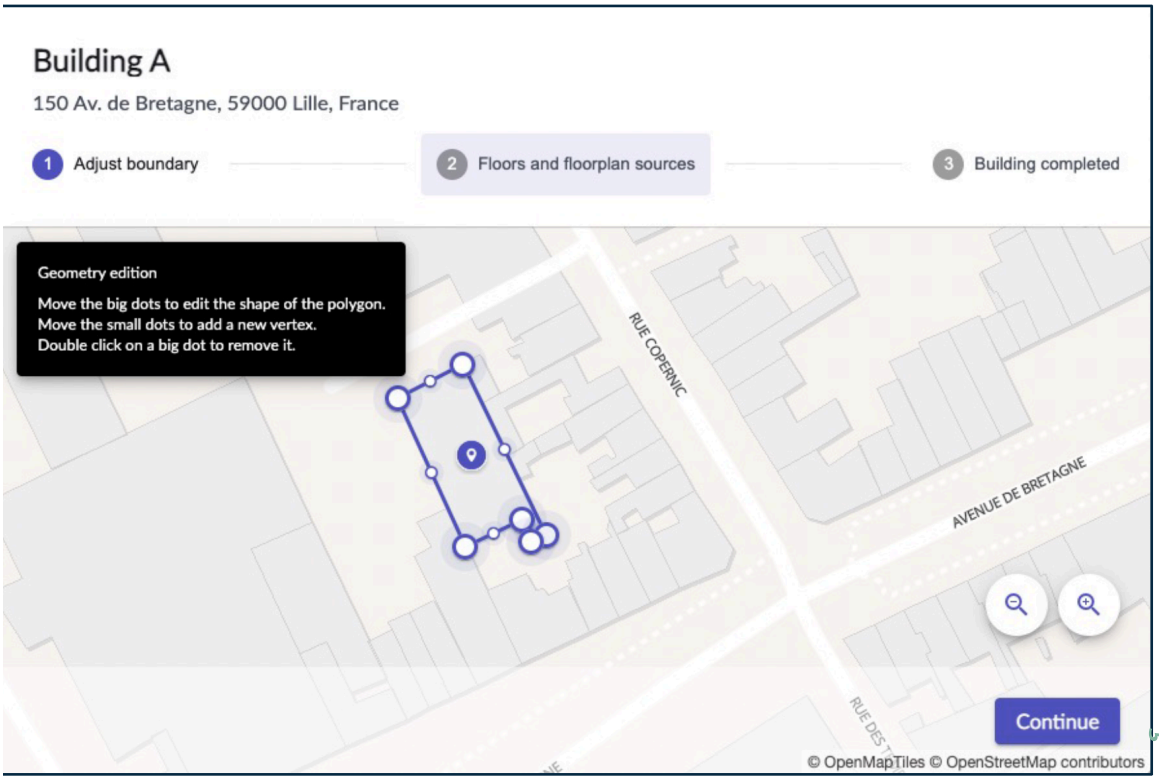
4. Opcional: Selecione **Editar** para editar o nome e o endereço do campus.
5. Selecione **Continuar** para adicionar seu primeiro edifício.
6. Forneça o nome do edifício.
   O endereço do edifício está preenchido previamente.
7. Clique em **"Continuar"**.
8. Insira o nome do edifício e o endereço.
9. Clique em **Salvar**.

   Os limites do edifício são calculados automaticamente.
10. Opcional: Caso não consiga encontrar o edifício recém-criado no mapa, você verá a tela a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local do edifício mostrado no Map Studio



11. Selecione **Continuar**.

> **Nota:** Seu polígono deve estar pelo menos em torno do edifício. Ele não precisa corresponder à forma exata do edifício.

12. Nesta fase, você pode adicionar edifícios adicionais ou editar os detalhes do edifício existente.
13. Selecione **+Adicionar um edifício** para criar edifícios adicionais em seu campus.
14. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas** para adicionar um andar ou andares ao seu edifício.
15. Selecione seu edifício.

> **Nota:** Certifique-se de selecionar um edifício, pois você pode carregar arquivos no nível do campus. Se você selecionar um edifício, ele ficará visível em todos os níveis, pois você só pode importar seus arquivos no nível externo.

16. Selecione **Adicionar um piso**.
    No formulário, preencha os campos

Adicionar um piso

Campo	Descrição
Prédio	Nome ou número do edifício onde o andar está localizado.
Número	Nível do piso. Usa um número inteiro ou um valor numérico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome ou título do andar
Título	Título exibido no controlador de piso.

17. Clique em **Criar**.
18. Repita as etapas 16 a 18 para cada andar do edifício.
19. Navegue até '**Gerenciar local de trabalho** > **Campus e edifícios**.
    É importante que seu campus englobe ou que seus limites estejam bem ajustados para todos os edifícios. Os limites são ajustados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com o editor de limite.
    Seu campus está configurado.
20. Depois que o campus e os edifícios forem criados, você poderá começar a importar os arquivos CAD ou os arquivos de origem da planta baixa de imagem de varredura.
21. No Map Studio, navegue até **Gerenciar local de trabalho** > **Pisos e plantas baixas**.
22. Localize o piso onde deseja carregar o arquivo CAD ou de varredura.

    (Opcional) Nesta fase, as plantas baixas podem ser carregadas e importadas como origens do AutoCAD (DXF/DWG) ou de arquivo de imagem de varredura (PNG), ou você pode importar os arquivos depois de criar um campus. Certifique-se de ter revisado as diretrizes de design antes de importar as origens para o Map Studio. Para obter mais informações sobre como importar, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio e Importar arquivos de varredura.

23. Depois de importar um arquivo CAD ou de varredura, selecione **Gerenciar local de trabalho** e **Visão geral**.
24. Selecione o edifício que você criou.
    Seu mapa está configurado e disponível no Map Studio.

Como trabalhar com o editor de limite

O editor de limites ajuda a definir a área mapeada de um campus no mapa global, ajustando os limites do campus para visualizar a localização de um campus e a construção em um mapa. Os limites são usados para diferenciar entre mapas externos e áreas mapeadas internas.

Antes de Iniciar

As plantas baixas, locais e direções devem estar dentro dos limites para serem exibidos corretamente. Se os limites foram calculados automaticamente pelo sistema, você pode desmarcar **o cálculo automático de limite** para modificar os limites.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.

   O campus é exibido no Map studio.

3. Navegue até **Gerenciar local de trabalho**, **campus e edifícios**.
4. Ajuste ou mude o limite de um campus, se mudanças ou atualizações tiverem sido feitas no campus e se locais, plantas baixas ou direções estiverem fora do limite inicial definido durante a criação do campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Certifique-se de que o campus esteja selecionado no painel esquerdo.

b. Mova os pontos grandes no campus ou no limite do edifício para editar a forma de um polígono.

c. Mova os pequenos pontos para adicionar um novo vértice.

d. Clique duas vezes em um ponto grande para removê-lo

5. Clique em **Salvar limite** para salvar as mudanças.
   O botão **Salvar limite** é habilitado quando algumas mudanças são feitas no campus ou no limite de objetos de mapa.
6. Você também pode alterar ou ajustar os limites do edifício se atualizações ou modificações tiverem sido feitas e se as plantas baixas ou direções estiverem fora dos limites do edifício original.

   a. No painel esquerdo, verifique se o edifício está selecionado.

   b. Mova os pontos grandes em um edifício para editar a forma de um polígono e mova os pontos pequenos para adicionar um novo vértice.

   c. Clique duas vezes em um ponto grande no polígono para removê-lo.

   d. Clique em **Salvar limite** depois de ajustar os limites do campus.

   A opção **Limite de cálculo automático** também está disponível ao lado do botão **Salvar limite** para limites de campus e edifício.

   (Habilitado por padrão) Habilitar esta opção ajuda a ajustar automaticamente os limites quando novas plantas baixas, locais ou direções são adicionados e eles estão fora de seus limites iniciais. Quando esta opção está habilitada, os limites não podem ser ajustados manualmente. Desabilite-o para ajustar manualmente os limites do edifício.

Importar elementos externos

Importe os elementos externos que você deseja exibir no mapa interno. Pode ser um elemento gráfico, como um logotipo ou um estacionamento externo com vagas de estacionamento que precisam ser criadas como locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

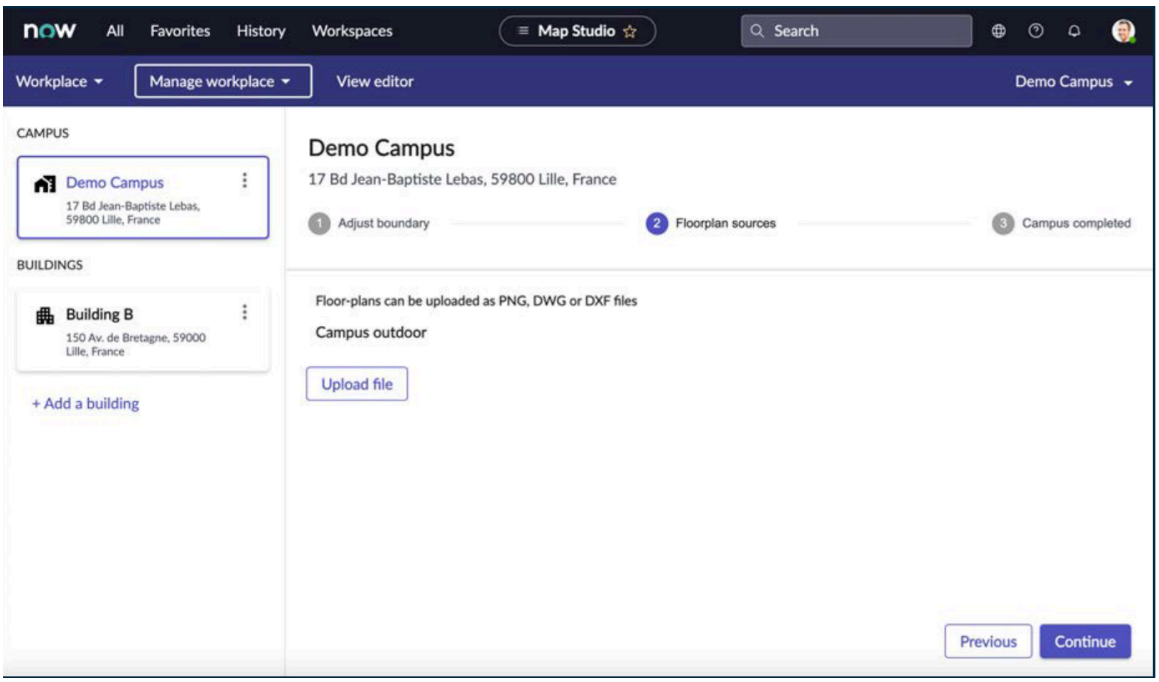
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para adicionar à sua camada externa.
3. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
4. Adicione uma nova origem e selecione o arquivo que você deseja importar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar elementos externos



5. Clique em **"Continuar"**.
6. Configure o arquivo de origem de varredura.
7. Edite a georreferência.
   Para obter mais informações sobre como editar georreferências, consulte Importar arquivos de varredura.
8. Selecione o tipo de camada.
9. Clique em **Iniciar importação**.
10. Crie um local em seu campus selecionando **Novo ponto** ou **Novo polígono**.
    Para obter mais informações sobre como criar um polígono e um ponto, consulte Gerenciar locais.
11. Certifique-se de selecionar o piso em um campus.
12. Comece a criar rotas.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar direções.

Gerenciar locais

Edite o campus e os edifícios para adicionar locais, ícones e tipos de local que você deseja exibir nos mapas internos.

Antes de Iniciar

Os tipos de local são usados para definir um local físico no mapa. Pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se um local corresponde a uma sala ou apenas a um local no mapa. Os locais estão vinculados a tipos de local e são usados para categorizar os diferentes locais no mapa (por exemplo: sala de reunião, escritório, impressora, parques, escadas, elevadores etc.). Os locais também têm marcadores mostrando o título do local.

Nota: Os locais podem ser gerados automaticamente por uma importação do CAD ou precisam ser criados manualmente com uma importação de varredura. Para obter mais informações, consulte Importar arquivos de varredura e Importar arquivos CAD para o Map Studio.

Tradução automática

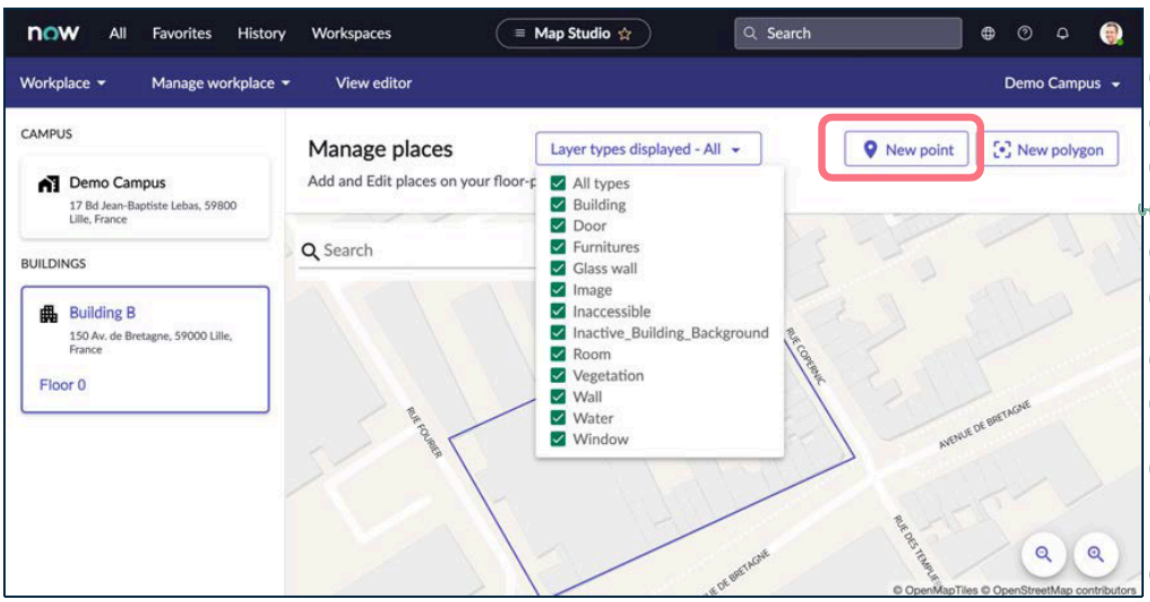
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

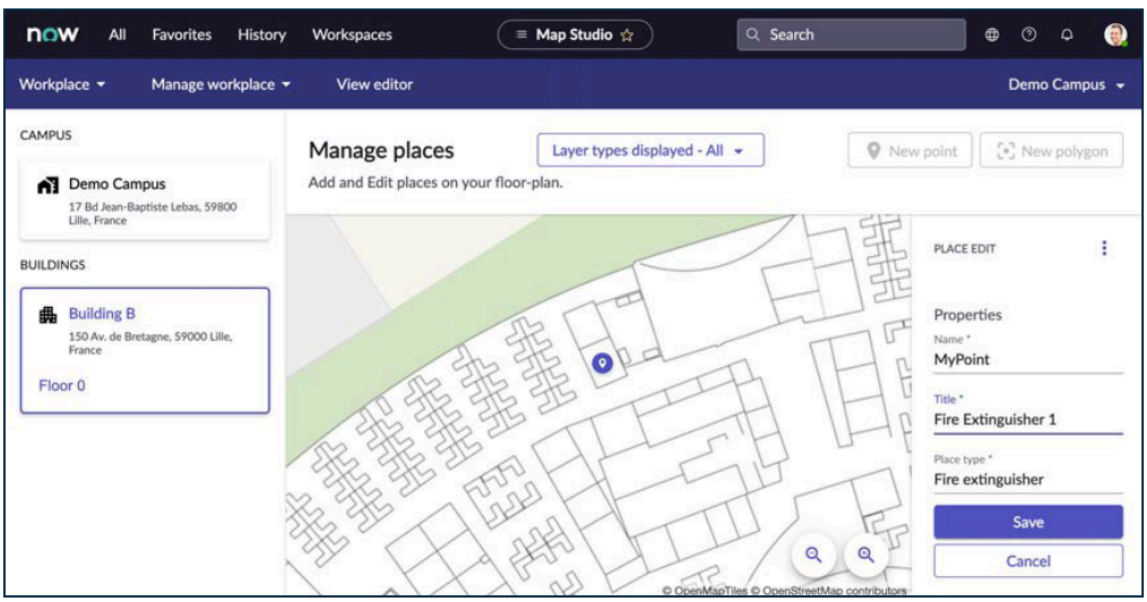
Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   O campus é aberto na página inicial do Map Studio.
3. Para editar e gerenciar locais, selecione um edifício.
4. No menu do mapa, selecione **Gerenciar locais**.
5. Selecione o andar no qual você deseja que seus locais sejam exibidos em seus mapas.
6. Clique em **Novo ponto** ou **Novo polígono** para começar a criar locais e novos pontos de interesse.
7. Selecione **Novo ponto**.

Criar um novo ponto





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique no mapa para posicionar o ponto.

   No formulário, preencha os campos de formulário

Colocar painel de edição

Nome	Nome do rótulo para um espaço. **Nota:** Use um nome exclusivo para cada espaço para facilitar a identificação dos espaços em um mapa (não visível para o usuário final).
Título	Título exibido no mapa.
Tipo de local	Os tipos de local são usados para categorizar locais (por exemplo, salas de reunião, mesas etc.). Ele também fornece um ícone padrão que pode ser personalizado posteriormente no editor de exibição.
Piso	Piso ao qual os locais e tipos de local são adicionados.

Nota: Se locais em um arquivo CAD forem configurados usando a ferramenta de importação do Autocad (Mapeamento interno v.18.0), somente o campo **Tipo de local** será editável no painel de edição de local. **Nome**, **Título**e **Piso** são campos somente leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.

9. Selecione **Novo polígono** para adicionar polígonos ou pontos, respectivamente.
10. Clique no mapa para desenhar um polígono para um local e feche o polígono clicando no ponto ou ponto azul.
    Os polígonos podem ser usados quando você não tem um edifício no campus.
11. Certifique-se de fechar a forma completando ou finalizando a criação no primeiro ponto.

    No formulário, preencha os campos

Edição de local

Campo	Descrição
Nome	Nome do rótulo para identificar um local específico (não visível para o usuário final).
Título	Título como aparece no mapa.
Tipo de local	Nome dos tipos de local. Os tipos de local são usados para definir um local físico no mapa, pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se esse local corresponde a uma sala ou apenas a um local no mapa (cafeteria, estande, elevador, auditório etc.).

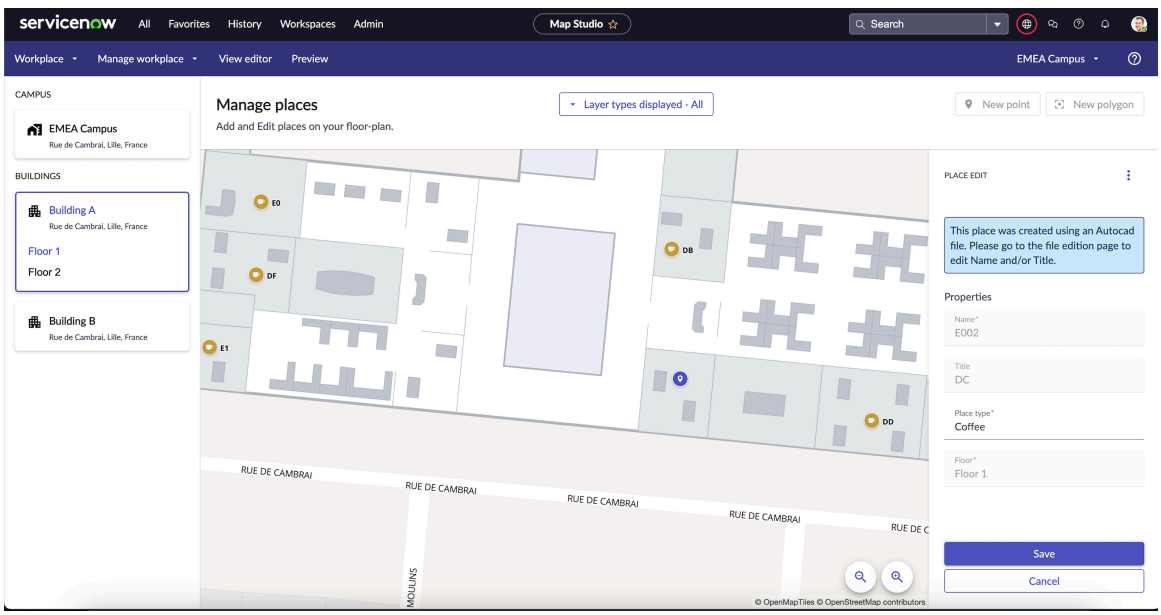
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Piso	Nomes dos andares. Os locais e tipos de local são criados para um andar selecionado.
Adicionar um marcador	Marcador no mapa. Adicione um marcador para ver o alfinete de localização no mapa. Os marcadores definem o ícone (imagem) do local e identificam um local no mapa.
Adicionar uma entrada	A entrada em uma sala é usada pela aplicação de orientação. Se você adicionar uma entrada, o caminho será interrompido na entrada.

12. Opcional: Selecione um local (configurado usando a página de configuração do CAD) para abrir o painel de edição de local.

(Optional) Observe que **Nome**, **Título**e **Piso** são campos somente leitura e não podem ser editados. Somente o campo **Tipo de local** pode ser editado. Uma mensagem de validação é exibida para informar que o local selecionado foi criado usando um arquivo do Autocad. Esses campos podem ser editados na página de configuração do Autocad (Mapeamento interno v 1.8.0). Para obter mais informações, consulte Ferramenta de importação do Autocad e Configurar locais.



13. Clique em **Salvar**.

14. Para alternar de um ponto para um polígono, clique no ícone de outras opções (⋮) no painel Edição de local e selecione **Alternar para um polígono**.

Quando você seleciona um local, o painel Edição de local mostra as propriedades do arquivo CAD, como sala, capacidade etc. As propriedades do AutoCAD são armazenadas em uma tabela dedicada **sn_map_core_place_properties**. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

A aplicação Mapeamento interno fornece a capacidade de extrair a dimensão da sala de arquivos CAD e usá-la em Prestação de serviços no local de trabalho medições de salas e espaços.

Criar Mapeamento interno ícones e tipos de local

Para gerenciar locais e tipos de local no Mapeamento interno Map Studio, comece criando ícones para locais e, em seguida, crie um tipo de local.

Antes de Iniciar

Mapeamento interno ícones de local são usados para locais e para definir o que você vê no mapa. Os ícones também são usados para estilizar seus tipos de local. Tipo de local usado para categorizar locais. Você pode mostrar ou decidir não exibir locais em uma exibição. Os tipos de local têm o seguinte:

- Nome
- Ícone
- Cor (no caso de um polígono)

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **ícones**.
   A página de ícones Mapeamento interno é exibida. Para editar um ícone existente, selecione um ícone e aplique suas edições.
2. Selecione **Novo** para criar novos ícones.
3. Preencha as seguintes informações na página de registro do novo ícone:

   a. **Nome**: nome do ícone.

   b. **Arquivo de imagem**: selecione e adicione um arquivo de imagem a ser usado como imagem de ícone.

   c. **Título**: título da imagem para baixar o ícone como um arquivo PNG.

      O tamanho da imagem é ajustado automaticamente para o tamanho e a forma corretos pelo Mapeamento interno Map Studio.

   d. **Ativo**: o ícone deve estar ativo para aparecer no studio e no seu edifício para agregar valor e diferenciar os tipos de local no mapa.

4. Clique em **Atualizar**.
   O novo ícone para o tipo de local Mapeamento interno foi criado.
5. Depois de criar os ícones, você precisa criar os tipos de local.

   Os tipos de local são exibidos com o seu ícone no Map Studio para diferenciar os locais no mapa.

6. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**.
7. Selecione **Novo** para criar um novo registro de tipo de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário, preencha os campos

Tipo de local

Campo	Descrição
Nome	Defina o nome do tipo de local.
Ícone de marcador padrão	Pesquise e selecione o ícone necessário na lista.
Cor de traço padrão	Cor que você deseja que o tipo de local seja exibido no Map Studio. Coloque o símbolo de cerquilha (#) na cor hexadecimal para que o Map Studio reconheça e diferencie (disponível somente para polígonos). Por exemplo: #008000 para a cor Verde.
Opacidade de traço padrão	Para a opacidade, selecione um intervalo entre 0 e 1 (disponível somente para polígonos) Aqui, '0' denota transparente e '1' denota opaco.
Largura de traço padrão	A espessura do contorno ou do traço do tipo de local.
Exibição de polígono padrão	Esta opção está habilitada por padrão. Desmarque a seleção se quiser que o tipo de local apareça como um ponto no mapa. Um polígono apresentará a superfície de uma sala, por exemplo, salas de reunião ou qualquer outra sala fechada. O ponto é usado para representar um local que não é fixo ou para representar um local que não está em uma sala fechada, como um local de descanso ou um telefone.
Exibição de título padrão	Opção para exibir o título do tipo de local no Map Studio.
Exibição de marcador padrão	Selecione esta opção para exibir o ícone do seu tipo de local no Map Studio.
Ativo	Opção para ativar, desativar ou desativar os tipos de local nos mapas. A desativação do tipo de local não removerá o tipo de local. Ele ficará inativo no seu mapa e não haverá pontos de interesse no mapa.

8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que as configurações forem salvas, você poderá ver a lista de campi e edifícios para os quais o tipo de local está ativo.

9. Para configurar seu novo tipo de local, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio.**
10. Selecione um campus e selecione **Gerenciar locais** para adicionar e editar locais.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais e Editar com o editor de exibição.

Gerenciar direções

As rotas são usadas para calcular rotas do ponto A ao ponto B no mapa. Os administradores de mapa podem desenhar linhas manualmente nas áreas do mapa do piso onde as pessoas têm permissão para andar dentro de um edifício. Isso não pode ser automatizado e precisa ser feito manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Os modos de duas direções (**Acessível** e **Padrão**) são habilitados por padrão em Mapeamento interno.
   - **Acessível:** este modo é para usuários com mobilidade reduzida e, portanto, por padrão, as escadas e escadas rolantes estão inativas, enquanto os elevadores e as rampas são adicionados.
   - **Padrão**: configurado para público em geral e pedestre.
2. Novos modos de direção exigem ícones.
   Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento interno ícones e tipos de local.
3. Para criar um novo modo de direção, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Modos de direção**.

   No formulário, preencha os campos

Modos de nova direção

Campo	Descrição
Nome	Nome do modo de direção.
Título	O título do modo de direção será exibido no Map Studio quando você selecionar o modo de direção de uma direção.
Ícone	Selecione um ícone na lista.
Velocidade média	Velocidade média para o tipo de transporte usado.
Ativo	Opção para ativar o modo de direção no mapa. **Nota:** Desativar o modo de direção não remove, ele apenas torna inativo no mapa e as direções não serão mostradas no mapa.

4. Clique em **Enviar**.
   O modo de direção recém-adicionado está disponível na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

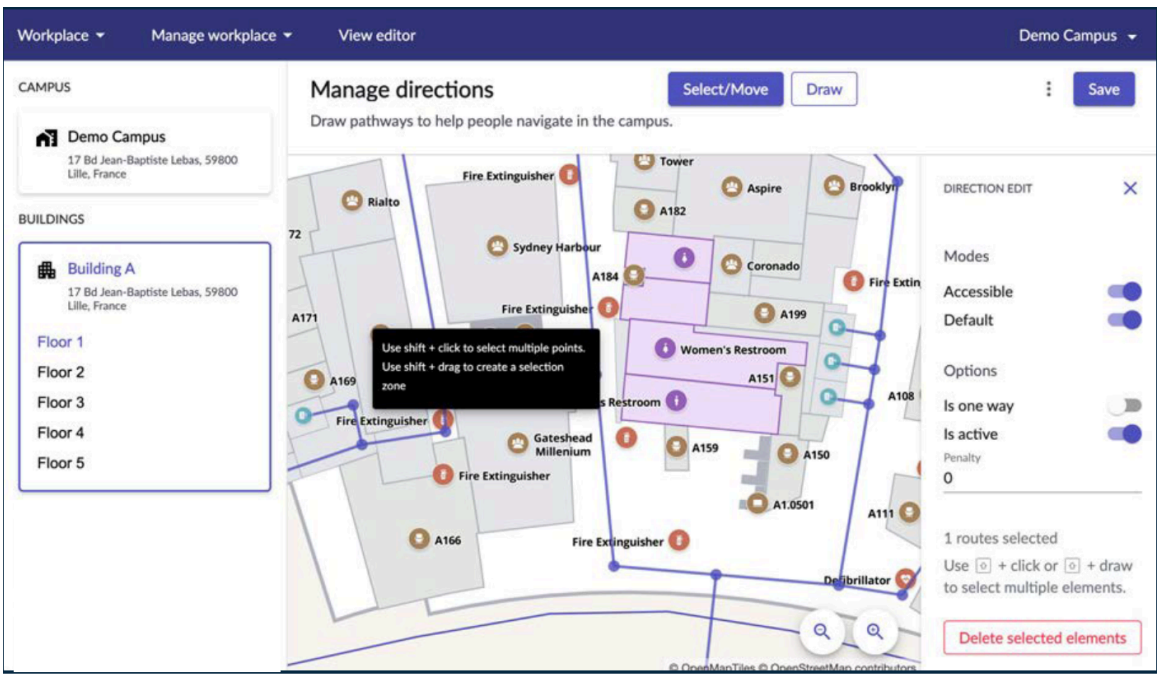
Nota: No registro do modo de direção, selecione **Rotear para associações do modo de direção** para encontrar a lista de campi e edifícios para os quais o modo de direção está ativo.

5. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus.
7. Acesse **Gerenciar local de trabalho**e selecione **Direções**.
   Como alternativa, selecione **Gerenciar rotas** no menu do Map Studio.
8. Selecione um edifício e andares onde você deseja adicionar as rotas a serem editadas.
9. Na lista suspensa **Modos de direção**, selecione um modo de direção entre as opções disponíveis:
   - **Todos os modos**
   - **Acessível**
   - **Padrão**
10. Para desenhar direções de um ponto a outro, selecione **Desenhar** e comece a desenhar rotas ao longo de todos os caminhos de cada andar.

Nota: As linhas devem ser retas, pois são usadas pela aplicação de orientação para exibir rotas em um edifício.

Por padrão, todos os segmentos criados são definidos como Ativos. Esse estado pode ser editado a qualquer momento no Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovações e assim por diante). Mude o estado selecionando a opção de alternância **Ativo** ou **Inativo**.

Direções de desenho



11. Para parar de desenhar, selecione **Selecionar/Mover** ou pressione **esc** (escape) no teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os segmentos criados são, por padrão, definidos como **Ativos**. O estado Ativo pode ser editado a qualquer momento no Map Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovações etc.).

12. Para mudar o estado, clique na opção de alternância **Ativo** ou **Inativo**.
    Os estados ajudam a aplicação de orientação a calcular uma rota semelhante sem passar pelas rotas ou segmentos inativos.
13. Use a opção **Todos os modos** para usar o segmento em ambas as direções **Acessível** ou **Padrão**.
    Você também pode alterá-lo para habilitar somente direções unidirecionais.
14. Selecione uma maneira e defina de que maneira o segmento pode ser usado.
15. Pequenas setas aparecem no mapa.
    A rota com o modo de direção selecionado é realçada no mapa.
16. Cada um dos segmentos do gráfico de direção pode ser editado.
17. Por padrão, os modos padrão e acessível são mostrados como ativos em cada segmento.
18. Quando o gráfico de direção estiver concluído, certifique-se de identificar claramente os conectores para vincular os andares.
    Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de conector.
19. Selecione a do ícone **de configurações de exibição** ao lado do botão **Salvar**.
20. Selecione **Links do conector**.
21. Selecione o nó que representa um conector e verifique se o edifício correto está selecionado.
    Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de conector.
22. Depois de criar os conectores, vincule andares adicionais do edifício.
23. Selecione o nó e certifique-se de vinculá-lo ao mesmo nó que você criou para o mesmo conector.
24. Depois de criar gráficos de direção para cada andar de um edifício, repita o processo para adicionar um gráfico no campus.
25. Certifique-se de vincular dois gráficos conectando os dois nós finais.
26. Clique em **Salvar**.
27. Para desvincular um conector, selecione **Desanexar conector**.
28. Selecione **Entradas de local** em Configurações de exibição para exibir as entradas de local para um campus ou edifício selecionado.
    Esta opção é exibida no mapa onde a entrada está localizada e o ponto ou pontos que serão usados pelas direções do gráfico como pontos de início.
29. Selecione **Caminhos gerados pelo sistema para entradas** em Configurações de exibição:
    Esta opção é usada para conectar entradas de local a um caminho gerado. Os caminhos marcados em verde mostram caminhos gerados pelo sistema. Os usuários não têm que desenhar manualmente. A aplicação calcula automaticamente os caminhos a partir de uma entrada.
30. Clique em **Salvar**.
31. Clique no ícone de outras opções ( ).
32. Selecione **Copiar direções**.

    Esta opção ajuda a mapear ou copiar direções em que vários andares têm o mesmo layout. Você também pode reutilizar as direções definidas para um andar anterior. Para obter mais informações, consulte Copiar gráficos de direção para vários andares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

33. Clique em **Salvar** para salvar todas as suas mudanças.
34. Depois de editar as direções, você deve ativar o modo de direção no Editor de exibição do mapa para que ele esteja disponível para todos os usuários do mapa.
35. Selecione **Exibir Editor** no menu Campus e clique em **Editar.**
36. Depois de fazer as mudanças necessárias, clique em **Salvar**.
37. Se você quiser remover um conteúdo, selecione-o e clique em **Excluir**.

Criar um tipo de conector

Crie conectores (escadas, elevadores, escadas rolantes, rampas) e ative o tipo de conector no Editor de exibição. O tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector.

Antes de Iniciar

Mapeamento interno fornece Tipos de conector que estão habilitados por padrão. Você pode criar um novo tipo de conector, dependendo do seu requisito.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

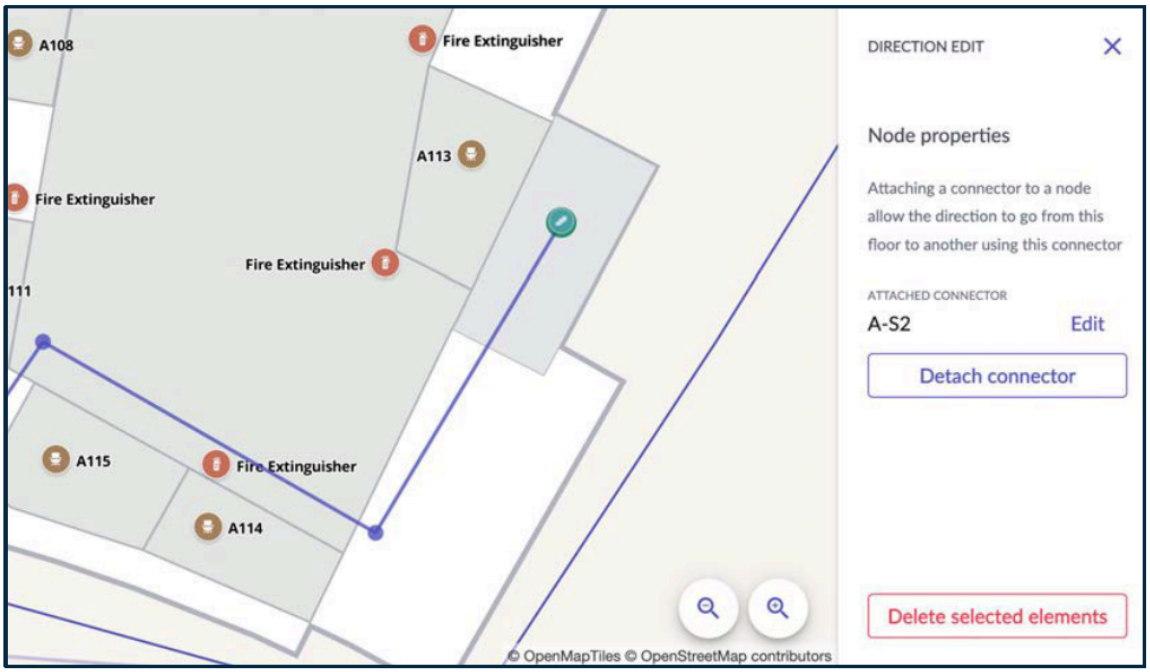
Procedimento

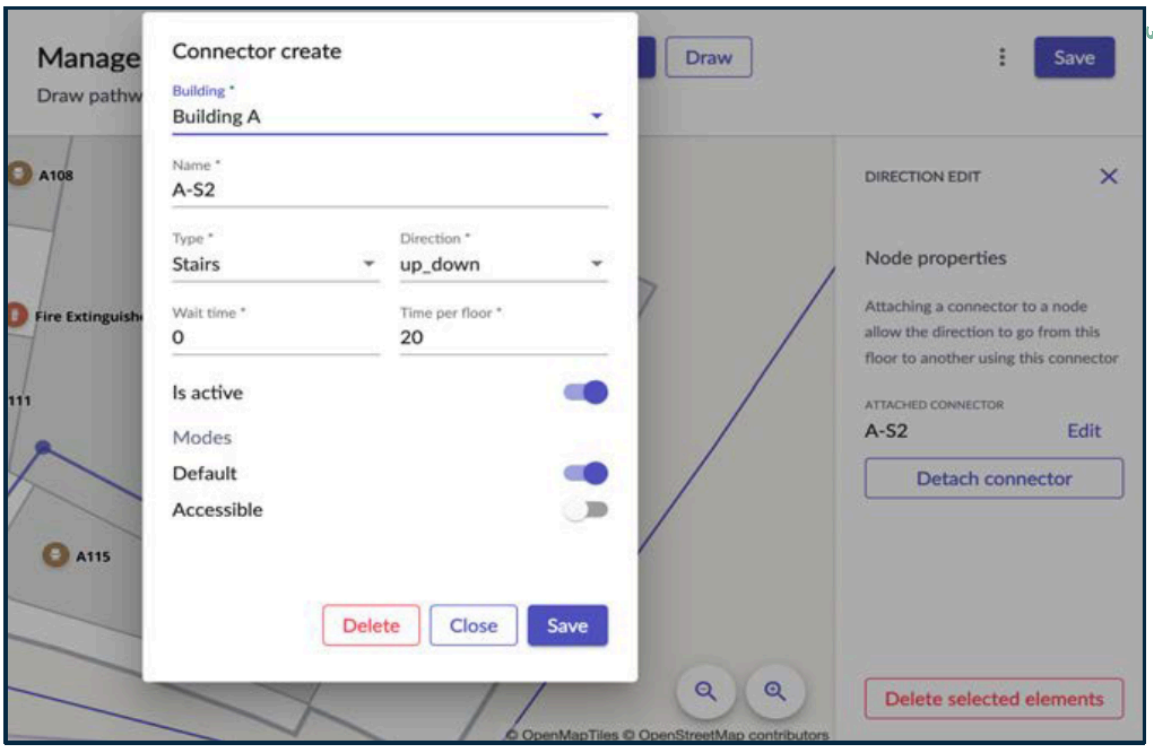
1. Para criar um ícone para o tipo de conector, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Ícones**.
   Mapeamento interno fornece uma biblioteca de ícones pré-existente. Para editar um ícone existente, selecione um registro de ícone e aplique suas edições. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento interno ícones e tipos de local.
2. Depois de criar seu ícone, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de conector**.
   Você pode editar um tipo de conector existente selecionando o registro e aplicando suas edições.
3. Selecione **Novo** para criar um novo tipo de conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conectores





No formulário, preencha os campos.

Criação de conector

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de conector. Por exemplo: Elevador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O Nome será exibido na lista suspensa quando você criar um novo conector no Map Studio.
Tempo de espera padrão	Indique o tempo de espera padrão. Por exemplo: 30
Tempo padrão por piso	Tempo padrão por andar. Por exemplo: 5
Ícone de marcador padrão	Você deve pesquisar e selecionar o tipo de ícone do conector. Por exemplo: Elevador
Ativo	Opção para ativar o tipo de conector. Se você desmarcar a caixa de seleção, o tipo de conector será desativado automaticamente em seus diferentes mapas. **Nota:** Desabilitar o tipo de conector não o remove. Ele se tornará inativo em seu mapa e não haverá exibição de conector em seus mapas até que ele seja ativado novamente.
Ordem padrão	Especifique a ordem padrão para o tipo de conector.
Zoom máximo padrão	O valor padrão é 23.
Zoom mínimo padrão	O valor padrão é 15.
Exibição de marcador padrão	Opção para selecionar a exibição do marcador padrão.
Direção padrão	Selecione uma das seguintes opções na lista suspensa: ◦ Para cima ◦ Para baixo ◦ Para cima e para baixo

4. Clique em **Enviar**.
   O novo tipo de conector está disponível na página Tipos de conector.
5. Para ativar o tipo de conector no Editor de exibição para que ele esteja disponível para todos os seus edifícios, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus e, no menu do Map Studio, selecione **Exibir Editor**.
7. No painel de conteúdo do Editor de exibição no painel esquerdo, selecione **+Adicionar conector** para adicionar o conector recém-adicionado.
8. Selecione o tipo de conector que você adicionou na Etapa 3.
9. Clique em **"Aplicar"**.
10. Selecione **Salvar esta exibição** para salvar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar gráficos de direção para vários andares

Selecione um campus ou edifício e copie os gráficos de direção do andar de um andar para um único andar ou vários andares em um edifício.

Antes de Iniciar

Nota: Se um edifício tiver layouts de piso semelhantes entre pisos, por exemplo, piso 1, 2, 3 etc., e se você quiser replicar direções de um piso para outro, copie as direções de um único piso para vários pisos em um edifício. Isso garantirá que todos os conectores estejam vinculados entre todos os andares.

Os andares de destino dos quais você está copiando devem pertencer ao mesmo edifício. Copiar gráficos de direção de um andar para vários andares ajuda a copiar os gráficos de direção criados manualmente. Os usuários não precisam desenhar o gráfico em todos os andares se a arquitetura e a estrutura do edifício forem semelhantes.

Função necessária: editores de mapa, administrador de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Direções**.
4. Selecione um edifício no Map Studio e clique no ícone do menu Mais ações ( ).
5. Selecione **Copiar rotas** da lista.

   a. Na caixa de diálogo Copiar direções, conclua o seguinte:

   - **De**: selecione o andar do qual você deseja copiar as rotas.
   - **Para**: os andares para os quais você deseja copiar as rotas. Clique em **Selecionar tudo** para selecionar todos ou vários andares de uma só vez.

     Nota: Os andares devem pertencer ao mesmo edifício. Por exemplo, se você quiser copiar rotas do Edifício A, os andares selecionados para copiar deverão pertencer ao Edifício A.

6. Selecione o andar na lista **De** e selecione um andar ou clique em **Selecionar tudo** para selecionar vários andares em um edifício.
7. Clique em **Copiar rotas**.
   As direções do andar são copiadas para o andar ou andares selecionados.
8. Selecione **Limpar direções do piso** para limpar as direções existentes para um edifício ou piso selecionado.

Editar com o editor de exibição

Edite e personalize mapas internos com o editor de exibição Map Studio. Habilitar a exibição padrão em Mapeamento interno é uma etapa obrigatória para que os mapas possam ser renderizados em Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Para o Mapeamento interno Editor de exibição, como administrador de mapa, você pode decidir quais elementos devem estar visíveis para os usuários do mapa. Você também pode definir o estilo de diferentes itens, como camadas e locais. Um tipo de exibição padrão está disponível com Mapeamento interno, mas precisa ser habilitado. Esta é uma etapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

obrigatória. Se a exibição padrão não estiver habilitada, os mapas Mapeamento interno não serão renderizados em Prestação de serviços no local de trabalho.

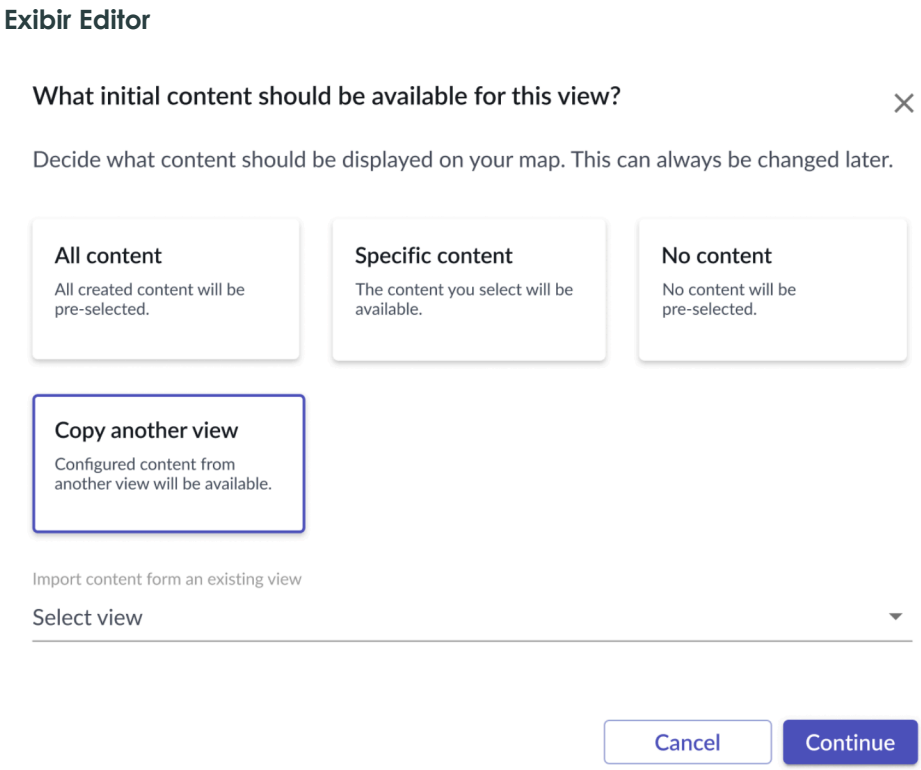
Você pode criar e personalizar tipos de exibição adicionais conforme necessário. No entanto, somente o tipo de exibição padrão é usado em Prestação de serviços no local de trabalho atualmente. O tipo de exibição e o editor de exibição são capacidades de Mapeamento interno.

Nota: Certifique-se de ter instalado os plug-ins Mapeamento interno e Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus ou edifício na página inicial e escolha **Exibir editor**.
   A exibição **padrão** e outros tipos de exibição que você adicionou ao editor de exibição são exibidos. Por exemplo, clique em **Padrão**. O botão **Editar** é exibido quando a exibição já foi configurada e não está em branco. Se a exibição nunca estiver configurada ou estiver em branco, ela será substituída por um aviso **Não habilitado**. Clique para editar e habilitar a exibição.



3. Você terá as quatro opções a seguir.
   Essas opções definem o conteúdo que você deseja exibir no mapa. Por exemplo, adicionar vários tipos de exibição em seu campus, como camadas, locais, tipos de local etc.
   - **Todo o conteúdo**: nesta opção, a exibição é gerada automaticamente. Todos os edifícios e andares estão selecionados. Todos os tipos de camada, tipos de local e tipos de conector também são selecionados com o estilo padrão. Todos os modos de direção estão selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar da exibição**: opção para selecionar uma exibição. Pode ser outros tipos de exibição do mesmo campus ou um tipo de exibição de outro campus. Somente as exibições configuradas são exibidas. Ao selecionar uma exibição do mesmo campus, todo o conteúdo de exibição é copiado, incluindo edifícios e andares. Ao selecionar uma exibição de um campus diferente, todos os edifícios e andares são incluídos com as opções padrão, pois não podem ser copiados de outro campus.

  Você pode copiar o conteúdo e o estilo selecionados de outra exibição. Por exemplo, se você quiser mudar a exibição dos tipos de local em uma exibição, não precisará refazer todo o processo para cada tipo de local. Você pode simplesmente copiar as configurações de outra exibição e fazer os ajustes necessários para atender às suas necessidades.

- **Conteúdo específico**: opção de caixa de diálogo pop-up para selecionar edifícios/andares, tipos de camada, tipos de local, tipos de conector e modos de direção na check-list. O conteúdo selecionado é adicionado à exibição com seu estilo padrão.
- **Iniciar a partir de uma exibição em branco**: nesta opção, você não está selecionando nenhum conteúdo. Nada é exibido na exibição e no mapa.

4. Selecione qualquer uma das quatro opções na Etapa 3.
   Por exemplo, **Use a configuração padrão**.
5. Clique em **"Continuar"**.
   O conteúdo de exibição é carregado para a opção selecionada e o mapa do campus selecionado junto com o tipo de exibição é mostrado.
6. Clique em **Salvar esta exibição** para salvar as mudanças.
7. Quando há mais de um tipo de exibição, os criadores de mapa podem selecionar **Copiar outra exibição** e, em seguida, **Importar estilos de um existente**.
8. O **Conteúdo do Editor de Exibição** exibe o conteúdo com base em sua seleção.
   Para obter mais informações, consulte Conteúdo do editor de exibição.
9. Clique em **Aplicar** para aplicar as mudanças de exibição.
10. Clique em **Salvar esta exibição**.
    Você também tem a opção de redefinir a exibição clicando no ícone de menu Mais opções ( ) disponível ao lado da **opção Salvar esta exibição**.

Conteúdo do editor de exibição

Trabalhe com o conteúdo do Editor de exibição e personalize as propriedades de campus, edifícios, camadas, locais, conectores e modos de direção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

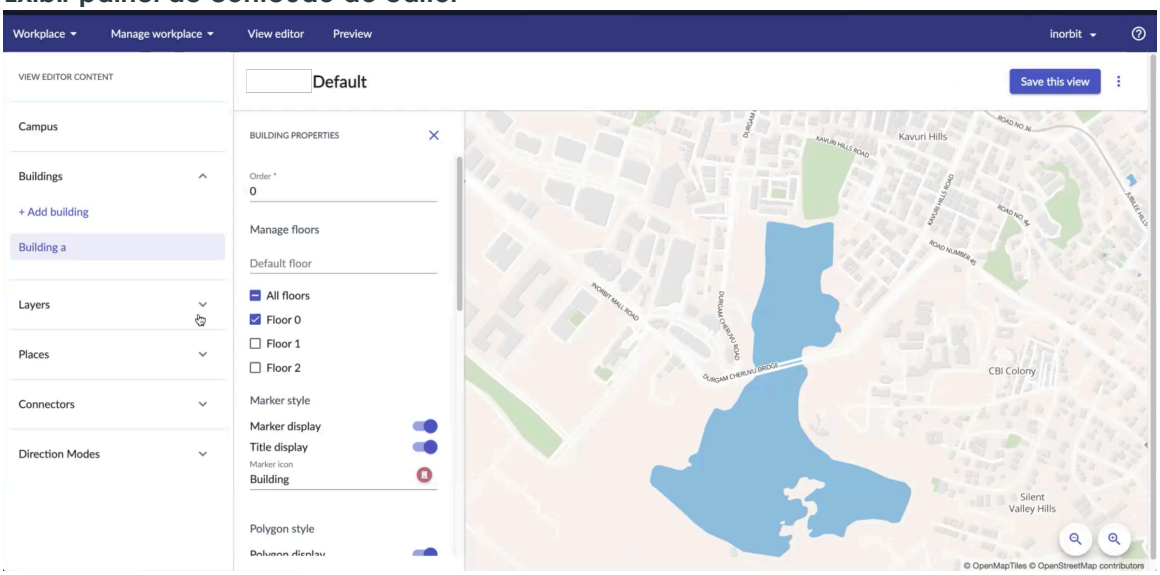
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para o qual você deseja personalizar o conteúdo do editor de exibição.
3. No Map Studio, selecione **Gerenciar local de trabalho** > **Exibir Editor**.
4. Selecione uma exibição que você deseja editar.
   Por exemplo: Padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir painel de conteúdo do editor



5. Para editar um conteúdo de exibição de campus, clique na lista suspensa Campus para exibir as propriedades do campus.
6. Atualize as propriedades e decida como seu campus será renderizado no mapa. Preencher campo de formulário

Propriedades do campus

Campo	Descrição
Estilo de marcador	Selecione as opções de chave de alternância **Estilo de marcador** e **Exibição de título**.
Estilo de polígono	Selecione a opção **Estilo de polígono**. Edite, se necessário, a cor do traço (linha), a largura, a opacidade e a cor de preenchimento.
Câmera padrão	Clique no botão Câmera padrão para posicioná-la no mapa. Defina a latitude e a longitude padrão, a orientação padrão e o passo padrão. Uma direção é a direção para a qual você está voltado, medida no sentido horário como um ângulo do norte verdadeiro em uma bússola.

7. Selecione **Edifícios** e, na lista suspensa, selecione os elementos que você deseja exibir na exibição.
8. Selecione **+Adicionar edifício**.
9. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os edifícios e andares necessários.
10. Depois de fazer as mudanças, clique em **Aplicar**.
11. Selecione **Camadas** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar camada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione as camadas que você deseja ver na exibição.
13. Selecione **Aplicar**.
14. Selecione **Locais** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar locais**.
15. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os locais que você deseja ver na exibição.
16. Clique em **"Aplicar"**.
17. Selecione **Conectores** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar conector**.
18. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os conectores que você deseja ver na exibição.
19. Clique em **"Aplicar"**.
20. Selecione **Modos de direção** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar modos de direção**.
21. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os modos de direção (Padrão ou Acessível) que você deseja ver na exibição.
22. Clique em **"Aplicar"**.

Visualização do mapa

Use aVisualização de mapa para exibir mapas e testar direções que você criou no Mapeamento interno Map Studio. O teste de rotas garantirá que os gráficos de direções na orientação funcionem conforme o esperado para funcionários e visitantes.

Antes de Iniciar

Nota: As instruções passo a passo para orientação em locais de trabalho só estão disponíveis no App Now Mobile.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

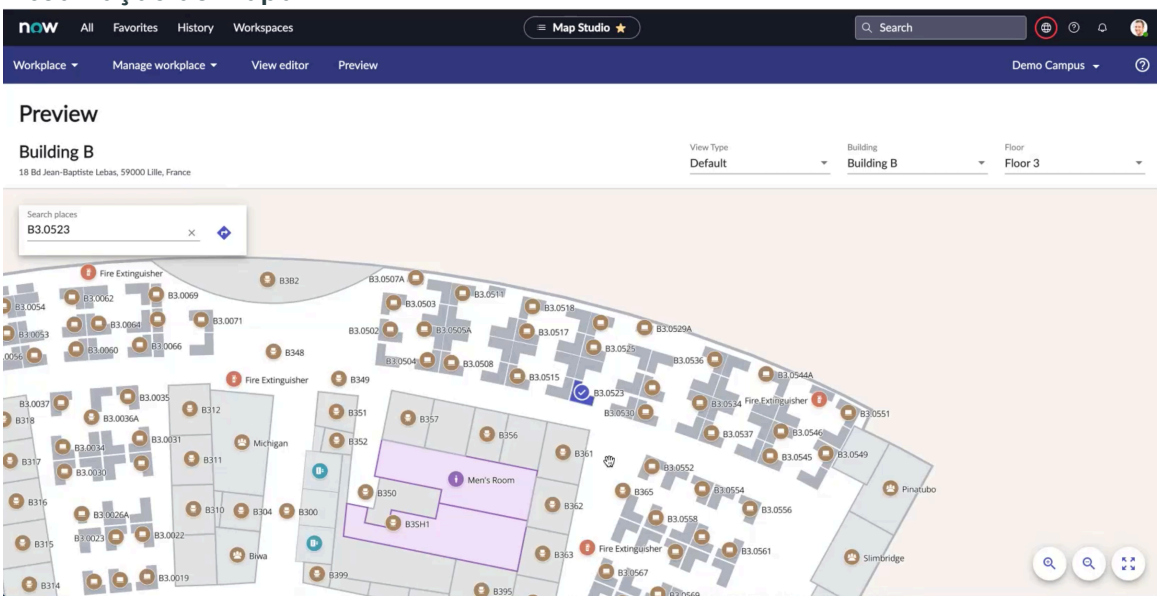
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   Crie um se você não tiver um campus no Map Studio. Para obter mais informações sobre como criar um campus, consulte Criar um campus com edifícios e andares
3. Clique em **Visualizar**.
   O mapa é aberto no modo **Visualização**. Se a exibição não estiver habilitada, nada aparecerá na visualização. Para obter mais informações, consulte Editar com o editor de exibição.
4. No campo de pesquisa, pesquise locais no Campus, por exemplo: Sala de reuniões 101. Quando você começa a digitar no campo de pesquisa, a aplicação fornece sugestões automáticas de locais que estão disponíveis no campus selecionado.
5. Selecione um local para realçar e exibi-lo no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

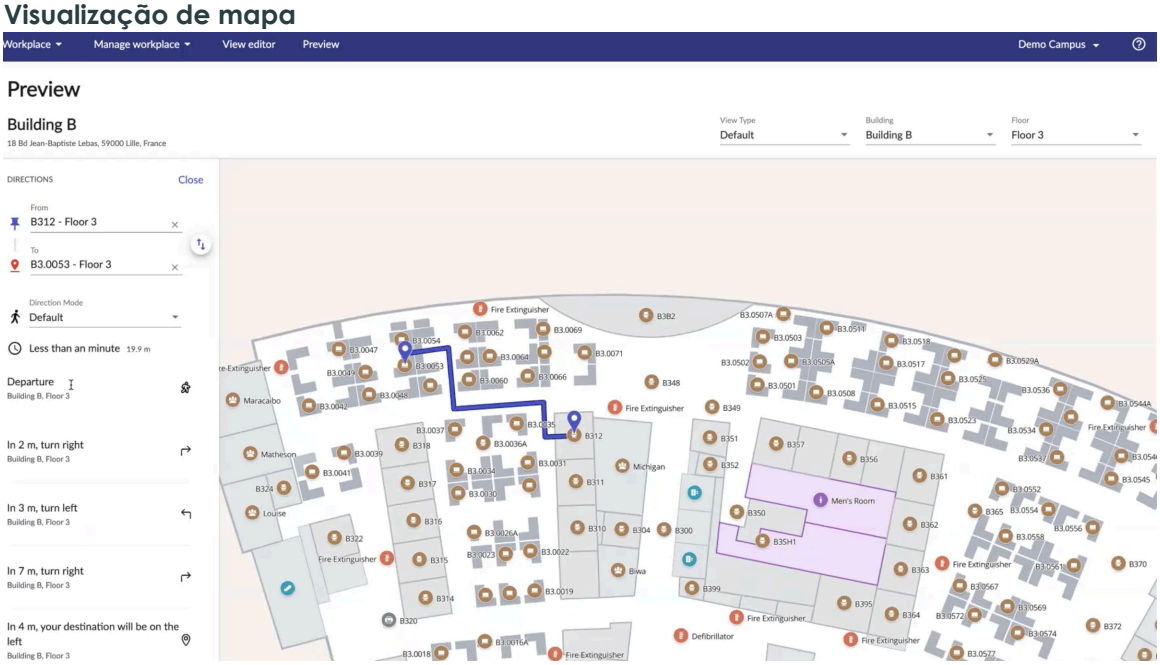
Visualização de mapa



6. Selecione o ícone **Obter direções** ( ) para abrir o painel de direções de mudança. A aplicação fornecerá alertas se você não tiver adicionado modos de direção para o tipo de exibição em um campus selecionado. Adicionar o modo de direção ajuda a habilitar a direção em um edifício para orientação e diretório de localização.
7. Especifique os campos **De** e **Para** para especificar os andares de onde você deseja ter as capacidades de orientação.
8. Você também pode adicionar rotas de um edifício a outro.
9. Selecione os edifícios necessários nos campos **De** e **Para** para exibir as direções.

   Por exemplo: você pode mover de um edifício para outro (edifício A para B) em um campus. Dentro do mesmo edifício (Edifício B), você pode selecionar um piso (Piso 3) e criar rotas para orientação de um espaço para outro no Piso 3 (B312 a B3.0053).

Visualização de mapa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Você pode usar a disponível perto dos campos **De** e **Para** para mudar as opções de e para e reverter as direções.
11. Alterne entre os **tipos de exibição** disponíveis no menu superior direito (caso você tenha vários tipos de exibição).

    Selecione os edifícios e andares que você deseja mostrar no mapa. Aumente e diminua o zoom conforme necessário.

    Altere o Campus na lista suspensa **Campus** no menu superior direito do Map Studio.

Imprimir um mapa

Imprima um mapa configurando opções relevantes e aplicando filtros.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode imprimir um mapa de uma das aplicações a seguir.

- Diretório de local
- Central do local de trabalho
  - Visão geral do edifício

Antes de Iniciar

Nota: A impressão de mapa não é compatível em Mozilla Firefox.

Função necessária: sn_map_core.map_printer

Procedimento

1. Navegue até a exibição de mapa na sua aplicação e selecione **Imprimir mapa**.
2. No painel Editar conteúdo do mapa, configure os campos.

Editar painel de conteúdo do mapa

Campo	Descrição
Mostrar marcador no mapa	Opção para exibir um alfinete no mapa.
Fixar rótulo	Texto do rótulo para o alfinete no mapa. Este campo estará disponível somente se **Mostrar marcador no mapa** estiver selecionado. Este campo aparecerá somente se **Mostrar alfinete no mapa** estiver selecionado e a posição do alfinete for salva. Você pode mudar o rótulo selecionando **Editar PIN** no painel Editar conteúdo do mapa.
Remover plano de fundo externo	Opção para remover a área do mapa fora do edifício selecionado.

3. Opcional: Selecione uma posição no mapa para colocar o alfinete e selecione **Salvar posicionamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para colocar um alfinete no mapa, o campo **Mostrar alfinete no mapa** deve ser selecionado. Você pode mudar a posição do alfinete selecionando **Editar alfinete** no painel Editar conteúdo do mapa.

4. Opcional: Na página Editar mapa, selecione um espaço para personalizar as configurações de espaço.

Configurações de espaço

Campo	Descrição
Mostrar texto do espaço	Opção para exibir o rótulo do espaço no mapa.
Mostrar marcador de espaço	Opção para exibir o ícone de espaço no mapa.
Pedido no mapa	Ordem do texto do espaço e do marcador no mapa. ◦ Traga para o topo: o texto do espaço e o marcador são movidos para a camada superior do mapa. ◦ Padrão: o texto do espaço e o marcador estão na camada padrão do mapa. ◦ Enviar para trás: o texto do espaço e o marcador são movidos para a camada mais baixa do mapa.
Tamanho do texto do rótulo de espaço	Tamanho do texto do rótulo do espaço no mapa.

5. Selecione **Continuar** para abrir a página do layout de impressão.
6. Selecione o tamanho e a orientação do papel no painel Layout de impressão.
   Para obter mais informações sobre as opções, consulte Opções de impressão de mapa.
7. Na área de visualização, amplie e arraste o mapa com base em seus requisitos.
   Você pode clicar com o botão direito do mouse para girar o mapa.
8. Configure as opções no painel Layout de impressão.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Opções de impressão de mapa.
9. Selecione **Imprimir**.

Resultados

Você pode usar o navegador da Web para imprimir o mapa ou salvá-lo como PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trouble?

- Se a proporção do mapa não for a mesma da sua instância, verifique se as configurações de layout na caixa de diálogo de impressão do navegador são as mesmas que as configurações na sua instância.
- Se o mapa estiver deslocado na página impressa ou a posição dos ícones ou do alfinete não for a mesma da sua instância, defina as margens na caixa de diálogo de impressão do navegador como **Nenhum**.
- O texto da licença é adicionado automaticamente ao mapa externo e incluído no mapa impresso. Para remover o texto da licença, você deve remover o mapa externo usando a opção **Remover plano de fundo externo**.

Criar snapshots para migrar Mapeamento interno dados

Crie snapshots para fazer backups pontuais de seus Mapeamento interno dados e objetos de mapa e migre os snapshots para Prestação de serviços no local de trabalho instâncias.

Antes de Iniciar

Nota: Usuários sem funções de administrador ou editor de mapas não podem criar, ler, baixar ou aplicar um snapshot. Usuários com funções wsd_core_admin podem criar ou aplicar snapshots quando a opção **Localizações de local de trabalho de snapshots** está habilitada.

A capacidade de snapshot em Mapeamento interno fornece o seguinte:

- Capacidade de exportar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar e exportar Mapeamento interno do local do trabalho objetos relacionados

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, wsd_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Snapshots**.
   A página Snapshots é exibida e a lista de snapshots existentes, se houver, é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo registro de snapshot.
   Certifique-se de exportar/importar o conjunto de atualizações para Mapeamento interno e outras aplicações configuradas também.
3. Preencha as seguintes informações:
   - **Nome**: forneça um nome para o snapshot.
   - **Campi**: selecione um ou vários campi, conforme necessário. Por padrão, todos os campi são selecionados.
   - **Incluir locais de trabalho**: selecione para capturar todos os elementos do local de trabalho vinculados a Mapeamento interno.
4. Clique em **Enviar**.

   O snapshot foi criado. O status é mostrado como **Em andamento** na página Snapshot. Este processo pode levar algum tempo para ser concluído. Depois de concluído, o estado passa para **Criado**.
5. Na página Snapshot, clique para abrir os dados de snapshot recém-criados.
6. Selecione **Baixar snapshot** para baixar ou exportar o snapshot localmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os arquivos serão baixados como XML.

7. Importe o snapshot usando conjuntos de atualizações em uma instância diferente em que você deseja aplicar o snapshot.
8. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Recuperar conjuntos de atualizações** para importar o arquivo XML.
9. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML**.
10. Na página Importar XML, clique em **Escolher arquivo** e selecione o XML baixado de onde você baixou o arquivo XML.
11. Selecione **Carregar**.
12. Após a importação, vá para **Indoor Mapping** > **Snapshots** e selecione o snapshot importado.
13. Clique em **Aplicar snapshot** para aplicá-lo a uma instância em que você deseja que os dados do snapshot sejam aplicados.

    A aplicação de um snapshot substitui todos os registros de um objeto de mapa selecionado, por exemplo, campus, edifício, andar ou espaços. Portanto, ter um snapshot em vigor ajuda caso os dados de backup sejam necessários.
14. Selecione **Sim** para aplicar o snapshot a um objeto de mapa selecionado.
15. Para excluir um snapshot, selecione o campus na página Campus, clique na caixa suspensa **Ações** nos itens selecionados e selecione **Excluir**.
16. Algumas tabelas de local de trabalho são afetadas durante o processo de snapshot.

    Para obter mais informações sobre tabelas afetadas, consulte Tabelas afetadas pelo snapshot.

O que Fazer Depois

Nota: Depois de mover os snapshots, a tabela Detalhes do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail] em Workplace Space Management não é preenchida com os snapshots. Para obter o registro da tabela de detalhes do espaço atualizado, execute manualmente o script de correção **Carregar tabela de detalhes do espaço - estado atual**. Navegar até **Tudo** > **Scripts de correção** e pesquise por Gestão de espaço do local de trabalho **Tabela de detalhes do espaço de carga - script de correção do estado atual**. Selecione a guia **Executar script de correção** para executar o script e obter o registro mais recente da tabela Detalhes do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail].

Atalhos do teclado

Os atalhos de teclado fornecidos com Mapeamento interno permitem que os administradores do Map Studio executem rapidamente tarefas administrativas comuns usando as teclas no **Map Studio**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Procedimento

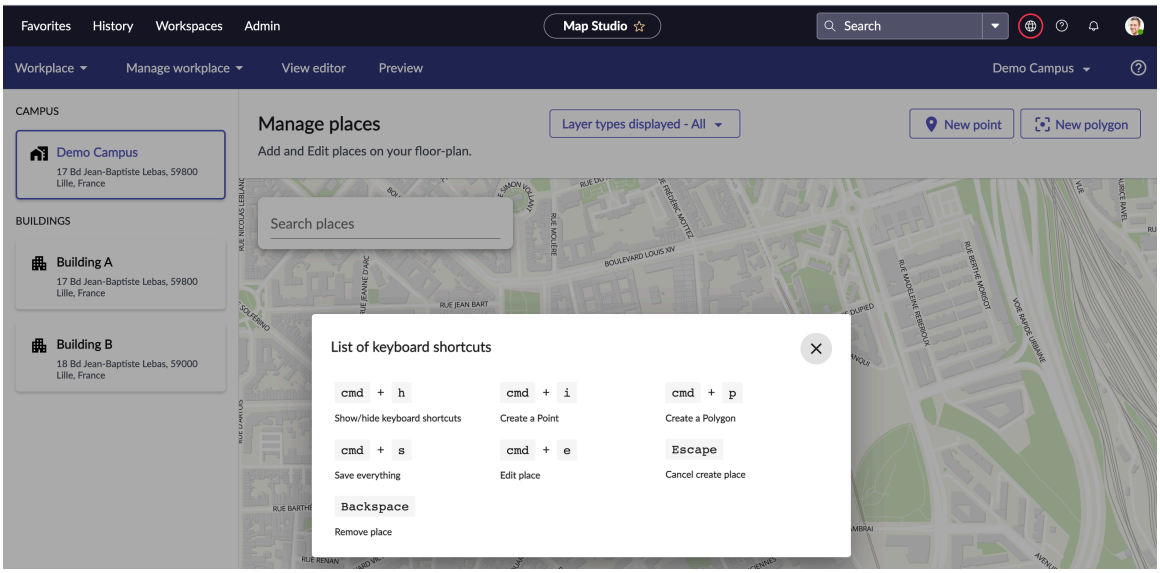
1. Navegar até **Tudo** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Clique no ícone de ajuda ( ) para exibir a lista de atalhos de teclado disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode usar **cmd + :** (Mac) ou **ctrl+:** (Windows) para exibir a lista de atalhos do teclado. Pressione **esc** para fechar a caixa de diálogo.

Lista de atalhos do teclado



4. Para exibir os atalhos do teclado para **Direções**, clique no ícone de ajuda ( ) disponível no painel superior direito do Map Studio.
   - Alternar modo de desenho; **cmd + m** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Salve todos os gráficos atualizados: **cmd +s** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Parar de desenhar: pressione **esc** (Mac) ou **Esc** (Windows).
   - Excluir itens selecionados: quando um nó ou rota estiver selecionado, pressione **fn + delete** (Mac) ou **Backspace** (Windows).
5. Para exibir a lista de atalhos para Locais:
   - Crie um novo local com um ponto: **cmd + i** (Mac) ou **ctrl + i**.
   - Criar um novo polígono: **cmd +p** (Mac) ou **ctrl +p**
   - Editar um local selecionado: **cmd +e** (Mac) ou **ctrl +e** (Windows)
   - Salvar o local selecionado: **cmd +s** (Mac) ou **ctrl +s** (Windows)
   - Cancelar o processo de criação de um local: **esc** (Mac) ou **Esc** (Windows)
   - Excluir um local selecionado: **fn + excluir** (Mac) ou **Backspace** (Windows).

Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho

Sincronize Mapeamento interno locais e mapeie objetos de dados com Prestação de serviços no local de trabalho campus, edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar

As mudanças que você faz nos registros de edifício, piso e espaço Prestação de serviços no local de trabalho não são atualizadas automaticamente com os dados e objetos do mapa Mapeamento interno. Para atualizar as mudanças, sincronize Mapeamento interno campus, edifícios, pisos e tipos de local com registros de local Prestação de serviços no local de trabalho (WSD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Depois de instalar a aplicação Mapeamento interno e atualizar os locais no mapa, execute o utilitário de sincronização para sincronizar os registros de local Mapeamento interno com os locais Prestação de serviços no local de trabalho. Execute o utilitário de sincronização ao adicionar, atualizar ou remover locais de Prestação de serviços no local de trabalho ou atualizar locais ou objetos de mapa no Mapeamento interno Map Studio.

O processo de sincronização é um processo de cinco etapas. Tome as medidas apropriadas conforme necessário durante o processo de sincronização:

- Limpeza: a etapa Limpeza no utilitário de sincronização não está disponível inicialmente quando você executa o assistente de sincronização pela primeira vez. Ele está disponível somente para espaços que são excluídos ao fazer atualizações no Mapeamento interno Map studio.

  Nota: Uma etapa **de limpeza** também pode aparecer como sua primeira etapa no utilitário de sincronização se um registro de local for alterado ou atualizado no Mapeamento interno Map studio. Esta etapa é mostrada para registros de local que estão sincronizados, mas são atualizados ou modificados posteriormente após o processo de sincronização.

- Sincronização de edifício: opção para sincronizar um edifício em um campus em Mapeamento interno e Prestação de serviços no local de trabalho.
- Sincronização de andares: opção para sincronizar os andares de um edifício no registro de Mapeamento interno e Prestação de serviços no local de trabalho.
- Sincronização de tipos: opção para vincular e mapear tipos de local Mapeamento interno para espaços correspondentes em Prestação de serviços no local de trabalho.Esta opção mostra os tipos de local Mapeamento interno que não estão vinculados a espaços Prestação de serviços no local de trabalho. Você pode selecionar a operação **Vincular** no utilitário de sincronização para vincular os registros de local.
- Sincronização de espaços: opção para sincronizar os espaços disponíveis em um andar.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Sincronizações de mapa interno/WSD**.

   A página Mapa interno/Sincronizações do WSD exibe os registros de sincronização existentes para Mapeamento interno e Prestação de serviços no local de trabalho.

2. Selecione **Novo**.

   Nota: Você deve criar ou ter um Campus, Região e Site em Prestação de serviços no local de trabalho (WSD).

   No formulário, preencha os campos.

Mapa interno/formulário de sincronização do WSD

Campo	Descrição
Campus do WSD	Opção para selecionar um Prestação de serviços no local de trabalho campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar um campus Prestação de serviços no local de trabalho. Certifique-se de que o fuso horário do campus corresponda à região do seu campus Mapeamento interno.

3. Selecione **Enviar**.

   Um novo registro de sincronização foi criado.

4. Na página de registro de sincronização, selecione o Campus Mapeamento interno que você deseja sincronizar com o Campus Prestação de serviços no local de trabalho, caso ainda não estejam sincronizados.
   O novo registro de script de sincronização é aberto (por exemplo: IMWS0005278).

   No formulário, preencha os campos do formulário.

   Formulário de sincronizações de mapa interno/WSD

Campo	Descrição
Campus do WSD	Campus criado na Etapa 3.
Campus com mapa interno	Campus de mapa interno. Pesquise usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para selecionar as informações do campus Mapeamento interno ou pesquisar um campus de mapa interno.

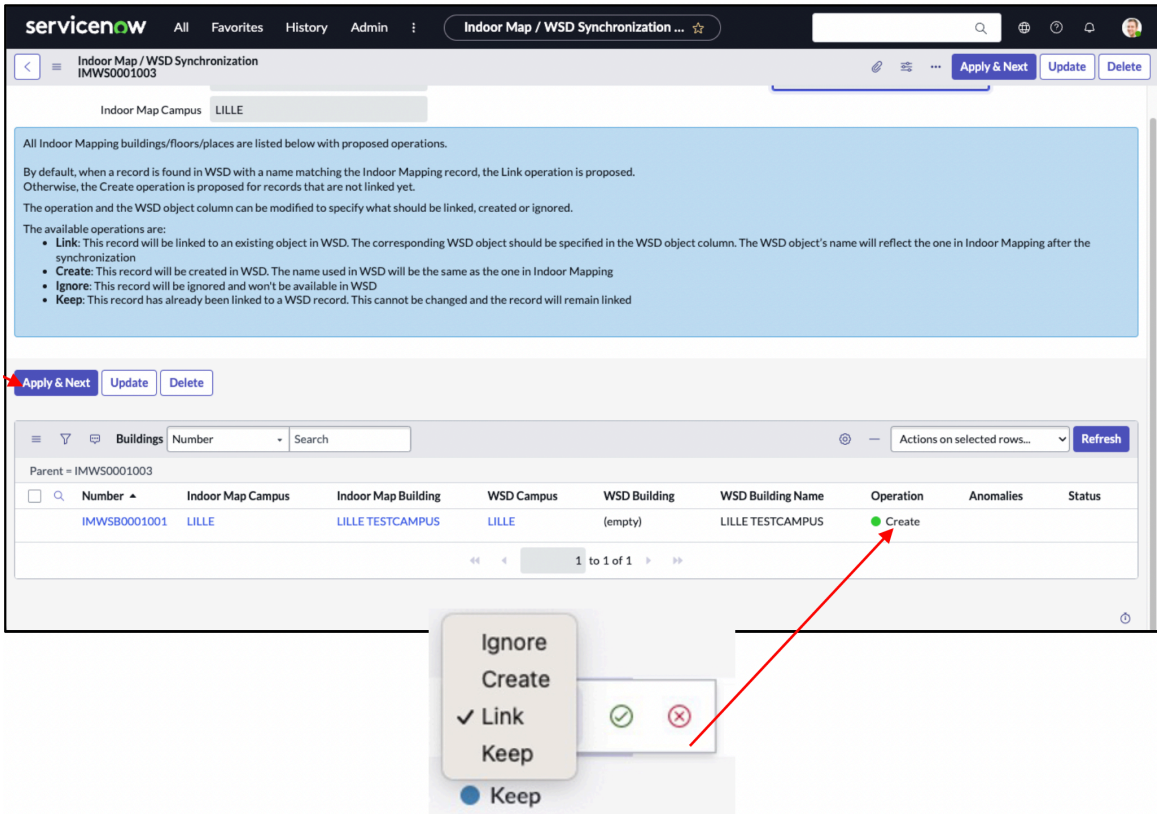
   Os campi estão sincronizados.

5. O utilitário de sincronização prossegue para sincronizar um edifício em um campus.

   Esta é a primeira etapa no processo de sincronização se você estiver executando o utilitário de sincronização pela primeira vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.
Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus.
Estado	Prédio

Nota: Uma etapa **de limpeza** também pode aparecer como sua primeira etapa no utilitário de sincronização se forem feitas mudanças ou adições em Mapeamento interno registros de locais ou objetos de mapa depois que eles forem sincronizados.

Você pode alterar a operação proposta no utilitário de sincronização. Selecione uma operação na coluna Operação e clique com o botão direito do mouse para alterá-la.

- Se um novo edifício for detectado, a operação **Criar** será proposta na coluna Operação da lista relacionada ao edifício. Indica que um registro de mapa Mapeamento interno correspondente não existe em Prestação de serviços no local de trabalho, e um novo registro deve ser criado. O nome do local usado em Prestação de serviços no local de trabalho deve ser semelhante ao nome do local em Mapeamento interno
- **Link**: indica que um registro correspondente de Mapeamento interno foi encontrado em Prestação de serviços no local de trabalho com base no nome do local. O registro Mapeamento interno está vinculado a um objeto existente em Prestação de serviços no local de trabalho (WSD). Após a vinculação, o Prestação de serviços no local de trabalho nome do local é mostrado em Mapeamento interno.
- **Ignorar**: indica que o registro Mapeamento interno foi ignorado e não estará disponível em Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Manter**: indica que o registro Mapeamento interno já está vinculado a um registro Prestação de serviços no local de trabalho. Este registro não pode ser alterado no processo de sincronização. Se você quiser desvincular um registro, selecione um registro de local em Workplace Core e selecione **Desvincular**. Depois de desvincular, o registro de local não mostra a operação **Manter**.
- **Limpeza**: duas operações de sincronização estão disponíveis ao executar a atividade de limpeza em um registro de local:
  - **Descontinuar**: opção para definir o status do local Prestação de serviços no local de trabalho como **Descontinuar**.

    Nota: Esta ação remove todas as referências a Mapeamento interno e é desativada na tabela de locais Workplace Core. O objeto não está disponível para sincronizações subsequentes.

  - **Desvincular**: opção para desvincular ou remover referências a Mapeamento interno. O local permanece ativo em Workplace Core e pode ser reutilizado em sincronizações subsequentes.

6. Selecione **Aplicar e Avançar**.

   O processo de sincronização mostrará anomalias se um registro for inválido. Acesse a página de log da instância para verificar o motivo da anomalia.

   Os registros do edifício são sincronizados e o status é mostrado como **Em fila**.

   Nota: O utilitário de sincronização leva algum tempo para sincronizar um registro de local. Aguarde até que a operação seja concluída e a página seja atualizada com o status atualizado. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta.

7. Depois que os registros de edifício são sincronizados, o utilitário de sincronização **Estado** passa para **Andar**.

   Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.
Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Estado	Prédio

   Os registros do andar estão prontos para serem sincronizados e o status é mostrado como **Em fila**.

   Nota: O utilitário de sincronização leva algum tempo para sincronizar um registro de local. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta. O processo de sincronização mostrará anomalias se um registro for inválido na coluna Anomalia da lista relacionada.

8. Selecione **Aplicar e Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova.

9. Opcional: Prossiga com a sincronização **de tipo**.

   Mapeamento interno locais que não estão vinculados a Prestação de serviços no local de trabalho espaços são ignorados no processo de sincronização. Esta etapa garante que todos os tipos de local Mapeamento interno sejam vinculados a espaços Prestação de serviços no local de trabalho apropriados.

   - Por padrão, os novos **Tipos** de local são vinculados a **Diversos**.
   - Na Lista relacionada, selecione a coluna Operação e faça edições em linha.
   - Clique com o botão direito do mouse e selecione **Vincular**, **Ignorar**ou **Manter** para mudar a operação proposta.

10. Selecione **Aplicar e Avançar**.

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova.

11. Opcional: O utilitário de sincronização mostra o **Tipo de espaço atualizado em Vincular ou Manter?** opção.

    (Optional) Esta opção evita a substituição de registros de local que já estão sincronizados.

    Por exemplo, um tipo de local (Auditório) em Mapeamento interno está vinculado a um tipo de espaço **diverso** Prestação de serviços no local de trabalho. Se este tipo de espaço for alterado posteriormente para uma sala de reunião em Prestação de serviços no local de trabalho, atualize este registro de local selecionando **Atualizar tipo de espaço em Vincular ou Manter?**. Isso evita a substituição dos registros de local posteriormente no processo de sincronização quando as operações **Vincular** e **Manter** forem selecionadas. Um local Prestação de serviços no local de trabalho correspondente só é adicionado em Mapeamento interno quando a opção **Criar** é selecionada.

12. O estado do utilitário de sincronização muda para Sincronização **de espaço**.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.
Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Estado	Espaços

13. Prossiga com as operações sugeridas **Vincular**, **Criar**, **Ignorar**ou **Manter**.
14. Selecione **Aplicar e Avançar**.

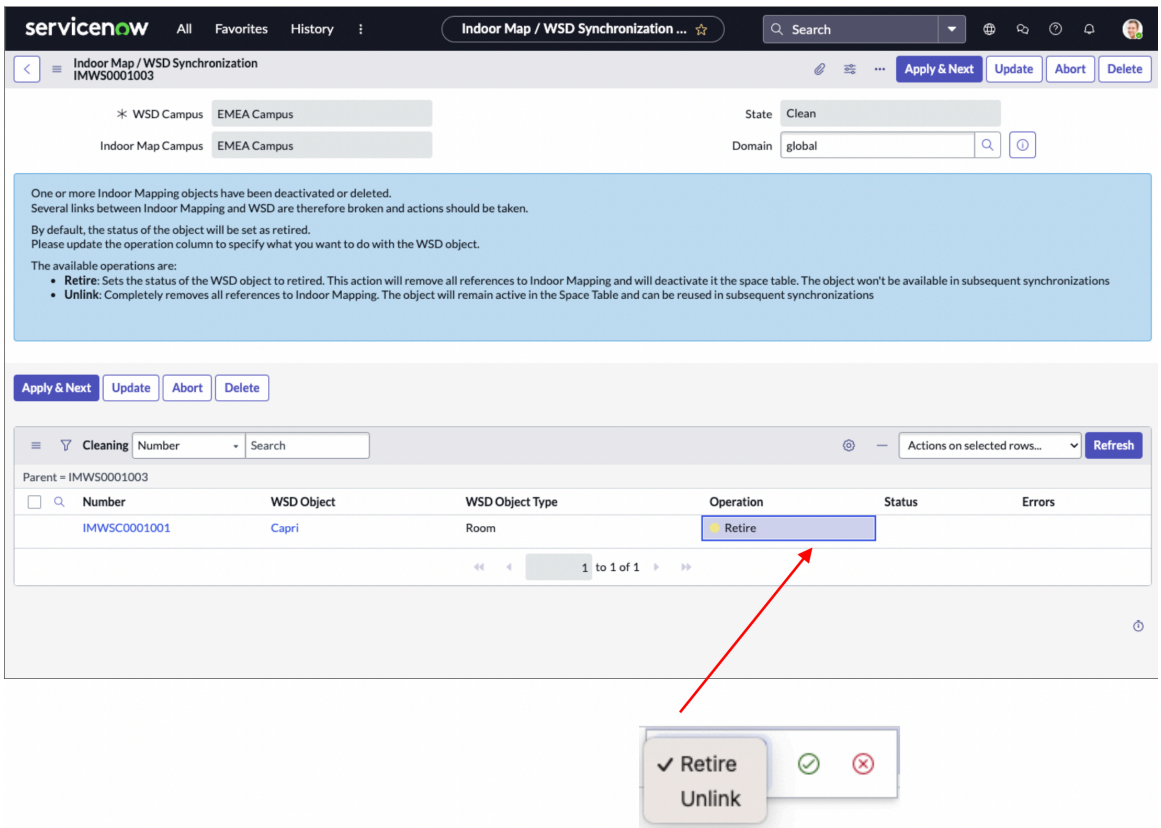
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. O campo **Operações restantes** mostra o andamento da sincronização. Aguarde até que uma operação seja concluída. Selecione **Atualizar** nas Listas relacionadas para obter o status sincronizado de um registro.

Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta.

15. Opcional: Se forem feitas atualizações ou mudanças no local Mapeamento interno ou nos objetos de dados do mapa no Map studio depois que um registro de local já estiver sincronizado, uma etapa **de limpeza** será exibida no assistente do utilitário de sincronização como sua primeira etapa.
O registro de local que é excluído ou atualizado no Mapeamento interno Map studio depois que um local é sincronizado é mostrado para que você tome as medidas apropriadas. Por padrão, a operação **Descontinuar** é proposta. É possível alterar uma operação **de desvinculação**.



16. Quando todos os registros de local são sincronizados em um campus, o **Estado** da sincronização muda para **Concluído**.
17. Habilite a exibição padrão no Mapeamento interno Map studio.

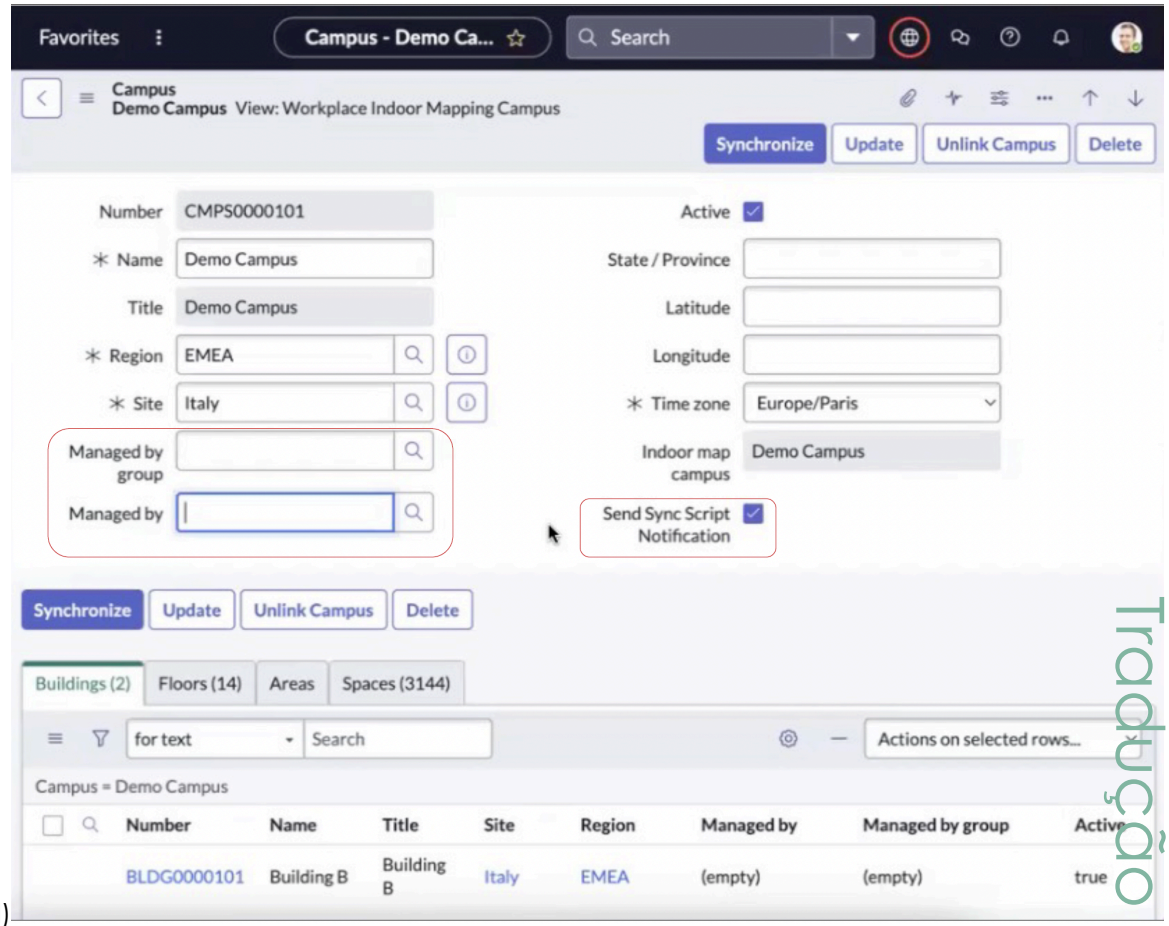
Nota: Habilitar a exibição padrão em Mapeamento interno é uma etapa obrigatória. A exibição padrão é necessária para renderizar o mapa em Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações sobre a exibição padrão, consulte Editar com o editor de exibição.

18. Opcional: Configure as notificações a serem enviadas aos usuários do local de trabalho sempre que uma mudança ou atualização for feita nos registros de local sincronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional)



a. Habilite as notificações na tabela Workplace Core do campus.

b. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Campi**.

c. Na página do campus, selecione o ícone configurações de engrenagem ( ).

d. Nas colunas da lista Personalizada, selecione **Enviar notificação de script de sincronização** e adicione-a à coluna Selecionada.

e. Selecione **Ok**.

f. Na página do campus, na lista de campi, selecione um campus.

g. No campo **Gerenciado por grupo**, selecione o ícone de lista de pesquisa ( ) para pesquisar um grupo de local de trabalho e adicioná-lo.

h. No campo **Gerenciado por**, selecione o ícone de lista de pesquisa ( ) para pesquisar um usuário do local de trabalho e adicioná-lo.

i. Marque a caixa de seleção **Enviar notificação de script de sincronização**.
Os usuários do local de trabalho são notificados diariamente sempre que um registro de local é atualizado e quando dados não sincronizados são detectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

19. Inicie o utilitário de sincronização para atualizar os registros de local com as mudanças mais recentes.

    Quando as mudanças são feitas no Mapeamento interno Map Studio, os locais atualizados e os objetos de mapa não são sincronizados automaticamente com os espaços Prestação de serviços no local de trabalho. É necessário executar manualmente o utilitário de sincronização.

    Habilite a opção **Sincronizar** e **desvincular campus** em um campus Prestação de serviços no local de trabalho.

    a. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.

    b. Selecione um campus na lista de campi.
    Por exemplo, campus 501.

    c. Na página de detalhes do formulário Campus, selecione o ícone de menu de ações adicionais ( ).

    d. Selecionar **Exibição** > **Workplace Indoor Mapping** campus.

    e. Selecione o fuso horário do seu campus.

    f. Adicione o nome do campus Mapeamento interno ao campo do campus Mapeamento interno.

    g. Selecione **Salvar** para vincular o Campus do WSD e o Mapeamento interno Campus.

    h. Depois de salvar, os seguintes botões ficam disponíveis:

    - **Sincronizar**: opção para navegar até a página de sincronizações do mapa interno/WSD.
    - **Desvincular campus**: opção para remover o link ou mapeamento entre o campus Prestação de serviços no local de trabalho e o campus Mapeamento interno. O local permanece ativo em Workplace Core e pode ser reutilizado em sincronizações subsequentes.

      A guia **Desvincular campus** está disponível após a conclusão da sincronização e o objeto de mapa do Mapeamento interno está vinculado a locais do WSD, indicando que a vinculação está concluída. Desvincular um campus desvincula todos os edifícios associados a um campus. Desvincular um edifício desvincula todos os andares e espaços associados a um edifício. Desvincular um piso desvincula os espaços associados a um piso.

Sincronizar Mapeamento interno com locais do CMN

Crie um novo local do CMN ou sincronize um local do CMN existente com um tipo de local Mapeamento interno correspondente.

Nota:

Sincronize locais do CMN com objetos de dados de mapa Mapeamento interno. Prestação de serviços no local de trabalho não está instalado em sua instância neste caso e você tem tipos de local do CMN que deseja sincronizar com Mapeamento interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Depois de instalar Mapeamento interno e atualizar locais no Map Studio, execute o script de sincronização para sincronizá-lo com os locais do CMN e mantê-lo atualizado. O processo de sincronização deve ser realizado sempre que um novo local ou local for atualizado no Mapeamento interno Map Studio. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno dados do mapa com o local do CMN.

Certifique-se de que seus locais do CMN (cmn_location) tenham o mapeamento de tipos de local do CMN correto para sincronizar com Mapeamento interno campi, edifícios, andares e locais. Por exemplo, quando você está sincronizando Mapeamento interno edifícios, o script de sincronização verifica e garante que o local do CMN correspondente tenha o tipo de local Edifício/Estrutura. Se o script de sincronização não conseguir encontrar o tipo de local do CMN apropriado, ele fornecerá uma sugestão para você criar um novo edifício. Portanto, é necessário mapear os locais do CMN com os tipos de local do CMN apropriados.

Durante o processo de sincronização, todos os locais do CMN são renomeados para corresponder aos nomes de local em Mapeamento interno. Por exemplo, se o nome do seu campus em Mapeamento interno for Demo Campus. Em seguida, o campus do CMN correspondente também será renomeado para Campus de demonstração na tabela de locais do CMN.

Considere o seguinte para sincronizar locais do CMN com Mapeamento interno locais e dados de mapa:

Habilitar a propriedade de local do CMN

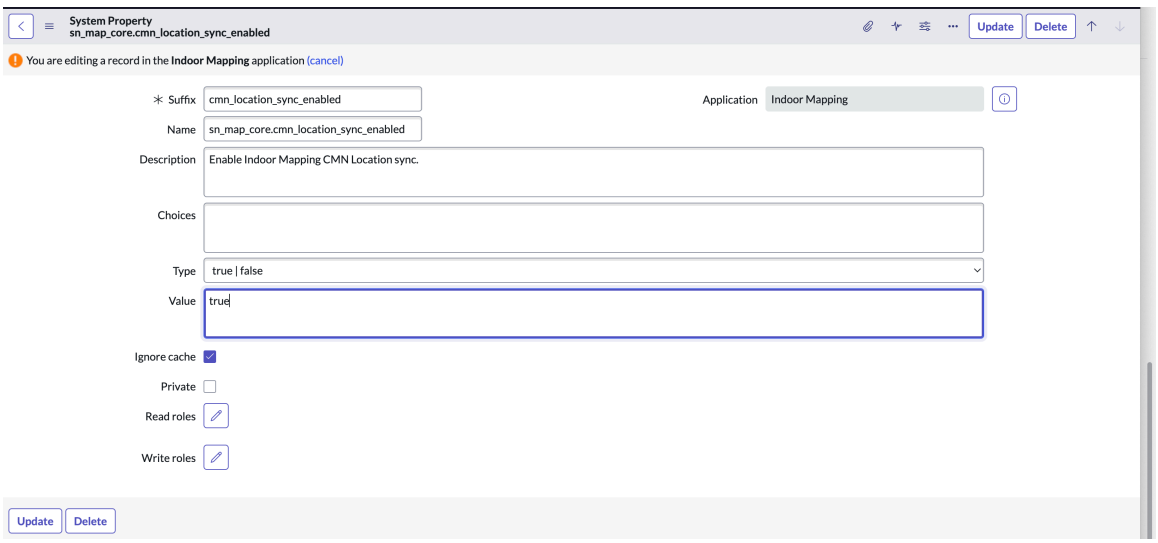
Para sincronizar os tipos de local do CMN com Mapeamento interno, habilite a propriedade do sistema **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Na página Propriedades do sistema, pesquise por **cmn** na coluna **Nome**.
3. Selecione para abrir a propriedade **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor padrão desta propriedade é **verdadeiro**.

Nota: Se Prestação de serviços no local de trabalho estiver instalado em seu sistema, esta propriedade deverá ser definida como **falsa**. Você pode habilitar esta propriedade (se estiver definida como falsa e se Prestação de serviços no local de trabalho não estiver instalado) para sincronizar locais do CMN e tipos de local com dados de mapa Mapeamento interno.

Adicionar locais do CMN e mapeá-los para Mapeamento interno tipos de local

Os tipos de locais do CMN não estão disponíveis por padrão na tabela Mapeamento interno de tipos de local. Associe ou mapeie um tipo de local do CMN existente em sua instância com uma coluna correspondente de tipo de local do CMN na tabela Mapeamento interno de tipos de local. Quando os tipos de local do CMN não estiverem disponíveis, crie um tipo de local do CMN para associá-lo a um tipo de local Mapeamento interno.

Antes de Iniciar

O utilitário de sincronização procura um tipo de local CMN correspondente e o sincroniza com um tipo de local Mapeamento interno. Por exemplo: Mapeamento interno**Mesas** de tipo de local são mapeadas com **Mesas**de tipo de local do CMN .

Nota: No caso de Mapeamento interno, todos os objetos de mapa, como campus, edifício, piso e locais, têm tabelas separadas. Mas, no caso do local do CMN, há apenas uma tabela para tipos de local de campus, edifícios, andares e local. A coluna Primário na tabela de local do CMN contém a hierarquia de campus, edifícios, andares e assim por diante. Todos os objetos de mapa na tabela de local do CMN têm uma coluna de local primário e um local secundário de acordo com o qual os locais são criados na tabela Locais [cmn_location].

Função necessária: administrador

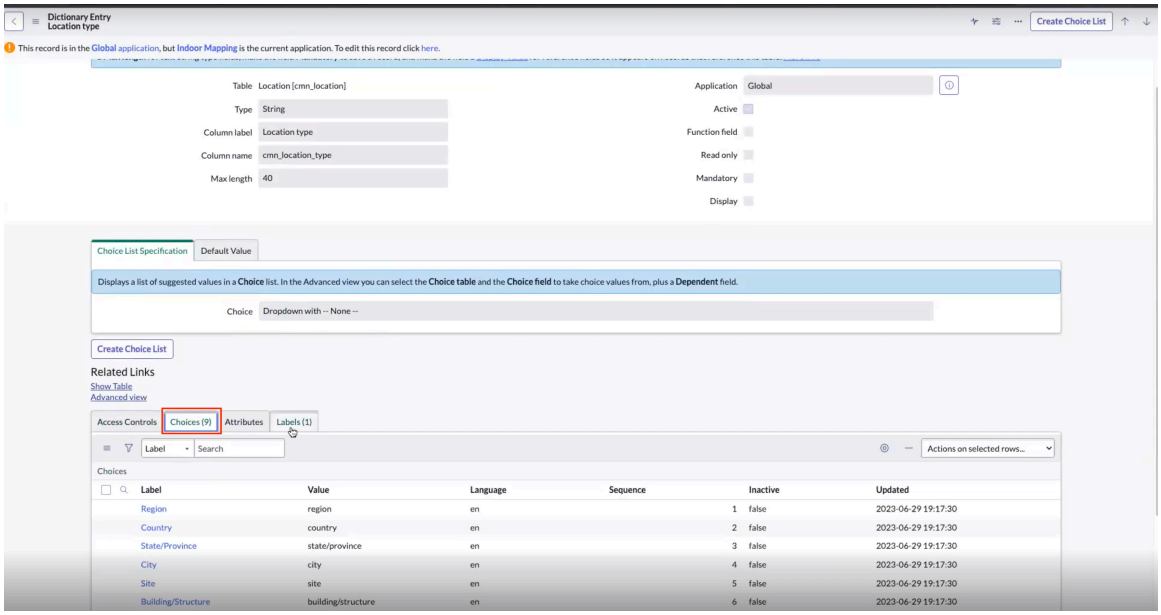
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione ou pesquise a tabela **Locais** (cmn_location).
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local**.

   A tabela Tipo de local é exibida.
4. Adicione um local na tabela Tipo de local para um local do CMN.
   Os tipos de local são usados na coluna Tipo de local do CMN da tabela Mapeamento interno de tipos de local. Esta é uma etapa obrigatória, pois os tipos de local do CMN não estão disponíveis por padrão na tabela Mapeamento interno de tipos de local.
5. Clique na coluna **Escolhas** para criar tipos de local Mapeamento interno correspondentes na tabela de locais do CMN.
   Por exemplo, tipos de local de mesas, salas de reunião e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione a **opção Inserir uma linha** na coluna **Rótulo** e adicione um tipo de local de local do CMN (por exemplo, Mesas).
7. Faça edições em linha e salve o registro.
8. Para mapear os tipos de local do CMN (locais, consulte a etapa 6) com os tipos de local do Mapeamento interno, altere o escopo da aplicação para Global.
9. Selecione **Mapeamento interno**.

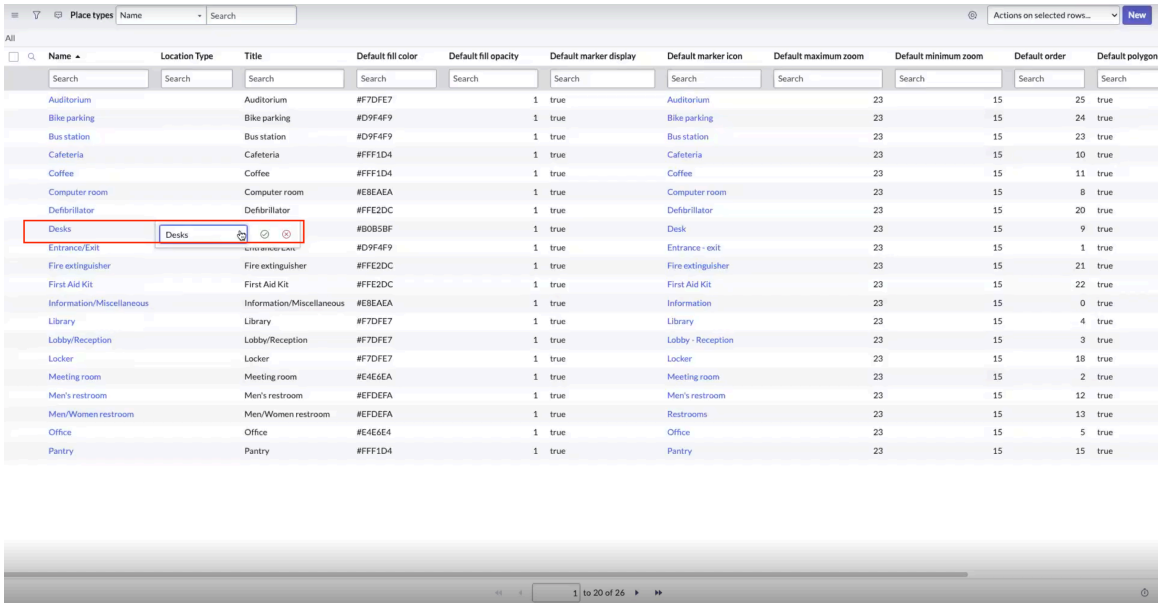
10. Navegue até o **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** tabela;
11. Selecione o ícone de lista personalizada ( ) e mova **o Tipo de local** para a coluna Lista selecionada.
12. Clique duas vezes em qualquer linha para fazer edições em linha na coluna Tipo de local (cmn_location_type) e adicione um local do CMN para corresponder aos tipos de local Mapeamento interno correspondentes.

    Por exemplo, adicione tipos de local de **Mesas**.

    Nota: O tipo de local (mesas) foi adicionado à coluna Opções da tabela de locais do CMN (cmn_locations) na etapa 6.

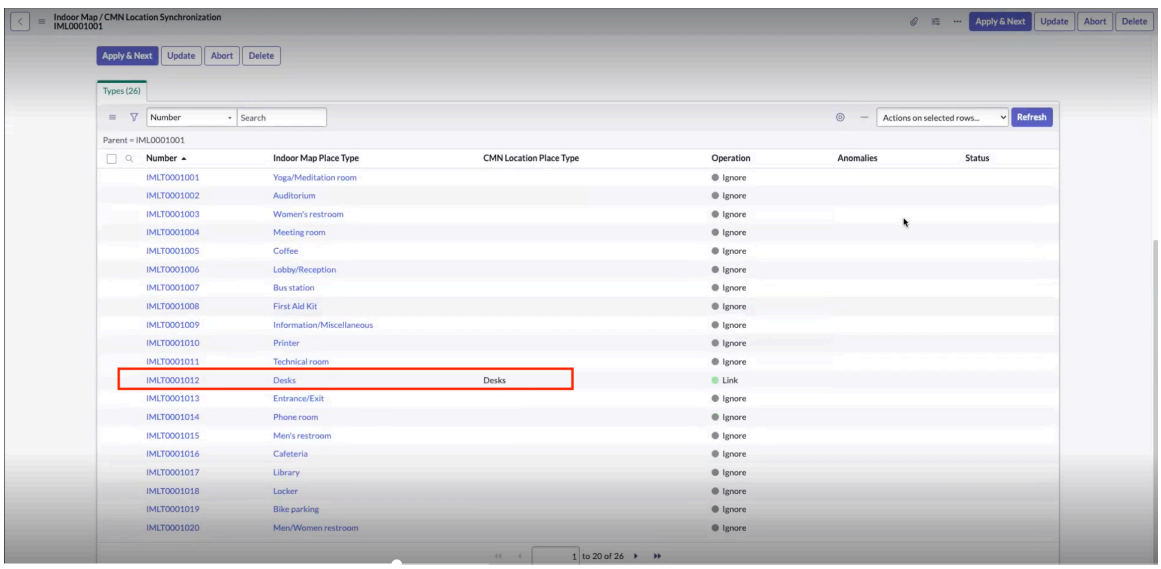
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



13. Salve o registro depois de fazer edições em linha.

Esta etapa deve ser feita manualmente sempre que você quiser adicionar tipos de local Mapeamento interno correspondentes e mapeá-los com tipos de local de local do CMN. O script de sincronização mapeia os locais do CMN com Mapeamento interno locais relevantes. Se os tipos de local do CMN não forem adicionados, o script de sincronização mostrará a coluna **Tipo de local do CMN** como vazia, pois não é possível encontrar um tipo de local do local do CMN correspondente para Mapeamento interno locais.



Nota: Mapeamento interno Locais ao ar livre (por exemplo, lanchonete, parque e assim por diante) estão vinculados diretamente a um campus e não a um andar. Ao sincronizar os locais do CMN, os locais externos também são sincronizados.

Resultados

Os tipos de local do CMN foram adicionados e estão prontos para serem mapeados com Mapeamento interno locais correspondentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar Mapeamento interno dados do mapa com o local do CMN

Sincronize os locais do CMN e os tipos de local de local com Mapeamento interno dados de mapa, locais e tipos de local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

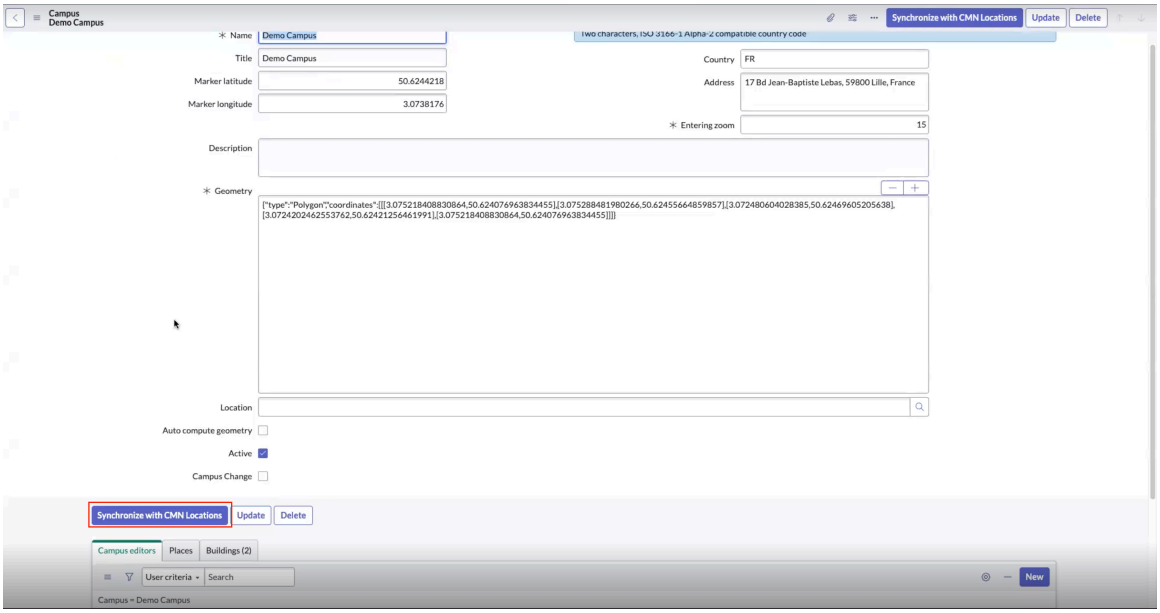
1. Verifique se você configurou Mapeamento interno locais, planta baixa e objeto de mapa:
   - Adicione campus, edifício e pisos no Map studio. Para obter mais informações, consulte Criar um campus com edifícios e andares.
   - Adicionar planta baixa a um andar. Para obter mais informações, consulte e Gerenciar arquivos de origem do CAD.
   - Adicione locais no Map studio. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.
   - Habilite a exibição padrão no Mapeamento interno Map studio. No Mapeamento interno, selecione **Editor de exibição** > **Padrão**. Selecione **Todo o conteúdo**.

     Nota: Habilitar a exibição padrão em Mapeamento interno é uma etapa obrigatória. A exibição Padrão é necessária para renderizar os mapas de piso em Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Editar com o editor de exibição.

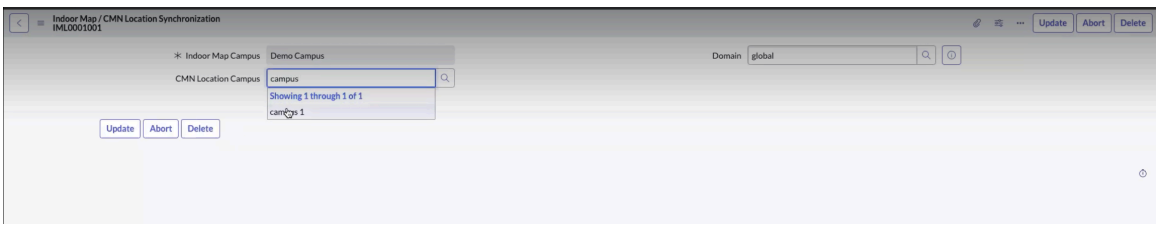
2. Navegar até **Indoor Mapping** > **Campi**.
3. Na página Campus, selecione um campus.
   Por exemplo: campus de demonstração
4. Para criar um campus do CMN, navegue até **Tudo** > **Local do CMN** e abra a tabela Local (cmn_location) e selecione **Novo**.
5. No formulário Local, preencha os campos do formulário:
   - Nome: nome do campus.
   - Rua: rua onde o campus está localizado.
   - Cidade: endereço do campus.
   - Estado/província: estatística onde o campus reside.
   - País: país onde o campus está localizado.
   - Primário: hierarquia primária-secundária. Por exemplo, Campus é o Primário e os Edifícios pertencentes a um Campus serão os secundários. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
   - Latitude: coordenadas de latitude de um local do campus.
   - Longitude: coordenadas de longitude de um local do campus.
6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione e abra o **Campus de demonstração** que você criou na etapa 3.
8. Selecione **Sincronizar com locais do CMN**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. No formulário de registro de sincronização, pesquise e selecione o campus do CMN que você criou na etapa 5.



10. Selecione **Atualizar** para mapear o campus Mapeamento interno com o campus do CMN.
    O registro de local é atualizado na tabela Locais do CMN.
11. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Tabelas** e pesquise o registro de sincronização.

    (Optional) Certifique-se de que o nome do campus Mapeamento interno corresponda ao Campus do local do CMN.

12. Navegar até **Indoor Mapping** > **Campi**.
13. Selecione o Mapeamento interno campus que você deseja sincronizar.
14. Selecione Mapa interno/Sincronização de local do CMN para executar o script de sincronização.
15. O formulário de registro de sincronização sincroniza o campus e se move para sincronizar os edifícios em um campus e mostra os seguintes dados pré-preenchidos.

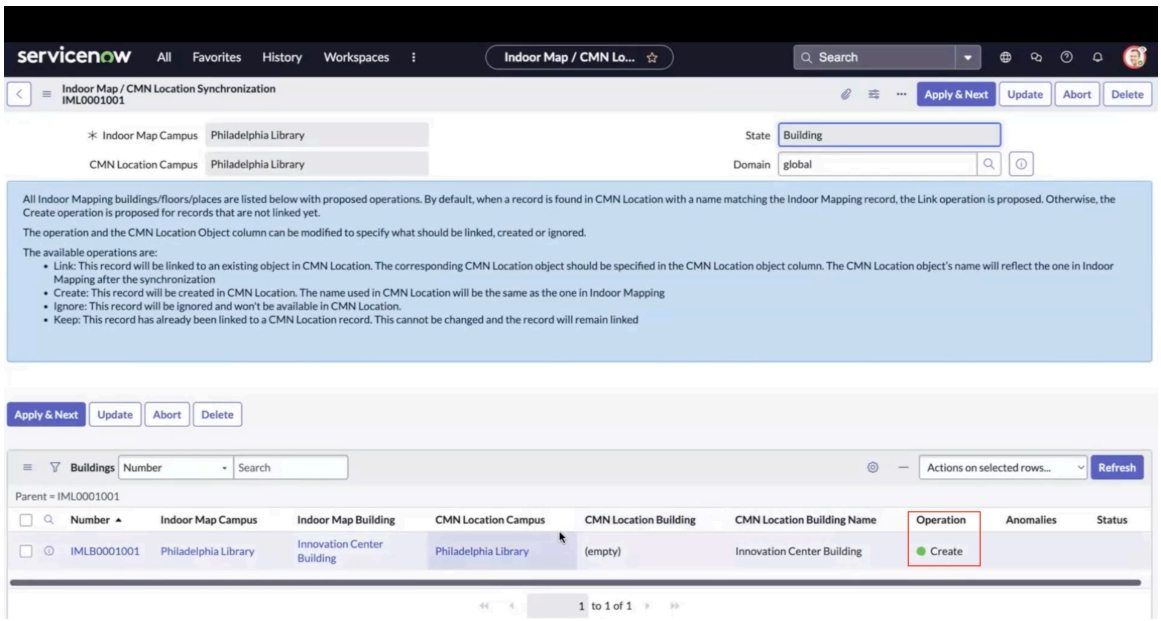
Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do local do CMN é selecionado por padrão.
Estado	Prédio
Domínio	Global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Na lista relacionada Edifício, selecione uma operação na coluna Operação e clique com o botão direito do mouse para mudar a operação sugerida.



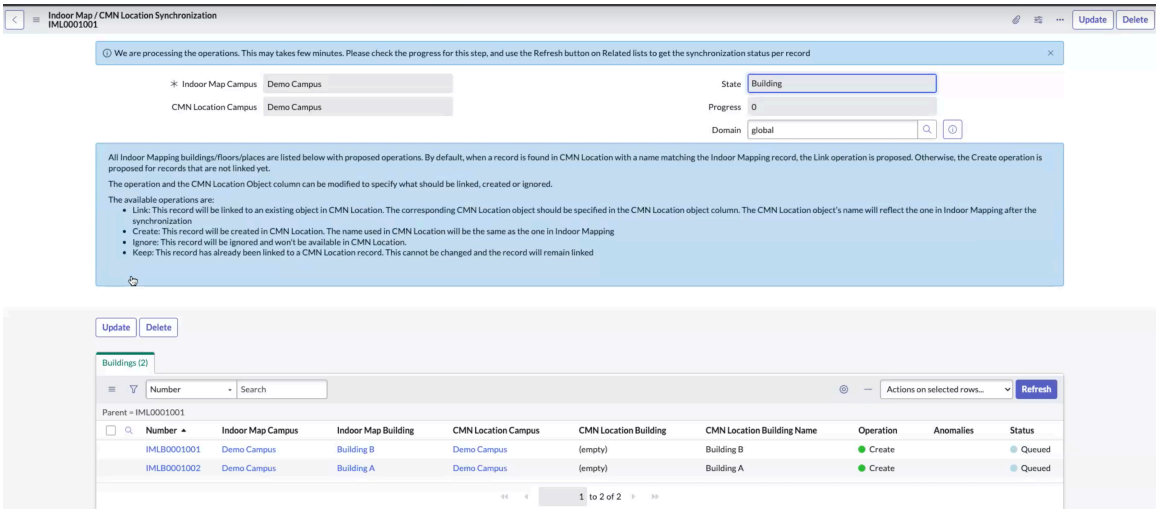
As seguintes opções estão disponíveis:

- **Criar**: indica que um edifício CMN correspondente não existe em Mapeamento interno, e um novo registro deve ser criado. O nome do local usado no local do CMN deve corresponder ao nome do local em Mapeamento interno.
- **Link**: indica que um registro correspondente do local do CMN foi encontrado em Mapeamento interno. Selecione esta opção para vincular o edifício do CMN a Mapeamento interno.
- **Ignorar**: indica que o local do CMN pode ser ignorado e não estará disponível em Mapeamento interno.
- **Manter**: indica que o local do CMN já está vinculado a um registro correspondente em Mapeamento interno. Este registro não pode ser alterado no processo de sincronização.

17. Selecione **Aplicar e Avançar**.
18. Se você selecionou **Criar** operação na Etapa 16, um edifício será criado no local do CMN e o status será mostrado como **Em fila**.
A sincronização é executada de acordo com a operação de seleção (Criar, Vincular, Manter ou Ignorar).

> **Nota:** O processo de sincronização é executado e a operação é enfileirada até que seja concluída. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização de registros de local nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação ou até que a página seja atualizada com o status **Concluído**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

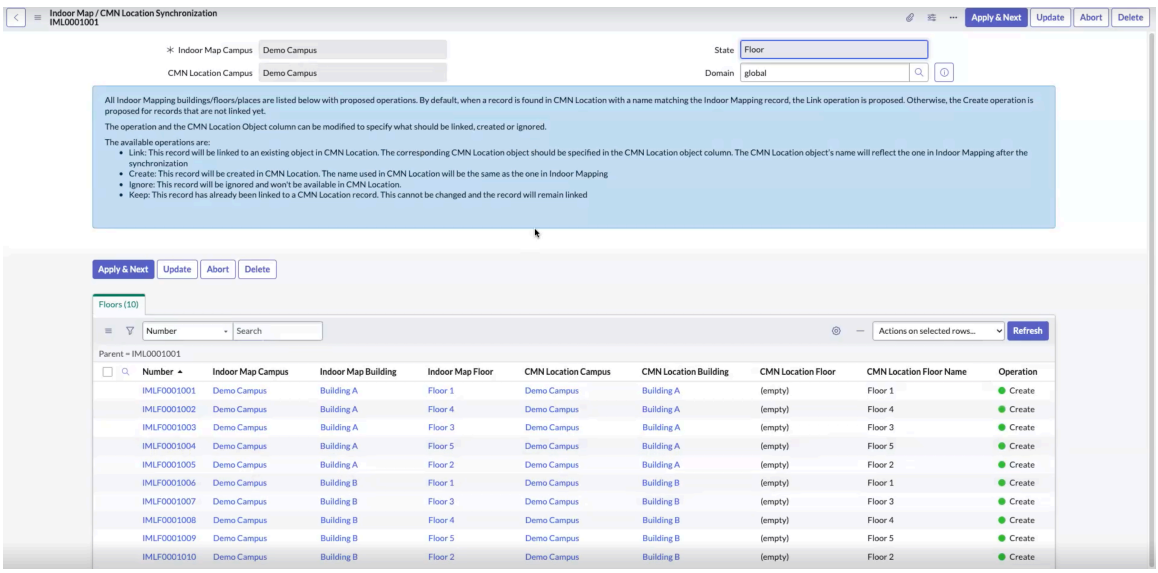


19. Opcional: Selecione **Atualizar** para atualizar a página e ver se a sincronização está concluída para um edifício.

20. O estado de sincronização muda para Pisos.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do local do CMN é selecionado por padrão.
Estado	Piso
Domínio	Global



21. Selecione os pisos que você deseja sincronizar.
Selecione a operação necessária na operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na Lista relacionada.

22. Selecione **Aplicar e Avançar**.

Tradução automática

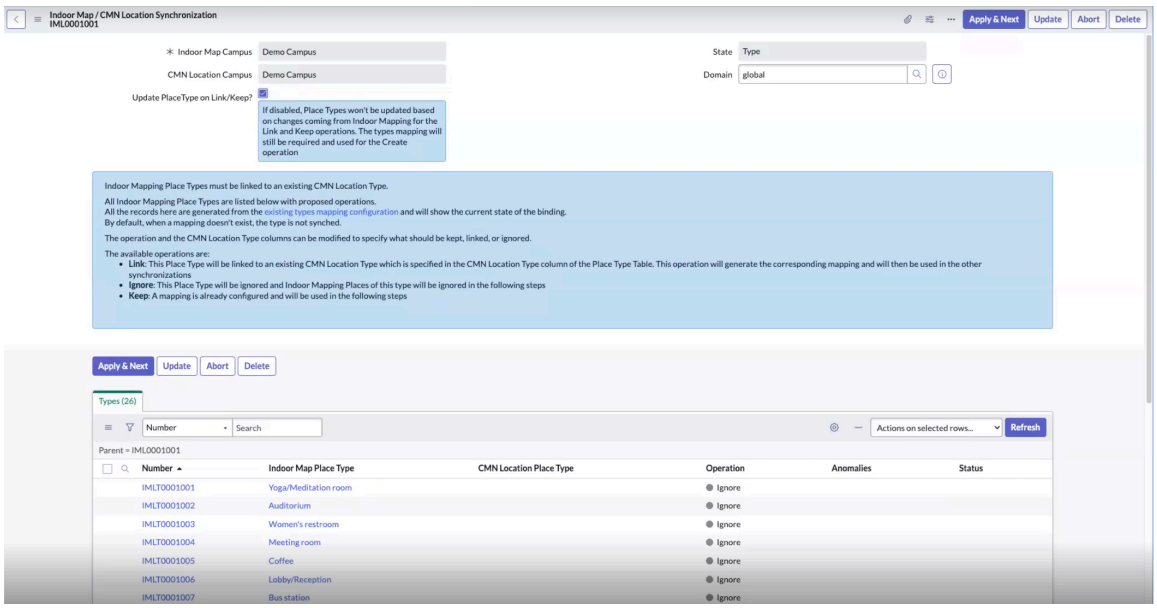
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta (Criar, Vincular, Manter ou Ignorar). Aguarde até que a operação seja concluída e enfileirada. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta.

23. O estado de sincronização muda para Sincronização **de tipo**Mapeamento interno Tipos de local com tipos de local do local do CMN.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do local do CMN é selecionado por padrão.
Estado	Tipo
Domínio	Global

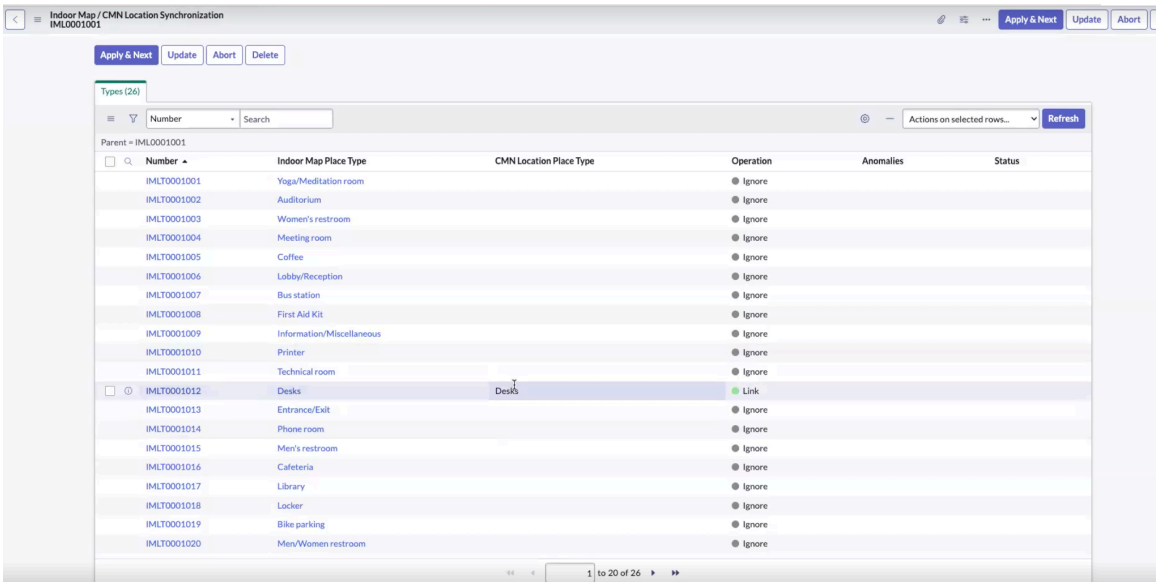


Selecione a operação necessária na operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na Lista relacionada.

Se a coluna Tipo de local do local do CMN estiver vazia, crie um tipo de local do local do CMN para mapeá-lo para os tipos de local Mapeamento interno correspondentes. Para obter mais informações, consulte Adicionar locais do CMN e mapeá-los para Mapeamento interno tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



24. Selecione **Aplicar e Avançar**.

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação.

25. O estado de Sincronização muda para **Locais**.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	O nome do campus Mapeamento interno é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do local do CMN é selecionado por padrão.
Estado	Locais
Domínio	Global

Selecione a operação necessária na operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na Lista relacionada.

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que a operação seja concluída. **As Operações restantes** mostram o andamento do processo de sincronização. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualizar**, pois a sincronização nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação.

26. A sincronização passa para **Concluído** quando todos os registros de local são sincronizados.

27. Depois que a sincronização for concluída, verifique se o local do CMN Campus, edifícios, pisos e locais estão sincronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para verificar se os tipos de local estão vinculados, navegue até o campus do Mapeamento interno que você criou na etapa 1 (**campus de demonstração**) e abra o formulário do campus.

b. Observe que o campo **Local** tem o nome Campus **Campus de demonstração**. Esta é uma referência ao campus no local do CMN e mostra que o campus do Mapeamento interno está vinculado ao local do CMN.

c. A guia **Desvincular campus** está disponível após a conclusão da sincronização e o objeto de mapa do Mapeamento interno está vinculado ao local do CMN, indicando que a vinculação está concluída.

Desvincular um campus desvincula todos os edifícios associados a um campus. Desvincular um edifício desvincula todos os andares e espaços associados a um edifício. Desvincular um piso desvincula os espaços associados a um piso.

28. Quando os registros estão totalmente sincronizados, a tabela Locais do CMN mostra a coluna Origem do local como Mapeamento interno.



29. Opcional: Para tornar um registro de sincronização favorito, conclua as etapas.

a. Selecione o ícone Controles de lista ( ) e selecione **Criar favorito** para localizar facilmente seu registro de sincronização.

b. Selecione uma cor, se necessário.

c. Selecione **Ok**.

(Optional) Para obter mais informações sobre como sincronizar locais Mapeamento interno com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

30. Para adicionar um local ou local a um edifício Mapeamento interno, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.

a. Selecione o edifício para adicionar um local ou localização.

b. Selecione Gerenciar locais.

c. Selecione o piso a ser exibido em um mapa.

d. Clique em **Novo ponto** ou **Novo polígono** para começar a criar locais e novos pontos de interesse.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.

31. Depois de adicionar os locais ou locais no Mapeamento interno Map Studio, sincronize os locais com os locais do CMN para um edifício ou campus.

Ferramenta do Autocad

Ferramenta do Autocad em Mapeamento interno v1.7.0 e versões anteriores. Ele fornece a capacidade de importar o arquivo CAD para o Map Studio e fazer algumas mudanças de configuração em locais e unidades de tamanho de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre a ferramenta de importação do Autocad no Mapeamento interno v1.8.0, consulte Ferramenta de importação do Autocad.

Importar arquivos CAD para o Map Studio

Crie um campus, adicione alguns edifícios e andares ao campus. Carregue sua planta baixa do CAD para fazer mudanças de configuração e visualizar o layout de design do CAD.

Antes de Iniciar

Depois de fazer as mudanças necessárias no tipo de local e no tamanho da unidade de arquivo, importe-o para o Map Studio para concluir a configuração do edifício. Exibir as mudanças atualizadas em locais e tipos de local no Map studio (**Gerenciar local de trabalho** > **Locais**.

Função necessária: editor de mapas, administrador de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Crie um campus, adicione alguns edifícios e andares a um campus ou selecione um campus existente.
   Para obter mais informações, consulte Criar um campus com edifícios e andares.
3. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Pisos e plantas baixas**.
4. Opcional: Se você quiser adicionar um piso, selecione a opção **Adicionar um piso**.
5. Selecione **Carregar** para carregar o arquivo de origem do CAD.
   Por exemplo: demo.dwf
6. Preencha as seguintes informações:

   a. **Arquivo**: nome do arquivo de origem do CAD.
      Por padrão, o nome da origem é o<campus name-floor title-file name> . Por exemplo, Lawson-B12.dwg

   b. **Nome**: nome do campus.

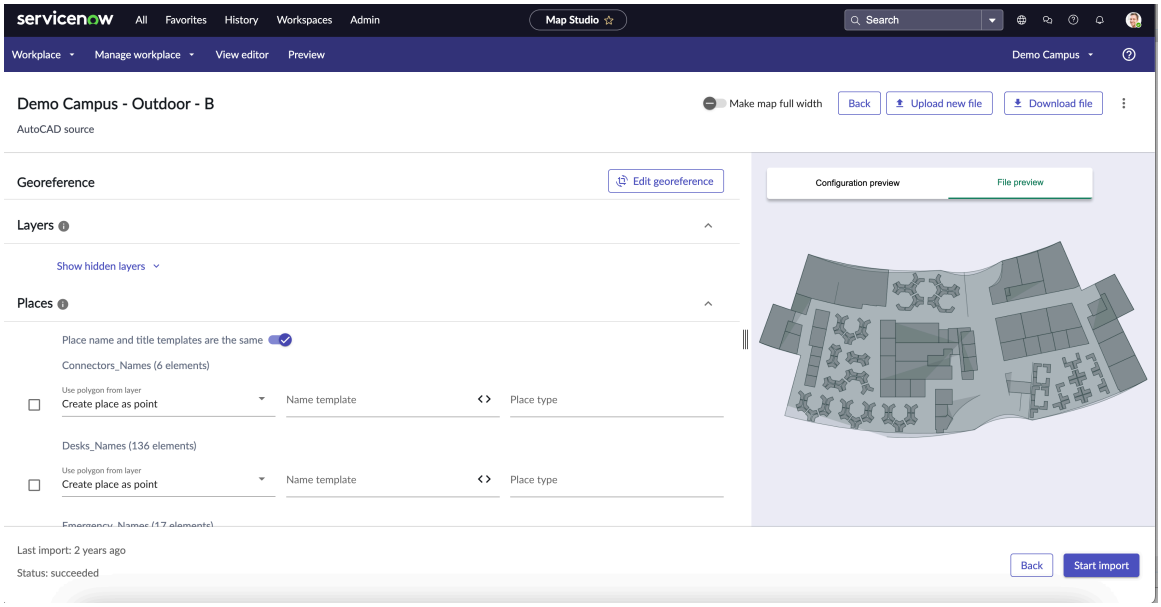
7. Clique em **Salvar**.
   Uma mensagem com um link clicável para revisar as diretrizes do AutoCAD é exibida.

   Revise as diretrizes antes de carregar o arquivo CAD.

8. O processo de carregamento pode levar algum tempo para ser concluído, dependendo do tamanho do arquivo CAD.
9. Depois que o processo de carregamento estiver concluído, selecione **Configurar**.
   No caso de arquivos grandes, o processo de configuração pode levar algum tempo para ser concluído.
10. A página de origem do AutoCAD exibe as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Georreferência: opção para editar a posição e ajustar os pinos de local para um local.
- Camadas: opção para configurar os tipos de camada que você deseja exibir no mapa global.
- Locais: opção para configurar os locais que você deseja exibir no mapa global.
- Visualização da configuração: visualização da configuração do arquivo CAD.
- Visualização de arquivo: depois de fazer as mudanças necessárias em Camadas e Locais, visualize as mudanças no Layout de visualização de configuração.

11. Selecione **Editar georreferência** para mover os pinos de localização e posicionar o piso no mapa global (OpenStreetMap).
Se os pinos de local não estiverem posicionados, a mensagem de aviso **Ainda não configurado** será exibida.

    no formulário, preencha os campos

Editar georreferência

Campo	Descrição
Exibição	Na opção suspensa, selecione um andar ou andares em um edifício. Habilite a opção de alternância para exibir edifícios e pisos no mapa. Arraste e mova para posicionar os pinos de local conforme necessário.
Alinhar com outras origens	Selecione o campus ou os objetos de mapa na lista. Selecione **Alinhar** para alinhar sua planta baixa com a forma e o tamanho de um edifício no mapa global.

    a. Clique em **Salvar**.

12. Para visualizar o arquivo CAD, selecione as seguintes opções:
    a. **A ser importado**: a visualização dinâmica mudará com base nas seleções feitas.
    b. **Carregado**: mostra a visualização do arquivo de origem do CAD carregado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Selecione as camadas necessárias na seção **Camadas** que você deseja exibir no mapa. Uma mensagem de aviso será exibida se houver muitas camadas no arquivo de origem do CAD. Selecione somente as camadas necessárias.
14. Para visualizar elementos do CAD em cada camada, selecione a opção **Tornar o mapa de largura total**.
15. Defina a configuração do tipo de local usando a seção **Locais**.
16. Selecione os locais na lista que você deseja exibir no mapa.
    No formulário, preencha o campo

Locais

Campo	Descrição
Usar polígono da camada	Camada na qual as formas de local estão localizadas.
Modelo de título	Modelo de título necessário da lista de modelos disponíveis.
Tipo de local	Tipo de local para categorizar o tipo de local no mapa. Por exemplo: Auditório.

17. Repita as etapas para locais que você deseja importar e exibir no mapa no Map Studio.
18. Opcional: Embora os requisitos de importação do CAD indiquem que as polilinhas precisam formar formas fechadas para criar polígonos, se algumas polilinhas não estiverem fechadas corretamente no arquivo, o mapeamento interno oferecerá uma propriedade para fechar automaticamente essas formas.
19. Opcional: Insira a distância máxima entre dois pontos no mapa e o sistema fechará os pontos.
20. Opcional: Se houver uma pequena desconexão entre o primeiro e o último ponto, você poderá corrigi-la modificando o sys_property convertendo automaticamente as linhas em polígono ao importar um arquivo CAD.

    a. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades de Indoor Mapping**.

    b. Pesquisar por **sn_map_core.line_to_polygon_max_istance**

    (Optional) Esta propriedade indica a distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD.

    c. Forneça um valor para esta propriedade dentro de um intervalo de 1 a 100.

    (Optional) Por exemplo: defina sn_map_core.line_to_polygon_max_istance como 15.

    d. Importe o arquivo CAD novamente e confirme se ambos os locais estão convertidos para polígono agora.

21. Selecione **Iniciar importação**.
22. Depois que a importação for concluída, selecione **Gerenciar local de trabalho** e **Visão geral**.
23. Clique no edifício que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seu mapa agora está disponível no Map Studio com as mudanças do CAD.

24. Opcional: No menu da página de configuração do CAD, selecione as seguintes opções, conforme necessário:
    - **Carregar novo arquivo** para carregar uma nova planta baixa.
    - **Baixar arquivo** para baixar o arquivo CAD.
    - **Crie um mapa com largura total** para exibir o arquivo CAD no modo completo.
25. Opcional: Selecione o ícone de menu Mais ações ( ):
    - Editar nome: opção para editar o nome de origem do CAD. Selecione **Salvar** depois de atualizar o nome.
    - Editar piso: opção para editar o piso de origem. Selecione **Salvar** depois de atualizar o nome do andar.
    - Editar codificação de arquivo: opção para editar a codificação do arquivo de origem. Selecione um formato de codificação padrão para o arquivo. Selecione **Salvar e carregar**.
    - Editar unidade de arquivo: opção para editar a unidade de arquivo do CAD. Por exemplo: polegadas, pés, centímetros e assim por diante.
    - Usar a nova ferramenta do AutoCAD: opção para alternar e navegar até a nova página de configuração do processador do Autocad para gerenciar, editar e otimizar as camadas, locais e objetos no arquivo CAD.
    - Excluir: opção para excluir o arquivo de origem do CAD.

    O arquivo CAD é carregado no Map Studio e a configuração de camadas, tipos de camada e locais é criada. A aplicação aplica automaticamente as mesmas configurações aos pisos subsequentes que são importados. Estes é útil para acelerar as configurações de edifícios que têm vários andares e onde todos os arquivos CAD têm camadas semelhantes. Se as camadas do CAD nos arquivos subsequentes tiverem os mesmos nomes de camada das camadas no arquivo inicial, as camadas, os tipos de camada e os locais serão preenchidos previamente com os mesmos valores do arquivo inicial.

referências de Mapeamento interno

Saiba mais sobre os Mapeamento interno termos básicos de mapeamento interno e os componentes instalados com mapas internos, como funções, tabelas e propriedades.

Componentes do mapa instalados com Mapeamento interno

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Mapeamento interno, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para este plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções de usuário instaladas com Mapeamento interno

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Mapeamento interno sn_map_core.map_admin	• Configura os dados e objetos do mapa no Mapeamento interno Map Studio. • Tem acesso completo à aplicação.	user_criteria_admin Pode gerenciar os registros de Critérios do usuário.
Editor de mapas sn_map_core.map_editor	Configura mapas no Mapeamento interno Map Studio, importa plantas baixas e pode gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio.	Não aplicável.
Editor de mapas limitado sn_map_core.map_editor_limited	Limita o acesso a um campus e só pode exibir e editar campi atribuídos a esta função. Usuários com esta função não podem exibir ou atualizar todos os campi ou mapear objetos no Map Studio.	Não aplicável
Mapear impressora sn_map_core.map_printer	Permite que os usuários acessem a página de impressão de mapas e imprimam mapas.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Origem do AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para um arquivo do Autocad para gerar (importar) locais e camadas.
Bloco de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_block]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair blocos do Autocad para mapear locais.
Camada de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_layout]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair camadas do Autocad para camadas de mapa.
Texto de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_text]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair textos do Autocad para locais do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Campus [sn_map_core_campus]	Fornece o nome, o endereço e a geometria do campus. Um campus contém um conjunto de edifícios.
Prédio [sn_map_core_building]	Fornece o nome do edifício, campus, endereço e geometria. Um edifício contém um conjunto de andares.
Piso [sn_map_core_andar]	Fornece o nome e o número do andar. Um piso contém um conjunto de locais.
Fonte [sn_map_core_andar]	Gerenciar fontes para mapas internos.
Conector [sn_map_core_connector]	Gerencie conectores e tipos de conectores para um edifício, como escadas, escadas rolantes, elevadores e escadas.
Tipo de Conector [sn_map_core_connector_type]	Organiza os conectores em tipos para fornecer um estilo comum e informações como tempo de espera e a direção dos conectores, por exemplo: elevador.
Modo de direção sn_map_core_direction_mode	Define as preferências de rota, por exemplo: acessível.
Ícone [sn_map_core_icon]	Fornece um ícone a ser usado no mapa para locais, edifícios, campi, conectores e modos de direção.
Lado a Lado [sn_map_core_til]	Gerado automaticamente depois que um raster_source é importado, fornece o local e a imagem dos blocos gerados para a camada importada.
Trabalho [sn_map_core_job]	Gerenciar trabalhos.
Exibir conteúdo [sn_map_core_view_content]	Fornece um estilo e conteúdo para um campus exibido em um tipo de exibição. O estilo pode ser fornecido para campus, edifício, local, conector, camada, tipo de local, tipo de conector e tipo de camada.
Camada [sn_map_core_layout]	Gerenciar camada de planta baixa.
Tipo de camada	Organiza as camadas em tipos para fornecer um estilo comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
[sn_map_core_layout_type]	
Local [sn_map_core_place]	Fornece o nome do local e a geometria.
Tipo de local [sn_map_core_place_type]	Organiza locais em tipos para fornecer um estilo comum.
Tipo de exibição [sn_map_core_view_type]	Fornece vários estilos para o mesmo campus. Também pode ser usado para exibir um conteúdo diferente para o mesmo campus.
Entrada []sn_map_core_place_entrance	Fornece os locais da entrada do local.
Colocar marcador [sn_map_core_place_marker]	Fornece os locais do marcador de local
Nó [sn_map_core_node]	Fornece a localização de um nó no gráfico de direção.
Rotas [sn_map_core_route]	Fornece um caminho entre dois nós.
Origem de varredura [sn_map_core_raster_source]	Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para gerar (importar) uma camada de imagem.
Editor do campus sn_map_core_m2m_campus_editor	Permite que os usuários editem um campus usando critérios do usuário.
Conector para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Gerencie conectores e modos de direção em um edifício.
Rota para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Mapeia rotas com modos de direção relevantes.
Exibir tipo e campus para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Permite que um modo de direção seja usado dentro de um campus exibido com um tipo de exibição.
Leitor de tipo de exibição	Permite que os usuários exibam um tipo de exibição usando critérios do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
[sn_map_core_m2m_view_type_reader]	
Exibir tipo e campus para associações de critérios do usuário [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Permite que os usuários exibam um campus com um tipo de exibição usando critérios do usuário.
Fonte [sn_map_core_font]	Fontes necessárias para estilos externos.
Estilo externo [sn_map_core_outdoor_style]	Define o estilo do mapa de ruas exibido atrás do mapa interno.
Snapshot sn_map_core_snapshot	Cria snapshot para migrar dados entre instâncias.
Mapeamento de propriedades do local sn_map_core_place_properties	Extrai dimensões de sala de um arquivo de origem do CAD.
Item de configuração do CAD [sn_map_core_cad_configuration_item]	Usado internamente pelo Map Studio para salvar a configuração feita para uma origem do Autocad.
CAD Diferença sn_map_core_cad_diff	Usado internamente pelo Map Studio para salvar as mudanças feitas em uma origem do Autocad no Editor do CAD.
Sincronização de mapa interno/WSD [sn_wsd_indoor_map_sync]	Sincroniza os dados do mapa Mapeamento interno com os dados Prestação de serviços no local de trabalho.
Sincronização de mapa interno/edifícios do WSD [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	Sincroniza Mapeamento interno dados de edifício com Workplace Core dados de edifício.
Limpeza de WSD/mapa interno [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	Tabela usada pelo processo de sincronização entre Mapeamento interno e Prestação de serviços no local de trabalho. A etapa de limpeza faz parte do processo de sincronização.
Sincronização de mapa interno/andares do WSD [sn_wsd_indoor_map_andar_sync]	Sincroniza os dados de Mapeamento interno andar com os dados de Workplace Core andar.
Mapeamento de propriedades de local interno	Mapeamento interno propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
[sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	
Sincronização de mapa interno/espaços do WSD [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	Sincroniza os dados de espaços Mapeamento interno com os dados de espaços Workplace Core.
Sincronização de tipos de mapa interno/ WSD [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	Sincroniza Mapeamento interno dados de tipos de local com dados de tipos de espaço Workplace Core.
Mapa interno / Sincronização de prédios do local do CMN [sn_map_core_building_sync]	Sincroniza Mapeamento interno dados de edifícios com dados de edifícios do local do CMN.
Fornecer [sn_map_core_source]	Tabela primária para todos os tipos de origens no Mapeamento interno. Origens são arquivos (arquivos de varredura, PNG ou arquivos CAD) que podem ser importados para criar plantas baixas.
Origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source]	Armazena o arquivo do Autocad e os dados sobre o arquivo.
Bloco de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_block]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre referências de bloco presentes em um arquivo do Autocad.
Camada de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_layout]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre a configuração de camada presente em um arquivo do Autocad.
Texto de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_text]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre o texto presente em um arquivo do Autocad.
Solicitação de impressão [sn_map_core_print_request]	Usado internamente pela aplicação Mapeamento interno. Armazena informações sobre solicitações de impressão geradas por usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Trabalhos agendados instalados com Mapeamento interno

Trabalho agendado	Descrição
Limpar blocos antigos do Mapeamento interno (versões antigas > 3 dias)	Um trabalho de programação está sendo executado todos os dias para limpar os dados que não são mais relevantes na tabela de blocos. As tabelas de blocos armazenam dados gerados do processo de importação de arquivo PNG. Quando um novo PNG é carregado para recuperar um existente, os blocos gerados anteriormente não são mais usados e, portanto, serão limpos pelo trabalho agendado.
Notificação de script de sincronização	Uma notificação será enviada ao administrador se forem feitas mudanças em Mapeamento interno mapear objetos de dados e o script de sincronização não for executado. A notificação lembra ao administrador que os dados podem não estar sincronizados e que o processo de sincronização deve ser executado.

Terminologia Mapeamento interno

Termos-chave usados em Mapeamento interno.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
Blocos	Blocos são um recurso do Autocad que agrupa elementos de texto de um arquivo CAD para criar blocos para mesas, salas de reunião etc.
Limite	Representa o limite de um campus ou edifício.
Prédio	Representa um edifício físico. Um campus pode conter vários edifícios. Um edifício pode ter vários andares. **Nota:** Um edifício deve pertencer a um campus.
Campus	Um campus contém um conjunto de edifícios e elementos externos, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
	• Locais que representam pontos externos ou tipos de local. Por exemplo: ponto de ônibus, hidrante, portão de visitantes e assim por diante. • Camadas que representam elementos externos em edifícios. Por exemplo: caminhos para caminhada, árvores, parque e assim por diante. • Nós e rotas para representar direções possíveis em edifícios.
Campus (externo)	Campus (externo) são os elementos gráficos (por exemplo, árvores ou logotipos) ou locais (por exemplo, ponto de ônibus, restaurante) colocados no mapa-múndi. Os elementos externos não dependem de um piso de edifício e são exibidos.
Conectores	Define os meios físicos para mudar os andares (por exemplo, escadas, escadas rolantes, rampas ou elevadores). Conectores são adicionados nos nós do gráfico de direção.
Tipos de conector	Define o tipo de conectores disponíveis em uma instância (por exemplo, rampas, escadas rolantes, elevadores etc.). Um tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector. Novos tipos de conector podem ser criados no nível da instância.
Direções ou gráfico de direção	Representa um conjunto de linhas e nós conectados criados no Map Studio para fornecer orientação no mapa.
Modos de direção	Define vários modos de rotas ou meios de transporte (por exemplo, pedestre, acessível, moto, caminhão etc.). Modos extras podem ser criados no nível da instância.
Entrada (polígonos)	As entradas de polígono definem onde a porta de um espaço está localizada para que o mecanismo de orientação entre na sala de acordo.
Piso	Representa um piso de um edifício específico.
Fontes de plantas baixas	Define a fonte de dados original ou o arquivo a ser importado no Map Studio para criar um mapa interno. Pode ser um PNG ou DWG/DXF.
Controlador de piso	Representa uma lista de andares ou botões nos quais clicar para visualizar os diferentes níveis do edifício.
Georreferência	Ação de posicionar uma planta baixa em seu local exato no mapa do mundo.
Aplicação de mapeamento interno	A aplicação Mapeamento interno é o plug-in que deve ser instalado para ter o Map Studio e configurar um mapa interno.
IPS	O Sistema de posicionamento interno também é conhecido como a tecnologia que fornece o ponto azul no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
Camadas	As camadas fazem parte do arquivo CAD e representam os elementos de uma planta baixa (por exemplo, Tubos, salas, colunas etc.)
Tipo de camada	Define o tipo de camadas, como paredes, colunas, tubos de aquecimento e assim por diante. Eles são definidos no nível da instância. Eles são usados para categorizar os elementos importados e estilizá-los (somente importação do CAD).
Map Studio	O Map Studio é a ferramenta para criar, editar e manter mapas internos.
Marcador	Um marcador é um alfinete colocado em um campus/ edifício/polígono para exibir o ícone e o título.
Nome	O nome é um ID de administrador para um elemento importado ou criado (por exemplo, nome de um local).
Nós	Define pontos ao longo do gráfico de direção. Os nós também são usados para criar conectores para mudar o piso.
Estilo externo	Representa o "externo" entre edifícios (padrão, mapa de ruas aberto etc.). Novos estilos externos podem ser criados no nível da instância.
Locais	Locais se referem a qualquer elemento colocado no mapa que os usuários possam pesquisar. Pode ser uma sala de reuniões, biblioteca, parque etc. Os locais são polígonos ou pontos. Eles podem ser importados automaticamente de um arquivo CAD ou criados manualmente no Map Studio.
Tipos de local	Tipos de local são adicionados a pontos de interesse para categorizá-los e estilizá-los com o ícone e a cor corretos. Novo local. Os tipos podem ser criados no nível da instância.
Polígono (locais)	Um polígono é feito de um alfinete e uma forma. Os polígonos são obrigatórios para que as salas de reunião tenham uma forma para colorir verde ou vermelho de acordo com o status da reserva.
Ponto (locais)	Um ponto é um alfinete colocado no mapa que não tem uma forma ao seu redor.
Arquivo de imagem de varredura	Oferece suporte à importação de imagem PNG de varredura para a planta baixa principal. A imagem de varredura fornece uma camada de bloco de varredura para um piso.
Segmento ou rota	Define uma linha entre dois nós.
Editor de estilos	Para criar, configure e estilize uma exibição.
Texto	Texto é um recurso do AutoCAD usado para adicionar elementos de texto em uma camada do CAD. Dessa forma,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
	os usuários podem criar elementos de texto para mesas, salas de reunião e assim por diante.
Lado a Lado	O título é o que será exibido no mapa para os usuários finais (por exemplo, título de um local).
Exibição	Uma exibição é composta por conteúdo e estilo que serão exibidos para determinados usuários. As exibições são configuradas no editor de estilos. Por exemplo, os administradores podem criar um tipo de exibição de funcionário e acessar o editor de estilo para decidir o que desejam exibir nessa exibição. Eles também podem selecionar o estilo desses elementos para essa exibição.
Tipos de exibição	Fornece um nome para uma exibição específica (por exemplo, funcionário, manutenção etc.). Os tipos de exibição podem ser criados no nível da instância.
Orientação	Algoritmo automatizado que exibe um caminho entre uma origem e um destino. A orientação é diferente do posicionamento interno e não contém um ponto azul.
Nível de zoom/Zoom padrão	Define em que níveis do Zoom determinados elementos serão exibidos ou em que nível do Zoom um campus será aberto.

Tabelas afetadas pelo snapshot

Algumas tabelas Mapeamento interno e Mapeamento interno do local do trabalho são afetadas durante o processo de snapshot quando os dados de backup Mapeamento interno são migrados para instâncias Prestação de serviços no local de trabalho.

Mapeamento interno Tabelas

Nota: Depois de mover os snapshots, a tabela Detalhes do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail] em Workplace Space Management não é preenchida com os snapshots. Para obter o registro da tabela de detalhes do espaço atualizado, execute manualmente o script de correção **Carregar tabela de detalhes do espaço - estado atual**. Navegar até **Tudo** > **Scripts de correção** e pesquise por Gestão de espaço do local de trabalho **Tabela de detalhes do espaço de carga - script de correção do estado atual**. Selecione a guia **Executar script de correção** para executar o script e obter o registro mais recente da tabela Detalhes do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail].

As tabelas a seguir são afetadas durante o processo de snapshot.

Tabelas
Mapeamento interno do local do trabalho Tabelas
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_andar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area
Mapeamento interno Tabelas
sn_map_core_campus
sn_map_core_building
sn_map_core_andar
sn_map_core_node
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_lay
sn_map_core_til
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_lay
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_geojson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrance
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

Informações relacionadas

Criar snapshots para migrar Mapeamento interno dados

Opções de impressão de mapa

As opções de impressão de mapa fornecem configurações para o formato da página, fonte, ícones, colisão, legenda e carimbos de data/hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de formato de página

Campo	Descrição
Orientação da página	Orientação em que você deseja imprimir a página. A orientação pode ser horizontal ou vertical.
Tamanho da Página	Tamanho do papel que você deseja usar para imprimir o mapa.

Opções de conteúdo da página

Campo	Descrição
Adicionar título da página	Opção para exibir o título no mapa.
Adicionar carimbo de data/hora	Opção para exibir o carimbo de data/hora de impressão no mapa.
Incluir legendas	Opção para habilitar a legenda do mapa.
Manter legendas em uma página separada	Opção para mover a legenda para a segunda página do layout de impressão. Este campo aparecerá somente se **Incluir legendas** estiver selecionado.
Incluir direções	Opção para exibir direções entre os pontos selecionados no diretório de locais. Este campo aparecerá somente se o mapa contiver rotas entre locais.
Incluir informações De e Para	Opção para exibir o cartão de informações dos pontos selecionados no diretório de locais. Este campo aparecerá somente se **Incluir direções** estiver selecionado.
Substituir títulos de espaço por números	Opção para mudar os nomes dos locais para números. Habilitar esta opção modifica a legenda com os números e rótulos de local associados.

Mais opções

Campo	Descrição
Tamanho do texto do rótulo de espaço	Tamanho dos rótulos de local no mapa.
Tamanho do marcador de espaço	Tamanho dos ícones de local no mapa.
Tamanho do texto do rótulo de legenda	Tamanho do texto da legenda do mapa.
Tamanho do ícone do rótulo de legenda	Tamanho dos ícones de legenda do mapa.
Remover anticolisão de texto	Opção para habilitar a sobreposição de rótulos de local. Você pode habilitar esta opção e ajustar o tamanho da fonte para evitar colisão.
Remover anticolisão de ícone	Opção para habilitar a sobreposição de ícones de local. Você pode habilitar esta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mais opções

Campo	Descrição
	opção e ajustar o tamanho do ícone para evitar colisões.

Central do local de trabalho

Mantenha os locais de trabalho com mais eficiência usando um único espaço, Central do local de trabalho. Como administrador, gerente de local de trabalho, planejador de espaço, administrador de leasing ou gerente de leasing, você pode usar a aplicação Central do local de trabalho para executar atividades relacionadas ao local de trabalho, como planejamento, monitoramento, exibição e otimização de locais de trabalho em menos tempo.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Central do local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar**  Instale Central do local de trabalho e plug-ins relacionados para começar.	**Uso**  Use Central do local de trabalho para executar com eficiência as atividades relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciar  Gerenciar atividades relacionadas ao local de trabalho. Exiba as métricas e a lista de atividades que foram criadas.	**Componentes**  Veja os detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Central do local de trabalho.	

Explorar Central do local de trabalho

Central do local de trabalho é uma aplicação completa em que você pode exibir as métricas principais e acessar ou controlar todas as suas operações relacionadas ao local de trabalho.

Instale o plug-in Central do local de trabalho (sn_wsd_central) do ServiceNow Store.

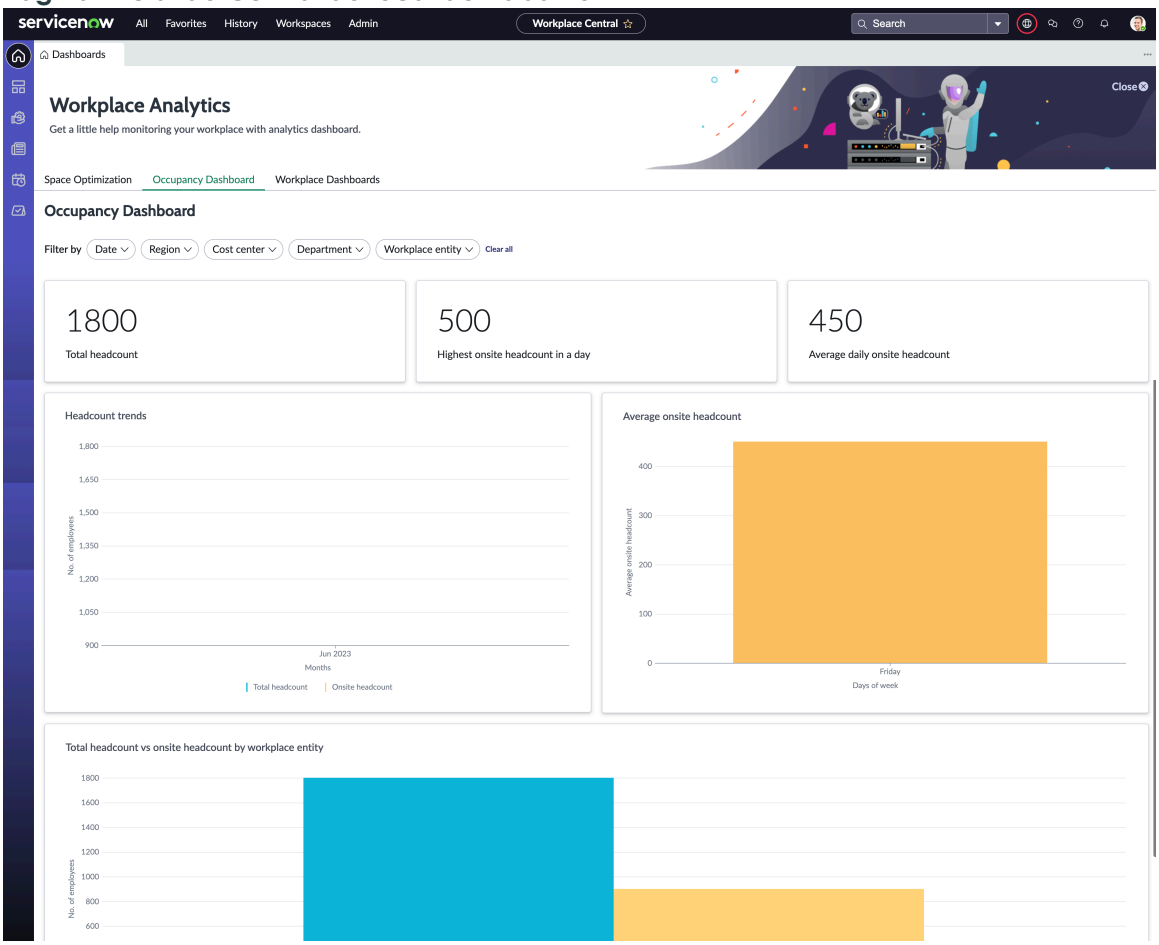
Como gerente de local de trabalho, o Central do local de trabalho facilita a configuração, a execução, o monitoramento e a execução de todas as atividades do local de trabalho com eficiência em um único espaço. A aplicação ajuda a economizar tempo sem a necessidade de navegar para diferentes locais para executar qualquer ação relacionada ao local de trabalho. Por exemplo, você pode planejar um cenário, rastrear as métricas do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cenário, analisar as atividades do local de trabalho, monitorar os planos de manutenção do local de trabalho e muito mais.

Página inicial do Central do local de trabalho



Usando a aplicação Central do local de trabalho, você pode executar o seguinte:

- Planeje cenários usando o recurso de planejamento de cenário disponível com o módulo Otimização de espaço. Este módulo fornece as informações coletivas para todos os cenários criados, publicados, implantados e arquivados no sistema.

  Para obter mais informações sobre o planejamento de cenário e o módulo Otimização de espaço, consulte Planejamento de cenário.

- Você pode rastrear as métricas de cenário no módulo Otimização de espaço e também exibir os cenários individualmente.
- Trabalhe em solicitações de assistência de espaço.
- Exibir e rastrear solicitações de alocação de espaço.
- Implante solicitações de espaço para implementar as mudanças de alocação especificadas nas solicitações.
- Você pode criar, rastrear e gerenciar os contratos de local de trabalho com a aplicação Lease Administration.
- Exiba um painel de métricas principais para Otimização de espaço, Administração de leasing e Gestão de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho com Análise do Workplace.
- Crie projetos de movimentação para acompanhar as solicitações de movimentação do local de trabalho de cada vez. Agrupe solicitações de movimentação em um projeto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usando condições de filtro e monitore seu cumprimento. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

- Programe solicitações de movimentação, se necessário.
- Acompanhe o andamento das solicitações de movimentação e trabalhe nelas com base na prioridade e nas datas em que elas devem ser atendidas.
- Usando o planejador de eventos, monitore a reserva criada em seu local de trabalho a qualquer momento usando o planejador de eventos.
- Verifique a reserva planejada do dia atual, as reservas canceladas e as reservas que ainda precisam ser aprovadas.
- Exibir detalhes da reserva e editar uma reserva como um planejador de reserva.
- Abra os detalhes de uma reserva na Central do funcionário.

Análise do Workplace

O painel ServiceNow Análise do Workplace exibe as métricas principais que permitem otimizar o uso de recursos do local de trabalho e maximizar o retorno do investimento.

Principais recursos

- Dados-informações orientadas, tendências e principais indicadores de desempenho para as seguintes aplicações:
  - Otimização de espaço
  - Administração de locação
  - Gestão de manutenção
  - Conectores para local de trabalho
- Filtros para restringir a seleção de dados.

Benefícios

- Principais métricas e tendências em um único espaço
- Seleção de intervalo de dados usando filtros
- Antecipar tendências
- Priorizar recursos analisando tendências
- Custo reduzido por meio da otimização de recursos
- Widgets personalizáveis para ver métricas relevantes

Como acessar o Análise do Workplace

Para acessar Análise do Workplace, Central do local de trabalho deve estar instalado. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Você pode acessar Análise do Workplace usando um dos seguintes métodos:

- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

Para obter mais informações sobre como usar a Análise do local de trabalho, consulte Trabalho com Análise do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar o Central do local de trabalho para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

Benefícios da otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, aqueles que foram criados por você, cenários publicados e cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe nas solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Crie um cenário para um edifício ou vários edifícios.
- Abra um cenário de sua propriedade e faça mudanças usando o plano de empilhamento.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em uma exibição de plano de pilha ou de mapa de piso. Você pode revisar um cenário no modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outras partes interessadas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários ao mesmo tempo e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Depois de finalizar, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Execute a administração baseada em mapa com mapas Mapeamento interno do local do trabalho. Exibir alocações de espaço e atribuições em um mapa de piso. Mude as alocações diretamente no mapa.
- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações por vez se quiser mudar o departamento ou centro de custos existente.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial da Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Instalando e acessando a Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de casos do local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das etapas a seguir em Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Tudo**

Exibir métricas de otimização de espaço

Você pode exibir as métricas de Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de otimização de espaço.

Exibir métricas de ocupação do espaço

Certifique-se de ter instalado a aplicação Conectores para local de trabalho. Para obter mais informações sobre as métricas do Painel de ocupação, consulte Exibir painel de ocupação.

Planejamento de cenário

Gerencie alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço, as disposições de piso e o plano de lugares dos funcionários existentes criando um cenário e implantando-o.

Visão geral do planejamento de cenário

O Central do local de trabalho é como uma página inicial central onde você pode monitorar todas as suas tarefas relacionadas ao local de trabalho. O Central do local de trabalho fornece o módulo Otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de piso. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com diferentes alocações de espaço até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre várias partes interessadas e implantar o melhor plano para a produção.

Como trabalhar com o planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários para um único edifício ou vários edifícios. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o plano de alocação de espaço e é exibida em um plano de pilha, de acordo com os pisos. Um plano de pilha permite que você exiba todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de empilhamento, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um andar. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com as partes interessadas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas, alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários ao mesmo tempo, publicá-los para que as partes interessadas possam revisar.
- Envie um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você pode exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.
- Altere atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Mude a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupe um piso facilmente movendo todas as alocações para outro piso com um simples movimento de barra no plano de empilhamento.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.
- Você também pode mover espaços diretamente em um piso usando a exibição de mapa de piso. O mapa de piso Mapeamento interno do local do trabalho permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas à atribuição de usuário.

> **Nota:** Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno para visualizar e reservar espaços usando mapas de piso.

Planejamento de programação

Gerencie atribuições de espaço para ajudar os funcionários a voltar para o escritório.

Visão geral do planejamento de programação

O Planejamento de cronogramas oferece uma experiência simplificada para que os gerentes de projeto atribuam e gerenciem as atribuições de funcionários com base nos intervalos de tempo do projeto.

Como gerente de projeto, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir uma lista de funcionários atribuídos ao seu projeto
- Exibir uma lista de espaços alocados para seu projeto
- Crie um plano de programação para um período específico para mapear espaços para os funcionários
- Executar um plano de programação para atribuir espaços ao perfil do local de trabalho dos usuários

Como acessar o planejamento de programação

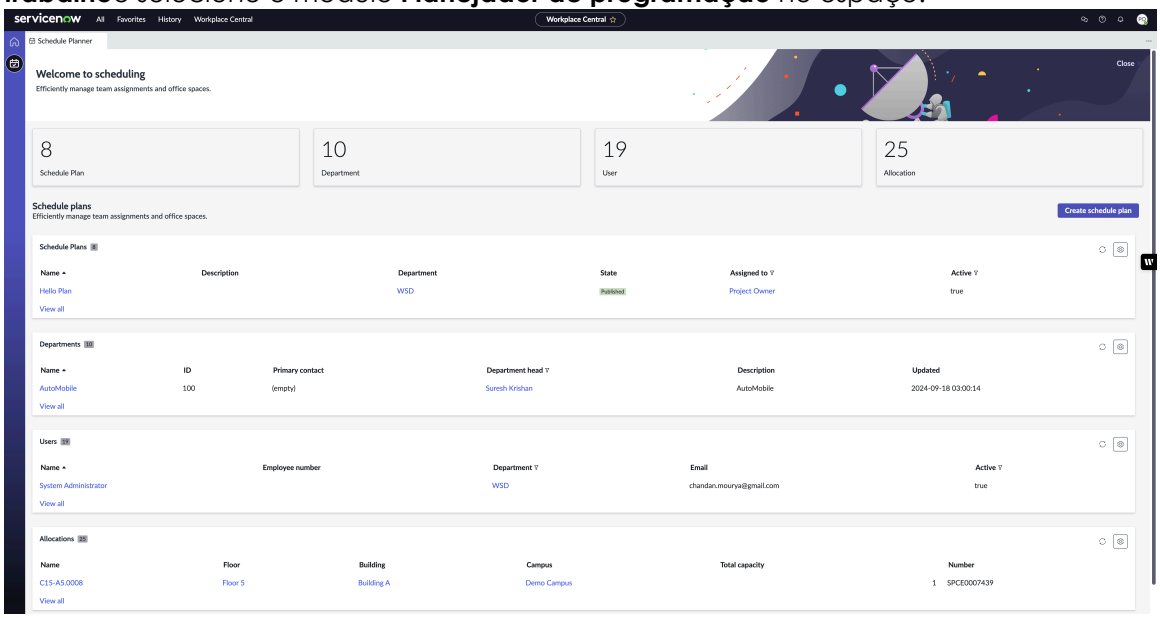
Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Schedule Planner:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management

Você pode instalar os plug-ins da ServiceNow Store . Você também pode visitar o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas de todos os apps lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store .

Importante: Você deve definir um valor para a propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* para habilitar o planejamento de programação.

Para acessar o Planejador de programação, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione o módulo **Planejador de programação** no espaço.



Como proprietário do projeto, você pode exibir os planos de programação criados, os projetos atribuídos a você e os espaços e usuários atribuídos aos projetos. Você pode criar um plano de programação ou editar planos de programação existentes. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com Planejamento de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um proprietário de projeto pode criar planos de programação para os projetos que estão atribuídos a ele. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- Campo**de contato primário** do departamento
- Campo**de gerente** do centro de custos
- **Gerenciado pelo grupo** ou **Gerenciado pelo** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base na propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

Estados do plano de programação

Um plano de programação pode estar em um dos seguintes estados:

- Rascunho: o proprietário do projeto criou um novo plano de programação, mas não preencheu os detalhes nem iniciou as atribuições do local de trabalho.
- Em andamento: o proprietário do projeto preencheu os detalhes do plano de programação e os locais de trabalho estão sendo atribuídos aos usuários.
- Publicado: o plano de programação foi criado e os locais de trabalho foram atribuídos a todos os usuários.
- Concluído: o plano de programação atingiu a data de término especificada e as atribuições de local de trabalho estão inativas.
- Cancelado: o proprietário do projeto cancelou o plano de programação e as atribuições de local de trabalho foram desativadas.

Nota: O trabalho *Complete the lapsed schedule plan* é executado todos os dias para verificar quais planos de programação atingiram a data de término e movê-los para o estado **Concluído**.

Assistência de espaço

Como planejador de espaço, ajude sua organização no planejamento de espaço e na implantação. Trabalhe nas solicitações de espaço geradas na organização e implemente as mudanças usando o espaço de Otimização de espaço.

O espaço do Workplace Central permite que você gerencie as solicitações de espaço enviadas na organização e as implante seguindo um processo simples. Uma solicitação de espaço é criada como um caso de local de trabalho na aplicação. Você pode exibir o caso do local de trabalho usando o espaço de Otimização de espaço. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em casos de local de trabalho de solicitação de espaço:

- Exiba o número total de solicitações de espaço do local de trabalho criadas na organização usando as métricas.
- Trabalhe em qualquer caso de local de trabalho de solicitação de espaço que esteja em andamento a qualquer momento.
- Exibir os detalhes da solicitação de espaço.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.
- Adicione comentários e anotações de trabalho no caso de local de trabalho. Os comentários e anotações de trabalho são exibidos nos detalhes da solicitação para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba os detalhes do plano de espaço da solicitação. Aplique filtros nos itens do plano usando as cápsulas de filtro.
- Exiba o plano de espaço no mapa de piso. Para exibir o mapa do piso, ele deve ser criado usando o Mapeamento interno do local de trabalho e o plug-in do componente Mapeamento interno.
- Verifique os detalhes de aprovação da solicitação.
- Exiba o respectivo espaço e plano de implantação do usuário e implante-o.

Planejador de eventos

Gerencie as reservas solicitadas em sua organização em um planejador de eventos simples. Como planejador de reservas, verifique as reservas planejadas do dia atual e exiba os detalhes da reserva. A exibição de programação também permite reprogramar uma reserva para outra data e hora, arrastando-a e soltando-a facilmente em outro horário.

Você também pode acessar o planejador de eventos como um planejador de reserva e um visualizador de reserva. O planejador fornece uma exibição detalhada de todas as reservas solicitadas por funcionários e também das reservas solicitadas por você para si mesmo ou em nome de outras pessoas. Abra e exiba o portal do diretório de locais na página inicial do planejador de eventos.

Você pode verificar se há reservas que exigem serviços extras, reservas canceladas e muito mais. O planejador de eventos também permite que você exiba as reservas em uma exibição programada, na qual é possível rastrear reservas feitas em qualquer campus, seus edifícios e qualquer andar específico. A exibição programada mostra as reservas em cores com base em seu status. Você também pode programar uma reserva para um momento posterior, arrastando-a facilmente pela linha do tempo. A qualquer momento, você pode exibir os detalhes de uma reserva, como os detalhes exatos especificados pelo solicitante, os serviços extras gerados por ele, os casos e tarefas criados para esses serviços, os convidados e muito mais.

Importante: As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Usando a exibição de programação do planejador de eventos, você pode executar várias ações na reserva. No entanto, observe o seguinte:

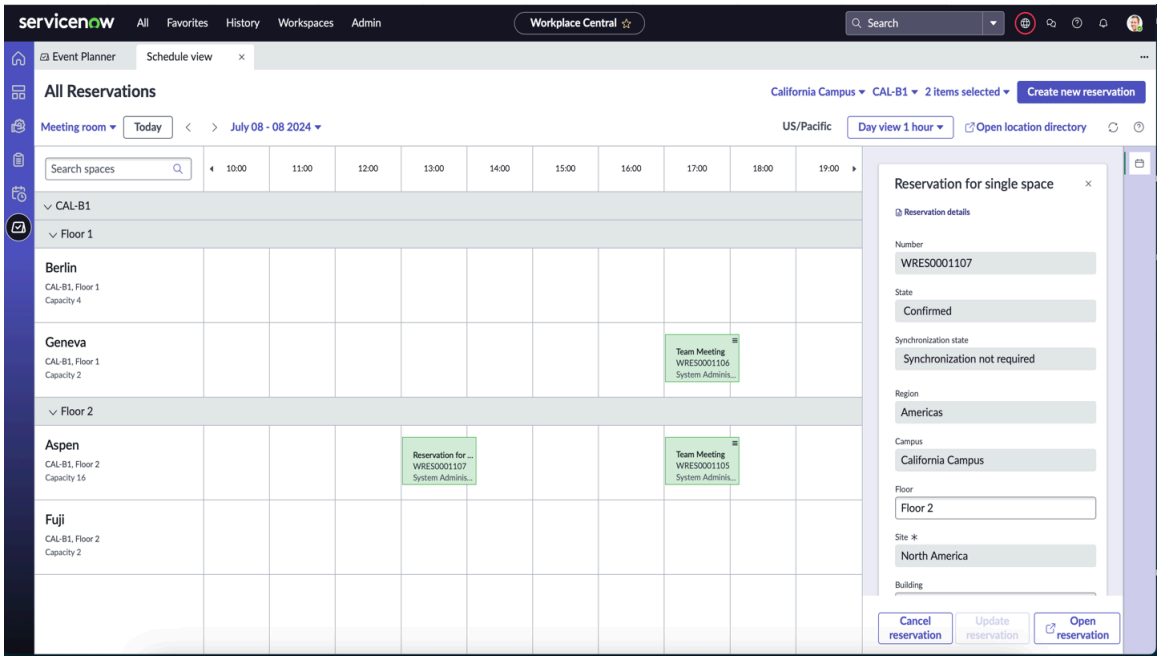
- Abra e exiba o portal do diretório de locais na exibição Programada. Para obter mais informações, consulteAbrir e exibir o diretório de locais do planejador de eventos.
- Você só pode gerenciar reservas criadas usando Workplace Core aplicações.
- Você pode gerenciar reservas únicas e de ocorrência.
- Você pode gerenciar uma reserva de grupo ou de vários locais somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Alterar os tempos de reserva,
  - Mude o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nota:** O cancelamento de uma reserva recorrente deve excluir somente essa ocorrência específica e não a série completa. A reserva recorrente completa pode ser cancelada no portal.

- Abrir uma reserva, fazer mudanças avançadas e adicionar serviços



O planejador de eventos também oferece uma opção para criar uma reserva. O planejador leva você até o portal de reservas, de onde você pode fazer uma reserva. Como planejador de reserva, você pode editar o número de participantes de uma reserva, a finalidade da reserva e o centro de custos.

O espaço do planejador de eventos oferece ótimas opções para rastrear suas reservas. Para obter mais informações sobre os principais recursos e suas capacidades, consulte Central do local de trabalho Planejador de eventos.

Para obter mais informações sobre a função de Planejador de reserva, consulte Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho

Gestão de movimentação

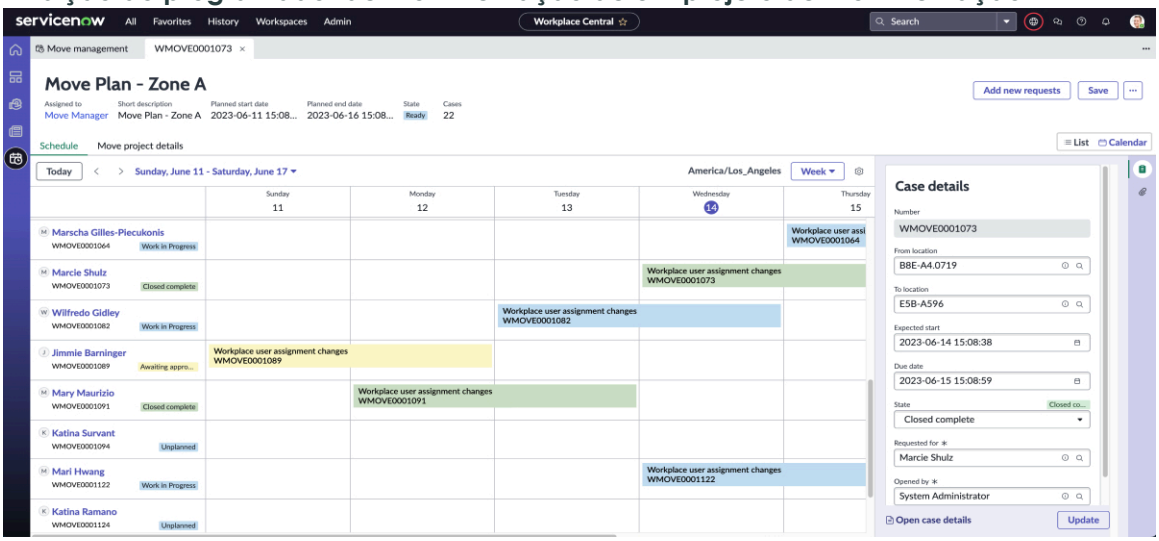
Monitore várias mudanças de local de trabalho ao mesmo tempo sem problemas usando o espaço de gestão de mudanças no Central do local de trabalho. Crie projetos de movimentação para rastrear o andamento das solicitações de movimentação.

O espaço de gestão de movimentação permite que você programe movimentações de acordo com a data planejada. Você pode criar um projeto de movimentação e solicitações de movimentação de grupo usando diferentes condições de filtro, como local de trabalho, campus, tipo de espaço ou mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do programador de movimentação de um projeto de movimentação



Um projeto de movimentação permite que você trabalhe em solicitações em uma exibição de programação, que é chamada de exibição do agendador de movimentações. A exibição de programação de movimentação fornece uma representação visual das solicitações de movimentação em uma exibição de programação semelhante à exibição de programação do Gestão de reservas do local de trabalho portal de reservas. As solicitações são exibidas com seu estado atual, a data em que estão programadas para serem movidas e mais detalhes. Dessa forma, você pode atender às solicitações de movimentação de acordo com a data solicitada no Gestão de mudança de local de trabalho. Para obter mais informações sobre o Move Scheduler, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Importante: O espaço de gestão de movimentação permite que você exiba e programe somente solicitações de movimentação em datas diferentes. Para atender a uma solicitação de movimentação, você deve usar o Gestão de mudança de local de trabalho.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente as solicitações de movimentação que correspondem às condições especificadas por você. Você pode exibir todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições em um único projeto de movimentação.

Por exemplo, quando há cerca de 100 solicitações de movimentação solicitadas atualmente por funcionários, torna-se uma tarefa difícil priorizar o atendimento das solicitações de movimentação. Nesses casos, você pode fazer o seguinte usando o espaço de gestão de movimentação no Central do local de trabalho:

1. Crie um projeto de movimentação e especifique filtros de condição para agrupar solicitações de movimentação que correspondam à condição. Você pode usar condições como local de trabalho, tipo de espaço, campus, data de mudança solicitada, grupo de atribuição ou mais.
2. No projeto, trabalhe nas solicitações que corresponderam à condição.
3. Exiba detalhes das solicitações de movimentação no projeto em uma exibição de calendário. A solicitação é exibida como uma barra ao longo do início esperado e da data de vencimento.
4. Exiba o número de dias disponíveis para uma solicitação ser atendida, a data de início e de término da solicitação, o usuário atribuído à solicitação e muito mais.
5. Programe as solicitações para outra data arrastando pelo calendário, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver trabalhando em vários projetos de movimentação, poderá monitorar várias métricas relacionadas a solicitações de movimentação, como o número de projetos ativos, tarefas de movimentação, número de solicitações planejadas e não planejadas usando o espaço de gestão de movimentações.

Como gerente de movimentação, usando o espaço Central do local de trabalho de gestão de movimentação, você pode executar as seguintes ações:

- Crie um projeto de movimentação para rastrear várias solicitações de movimentação por vez. Especifique condições como edifício, grupo de atribuição, tipo de espaço e muito mais com base nas quais as solicitações de movimentação devem ser agrupadas.
- Rastreie o número de projetos de movimentação ativos criados por você.
- Exiba o número de solicitações de movimentação associadas aos projetos de movimentação.
- Rastreie o número de tarefas de movimentação do local de trabalho criadas para implementar as solicitações de movimentação.
- Exiba o número de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas criadas atualmente na aplicação. Você pode saber em quais solicitações pode trabalhar ativamente
- Visualize os estados atuais das solicitações de movimentação. Rastreie quais solicitações estão concluídas e quais não estão. Com base no estado, você pode trabalhar em qualquer solicitação que exija atenção.
- Você também pode visualizar cada projeto de movimentação em que está trabalhando. Cada projeto é exibido com base no número de casos de movimentação atribuídos ao projeto de movimentação.

Para obter mais informações sobre o espaço de gestão de movimentação, consulte Principais recursos e ações da gestão de movimentação.

Gestão de casos

Como gerente de casos de local de trabalho, gerencie todos os seus casos de local de trabalho em um único local usando o espaço de gestão de casos no espaço Central do local de trabalho.

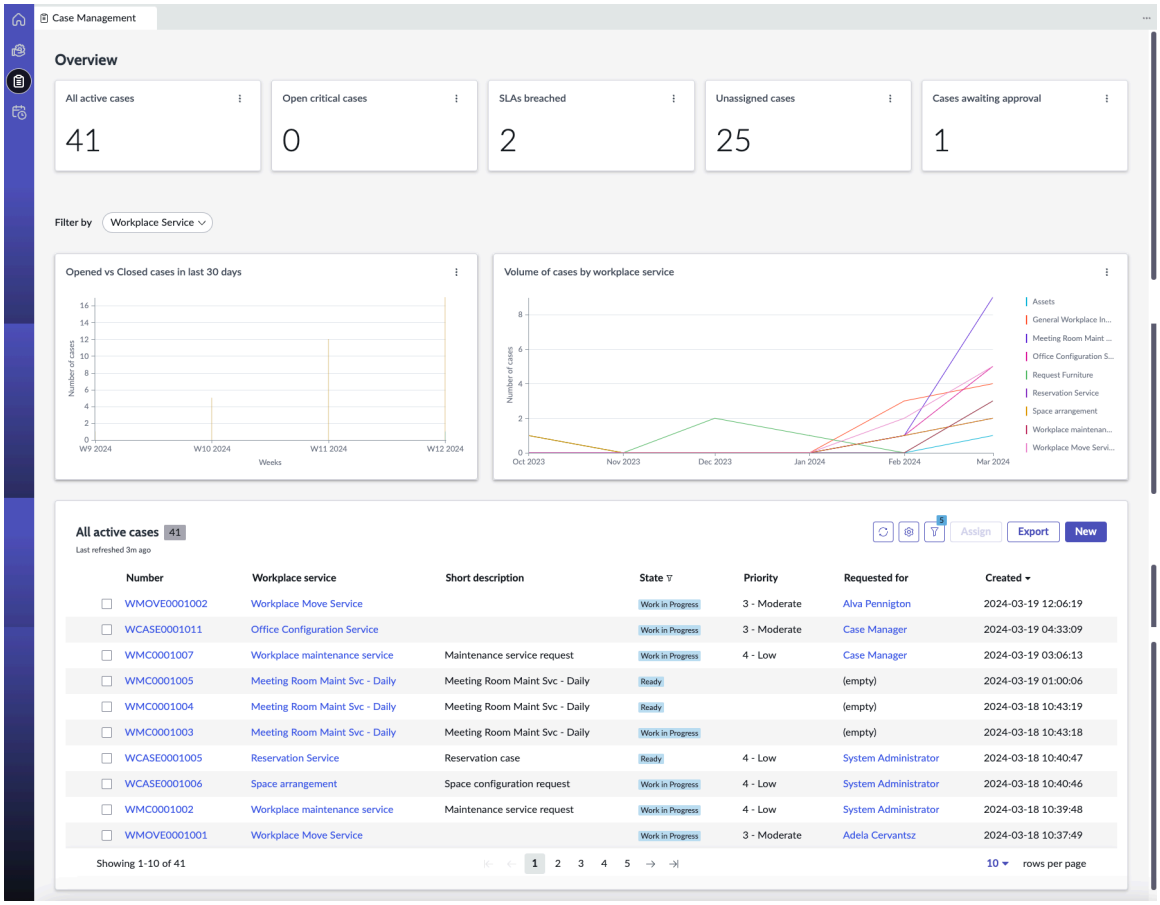
O espaço de gestão de casos ajuda a lidar com milhares de casos de local de trabalho solicitados na organização diariamente. Em vez de usar a aplicação Gestão de casos do local de trabalho para monitorar os casos, o espaço fornece uma exibição simples e eficiente dos mesmos casos em várias categorias para ajudá-lo a lidar com eles facilmente. Em vez de verificar milhares de casos e ler os dados especificados em detalhes, o espaço os analisa e apresenta os dados de acordo. Os detalhes do caso são exibidos de forma que você possa encontrar as informações mais importantes facilmente com algumas seleções e executar ações rápidas.

Para conhecer os principais recursos do espaço de gestão de casos e muito mais, consulte Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Você pode analisar os casos de entrada com a ajuda de gráficos. Verifique os status dos casos e exiba-os em detalhes. O espaço exibe os casos que violaram ANS. O espaço exibe casos como casos de local de trabalho normal, casos de manutenção e casos de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como gerente de caso, o espaço permite que você execute as seguintes ações:

- Monitore o número de casos ativos, casos críticos, casos que violaram o ANS, casos não atribuídos e casos que estão aguardando aprovação.
- Exiba o gráfico de casos abertos e encerrados em bases semanais.
- Exiba o volume mensal de casos com base nos serviços de local de trabalho.
- Exiba a lista de casos ativos em detalhes.
- Crie uma solicitação de serviço do local de trabalho diretamente em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho.
- Atribua um caso a outro agente dentro do seu grupo de atribuição.
- Exiba detalhes do caso, como os detalhes do funcionário que solicitou o caso e a localização do local de trabalho no mapa do piso.
- Adicione anotações ou comentários ao caso.
- Exiba anexos com o caso, adicione itens de check-list, exiba artigos da base de conhecimento associados ao caso, exiba modelos e muito mais.

Como administrador ou administrador de caso, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. Da mesma forma, como administrador de movimentação, você pode cancelar um caso de movimentação e, como administrador de manutenção, pode cancelar um caso de manutenção.

Mapeamento interno de quiosque

Melhore as experiências de visitantes e funcionários fornecendo mapas internos em quiosques em todo o local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Mapeamento interno do quiosque

O Mapeamento interno de quiosque fornece uma experiência de espaço para configurar os mapas para quiosques.

Como administrador de quiosque, você pode fazer o seguinte:

- Configure um mapa para um quiosque.
- Vincule um quiosque a um mapa existente.
- Personalize elementos a serem usados pelos usuários do quiosque.
  - Bairros
  - Reservas de espaço
  - Atribuições de espaço
  - Filtros de espaço
  - Orientação
  - Dados de reserva e ocupação
  - Capacidade de gerar um caso

Como usuário de quiosque, você pode fazer o seguinte:

- Exibir o mapa e sua localização no mapa
- Pesquisar um local no mapa
- Filtrar espaços com base na atribuição de lugares permanentes, dados de ocupação e outros critérios habilitados pelo administrador
- Selecione um espaço e exiba os detalhes do espaço
- Obter direções do quiosque para um espaço
- Reservar e gerar um caso de local de trabalho

Como acessar o Mapeamento interno do quiosque

Você deve instalar os plug-ins a seguir para usar o módulo Mapeamento interno de quiosque.

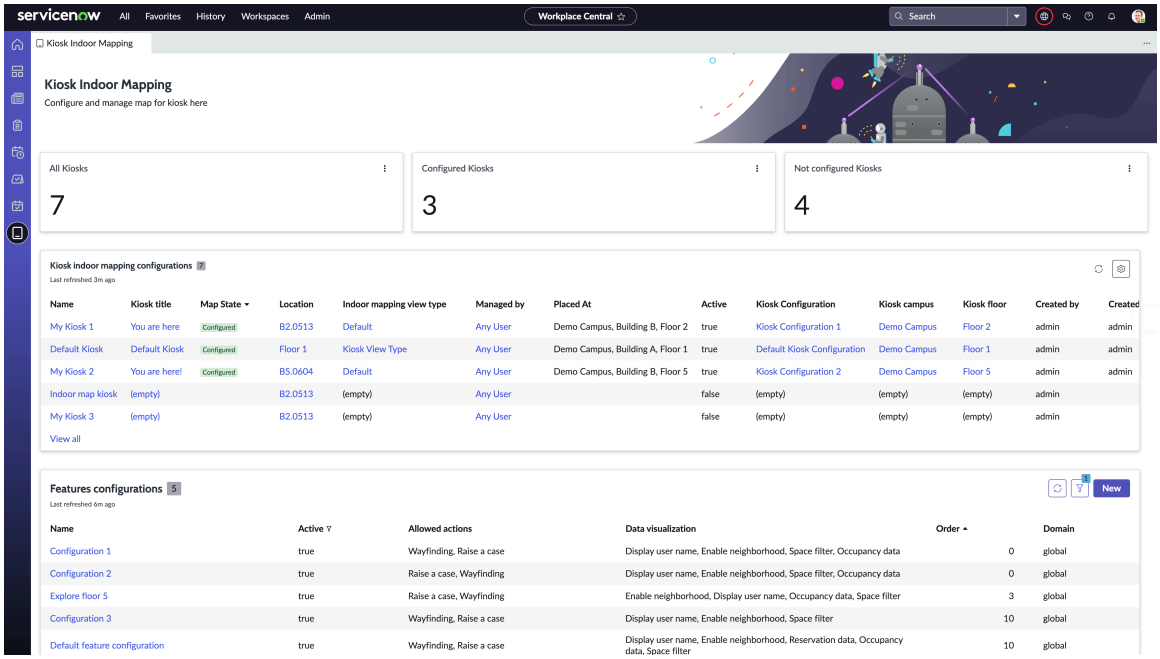
- Central do local de trabalho
- Quiosque de serviços no local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Você pode instalar os plug-ins da ServiceNow Store. Você também pode visitar o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas de todos os apps lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store.

Para acessar o módulo Mapeamento interno de quiosque, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione o módulo **Mapeamento interno de quiosque** no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar Workplace Central

Instale o Workplace Central e os plug-ins relacionados.

Instale Central do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como instalar, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Você também deve instalar os seguintes plug-ins para começar a usar a aplicação Central do local de trabalho :

- Plano de distribuição do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho o Map studio.

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Para personalizar uma página na aplicação Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Configurar aprovadores de um cenário

Configure aprovadores para cenários que são enviados para aprovação. Edite a definição de aprovação de cenário para adicionar ou remover cenários. Por padrão, os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar um cenário

Antes de Iniciar

Você pode editar a definição de aprovação de cenário padrão, **Aprovação do plano de cenário**, que forneceu a aplicação ou criar uma nova definição de aprovação.

Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Criar uma definição de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios do executor. Para fazer isso, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de aprovação**.
2. Selecione a definição de aprovação **de aprovação do plano de cenário**.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Selecione **o Aprovador do plano de cenário**.
5. No formulário, adicione aprovadores no campo **Aprovadores**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultados

O aprovador está configurado para revisar o cenário.

Instalar Central do local de trabalho

Instale a aplicação Central do local de trabalhodo ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Space Management
   - Plano de distribuição do local de trabalho
   - Gestão de mudança de local de trabalho
   - Mapeamento interno do local do trabalho para exibição de mapa de piso.
   - Administração de locação de local de trabalho
   - Gestão de documentos para Workplace Lease Administration

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Central do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_central

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Central ou ID (sn_wsd_central). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Central.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Usar Central do local de trabalho

Execute atividades relacionadas ao local de trabalho usando a aplicação Central do local de trabalho.

Para personalizar uma página na aplicação Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Como trabalhar com Otimização de espaço

Execute ações relacionadas à otimização de espaço, como criar cenários, aprovar cenários e muito mais.

Nota: Para acessar o módulo Otimização de espaço em Central do local de trabalho, você deve ter a função sn_wsd_spcmgmt.space_planner ou a função sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader; sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader é uma função somente leitura.

Criar um cenário com um edifício

Crie um cenário com um edifício. Adicione, atualize ou remova alocações de espaço antes de publicar e implantar um cenário. Gerencie e atualize seus cenários usando as guias Plano de pilha e Componente do mapa de piso.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Para administração baseada em mapa usando mapas de piso, certifique-se de ter instalado Mapeamento interno.
- Workplace Core
- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho
- Prestação de serviços no local de trabalho Componentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management

Importante: Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Você não pode criar ou exibir um cenário com base em entidades de local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

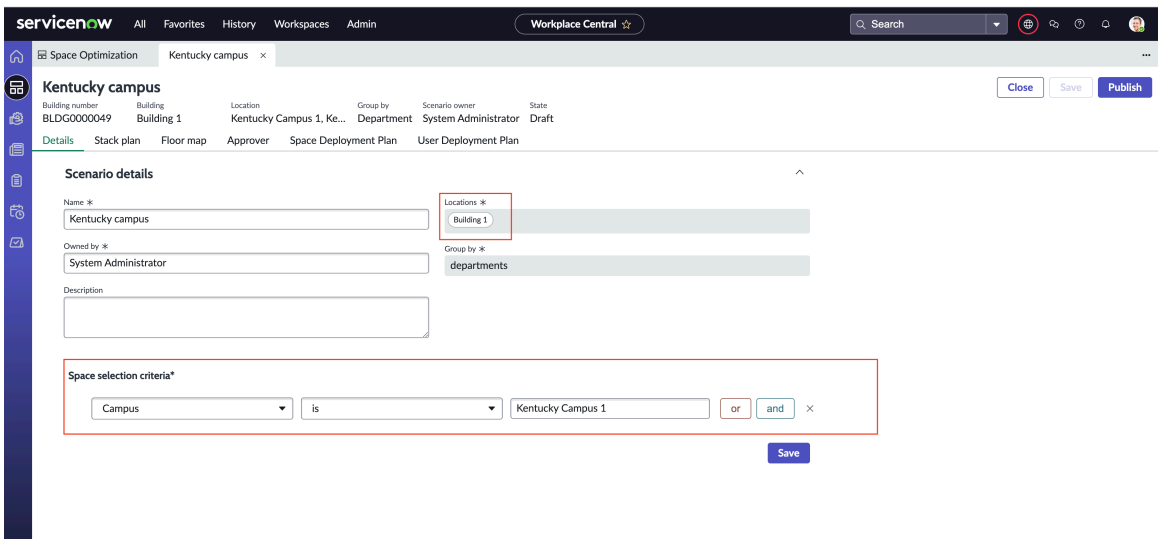
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Crie um cenário selecionando **Criar um cenário** a partir de qualquer uma das opções a seguir.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	Selecione **Criar cenário**.
Na seção Edifícios	**a.** Selecione um edifício para criar o cenário. **b.** No plano Pilha, selecione **Criar cenário**.

4. No formulário, preencha os campos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo cenário

Campo	Descrição
Detalhes do cenário	
Nome do cenário	Nome do cenário
Proprietário do cenário	Nome ou ID do proprietário do cenário. Este é um campo somente leitura e preenchido automaticamente. Depois que o cenário for criado e as mudanças de alocação forem publicadas, você poderá atribuir este cenário a outro membro da equipe. Um cenário pode ter vários proprietários.
Locais	Nome do local. O edifício que você filtra e adiciona usando os **critérios de seleção de espaço** é exibido aqui.
Agrupar por	Opção para selecionar e agrupar um cenário com base no tipo de alocação. Os tipos de alocação são definidos na propriedade do sistema (sys_properties.list) [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. ◦ Departamento ◦ Centro de custos ◦ Bairro Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis. **Nota:** Você não pode criar um cenário com base em entidades de local de trabalho. Você só pode exibir espaços em um edifício com base em seus tipos de entidade. No mapa de piso, adicione uma alocação ou modifique uma alocação de espaço. Atribua um espaço a uma entidade de local de trabalho usando o mapa de piso. Para obter mais informações, consulte Editar ou exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.
Critérios de seleção de espaço	Opção para aplicar filtros e selecionar locais para um cenário.

Tradução automática

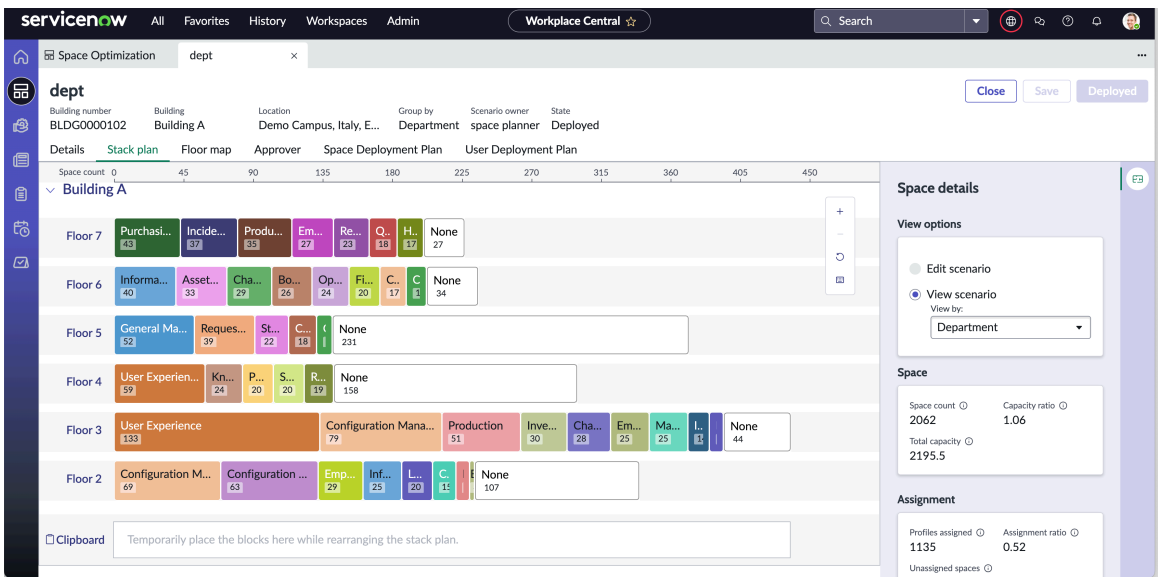
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Selecionar campo: selecione campus, edifício ou andar, conforme necessário. Por exemplo: O edifício é B1A2. Você pode selecionar e adicionar vários edifícios usando os critérios de seleção de espaço. ◦ Selecionar operador: selecione os operadores **E Ou** conforme necessário. ◦ Inserir valor: opção para fornecer o valor do campo selecionado. Por exemplo, se você selecionar Edifício, insira o valor como o nome do edifício (Edifício A). Os nomes dos locais são exibidos com base nas condições do filtro. Selecione o ícone de atualização ( ) para exibir os resultados que correspondem às condições do filtro.

5. Selecione **Salvare**.
   A página Todos os cenários é exibida com a lista de cenários. O cenário salvo passa para o estado **Processamento**. Um cenário neste estado não pode ser aberto. O cenário recém-criado leva algum tempo para ser processado e atualizado para o estado **Rascunho**. Você só pode abrir e exibir um cenário quando ele passa para o estado **Rascunho**.

   Para obter mais informações sobre estados de cenário, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.

6. Opcional: Para criar uma cópia de um cenário existente, consulte Criar uma cópia de um cenário existente.
7. Selecione e abra o cenário quando ele passar para o estado **Rascunho**.
8. Por padrão, o cenário é aberto na guia Plano de pilha.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plano de pilha é aberto no modo de cenário. No modo de cenário, você pode editar e fazer mudanças e planejar suas alocações de espaço e usuário para um cenário.

O plano de empilhamento exibe todos os pisos do edifício selecionado verticalmente (eixo Y) e a capacidade do piso horizontalmente (eixo X). Cada barra exibe o nome do departamento, centro de custos ou bairro e o número de espaços atribuídos a um tipo de alocação em um andar.

9. Os painéis Detalhes do espaço mostram a opção Editar e as opções Exibir para um edifício, piso ou barra selecionado
10. Selecione as **opções de exibição**:
    - **Editar cenário**: você só pode editar um cenário usando esta opção. Esta opção está disponível somente quando você seleciona um cenário na página Otimização de espaço. Não está disponível quando você seleciona um edifício na página Otimização de espaço.
    - **Exibir cenário**: exiba detalhes do cenário (espaços não atribuídos, espaços alocados e detalhes de atribuição de usuário) para um edifício, andar ou barra selecionado.
11. Selecione **Editar cenário**.

Editar cenário

Campo	Descrição
Agrupar por	Opção para alocar espaços com base no tipo de alocação (departamento, centro de custos, entidade de local de trabalho e bairro). A opção Agrupar por é baseada na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Por exemplo, se você selecionar **Bairro** na opção **Agrupar por** ao criar um cenário, os bairros estarão disponíveis para edição na guia Plano de pilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis. ◦ Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Você não pode criar ou exibir um cenário com base em entidades de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Editar ou exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.
Piso	Opção para selecionar um andar na lista. Por exemplo, Piso 2 para estimar a contagem de espaço, a taxa de capacidade e a capacidade total de um andar em um cenário.
Atribuição	Opção para exibir a taxa de atribuição, o número de usuários, usuários atribuídos e usuários não atribuídos. Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra em um andar no plano de pilha. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos.
Contagem de espaço	Opção para aumentar ou diminuir as alocações de espaço. Altere e atualize a contagem de espaços quando necessário e selecione **Aplicar**. A atribuição de espaço é feita com base na proximidade. Quando você atribui ou aloca espaços em um cenário, a aplicação aloca espaços com base no cálculo de proximidade ou calcula o centroide desse bairro e atribui espaços a usuários próximos a um centroide (grupo, departamento ou centro de custos). Quando você remove espaços, os espaços mais distantes do centroide são removidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	.
Atribuir a	Selecione uma barra no plano de pilha para ver os espaços não alocados e alocados disponíveis para um cenário. Selecione uma opção de piso ou área de transferência na lista e mova os usuários de um piso para outro ou estacione os usuários temporariamente na área de transferência. Uma tarefa de caso de movimentação é iniciada para os usuários com novas alocações de espaço. Implante ou publique seu cenário e exiba os detalhes da tarefa de caso na guia **Plano de implantação do espaço**. Selecione um andar para atribuir usuários a novos espaços. Por exemplo, Piso 3 a Piso 4. Selecione **Aplicar**.

12. Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário**.
Selecione um andar, edifício ou espaço para ver a alocação e os detalhes da alocação. Com base na sua seleção, os KPIs de um espaço, andar ou edifício são mostrados.

Exibir cenário

Campo	Descrição
Exibir cenário	Você pode selecionar qualquer uma das seguintes exibições por opções para o cenário. ◦ **Tipo de atribuição** ◦ **Centro de custos** ◦ **Departamento** ◦ **Bairro** ◦ **Status de ocupação** ◦ **Função de espaço** ◦ **Status do espaço** ◦ **Tipo de espaço** Se **Bairro** for selecionado como a exibição por opção, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Atribuição	Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	barra no plano de empilhamento. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários para espaços ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Prédio	Opção para selecionar e exibir o nome do edifício e os KPIs para a contagem de espaço do edifício, taxa de capacidade e capacidade total.
Piso	Opção para selecionar e exibir o nome do andar e KPIs para contagem de espaço, taxa de capacidade e capacidade total
Espaço	Opção para selecionar e exibir o nome do andar e os KPIs para contagem de espaço, taxa de capacidade e capacidade total

13. Planejar mudanças de alocação e atribuição em um cenário.
Atualize as mudanças de atribuição e alocação no plano de pilha ou no mapa de piso para um edifício, andar ou espaço selecionado. Implemente qualquer uma das seguintes ações:

Ação	Descrição
Exibir os detalhes de um andar	◦ Na guia Mapa de piso, selecione um **Edifício** e um **Andar** na lista. ◦ Selecione uma barra ou espaço no mapa do piso para exibir os detalhes da alocação de espaço. Selecione o ícone Mais informações (**Ícone de mais informações**) ao lado de cada campo para exibir a descrição.
Exibir os espaços em diferentes categorizações	**a.** Na guia Mapa de piso, selecione um **Edifício** e um **Andar** na lista. **b.** No painel Exibir cenário, selecione **Departamento**, **Bairro**, **Centro de custos**, **Tipo de espaço**, **Tipo de atribuição**, **Status do espaço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	c. Exiba os KPIs de um andar em termos de número total de espaços, proporção da capacidade total para contagem de espaços, número de usuários que podem ser atribuídos aos espaços e assim por diante. **d.** Exiba os KPIs de atribuição em termos de perfis atribuídos a um piso, taxa de atribuição e espaços não atribuídos. **e.** Total de alocações para um departamento, centro de custos ou bairro.
Mover um departamento/centro de custos para outro andar	Selecione a barra de departamento/centro de custos e execute uma das seguintes ações: ◦ Arraste a barra e solte no piso para onde deseja mover. ◦ No painel direito, na seção Departamento/Centro de custos, faça o seguinte: **a.** No campo **Atribuir a**, selecione o piso para onde deseja mover a barra. **b.** Selecione **Aplicar**. A barra do departamento/centro de custos é movida. **Nota:** Um movimento de barra será bem-sucedido somente se o piso para onde você moveu a barra tiver um número igual ou maior de espaços não alocados. Por exemplo, se a barra tiver 25 espaços e o piso para onde você deseja mover a barra tiver 24 espaços não alocados, o movimento não poderá ser feito.
Aumentar/diminuir o número de espaços de um departamento/centro de custos	**a.** No campo **Contagem de espaços**, insira o número de espaços que você deseja ter para um departamento/centro de custos. Por exemplo, se você quiser diminuir os espaços, ou seja, se quiser reduzir a contagem de barras atual, 50, em 10 espaços, insira o valor como 50-10=40 espaços. **b.** Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Mover um departamento/centro de custos para um espaço temporário	**a.** Selecione a barra que você deseja mover temporariamente. **b.** Arraste para a **área de transferência** na parte superior do plano de pilha. A barra é colocada temporariamente na área de transferência até que você finalize um piso.
Ampliar o plano	Use as opções **Ampliar** ou **Reduzir** localizadas no plano.
Mesclar um departamento/centro de custos localizado em andares diferentes em um único andar.	**a.** Verifique se há espaços não alocados no piso para adicionar espaços extras. Se necessário, ajuste o departamento/centro de custos existente de um andar para acomodar outro departamento/centro de custos seguindo qualquer uma das opções acima. **b.** Depois de finalizar, mescle a barra.

14. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir as mudanças do plano de pilha em um mapa de piso.
A exibição do mapa de piso permite que você exiba claramente a alocação de espaço de um departamento/centro de custos e as atribuições de usuário que você fez na exibição do plano de pilha em um mapa de piso.

> ⚠ **Aviso:** Certifique-se de ter configurado Mapeamento interno como seu provedor de mapas para exibir mapas. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

15. Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças feitas no plano de pilha.
16. Selecione a guia **Mapa de piso** para atualizar as mudanças de alocação e atribuição usando o mapa de piso.
O mapa de piso de um departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho selecionado é exibido. Implemente qualquer uma das ações a seguir no mapa do piso.

Ação	Descrição
Ampliar o mapa	Use as opções de zoom ( ) no mapa.
Exibir o mapa de um andar e edifício diferentes	Selecione um edifício e um andar nas opções de lista **Edifício** e **Andar**.
Exibir os detalhes de um espaço	Selecione o espaço no mapa. Você pode selecionar um ou mais espaços no mapa. Para selecionar um espaço, siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	◦ Selecione um espaço e use a tecla Shift do teclado para fazer mais seleções. ◦ Pressione a tecla Shift no teclado e desenhe um círculo ao redor dos espaços que você deseja exibir. Os espaços estão selecionados. Os detalhes dos espaços selecionados são exibidos no painel direito na seção Detalhes do espaço. Detalhes como contagem de espaço, taxa de capacidade, capacidade total, detalhes relacionados à atribuição e legendas de cores relacionadas ao departamento são exibidos. Se **Bairro** for selecionado como a exibição por opção, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Altere, remova ou adicione uma alocação a um espaço.	**a.** Selecione um ou mais espaços que você deseja alterar, remover ou adicionar. **b.** No painel direito, selecione **Editar espaços**. **c.** No menu suspenso, selecione **Alocação**. **d.** No campo **Alocação**, selecione uma das seguintes opções: ▪ **Mudar alocação**: selecione esta opção para mudar a alocação. ▪ **Adicionar alocação**: selecione esta opção para adicionar uma alocação. ▪ **Remover alocação**: selecione esta opção para remover a alocação. **e.** No campo **Tipo de alocação**, selecione a alocação que você deseja fazer. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mudar alocação** ou **Adicionar alocação**. O nome do campo depende da seleção feita no campo **Agrupar** por ao criar o cenário. **f.** Selecione **Aplicar**. As alocações foram alteradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Mude a atribuição de um espaço, como permanente para flexível, ou remova a atribuição.	**a.** Selecione os espaços para os quais você deseja alterar a atribuição. **b.** No painel Editar cenário, selecione **Ações**. **c.** No menu suspenso, selecione **Tipo de atribuição**. **d.** No campo **Tipo de atribuição**, selecione o tipo de atribuição que você deseja fazer. **e.** Selecione **Aplicar**. O tipo de atribuição foi alterado. **Nota:** Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Atribua um usuário a um espaço.	**a.** Selecione o espaço. **Nota:** Você pode selecionar apenas um único espaço para atribuir um usuário. **b.** No painel Editar cenário, selecione **Ações**. **c.** No menu suspenso, selecione **Atribuição de usuário**. **d.** No campo **Atribuição de usuário**, selecione o usuário que você deseja atribuir. Você também pode selecionar vários usuários. **e.** Selecione **Aplicar**.
Remova um usuário atribuído a um espaço.	**a.** Selecione um espaço. **Nota:** Você pode selecionar apenas um único espaço para remover um usuário. **b.** No painel Editar cenário, role para baixo até a seção Atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	Uma lista de usuários atribuídos ao espaço é exibida. **c.** Remova um usuário selecionando o ícone de remoção de atribuição (✕). O usuário é removido. **Nota:** Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Ajuste a exibição da atribuição de usuário e do tipo de atribuição no mapa.	**a.** No painel direito, selecione o ícone Configurações do mapa (⚙). **b.** Com base nas mudanças que você deseja fazer, habilite ou desabilite qualquer uma das seguintes opções: ▪ **Atribuído a**: opção para exibir o número de usuários atribuídos a um espaço. ▪ **Tipo de atribuição**: opção para exibir o tipo de atribuição, ou seja, flexível ou permanente. **Nota:** Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.

17. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um cenário de vários edifícios

Crie um cenário com vários edifícios e locais. Os planejadores de espaço podem gerenciar e visualizar com eficiência as alocações de espaço em vários edifícios. Realinhe as alocações de espaço para um planejamento preciso, uso ideal do espaço e tomada de decisão fundamentada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Mapeamento interno para administração baseada em mapa.
- Workplace Core
- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho
- Componentes do Prestação de serviços no local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management

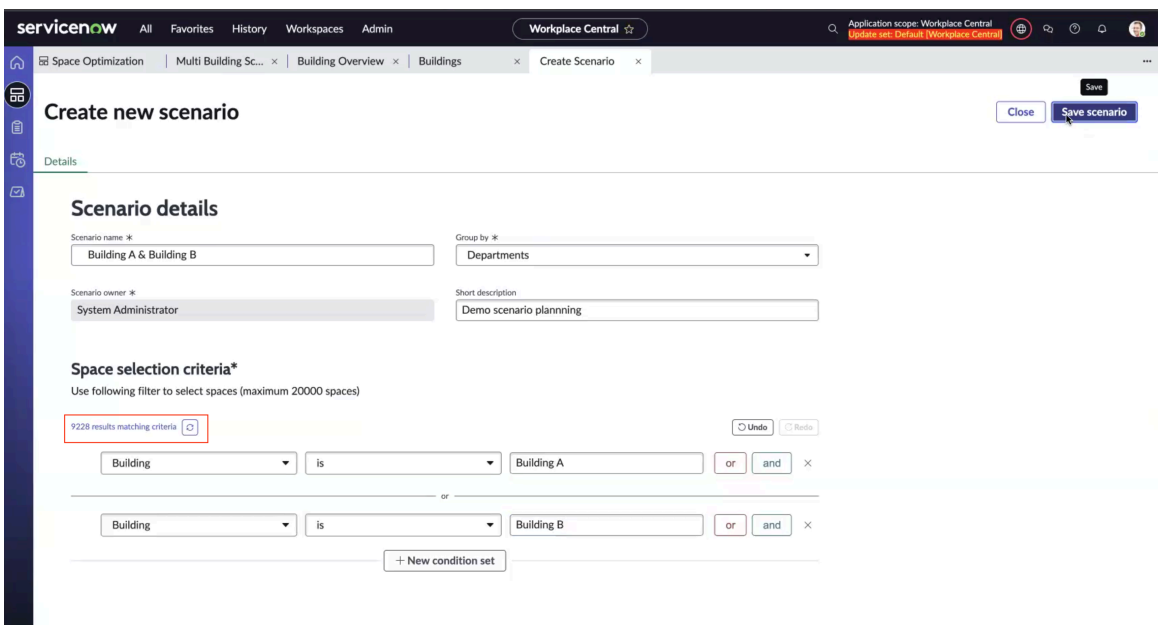
Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.
2. Selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   A página inicial Otimização de espaço é aberta.
3. Selecione **Criar um cenário** nas seguintes opções.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	Selecione **Criar cenário**.
Na seção Edifícios	**a.** Selecione o edifício para o qual você deseja criar um cenário. **b.** Depois que a exibição do plano de empilhamento do edifício for aberta, selecione **Criar cenário**.

4. A página Criar cenário é aberta.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário, preencha os campos.

Criar um formulário de cenário

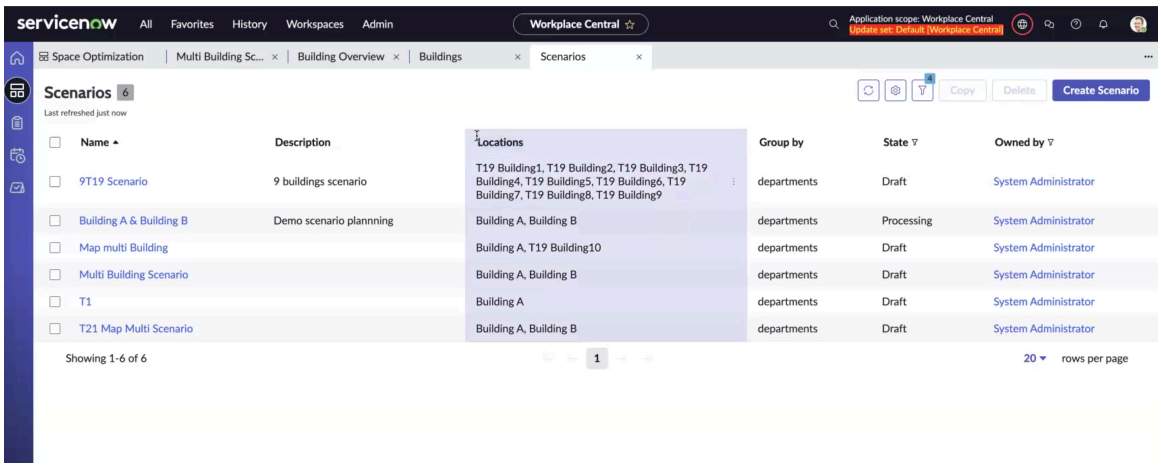
Campo	Descrição
Detalhes do cenário	
Nome do cenário	Nome do cenário
Proprietário do cenário	Nome baseado em função. Depois que o cenário for criado e as mudanças de alocação forem publicadas, você poderá atribuir a propriedade de um cenário a outro membro da equipe. Um cenário pode ter vários proprietários.
Agrupar por	As opções são exibidas com base na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Se nenhuma alocação for especificada na propriedade, uma mensagem de aviso será exibida para especificar uma. Por exemplo, selecione Departamento, centro de custos ou entidade de local de trabalho. No caso, se nenhuma propriedade de alocação estiver selecionada, a opção Agrupar por mostrará somente **o bairro**. Quando a propriedade de alocação é definida, Departamento, Centro de custos ou Entidade do local de trabalho aparecem nas opções da lista. Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis. **Nota:** Você não pode criar um cenário com base em entidades de local de trabalho. Você só pode exibir espaços em um edifício com base em seus tipos de entidade. No mapa de piso, adicione uma alocação ou modifique uma alocação de espaço. Atribua um espaço a uma entidade de local de trabalho usando o mapa de piso. Para obter mais informações, consulte Editar ou exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.
Critérios de seleção de espaço	Opção para aplicar filtros e selecionar locais para um cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Selecionar campo**: selecione campus, edifício ou andar, conforme necessário. Por exemplo: O edifício é B1A2. Você pode selecionar e adicionar vários edifícios usando as condições do filtro de seleção de espaço. ◦ **Selecionar operador**: selecione as condições de filtro **E Ou** conforme necessário para adicionar vários edifícios ou locais. ◦ **Inserir valor**: opção para fornecer o valor do campo selecionado. Por exemplo, se você selecionar Edifício, insira o valor como *Building A*. Com base nas condições do filtro, os nomes dos locais são filtrados e exibidos. Selecione o ícone de atualização ( ) para atualizar e exibir os resultados que correspondem às condições do filtro.

5. Selecione **Salvar cenário**.
   A página Cenários mostra uma lista de cenários. Uma mensagem é exibida "Seu cenário está sendo criado. Atualize para atualizar o status."



Um cenário nesta fase está no estado **de processamento** e, quando salvo, passa para o estado **de rascunho**. Este processo pode levar algum tempo para ser concluído. Você não pode selecionar e abrir um cenário no estado de processamento.

Cenários

Campo	Descrição
Nome	Nome do cenário.
Local	Nome do local. Por exemplo, vários nomes de edifício são exibidos para um cenário de vários edifícios.

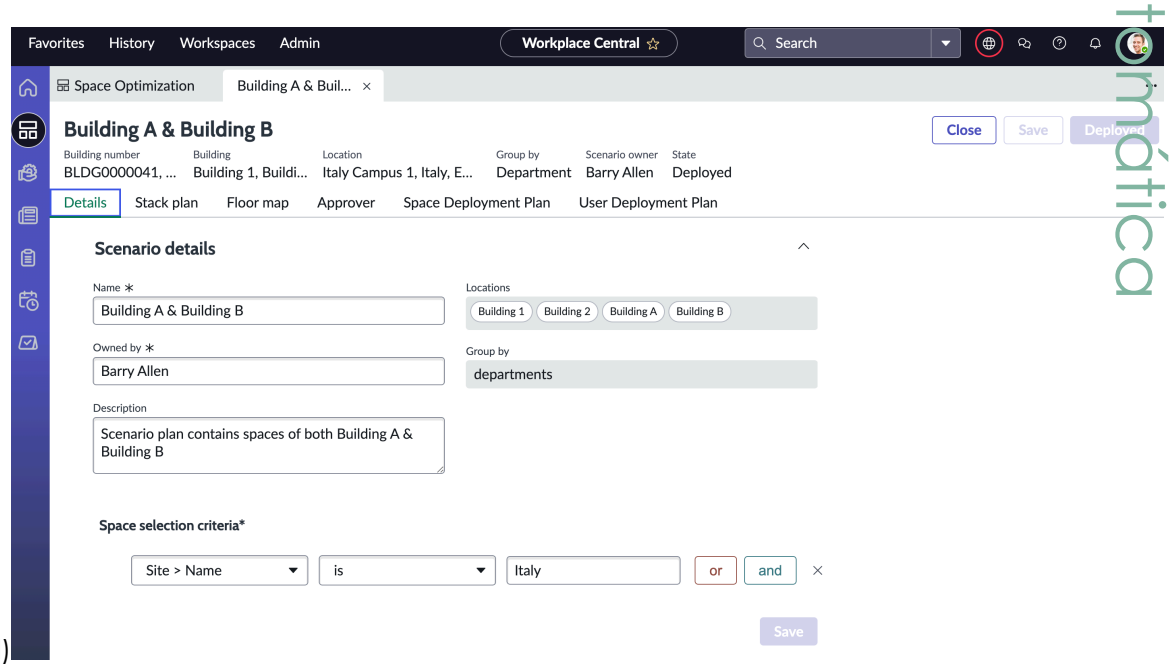
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agrupar por	Departamento, centro de custos ou entidade de local de trabalho pela qual o cenário é alocado. Para obter mais informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho.
Estado	Estado do cenário. O cenário está inicialmente no estado **Processamento** quando está sendo salvo. Você pode selecionar abrir um cenário somente quando ele estiver no estado **Rascunho**. Para obter mais informações, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.
Pertencente a	Nome do proprietário do cenário. Por exemplo, administrador.

6. Selecione o ícone Atualizar ( ) para verificar se o cenário foi movido para o estado **Rascunho**.
7. Selecione e abra o cenário quando ele passar para o estado **Rascunho**.
   Por padrão, o cenário de rascunho é aberto na guia Plano de pilha.
8. Opcional: Selecione a guia **Detalhes**.

(Optional)



A página Detalhes mostra os critérios de seleção **Nome**, **Agrupar por**, **Locais**, **Pertencente a**e **Espaço** com valores preenchidos previamente (valores que foram fornecidos ao criar um cenário).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A alocação de espaço é baseada no tipo de alocação ou na opção **Agrupar por**. Na guia Detalhes, você não pode alterar o **Agrupar por** tipo de alocação ou e **os Critérios de seleção de espaço** depois que um cenário passa para o estado Rascunho.

9. A guia **Plano de pilha** é selecionada por padrão quando você abre um cenário de rascunho.
   - O título mostra os nomes dos edifícios que fazem parte do cenário de vários edifícios.
   - Todos os edifícios aparecem verticalmente em um formulário de lista com acordeões para ocultar ou mostrar os pisos e espaços em um edifício. Para obter mais informações, consulte Editar e exibir um cenário de vários edifícios no plano de pilha.
10. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir e editar um cenário usando mapas de piso.

> ⚠ **Aviso:** Confirme se você configurou Mapeamento interno como seu provedor de mapas. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

Para obter mais informações sobre a administração baseada em mapa usando o mapa de piso, consulte Editar e exibir um cenário de vários edifícios em um mapa de piso.

Editar e exibir um cenário de vários edifícios no plano de pilha

A guia Componente do plano de pilha em um cenário ajuda no planejamento de espaço ideal. Adicione, atualize ou remova alocações de um cenário. Atualize as mudanças na produção após publicar e implantar seu cenário.

Antes de Iniciar

Exiba KPIs em termos de contagem de espaço, capacidade total e taxa de capacidade para um edifício, piso ou espaço. Mova os espaços temporariamente para a área de transferência enquanto planeja um cenário. Mova um piso ou barra de um edifício para outro e faça novas alocações de espaço.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

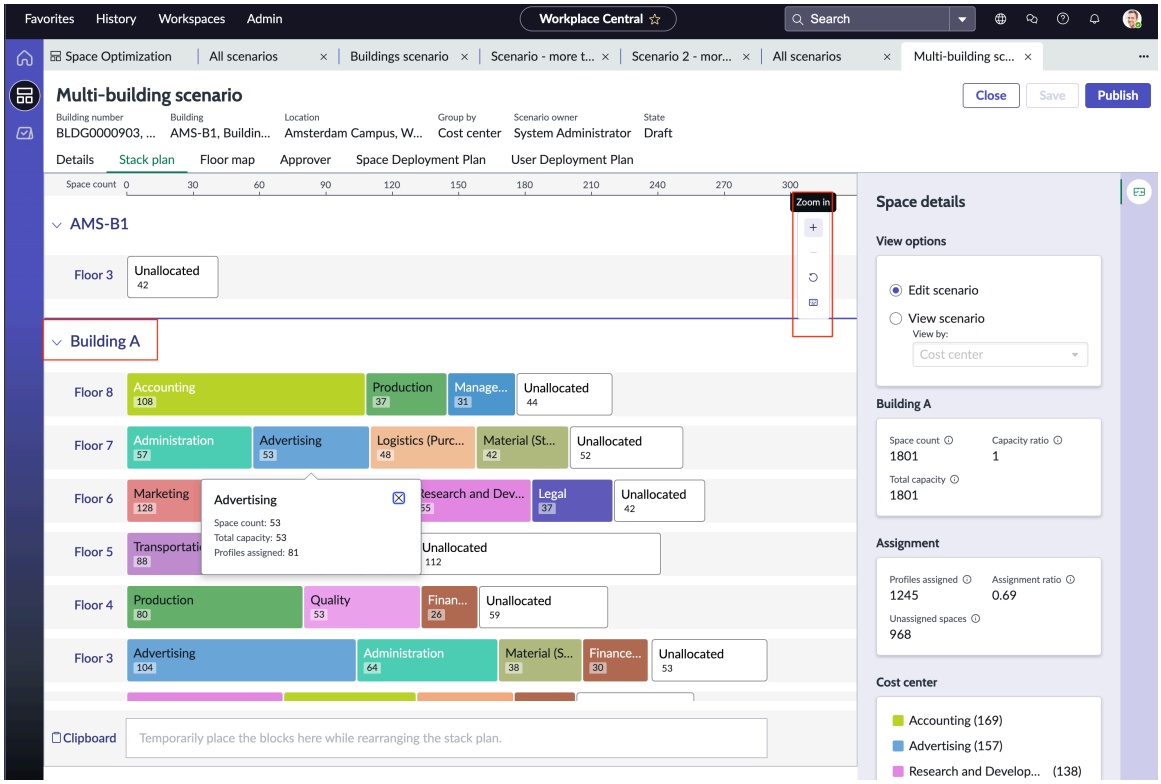
1. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.
2. Selecione e abra um cenário de vários edifícios.

   Para obter mais informações, consulte Criar um cenário de vários edifícios.

   Por padrão, o cenário é aberto no modo de cenário na guia Plano de pilha. O modo de cenário é o modo de trabalho no qual você pode agrupar ou alocar espaços por departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho. A guia Plano de pilha exibe vários edifícios, pisos e alocações de espaço em um cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

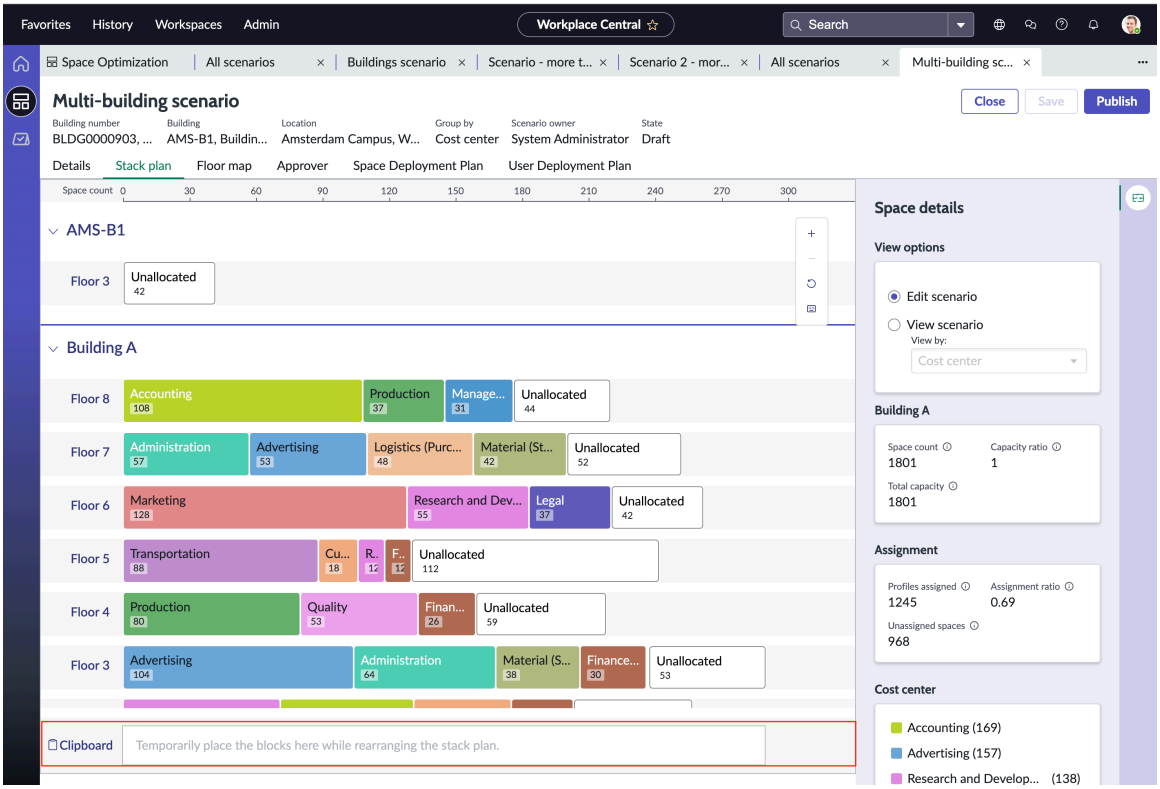


3. Selecione e abra a lista empilhada verticalmente de edifícios no ícone do painel do acordeão recolhido (›).
   Os acordeões podem ser recolhidos e expandidos para mostrar ou ocultar os pisos de um edifício. Por padrão, o acordeão do último edifício está em um estado aberto e mostra todos os andares de um edifício.
   - Selecione um edifício para ver os pisos de um edifício. O edifício selecionado mostra as bordas realçadas.
   - Selecione um andar no plano de pilha para exibir espaços ou alocações de barras. O piso selecionado mostra as bordas realçadas.
   - Selecione uma barra (espaço) para exibir o número de espaços alocados. A barra ou o espaço selecionado mostra as bordas realçadas.
   - Mova um espaço de um andar para um espaço não alocado ou barra em outro andar ou edifício.
4. Arraste um espaço (barra) de um andar e adicione-o a outro andar ou a outro edifício no plano de pilha.

   Arrastar e adicionar um piso ou espaço a outro edifício abre o painel de acordeão recolhido de um edifício para mostrar os pisos dentro de um edifício. Coloque a barra corretamente em um andar de um edifício, conforme necessário.
5. Mova e estacione um departamento, centro de custos, entidade de local de trabalho temporariamente na área de transferência enquanto você planeja mudanças de alocação de espaço imobiliário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Selecione o espaço ou a barra que você deseja mover temporariamente.

b. Arraste o espaço ou a barra para estacioná-lo temporariamente na **área de transferência**.

A barra movida é colocada na área de transferência temporariamente até que você planeje movê-la para outro andar ou edifício.

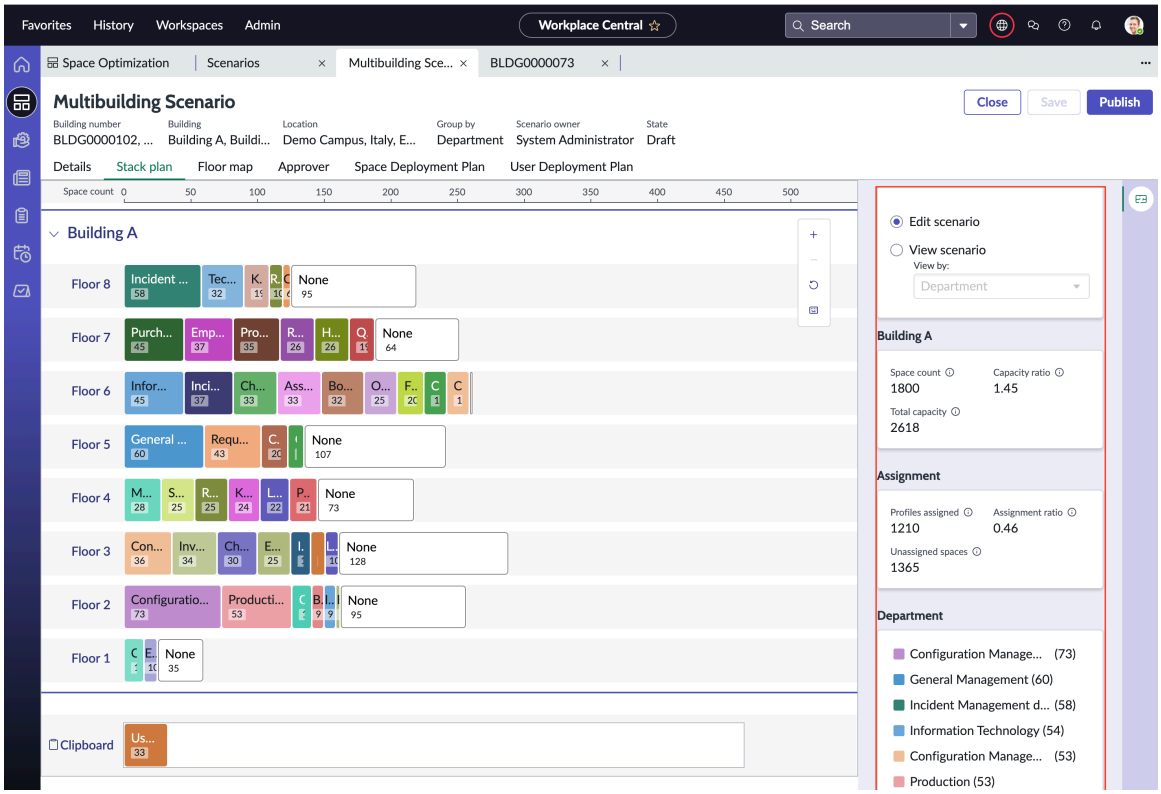
> **Nota:** Não mova um espaço com uma capacidade maior para outro com uma capacidade menor. Por exemplo, se você tentar mover um piso ou espaço que tenha 51 espaços alocados para outra barra com 21 espaços não alocados, será exibida uma mensagem: "O piso não pode acomodar esta barra".

c. Passe o mouse sobre uma barra movida temporariamente na área de transferência e exiba os detalhes de um espaço estacionado.

6. Exiba ou edite um cenário usando as **opções de Exibição** no painel **Detalhes do espaço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibir opções

Campo	Descrição
Editar cenário	Opção para exibir e editar um cenário. Esta opção permite que você atualize a alocação e a atribuição de espaço.
Exibir cenário	Opção para exibir um cenário e os KPIs de um edifício ou piso selecionado. Exiba a contagem de espaços, o número total de lugares, o total de espaços não alocados, o total de perfis de local de trabalho atribuídos a um espaço, a proporção de perfis atribuídos à capacidade total e assim por diante. Visualize o cenário usando as diferentes opções **Exibir por** (Departamento, Centro de custos, Bairro e assim por diante). Selecione qualquer opção na lista.

7. Selecione **Editar cenário** para planejar e atualizar seu cenário para alocações de espaço ideais.

Editar cenário

Campo	Descrição
Piso, edifício ou barra	Selecione um edifício, piso ou barra (espaço) no plano de pilha para editar e atualizar as mudanças de um cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuição	Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra no plano de empilhamento. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários para espaços ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Departamento **Nota:** A opção neste campo depende do tipo de alocação de cenário (departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho)	Alocação total de espaço para uma unidade de negócios ou unidades em um departamento ou tipo de alocação (centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho). Por exemplo, um departamento pode ter diferentes unidades de negócios (gestão de conhecimento, gestão de configuração, gestão de incidentes, gestão de mudanças e assim por diante).
Aumente ou diminua a contagem de espaço e a atribuição de mudança para um andar ou edifício.	Aumente ou diminua o número de alocações de espaço em um piso e altere a atribuição do piso e do edifício. **a.** Selecione uma barra ou espaço em um piso. **b.** **Contagem de espaço**: opção para adicionar ou atualizar a contagem de valor de espaço. Por exemplo, se você quiser reduzir 10 alocações de espaço de um espaço ou barra que tenha alocações totais de `50`. Insira `40`. Selecione **Aplicar**. **c.** **Atribuir ao edifício**: opção para alterar a alocação do edifício. Selecione um edifício ou área de transferência e selecione **Aplicar** **d.** Atribuir ao andar: opção para mudar o andar. Selecione um piso e selecione **Aplicar**.

8. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças de alocação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Suas atualizações ou mudanças em um cenário são perdidas quando não são salvas. A opção de exibir um usando o botão **Exibir cenário** é habilitada somente depois que suas mudanças são salvas.

9. Selecione **Exibir cenário**.

Exibir cenário

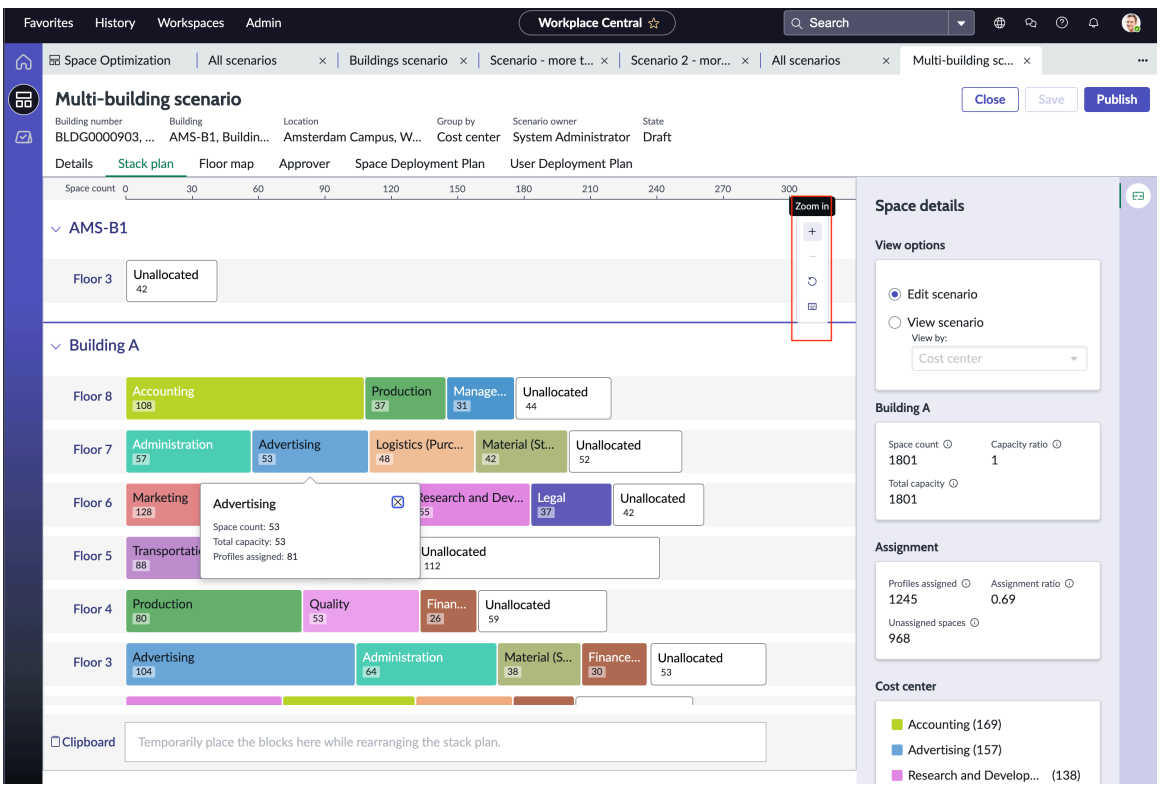
Campos	Descrição
Exibir cenário	Opção para exibir um cenário com base nas opções a seguir. Por padrão, o tipo de alocação para um cenário é selecionado. Por exemplo, Departamento. ◦ **Tipo de atribuição** ◦ **Centro de custos** ◦ **Departamento** ◦ **Bairro** ◦ **Status de ocupação** ◦ **Função de espaço** ◦ **Status do espaço** ◦ **Tipo de espaço** Se **Bairro** for selecionado como a exibição por opção, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Atribuição	Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra no plano de empilhamento. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão mostrados. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários para espaços ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Edifício, andar ou um espaço (barra).	Opção para exibir o número total de lugares, proporção de perfis atribuídos à capacidade total, número total de espaços não atribuídos (atribuídos como permanentes ou nenhum) para um edifício,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: Selecione um edifício, andar ou barra (espaço) no plano de pilha para exibir os detalhes da alocação de espaço. Com base na sua seleção, os KPIs dos itens selecionados são mostrados.
Departamento **Nota:** A opção neste campo depende do tipo de alocação de cenário (departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho)	Alocação total de espaço para uma unidade de negócios ou unidades em um departamento ou tipo de alocação (centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho). Por exemplo, um departamento pode ter diferentes unidades de negócios (gestão de conhecimento, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudanças).

10. Aumente o zoom e exiba o cenário em um plano de pilha.
Use as opções **Ampliar** ou **Reduzir**.



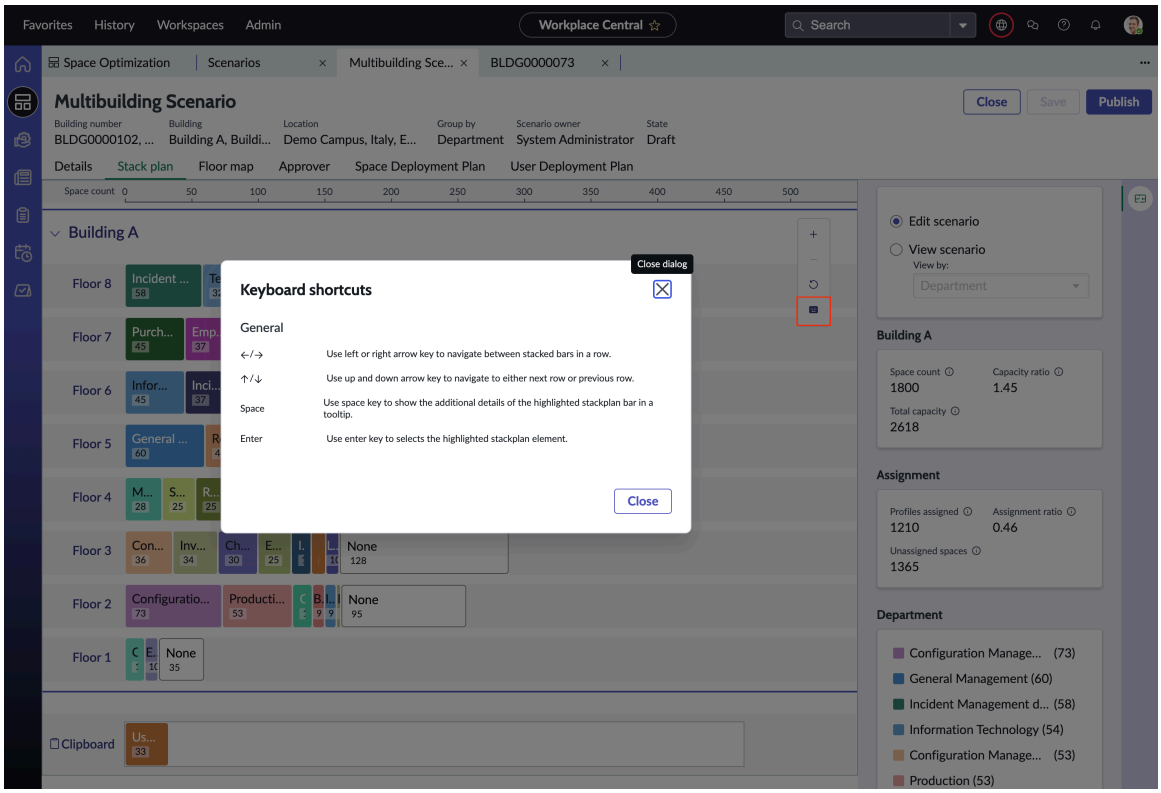
11. Pressione **Shift** para selecionar um espaço usando o teclado.

Pressione **Shift** e **Tab** para colocar os itens em foco no componente do plano de pilha. Use a tecla **Tab** para mover e selecionar itens no plano de pilha, por exemplo, botões de Zoom. Para mudar o foco de volta para o elemento anterior no contêiner do Plano de pilha, use as teclas **Shift** e **Tab**. Pressione as teclas de seta para cima e para baixo no teclado para percorrer a interface do usuário do plano de pilha. Selecione um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

andar, edifício ou espaço para editar ou exibir a contagem de espaços, a capacidade ou a taxa de alocação. Use as teclas de seta para a esquerda e para a direita do teclado para navegar pelas barras de um andar. Pressione a tecla **Enter** para selecionar uma barra ou espaço em foco e pressione a barra **de espaço** para exibir informações adicionais na caixa pop-up ou popover que é aberto.



Para obter mais informações, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.

12. Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças de alocação.

Editar e exibir um cenário de vários edifícios em um mapa de piso

Eedite e altere um cenário de vários edifícios usando a guia de mapa de piso.

Antes de Iniciar

Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno para administração baseada em mapa usando mapas de piso. Para obter mais informações, consulte Administração de espaço baseada em mapa.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.
2. Selecione e abra o cenário com vários edifícios.

   Para obter mais informações sobre o cenário de vários edifícios, consulte Criar um cenário de vários edifícios.

3. Selecione um cenário de vários edifícios e selecione a guia **Mapa de piso**.
4. Opcional: Selecione um **Edifício** e **um Andar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, a seleção de um edifício e piso no plano de pilha é preservada e exibida no mapa de piso.

(Optional) Se o mapa de piso exibir dois edifícios (Edifício A e Edifício B) adjacentes um ao outro, role para alternar de um edifício para outro (Edifício A para B). A lista **Edifício** mostra o nome do edifício alternado. Por exemplo, Edifício B.

5. Exiba ou edite um cenário usando o painel **Detalhes do espaço**.

Exibir opções

Campo	Descrição
Editar cenário	Opção de aumentar ou diminuir a alocação de espaço para uma barra selecionada em um piso.
Exibir cenário	Opção para exibir um cenário e seus KPIs. Exiba a contagem de espaços, o número total de lugares, o total de espaços não alocados, o total de perfis de local de trabalho atribuídos a um espaço, a proporção de perfis atribuídos à capacidade total e assim por diante.

6. Planeje e atualize seu cenário para alocações e atribuições de espaço ideais usando **Editar cenário**.

Editar cenário

Campo	
Andar/edifício	Selecione um edifício, piso ou barra (espaço) no mapa de piso.
Atribuição	Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra no plano de empilhamento. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários para espaços ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Departamento	Alocação total de espaço para uma unidade de negócios ou unidades em um departamento ou tipo de alocação

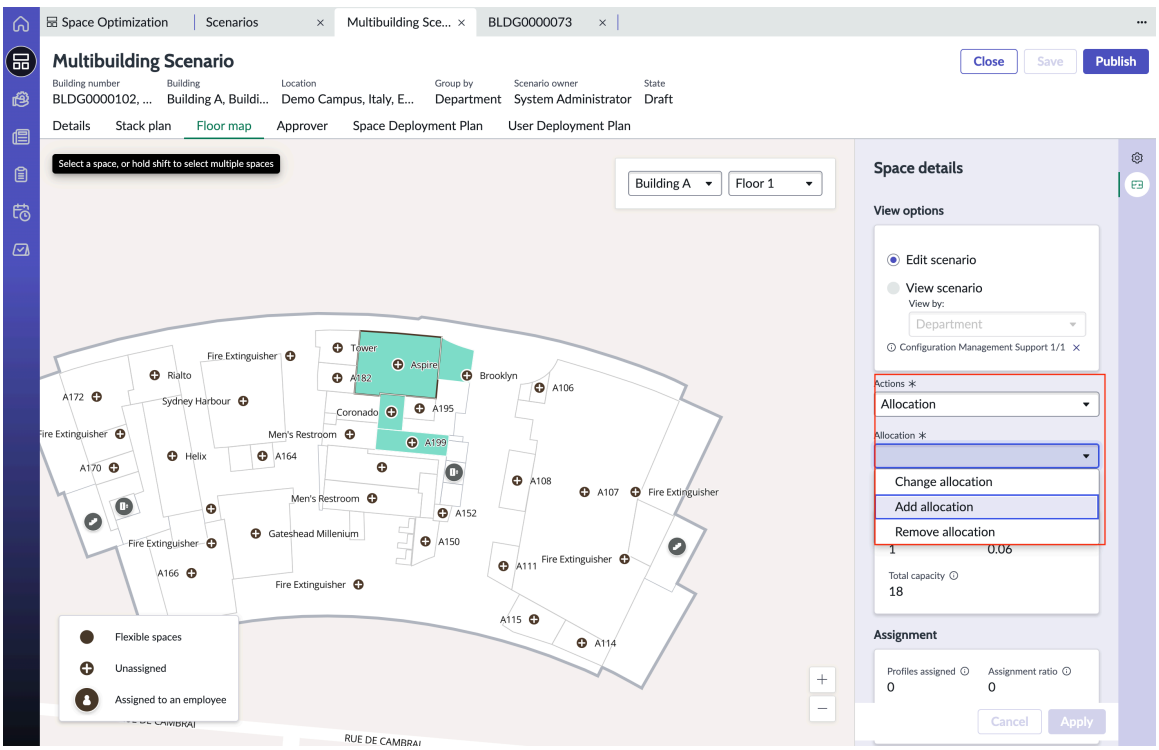
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	
Nota: A opção neste campo depende do tipo de alocação de cenário (departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho)	(centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho). Por exemplo, um departamento pode ter diferentes unidades de negócios (gestão de conhecimento, gestão de configuração, gestão de incidentes, gestão de mudanças e assim por diante).

7. Selecioneo espaço no mapa do andar e exiba a contagem de espaço, a taxa de capacidade, a capacidade total e os detalhes de atribuição .
8. Altere, remova ou adicione uma alocação de um espaço selecionado no mapa de piso.
   a. Selecione um espaço no mapa do piso.
   b. Selecione **Editar cenário**.
   c. Em **Ações**, selecione **Alocação**.
   d. No campo **Alocação**, selecione uma das seguintes opções:

- **Mudar alocação**: selecione esta opção para mudar a alocação.



- **Adicionar alocação**: selecione esta opção para adicionar uma alocação.
- **Remover alocação**: selecione esta opção para remover a alocação.

   e. No campo **Tipo de alocação**, selecione as alocações que você deseja fazer.

Nota: Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mudar alocação** ou **Adicionar alocação**. O nome do campo depende da seleção feita no campo **Agrupar** por ao criar o cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione um departamento, centro de custos ou bairro para o qual você deseja alterar a Alocação.

g. Selecione **Aplicar**.

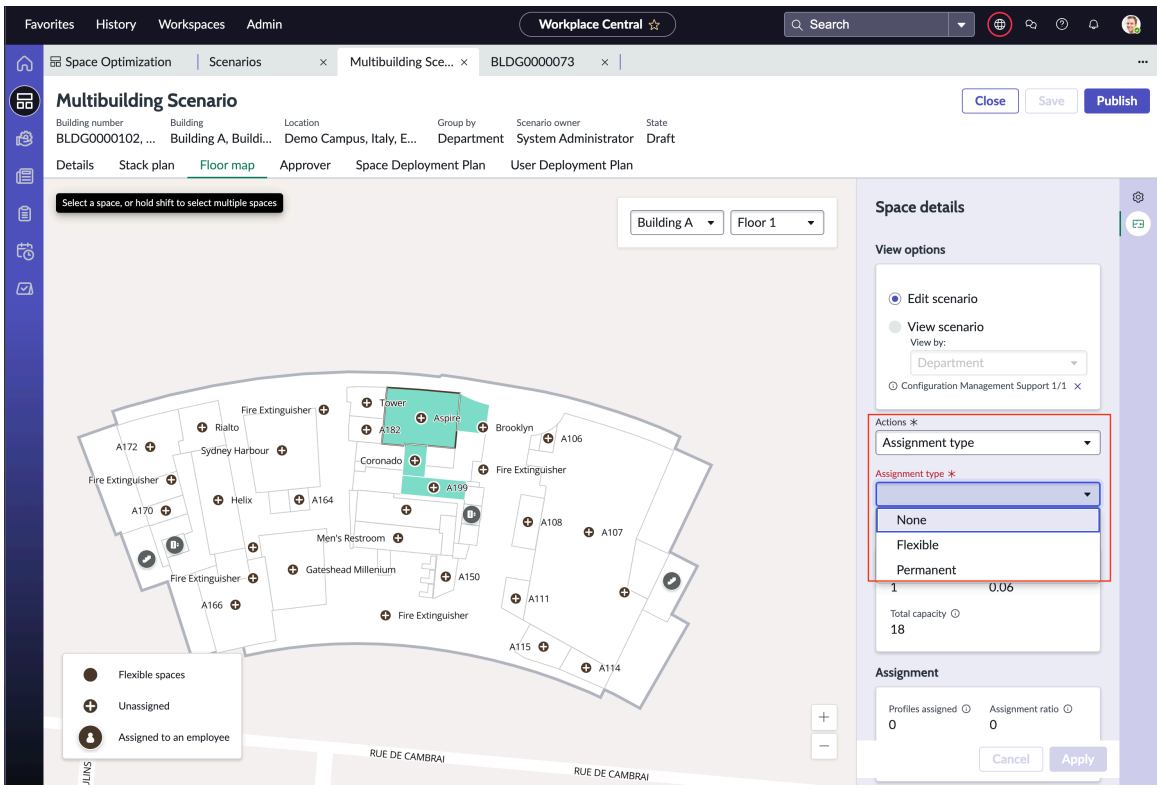
As alocações foram alteradas.

9. Mude a atribuição de um espaço de permanente para flexível ou remova a atribuição.

a. Selecione um espaço para o qual você deseja alterar o tipo de atribuição (permanente, flexível ou nenhum).

b. No painel Editar cenário, selecione **Ações**.

c. No campo **Tipo de atribuição**, selecione o tipo de atribuição que você deseja fazer.



d. Selecione **Aplicar**.

O tipo de atribuição foi alterado.

10. Atribua um usuário a um espaço.

a. Selecione um espaço no mapa do piso.

Nota: Você pode selecionar apenas um único espaço para atribuir um usuário.

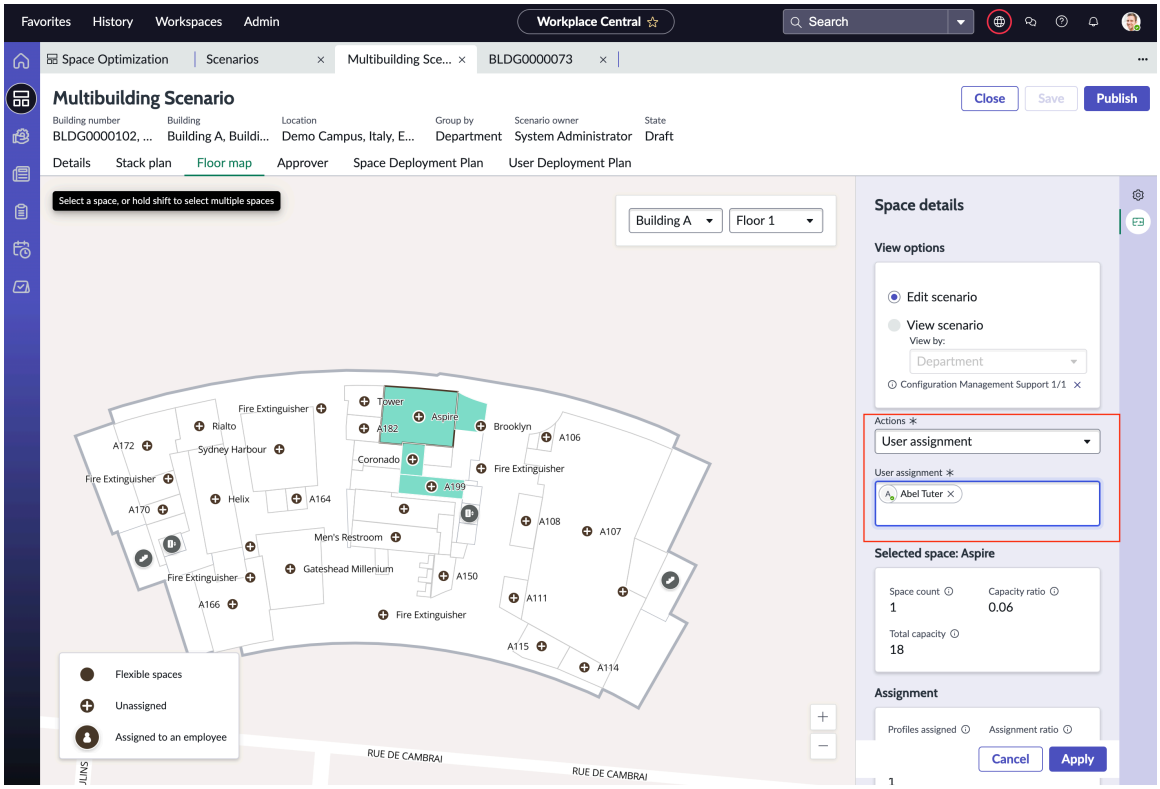
b. Selecione **Editar cenário** e selecione **Ações**.

c. Selecione **Atribuição de usuário** para adicionar usuários do local de trabalho.

d. No campo **Atribuição de usuário**, selecione o usuário que você deseja atribuir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode adicionar várias atribuições de usuário do local de trabalho.

e. Selecione **Aplicar**.

11. Remova um usuário atribuído a um espaço.

a. Selecione o espaço.

Nota: Você pode selecionar apenas um único espaço para remover um usuário.

b. No painel Editar cenário, role para baixo até a seção Atribuição.

Uma lista de usuários atribuídos ao espaço é exibida.

c. Remova um usuário selecionando o ícone de atribuição removida (✕).

O usuário é removido.

12. Selecione **Exibir cenário**.

Exibir cenário

Campos	Descrição
Exibir cenário	Opção para exibir um cenário com base nas opções a seguir. Por padrão, o tipo de alocação para um cenário é selecionado. Por exemplo, Departamento. ◦ **Tipo de atribuição** ◦ **Centro de custos** ◦ **Departamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	◦ **Bairro** ◦ **Status de ocupação** ◦ **Função de espaço** ◦ **Status do espaço** ◦ **Tipo de espaço** Se **Bairro** for selecionado como a exibição por opção, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.
Atribuição	Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra no plano de empilhamento. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários para espaços ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Andar/prédio/barra (espaço)	Opção para exibir o número total de lugares, proporção de perfis atribuídos à capacidade total, número total de espaços não atribuídos (atribuídos como permanentes ou nenhum) para um edifício, **Nota:** Selecione um edifício, andar ou barra (espaço) no plano de pilha para exibir os detalhes da alocação de espaço. Com base na sua seleção, os KPIs dos itens selecionados são mostrados.
Departamento **Nota:** A opção neste campo depende do tipo de alocação de cenário (departamento, centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho)	Alocação total de espaço para uma unidade de negócios ou unidades em um departamento ou tipo de alocação (centro de custos, bairro ou entidade de local de trabalho).

13. Ajuste a exibição da atribuição de usuário e do tipo de atribuição no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Configurações do mapa ( ).

b. Com base nas mudanças que você deseja fazer, habilite ou desabilite qualquer uma das seguintes opções:

- **Atribuído a**: opção para exibir o número de usuários atribuídos a um espaço.
- **Tipo de atribuição**: opção para exibir o tipo de atribuição, ou seja, flexível ou permanente.

14. Aumente o zoom no mapa usando as opções de zoom ( ) no mapa.
15. Pressione **Shift** para selecionar um espaço usando o teclado.
    Para a seleção de Laço, mantenha pressionada a tecla Shift para selecionar vários espaços por vez. A seleção de Laço pode ser feita somente para um edifício e um andar de cada vez. Não é possível selecionar vários edifícios ou andares.
16. O mapa do piso mostra a seguinte legenda:
    - Flexível
    - Permanente
    - Sem atribuição
    - Atribuído a um funcionário
    - Nenhum(a)
17. Selecione **Salvar** para atualizar suas mudanças de alocação no mapa de piso de um piso selecionado.

Revisar um cenário

Revise um cenário criado por seu colega em um edifício no modo somente leitura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um cenário criado por seu colega no módulo Otimização de espaço e compartilhar seu feedback com ele antes que ele implante.

Importante:

- Para revisar um cenário, ele deve estar publicado e no estado Pronto.
- Você não pode editar um cenário, só pode exibir o cenário em um modo somente leitura. Para editar um cenário, você deve ser atribuído como o proprietário desse cenário.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Otimização de espaço é aberto.

3. Nos blocos de métricas de cenários, selecione o bloco **Cenários publicados**.
   Uma lista de cenários publicados aparece em uma guia separada.
4. Opcional: Na seção da lista Cenários, role para baixo na lista e clique em **Exibir tudo**.
5. Selecione o cenário que você deseja exibir.
   Use filtros na lista para encontrar o cenário que você está procurando.
   Após a seleção, o cenário é aberto em um plano de empilhamento.
6. No plano de pilha, aponte para ou selecione uma barra para exibir mais detalhes.
   Se você selecionar uma barra, poderá exibir os detalhes relacionados à barra no painel direito. Para obter mais informações sobre os recursos de exibição do plano de pilha, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.
7. Opcional: Exiba o plano de cenário em um piso diretamente selecionando a guia **Exibição do mapa de piso**.

Nota: Você pode exibir o plano de cenário em um mapa de piso somente se o mapa de piso estiver configurado usando o Mapeamento interno do local do trabalho Map studio.

Publicar um cenário

Depois de criar um cenário e implementar a alocação e a atribuição de espaço, a mudança do tipo de atribuição para um departamento, centro de custos ou bairro publica o cenário. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas.

Antes de Iniciar

Criar um cenário com um edifício

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Publique um cenário depois que ele for criado para que ele fique disponível para outras pessoas exibirem em um modo somente leitura. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas para revisar em um modo somente leitura. Acesse o cenário publicado no módulo Otimização de espaço.

Quando você publica um cenário, o estado do cenário muda do estado **Rascunho** para o estado **Pronto**. Para obter mais informações sobre os estados de um cenário, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja publicar.
   Siga qualquer um dos seguintes caminhos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**. Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário que você deseja publicar. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja publicar o cenário. A exibição do plano de empilhamento do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados**. **c.** Selecione o cenário que você deseja publicar.

O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.

4. Opcional: Revise o cenário no plano de pilha ou no mapa de piso conforme necessário. Consulte Revisar um cenário.
5. Selecione **Publicar**.
   O botão **Publicar** está disponível no plano de pilha e no mapa de piso para um cenário selecionado
   O cenário foi publicado.

Resultados
O cenário foi publicado.

Exiba todas as mudanças de alocação e bens imóveis do cenário em detalhes usando o **plano de implantação do espaço** ou a guia **plano de implantação do usuário**. Os detalhes de todas as mudanças realizadas no cenário são exibidos. Exiba detalhes relacionados a casos de espaço, piso, edifício, tipo de mudança, valor atual, valor de cenário e local de trabalho.

O que Fazer Depois
Enviar um cenário para aprovação

Enviar um cenário para aprovação

Depois de publicar o cenário, envie-o para aprovação dos gerentes de local de trabalho da sua organização.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Criar um cenário com um edifício
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de publicar um cenário, envie-o para aprovação. O cenário será enviado para aprovação aos gerentes do local de trabalho. Se houver vários aprovadores para um cenário, a aprovação ou rejeição recebida do gerente do local de trabalho que a executa primeiro será considerada. Você pode exibir os detalhes relacionados à aprovação na guia **Aprovador**. Quando um cenário é enviado para aprovação, o estado do cenário muda de Publicado para Aguardando aprovação e você não pode editar o cenário.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja enviar para aprovação.
   Siga qualquer um dos seguintes caminhos.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**. Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário que você deseja enviar para aprovação. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja enviar um cenário para aprovação. A exibição do plano de empilhamento do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados**. **c.** Selecione o cenário que você deseja enviar para aprovação.

   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. Opcional: Analise o cenário.
   Consulte Revisar um cenário.
5. Opcional: Se o cenário não estiver publicado, publique-o.
   Consulte Publicar um cenário.
6. Após a publicação, clique em **Enviar para aprovação** para enviar o cenário para aprovação.
7. Opcional: Abra a guia **Aprovador** para exibir os detalhes relacionados ao aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Dependendo do estado do cenário após o envio para aprovação, faça o seguinte:
   - Rejeitado: se o cenário for rejeitado pelo aprovador, o estado do cenário será alterado para Rejeitado.

     Para exibir os detalhes da rejeição, faça o seguinte:

     a. Selecione a guia **Aprovador**.

     b. Pesquise o estado **Rejeitado**.

        Use a opção de filtro para exibir o estado Rejeitado.

     c. Em **Comentários**, exiba os comentários fornecidos pelo aprovador.

     d. Selecione a guia **Plano de pilha** para implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador.

     e. Depois de fazer as mudanças, clique em **Salvar**.

     f. Depois de salvar o cenário, para enviá-lo para aprovação novamente, clique em **Enviar para aprovação.**

        O estado do cenário é alterado novamente para Aguardando aprovação e você não pode mais editar o cenário.

        Se o cenário for rejeitado, você poderá enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.

   - Aprovado: se o cenário for aprovado, o estado do cenário será alterado para Aprovado. Você não pode mais editar o cenário depois que ele é aprovado.
9. Depois que o cenário for aprovado, implante o cenário.
   Consulte Implantar um cenário.

Resultados
O processo de aprovação de cenário está concluído.

O que Fazer Depois
Implantar um cenário

Alterar o proprietário de um cenário

Mude a propriedade de um cenário que está publicado e no estado Pronto. Permita que outros planejadores de espaço também façam suas mudanças no cenário que você criou. Um pode alternar um cenário entre vários proprietários, um de cada vez.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Criar um cenário com um edifício.
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mude a propriedade de um cenário publicado para permitir que outros planejadores de espaço implementem suas mudanças. Um cenário pode ser trabalhado por vários planejadores de espaço, um de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário para o qual você deseja alterar a propriedade.
   Siga qualquer um dos seguintes caminhos.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**. Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja mudar a propriedade do cenário. A exibição do plano de empilhamento do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados**. **c.** Selecione o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade.

   Por padrão, o plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. Selecione a guia **Detalhes** do cenário.
   O formulário Detalhes do cenário é aberto.
5. No campo **Pertence a**, selecione o nome do planejador de espaço para quem você deseja mover a propriedade.
6. Clique em **Salvar**.

Resultados

O cenário é movido para os planejadores de espaço selecionados. Você não pode mais mudar o cenário. Você pode fazer mudanças em um cenário somente se estiver atribuído como o proprietário do cenário.

Implantar um cenário

Depois de publicar um plano de cenário, implante o cenário em sua produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O cenário já foi criado. Caso contrário, Criar um cenário com um edifício.
- O cenário foi publicado. Ou seja, o cenário está no estado **Pronto**.
- O cenário está atribuído a você. Você pode implantar um cenário se for o proprietário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de publicar um cenário, implante-o para exibir as mudanças nos dados do edifício principal. Depois de implantar o cenário, as alocações de espaço e os ajustes de departamento ou centro de custos que você fez no cenário são implementados nos dados de produção ou do edifício principal.

Importante: Com base no valor **Agrupar por**, as alocações existentes para um espaço são substituídas pelas alocações especificadas ao criar o cenário.

Durante a implantação, especifique se deseja agrupar todas as solicitações de movimentação geradas para a implantação do cenário em um único projeto de movimentação. Usando um projeto de movimentação, você pode rastrear solicitações de movimentação e também programar com base na disponibilidade. Para obter mais informações, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Aviso: A opção para criar um projeto de movimentação aparecerá somente se houver pelo menos uma movimentação de usuário do local de trabalho no cenário publicado.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Crie um cenário (edifício único ou vários edifícios).
   Para obter mais informações, consulte Criar um cenário com um edifício e Criar um cenário de vários edifícios.
4. Selecione o cenário que você deseja implantar.
5. Certifique-se de que o cenário seja de sua propriedade.
   Verifique o campo **Pertencente** a abrindo a guia **Detalhes** de um cenário.
6. Selecione **Implantar**.
   O cenário é implantado e os casos de local de trabalho são criados para todas as mudanças de alocação e atribuição que você fez em um cenário.

Importante: Seus dados de produção são atualizados com as mudanças do plano de cenário. Revise as mudanças atualizadas antes de prosseguir com a implantação.

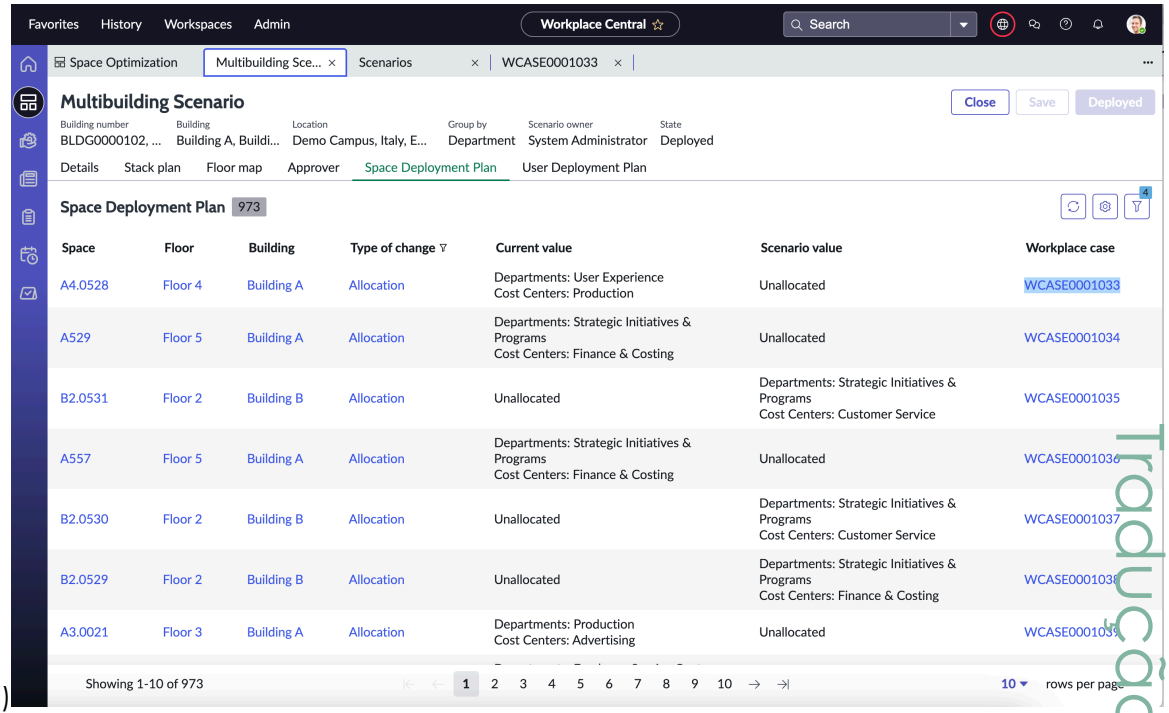
Nota: Depois que um cenário é implantado, você não pode editá-lo usando o painel Detalhes do espaço em um plano de pilha e mapa de piso. Você só pode exibir o cenário usando as Opções de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Opcional: Navegue até **Espaço Plano de implantação** e a guia **Implantação do usuário**. Os detalhes de todas as mudanças realizadas no cenário são exibidos. Você pode exibir detalhes do edifício e andar onde a mudança foi aplicada, o espaço, o tipo de mudanças, o valor atual e do cenário.

(Optional)



Plano de Implantação do espaço

Campo	Descrição
Espaço	Nome do espaço do local de trabalho com mudanças de plano de cenário atualizadas.
Piso	Nome do andar do local de trabalho com mudanças de plano de cenário atualizadas.
Prédio	Nome do edifício do local de trabalho com mudanças de plano de cenário atualizadas.
Tipo de mudança	Mudanças atualizadas no cenário. Por exemplo: Alocação.
Valor atual	Tipo de alocação de espaço atual depois de mover um espaço (barra) ou andar de um edifício para outro ou mover um espaço dentro do mesmo edifício. Por exemplo: ◦ Departamentos: experiência do usuário ◦ Centros de custos: produção
Valor do cenário	Barra de cenário ou espaço que foi movido para fazer as novas mudanças de tipo de alocação. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Não alocado ◦ Centros de custos: Atendimento ao cliente
Caso de local de trabalho	ID do caso do local de trabalho. (Optional) Selecione o número de ID do caso para exibir os detalhes do caso na mudança de alocação do local de trabalho.

Plano de implantação do usuário

Campo	Descrição
Usuário	Nome de usuário que atualiza as mudanças do plano de cenário.
Operação	Tipo de operação ou processo realizado ao atualizar um plano de cenário. Por exemplo: Inserir, Excluir, Atualizar, Órfão.
Da localização do local de trabalho	A ID ou o nome do local de trabalho de onde as mudanças de alocação de espaço foram iniciadas para um cenário. Por exemplo,mesa do local de trabalho ou nome do espaço: A7.0190
Localização do local de trabalho	O ID ou nome do local de trabalho para onde o espaço ou a barra foi movido.Por exemplo; A6.0246
Primário(a)	Hierarquia de tipo de alocação imediata da coluna Local do local de trabalho. Por exemplo, Nome do andar.
Primário (prédio)	Hierarquia de tipo de alocação do primário do local de trabalho. Por exemplo, Nome do edifício.
Caso de local de trabalho	Número de ID do caso do local de trabalho. Selecione a ID do caso para abrir a página de mudanças de atribuição de usuário do local de trabalho e exibir os detalhes do caso de movimentação do local de trabalho.

Tradução automática

8. Opcional: Na caixa de diálogo que aparece, se você quiser criar um projeto de movimentação para todas as movimentações do cenário, selecione a opção **Criar projeto de movimentação**.
   Você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas após a implantação do cenário no projeto de movimentação. Você pode rastrear e programar uma solicitação de movimentação, se necessário. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Aviso:** A opção aparecerá somente se houver pelo menos uma mudança de usuário do local de trabalho no cenário publicado.

9. Na caixa de diálogo que aparece, clique em **Sim** para implantar.

Resultados
O cenário está implantado. Depois que o cenário é implantado, o estado do cenário muda para **Implantado**. Cada mudança aciona um caso de local de trabalho na aplicação Gestão de casos do local de trabalho.

Dependendo do tipo de mudança, os seguintes tipos de serviços de local de trabalho são criados:

- **Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação por meio do planejamento de cenário**: serviço de local de trabalho para atualizar a atribuição do usuário e executar atividades de movimentação relacionadas ao usuário.
- **Serviço de tipo de atribuição de local de trabalho**: serviço de local de trabalho para alterar o tipo de atribuição de um espaço.
- **Serviço de mudança de alocação de local de trabalho**: serviço de local de trabalho para alterar a alocação de um espaço.

Se você quiser trabalhar em um projeto de movimentação para todas as solicitações de movimentação em um cenário implantado, rastreie o projeto de movimentação no Espaço de gestão de movimentações. Para trabalhar no projeto de movimentação, consulte Como trabalhar em um projeto de movimentação.

Exibir detalhes da mudança de cenário

Exiba detalhes de cada mudança que você implementou em um cenário. Você pode exibir detalhes como o espaço que foi alterado, o tipo de mudança e o caso de movimentação do local de trabalho associado à mudança.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o cenário foi criado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exibir detalhes de cada mudança feita no cenário. Você pode exibir detalhes como o piso onde a mudança foi aplicada, o espaço que foi alterado, o tipo de mudança e o valor do cenário. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

Procedimento
1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:

- **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
  Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
  O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
O painel Otimização de espaço é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra o cenário que você deseja exibir usando qualquer um dos caminhos a seguir.

Caminho	Ação
Na seção da lista Cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**. Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário que você deseja exibir. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício que você deseja exibir. A exibição do plano de empilhamento do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados**. **c.** Selecione o cenário que você deseja exibir.

O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.

4. Selecione a guia **Plano de implantação de espaço** do cenário.
Se o cenário estiver agrupado por bairro, para exibir as mudanças relacionadas ao usuário, selecione o **plano de implantação do usuário**.

Resultados
Os detalhes de cada mudança implementada no cenário são exibidos. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

Criar uma cópia de um cenário existente

Crie uma cópia de um cenário existente e faça mudanças. Economize tempo criando um cenário do do zero se houver apenas pequenas mudanças em um cenário já criado.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o cenário que você deseja copiar esteja em um dos seguintes estados:

- Rascunho
- Pronto

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clone um cenário existente, pois ele está usando o processo de cópia. Em vez de fazer mudanças do zero, faça mudanças em um cenário já criado copiando-o. Copie um cenário que esteja no estado Rascunho ou no estado Pronto.

Quando você copia um cenário, a cópia é criada com o mesmo nome, mas anexada com "- Cópia 2" para identificá-la facilmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Lista de cenários, no final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**.
   Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do cenário que você deseja copiar.
5. No canto superior direito da página, selecione a opção **Copiar**.

Resultados

Após alguns segundos do processo de cópia, a cópia do cenário será criada. Para exibir a cópia, atualize a lista selecionando o ícone Atualizar lista ( ). A cópia do cenário é nomeada com o mesmo nome do cenário copiado, mas anexada com um '- Cópia 2'. Por exemplo, Cenário ABC- Copiar 2. Quando você cria uma cópia de um cenário existente, o cenário é aberto diretamente na exibição do plano de pilha e no modo de cenário do cenário copiado.

O que Fazer Depois

Para trabalhar no cenário, consulte Criar um cenário com um edifício.

Criar um cenário e adicionar espaços de bairro

Os planejadores de espaço podem criar cenários para configurar um bairro e atribuir espaços.

Antes de Iniciar

Os planejadores de espaço podem criar um ou vários cenários de bairro para gerenciar e alocar espaços em um edifício. Usando o plano de pilha, visualize como os espaços de bairro são alocados em cada andar de um bairro com base no tipo de alocação para otimizar melhor a alocação de espaço.

Nota: Se um funcionário for atribuído a um espaço e esse espaço for adicionado a um bairro, o funcionário também será adicionado ao bairro.

Uma tarefa de caso de movimentação é iniciada para funcionários com novas alocações de espaço e também para aqueles que são movidos de um andar.

Para obter mais informações sobre bairros, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho e Gerenciar bairros.

Para adicionar ou editar uma atribuição de usuário existente, consulte Adicionar ou editar atribuições de usuário de um bairro.

Importante: Um usuário pode ter apenas um local em um bairro. Se houver vários locais no mesmo bairro, o local adicionado mais recentemente será definido como ativo e outros serão excluídos.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione **Criar cenário**.
   Para obter mais informações sobre esses cenários, consulte Criar um cenário com um edifício.
4. Forneça o nome do cenário e a descrição resumida.
5. Na página do formulário Detalhes do cenário, conclua as seguintes etapas.

Formulário de detalhes do cenário

Campo	Descrição
Nome do edifício	Nome do edifício atribuído a um bairro no Workplace Central.
Agrupar por	Selecione **Bairros** na lista suspensa.
Filtro de qualificação de espaço	Com base em sua seleção, todos os espaços que correspondem às condições do **filtro de qualificação de espaço** são selecionados no construtor de condições. Por exemplo: **o edifício é um edifício A** ou **o tipo de atribuição** é **permanente** e assim por diante.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O processo de criação de cenário pode levar algum tempo para ser concluído. Depois que o cenário é criado, ele é listado com outros cenários. Atualize a lista para exibir seu cenário.
7. O cenário recém-criado é definido inicialmente como um estado **Rascunho** na página Planos de cenário.
   Para obter mais informações sobre estados de cenário, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.
8. Abra o cenário recém-criado.
   O cenário de bairro é aberto em uma nova guia.
9. Selecione a guia **Plano de pilha**.
10. O painel direito mostra os detalhes do espaço e as opções de exibição para um cenário selecionado no plano de pilha.
11. Em Opções de exibição, você tem as duas opções a seguir:
    - Editar cenário: você só pode editar um cenário usando as opções **Editar cenário**.
    - Exibir cenário: exiba detalhes do cenário, como usuários não atribuídos, espaços alocados e espaços disponíveis em um piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Para editar uma alocação de espaço para um bairro, edite os seguintes atributos de um cenário.

Editar cenário

Campo	Descrição
Agrupar por	Se você selecionou **Bairrona opção Agrupar por** na guia **Detalhes** de um cenário, todos os bairros em um piso estarão disponíveis para edição no plano de pilha.
Piso	Selecione e selecione um **Piso** para selecionar todas as barras no piso (espaços alocados e não alocados). Por exemplo, Piso 2, para estimar a contagem de espaço, a taxa de capacidade e a capacidade total de um piso em um cenário.
Atribuição	Exibe os seguintes detalhes de alocação de usuário de bairro: ◦ Numero de usuários ◦ Proporção de atribuição ◦ Usuários atribuídos ◦ Usuários não atribuídos
Contagem de espaços	Selecione uma barra com espaços de bairro alocados para aumentar (crescer) ou diminuir (reduzir) seu cenário. Depois de atualizar a contagem de espaço, selecione **Aplicar**. .
Atribuir a	Selecione um piso para mover os usuários para novos espaços. Por exemplo, Piso 3 a Piso 4. Selecione **Aplicar**. **Nota:** Se um usuário for atribuído a um espaço e esse espaço for adicionado a um bairro, o funcionário será adicionado ao bairro.

13. Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário** e exiba os seguintes atributos no plano de pilha:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir painel de cenário

Campo	Descrição
Exibir cenário	Selecione **Bairro** para exibir detalhes de alocação de bairro.
Atribuição	Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários atribuídos e espaços alocados em um bairro. ◦ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro.
Piso	Selecione e selecione um piso no plano de pilha, por exemplo, Piso 3 para ver detalhes do espaço alocado e não alocado.
Espaço	Selecione uma barra não alocada para ver a contagem de espaço, a capacidade de espaço e a capacidade total disponível em um piso.

14. Para adicionar um usuário ou editar a atribuição de usuário existente de um bairro, faça o seguinte:

a. No plano de pilha do cenário, selecione o bairro no andar em que você deseja editar as atribuições de usuário.

b. No painel Detalhes do espaço, na seção Atribuição, selecione **Editar atribuições de usuário**.
Uma página é aberta exibindo a lista de usuários atribuídos ao bairro.

c. Opcional: Use as opções de filtro, classificação ou atualização para modificar a lista.

d. Para adicionar usuários ao bairro, faça o seguinte:

i. Selecione **Adicionar**.

ii. Na janela Adicionar perfil de usuário, selecione os usuários que você deseja adicionar.

Use a opção de filtro para filtrar a lista de usuários. Você pode adicionar até 1.000 usuários ao bairro.

iii. Selecione **Adicionar**.
Os usuários são adicionados ao bairro. Uma nova atribuição de local de perfil de local de trabalho é adicionada ao perfil de local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro. O campo **Origem** da atribuição de usuário está definido como manual.

e. Para remover usuários existentes do bairro, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Selecione os usuários que você deseja remover do bairro.

ii. Selecione **Remover**.

iii. Na janela de confirmação de exclusão, selecione **Excluir tudo**.
Os usuários são removidos do bairro. A atribuição de local do perfil do local de trabalho é removida do perfil do local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro.

15. Depois de fazer as mudanças necessárias em um bairro, selecione **Salvar** para salvar o cenário.
Para obter mais informações sobre como otimizar a alocação de espaço no plano de pilha, consulte Criar um cenário com um edifício

Adicionar ou editar atribuições de usuário de um bairro

Adicione um usuário a um bairro ou edite as atribuições de usuário existentes de um bairro localizado em um edifício.

Antes de Iniciar

Importante: Você pode adicionar uma atribuição de usuário ou editar uma atribuição de usuário de um bairro somente em uma exibição de edifício.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modifique as atribuições de usuário de um bairro em um edifício. Adicione uma atribuição de usuário ou remova uma atribuição.

Nota: Em um edifício, você pode fazer mudanças relacionadas à atribuição de usuário somente para um bairro que já foi criado. Você não pode adicionar um novo bairro. Para criar um cenário e adicionar um bairro, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro. Para criar um bairro, consulte Gerenciar bairros.

Importante: Um usuário pode ter apenas um local em um bairro. Se houver vários locais no mesmo bairro, o local adicionado mais recentemente será definido como ativo e outros serão excluídos.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja modificar as atribuições de usuário de bairro.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os bairros localizados em cada andar, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.

b. No campo **Exibir por**, selecione **Bairro**.
O plano de pilha exibe os bairros localizados no edifício.

5. Para editar as atribuições de usuário de um bairro no plano de pilha, faça o seguinte:

a. No plano de empilhamento, selecione o bairro no andar em que você deseja editar as atribuições de usuário.

b. No painel Detalhes do espaço, na seção Atribuição, selecione **Editar atribuições de usuário**.
Uma página é aberta exibindo a lista de usuários atribuídos ao bairro.

c. Opcional: Use as opções de filtro, classificação ou atualização para modificar a lista.

d. Para adicionar usuários ao bairro, faça o seguinte:

i. Selecione **Adicionar**.

ii. Na janela Adicionar perfil de usuário, selecione os usuários que você deseja adicionar.

Use a opção de filtro para filtrar a lista de usuários. Você pode adicionar até 1.000 usuários ao bairro.

iii. Selecione **Adicionar**.
Os usuários são adicionados ao bairro. Uma nova atribuição de local de perfil de local de trabalho é adicionada ao perfil de local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções. O campo **Origem** da atribuição de usuário está definido como manual.

e. Para remover usuários existentes do bairro, faça o seguinte:

i. Selecione os usuários que você deseja remover do bairro.

ii. Selecione **Remover**.

iii. Na janela de confirmação de exclusão, selecione **Excluir tudo**.
Os usuários são removidos do bairro. A atribuição de local do perfil do local de trabalho é removida do perfil do local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro. As atribuições de bairro serão aplicáveis se **o bairro** for selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Exibir espaços de bairro no mapa do piso

Visualize e aproveite os espaços de bairro com mapas de piso interativos para identificar facilmente espaços de bairro não atribuídos e flexíveis.

Antes de Iniciar

Visualize atribuições de bairro para um edifício e um andar na guia **Mapa de piso** de um cenário. A aplicação atribui uma cor automaticamente ao atribuir um espaço a um bairro. Cada bairro tem sua própria cor. Espera-se que um espaço exista em um bairro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Certifique-se de estar usando Mapeamento interno como seu provedor de mapas e a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para exibir mapas de piso em um cenário.

Para criar um cenário de bairro, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione abrir um cenário que tenha espaços de bairro e alocação de usuário.
4. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir atribuições de bairro para edifícios e pisos.
5. Selecione um piso na lista suspensa **Piso**.
6. O painel direito mostra os detalhes do espaço e as opções de exibição para um bairro selecionado no plano de pilha.
7. Em Opções de exibição, você tem as duas opções a seguir:
   - Editar cenário: você só pode editar um cenário usando as opções **Editar cenário**.
   - Exibir cenário: exiba detalhes do cenário, como usuários não atribuídos, espaços alocados e espaços disponíveis em um piso.
8. Para editar a alocação de espaço em um bairro, edite os seguintes atributos de um cenário.

Editar cenário

Campo	Descrição
Agrupar por	Todos os bairros em um andar estão disponíveis para edição em um cenário de bairro.
Ações	Amplie o mapa do piso. Para um andar selecionado, quando você seleciona um espaço no mapa, o menu Ações é ativado. Na lista Ação, selecione e edite as seguintes opções: ◦ **Atribuição de usuário**: selecione o usuário na lista Atribuição de usuário. ◦ **Alocação**: selecione as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ **Mudar alocação**: mude a alocação de espaço para um bairro. Selecione um bairro na lista **de bairros**. ▪ **Adicionar alocação**: adicione a alocação de espaço ao bairro. Selecione um **bairro** ao qual você deseja adicionar os espaços. ▪ **Remover alocação**: remova a alocação de espaço. Se um espaço já estiver alocado, a opção **Remover alocação** será exibida. ◦ Tipo de atribuição: Para obter mais informações, consulte Configurar um espaço ou mesa como flexível ou permanente. ▪ **Nenhum**: o tipo de atribuição é definido como **Nenhum** por padrão. ▪ **Flexível**: o espaço é um espaço flexível. Um tipo de atribuição de espaço flexível é identificado no mapa do piso pelo ícone () ▪ **Permanente**: o espaço é um espaço permanente. O tipo de atribuição de espaço permanente é identificado pelo ícone () Selecione **Aplicar** depois de fazer as mudanças necessárias.
Espaço selecionado<name>	Detalhes do espaço, por exemplo, contagem de espaços, taxa de capacidade, capacidade total.
Atribuição	Se um usuário for atribuído a um espaço e se o espaço for adicionado a um bairro, o funcionário será atribuído a um bairro.
Bairro	Bairros disponíveis em um andar.
Atribuir a	Selecione um andar para atribuir usuários a novos espaços. Por exemplo, Piso 3 a Piso 4. Selecione **Aplicar**.

9. Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário** e exiba os seguintes atributos no plano de pilha:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir painel de cenário

Campo	Descrição
Exibir cenário	Selecione **Bairro** para exibir detalhes de alocação de bairro.
Atribuição	Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: ◦ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro. ◦ Proporção de atribuição de usuários atribuídos e espaços alocados em um bairro. ◦ Espaços não atribuídos estão disponíveis em um bairro.
Piso	Selecione e selecione um andar, por exemplo, Piso 3 para ver detalhes do espaço alocado e não alocado.
Bairro	Bairros disponíveis em um espaço e espaços não alocados que estão disponíveis em um andar.

10. Altere as opções de exibição no mapa de piso usando o ícone de engrenagem das configurações do mapa ( ).
    - Atribuído a
    - Tipo de atribuição

    Selecione as duas opções ou uma dessas opções.
11. Selecione **Aplicar** para salvar as mudanças.
12. Revise as mudanças e atualizações feitas em um cenário.
    Para obter mais informações, consulte Revisar um cenário.
13. Publicar um cenário.
    Para obter mais informações, consulte Publicar um cenário.
14. Após a publicação, selecione a guia **Enviar para aprovação** para aprovar o cenário.
15. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.
16. Pesquise seu cenário.
    Você notará que o **Estado** do cenário é **Aprovado**.

Implantar um cenário de bairro

Depois de publicar e aprovar as mudanças finais para um cenário de bairro, comece a implantá-lo em seus dados de produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione um cenário com uma alocação de bairro.
   Para obter mais informações, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
4. Certifique-se de que o cenário seja de sua propriedade para implantá-lo.
5. Verifique o campo **Pertencente** a abrindo a guia **Detalhes**.
6. Opcional: Selecione o **plano de implantação do espaço** e a guia **do plano de implantação do usuário** para ver as mudanças de cenário atualizadas para um bairro.

   Nota: As guias **Plano de implantação do espaço** e **plano de implantação do usuário** aparecem somente depois que você publica o cenário.

7. As mudanças de alocação feitas no cenário de bairro são exibidas.
   - **Valor atual**: valor existente antes que as mudanças de cenário fossem feitas e publicadas. Por exemplo: Espaços não alocados em um piso.
   - **Valor do cenário**: valor alterado depois que as mudanças no plano de cenário foram feitas e publicadas. As mudanças atualizadas são mostradas quando você move um usuário de um andar para outro ou atribui novos espaços a um andar com base nos espaços não alocados disponíveis em um cenário. Por exemplo: o Usuário A é movido do Piso 1 para o Piso 2. A coluna Piso 2 mostra o Usuário A como parte de sua alocação.
   - **Caso de local de trabalho**: para cenários que estão no estado Implantado, você pode exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a um piso.

     Selecione abrir um cenário implantado. O cenário é aberto na página Plano de cenário. As guias Casos de local de trabalho e Casos de movimentação de local de trabalho mostram o número de casos iniciados para um cenário.
8. Selecione **Implantar** para implantar seu cenário em dados de produção.
   Para obter mais informações, consulte Implantar um cenário.
9. Selecione **Sim**.

   Nota: Você não pode editar ou mudar um cenário depois que ele é implantado.

Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício

A otimização de espaço também permite que você exiba as alocações de espaço e faça mudanças relacionadas ao espaço em um edifício diretamente. Você pode exibir uma planta de pilha de edifício e um mapa de piso da mesma forma que os cenários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Prestação de serviços no local de trabalho Componentes
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho o Map studio.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um edifício)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar várias ações em um edifício diretamente em vez de trabalhá-las por meio do planejamento de cenário. A exibição do edifício permite que você execute o seguinte:

- Exiba alocações de espaço em cada andar com base em diferentes opções de exibição. Para obter mais informações sobre as diferentes opções de exibição disponíveis, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.
- Obtenha detalhes de espaço de cada alocação no plano de pilha da mesma forma que nos cenários.
- Execute a administração de espaço baseada em mapa. Por exemplo, editar ou atualizar atribuições de usuário para um bairro.
- Exibir alocações de espaço com base nas entidades do local de trabalho. Esta opção de exibição só é compatível com a exibição do edifício. Você pode especificar o tipo de entidade com base no qual deseja ver as alocações de espaço.
- Você também pode executar mudanças em um edifício usando um mapa de piso diretamente. Consulte Editar os espaços de um edifício usando um mapa.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja exibir os espaços.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os espaços em cada andar com base na alocação à qual estão atribuídos, faça o seguinte:
   a. No painel direito, selecione o ícone **Configurações do plano de pilha** ( ) para abrir as configurações.
   b. No campo **Exibir por**, selecione uma opção.
      As seguintes opções de exibição estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Departamento**
- **Centro de custos**
- **Bairro**
- **Entidade do local de trabalho**

  Quando você seleciona **Entidade do local de trabalho**, um campo adicional, **Tipo de entidade do local de trabalho,** também é exibido, no qual você pode especificar o tipo de entidade com base no qual deseja exibir os espaços.

- **Tipo de espaço**
- **Tipo de atribuição**
- **Status do espaço**
- **Função de espaço**
- **Status de ocupação**

5. Para exibir os detalhes do espaço atribuídos à alocação selecionada, faça o seguinte:

a. No painel direito, selecione o ícone de detalhes do espaço ( ).

b. No plano de pilha, selecione a barra para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
Detalhes como a contagem de espaço, capacidade, detalhes de atribuição de usuário e a legenda de cores associada à alocação são exibidos à direita.

6. Para alocar um espaço ou mudar a alocação, faça o seguinte:

a. Selecione o **mapa de piso** e a guia **Edifício**.

b. Selecione o piso e o edifício onde o espaço está localizado usando o menu suspenso no canto superior direito do mapa.

c. Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base em sua seleção.

Os espaços que são flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

d. No painel lateral, selecione **Editar espaços**.
Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

e. Selecione os espaços para os quais você deseja alterar a alocação.

f. Selecione o menu suspenso **Alocações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione uma das seguintes opções:
   - **Mudar alocação**: para mudar a alocação existente.
   - **Adicionar alocação**: para adicionar uma alocação.
   - **Remover alocação**: para remover a alocação existente.

h. Na janela que é aberta, no campo **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação. Você também pode selecionar qualquer alocação, dependendo do requisito.

i. Selecione **Aplicar**.

j. Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar**.
As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

Editar ou exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho

Exiba os espaços em um edifício com base em seus tipos de entidade. No mapa de piso, adicione diretamente uma alocação ou modifique uma alocação de espaço. Atribua espaços a uma entidade de local de trabalho a partir do mapa de piso.

Antes de Iniciar

Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício

> **Importante:** Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Você não pode criar ou exibir um cenário com base em entidades de local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (somente leitura; para exibir um edifício)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir os espaços de um edifício com base em diferentes tipos de entidade que você configurou na aplicação. O plano de pilha permite que você exiba o número de espaços atribuídos a cada entidade. Exiba a hierarquia de cada entidade, ou seja, exiba as entidades primárias e secundárias do local de trabalho.

Na exibição do mapa de piso do edifício, atribua diretamente um espaço a uma entidade de local de trabalho ou altere uma alocação existente de um espaço.

Você também pode executar mudanças em um edifício usando um mapa de piso diretamente. Consulte Editar os espaços de um edifício usando um mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja exibir os espaços.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plano de pilha do edifício é aberto.

4. Para exibir os espaços em cada andar com base nas entidades de local de trabalho às quais eles estão atribuídos, faça o seguinte:

   a. No painel direito, selecione o ícone Configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.

   b. No campo **Exibir por**, selecione **Entidade do local de trabalho**.

   c. No campo **Tipo de entidade do local de trabalho**, especifique o tipo de entidade com base no qual você deseja exibir as entidades do local de trabalho.
   Se você quiser exibir todas as entidades do local de trabalho, independentemente dos tipos de entidade, selecione **Todos os níveis**.

5. Para exibir os detalhes do espaço atribuídos a cada entidade de local de trabalho, faça o seguinte:

   a. No painel direito, selecione o ícone de detalhes do espaço ( ).

   b. No plano de pilha, selecione a barra da entidade de local de trabalho para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
   Os detalhes da entidade do local de trabalho, como contagem de espaços, capacidade, detalhes de atribuição de usuário e a legenda de cores associada à entidade, são exibidos à direita.

   Os espaços que não são atribuídos à entidade de local de trabalho selecionada direta ou indiretamente (a quaisquer tipos de entidade de hierarquia inferior que possam ser resolvidos para a entidade de local de trabalho selecionada) são atribuídos à hierarquia superior da entidade de local de trabalho e são exibidos como **Outros**.

6. Para exibir a hierarquia da entidade do local de trabalho, faça o seguinte:

   a. Selecione a entidade de local de trabalho para a qual você deseja exibir a hierarquia. Selecione a barra no piso.

   b. No painel Detalhes do espaço, vá para a seção Entidade do local de trabalho.

   c. Selecione o ícone de hierarquia ( ) ao lado da legenda de cor da entidade de local de trabalho.
   A legenda exibe a cor da entidade e o número de espaços atribuídos a essa entidade no piso.

   Uma janela é aberta exibindo os detalhes da entidade do local de trabalho e sua hierarquia. O número de espaços atribuídos a cada entidade na hierarquia está claramente detalhado.

   d. Opcional: Na janela, selecione o ícone de expansão ( ) para exibir a lista de entidades de nível abaixo e o número de espaços atribuídos a ela.
   Aponte para o ícone de informações ( ) para exibir o número de espaços atribuídos diretamente a esse nível de entidade no total de atribuições nele e em seus subníveis na hierarquia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para alocar um espaço para uma entidade de local de trabalho ou para mudar a alocação, faça o seguinte:

   a. Selecione a guia **Mapa de piso**.

   b. Selecione o piso onde o espaço está localizado usando o menu suspenso no canto superior direito do mapa.

   c. Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
   Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base em sua seleção.

   Os espaços são realçados com cores diferentes com base em sua alocação. A legenda de cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

   d. No painel lateral, selecione **Editar espaços**.
   Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

   e. Selecione os espaços para os quais você deseja alterar a alocação para uma entidade de local de trabalho.

   f. Selecione o menu suspenso **Alocações**.

   g. Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione uma das seguintes opções:
      - **Mudar alocação**: para mudar a alocação existente para uma entidade de local de trabalho.
      - **Adicionar alocação**: para adicionar a alocação da entidade de local de trabalho.
      - **Remover alocação**: para remover a alocação existente.

   h. Na janela que é aberta, no campo **Tipo de alocação**, selecione **Entidade do local de trabalho**.
   Você também pode selecionar outras alocações, dependendo do requisito.

   i. No campo **Tipo de entidade**, selecione o tipo de entidade ao qual o espaço pertence.

   j. No campo **Entidade do local de trabalho**, selecione a entidade do local de trabalho à qual o espaço pertence.

   k. Selecione **Aplicar**.

   l. Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar**.
   As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em uma solicitação de assistência de espaço

Como planejador de espaço, atenda às solicitações de assistência de espaço no local de trabalho. Exiba o plano de espaço selecionado da solicitação e implante de acordo. Você também pode atribuir a solicitação a outro grupo de atribuição ou a um usuário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o seguinte:

- Central do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho o Map Studio.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado na aplicação. O Central do local de trabalho painel Otimização de espaço permite que você exiba todos os casos de local de trabalho relacionados à solicitação de espaço em um só lugar. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em uma solicitação:

- Exibir solicitações de espaço enviadas por usuários. Você pode exibir uma solicitação mesmo que o usuário não tenha selecionado nenhuma opção. Esses casos de local de trabalho são definidos com o estado Trabalho em andamento.
- Rastreie o número total de solicitações de espaço criadas na organização usando o quadro de métricas de Otimização de espaço. Você também pode exibir a lista detalhada das solicitações de espaço.
- Monitore o estado de uma solicitação de espaço e trabalhe nela de acordo.
- Exiba o plano de espaço selecionado de uma solicitação de espaço e implante-o.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.
- Exiba o plano de espaço em um mapa de piso e visualize os lugares antes da implantação.
- Adicione anotações de trabalho na solicitação. As anotações de trabalho são exibidas somente para o planejador de espaço que está trabalhando nessa solicitação.
- Adicione comentários à solicitação para que o usuário possa exibir. Você pode informar o andamento ou notificá-los com qualquer informação que eles precisem saber.

Para obter informações detalhadas sobre a funcionalidade, as exibições e os estados, consulte Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos.

Nota: Você pode implantar somente uma solicitação de espaço que esteja no estado Aprovado.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Para abrir uma solicitação de espaço, siga um destes procedimentos:
   - Na seção Métricas de **cenários**, selecione **Todas as solicitações de espaço**.
   - Na seção **Solicitações de espaço**, selecione **Exibir tudo**.

   A guia Solicitações de espaço é aberta.
4. Opcional: Aplique filtros e opções de classificação na lista para filtrar a solicitação.
5. Selecione o caso de local de trabalho da solicitação de espaço em que você deseja trabalhar.
   O caso de local de trabalho é aberto em uma guia separada e exibe vários detalhes da solicitação. Para obter informações detalhadas das várias opções exibidas na solicitação, consulte Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos.
6. Opcional: No painel **Caso do local de trabalho**, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:
   - Para atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição, edite o campo **Grupo de atribuição**.
   - Para atribuir a solicitação de espaço diretamente a outro usuário, especifique o usuário no campo **Atribuído a**.
   - Role para exibir os detalhes da solicitação e as variáveis fornecidas pelo solicitante.
7. No painel **Atividade**, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:
   - Adicione comentários na seção **Comentários** e selecione **Publicar comentários** para notificar os usuários com qualquer informação.
   - Adicione anotações de trabalho na seção **Anotações de trabalho** e selecione **Anotações pós-trabalho (privado)** para notificar outros planejadores de espaço que estão trabalhando na solicitação. As anotações de trabalho não são exibidas para o solicitante.
8. Selecione a guia **Plano de espaço** para exibir o plano de espaço selecionado pelo solicitante.

   Você também pode exibir o espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa.**

   ⚠ **Aviso:** Você pode exibir o plano de espaço somente se o solicitante selecionar uma opção. Se o solicitante não tiver selecionado nenhuma opção, a guia **Plano de espaço** não exibirá nenhuma informação.
9. Selecione a guia **Aprovações** para exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.
10. Selecione o **plano de implantação de espaço** para exibir os detalhes da alocação de espaço, como o tipo de mudança, o valor atual e o valor do cenário.
11. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir o plano de espaço em um mapa de piso.
    A legenda da cor relacionada a cada departamento é exibida no painel direito.

    ℹ **Nota:** Você pode exibir o mapa de piso somente se o piso no qual o plano de espaço é feito tiver um mapa de piso configurado. Certifique-se de ter configurado Mapeamento interno como seu provedor de mapas para exibir mapas e ter o plug-in de componentes do Mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Depois de fazer as mudanças, selecione **Salvar**.
13. Para implantar o plano de espaço, faça o seguinte:
    a. Selecione a guia **Plano de implantação do espaço**.
    b. Revise o plano de espaço e as alocações, se necessário.
    c. Clique em **Implantar**.
    O plano de espaço selecionado na solicitação é implantado.

Resultados

O plano de espaço é implantado para a solicitação de espaço. O estado da solicitação é alterado para Implantação em andamento até que todas as alocações de espaço sejam implementadas. Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado para ela. Quando a implantação está em andamento, as seguintes ações são executadas:

- Se qualquer caso de local de trabalho associado a uma alocação for malsucedido, ou seja, se o estado for alterado para Encerrado incompleto. Nesses casos, a implantação falha e o estado da solicitação de espaço é definido como Encerrado incompleto. Você pode adicionar comentários se quiser notificar o usuário com os detalhes da falha.
- Se todos os casos de local de trabalho associados a alocações forem implementados com sucesso, ou seja, todos eles tiverem o estado definido como Encerrado concluído, a implantação será bem-sucedida. Quando a implantação é bem-sucedida, a solicitação de espaço é definida como Encerrada concluída.

Administração de espaço baseada em mapa

Como planejador de espaço, execute atribuições de espaço, atribuições de usuário e outras ações em um edifício usando diretamente o mapa de piso do edifício.

A exibição do mapa de piso de um edifício permite que você visualize as mudanças em tempo real. Você pode implementar qualquer ação no mapa, como alocações de espaço, alocações de bairro, atribuição de funcionário e movimentação de funcionário.

Instale os seguintes plug-ins:

- Central do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho o Map studio.

Editar os espaços de um edifício usando um mapa

Os planejadores e administradores de espaço podem atualizar atributos de espaço e mudanças de alocação usando mapas de piso interativos. Selecione e edite um único espaço ou atualize espaços em massa por meio de mapas de piso. Adicione, altere ou remova alocações de espaço conforme necessário. Os atributos de espaço atualizados e as mudanças de associação são refletidos em tempo real em um mapa de piso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço** > **Todos os prédios**.
2. Selecione **Exibir tudo** e selecione um edifício na lista de edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No plano de pilha, selecione o ícone de configurações do plano de pilha ( ) no painel direito para exibir diferentes opções de exibição.
4. Selecione **Exibir por** para selecionar a exibição com base na qual os espaços no piso devem ser categorizados.
   As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
   - Departamento
   - Centro de custos
   - Bairro
   - Entidade do local de trabalho
   - Tipo de espaço
   - Tipo de atribuição
   - Status do espaço
   - Função de espaço
   - Status de ocupação

   Os espaços são exibidos com base na exibição selecionada.
5. Para exibir os detalhes do espaço de uma barra de pilha selecionada, selecione o ícone de detalhes do espaço ( ) no painel direito.
6. Para exibir as alocações de espaço em um mapa, selecione a guia **Mapa de piso**.
   O mapa do andar selecionado no plano de empilhamento é exibido. Os espaços são realçados com base na opção de exibição selecionada.
7. Para mudar os pisos, use a opção **Piso**.
8. Para exibir os detalhes do espaço dos espaços ou de qualquer painel selecionado, no painel direito, vá para a seção Detalhes do espaço.
   Vários detalhes do espaço, como contagens de espaço, perfis atribuídos, detalhes do departamento e muito mais, são exibidos.
9. Para mudar a exibição, no painel direito, selecione o ícone Configurações do mapa ( ).
   No painel Configurações do mapa, você pode executar as seguintes ações:
   - **Alterar a exibição do mapa do piso**: selecione a opção **Exibir por**. As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
     - Departamento
     - Centro de custos
     - Bairro
     - Entidade do local de trabalho
     - Tipo de espaço
     - Tipo de atribuição
     - Status do espaço
     - Função de espaço
     - Status de ocupação
   - Exibir espaços com base na atribuição: você pode habilitar ou desabilitar as seguintes configurações:
     - **Atribuído a**: exibe o usuário a quem um espaço está atribuído.
     - **Tipo de atribuição**: exiba o tipo de atribuição de um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Para ampliar o espaço no mapa, use as opções de zoom exibidas na parte inferior direita do mapa.
11. Para editar os atributos de espaço ou seus detalhes de alocação, faça o seguinte:

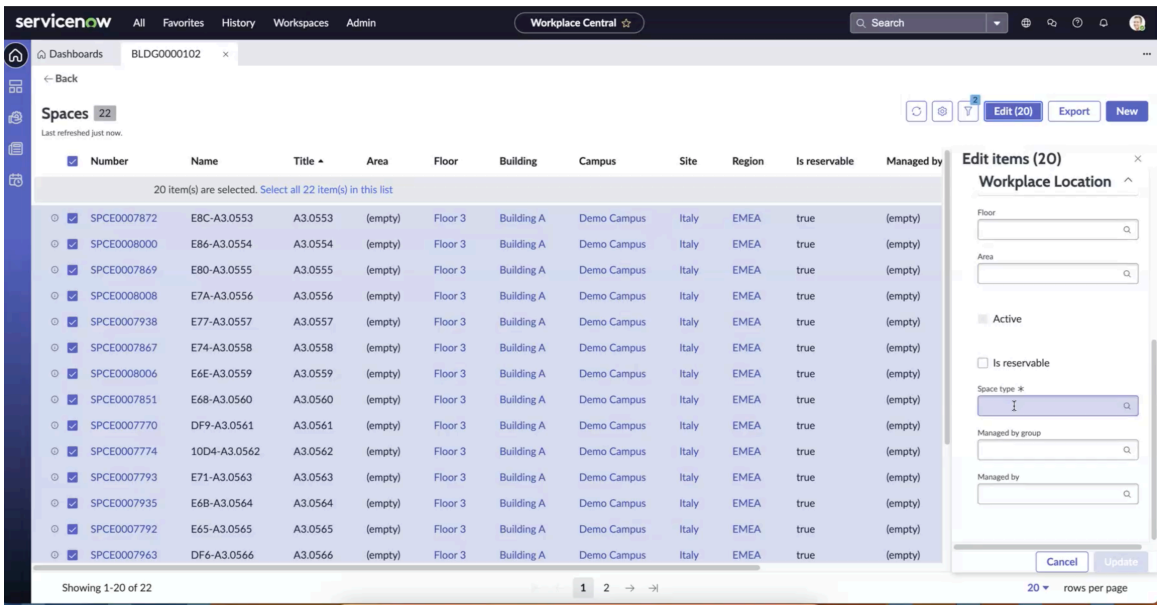
    a. Selecione um único espaço ou espaços em massa.

    Para selecionar vários espaços, mantenha pressionada a tecla **Shift** para desenhar um círculo (laço) ou desenhar qualquer borda de seleção à mão livre em torno dos espaços que você deseja editar.

    b. Após a seleção, para editar os espaços, no painel direito, selecione a opção **Editar espaço** na seção **Detalhes do espaço**.
    Uma nova guia é aberta com uma exibição de lista dos espaços selecionados. Você pode configurar as colunas com base nas quais deseja exibir os espaços e também fazer edições e realizar mudanças de alocação. As mudanças atualizadas são refletidas em tempo real em um mapa de piso.

    c. Selecione os espaços que você deseja editar usando a caixa de seleção.

    Nota: Habilite a propriedade do sistema **glide.lists.inline_editing_enabled** para fazer edições em linha nas páginas da lista.



    d. Depois de selecionar os espaços necessários, selecione **Editar**.

    e. O painel direito é aberto no modo **de edição**.

    f. Depois de fazer os atributos de espaço necessários e as mudanças de associação, selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

    g. Se houver espaços com nomes semelhantes para um andar selecionado, será exibida uma mensagem para alterar o nome do espaço.

    h. Espaços duplicados também são mostrados para que possam ser removidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Tome as medidas apropriadas para mudar os nomes dos andares e remover espaços duplicados.

j. Para atualizar os detalhes de alocação de espaço, selecione os espaços necessários na exibição de lista e selecione a lista suspensa **Alocação** para adicionar, alterar ou remover alocações de espaço.

Opções de alocação

Campo	Descrição
Adicionar Alocação	Selecione **Adicionar alocação** na lista suspensa para adicionar novas alocações de espaço. ▪ Na lista suspensa **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação. ▪ Com base na seleção **do tipo de alocação**, selecione a opção necessária. ▪ Selecione **Aplicar**.
Mudar alocação	Selecione **Mudar alocação** na lista suspensa para mudar ou atualizar a alocação de espaço. ▪ Na lista suspensa **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação. ▪ Com base na seleção **do tipo de alocação**, selecione a opção necessária. ▪ Selecione **Aplicar**.
Remover alocação	Selecione **Remover alocação** na lista suspensa para remover a alocação de espaço selecionada. ▪ Selecione a alocação na lista suspensa **Tipo de alocação**, ▪ Selecione a opção necessária com base na seleção **do tipo de alocação**. ▪ Selecione **Aplicar**.

k. Além disso, selecione **Exportar** para exportar os dados do registro de espaço em massa para Excel, JSON, HTML ou CSV.

l. Selecione a lista **Tipo de entrega** e selecione **Download** ou **E-mail** para baixar ou enviar por e-mail os dados de registro do espaço selecionado.

m. Selecione **Novo** para adicionar um local de trabalho e atualizar os campos obrigatórios. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar locais de trabalho usando Workplace Space Management.

n. Depois de executar as mudanças, selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Selecione **Voltar** para navegar de volta para **o Mapa de piso**.
    Todas as mudanças feitas nos registros de espaço são aplicadas em tempo real e ficam disponíveis no mapa de piso do espaço selecionado.

Mover funcionários de um andar ou para um andar diferente usando o mapa

Usando a exibição do mapa de piso do edifício, mova um ou vários funcionários de um andar ou para um andar diferente. Atribuir ou cancelar a atribuição de um espaço a um funcionário.

Antes de Iniciar

Verifique se o edifício para o qual você deseja mover funcionários tem um mapa de piso.

Nota: Você deve instalar o plug-in Gestão de mudança de local de trabalho para mover um funcionário para um local diferente.

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício em que você deseja fazer os movimentos dos funcionários.

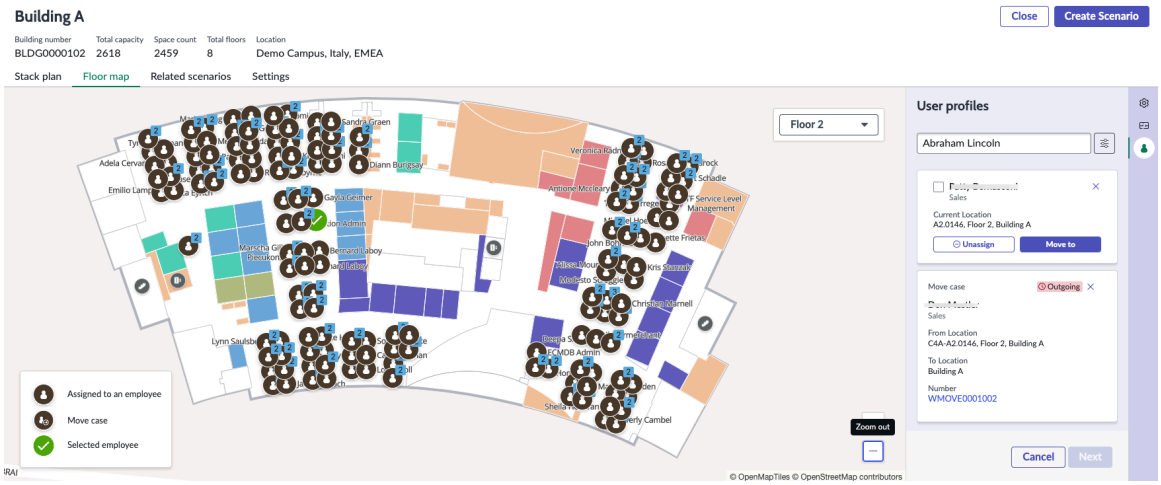
   Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.

   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. No plano de pilha, selecione a guia **Mapa de piso** para exibir o mapa de piso do edifício.
5. Selecione o andar para onde deseja mover os funcionários usando a opção **Piso** no mapa.
6. No painel lateral, selecione o ícone **Usuários** ( ).
   O mapa do piso exibe ícones de usuário com base nas atribuições do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



No mapa, os espaços atribuídos a um funcionário, os espaços que têm um caso de movimentação em andamento e o espaço que você selecionou no momento são exibidos da seguinte forma:



7. Para exibir os detalhes de um ou mais funcionários atribuídos a um espaço, selecione o ou o ícone no espaço.

   Após a seleção, o ícone é realçado com
   Os detalhes de um ou mais funcionários atribuídos são exibidos no painel **Perfis de usuário**. Se houver um caso de movimentação em andamento, os detalhes do caso de movimentação serão exibidos.

8. Para exibir os detalhes do caso de movimentação em um espaço, selecione o ícone no espaço.

   Após a seleção, o ícone é realçado com ícone.
   Os detalhes do caso de movimentação de entrada ou de saída são exibidos no painel **Perfis de usuário**. Um caso de movimentação de entrada é marcado como **de entrada** e um caso de movimentação de saída é marcado como **de saída**. Você pode selecionar o número do caso de movimentação para exibir os detalhes do caso de movimentação em uma guia separada.

9. Para mover um funcionário para um local diferente, faça o seguinte:

   a. Selecione o espaço no mapa ao qual o funcionário está atribuído.
      Os detalhes do funcionário são exibidos no painel **Perfis de usuário**.

   b. No bloco de detalhes do funcionário, para mover o funcionário, selecione **Mover para**.

   c. No formulário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode mudar a exibição do mapa do piso usando a opção **Exibir exibição do espaço**. Após a seleção, o mapa do piso exibe os detalhes do espaço e o número de funcionários atribuídos e não exibe os nomes dos funcionários. Você também pode selecionar o espaço de destino no mapa selecionando a opção **Exibir exibição do espaço**.

i. No campo **Ações**, selecione o tipo de movimentação que você deseja executar. Você pode selecionar uma das seguintes opções:

- Atribuir ou mover para o espaço: selecione esta opção para mover o funcionário para um espaço diferente.
- Atribuir ou mover para área: selecione esta opção para mover o funcionário para uma área diferente.
- Atribuir ou mover para andar: selecione esta opção para mover o funcionário para um andar diferente.
- Atribuir ou mover para edifício: selecione esta opção para mover o funcionário para outro edifício.
- Cancelar atribuição: selecione esta opção para cancelar a atribuição do espaço ao funcionário.

Nota: O campo **Selecionar edifício** é definido por padrão com o edifício atual. Você não pode mudar o edifício.

ii. No campo **Selecionar andar**, selecione o andar para onde você deseja mover o funcionário.

iii. No campo **Atribuir área**, selecione a área para onde você deseja mover o funcionário.

iv. No campo **Atribuir espaço**, selecione o espaço para onde você deseja mover o funcionário.

v. Selecione **Aplicar**.

d. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar**.
Uma solicitação de movimentação é criada para executar a movimentação. No mapa, o espaço de onde o funcionário é movido e o espaço para onde o funcionário será movido são marcados com o ícone.

10. Para cancelar a atribuição de um funcionário de um espaço, faça o seguinte:

a. Selecione o espaço no mapa ao qual o funcionário está atribuído.
Os detalhes do funcionário são exibidos no painel **Perfis de usuário**.

b. No bloco de detalhes do funcionário, para cancelar a atribuição do funcionário do espaço, selecione **Cancelar atribuição**.

c. No formulário, selecione **Aplicar**.

d. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar**.
O funcionário não está atribuído ao espaço.

11. Para atribuir um funcionário a um espaço, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

a. Selecione o espaço no mapa ao qual você deseja atribuir um ou mais funcionários. Os detalhes são exibidos no painel **Perfis de usuário**. Se houver um caso de movimentação existente ou se houver usuários, os respectivos detalhes serão exibidos no painel.

b. Pesquise e selecione os funcionários.
Execute uma das seguintes ações para pesquisar:

- No campo **Pesquisar usuários**, pesquise o funcionário que você deseja atribuir.

  Na lista, selecione o usuário.

- Para uma pesquisa avançada, selecione o ícone do controle deslizante Pesquisar usuários ( ).

  i. Na janela Selecionar usuários, pesquise em uma lista de **usuários do sistema** ou em **perfis de local de trabalho**.

  ii. Selecione um ou mais funcionários e Selecionar **usuários**.

Um ou mais funcionários selecionados são adicionados ao painel.

- Se o funcionário selecionado não tiver nenhum local existente, o **Local atual** não será exibido.
- Se o funcionário selecionado já estiver atribuído a um local, os detalhes do local serão exibidos no **Local atual**.

c. Para atribuir um funcionário que ainda não está atribuído a nenhum local, faça o seguinte:

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

i. No bloco de detalhes do funcionário desse funcionário, selecione **Atribuir a**.

ii. No formulário, especifique o tipo de atribuição no campo **Ações** e os detalhes do local nos campos **Selecionar andar**, **Atribuir área** e **Atribuir espaço** de acordo.

iii. Selecione **Aplicar**.

iv. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar**.

O espaço selecionado é atribuído ao perfil do local de trabalho do funcionário. Se um espaço primário já estiver atribuído ao perfil do local de trabalho, o espaço selecionado será atribuído com o campo **É primário** definido como falso.

d. Para atribuir um funcionário que já está atribuído a um espaço, faça o seguinte:

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

i. No bloco de detalhes do funcionário desse funcionário, selecione **Atribuir a**.

ii. No formulário, especifique o tipo de atribuição no campo **Ações** e os detalhes do local nos campos **Selecionar andar**, **Atribuir área** e **Atribuir espaço** de acordo.

iii. Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iv. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar**.

O espaço selecionado é atribuído ao perfil do local de trabalho do funcionário e o espaço anterior não está atribuído. Se um espaço primário já estiver atribuído ao perfil do local de trabalho, o espaço selecionado será atribuído com o campo **É primário** definido como falso.

12. Para executar várias movimentações, atribuições ou não atribuições de funcionários de uma só vez, faça o seguinte:

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

a. Selecione e mantenha pressionada a tecla **Shift** para desenhar um círculo (laço) ou desenhar qualquer borda de seleção à mão livre ao redor dos espaços.

Os espaços selecionados são marcados com o ícone selecionado ícone. Os detalhes do funcionário e os casos de movimentação nos espaços selecionados são exibidos no painel **Perfis de usuário**.

b. No painel, execute as etapas 9, 10 e 11 de acordo.

Marque a caixa de seleção no bloco de detalhes do funcionário em caso de várias mudanças e execute as ações.

Para atribuir um espaço a um funcionário, use a opção **Atribuir a**.

Para mover um funcionário do espaço existente para outro espaço, use a opção **Mover para**.

Para cancelar a atribuição de um funcionário do espaço, use a opção **Cancelar atribuição**.

Trabalhando com Planejamento de programação

Crie e execute planos de programação para atribuir espaços a seus funcionários.

Criar um plano de programação

Crie um plano de programação para atribuir funcionários, espaços e mapeamentos de espaço do funcionário para seus projetos.

Antes de Iniciar

Importante: O administrador deve definir um valor para a propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* para habilitar o planejamento de programação.

Você pode criar planos de programação para projetos atribuídos a você. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- Campo**de contato primário** do departamento
- Campo**de gerente** do centro de custos
- **Gerenciado pelo grupo** ou **Gerenciado pelo** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base na propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*. Por exemplo, se o tipo de alocação for Departamento, a lista do projeto exibirá somente os departamentos para os quais você é o contato primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho a partir de Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone **do Planejador de cronogramas** ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione **Criar plano de programação**.
4. Na página de detalhes, preencha os campos e selecione **Avançar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de detalhes do plano de programação.
   Um registro de plano de programação é criado no estado **Rascunho**.
5. Na página Seleção de usuário, selecione os usuários que você deseja incluir no plano de programação e selecione **Avançar**.
   O limite de seleção do usuário é baseado no valor da constante *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.USER_SELECTION_LIMIT*. O limite de seleção padrão é 1000.

   Nota: Se a propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* estiver definida como Departamento ou Centro de custos, os usuários serão exibidos na tabela Usuários [sys_user]. Se a propriedade estiver definida como Entidade do local de trabalho, os usuários serão exibidos na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile].

6. Na página Seleção de espaço, selecione os espaços que você deseja incluir no plano de programação e selecione **Avançar**.
   O limite de seleção de espaço é baseado no valor da constante *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.SPACE_SELECTION_LIMIT*. O limite de seleção padrão é 1000.

   Nota: Os espaços são exibidos na tabela Alocação [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map].

7. Depois que o sistema criar um mapeamento para os usuários e espaços, selecione **Validar**.

   Nota: O mapeamento para usuários e espaços é gerado aleatoriamente. Você pode modificar o mapeamento editando as colunas de usuário e espaço.

   Com base nos espaços e usuários selecionados, o sistema pode solicitar que você resolva avisos e erros. O plano de programação pode ser criado com avisos. No entanto, você deve corrigir os erros para criar o plano de programação.

   Você pode exibir o erro ou aviso na coluna **Problemas de validação**.

Problemas de validação

Problema de validação	Tipo de problema	Descrição
Usuário Não Encontrado	Erro	O campo de usuário mapeado para o espaço está vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema de validação	Tipo de problema	Descrição
		Mapeie um usuário para o espaço para resolver o erro.
Espaço não encontrado	Erro	O campo de espaço mapeado para o usuário está vazio. Mapeie um espaço para o usuário para resolver o erro.
Entrada de usuário duplicada	Aviso	O usuário está mapeado para vários espaços.
Entrada de espaço duplicada	Aviso	O espaço está mapeado para vários usuários.

8. Resolva os erros e avisos e selecione **Criar plano**.

Resultados
O registro do plano de programação é movido para o estado **Em andamento**. O sistema leva algum tempo para atribuir os espaços ao perfil do local de trabalho dos usuários. Você pode exibir o andamento na guia Atribuições.

Se um usuário tiver uma atribuição de local de perfil de local de trabalho, o plano de programação criará uma atribuição de local não primário. Se um usuário não tiver um perfil de local de trabalho, o sistema criará um perfil de local de trabalho e uma atribuição de local primário.

Depois que um plano de programação é publicado, os usuários selecionados recebem um e-mail com detalhes sobre a atribuição do espaço e a data de início e término da programação.

Editar um plano de programação

Edite um plano de programação para mudar os detalhes, usuários selecionados ou espaços selecionados.

Antes de Iniciar
Você só pode editar um plano de programação que esteja no estado Rascunho e atribuído a você. Se um plano de programação não estiver no estado Rascunho, você só poderá alterar os campos **Nome**, **Atribuído a**e **Descrição**.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione o módulo **Planejamento de programação**.
   Você também pode abrir o Workplace Central a partir de Central do funcionário, navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone **do Planejador de cronogramas** ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione o rascunho do plano de programação que você deseja editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Altere os Detalhes, a Seleção de usuário ou a Seleção de espaço com base em seus requisitos.
   Você pode navegar até a página necessária selecionando **Voltar** ou **Avançar**. Adicionar mais usuários ou espaços não muda os mapeamentos existentes.

   Nota: Alterar os campos Projeto, Programação, Data de início ou Data de término redefine as páginas Seleção de usuário, Seleção de espaço e Mapeamento.

5. Navegue até a página Mapeamento e selecione **Criar plano**.
   Para obter mais informações sobre mapeamento e validação do espaço do usuário, consulte Criar um plano de programação.

Cancelar um plano de programação

Cancele um plano de programação para desativar os registros de atribuição de local para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar planos de programação que estão no estado Rascunho ou Publicado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione o módulo **Planejamento de programação**.
   Você também pode abrir o Workplace Central a partir de Central do funcionário, navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone **do Planejador de cronogramas** ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione o plano de programação que você deseja cancelar.
4. Na página de detalhes do plano de programação, selecione **Cancelar**.
   Você também pode excluir o plano de programação selecionando **Excluir** no menu de contexto. A exclusão de um plano de programação também exclui as respectivas atribuições de local.

Resultados

O plano de programação é movido para o estado Cancelado. Se o plano de programação foi publicado antes de ser cancelado, as atribuições de local criadas no plano se tornam inativas.

Trabalho com Análise do Workplace

Como gerente ou administrador do local de trabalho, use o painel Análise do Workplace para acessar as principais métricas de otimização de espaço, gestão de manutenção, administração de leasing e informações de ocupação para ajudá-lo a tomar decisões eficazes.

Certifique-se de ter o conjunto de permissões necessário para exibir os painéis.

Exibir métricas de otimização de espaço

Use o painel Otimização de espaço Análise do Workplace para analisar a capacidade de espaço e as tendências de utilização para obter o uso ideal dos espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos para acessar o painel Otimização de espaço

- Certifique-se de que a aplicação Central do local de trabalho esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que a aplicação Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Space Management.
- Certifique-se de que as aplicações Central do local de trabalho e Workplace Space Management e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o trabalho agendado *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* antes de exibir o painel Otimização de espaço pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Executar o trabalho agendado para o painel Otimização de espaço.

Como acessar o painel

Para acessar o painel Otimização de espaço, você deve ter uma das seguintes funções: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager ou sn_wsd_core.workplace_manager.

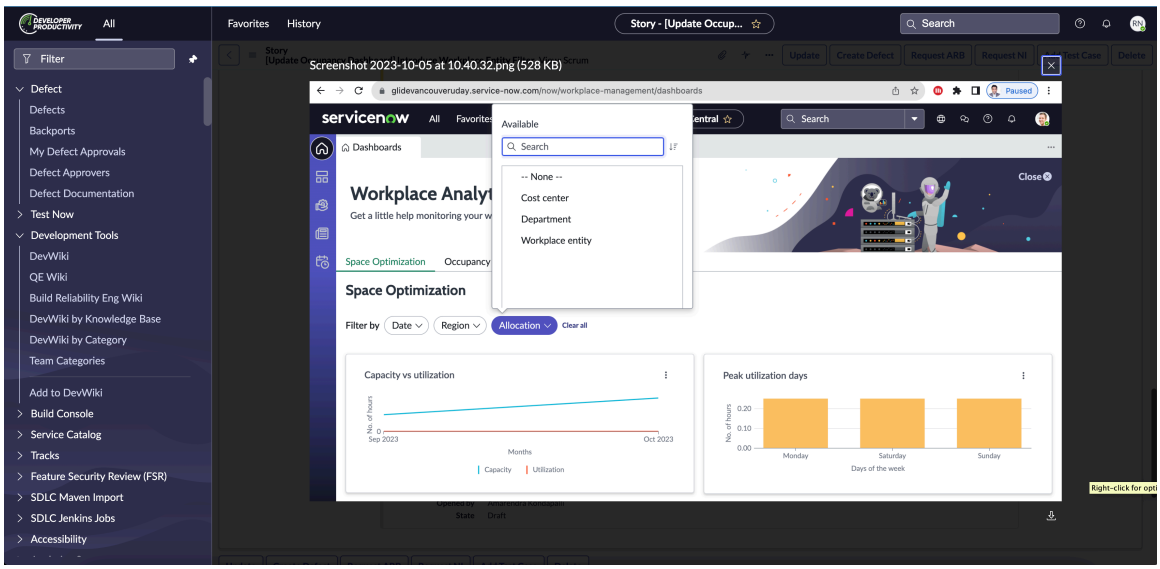
Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:

- **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- **Espaços** > **Central do local de trabalho**

Relatórios

Os relatórios padrão a seguir mostram dados somente do ano passado. Você pode ajustar o intervalo de dados usando os filtros disponíveis para entidade de data, região, local, campus, alocação e local de trabalho.

O tipo de alocação [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] permite que você especifique um tipo de alocação com base na utilização do espaço. Somente as alocações que estão ativas no intervalo de tempo selecionado são consideradas para os relatórios. Para obter mais informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho.

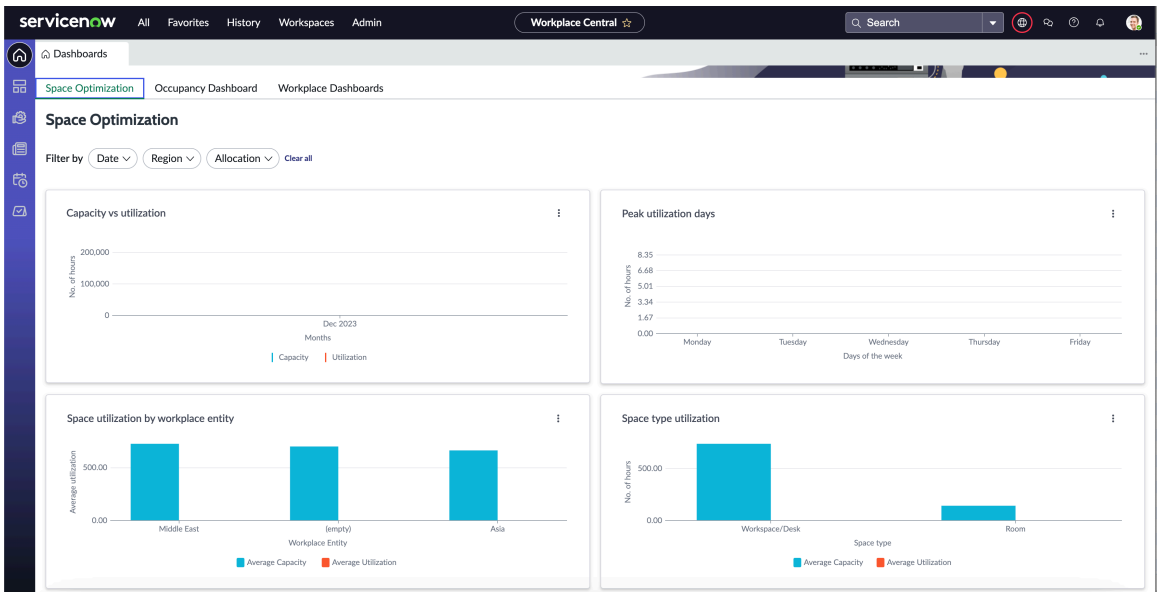


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

O painel Otimização de espaço também permite que você visualize dados com base no tipo de entidade. Gerencie alocações de espaço com base na entidade do local de trabalho para garantir a utilização adequada do espaço.



Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário.

A capacidade é calculada com base nos seguintes critérios:

- A capacidade total é o número total de horas em que um espaço ativo está disponível para reserva.
- A capacidade é calculada usando as propriedades de reserva **Hora de início do dia útil** e **Hora de término do dia útil**.

A utilização é calculada usando os seguintes critérios:

- Para funcionários com alocação de lugar permanente, a utilização do espaço é calculada usando as propriedades de reserva Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Para funcionários que não têm uma alocação de lugar permanente, a utilização do espaço é calculada a partir do tempo total de reserva em horas do turno de trabalho do dia. O turno de trabalho ou horário de expediente é calculado a partir da hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e da hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Por exemplo, se o horário de trabalho do escritório for de 9 horas e uma sala de reunião estiver reservada por 11 horas, a utilização total nesse caso será de 9 horas. As propriedades Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end] são usadas no cálculo do horário comercial. As horas não alocadas em um dia para um espaço reservado não são consideradas ao calcular a duração total do tempo de reserva por um dia ou uma reserva de vários dias. A propriedade de reserva para o horário comercial é definida em **(** > **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Propriedades**.

  Capacidade vs. utilização

  Esta faceta de relatório exibe os recursos de espaço disponíveis versus sua ocupação.

  Benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o ícone de mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a disponibilidade de espaço versus a tendência de ocupação.
- Permite que você reconfigure suas atribuições de espaço e otimização de espaço para obter a utilização ideal de recursos.
- Uma mesa pode ser compartilhada por várias entidades de local de trabalho.

  Por exemploexemplo, um lugar ou mesa é compartilhado pelo usuárioy A e pelo usuário B. Se o usuário A reservar o lugar, a aplicação verificará a entidade de local de trabalho do usuário A e calcularáa utilização do espaço e a taxa de capacidade.

- Selecione um aspecto ou cartão de relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Dias de pico de utilização

Este relatório exibe a utilização média de dias da semana.

Benefícios:

- Selecione o ícone de mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a utilização do espaço para os dias da semana.
- Permite que você priorize recursos de acordo com a demanda.
- Selecione um aspecto do relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

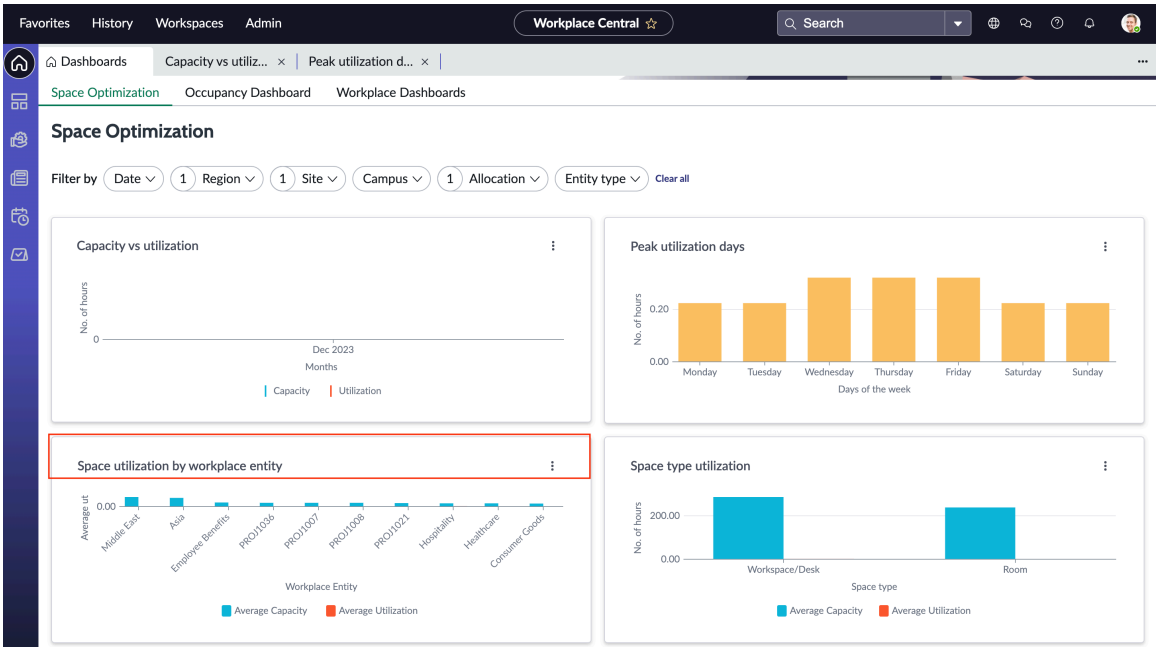
```
Utilização média = [Utilização total em horas para um dia da semana/Número de espaços disponíveis para o dia da semana]
```

Utilização do espaço por entidade do local de trabalho

Este aspecto de relatório exibe a capacidade média e utilização média com base na entidade do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Benefícios:

- Selecione o ícone de mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Selecione a guia **Alocação** nas opções Filtrar por e aloque por entidade de local de trabalho diferente.
- Selecione **Tipo de entidade** nas opções Filtrar por e selecione uma entidade de local de trabalho para exibir as métricas de utilização de espaço de uma entidade selecionada.
- Compare o conjunto de dados para capacidade média e utilização média de uma entidade de local de trabalho.
- Selecione um aspecto do relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

```
Capacidade média por entidade de local de trabalho = [Capacidade total em horas para uma entidade de local de trabalho/Número de espaços disponíveis para uma entidade de local de trabalho]
```

Utilização do tipo de espaço

Esta faceta de relatório exibe a capacidade média e a utilização média de um tipo de espaço.

Benefícios:

- Selecione o ícone de mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Compare os dados de capacidade média e utilização média de um tipo de espaço.
- Adicione ou remova tipos de espaço para obter a otimização de espaço ideal.

Cálculo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Capacidade média por tipo de espaço = [Capacidade total em horas
para um tipo de espaço com base no horário de expediente/Número
de espaços disponíveis para uma entidade de local de trabalho]
```

Como personalizar widgets

Você pode personalizar os widgets para exibir métricas relevantes usando o Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU tutorial .

Executar o trabalho agendado para o painel Otimização de espaço

Como administrador, execute o trabalho agendado *Workplace Analytics Space Management report data generation* para calcular a capacidade e a utilização de todos os espaços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este trabalho deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. O trabalho calcula a capacidade e a utilização de todos os espaços e preenche uma tabela interna a partir da qual os painéis são preenchidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **Workplace Analytics Gestão de espaço geração de dados do relatório** na lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

Exibir painel de ocupação

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem exibir as métricas de ocupação do espaço para planejar e otimizar a utilização do espaço no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Para exibir o relatório do Painel de ocupação, certifique-se de ter:

- Plug-in da aplicação Central do local de trabalho (sn_wsd_central) instalado.
- Os usuários do local de trabalho devem ter um perfil do funcionário criado.
- Os usuários do local de trabalho devem ter um local de trabalho atribuído no perfil do funcionário.

Usuários do local de trabalho com as seguintes funções podem acessar o relatório do Painel de ocupação:

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.usuário

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

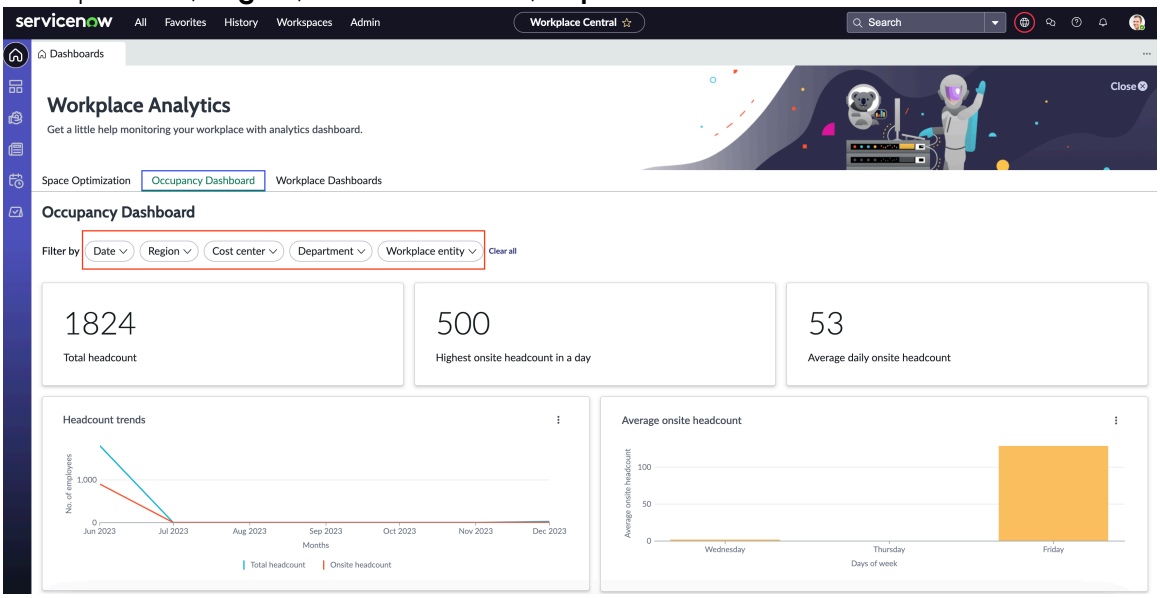
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é exibido.
2. Selecione **Painel de ocupação**.

Tradução automática

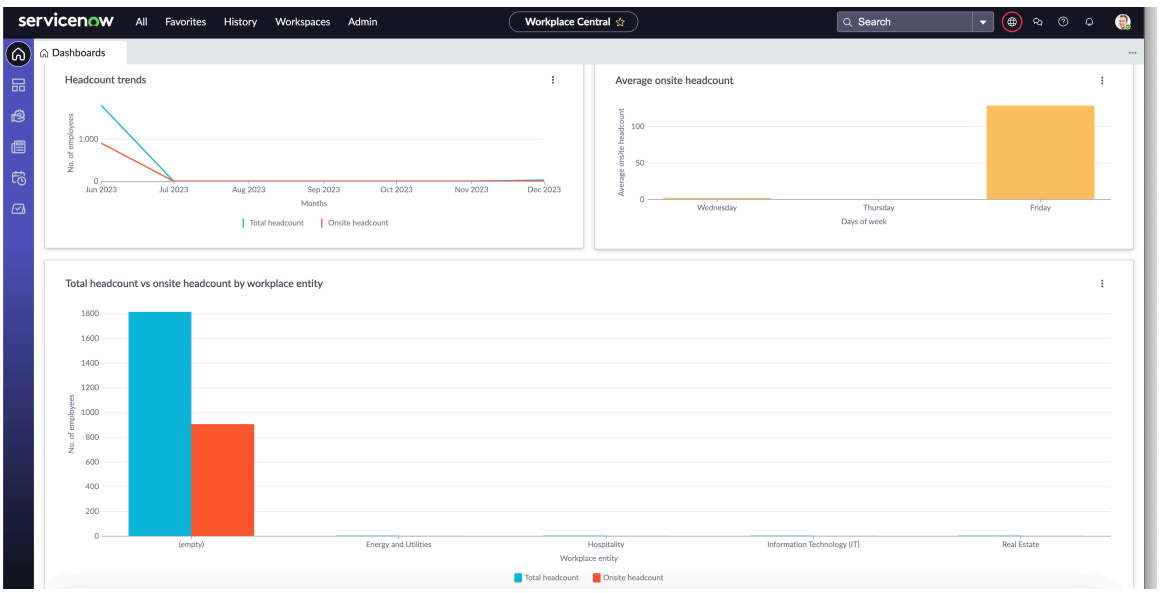
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Filtrar por **Data**, **Região**, **Centro de custos**, **Departamento**ou **Entidade de local de trabalho**.



4. Selecione **Aplicar** depois de selecionar os filtros necessários.
5. Exiba o **número total de funcionários**, **o número máximo de funcionários no local em um dia**e o **número médio de funcionários no local diariamente** para uma região, data e centro de custos ou departamento selecionados.
6. Exiba relatórios de ocupação com base nos seguintes critérios:
   - Tendências de efetivo
   - Número de funcionários disponíveis no local
   - Número de efetivos total vs. efetivo online por departamento
   - Número de efetivos total vs. efetivo no local por entidade de local de trabalho

   Filtrar por entidade de local de trabalho para exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades de local de trabalho. A alocação baseada em entidade do local de trabalho permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário e Análise de participação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Os seguintes cartões de pontuação padrão estão disponíveis no painel:

   Selecione um cartão de pontuação para ver relatórios e métricas detalhados:

   - Ttotal de efetivos
   - Maior efetivo no local em um dia
   - Média dee diário de efetivos no local

8. Selecione um objeto no gráfico para abrir a página do componente relacionado. Por exemplo, selecione **Tendências de número de funcionários** no gráfico para abrir a página Tendências de número de funcionários. O número de efetivos de uma região, local, campus, edifício, centro de custos ou departamento selecionado é mostrado.
9. Selecione **Exportar** para exportar os dados do painel de ocupação para o Excel, JSON, CSV ou um arquivo PDF.
10. Depois de exportar os dados, baixe-os ou envie-os por e-mail.

Exibir métricas de administração de leasing

Use o painel Administração de leasing para obter informações sobre o número total de contratos, contratos ativos, contratos em rascunho e contratos expirando.

Pré-requisitos para acessar o painel Administração de leasing

- Certifique-se de que a aplicação Central do local de trabalho esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que a aplicação Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho.
- Certifique-se de que as aplicações Central do local de trabalho e Administração de locação de local de trabalho e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

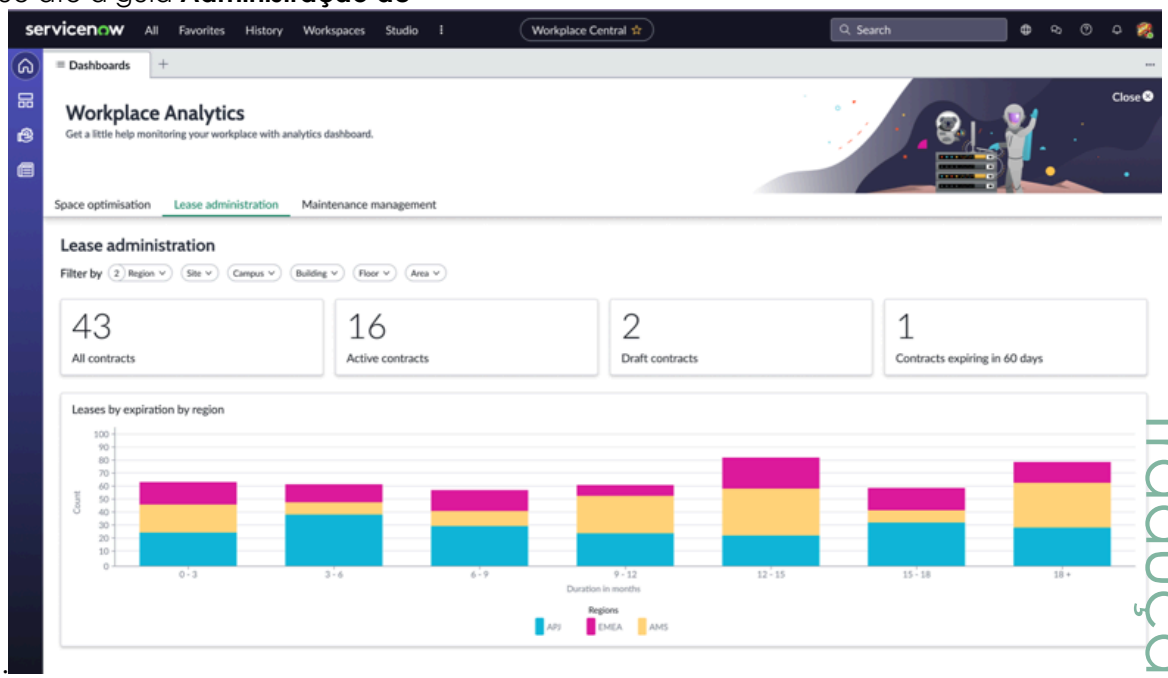
Como acessar o painel

Para acessar o painel Administração de leasing, você deve ter a função sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Navegue até a guia **Administração de leasing**.



Cartões de pontuação e relatório

Nota: Contratos de local de trabalho sem um valor de local não são incluídos na contagem total.

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

- **Todos os contratos**- exibe o número total de contratos de local de trabalho.
- **Contratos ativos** - exibe o número de contratos de local de trabalho em um estado ativo.
- **Contratos de rascunho** - exibe o número de contratos de local de trabalho no estado Rascunho.
- **Vencendo em 60 dias** - exibe o número de contratos de local de trabalho que expiram nos próximos 60 dias.

Para obter mais informações, consulte Administração de locação de local de trabalho.

Relatórios

Vencimento do leasing por região

Exibe o número de contratos de local de trabalho que expiram em diferentes regiões.

Benefícios:

Exibe uma exibição consolidada do número de contratos de local de trabalho que estão expirando para que você possa renová-los a tempo. Para obter mais informações, consulte Renovar contrato de local de trabalho em IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir métricas da Gestão de manutenção

Use o painel do Gestão de manutenção para obter informações sobre os casos de manutenção, suas tendências e a conformidade do plano de manutenção. Essas informações permitem criar um plano de manutenção eficiente para melhorar os fluxos de trabalho e reduzir as atividades de manutenção e os custos relacionados.

Pré-requisitos para acessar o painel Exibir gestão de manutenção

- Certifique-se de que a aplicação Central do local de trabalho esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que a aplicação Gestão de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de manutenção do local de trabalho.
- Certifique-se de que o plug-in Performance Analytics (com.snc.pa) esteja instalado e que você tenha o direito premium Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Instalar pacote de conteúdo do Performance Analytics para Agile 2.0
- Certifique-se de que as aplicações Central do local de trabalho, Gestão de manutenção do local de trabalho e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o trabalho *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* antes de exibir o painel pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Executar o trabalho agendado para o painel do Gestão de manutenção.

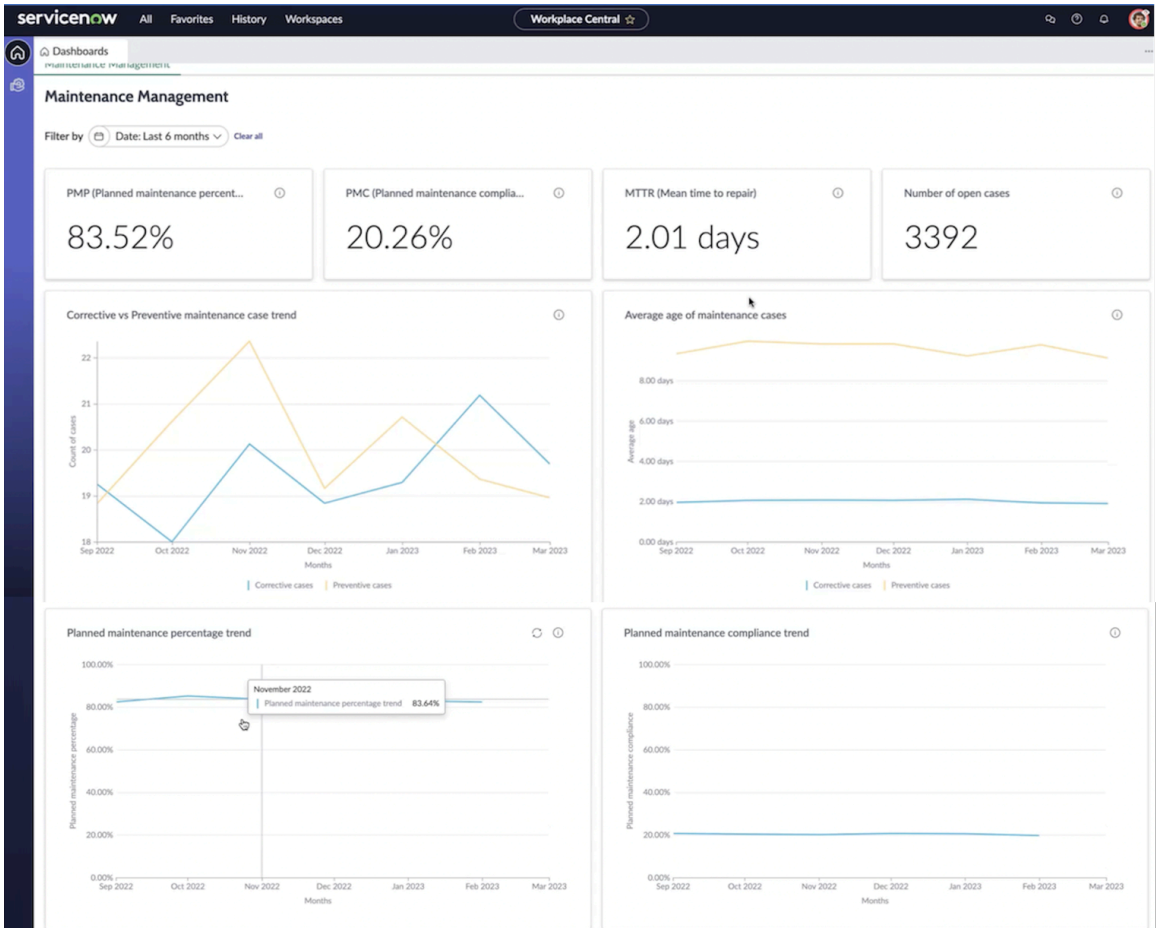
Como acessar o painel

Para acessar o painel do Gestão de manutenção, você deve ter a função sn_wsd_maintenance.manager ou sn_wsd_maint.admin.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Navegue até a guia **Gestão de manutenção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cartões de pontuação

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Para ver a lista de registros, selecione o cartão relacionado.

PMP (Porcentagem de manutenção planejada)

Mostra a porcentagem de dias planejados gastos para casos preventivos versus o total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva. Um valor percentual alto indica que mais tempo está sendo gasto em atividades de manutenção planejadas em vez de atividades não planejadas.

Cálculo:

```
Percentual de manutenção planejada = (Número total de dias necessários para concluir todos os casos de manutenção preventiva por uma duração / Número total de dias necessários para concluir todos os casos de manutenção por uma duração) X 100
```

PMC (Conformidade de manutenção planejada)

Mostra a porcentagem do número total de casos de manutenção preventiva concluídos em relação ao número total de casos de manutenção preventiva. Um valor percentual alto indica que as atividades de manutenção foram concluídas de acordo com a programação.

Cálculo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`Conformidade de manutenção planejada = (Número de casos de manutenção preventiva concluídos/Total de casos de manutenção preventiva) X 100`

MTR (Tempo médio de reparo)

Mostra o tempo médio necessário para fechar um caso de manutenção. Um valor baixo indica que os processos de manutenção e as habilidades necessárias para lidar com eles são eficazes.

Cálculo:

`Tempo médio de reparo = Idade média de todos os casos de manutenção/Número total de casos de manutenção`

Número de casos em aberto

Mostra o número total de casos em aberto. Um baixo número de casos em aberto indica que o plano de manutenção e os processos de resolução são eficazes.

Cálculo:

`Número total de casos de manutenção preventiva e corretiva que não estão no estado encerrado concluído, encerrado incompleto ou cancelado.`

Relatórios

Os seguintes relatórios padrão estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

Tendência de caso de manutenção corretiva x preventiva

Exibe a tendência de casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência do planejamento e identificar todos os ativos que devem ser descontinuados ou substituídos.

Idade média dos casos de manutenção

Exibe a idade média dos casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência dos serviços de manutenção e identificar o processo ou os ativos que causam o aumento na idade dos casos de manutenção. Tome medidas para reduzir a idade dos casos.

Fórmula:

- `Idade média dos casos de manutenção corretiva = [Soma das idades de todos os casos corretivos/Número total de casos de manutenção]`
- `Idade média dos casos de manutenção preventiva = [Soma das idades de todos os casos preventivos/Número total de casos de manutenção]`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tendência de porcentagem de manutenção planejada

Exibe a tendência percentual do número total de dias gastos em casos preventivos versus o número total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva.

Benefícios:

Analise a tendência para identificar áreas de problema que causam atividades não planejadas ou casos corretivos. Modifique o processo ou substitua ou descontinue os ativos para evitar atividades não planejadas.

Fórmula:

```
Tendência percentual de manutenção planejada = (Número total de dias de manutenção planejada / Número total de dias de manutenção) X 100
```

Tendência de conformidade de manutenção planejada

Exibe a tendência percentual do número total de casos de manutenção preventiva concluídos versus o número total de casos de manutenção preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência de Conformidade de manutenção planejada para identificar problemas que levam ao desvio do plano. Tome medidas para melhorar os processos que causam conclusão no prazo inconsistente.

Cálculo:

```
Tendência de conformidade de manutenção planejada = [Número de casos de manutenção preventiva concluídos/Total de casos de manutenção preventiva] X 100
```

Indicadores

Os grupos de indicadores e indicadores listados na tabela a seguir são usados para preencher os widgets no painel.

Indicadores e grupos de indicadores

Nome do grupo de indicadores	Indicadores
Caso.Manutenção.Local de trabalho.Encerrado	• Horas da soma de idade de casos encerrados de manutenção do local de trabalho • Horas da soma de idade de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho • Contagem de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores e grupos de indicadores

Nome do grupo de indicadores	Indicadores
	• Horas da soma de idade de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho • Contagem de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho
Caso.Manutenção.Local de trabalho.Aberto	• Número de casos corretivos • Número de casos em aberto • Número de casos preventivos • Contagem completa encerrada de casos preventivos abertos de manutenção do local de trabalho

Você também pode adicionar novos indicadores. Para obter mais informações sobre como trabalhar com indicadores, consulte Configurar Performance Analytics fundamentos .

Executar o trabalho agendado para o painel do Gestão de manutenção

Como administrador, execute o trabalho agendado *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* para coletar dados do último ano que são usados pelo painel do Gestão de manutenção.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este trabalho deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. Ele coleta todos os dados necessários para os relatórios do ano passado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **Coleta de dados históricos de caso de manutenção do local de trabalho** na lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

Gerenciar painéis do local de trabalho

Gerencie painéis do local de trabalho em Central do local de trabalho para obter informações e métricas de reservas, visitantes, atividades do gerente do local de trabalho, casos do local de trabalho e sincronizações.

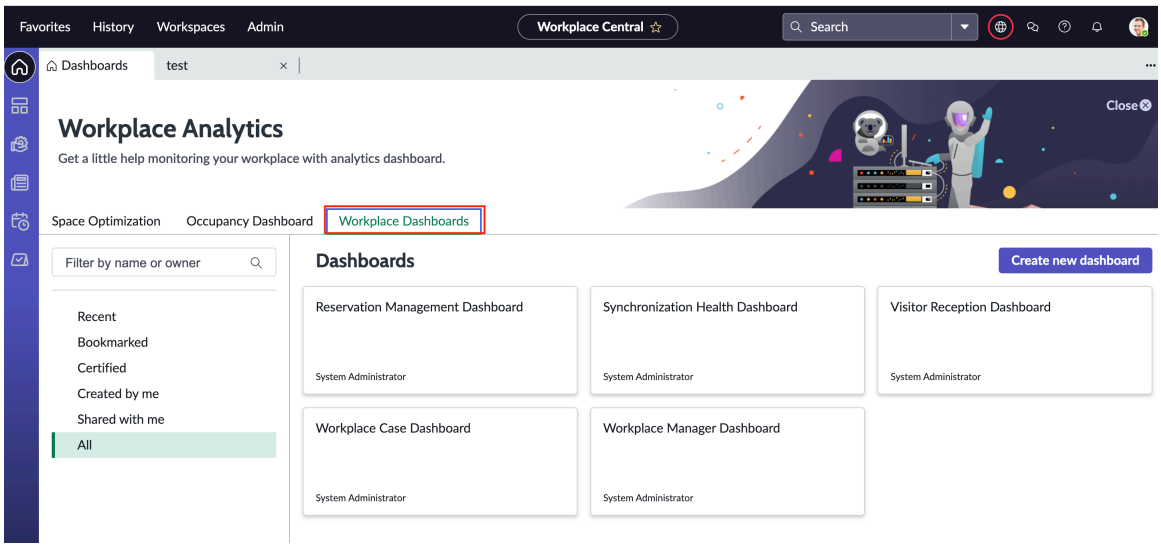
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.



2. Os seguintes painéis do local de trabalho estão disponíveis:
   - Painel do Gestão de reservas
   - Painel de recepção do visitante
   - Painel de caso do local de trabalho
   - Painel do gerente do local de trabalho
   - Painel de integridade de sincronização

Painel do Gestão de reservas

Use o painel Gestão de reservas para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico de reunião e número de reuniões para diferentes locais.

Nota: O painel Gestão de reservas do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho.

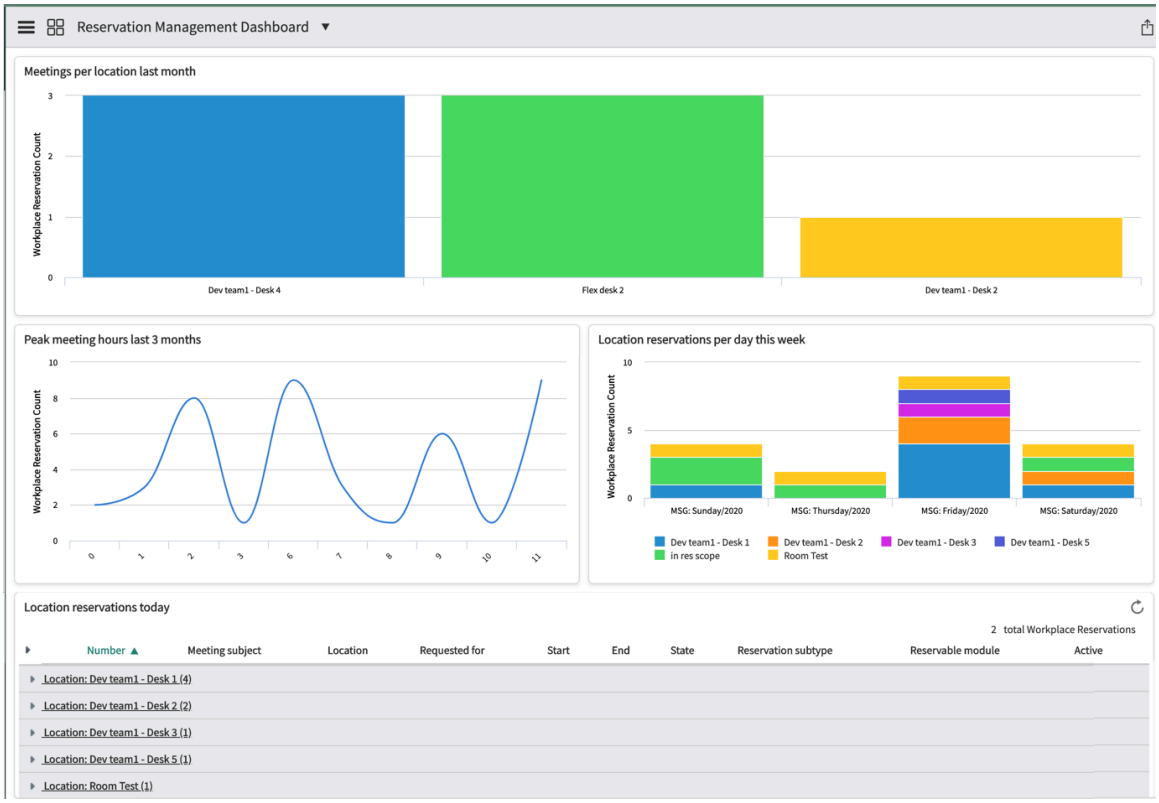
Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Gestão de reservas



Para acessar o Painel do Gestão de reservas, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual.	sn_wsd_rsv.manager	• Revisar reservas do dia atual • Monitorar reservas criadas por funcionários • Monitorar o horário de pico quando o máximo de reuniões estiver organizado • Monitorar o número de reuniões de cada local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Reuniões por local no último mês		Número de reuniões programadas em cada local no último mês.
Pico de horas de reunião nos últimos 3 meses	linha	Horas de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses.
Reservas de local por dia nesta semana	Colunas empilhadas 	Número de reservas feitas todos os dias para a semana atual.
Reservas de localização hoje	Lista	Número de reservas programadas para hoje, agrupadas por local.

Painel de caso do local de trabalho

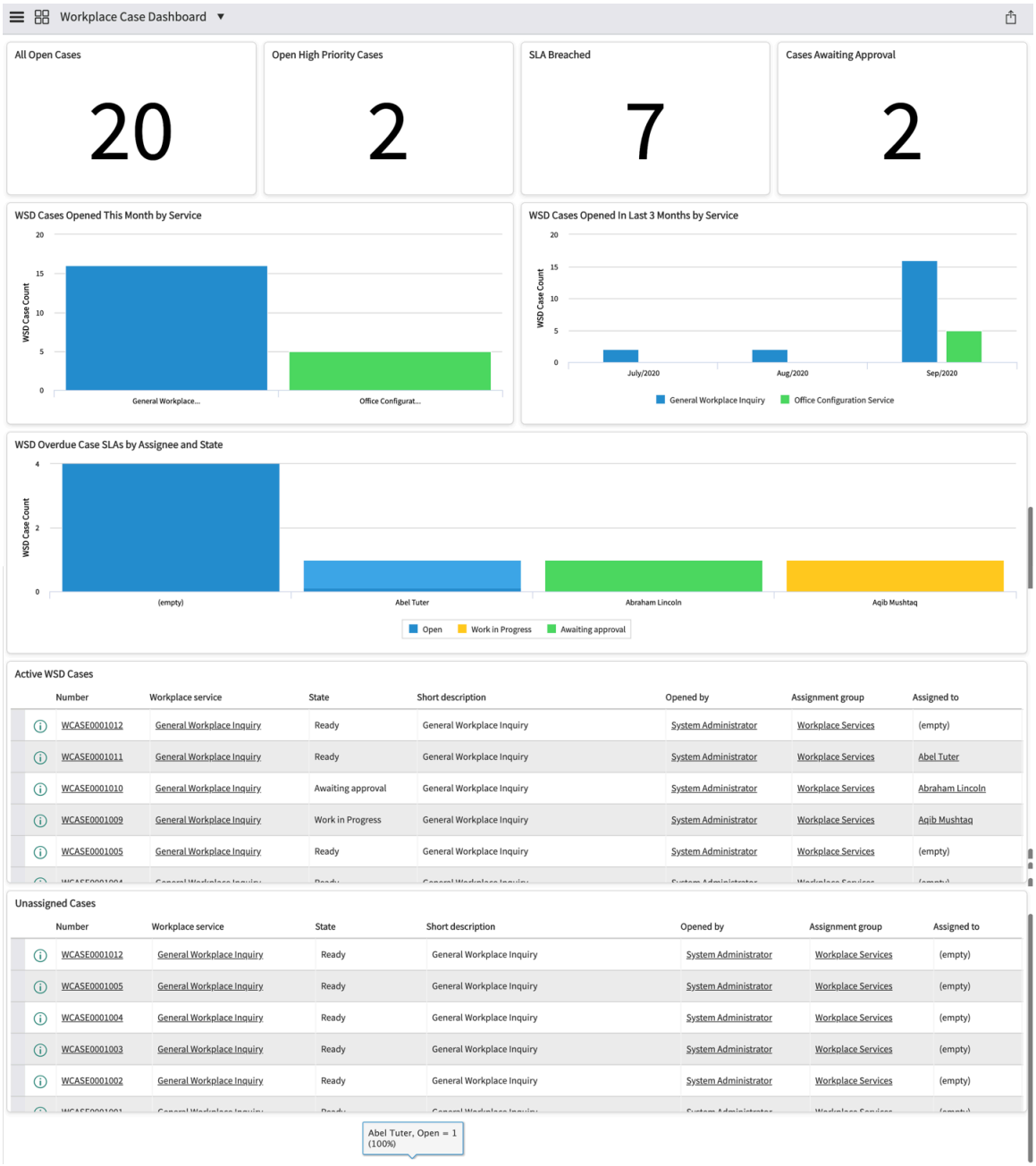
Use este painel para rastrear o número de casos de local de trabalho que foram criados usando os serviços de local de trabalho do Prestação de serviços no local de trabalho ou do Portal de serviços do local de trabalho. Monitore o número de casos em aberto, casos que requerem aprovação e outros casos em um determinado dia.

O painel Gestão de casos do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de caso do local de trabalho



Tradução automática

Para acessar o painel Caso do local de trabalho, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente de casos do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real dos casos do local de trabalho.	sn_wsd_case.manager	• Revisar todos os casos em aberto • Monitora casos de alta prioridade

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
		• Monitora casos que violaram um ANS. • Monitora o número de casos aguardando aprovação.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Todos os casos em aberto	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho em aberto.
Abrir casos de alta prioridade	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho de alta prioridade que estão em aberto.
ANS violado	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS.
Casos aguardando aprovação	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação.
Casos de WSD abertos este mês por serviço		Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados.
Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses por serviço		Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados.
ANSs de caso atrasado do WSD por atribuído e estado		Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do ANS representados como respeitados para o atribuído.
Casos WSD ativos	Lista	Lista de casos ativos de local de trabalho no dia atual.
Casos não atribuído	Lista	Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

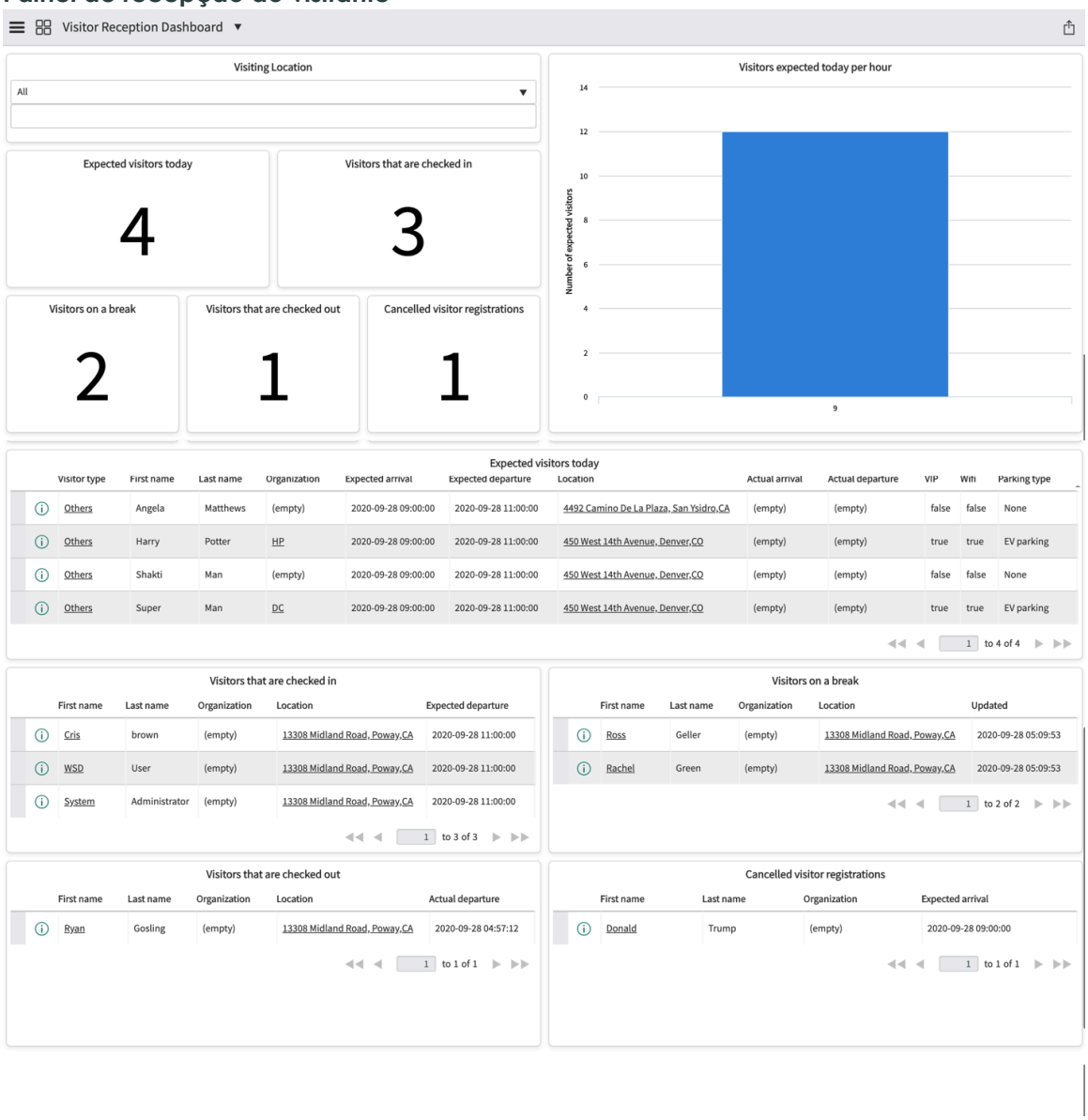
Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitantes, você pode rastrear registros de visitantes criados na aplicação em qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão no local. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, check-out, estão de intervalo ou não compareceram.

Nota: O painel Gestão de visitas ao local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Painel de recepção do visitante



Para acessar o Painel de recepção de visitantes, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione um local no campo **Local de visita** na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gestão de visitas ao local de trabalho gerente: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de registros de visitantes criados.	sn_wsd_visitor.manager	• Revisar registros de visitantes do dia atual • Monitorar registros de visitantes criados por funcionários. • Monitore os visitantes que estão fazendo check-in no momento e os visitantes que fizeram check-out. • Monitore os visitantes que estão de folga. • Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora. • Verifique os registros cancelados. • Verifique os visitantes que não compareceram.

Visualizações de dados

O painel de recepção de visitantes permite que você exiba as seguintes visualizações.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Pontuação única	Número de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Pontuação única	Número de visitantes verificados no momento.
Visitantes em pausa	Pontuação única	Número de visitantes que estão de folga no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Pontuação única	Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual.
Registros de visitantes cancelados	Pontuação única	Número de registros de visitantes cancelados.
Visitantes esperados hoje por hora		Número de visitantes esperados a qualquer hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
		do dia atual. Mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados.
Visitantes esperados hoje	Lista	Registros de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Lista	Registros de visitantes dos visitantes que estão fazendo check-in no momento.
Visitantes em pausa	Lista	Registros de visitantes dos visitantes que estão em pausa no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Lista	Registros de visitantes que fizeram check-out.
Registros de visitantes cancelados	Lista	Registros de visitantes cancelados.

Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reserva. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

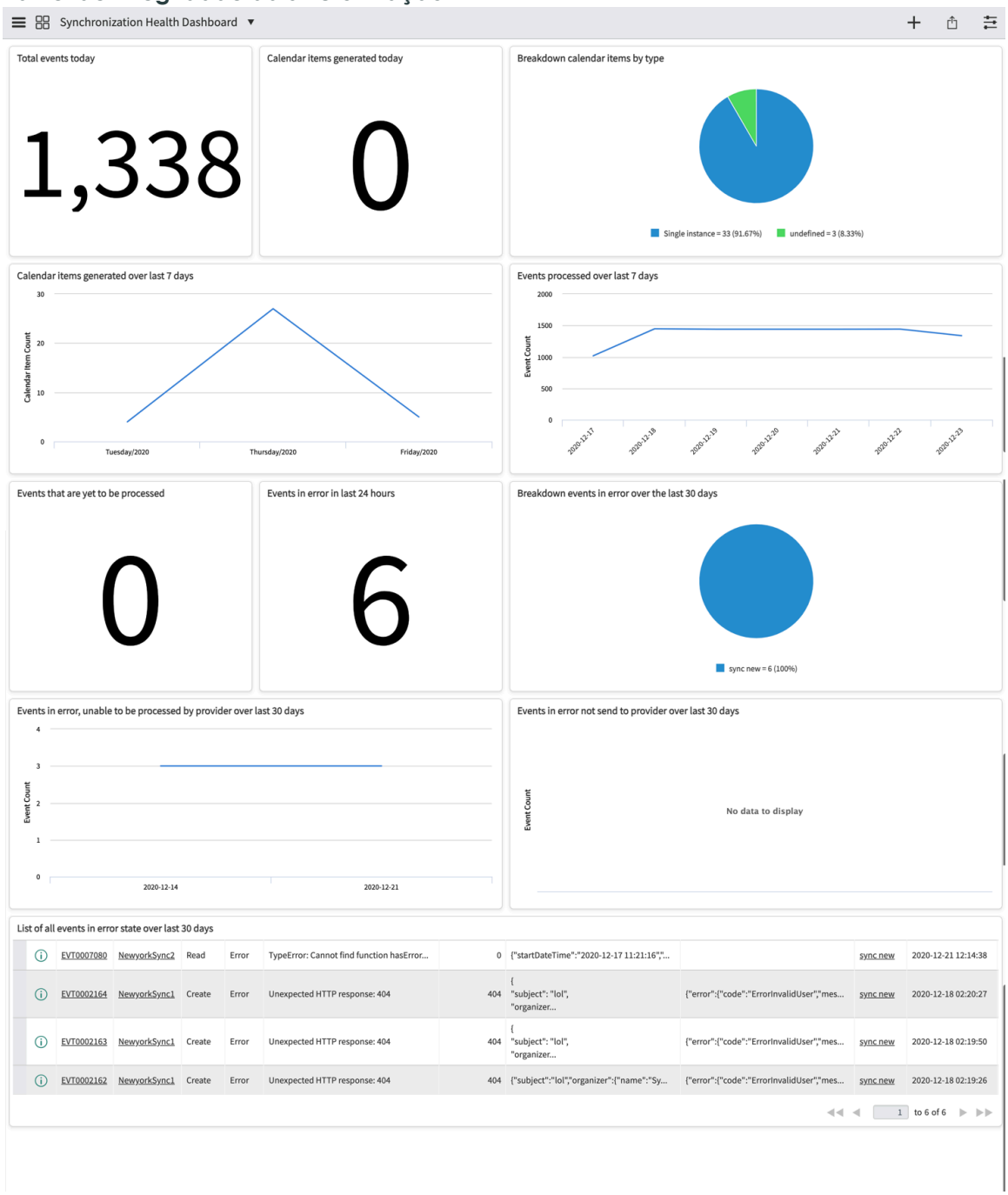
Nota: O painel Sincronização do calendário do local de trabalho foi migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados em Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Painéis antigos não são compatíveis com novos Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integridade da sincronização



Para acessar o painel de integridade da sincronização, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Função e objetivo do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Administrador do sistema e Sincronização do calendário do local de trabalho admin: precisam de visibilidade sobre o status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Exibir configuração de conexão. • Exibir provedores de calendário. • Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável.

Visualizações de dados

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Total de eventos hoje	Pontuação única	Número de eventos criados no dia atual.
Itens de calendário gerados hoje	Pontuação única	Número de itens de calendário gerados no dia atual.
Detalhamento de itens do calendário por tipo	Detalhamento de pizza	Detalhamento dos itens de calendário com base no tipo
Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias	Série de tempo de etapa	Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias.
Eventos processados nos últimos 7 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos processados nos últimos 7 dias.
Eventos que ainda precisam ser processados	Pontuação única	Número de eventos que ainda precisam ser processados.
Eventos com erro nas últimas 24 horas	Pontuação única	Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas.
Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias	Detalhamento de pizza	Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias.
Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias.
Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias	Série de tempo de etapa	Número de eventos gerados com erros que não foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
		enviados ao provedor nos últimos 30 dias.
Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias	Lista	Lista de todos os eventos que estiveram no estado de erro nos últimos 30 dias.

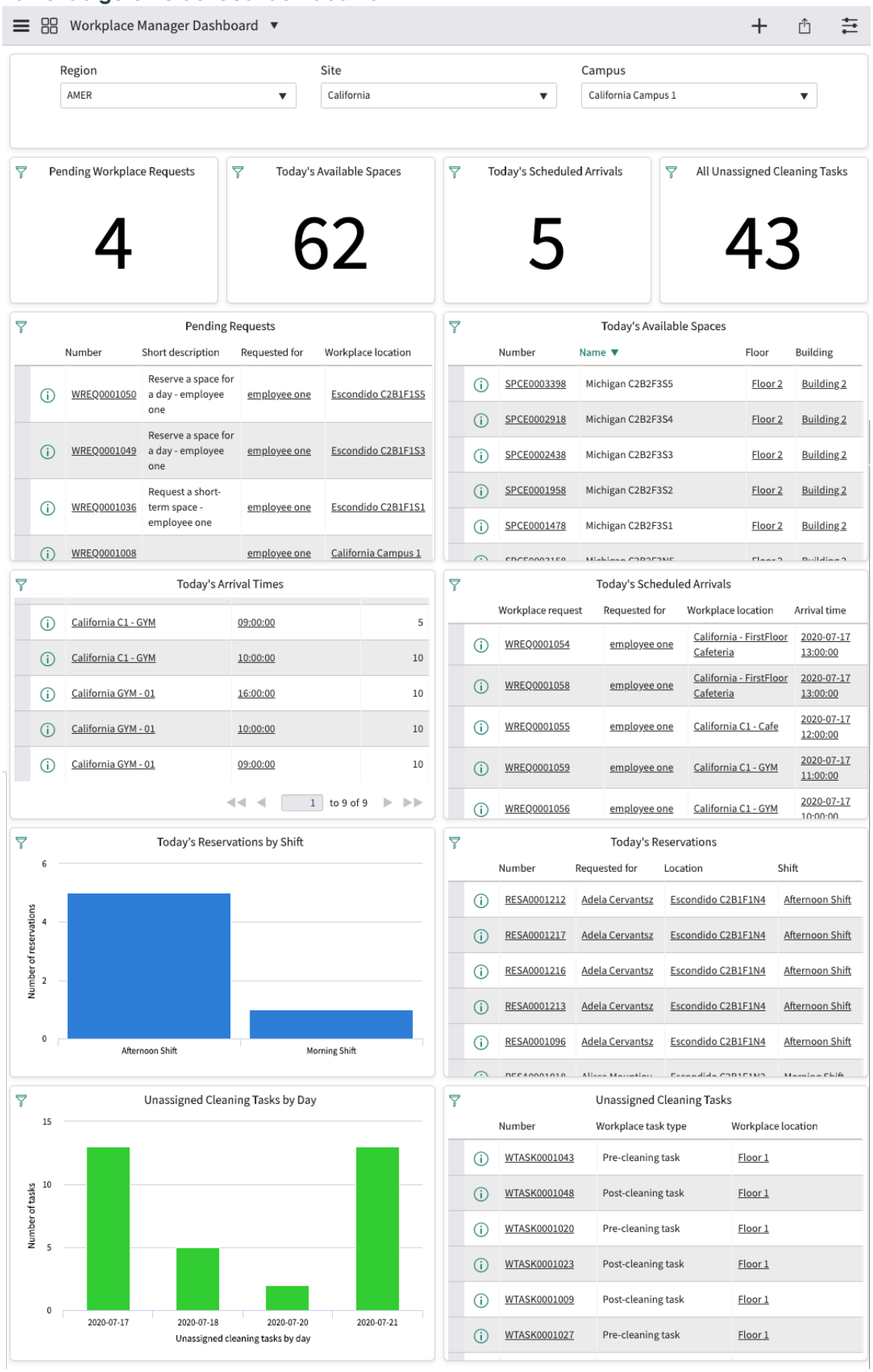
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes de local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

A seleção de uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe os relatórios desse campus.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, chegadas programadas e manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revisar solicitações pendentes de local de trabalho • Monitorar solicitações de reserva de local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas • Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações de local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas para hoje	Pontuação única	Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus.
Chegadas programadas para hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus.
Reservas de hoje por turno	 barras	Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia		Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Fechado.

Tradução automática

Trabalhando com gestão de movimentação

Crie, monitore e trabalhe em projetos de movimentação criados para programar solicitações de movimentação. Trabalhe no projeto usando o recurso de agendamento de movimentação e monitore várias solicitações de movimentação simultaneamente.

Criar um projeto de movimentação

Como um gerente de movimentação, crie um projeto de movimentação para agrupar logicamente as solicitações de movimentação com base em diferentes critérios e atenda-as com prioridade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um projeto de movimentação para agrupar várias solicitações de movimentação em um único projeto para supervisioná-las e gerenciá-las. Especifique as condições com base nas quais as solicitações de movimentação devem ser filtradas para agrupá-las no projeto. Você pode definir condições para agrupar solicitações de mudança de local de trabalho com base no local do local de trabalho, edifício, tipo de espaço, grupo de atribuição, departamento e muito mais. Forneça um nome e uma descrição resumida do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o módulo Gestão de movimentação.
3. Selecione **Criar projeto** para criar um projeto de movimentação.
   Você também pode criar um projeto de movimentação a partir de qualquer um dos seguintes locais:
   - Selecione o bloco **Meus projetos ativos** e selecione **Criar** na exibição de lista.
   - Na seção **Todos os projetos de movimentação**, selecione **Exibir tudo**. Na exibição de lista, selecione **Criar**.
   - Você também pode criar um projeto de movimentação diretamente ao implantar um cenário. Depois de selecionar a ação **Implantar**, na caixa de diálogo, selecione **Criar projeto de movimentação**.

   > **Importante:** A opção será exibida somente se houver mudanças de usuário ou local de trabalho no local de trabalho no cenário.

4. No formulário Criar um projeto de movimentação, especifique um nome e uma descrição resumida para o projeto.
5. Na seção **Editor**, especifique suas condições.
   Por padrão, o projeto é criado com as condições Projeto e Ativo que você não pode remover.
   a. Para adicionar uma condição, selecione **+Novo conjunto de condições**.
   b. Defina uma condição com base na qual você deseja filtrar solicitações de movimentação para este projeto.
6. Crie o projeto selecionando **Criar**.

Resultados

O projeto de movimentação é criado e todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições de filtro que você especificou são exibidas no agendador de movimentações. Por padrão, as solicitações de movimentação são exibidas para você na exibição de programação. A exibição de programação é uma exibição de calendário na qual as datas de início e término são definidas com base na data **de início mínima esperada** de todas as solicitações de movimentação e na **data de vencimento** máxima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um projeto de movimentação contém a exibição de programação e uma exibição de lista. Para obter mais informações sobre como mover projetos, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

O que Fazer Depois

Como trabalhar em um projeto de movimentação.

Como trabalhar em um projeto de movimentação

Depois de criar um projeto de movimentação, trabalhe no projeto usando o programador de movimentação. O programador de movimentação exibe todas as solicitações de movimentação em uma exibição de programação (exibição de calendário) e uma exibição de lista. Rastreie todas as solicitações de movimentação agrupadas no projeto de movimentação.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O projeto de movimentação já foi criado para trabalhar. Se você quiser criar um projeto de movimentação, consulte Criar um projeto de movimentação.
- O projeto de movimentação deve estar ativo.

Certifique-se de estar ciente do Mover exibições, ações e estados do projeto.

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o módulo Gestão de movimentação.
3. Na seção Métricas de gestão de movimentação, selecione o bloco Meus projetos ativos.
4. Na exibição de lista, selecione o projeto no qual você deseja trabalhar.
   O projeto é aberto em uma guia separada do programador de movimentação com uma exibição de calendário.
5. Exiba os usuários que geraram as solicitações de movimentação no painel Solicitações de movimentação à esquerda.
   Percorra a lista para exibir todos os usuários. As solicitações de movimentação são classificadas com base no número da solicitação de movimentação.
6. Exiba as datas de início e término planejadas no calendário rolando horizontalmente no calendário.

   Importante: As solicitações de movimentação que estão no estado Não planejado não são exibidas com uma barra. Como gerente de movimentação, você deve especificar as datas de início e término planejadas para as solicitações de movimentação.

7. Exiba a semana anterior ou a próxima semana usando as opções **Semana anterior/ próxima semana** (‹ ›) localizadas na parte superior esquerda do calendário.
8. Altere a exibição do calendário de semana para mês usando a opção **Semana/Mês** ( ).

   Importante: Você não pode mover uma barra de solicitação de movimentação na exibição **Mês**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Exiba os atalhos do teclado selecionando o ícone Configurações ( ).
10. Exiba detalhes de uma solicitação de movimentação selecionando o evento/barra no calendário.
    Os detalhes da solicitação de movimentação são exibidos à direita no painel Detalhes do caso. Para exibir mais detalhes do caso, como tarefas secundárias, SLAs de caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso**.
11. Atualize os detalhes da solicitação de movimentação.
    a. No painel Detalhes do caso, edite os campos que você deseja mudar.
    b. Selecione **Atualizar**.
    c. Opcional: Para exibir ou atualizar outros detalhes do caso, como casos secundários, tarefas secundárias, aprovadores, SLAs de caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso**.
    A solicitação de movimentação é aberta em uma guia separada.
        i. Edite os campos que você deseja mudar.
        ii. Selecione **Save** (Salvar).
12. Programe uma solicitação de movimentação para outro dia.
    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.
    b. Arraste a solicitação para a data desejada.

    Nota:
    - Você pode arrastar a solicitação somente horizontalmente, ou seja, para outro dia no calendário.
    - Você não pode arrastar a solicitação para outro usuário.
    - Você não pode arrastar uma solicitação se estiver na exibição **Mês**.

    c. Selecione **Save** (Salvar).
13. Mude as datas de início planejadas e de término planejadas da solicitação de movimentação.
    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.
    b. No painel **Detalhes do caso**, edite os seguintes campos:
    - **Início esperado**: edite este campo para mudar o início esperado da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data a partir da qual você planeja iniciar a movimentação.
    - **Prazo**: edite este campo para mudar o prazo da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data em que deseja fechar a solicitação de movimentação.
14. Alterne para uma exibição de lista das solicitações de movimentação selecionando a opção Lista (List).
15. Remova uma solicitação ou atribua uma solicitação de movimentação a si mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a opção Lista (List) para abrir as solicitações de movimentação em uma exibição de lista.

b. Para remover uma solicitação, faça o seguinte:

i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja remover.

ii. Selecione **Remover**.

c. Para atribuir uma solicitação de movimentação a si mesmo, faça o seguinte:

i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja atribuir a si mesmo.

ii. Selecione **Editar**.

iii. Selecione **Atribuir a mim**.

16. Adicione mais solicitações de movimentação.

a. Selecione **Adicionar novas solicitações**.
Uma guia separada é aberta com uma lista de solicitações de movimentação que não estão atribuídas a nenhum projeto de movimentação.

b. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja adicionar.

c. Selecione **Adicionar**.

17. Para exibir os detalhes do projeto de movimentação, para mudar o estado do projeto, para atribuir o projeto a outro gerente de movimentação, para saber a transição de estado do projeto, as datas de início e término reais e muito mais, faça o seguinte:

a. Selecione a guia **Mover detalhes do projeto**.

b. Opcional: Para mudar o estado, edite o campo **Estado**.
Antes de alterar os estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

c. Opcional: Atribua o projeto a outro gerente de movimentação alterando o campo **Atribuído a**.

d. Opcional: Adicione anotações de trabalho.

i. Acesse o painel **Compor**.

ii. Insira suas anotações de trabalho.

iii. Selecione **Anotações pós-trabalho (privadas)**.

iv. Selecione **Save** (Salvar).

e. Opcional: Adicione ou exiba anexos dos projetos selecionando o ícone Anexos (.

f. Selecione **Save** (Salvar).

18. Selecione **Save** (Salvar).

19. Excluir o projeto de movimentação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Aviso:** A exclusão de um projeto não excluirá nem afetará as solicitações de movimentação associadas. Após a exclusão, a solicitação de movimentação continuará a existir em seu estado atual sem qualquer associação de projeto.

a. Selecione o ícone Mais ações ( ).

b. Selecione **Excluir**.

c. Selecione **OK**.

Resultados
As mudanças são salvas no projeto de movimentação.

Como trabalhar com o planejador de eventos

Monitore todas as reservas criadas em sua organização em um único espaço. Crie uma reserva, abra uma reserva, programe uma reserva para outro horário ou mova para outro local. Abra o portal do diretório de locais na página inicial do planejador de eventos e na exibição Programada.

Acompanhar reservas usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas e visualizador de reservas, o planejador de eventos permite que você monitore as reservas solicitadas em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique o número de reservas planejadas para o dia atual e se há serviços extras. O planejador de eventos também exibe as reservas canceladas para hoje e as reservas que ainda não foram aprovadas. As reservas são exibidas com os seguintes detalhes por padrão:

- Solicitante da reserva
- Local que está reservado
- Edifício e campus do local
- Hora de início e de término da reserva
- Estado atual da reserva
- Tipo de reserva

Você pode editar as colunas para exibir as informações de acordo com seus requisitos.

Você pode exibir todas as reservas que estão ativas no momento e também as reservas que foram criadas por você ou solicitadas para você.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel do Planejador de eventos é aberto.

3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:

   a. Vá para a seção Métricas **de reservas**.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:

   ◦ Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.

   ◦ Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.
   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.

5. Para editar as colunas da exibição de lista, faça o seguinte:

   a. Selecione o ícone Ações da lista ( ).

   b. Selecione **Editar colunas**.

   c. Depois de adicionar as colunas que você deseja exibir, selecione **OK**.

6. Opcional: Para atualizar a lista, selecione o ícone Atualizar ( ).

7. Opcional: Para aplicar um filtro na lista, selecione o ícone Mostrar filtro ( ).

8. Para exibir todas as reservas criadas no local de trabalho em uma exibição de programação, selecione **Abrir exibição de programação**.

Exibir detalhes da reserva no planejador de eventos

Verifique os detalhes de uma reserva criada em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.

3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Vá para a seção Métricas **de reservas**.

b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

- **Reservas planejadas para hoje**
- **Reservas com serviços extras para hoje**
- **Reservas canceladas de hoje**
- **Reservas com aprovação pendente**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:

- Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
- Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**. Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.

5. Selecione a reserva que você deseja exibir.
A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.

6. Selecione qualquer uma das seguintes guias com base nos detalhes que você deseja exibir:

- **Reservas do bloqueador**: para exibir as reservas do bloqueador criadas antes e depois das reservas. Esta guia aparecerá somente se houver serviços extras solicitados.
- **Casos**: para exibir os casos de local de trabalho criados para os serviços extras solicitados na reserva.
- **Tarefas**: para exibir as tarefas do local de trabalho criadas para atender aos serviços extras solicitados na reserva.
- **Serviço solicitado**: para exibir os serviços solicitados com a reserva.
- **Aprovadores**: aprovador da reserva.
- **Convidados**: os convidados para a reserva.
- **Gravações de reserva**: gravações da reserva se um link de reunião virtual tiver sido incluído.

7. Para abrir a reserva no portal, selecione **Abrir reserva**.
A reserva é aberta no portal Central do funcionário.

O que Fazer Depois

Se você quiser editar a reserva, consulte Editar uma reserva usando o planejador de eventos.

Editar uma reserva usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas, edite uma reserva diretamente usando o planejador de eventos.

Antes de Iniciar

Você também pode gerenciar uma reserva usando a exibição de programação. Usando a exibição de programação, você pode editar a hora de início e a hora de término ou mover a reserva para outro local. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com exibição de programação.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária múltipla ou secundária de grupo criada usando um provedor de calendário. As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:

- Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
- Alterar os tempos de reserva,
- Mude o local da reserva.
- Cancelar uma reserva
- Abra uma reserva, faça mudanças avançadas e adicione serviços.

Para gerenciar uma reserva de grupo ou de vários locais, você deve abrir os detalhes da reserva e fazer mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:

   a. Vá para a seção Métricas **de reservas**.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Selecione a reserva que você deseja editar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos na guia **Detalhes**.
6. Na guia **Detalhes**, edite um dos seguintes campos, dependendo das mudanças:
   - **Número de participantes**
   - **Finalidade da reserva**
   - **Centro de custos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para editar o caso de local de trabalho criado para os serviços extras, selecione a guia **Casos**.
8. Depois de fazer as mudanças, selecione **Salvar**.

Resultados

As mudanças são salvas. Para mudar os tempos de reserva ou mudar o local, consulte Trabalhando com exibição de programação.

Trabalhando com exibição de programação

Você pode verificar todas as reservas criadas em seu local de trabalho e também fazer mudanças usando a exibição de programação do planejador de eventos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Importante: As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a exibição Programação do planejador de eventos, faça o seguinte:

- Você só pode gerenciar reservas criadas usando as aplicações Gestão de reservas do local de trabalho.
- Gerencie reservas de um dia e de vários dias.
- Você pode gerenciar ou atualizar uma reserva somente abrindo uma reserva na página do portal de reservas e não usando a exibição Programação.

Você pode exibir as reservas criadas em qualquer campus, edifício ou piso da sua organização usando a exibição de programação. A exibição de programação fornece uma exibição clara baseada em calendário das reservas e dos espaços reservados. Exibe todas as reservas criadas em um espaço por um único dia ou uma semana (vários dias), dependendo da linha do tempo da reserva.

- Você pode filtrar reservas por tipos de espaço e locais.
- Exibir reservas solicitadas para datas atuais e passadas.
- Exibir as reservas do dia atual solicitadas para um edifício selecionado.
- Como planejador de reserva ou de espaço, faça o seguinte:
  - Arraste uma reserva para outro espaço de um campus e edifício selecionados. Atualize a data e a hora conforme necessário.
  - Cancelar uma reserva.
  - Abra uma reserva existente no portal de reservas. Atualize a data de início e a data, hora ou local de término da reserva no portal Gestão de reservas do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel do Planejador de eventos é aberto.

3. Selecione **Abrir exibição de programação**.
   Uma exibição de programação é aberta exibindo todos os locais da sua organização. Se você já aplicou um filtro de local na exibição de programação no passado, o filtro será retido e os locais serão exibidos de acordo.
4. Para pesquisar um espaço diretamente, especifique o nome do espaço na barra **de pesquisa Pesquisar espaços** no canto superior esquerdo.
5. Selecione uma data para exibir os detalhes da reserva.
6. Para exibir reservas de uma data e hora, faça o seguinte:
   O calendário exibe a hora com base no fuso horário do campus selecionado.

   a. Selecione a **Data**.
      O campo de data é exibido diretamente com a seleção de data atual.

   b. No calendário, selecione a data que você deseja exibir.
      Você pode mudar o mês e o ano, se necessário.

   c. Selecione **OK**.

   As reservas criadas para uma data selecionada são mostradas.
7. Selecione um **Campus** no menu de exibição Programação.
8. Selecione um **Edifício** e **um Andar**.
   Por padrão, todos os edifícios e andares são exibidos. Na lista suspensa de edifícios e pisos, desmarque todos os edifícios ou pisos de que você não precisa.
9. Para filtrar os espaços com base na finalidade reservável, selecione a opção **Finalidades reserváveis** e faça uma seleção.
   Se uma finalidade reservável não for selecionada, todos os espaços, incluindo aqueles que não têm nenhuma finalidade reservável, serão exibidos.
   Os espaços que correspondem à finalidade selecionada são exibidos.
10. Para mudar a linha do tempo do calendário, use a opção de linha do tempo.
    Por padrão, o calendário é definido para uma exibição de 30 minutos, ou seja, a opção **Exibição diária de 30 minutos** está selecionada.
11. Para exibir detalhes da reserva, faça o seguinte:

    a. Selecione uma reserva.
       Os detalhes da reserva (data de início e data de término, hora, duração da reserva, ttipo de reserva e estado atual são exibidos.

    b. Para exibir e atualizar os detalhes da reserva, selecione o ícone Abrir painel lateral ( ).

    c. Para abrir a reserva no portal e exibir mais detalhes, selecione **Abrir reserva**.

12. Udpa uma reserva para outra data, hora ou local.

    Nota: Você pode executar esta ação somente se for um planejador de reserva.

    a. Selecione uma reserva.

    b. Arraste a reserva para o horário desejado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não pode mover a reserva para outra data. Você só pode mudar os tempos.

Importante: Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária múltipla ou secundária de grupo criada usando um provedor de calendário.

c. Na janela Confirmar mudanças de reserva, revise as mudanças a serem implementadas e selecione **Não, Cancelar** ou **Sim, Atualizar**.

Nota: Se houver solicitações de serviço extra com a reserva, você precisará solicitá-las novamente depois de mover as reservas. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos.

13. Para mover a reserva para outro local em um edifício ou andar, faça o seguinte:

Nota: Você pode executar esta ação somente se for um planejador de reserva.

a. Selecione a reserva.

b. Arraste a reserva para o local desejado.

c. Na janela Confirmar mudanças de reserva, leia as mudanças que serão implementadas e selecione **Não, Cancelar** ou **Sim, Atualizar**.

Importante: Se houver solicitações de serviço extra com a reserva, você precisará solicitá-las novamente depois de mover as reservas.

- Depois de mover a reserva, você deve solicitar os serviços extras novamente. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos, pois os serviços variam de acordo com os locais.
- Se você estiver movendo uma reserva solicitada por um funcionário, uma notificação será enviada ao funcionário para confirmar a ação.
- Para alterar a reserva e manter os serviços, edite a reserva primeiro.

14. Para criar uma reserva no campus selecionado, selecione **Criar nova reserva**.
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

Permita que os planejadores de eventos lide com as reservas com mais flexibilidade

Os planejadores de reserva podem ignorar ou anular determinadas configurações no módulo Reservável ao mover uma reserva para outro local na Exibição programada do planejador de eventos.

Os planejadores de espaço com a função (sn_wsd_rsv.reservation_planner) podem mover uma reserva quando um local ou espaço faz parte de um módulo reservável. Os planejadores de espaço e reserva (sn_wsd_rsv.reservation_planner) com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar determinadas configurações na configuração do módulo reservável. Eles podem mover e atualizar uma reserva de um módulo reservável para outro sem a necessidade de recriar uma reserva. Os planejadores de espaço podem ignorar as limitações de configuração do módulo Reservável para otimizar as reservas de forma rápida e fácil.

Por exemplo, os planejadores de reserva ou planejadores de espaço podem ignorar as seguintes configurações no módulo Reservável:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Máximo de dias no futuro
- Número máximo de ocorrências
- Duração mínima e máxima
- Disponível em
- Dia inteiro

Os planejadores de espaço podem fazer o seguinte ao mover uma reserva no planejador de eventos:

- Mova para diferentes módulos reserváveis quando um espaço estiver disponível em vários módulos reserváveis.

  Nota: Os planejadores de espaço não podem mover uma reserva de um espaço para outro quando não há nenhum módulo reservável associado a ele.

- Mova reservas baseadas em turno. Os planejadores de espaço podem mover uma reserva baseada em turno para um local que tenha o módulo de reserva baseado no mesmo turno.

  Nota: Os planejadores de espaço não podem mover uma reserva baseada em turno para um módulo diferente baseado em turno. Quando um espaço faz parte de dois módulos reserváveis baseados em turnos diferentes, somente um dos módulos reserváveis baseados em turnos fica disponível para seleção ao mover uma reserva. Os planejadores de espaço podem mover um módulo reservável baseado em turno para um módulo reservável baseado em turno. Por exemplo, **mesas em um módulo reservável de turno** para o módulo **mesas** reserváveis.

Mover reservas entre módulos reserváveis usando a exibição de programação

Os planejadores de reserva ou de espaço podem mover ou atualizar a reserva entre os módulos reserváveis. Os planejadores com a função sn_wsd_rsv.bypass_module_validation podem ignorar as definições de configuração do módulo reservável.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado as seguintes aplicações:

- Workplace Core
- Central do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como planejador de reserva ou de espaço, você pode executar as seguintes ações:

- Crie uma reserva na página de exibição Programada do planejador de eventos.
- Arraste e mova uma reserva para outro local, data e hora.
- Altere ou atualize o local da reserva, as datas de início e término e a hora.
- Abra uma reserva na página Exibição programada para atualizar uma reserva na página do portal de reservas Gestão de reservas do local de trabalho e adicionar serviços a ela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.

   Você também pode abrir Central do local de trabalho de Central do funcionário diretamente. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

2. Selecione o ícone do planejador de eventos ( ).
3. Selecione **Abrir exibição programada**.

   A página de exibição de programação é aberta. Se você já aplicou um filtro de local na exibição de programação no passado, o filtro será mantido e os locais serão exibidos de acordo.

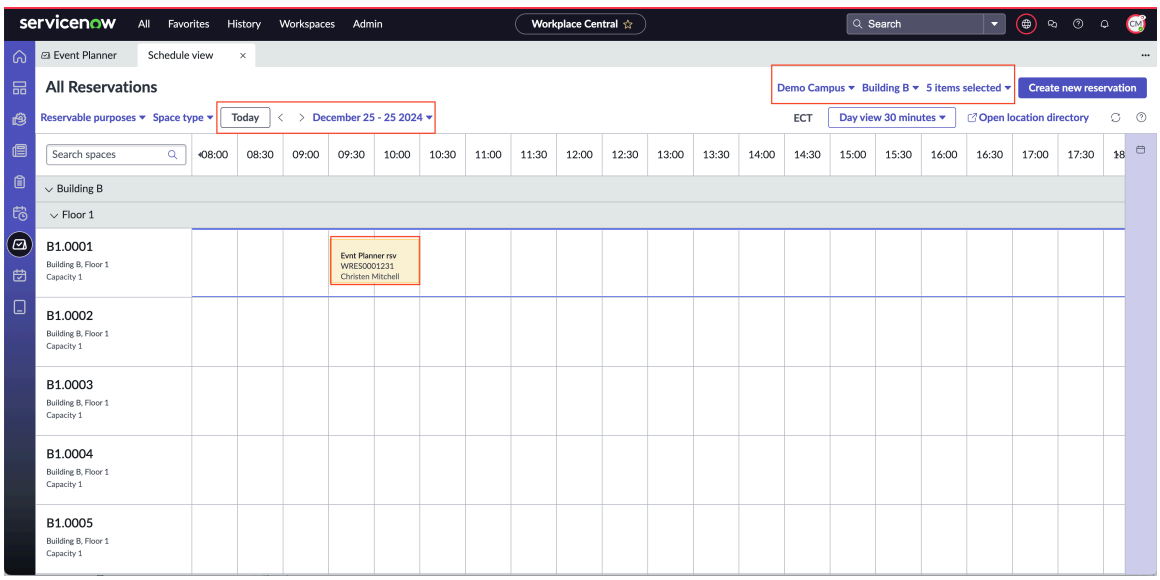
4. Para pesquisar reservas solicitadas para um campus, edifício ou andar, faça o seguinte:

   a. Selecione um **Campus** no menu.

      Os campos **Edifício** e **Piso** são preenchidos automaticamente. Por padrão, todos os edifícios e andares são exibidos. Os espaços em um campus são exibidos com base no edifício e no piso onde ele está localizado. Selecione um edifício, andar conforme necessário. Você pode limpar ou desmarcar os edifícios e pisos selecionados por padrão na lista suspensa.

      Os planejadores de espaço ou reserva podem alterar o módulo Reservável para um módulo Reservável diferente ao mover ou atualizar uma reserva. Os planejadores podem pesquisar espaços e selecionar um novo local.

   b. Para exibir uma reserva de uma data específica, faça o seguinte:



   a. Selecione a data no seletor de data para a qual você deseja exibir uma reserva.

      Por exemplo, 24 de dezembro de 2024.

   b. Altere o mês ou o ano conforme necessário.

   c. Selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As reservas disponíveis para uma data selecionada são exibidas.

5. Selecione **Tipo de espaço** para filtrar locais reserváveis com base nos tipos de espaço.

   Por exemplo, academia, elevador, salas de reunião, mesas/salas de reunião e assim por diante.

   A exibição programada exibe somente espaços do tipo selecionado.

6. Para criar uma reserva, selecione o botão **Criar nova reserva** no menu Exibição programada.

   A página Fazer uma reserva é aberta no portal de reservas.

   Nota: A adição de vários espaços a uma reserva não é compatível com o Planejador de eventos. Selecione apenas um único espaço ao criar uma reserva.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

   Ao criar uma reserva, os planejadores de espaço ou reserva podem ignorar as restrições de data de início ou de término configuradas no módulo Reservável:

   - Máximo de dias no futuro

     Para reservas de vários dias, os planejadores podem selecionar um período de tempo que exceda a configuração do módulo Reservável. Por exemplo, se o valor de Máximo de dias no futuro for 90, os planejadores de espaço poderão fazer uma reserva que exceda o limite de 90 dias.

     Nota: Ao sincronizar uma reserva com Microsoft Exchange Server, as datas de reserva muito distantes no futuro são rejeitadas.

   - Recorrente

     Para reservas recorrentes, os planejadores podem selecionar uma data após o valor do **Número máximo de ocorrências** definido na configuração do módulo Reservável.

7. Para mover a reserva de um módulo reservável para outro ou dentro do mesmo módulo reservável, faça o seguinte:

   Nota: Somente um espaço ou local pode ser selecionado ao mover ou atualizar uma reserva de um local para outro.

   a. Selecione a reserva que você deseja atualizar.

   b. Arraste e mova ou solte a reserva no local ou espaço desejado.

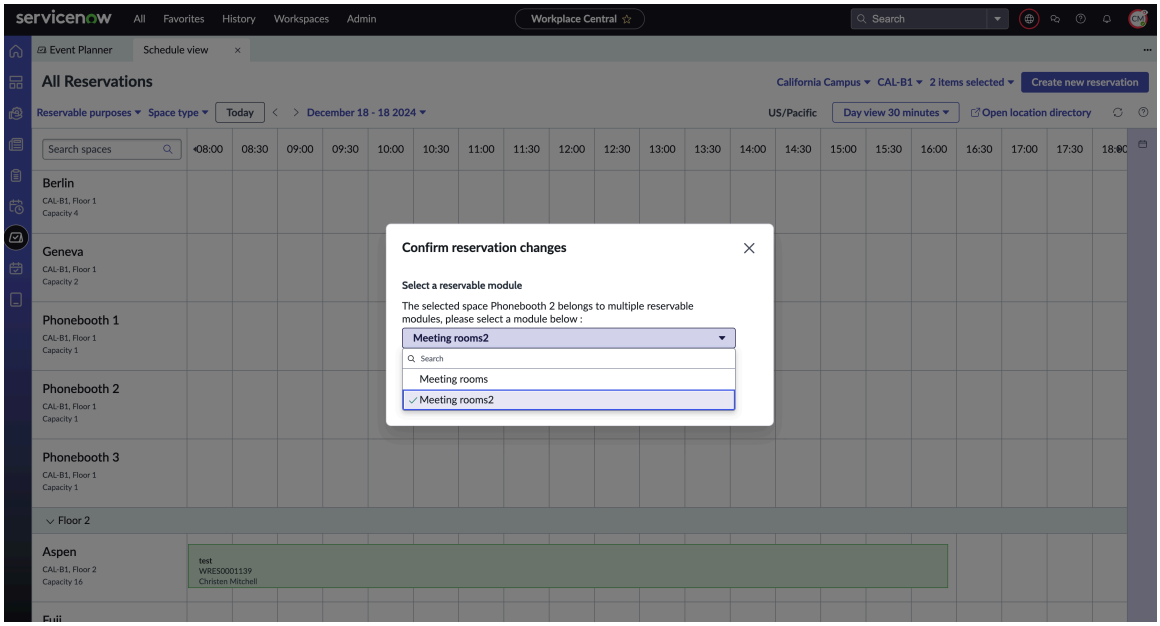
      Por exemplo: selecione uma reserva em Campus de demonstração, primeiro andar da sala B1-02 e mova-a para a sala B2-02.

      Nota: Você pode mover uma reserva de um local para outro local dentro do mesmo módulo reservável ou ela pode ser movida para um espaço ou local com um módulo reservável diferente. Os serviços de local de trabalho adicionados a uma reserva permanecem intactos quando os serviços estão disponíveis no novo espaço.

   c. A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione o módulo Reservável para onde você deseja mover sua reserva.

A lista exibe todos os módulos reserváveis disponíveis aos quais o espaço ou local selecionado pertence.

Ao atualizar a reserva, determinadas funções e limitações são ignoradas ou ignoradas para planejadores de reserva ou espaço (sn_wsd_rsv.reservation_planner) que têm a função (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation).

- Se um local ou espaço selecionado estiver disponível em vários módulos reserváveis, os planejadores de reserva ou de espaço poderão selecionar o módulo reservável de ao atualizar uma reserva. Se um espaço fizer parte de vários módulos reserváveis, os módulos reserváveis disponíveis serão exibidos na lista para seleção. Os módulos reserváveis são classificados em ordem alfabética.

  Nota: Se o espaço fizer parte de vários módulos reserváveis, um dos módulos reserváveis qualificados será pré-selecionado com base no algoritmo de detalhes do espaço . Por exemplo, se o espaço Dublin fizer parte das mesas do módulo reservável e você quiser movê-lo para o espaço Eureka, que também faz parte do mesmo módulo reservável (mesas), as mesas serão pré-selecionadas com base na lógica de detalhes do espaço. Se você estiver movendo um espaço para um local que faz parte de dois módulos reserváveis diferentes, um dos módulos reserváveis será pré-selecionado com base no algoritmo de detalhes do espaço. Por exemplo, se você estiver movendo o Eureka para B1.003 e B1.003 fizer parte de dois módulos reserváveis (**mesas** e **mesas dentro de uma área**), um desses módulos reserváveis será pré-selecionado com base no algoritmo de detalhes do espaço.

- Se o espaço fizer parte de vários módulos reserváveis, incluindo o módulo atual do qual o planejador de eventos está movendo uma reserva para um local diferente, o módulo atual será pré-selecionado. O planejador de reserva ou de espaço pode selecionar um novo módulo na lista de módulos apresentados, conforme necessário.

- Se um espaço fizer parte de um único módulo reservável, somente esse módulo reservável estará disponível para seleção ao atualizar uma reserva de um local para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

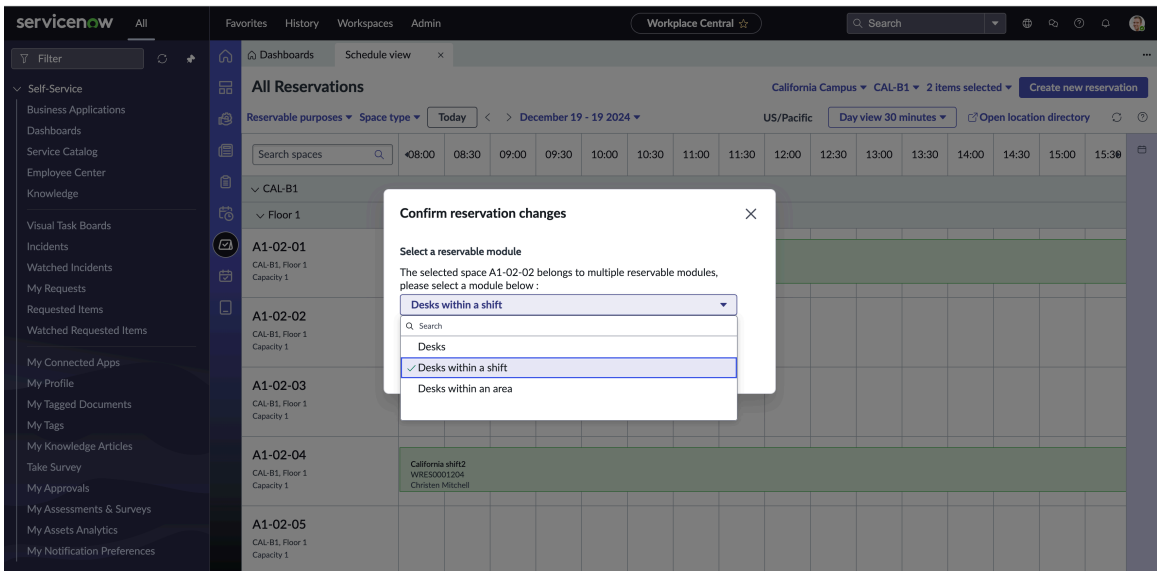
outro. A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva não mostra a lista suspensa com vários módulos reserváveis e somente um módulo reservável é mostrado para seleção.

Nota: Se o espaço selecionado não tiver um módulo reservável, não será permitido mover ou atualizar uma reserva para um novo local. Uma mensagem é exibida: "O espaçot de destino não tem nenhum móduloarquivo associado."

e. Selecione **Sim, atualizar** para confirmar sua seleção.

8. Selecione uma reserva baseada em turno existente na exibição Programada.

a. Selecione uma reserva de um local e mova ou arraste-a para o local desejado.
A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva é aberta.



b. Selecione um módulo reservável para o qual você deseja mover a reserva e o espaço selecionados.
Ao mover uma reserva baseada em turno, omódulo reservável baseado em turno do qualo espaço faz parte é pré-selecionado.

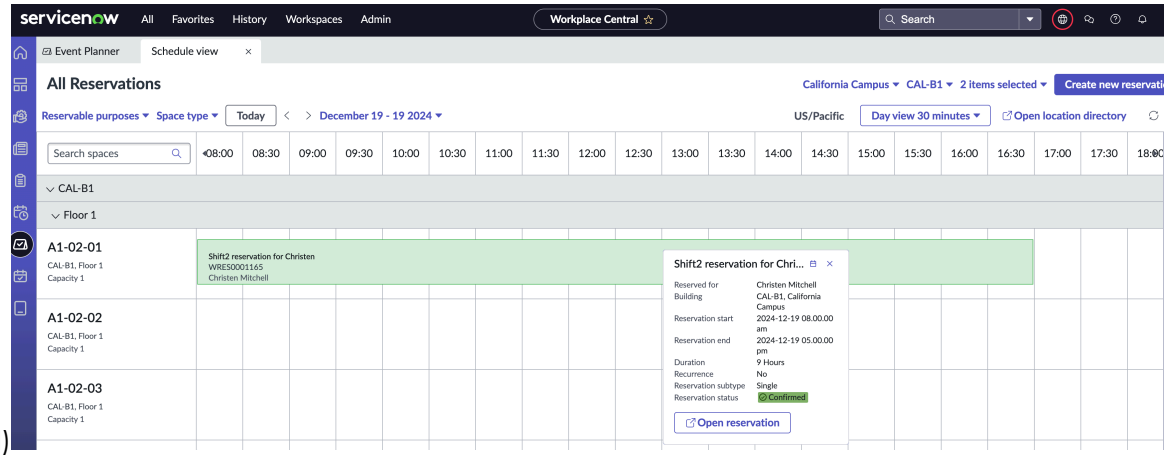
Nota: Você pode mover um local dentro da mesma reserva baseada em turno e não para uma reserva baseada em turno diferente. Dois turnos diferentes não estão disponíveis para seleção na caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva quando você tenta mover uma reserva. Os planejadores de espaço podem mover uma reserva baseada em turno para um módulo reservável sem turno (mesas, salas de reunião e assim por diante). Por exemplo: **as mesas em um módulo reservável de turno** podem ser movidas para o módulo **de mesas** reserváveis. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lide com as reservas com mais flexibilidade.

9. Opcional: Selecione o ícone Mostrar detalhes da reserva ( ) para abrir a janela de contexto do painel lateral Detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional)



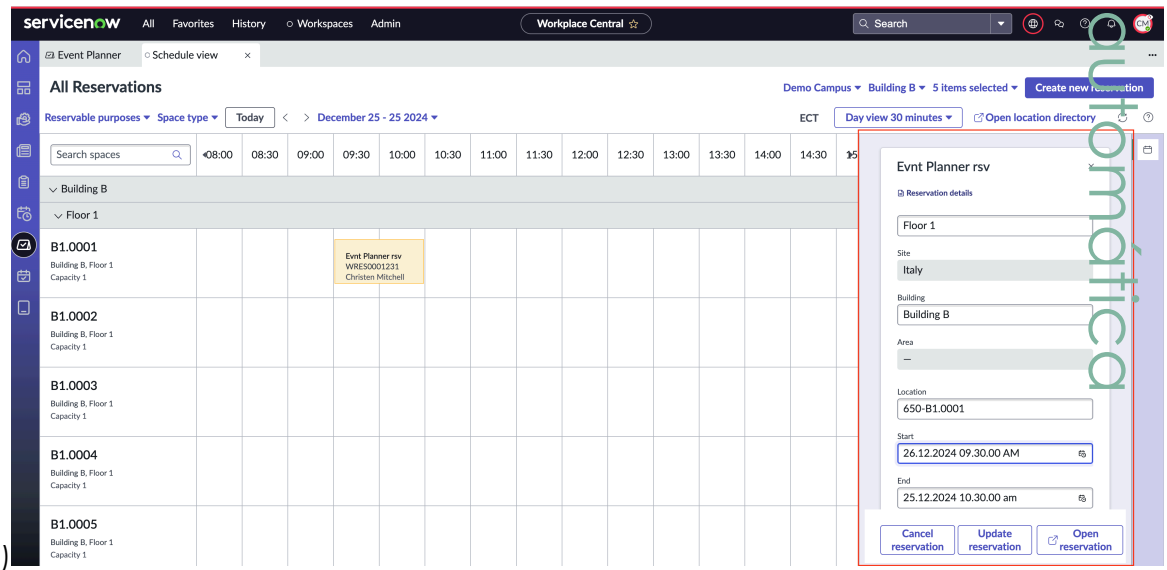
a. Selecione e selecione uma reserva para abrir a janela de informações de detalhes da reserva.

i. Selecione **Abrir reserva**. Sua reserva é aberta em uma nova guia do navegador na página do portal da Central dos funcionários.

ii. (Optional) Selecione a guia **Ações** e selecione **Alterar detalhes da reserva** para atualizar a reserva.

b. Selecione uma reserva existente na exibição Programada para abrir e atualizar a reserva usando o painel lateral contextual.
Atualize as seguintes informações de campo:

(Optional)



- Piso
- Prédio
- Local
- Data de início
- Data de término
- Solicitado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assunto da reserva
- Mensagem adicional

Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

c. Depois de fazer as mudanças necessárias, selecione **Atualizar reserva**.
O botão **Atualizar reserva** é ativado quando você edita ou atualiza mudanças no painel contextual do lado da reserva.

Siga a Etapa 7 até a Etapa 8 conforme necessário.

Cancelar uma reserva do planejador de eventos

Como planejador de reservas, o planejador de eventos permite que você cancele uma reserva a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Para cancelar qualquer reserva de dia atual, faça o seguinte:

   a. Vá para a seção Métricas **de reservas**.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
   - **Reservas planejadas para hoje**
   - **Reservas com serviços extras para hoje**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Selecione a reserva que você deseja cancelar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.
6. Selecione **Cancelar reserva** para cancelar a reserva.
7. Na janela de confirmação, selecione **Confirmar cancelamento**.

Resultados

A reserva foi cancelada. As informações de cancelamento são geradas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Abrir e exibir o diretório de locais do planejador de eventos

Abra e exiba o portal do diretório de locais na página inicial do planejador de eventos e na exibição Programada.

Antes de Iniciar

Verifique se as seguintes aplicações estão instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Mapeamento interno

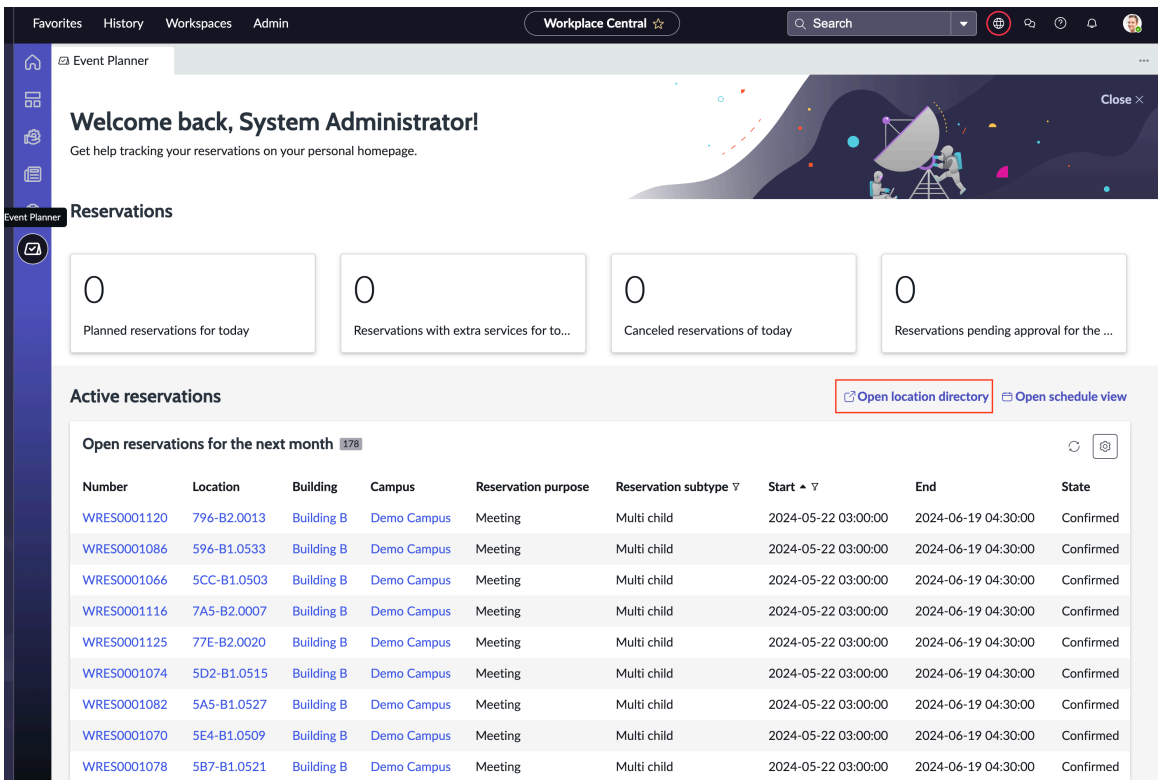
> **Nota:** Se Mapeamento interno não estiver instalado, a opção para abrir e exibir o diretório de locais não estará disponível na página inicial do planejador de eventos.

- Componente do Mapeamento interno
- Mapeamento interno do local do trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho componente
- Plano de pilha do local de trabalho
- Workplace Space Mapping

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone **do planejador de eventos** ( ).
   A página inicial do planejador de eventos é exibida.



3. Selecione a opção **Abrir diretório de local**.

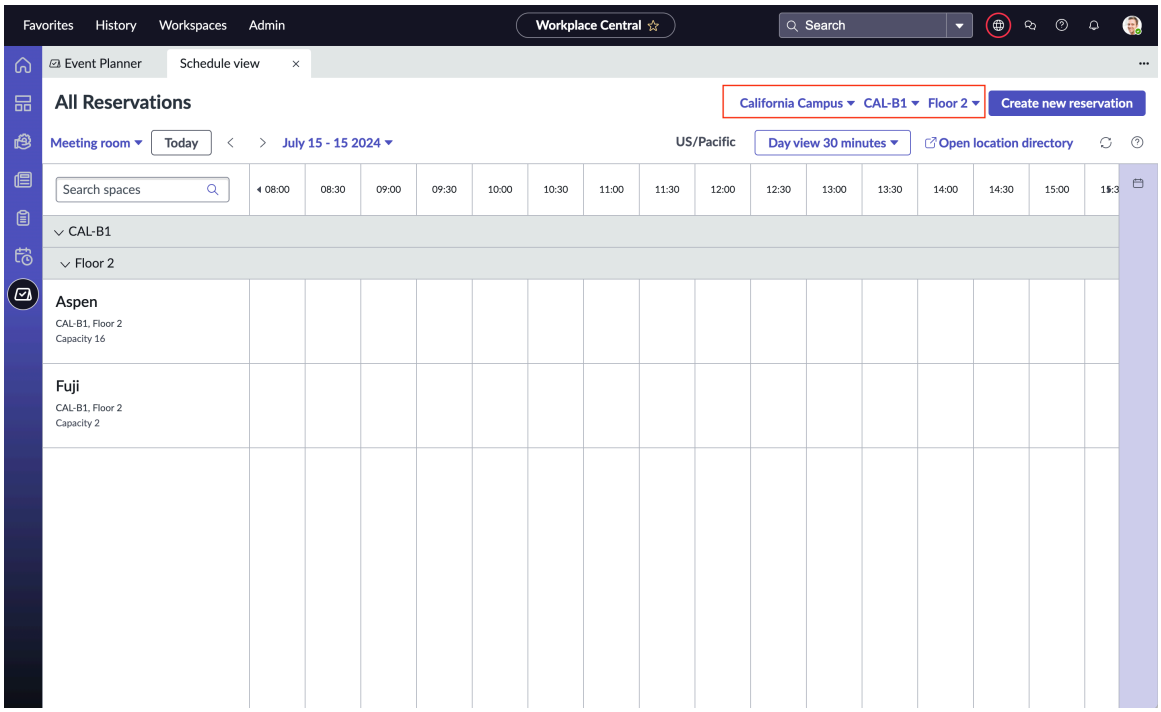
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página inicial do Diretório de locais é aberta em uma nova guia do navegador no portal da Central do funcionário.

A exibição de cartão é selecionada por padrão.

4. Selecione a opção **Abrir exibição programada** na página inicial.
5. Selecione **Abrir diretório de locais** na página Exibição programada.



a. Com base na sua seleção de campus, edifício ou andar na exibição Programada, as seguintes opções são exibidas:

- Campus: selecione um campus. Os edifícios e pisos desse campus são selecionados automaticamente. Somente um campus está disponível para seleção por vez.

  Nota: Se nenhum campus for selecionado, o portal do diretório de locais será aberto sem nenhum contexto na exibição do cartão.

- Edifício: opção para selecionar um edifício.
  - Selecione um edifício. O portal do Diretório de locais é aberto com a exibição do edifício mostrando as informações do andar padrão.
  - Se mais de um edifício for selecionado, o portal do diretório de locais abrirá o primeiro edifício selecionado e o piso selecionado nas opções da lista de pisos.
- Andar: opção para selecionar um andar.
  - Se vários andares forem selecionados, o portal do diretório de locais mostrará o andar que foi selecionado primeiro na exibição do cartão. Por exemplo, Piso 1.
  - Se apenas um andar for selecionado, o diretório do local abrirá esse andar específico na exibição do cartão.
  - Se nenhum dos andares estiver selecionado, o portal do diretório de locais abrirá o edifício selecionado com o andar padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Na exibição Programada, se você não selecionar nenhum campus, a página principal do diretório de locais será aberta sem nenhum contexto.

c. Se você fornecer um andar, um edifício ou um campus inválido, uma mensagem será exibida.

"Parece que este local não existe." Você será redirecionado para a exibição de cartão padrão.

Como trabalhar com a Gestão de casos

Gerencie seus casos de local de trabalho usando o espaço de gestão de casos. Monitore o andamento dos casos, atualize os casos e execute outras ações.

Gerenciar casos de local de trabalho usando a Gestão de casos

Monitore os casos de local de trabalho solicitados em sua organização a qualquer momento usando o espaço Central do local de trabalho de gestão de casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique o número de casos ativos e os detalhes desses casos usando o painel. Saiba o número total de casos que são críticos no momento, ANS violados, não atribuídos e aguardando aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ().
   O painel Gestão de casos é aberto.
3. Para exibir o número de casos com base no status, vá para a seção **Visão geral**.

   a. Selecione qualquer um dos seguintes blocos para exibir a lista de casos:

   - **Todos os casos ativos**
   - **Casos críticos em aberto**
   - **ANSs violados**
   - **Casos não atribuídos**
   - **Casos aguardando aprovação**

   b. Na exibição de lista dos casos, execute uma das ações a seguir, se necessário:

   - Atualizar lista
   - Editar as colunas da lista
   - Aplicar o filtro na lista
   - Atribuir o caso a um usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exporte os casos para o formato desejado
- Criar um caso

c. Para adicionar sua própria lista, consulte Crie sua própria lista para exibir métricas de caso.

4. Para exibir uma lista de todos os casos ativos, verifique a seção **Todos os casos ativos**.

a. Opcional: Na exibição de lista, você também pode atribuir um ou mais casos a outro usuário usando a opção **Atribuir**.
Você pode editar as colunas da lista e também adicionar filtros, se necessário.

b. Para exibir o caso em detalhes, selecione o caso do local de trabalho.

c. Para fazer mudanças nos casos de local de trabalho, consulte Como trabalhar em um caso de local de trabalho usando a Gestão de casos.

Crie sua própria lista para exibir métricas de caso

Configure uma lista personalizada para exibir casos de local de trabalho. Você pode exibir os casos de local de trabalho com base no filtro que aplica e monitorar os casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o painel exibe os blocos de métrica e a lista de todos os casos em várias categorias. Quando você seleciona um bloco de métrica no painel, uma exibição de lista é aberta com os casos associados. Na exibição de lista, no painel esquerdo, as seguintes listas são exibidas por padrão:

- Todos os casos
- Todos os casos ativos
- Todos os casos resolvidos
- Casos críticos em aberto
- ANSs violados
- Casos não atribuídos
- Casos aguardando aprovação

Você também pode criar sua própria lista no painel e exibir os casos de local de trabalho que correspondem ao filtro definido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ( ).
O painel Gestão de casos é aberto.

3. Na seção **Visão geral**, selecione qualquer um dos blocos a seguir para abrir a exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos os casos ativos**
- **Casos críticos em aberto**
- **ANSs violados**
- **Casos não atribuídos**
- **Casos aguardando aprovação**

4. Na exibição de lista, no painel esquerdo, selecione **Minhas listas**.
5. Selecione **Adicionar nova lista**.
6. Na caixa de diálogo Nova lista que aparece, faça o seguinte:

   a. Para criar outra versão da lista existente, selecione a guia **Iniciar a partir de uma existente**.
      i. No campo **Lista**, selecione a lista que você deseja reutilizar.
      ii. No campo **Nome da lista**, insira um nome para a lista.
      iii. No campo **Selecionar colunas**, selecione as colunas que você deseja exibir adicionalmente.
      iv. Na seção **Adicionar filtro**, adicione os filtros com base nos quais os casos de local de trabalho devem ser filtrados.

   b. Para criar uma nova lista, selecione a guia **Criar sua própria**.
      i. No campo **Nome da lista**, insira o nome da lista.
      ii. No campo **Selecionar origem**, selecione a tabela de origem.
      iii. No campo **Selecionar colunas**, selecione as colunas que você deseja exibir.
      iv. Na seção **Adicionar filtro**, adicione os filtros com base nos quais os casos de local de trabalho devem ser filtrados.

   c. Selecione **Criar**.

Resultados
A lista personalizada é adicionada à guia **Minhas listas** no painel esquerdo. A qualquer momento, você pode exibir as listas e gerenciar os casos de local de trabalho.

Como trabalhar em um caso de local de trabalho usando a Gestão de casos

Atualize, edite ou resolva um caso de local de trabalho a qualquer momento em um único espaço usando o espaço Central do local de trabalho de gestão de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel permite que você trabalhe em um caso a qualquer momento. Você pode executar qualquer ação em um caso, como atualizar, editar e até resolver um caso quando terminar. Para economizar tempo na filtragem de casos, o espaço, por padrão, exibe os casos em várias categorias na seção **Visão geral**.

- Atualize os detalhes do caso.
- Mude o estado do caso.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir ou anexar artigos de conhecimento.
- Marque a check-list ou adicione novos itens.
- Exiba os detalhes do funcionário que solicitou o caso e envie-os diretamente por e-mail, se necessário.
- Exibir o local de trabalho no mapa do andar. Para casos de movimentação, exiba o **local de origem** e **o local de destino** no mapa.
- Crie casos secundários e tarefas secundárias, se necessário. Para obter mais informações, consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.

Para obter mais informações sobre os recursos e as ações que você pode executar no espaço, consulte Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ( ).
   O painel Gestão de casos é aberto.
3. Para abrir um caso, siga um destes procedimentos:
   - Vá para a seção **Visão geral**.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para a seção **Todos os casos ativos**.
4. Selecione o caso que você deseja abrir.
   A exibição de lista exibe os casos como WCASEXXXX para casos de local de trabalho normal, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação.
   Os detalhes do caso são exibidos em uma nova guia. Para obter mais informações sobre a exibição, as ações que você pode executar e os recursos adicionais, consulte a seção **Página de detalhes do caso** no tópico Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.
5. Execute suas mudanças.

Ação	Procedimento
Para editar os campos de formulário do caso	Na guia **Detalhes**, faça o seguinte: **a.** Edite o campo que você deseja mudar. Você pode alterar os detalhes, como o **serviço do local de trabalho** usado pelo qual o caso foi solicitado, o **local do local de trabalho**, **grupo de atribuição**, **atribuído ao** usuário, **descrição**detalhada, **itens no local** e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	▪ Para casos de movimentação, você pode editar os detalhes, como **Local de origem**, **Local de destino**, **Motivo**. ▪ Para casos de manutenção, você pode editar os detalhes, como o **modelo do produto** e **o ativo da empresa**. **b.** Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças.
Para adicionar um comentário ou anotações de trabalho	Na guia **Detalhes**, faça o seguinte: **a.** Acesse o painel **Compor e Atividade**. **b.** Para adicionar um comentário, selecione a guia **Comentários** e adicione seu comentário. **c.** Para adicionar anotações privadas, selecione **Anotações de trabalho (privadas)** e adicione suas anotações. **d.** Selecione **Publicar comentários** **e.** Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças.
Para exibir as atividades realizadas no caso até a data atual	Na guia **Detalhes**, acesse o painel **Atividade**.
Para exibir **Solicitado para**detalhes do funcionário ou enviar um e-mail para eles	Selecione o ícone Visão geral ( ) no painel do lado direito. **Nota:** Os detalhes do funcionário são exibidos por padrão quando você abre o caso. No entanto, os detalhes do funcionário estão sujeitos à disponibilidade no banco de dados do sistema. Se os detalhes não estiverem disponíveis, os detalhes do administrador ou do gerente de caso serão exibidos. Se nenhum funcionário for especificado no campo **Solicitado para**, os detalhes do funcionário não serão exibidos. ◦ No painel **Detalhes do funcionário**, revise os detalhes. ◦ Para enviar um e-mail, selecione o endereço de e-mail diretamente e faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	a. Na página Novo rascunho de e-mail, componha seu e-mail e modifique o assunto, se necessário. **b.** Para anexar um arquivo, selecione **Anexar arquivo**. **c.** Para enviar o e-mail, selecione **Enviar e-mail**. Você também pode exibir e-mails de rascunho usando a opção **Exibir rascunhos**.
Para exibir artigos da base de conhecimento relacionados ao caso	Selecione os Artigos de conhecimento ( ) no painel do lado direito. ◦ No painel **Artigos de conhecimento**, pesquise um artigo. ◦ Para exibir o artigo em uma página separada, no artigo, selecione **Exibição completa**. ◦ Para sinalizar o artigo, selecione **Sinalizar**. ◦ Para marcar o artigo como útil, selecione **Útil**.
Para exibir ou carregar anexos para o caso	Selecione o ícone de anexo ( ). ◦ No painel **Anexos**, exiba os anexos. ◦ Para carregar um arquivo, selecione **Selecionar**.
Para exibir o modelo do caso ou adicionar um modelo	Selecione o ícone Modelo ( ). ◦ No painel **Modelos**, exiba os modelos na guia **Todos**. ◦ Para adicionar um modelo, selecione . ◦ Para exibir modelos adicionados por você, selecione a guia **Meus modelos**. Para criar um modelo, consulte: ◦ Criar um modelo de caso de local de trabalho ◦ Criar um modelo de tarefa do local de trabalho
Para exibir o local do local de trabalho especificado no caso; Para exibir os locais "De" e "Para" de um caso de movimentação; Para exibir o local do ativo de um caso de manutenção	Selecione o ícone Local ( ). ◦ No painel **Locais**, exiba os detalhes do local, como nome do local, piso, edifício, campus e detalhes da região. ◦ Para exibir o local no mapa, role para baixo até a seção **Mapa**. No mapa, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	▪ Arraste o mapa. ▪ Aumente/reduza o mapa. ◦ Para um caso de movimentação, o painel **Local** exibe os detalhes do**local De** e **Para o local** nas guias **Mover de** e **Mover para**. ◦ Para um caso de manutenção, o painel **Local do local de trabalho** exibe o local do ativo especificado no caso. Se um ativo não for especificado, o local do local de trabalho selecionado no caso será especificado.
Para exibir as instruções de execução	Selecione o ícone Instruções de execução ( ). Para adicionar instruções de execução, consulte Adicionar instruções de execução.
Para exibir ou adicionar itens de check-list	Selecione o ícone de check-list ( ). ◦ Marque uma check-list se ela estiver concluída. ◦ Edite uma check-list, se necessário. ◦ Adicione um item de check-list, se necessário. Se não houver itens de check-list, você poderá adicioná-los.
Para exibir os casos secundários ou adicionar um caso secundário	Vá para a guia **Casos secundários**. **a.** Exiba os casos secundários criados com o caso. Execute atualizações, edite colunas ou aplique filtros, se necessário. **b.** Para criar um caso secundário, selecione **Novo**. Consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir as tarefas secundárias ou adicionar uma tarefa secundária	Vá para a guia **Tarefas secundárias**. ◦ Exiba as tarefas secundárias criadas com o caso. Execute atualizações, edite colunas ou aplique filtros, se necessário. ◦ Para criar um caso secundário, selecione **Novo**. Consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir os detalhes dos aprovadores	Vá para a guia **Aprovadores**.
Para exibir os SLAs de caso e adicionar um ANS	Vá para a guia **ANS de caso**. ◦ Exiba os detalhes do ANS associados ao caso. ◦ Selecione **Novo** para adicionar um ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	Para criar a definição do ANS, consulte Criar uma definição do ANS.
Para exibir os artigos da base de conhecimento anexados	Acesse a guia **Conhecimento anexado**. Exibir ou adicionar artigos.
Para exibir os artigos da base de conhecimento exibidos pelo usuário	Acesse a guia **Artigos da base de conhecimento lidos pelo usuário**. Exibir ou adicionar artigos.
Para exibir os casos relacionados	Acesse a guia **Casos relacionados**. Exiba os casos ou adicione um caso, se necessário. Consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para um caso de manutenção, para exibir os casos de local de trabalho associados	Vá para a guia **Casos do local de trabalho**. Exiba os casos ou adicione um caso, se necessário. Consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir os itens de serviço do local de trabalho solicitados com o caso	Acesse a guia **Itens de serviço solicitados**.

6. Depois de fazer as mudanças, selecione **Salvar**.

Resultados
O caso de local de trabalho é atualizado ou modificado com base nas suas mudanças. Para cancelar ou excluir o caso, consulte Cancelar ou excluir um caso.

Criar um caso de serviço no local de trabalho

Como gerente de caso, além de gerenciar os casos de local de trabalho, você também pode criar uma solicitação de serviço de local de trabalho diretamente usando o Central do local de trabalho espaço de gestão de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Envie uma solicitação de serviço no local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer motivo. Você pode gerar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ( ).
   O painel Gestão de casos é aberto.
3. Para criar um caso, use qualquer uma das seguintes opções de navegação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na página principal da Gestão de casos, role para baixo até a seção **Todos os casos ativos** e selecione **Novo**.
- Na página principal do Gestão de casos, na seção **Visão geral**, abra um bloco e selecione **Novo** na exibição de lista.

4. Em **Qual serviço você deseja solicitar?** Na caixa de diálogo, selecione o tipo de solicitação de serviço do local de trabalho que você deseja gerar.
   Você pode gerar as seguintes solicitações de serviço no local de trabalho:
   - Reconfigurar um espaço de escritório
   - Solicitar uma mudança de mesa
   - Solicitar móveis
   - Enviar uma solicitação geral
   - Enviar uma solicitação de manutenção
5. Selecione **Enviar**.
   Para preencher o formulário, consulte os tópicos Solicitar um serviço no local de trabalho.
6. Selecione **Enviar** para enviar a solicitação.

Resultados
A solicitação de serviço do local de trabalho é enviada e um caso de local de trabalho é criado. Atualize a lista **Todos os casos ativos** para exibir o caso de local de trabalho.

Criar um caso secundário e uma tarefa secundária

Como gerente de caso, para atender a um caso, você pode criar um caso secundário e também uma tarefa secundária usando o espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ( ).
   A página principal do Gestão de casos é aberta.
3. Para abrir o caso ao qual você deseja adicionar um caso/tarefa secundário, siga um destes procedimentos:
   - Vá para a seção **Visão geral**.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para a seção **Todos os casos ativos**.
4. Selecione o caso ao qual você deseja adicionar um caso/tarefa secundário.
   Os detalhes do caso são exibidos em uma guia separada. Para obter mais informações sobre a exibição, as ações que você pode executar e os recursos adicionais, consulte a seção **Página de detalhes do caso** no tópico Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.
5. Para criar um caso secundário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página de detalhes do caso, selecione a guia **Casos secundários**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo caso de local de trabalho

Campo	Descrição
Serviço de local de trabalho	Selecione o serviço de local de trabalho do caso.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando o caso secundário.
Estado	Selecione o estado do caso. Por padrão, o estado é definido como Rascunho.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual você deseja atribuir o caso.
Atribuído a	Selecione o local para o qual você está criando o caso secundário.
Solicitado para	Selecione o usuário para o qual você está criando o caso.
Habilitar aceitação de usuário	Selecione a opção se quiser habilitar a aceitação de usuário para o caso.
Tipo de contato	Especifique o modo de contato.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre o caso.
Descrição	Insira uma descrição detalhada sobre o caso.
Comentários adicionais	Adicione comentários sobre o caso. Os comentários ficam visíveis para o solicitante.
Anotações de trabalho	Adicione anotações de trabalho ao caso. As anotações estão visíveis somente para você.

d. Para anexar qualquer arquivo, selecione o ícone de anexo ( ) no painel lateral.

e. Para configurar um modelo para o caso, selecione o ícone do modelo ( ).

f. Selecione **Save** (Salvar).
O caso secundário foi criado.

6. Para criar uma tarefa secundária, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página de detalhes do caso, selecione a guia **Tarefas secundárias**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de tarefa do local de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Selecione o estado da tarefa. Por padrão, o estado é definido como Aberto.
Tipo de tarefa do local de trabalho	Selecione o tipo de tarefa.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual você deseja atribuir a tarefa.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa secundária.
Atribuído a	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa secundária.
Modelo de assinatura	Selecione o modelo de assinatura.
Fornecedor	Selecione o fornecedor para a tarefa.
Atividade de serviço de local de trabalho	Selecione a atividade de serviço do local de trabalho para implementar a tarefa.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre a tarefa.

d. Para anexar qualquer arquivo, selecione o ícone de anexo ( ) no painel lateral.

e. Para configurar um modelo para a tarefa, selecione o ícone Modelo ( ).

f. Selecione **Save** (Salvar).
A tarefa secundária foi criada.

7. Depois de adicionar o caso secundário/tarefa secundária, selecione **Salvar** para salvar as mudanças.

Cancelar ou excluir um caso

Como gerente de caso, cancele um caso de local de trabalho a qualquer momento se ele não for mais necessário. Como administrador, exclua um registro de caso completamente da aplicação se ele não for mais necessário.

Antes de Iniciar

Como gerente de casos de local de trabalho, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. O cancelamento de um caso cancela todos os casos secundários e tarefas secundárias associadas ao caso. O estado é definido como Cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Somente um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso de local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

Função necessária: admin (para excluir um caso) e sn_wsd_case.manager (para cancelar um caso)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Gestão de casos** ( ).
   A página principal do Gestão de casos é aberta.
3. Abra o caso que você deseja cancelar/excluir usando qualquer uma das seguintes navegações:
   - Vá para a seção **Visão geral**.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para a seção **Todos os casos ativos**.
4. Selecione o caso.
5. Para cancelar o caso, faça o seguinte:
   a. Na página de detalhes do caso, selecione **Cancelar**.
   b. Na janela de confirmação, selecione **Sim**.
   O caso e todos os casos secundários, tarefas secundárias e fluxos associados aos casos são cancelados e o estado é definido como Cancelado.
6. Para excluir um caso, faça o seguinte:

   Importante: Somente um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso de local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

   a. Na página de detalhes do caso, selecione Mais ações ().

      Nota: A opção aparecerá somente se você for um administrador.

   b. Selecione **Excluir**.

   c. Na janela de confirmação, selecione **Sim** para excluir.
   O registro de caso do local de trabalho, os SLAs associados e muito mais são excluídos da aplicação.

Como trabalhar com o Mapeamento interno de quiosque

Crie mapas internos e configure elementos de mapa para Quiosque de serviços no local de trabalho.

Configurar recursos de mapa para quiosque

Configure recursos de mapa, como ações e visualização de dados para o quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_indoor_map.admin e sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho a partir de Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone Mapeamento interno de quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de recursos, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do recurso de mapeamento interno do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do recurso.
Pedido	Ordem de configuração de recursos no quiosque.
Ações permitidas	Ações que o usuário pode executar no quiosque. Você pode selecionar várias ações na lista.
Visualização de dados	Elementos de visualização de dados, como bairros e filtros de espaço, para o usuário do quiosque. Você pode selecionar várias opções de visualização na lista.

5. Salve o registro.

Resultados
A configuração do mapa é salva como um registro no módulo de quiosque de mapa interno.

Definir a posição do quiosque e as configurações do mapa

Configure a posição do quiosque e a posição da câmera no mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_indoor_map.admin e sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone Mapeamento interno de quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de mapeamento interno de quiosque, selecione o registro que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de quiosque, consulte Criar uma configuração de quiosque.
   A guia **Configuração de mapeamento interno** está aberta por padrão.
4. No painel Posicionamento de quiosque, selecione **Colocar quiosque no mapa**e selecione uma posição no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No painel Posicionamento de quiosque, selecione um tipo de exibição para o mapa.
6. Insira um título de quiosque a ser exibido para os usuários do quiosque.
7. Selecione **Salvar posicionamento**.
   O posicionamento do quiosque é salvo no mapa. Você pode editar o posicionamento ou remover o quiosque do mapa.
8. Selecione o ícone Configurações do mapa.
9. Selecione **Editar posição**e mova o mapa para definir a posição padrão da câmera.
   Você também pode inserir valores nos campos para definir a posição da câmera.

Intervalos de valores das Configurações do mapa

Campo	Intervalo de valores
Zoom padrão	16 a 23
Orientação padrão	-180 a 180
Volume padrão	0 a 60

10. Selecione **Confirmar**e **Salvar configuração**.

Resultados
A posição do quiosque e as configurações do mapa são salvas na configuração do quiosque.

Configurar um módulo para mapeamento interno de quiosque

Crie um módulo para o quiosque para decidir o fluxo do quiosque.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin e sn_wsd_central.workspace_user

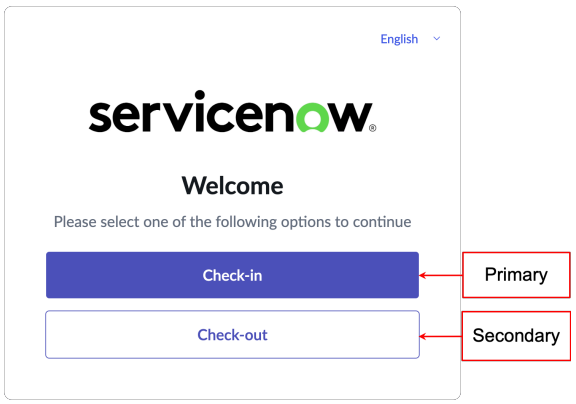
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone Mapeamento interno de quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de mapeamento interno de quiosque, selecione o registro que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de quiosque, consulte Criar uma configuração de quiosque.
   A guia **Configuração de mapeamento interno** está aberta por padrão.
4. Selecione a guia **Configuração do módulo de quiosque**.
5. Na lista Módulos de quiosque, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações do módulo de quiosque

Campo	Descrição
Configuração do quiosque	Configuração de quiosque à qual o módulo está vinculado.
Configuração de módulo	Registro de configuração do módulo de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como criar um módulo, consulte Criar um módulo de quiosque. Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de mapa, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
Ativo	Status da configuração do módulo de quiosque.
Tipo	Tipo de esquema de cores que você deseja definir para a configuração do módulo de quiosque. O tipo pode ser definido como primário ou secundário. 
Pedido	Ordem de preferência do módulo de quiosque.

7. Salve o registro.
   O módulo de quiosque é criado e vinculado à configuração.

Gerenciamento de Central do local de trabalho

Monitore suas atividades relacionadas ao local de trabalho. Exiba as métricas e a lista de atividades criadas a qualquer momento.

Para personalizar uma página na aplicação Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Aprovar um cenário

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar quando um cenário for enviado para aprovação

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Você tem a função de leitor de cenário [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader].
- Você tem permissão para aprovar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager e sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de local de trabalho, você pode aprovar um cenário. A definição de aprovação Workplace Core fornece a **aprovação do plano de cenário** por padrão para executar a aprovação do cenário. A definição de aprovação consiste em critérios de desempenho **do aprovador do plano de cenário**, nos quais todos os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar cenários. Para configurar mais aprovadores, consulte Configurar aprovadores de um cenário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a aprovação que está no estado **Solicitado**.
   Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão no estado **Solicitado**.
3. Para exibir o cenário antes de aprovar, no campo **Aprovação**, clique no ícone Visualizar este registro ( ).
4. Clique em **Abrir registro**.
5. No formulário Plano de cenário, clique em **Abrir plano de cenário**.
   O plano de pilha de cenários é aberto em um modo somente leitura.
6. Analise o cenário.
7. Depois de revisar o cenário, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.
8. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar o cenário, clique em **Aprovar**.

     O cenário foi aprovado.
   - Para rejeitar o cenário, faça o seguinte:
     a. No campo **Comentários**, especifique o motivo da rejeição.

        Se você quiser sugerir mudanças no cenário, detalhe resumidamente as mudanças.
     b. Clique em **Publicar** depois de inserir seus comentários.
     c. Clique em **Rejeitar**.

        O cenário foi rejeitado.

Resultados

O cenário é aprovado ou rejeitado com base na ação que você executou. Se o cenário for aprovado, o estado do cenário será alterado para Aprovado. Se for rejeitado, o estado do cenário será alterado para Rejeitado.

Exibir cenários de local de trabalho

Rastreie o número de cenários criados em seu local de trabalho. Exiba os cenários que estão no estado publicado, no estado de rascunho e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba os cenários criados em seu local de trabalho usando o módulo Otimização de espaço. O módulo Otimização de espaço fornece métricas para cenários com base em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seu estado atual. Você obtém uma lista do total de cenários e de cenários que foram criados com base em edifícios. A qualquer momento, você pode monitorar o status de um cenário verificando o módulo Otimização de espaço. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente a partir do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **de Otimização de espaço** ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Opcional: Exiba os números dos cenários com base em seu estado atual, consultando a seção **Cenários**.
   Você também pode selecionar o bloco numerado para exibir os detalhes dos cenários.
4. Opcional: Exibir todos os cenários, independentemente do estado atual.

   a. Na seção Cenários, vá para **Todos os cenários**.
   Uma lista de cenários é exibida. A lista exibe cinco cenários por vez.

   b. Exiba todos os cenários rolando a lista para baixo e clicando em **Exibir tudo**.
   A guia **Cenários** é aberta.
5. Exibir todos os edifícios do seu local de trabalho.
   Você pode abrir um edifício e exibir o edifício em um plano de empilhamento. O plano de pilha exibe o cenário atual implantado no edifício. Você também pode criar um cenário diretamente de um plano de cenário de edifício.

   a. Na seção Cenários, vá para **Todos os edifícios**.
   Uma lista de edifícios é exibida. A lista exibe cinco edifícios por vez.

   b. Exiba todos os edifícios rolando a lista para baixo e clicando em **Exibir tudo**.
   A guia **Edifícios** é aberta.

Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço no local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do local de trabalho. A assistência de espaço Prestação de serviços no local de trabalho fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do piso deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos a esse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo**.
   b. Selecione **Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Alocar espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitado para	Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **o Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade de local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade de local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **a entidade do local de trabalho** estiver definida no campo **Alocar espaço por**.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar o tipo de espaço desejado.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.
Região	Região em que você deseja fazer a alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Prédio	Construindo onde você deseja fazer a alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que estão disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível a partir da Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário.

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no piso selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. Opcional: Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

   Nota: Você pode exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.
   Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Opcional: Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

> **Nota:** Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

e. Após a seleção, selecione **Enviar**.

Resultados

A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as ações a seguir são executadas com base no processo de aprovação configurado por sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado será alterado para **Aprovado.**

Aprovar uma solicitação de assistência de espaço

Como gerente de local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar uma solicitação de assistência de espaço.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você tem permissão para aprovar.
- Você é o gerente do usuário que criou a solicitação de assistência de espaço.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço gerada por um usuário atribuído a você. A definição de aprovação Workplace Core fornece a **aprovação de recomendação de espaço** por padrão para executar a aprovação da solicitação de espaço. A definição de aprovação consiste em critérios do executor **de configuração de aprovação de recomendação de espaço**, nos quais todos os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar solicitações de assistência de espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a aprovação que está no estado **Solicitado**.
   Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão no estado **Solicitado**.
3. Para exibir os detalhes da solicitação antes da aprovação, no campo **Aprovação**, selecione o ícone Visualizar este registro ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Abrir registro**.
5. Revise os detalhes da solicitação.
6. Depois de revisar os detalhes, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.
7. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, selecione **Aprovar**.

     A solicitação foi aprovada.

   - Para rejeitar a solicitação, faça o seguinte:

     a. No campo **Comentários**, especifique o motivo da rejeição.

        Se você quiser sugerir mudanças na solicitação, detalhe resumidamente as mudanças.

     b. Clique em **Publicar** depois de inserir seus comentários.

     c. Clique em **Rejeitar**.

        A solicitação foi rejeitada.

Componentes do Central do local de trabalho

Saiba mais sobre os componentes instalados e os principais recursos da aplicação Central do local de trabalho.

Componentes instalados com Central do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Central do local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Central do local de trabalho

Funções	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_central.workspace_user	Tem acesso ao espaço Central do local de trabalho.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	Tem acesso ao espaço de análise do local de trabalho	sn_wsd_central.workspace_user

Para obter detalhes das funções que são necessárias para usar o Central do local de trabalho, consulte as funções instaladas com Workplace Space Management e Gestão de mudança de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas com Central do local de trabalho

Tabela	Descrição
Utilização versus capacidade [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	Uma tabela para armazenar Capacidade e Utilização detalhada até o nível de área.

Scripts

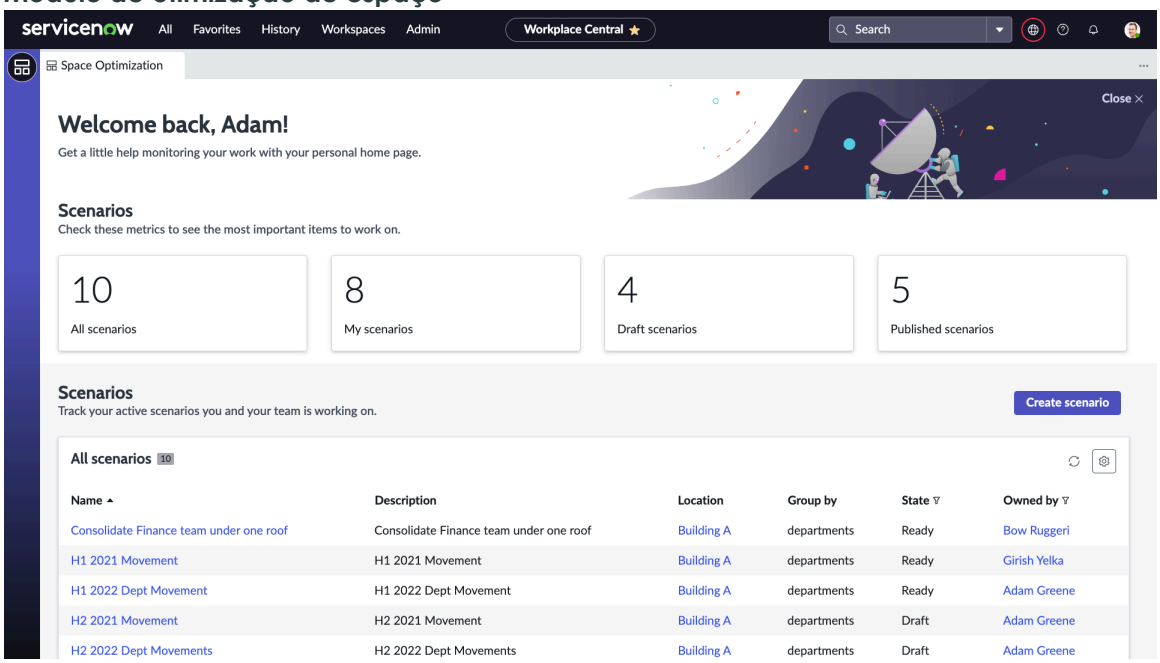
Scripts instalados com Central do local de trabalho

Tabela	Descrição
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Script que preenche a tabela de capacidade versus utilização para Gestão de espaço na Análise do local de trabalho

Otimização de espaço - Principais recursos e ações

Como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas ao cenário usando o módulo Otimização de espaço. Você pode criar um cenário usando o plano de pilha, exibi-lo em um mapa de piso e fazer mudanças diretamente.

Módulo de otimização de espaço



Você pode criar um cenário, rastrear as métricas do cenário, exibir detalhes do cenário e exibir detalhes do edifício do módulo. A Otimização de espaço exibe as seguintes informações:

- **Cenários**: exibe as métricas do cenário.
- **Criar cenário**: opção para criar um cenário para um edifício. Para obter mais detalhes sobre como criar um cenário, consulte Criar um cenário com um edifício.
- **Cenários**: lista os detalhes do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhes de cenários, como nome, local, estado e proprietário.
- Detalhes do edifício da sua organização.

Você pode selecionar um cenário ou edifício para exibir mais detalhes.

Você também pode exibir cenários criados por você na aplicação Planejamento de cenários. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.

Métricas de cenário

Como planejador de espaço, você pode ver o número total de cenários criados atualmente em sua organização em blocos filtrados. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma lista.

Nos blocos de métricas de Cenários, os números são exibidos com base no seguinte:

- **Todos os cenários**: número total de cenários criados na aplicação.
- **Meus cenários**: número total de cenários de sua propriedade.
- **Cenários de rascunho**: número total de cenários criados por você que estão no estado de rascunho.
- **Cenários publicados**: número total de cenários publicados.

Você também pode selecionar um bloco para exibir a lista.

Detalhes do cenário

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de todos os cenários criados em sua organização. Detalhes como nome, local, estado, proprietário e muito mais são exibidos. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um cenário. A página inicial exibe cinco cenários por vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo**.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os cenários criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Copiar**: crie outra cópia de um cenário existente para fazer novas mudanças. Você pode copiar apenas um cenário de cada vez. O cenário copiado é criado com o mesmo nome anexado com '- Cópia 2'.
  - **Excluir**: exclua um ou mais cenários se eles não forem mais necessários.
  - **Criar cenário**: crie um cenário.
  - Atualize a lista.
  - Edite a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.

Detalhes do edifício

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de edifícios da sua organização no módulo Otimização de espaço. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um edifício. A página inicial exibe cinco cenários por vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo**. Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os edifícios da sua organização e seus detalhes. Você pode atualizar a lista, editar colunas ou aplicar filtros relacionados ao edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona um edifício, ele é aberto em uma exibição de plano de pilha em que você pode ver todas as alocações de espaço e disposições de piso. Um plano de pilha é uma representação visual de todas as alocações feitas em um piso de um edifício. Cada alocação é exibida em uma barra com base no departamento ou centro de custos ao qual está atribuído. Para obter mais informações sobre a exibição do plano de pilha e a exibição do mapa de piso, consulte Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos.

- Os detalhes do edifício, como capacidade total, número total de espaços e localização, são exibidos na parte superior do plano.
- Você pode ver o número total de espaços não alocados do edifício no total, bem como no andar.
- Você pode exibir os detalhes do edifício em uma exibição de plano de pilha ou em uma exibição de mapa de piso. A exibição do mapa de piso estará disponível somente se você tiver Mapeamento interno do local do trabalho mapas de piso configurados. A exibição do mapa de piso permite que você exiba a alocação em um mapa de piso e faça mudanças diretamente.
- Você pode exibir os espaços alocados a um departamento ou centro de custos no plano de empilhamento ou no mapa de piso. Você pode escolher como deseja exibir as alocações. No painel direito, selecione uma exibição usando a opção **Exibir por**.
- Você pode selecionar uma barra no plano de pilha ou um espaço no mapa do piso para exibir mais detalhes, como contagem de capacidade, taxa de capacidade e capacidade total. Você também pode apontar para a barra para exibir os mesmos detalhes em uma dica de ferramenta. A janela de detalhes no painel direito exibe todos os detalhes da barra, os detalhes relacionados às atribuições e ao departamento.
- Você pode exibir outros cenários relacionados ao edifício na guia **Cenários relacionados**.
- Na guia **Configurações**, você pode aplicar um filtro com base no qual deseja ver os espaços em um piso.
- Você não pode editar um cenário ao abri-lo na exibição do edifício. Para editar um cenário de um edifício, copie esse cenário e faça as mudanças. O cenário copia os dados exatos do edifício e permite que você faça mudanças. As mudanças não afetam os dados principais, desde que estejam implantados. Para criar um cenário de um edifício, você também pode selecionar a opção **Criar cenário** quando o edifício estiver aberto na exibição do plano de empilhamento.

Central do local de trabalho Planejador de eventos

O Central do local de trabalho planejador de eventos é um espaço completo onde você pode verificar todas as reservas solicitadas em sua organização de uma só vez.

Capacidades do planejador de eventos

Você pode exibir todas as reservas da sua organização neste único espaço e monitorar quantos locais de trabalho estão ocupados pelos funcionários. Usando o planejador, você pode executar as seguintes ações:

- Acesse o planejador de eventos como um planejador de reserva e um visualizador de reserva.
- Defina a hora de início e a hora de término exibidas no calendário na exibição de programação.
- Exiba várias reservas, como reservas de ocorrência únicas, recorrentes, ou seja, reservas secundárias múltiplas, de grupo e muito mais.
- Verifique os espaços disponíveis e indisponíveis a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba ou edite diretamente as reservas solicitadas em qualquer campus, edifício ou andar, quando necessário.
- Abra e exiba o diretório de locais usando o planejador de eventos.
- Exiba o planejador em uma exibição Programada. Abra o Diretório de locais na exibição Programada.
- Altere uma reserva para uma data ou hora anterior ou posterior.
- Exiba informações detalhadas de cada reserva solicitada no passado, no dia atual ou que estão por vir.
- Exiba detalhes como o solicitante, o estado atual da reserva, o status de check-in e check-out, os convidados, o número de pessoas participantes e muito mais.
- Crie uma reserva.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Arraste e solte uma reserva com itens de serviço em outro horário ou local. Os itens de serviço não podem ser modificados, mas a quantidade dos itens de serviço pode ser modificada.

    Nota: Se o novo local ou horário não tiver um ou mais serviços adicionados, será exibida uma mensagem informando "Esta mudança resultará na perda de um ou mais serviços para esta reserva".

  - Mude os tempos de reserva.
  - Mude o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva.

    Nota: Somente essa ocorrência específica é excluída quando uma reserva recorrente é cancelada, e não a série completa. Você pode cancelar a reserva recorrente completa no portal.

  - Abra uma reserva, faça mudanças avançadas e adicione serviços.
  - Edite a reserva no painel lateral contextual do calendário. Esta funcionalidade está disponível somente para reservas únicas e recorrentes.

    Nota: Quando você modifica o valor de um edifício em uma reserva existente, porque o local anterior não está disponível no edifício atualizado, a seleção desse valor gera um erro. Você pode selecionar um local diferente.

- Como planejador de reservas, você pode gerenciar detalhes de reservas únicas ou de ocorrência. Você também pode editar detalhes da reserva, como a finalidade reservável, o número de participantes e o centro de custos diretamente nas páginas de detalhes da reserva.

  Nota: Você pode gerenciar uma reserva de grupo ou de vários locais somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.

Importante: As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

A página principal do planejador de eventos consiste nas seguintes seções:

Reservas

As métricas das reservas são exibidas na seção. As métricas da reserva planejada do dia atual, serviços extras solicitados, reservas canceladas e reservas de aprovação pendentes.

Reservas ativas

Esta seção exibe a lista detalhada de todas as reservas solicitadas na organização e as reservas solicitadas por você. Você também pode exibir as reservas em uma exibição de programação usando a opção **Abrir exibição de programação**.

Métricas de reserva

Na página principal do planejador de eventos, você pode exibir as métricas de reserva na seção **Reservas**. Os seguintes cartões de métrica são exibidos. Você pode selecionar o cartão de métrica para exibir as respectivas reservas em uma lista.

Reservas planejadas para hoje

Número de reservas programadas para o dia atual (hoje).

Reservas com serviços extras para hoje

Número de reservas que têm solicitações de serviço extra para o dia atual (hoje).

Reservas canceladas de hoje

Número de reservas que foram canceladas para o dia atual (hoje).

Reservas com aprovação pendente

Número de reservas que estão aguardando aprovação.

Exibição da lista de reservas

A seção **Reservas ativas** na página principal exibe uma lista de reservas. Você pode exibir todas as reservas solicitadas por você. A seção **Reservas ativas** exibe o seguinte:

Todas as reservas

A seção **Todas as reservas** exibe a lista de reservas criadas em em toda a organização. A lista exibe dez reservas por vez. Selecione a opção **Exibir tudo** para exibir todas as reservas. Você pode exibir os seguintes detalhes:

- O solicitante de reservas.
- O local em que a reserva é criada.
- O edifício e o campus onde o local reside.
- A finalidade da reserva.
- Os tipos de reserva, como única, ocorrência, secundária múltipla, grupo e outros.
- A hora de início e de término da reserva.
- O estado atual da reserva.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Minhas reservas

A seção **Minhas reservas** exibe a lista de reservas que você criou para si mesmo ou para outras pessoas. A lista exibe 10 reservas por vez. Selecione a opção **Exibir tudo** para exibir todas as reservas.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista. Você pode configurar para exibir até 10 colunas por vez.

Exibição da programação de reservas

O planejador de eventos permite que você exiba todas as reservas em uma exibição de programação usando a **exibição de programação aberta**.

A exibição de programação abre uma exibição de linha do tempo mostrando todos os locais de trabalho da sua organização, como campi, edifícios, andares e espaços nesse andar. A exibição de programação tem os seguintes recursos:

Seleção de campus

No canto superior direito da exibição de programação, você pode especificar o campus para o qual deseja exibir as reservas usando a opção **Campus**. Depois de especificar o campus, os filtros de **Edifícios** e **Pisos** são gerados automaticamente. Você pode especificar o edifício e a inundação que deseja exibir, respectivamente. Como administrador, você pode configurar o número de campi que devem ser exibidos na seleção suspensa. Você pode especificar o número na propriedade *Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.*.

Depois de especificar seu campus, a seleção é mantida e exibida por padrão na próxima vez em que você abrir a exibição de programação.

Finalidade da reserva

Você pode usar a opção **Finalidade reservável** para filtrar os espaços do campus com base nas finalidades reserváveis configuradas em sua organização.

Data

Você pode exibir as reservas de qualquer data selecionando uma data no calendário. Você pode selecionar **Hoje** para exibir o dia atual no calendário.

Fuso horário

A linha do tempo de exibição da programação é definida com base no fuso horário do local selecionado.

Período de tempo

Você pode especificar o intervalo de tempo da exibição de programação usando o local suspenso no canto superior direito da exibição. Por padrão, o intervalo de tempo é definido como **Exibição diária de 30 minutos**. Você pode optar por exibir o tempo em uma janela de uma hora ou em uma exibição de semana.

Programação do planejador de eventos

Você pode definir a hora de início e a hora de término exibidas no calendário na exibição de programação nas propriedades do sistema *Start time Event Planner Schedule* e *End time Event Planner Schedule*.

Duração do snapshot

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao arrastar e soltar uma reserva, você escolhe e move a reserva por alguma duração e a duração é chamada de Snap Duration.

A duração de snapshot padrão para uma exibição de 30 minutos e 60 minutos da exibição de programação do planejador de eventos é de 5 e 15 minutos, respectivamente. Os valores mínimo e máximo para definir uma duração de snapshot para uma exibição de 30 minutos são 1 e 30, e para uma exibição de 60 minutos é 1 e 60. Você pode modificar os valores padrão usando as propriedades do sistema *Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View* e *Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View*.

Atualizar

Você pode atualizar a exibição a qualquer momento selecionando o ícone de atualização ( ).

Legenda

Você pode exibir a legenda de cores com base na qual as reservas são exibidas. A legenda exibe as cores associadas a cada estado. Como administrador, você pode modificar as cores associadas a cada estado nas propriedades Gestão de reservas do local de trabalho. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** para modificar as propriedades. Você pode editar as seguintes propriedades e especificar suas cores:

- Cor para reservas de rascunho no Event Planner Experience
- Cor das reservas em andamento no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam confirmação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas confirmadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas concluídas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam aprovação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas aprovadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas rejeitadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas em conflito no Event Planner Experience.
- Cor das reservas apenas leitura no Event Planner Experience.

Especifique o código hexadecimal da cor.

Pesquisar espaços

Você pode pesquisar diretamente um espaço usando a opção **Pesquisar espaços**.

Reservas

As reservas criadas em um espaço são exibidas como uma barra expandida entre a hora de início e a hora de término. As reservas são exibidas em cores com base em seu estado atual. Você pode exibir a legenda de cores para saber o estado.

Você pode selecionar a reserva para exibir detalhes como a hora de início e término da reserva, duração, subtipo, status e serviços solicitados, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você também pode exibir mais detalhes das reservas no painel lateral selecionando o ícone Abrir painel lateral ( ).
- Para abrir a reserva e exibi-la no portal, você pode selecionar a opção **Abrir reserva**. A reserva é exibida em Central do funcionário por padrão. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:
  1. Navegar até **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.
  2. Pesquise e abra **WPCoreUtils**.
  3. No campo **Script**, substitua a função `getCommonPortalSuffix` para obter o sufixo do portal comum.
  4. Clique em **Atualizar**.
- Você também pode selecionar o ícone Mostrar ( ) para obter uma exibição detalhada da reserva. O painel lateral exibe os detalhes relacionados à reserva, como local, hora de início e término, estado atual, estado de sincronização, assunto da reserva e serviços solicitados. Como planejador de reservas, você também pode cancelar a reserva usando a opção **Cancelar reserva**.
- Você também pode mover a reserva para outro horário ou local arrastando a barra da reserva.

Última atualização da subfonte

- Quando uma reserva é atualizada no painel lateral contextual, a subfonte mais recente é atualizada como **Workplace Event Planner**.
- Quando uma reserva é atualizada no portal, a última subfonte atualizada é atualizada como **Prestação de serviços no local de trabalho**.

Exibição de detalhes da reserva

Quando você seleciona uma reserva no planejador de eventos, a reserva é aberta em uma nova guia exibindo todos os detalhes relacionados à reserva. A página exibe os detalhes do solicitante, o estado atual e o campus em que a reserva é solicitada na exibição de nível superior.

Os detalhes da reserva são exibidos nas seguintes guias:

Detalhes

A guia **Detalhes** exibe os detalhes da reserva especificados pelo solicitante no formulário de reserva ao fazer a reserva. Como planejador de reservas, você pode editar o **Número de participantes**, **a Finalidade reservável** e o campo **Centro de custos**.

Reservas do bloqueador

A guia exibe as reservas de bloqueador criadas junto com a reserva. As reservas de bloqueador são criadas para limpeza e preparação se quaisquer serviços extras forem solicitados com a reserva.

Casos

A guia exibe os casos de local de trabalho criados para atender aos serviços extras solicitados com a reserva. Se houver tarefas de local de trabalho criadas, uma guia **Tarefas** será exibida.

Itens de serviço solicitados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia exibe os itens de serviço solicitados com a reserva.

Aprovadores

A guia exibe os detalhes dos aprovadores da reserva.

Convidados

A guia exibe os detalhes dos convidados para a reserva.

Registros da reserva

A guia exibirá os detalhes da gravação se a reserva incluir um link de reunião virtual.

Na página de detalhes da reserva, você também pode abrir a reserva para exibi-la no portal Central do funcionário usando a opção **Abrir reserva**. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:

1. Navegar até **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.
2. Pesquise e abra **WPCoreUtils**.
3. No campo **Script**, substitua a função `getCommonPortalSuffix` para obter o sufixo do portal comum.
4. Clique em **Atualizar**.

Como planejador de reservas, você pode cancelar uma reserva, se necessário, usando a opção **Cancelar reserva**.

Cenário e edifício - Exibições, estados, configurações e principais recursos

Crie ou exiba um cenário usando um plano de pilha e uma exibição de mapa de piso. O planejamento de cenário permite alocar espaços e definir atribuições de usuário com eficiência com diferentes exibições, configurações simples e vários recursos principais.

Quando você cria ou abre um cenário, o cenário é aberto em uma exibição de plano de pilha por padrão. Se o edifício para o qual você está criando um cenário ou exibindo o cenário tiver mapas de piso configurados, você poderá exibir as alocações de espaço diretamente no mapa de piso. Você pode trabalhar em um cenário somente se ele for de sua propriedade ou se você tiver sido atribuído como proprietário por um colega.

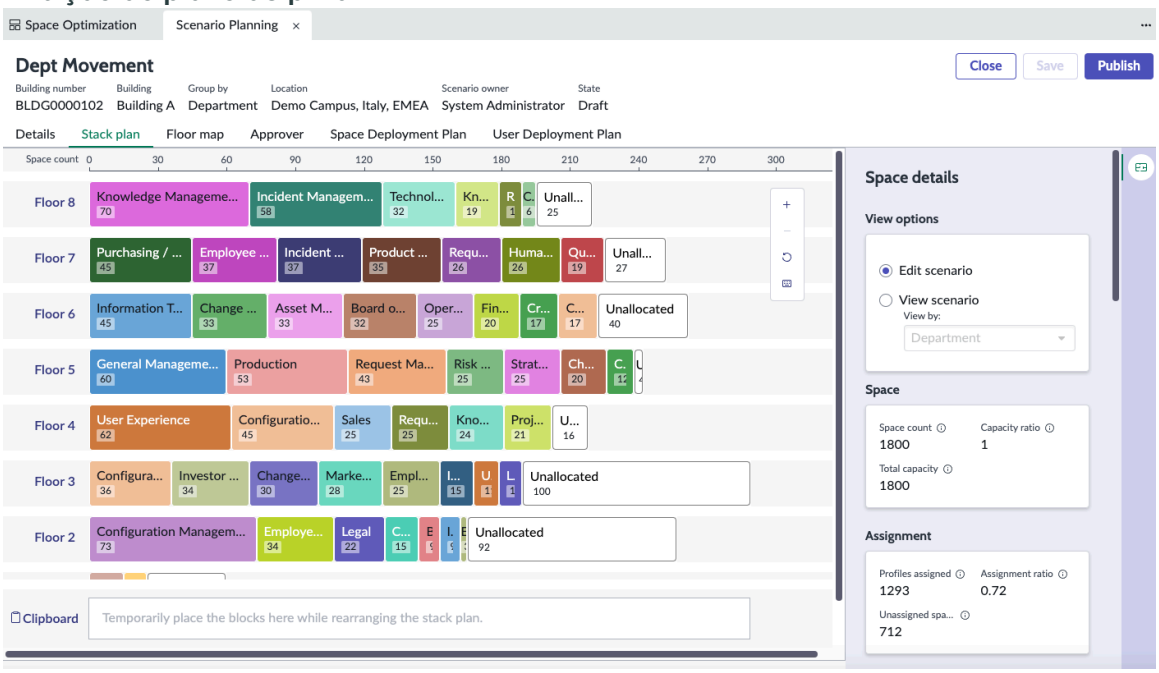
Exibição do plano de pilha

Um plano de pilha é uma representação visual de alocações de espaço com base em departamento, centro de custos, entidade de local de trabalho ou bairro. O plano de pilha exibe os diferentes departamentos, centros de custos, bairros ou entidades de local de trabalho da sua organização em diferentes códigos de cores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do plano de pilha



Um plano de pilha é semelhante a um gráfico. O eixo Y do plano mostra os diferentes andares de um edifício e o eixo X mostra o comprimento da barra, que é determinado a partir da capacidade total do edifício. Por exemplo, se a soma das capacidades de todos os espaços for 1000, o comprimento da barra será 1000 mais outros espaços atribuídos à barra selecionada.

Ao criar um cenário, você deve especificar com base em que deseja agrupar suas alocações de espaço. Por exemplo, a base pode ser agrupada por departamento, centro de custos ou bairro no campo **Agrupar por**. O plano de pilha exibe as alocações com base nesta seleção. O plano de pilha é aberto diretamente no modo de cenário. O modo de cenário é o modo de agrupamento selecionado no campo **Agrupar por**. Quando você abre um cenário que está no estado Publicado para revisar as alocações, o cenário é aberto em seu modo de cenário por padrão.

Você pode alterar um cenário somente se for o proprietário e se o cenário estiver no estado Publicado. Se você abrir um cenário que não pertence a você, poderá exibir o plano somente no modo somente leitura.

Em um cenário, você pode exibir todos os detalhes relacionados ao edifício, como capacidade, contagem de espaços, espaços não alocados e muito mais. Você pode mudar a exibição de alocações de espaço de um cenário usando a opção **Exibir por**.

A exibição do plano de pilha inclui os seguintes recursos:

Exibir ou editar alocações de espaço

Exiba alocações de espaço com base em departamentos, centros de custos, entidade de local de trabalho ou bairro. Os espaços em um piso que pertencem à mesma alocação são agrupados como uma barra. As barras em um piso são codificadas por cores para facilitar a identificação. Você pode exibir a legenda dos códigos de cores no painel direito.

> **Importante:** Você pode exibir a alocação baseada na entidade de local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifício.

Exibir detalhes

O painel de detalhes de um cenário contém o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Opções de exibição**: nesta seção, você pode especificar se deseja editar ou exibir um cenário. A partir da Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. As seguintes opções estão disponíveis por padrão:
  - **Editar cenário**: opção para editar o cenário. Você pode editar somente se for um planejador de espaço.
  - **Exibir cenário**: opção para exibir o cenário no modo somente leitura. Por padrão, o cenário é exibido com base na seleção **Agrupar** por que você especificou. Você pode exibir cenários com base no seguinte:
    - Tipo de atribuição
    - Centro de custos
    - Departamento
    - Bairro
    - Status de ocupação
    - Funções de espaço
    - Status do espaço
    - Tipo de espaço
- **Detalhes de espaço/piso/barra**: os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade.
  - **Contagem de espaços**: número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados no campo **Capacidade** de todos os registros de espaço.
  - **Capacidade total**: a capacidade total do espaço. Os valores são derivados das capacidades especificadas no campo **Proporção de capacidade** de todos os registros de espaço. Uma taxa de capacidade pode ser maior que 1 para um espaço. O que significa que um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento de uma barra de plano de pilha é determinado com base na capacidade total.
  - **Proporção de capacidade**: a proporção de capacidade determinada dividindo os valores de **Contagem de espaço** e **Capacidade total**.
- **Atribuição**: número de usuários atribuídos a um espaço. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano

  Nota: Na Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos do planejamento de cenário.

  - **Perfis atribuídos**: número de perfis de usuário atribuídos ao edifício/andar/barra selecionada.
  - **Proporção de atribuição**: a proporção das pessoas atribuídas à capacidade total desse edifício/andar/bar selecionado.
  - **Espaços não atribuídos**: número de espaços não atribuídos ao edifício/andar/barra selecionada.
  - **Perfis atribuídos**: os detalhes dos usuários que estão atribuídos ao espaço ou espaços selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um cenário for agrupado por bairro, você também poderá fazer atribuições de usuário a um bairro do plano de pilha de cenários usando a opção **Editar atribuições de usuário**. Você pode adicionar, remover ou atualizar um usuário para um bairro.

Se **Bairro** for selecionado como a opção agrupar por, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.

- **Legenda**: esta seção depende da exibição selecionada no campo **Exibir por**. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no edifício será exibida.

Mudar exibições

Mude a exibição da barra com base em diferentes tipos. Os seguintes tipos de exibição estão disponíveis:

Nota: A partir da Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration].

- **Tipo de atribuição**: exiba os espaços em um andar com base no tipo de atribuição, como permanente ou flexível.
- **Centro de custos**: exiba os espaços em um andar com base nos centros de custos. As barras são rotuladas com os diferentes centros de custos da sua organização.
- **Departamento**: exibe os espaços em um andar com base nos departamentos. As barras são rotuladas com diferentes departamentos da sua organização.
- **Bairro**: exibe os espaços em um andar com base no bairro. As barras são rotuladas com diferentes bairros da sua organização.
- **Status de ocupação**: exibe os espaços em um andar com base no status de ocupação.
- **Funções de espaço**: exiba os espaços em um andar com base em diferentes funções de espaço. As barras são rotuladas com diferentes funções de espaço da sua organização.
- **Status do espaço**: exiba os espaços em um andar com base em seu status, como ativo, futuro, descontinuado ou temporário. As barras são rotuladas com os diferentes status de espaço.
- **Tipo de espaço**: exiba os espaços em um andar com base em seus tipos de espaço, como espaço/mesa, sala, toalete e muito mais. As barras são rotuladas com os diferentes tipos de espaço da sua organização.

Usar atalhos do teclado

Clique no ícone Atalhos do teclado ( ) para exibir os atalhos que você pode usar durante o planejamento de cenários. Você pode usar atalhos do teclado, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Teclas Esquerda/Direita: para navegar entre as barras do plano de pilha em uma linha (piso).
- Teclas para cima/para baixo: para navegar entre a linha anterior ou a próxima (piso).
- Tecla de espaço: para exibir os detalhes adicionais da barra de plano de pilha realçada na dica da ferramenta.
- Enter: para selecionar a barra de plano de pilha realçada.

Exibir os detalhes de uma alocação

Veja os detalhes de uma alocação no plano no painel de detalhes exibido no lado direito. Os detalhes no painel direito de um cenário dependem da seleção feita no plano e da opção **Exibir por**.

- Se você selecionar um piso, o painel direito exibirá detalhes como o nome do piso, contagem de espaços no piso, taxa de capacidade total do piso, capacidade do piso, perfis atribuídos, taxas de atribuição, espaços não atribuídos e departamento/centro de custos alocado nesse andar. A barra é exibida com base na sua seleção de exibição. Os detalhes da barra são exibidos na parte inferior do painel direito. Por exemplo, se você selecionar **Tipo de espaço** como a opção **Exibir por**, a barra será exibida com base nos tipos de espaço e os detalhes dos tipos de espaço atribuídos em um piso serão exibidos na parte inferior do painel direito.
- Se você selecionar uma barra, por exemplo, Departamento ABC, o painel direito exibirá detalhes como o nome da barra, que é Departamento ABC, contagem de espaço do Departamento ABC, taxa de capacidade do Departamento ABC, capacidade total do Departamento ABC, perfis atribuídos ao Departamento ABC , taxa de atribuição do Departamento ABC, espaços não atribuídos no Departamento ABC, código de cores do Departamento ABC.

  Ao selecionar apenas uma barra (Departamento ABC), você pode alterar a contagem de espaço e também atribuir essa barra (Departamento ABC) a outro andar usando os campos **Contagem de espaço** e **Atribuir a**.

- Se você não fez nenhuma seleção no plano de empilhamento, os detalhes gerais relacionados ao edifício serão exibidos com os mesmos campos acima.

Exibir espaços não alocados

Verifique os espaços não alocados em um andar. Espaços não alocados são aqueles que não estão atribuídos a nenhum centro de custos, departamento, entidade de local de trabalho ou bairro. Com base nos espaços não alocados, você pode aumentar ou diminuir o número de espaços de um departamento. Se você alocar mais espaços do que a contagem de espaços não alocados, a barra não permitirá que você faça a alocação.

Importante: Você pode exibir a alocação baseada na entidade de local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifício.

Alocar uma barra para outro andar

Mova uma barra de um andar para outro. Por exemplo, mova o Departamento ABC do Piso 1 para o Piso 5.

Mover uma barra para a área de transferência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mova uma barra para a área de transferência se não tiver certeza sobre sua alocação. Uma área de transferência é semelhante a um espaço de trabalho usado para manter barras temporariamente.

Mesclar barras que estão divididas

Combine as barras que estão divididas em diferentes andares em um só andar, mesclando. Os espaços são agrupados automaticamente.

Exibir a capacidade ou a razão de capacidade

Verifique a capacidade ou a taxa de capacidade de um edifício, andar ou um bar.

Exibição do edifício

Não apenas durante o planejamento do cenário, você também pode exibir os espaços de um edifício e sua alocação e vários detalhes de espaço em um plano de empilhamento a qualquer momento. No painel Otimização de espaço, você pode selecionar o edifício que deseja exibir. O edifício é exibido em um plano de empilhamento. Para obter mais informações, consulte Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício. O plano de pilha exibe os pisos do edifício e as alocações, como ele é exibido para um cenário. Em uma exibição de edifício, você pode executar exclusivamente as seguintes ações:

- Você pode exibir os espaços de um edifício com base nas entidades de local de trabalho às quais eles estão associados. A opção **Exibir por** em uma exibição de edifício exibe uma **entidade de local de trabalho** de opção de adição usando a qual você pode exibir os espaços. Além disso, após a seleção, você pode especificar o tipo de entidade com base no qual os espaços devem ser exibidos.
- Quando você seleciona uma alocação baseada em entidade de local de trabalho no plano de empilhamento, os detalhes da hierarquia dessa alocação de espaço selecionada e o número de espaços atribuídos a cada hierarquia primária-secundária são exibidos em detalhes.
- Você pode editar atribuições de usuário de uma alocação de bairro em uma exibição de edifício. Você pode adicionar, remover ou alterar a alocação de um usuário. Para obter mais informações, consulte Editar ou exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.

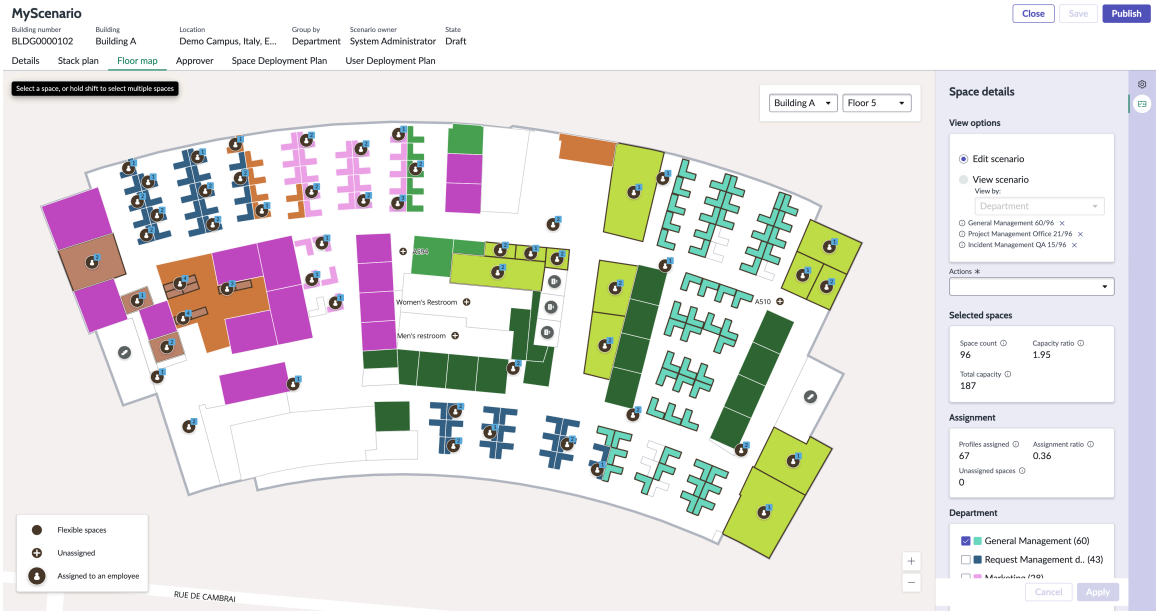
Cenário - Exibição de mapa de piso

Exiba as alocações de espaço em um piso usando a exibição do mapa de piso. A exibição do mapa de piso de um piso estará disponível somente se o mapa de piso estiver configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho. A exibição do mapa do andar facilita a exibição das alocações, atribuições de usuário, movimento de departamento/centro de custos/entidade do local de trabalho/bairro em um andar com ações fáceis. Selecione a guia **Mapa de piso** no plano de cenário para exibir o mapa de piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de mapa de piso



A exibição do mapa de piso fornece os seguintes recursos:

Exibir a alocação individual

Você pode exibir as alocações de espaços individuais diretamente no mapa. Os espaços são coloridos com base na alocação à qual estão atribuídos. A legenda é exibida no painel direito.

Exibir qualquer cenário

Você pode exibir qualquer cenário a qualquer momento. Ao abrir um cenário aberto por outras pessoas, você pode exibir as alocações e os detalhes em um modo somente leitura. Um cenário é aberto no modo de cenário configurado nele. Você pode passar o mouse sobre os espaços no mapa do piso para exibir os detalhes em uma dica de ferramenta.

Zoom

Aumente ou diminua o zoom no mapa para exibir as alocações.

Pisos de mudança

Você pode selecionar diferentes andares do edifício usando a opção de seleção de piso disponível no mapa. Se você selecionar um piso no plano de pilha e abrir a exibição do mapa de piso, o mapa de piso desse piso será exibido. Se você não fez nenhuma seleção no plano de empilhamento, o Piso 1 do edifício será aberto por padrão.

Selecione um espaço

Selecione um espaço diretamente no mapa e exiba os detalhes desse espaço no painel direito. Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base em sua seleção.

Os espaços que são flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa.

Ao editar um cenário, você pode marcar uma caixa de seleção na seção de detalhes do espaço para selecionar todos os espaços que têm o mesmo código de cor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

Exibir detalhes

Você pode exibir os seguintes detalhes no painel direito:

- **Exibir por**: opção para mudar a exibição do mapa. As opções de exibição são determinadas a partir dos tipos de espaço disponíveis em um registro de espaço. Os espaços são realçados no mapa com base na exibição selecionada.
- **Ações**: este campo será exibido somente se você tiver selecionado um único ou vários espaços no piso. As seguintes opções são exibidas no campo:
  - **Alocação**: opção para fazer mudanças relacionadas à alocação, como adicionar, alterar ou remover uma alocação.
  - **Tipo de atribuição**: opção para mudar o tipo de atribuição, como mudar um espaço de permanente para flexível ou vice-versa. Você também pode remover a atribuição de usuário existente.
- **Detalhes do espaço/piso**: os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade, são exibidos.
  - **Contagem de espaços**: número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados no campo **Capacidade** de todos os registros de espaço.
  - **Capacidade total**: a capacidade total do espaço. O valor é derivado das capacidades especificadas no campo **Proporção de capacidade** dos registros de espaço. Uma taxa de capacidade pode ser mais de um para um espaço. O que significa que um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento da barra é determinado com base na capacidade total.
  - **Taxa de capacidade**: taxa de capacidade determinada dividindo os valores de Contagem de espaço e Capacidade total.
- **Atribuição**: número de usuários atribuídos. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano

  Nota: Na Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos do planejamento de cenário.

  - **Perfis atribuídos**: número de perfis de usuário atribuídos no edifício/andar/barra selecionada.
  - **Proporção de atribuição**: proporção das pessoas atribuídas na capacidade total desse edifício/andar/bar selecionado.
  - **Espaços não atribuídos**: número de espaços não atribuídos no edifício/andar/barra selecionada.

  Se **Bairro** for selecionado como a exibição por opção, somente as atribuições que têm o tipo **de atribuição de bairro** serão aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, as atribuições que têm o tipo **de atribuição Local** são aplicáveis.

- **Legenda**: esta seção depende da exibição selecionada no campo **Exibir por**. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no piso será exibida.

Ajustar configurações de mapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Altere as configurações do mapa. Você pode alternar entre os detalhes da exibição da planta baixa e os detalhes das configurações do mapa no painel direito. Os detalhes da planta baixa exibidos no painel dependem das configurações do mapa. As seguintes configurações estão disponíveis:

- **Atribuído a**: opção para exibir o usuário ou usuários a quem o espaço está atribuído.
- **Tipo de atribuição**: opção para exibir o tipo de atribuição do espaço que é flexível ou permanente.

Mudar alocações de espaço

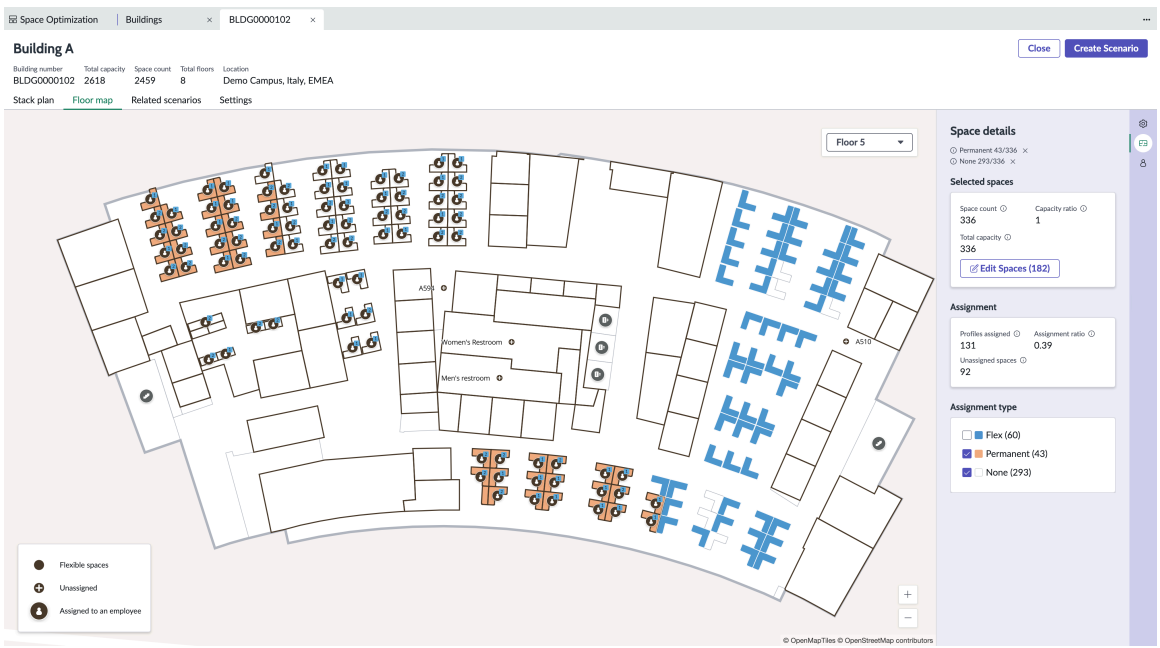
Quando você move um departamento para um andar, os espaços atribuídos a esse departamento são agrupados com os espaços existentes desse departamento no andar. Você pode exibir essas alocações de espaço no departamento de andar. Você também pode selecionar um único espaço ou vários espaços desse departamento e alocá-lo para outro departamento usando a opção **Ações**.

Edifício - Exibição de mapa de piso

Você também pode exibir um plano de pilha de edifício ou um mapa de piso a qualquer momento e fazer mudanças especificamente no edifício. Você pode executar ações diretamente usando o mapa de piso do edifício se o edifício tiver um mapa de piso Mapeamento interno do local do trabalho configurado.

Semelhante ao cenário, a exibição do plano de pilha de um edifício também permite que você execute alocações de espaço e exiba os espaços no piso com base em várias opções.

A exibição **do mapa de piso** de um edifício permite que você execute a administração de espaço baseada em mapa. Para obter mais informações, consulte Administração de espaço baseada em mapa.



Em um mapa de piso, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode exibir os espaços do piso diretamente. A partir da Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão:
  - **Centro de custos**
  - **Departamento**
  - **Bairro**
  - **Entidade do local de trabalho**

    Quando você seleciona **Entidade do local de trabalho**, um campo adicional **Tipo de entidade do local de trabalho** também é exibido no qual você pode especificar o tipo de entidade com base no qual deseja exibir os espaços.
  - **Tipo de atribuição**
  - **Status de ocupação**
  - **Função de espaço**
  - **Status do espaço**
  - **Tipo de espaço**

  Nota: Na Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos da exibição do edifício.

  Para obter mais informações, consulte Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício.
- Você pode editar os espaços em um piso. Para obter mais informações, consulte Editar os espaços de um edifício usando um mapa.
- Atribuir ou cancelar a atribuição de um funcionário de um espaço. Mover funcionários de um andar ou para um andar diferente usando o mapa.

Ao exibir ou editar espaços, você pode marcar uma caixa de seleção na seção de detalhes do espaço para selecionar todos os espaços que têm o mesmo código de cor.

Cenários relacionados

A guia Cenários relacionados aparece quando você abre um edifício usando o módulo Otimização de espaço. Todos os cenários relacionados ao edifício selecionado são listados.

Detalhes relacionados a cenários como nome, estado, proprietário, data em que foi criado, grupo para o qual foi criado e muito mais são exibidos. Você pode atualizar a lista, editar as colunas e aplicar filtros.

Estados de cenário

Um cenário, desde sua criação até a implantação, passa por diferentes mudanças de estado com base nas ações implementadas nele. Com base no estado de um cenário, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para revisar o plano e implementá-lo nos principais dados de produção.

Um cenário tem os seguintes estados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Processamento**: um cenário é definido como **Processamento** quando sua criação está em andamento. Além disso, se você estiver copiando um cenário existente, durante o processo de cópia, o cenário recém-criado será definido como **Processando**.

  Além disso, a qualquer momento, quando um cenário for salvo, o estado do cenário será definido como **Processando** quando o processo de salvamento estiver em execução.

- **Rascunho**: um cenário é definido como Rascunho quando está pronto para uso, ou seja, quando está sendo trabalhado. Durante esse estado, somente o proprietário do cenário pode exibi-lo.
- **Pronto**: um cenário é definido como Pronto quando é publicado. Quando um cenário é publicado e depois que o cenário é definido para o estado Pronto, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para obter feedback. O cenário está disponível somente no modo somente leitura para outras pessoas.
- **Aguardando aprovação**: um cenário é definido como Aguardando aprovação quando é enviado para aprovação após a publicação. Quando um cenário é enviado para aprovação, o cenário não pode mais ser editado, a menos que o estado mude para Rejeitado.
- **Rejeitado**: um cenário será definido como Rejeitado se um aprovador rejeitar o cenário. Quando o cenário for rejeitado, você poderá implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador usando os comentários dele e enviá-lo para aprovação novamente.
- **Aprovado**: um cenário será definido como Aprovado se um aprovador aprovar o cenário. Quando um cenário é aprovado, você não pode mais editar um cenário. Você só pode implantar um cenário.
- **Implantado**: um cenário é definido como Implantado quando é implantado nos dados de produção principais. Você não pode fazer mudanças em um cenário implantado. Para fazer mudanças, você deve criar uma cópia desse cenário e fazer mudanças.
- **Arquivado**: um cenário implantado será definido como Arquivado se tiver mais de seis meses.

Configurações

A guia Configurações aparece quando você abre um edifício diretamente usando o módulo Otimização de espaço. A guia Configurações permite que você aplique o filtro de qualificação de espaço nos espaços exibidos no plano de empilhamento. Você pode aplicar um filtro com base no tipo de espaços ou em como deseja ver os espaços.

Por exemplo, se você quiser ver todos os espaços do tipo local de trabalho/mesa, aplique o filtro de tipo de espaço. Na guia Plano de pilha, esses espaços são exibidos com base na exibição que você selecionou na opção **Exibir por**.

Aprovador

A guia Aprovador exibe detalhes de todos os aprovadores que estão configurados para aprovar um cenário. A guia Aprovador exibe detalhes como os aprovadores que têm permissão para aprovar, o estado da aprovação, os comentários relacionados à aprovação e a hora da aprovação. Depois de enviar um cenário para aprovação, se o cenário for rejeitado pelo aprovador, você poderá exibir os detalhes da rejeição nos **Comentários** da guia Aprovador e implementar as mudanças.

A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão **Aprovação de plano de cenário**, na qual os gerentes do local de trabalho são configurados como aprovadores de cenários. Você pode criar uma nova definição de aprovação ou editar a definição padrão. Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Criar uma definição de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios do executor. Para fazer isso, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

Plano de implantação do espaço e plano de implantação do usuário

As guias Plano de implantação do espaço e Plano de implantação do usuário aparecem quando você está criando um cenário. As mudanças que você faz em um cenário são registradas nos respectivos planos de implantação. Depois de salvar as mudanças feitas no plano de empilhamento, o plano exibe cada mudança com os detalhes alterados.

Guia Implantação de espaço: o plano exibe as alocações e as mudanças de tipo de atribuição de espaço realizadas no cenário.

Guia Implantação de usuário: o plano exibe as mudanças relacionadas à atribuição de usuário, como Adicionar, Atualizar e Excluir realizadas no cenário.

Depois de publicar as mudanças e depois de finalizar as alocações de espaço, para executá-las na produção, você deve implantar as mudanças. O plano permite que você implante as mudanças usando a opção **Implantar**.

Depois que o cenário é implantado, um caso de local de trabalho é criado para cada mudança. Após a implantação, detalhes adicionais, como os casos de local de trabalho associados a cada mudança, são exibidos nos planos de implantação. Os seguintes casos de movimentação do local de trabalho são criados para cada mudança:

- Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação por meio de planejamento de cenário: caso de movimentação do local de trabalho criado para alterar a atribuição do usuário e mover o espaço.
- Serviço de tipo de atribuição do local de trabalho: caso de local de trabalho criado para alterar o tipo de atribuição de um espaço.
- Serviço de mudança de alocação de local de trabalho: caso de local de trabalho criado para alterar a alocação de espaço.

Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos

Como planejador de espaço, execute as solicitações de alocação de espaço geradas na organização usando o painel Otimização de espaço da Central do local de trabalho. Usando o painel Otimização de espaço da Central do local de trabalho para evitar várias tarefas sobre como verificar a disponibilidade, alocar espaços manualmente e outros processos envolvidos durante o planejamento de espaço.

Funcionalidade

O Portal de serviços do local de trabalho permite que gerentes de local de trabalho e outros usuários do local de trabalho façam uma solicitação de recomendação de espaço especificando seus requisitos. A aplicação gera várias opções de plano de espaço com base em suas especificações. Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado na aplicação. A Otimização de espaço da Central do local de trabalho torna mais fácil para você, como planejador de espaço, exibir somente os casos de local de trabalho gerados especificamente a partir de uma solicitação de espaço.

Como planejador de espaço, você tem apenas algumas ações a executar para implantar um plano de espaço. A aplicação aplica vários algoritmos no local especificado pelo solicitante e gera várias opções de plano de espaço. O solicitante recebe essas opções de plano de espaço para fazer uma seleção e enviar. Este pré-planejamento de alocação de espaço torna mais fácil para você, como planejador de espaço, implantar o plano de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Otimização de espaço fornece as métricas do número total de solicitações de espaço geradas e também exibe detalhes de cada solicitação de espaço. Você também pode exibir os detalhes aplicando vários filtros e também com base no edifício para o qual ele é solicitado.

No painel Otimização de espaço, você pode exibir solicitações de espaço usando qualquer uma das seguintes opções:

- No quadro de métricas de **Cenários**, selecione **Todas as solicitações de espaço**.
- Na seção **Solicitações de espaço**, selecione **Exibir tudo** para exibir todas as solicitações de espaço.

Aprovações

Se uma solicitação de assistência de espaço exigir aprovação, você poderá aprová-la usando a configuração de aprovação Workplace Core. Você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço somente dos usuários aos quais você está atribuído como gerente.

Exibições de solicitação de espaço

Quando você abre um caso de local de trabalho de solicitação de espaço, uma guia separada é aberta com vários detalhes. Você pode exibir os detalhes em diferentes exibições.

Detalhes da solicitação

A solicitação de espaço é aberta na exibição Detalhes da solicitação por padrão. Nos Detalhes da solicitação, os detalhes são divididos em três painéis diferentes da seguinte forma:

1. **Caso e variáveis do local de trabalho**: no primeiro painel, os detalhes do caso do local de trabalho e as variáveis fornecidas pelo solicitante são detalhados.
   - Na seção Caso do local de trabalho, você pode exibir a descrição da solicitação. Você também pode atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário usando os **campos Grupo de atribuição** e **Atribuído a**.
   - Na seção Variáveis, você pode exibir todos os detalhes especificados no formulário pelo solicitante.
2. **Compor e Atividade**: no segundo painel, você pode adicionar comentários e atividades realizadas na solicitação de espaço desde sua criação.
   - Na seção Compor, você pode adicionar comentários e anotações de trabalho na solicitação. Os comentários também são exibidos para o solicitante, enquanto as anotações de trabalho são exibidas somente para os planejadores de espaço que estão trabalhando na solicitação de espaço.
   - Na seção Atividade, você pode exibir todos os detalhes relacionados às ações realizadas na solicitação de espaço, como mudanças de estado, aprovações, anotações de trabalho e tudo.
3. **Anexos e modelos**: no terceiro painel, você pode selecionar duas exibições diferentes, ou seja, exibir ou adicionar anexos ou exibir modelos de caso de local de trabalho. Você pode selecionar essas opções usando o painel à extrema direita.

Plano de espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na guia **Plano de espaço,** você pode exibir a opção de plano de espaço selecionada pelo solicitante. Você também pode ver o plano de espaço no mapa de piso. O mapa de piso ficará visível somente se o piso tiver um mapa de piso configurado usando a aplicação Workplace Indoor Mapping e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno.

- O plano de espaço também exibe informações de alto nível do piso, edifício e campus envolvidos na forma de cápsulas.
- O plano de espaço fornece informações detalhadas dos espaços, piso, edifício, campus, local e a região que é usada para a alocação.

Importante: Se o solicitante não tiver feito nenhuma seleção de opção, a guia **Plano de espaço** não exibirá nenhum detalhe.

Aprovações

Na guia **Aprovações**, você pode exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.

Plano de implantação do espaço

O **plano de implantação de espaço** exibe as informações detalhadas relacionadas à alocação, ao piso em que o espaço está alocado, ao tipo de mudança feita no plano, ao valor atual e ao valor do cenário. Quando você implanta o plano de espaço, um caso de local de trabalho é criado e executado para cada alocação. Até que todos os casos de local de trabalho estejam em andamento, a implantação não é considerada concluída.

Plano de implantação do usuário

O **plano de implantação de usuário** exibirá as informações detalhadas relacionadas às mudanças relacionadas à atribuição de usuário de bairro se o cenário for agrupado por bairro.

Mapa do piso

Na exibição de mapa de piso, você pode exibir o mapa de piso do andar em que a planta de espaço é planejada. O mapa do piso ficará visível somente se o piso tiver um mapa do piso configurado usando o Mapeamento interno do local de trabalho e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno. Você pode executar as seguintes ações em um mapa de piso:

- Alterne os locais usando filtros de piso, edifício e campus.
- Aumente e diminua o zoom no mapa. Você também pode clicar duas vezes para ampliar.
- Exiba a legenda associada a cada departamento no painel direito.

Estados da solicitação de espaço

Uma solicitação de espaço desde sua criação passa por várias mudanças de estado. Com base no estado da solicitação, você pode executar ações e implantação.

Uma solicitação de espaço tem os seguintes estados:

- **Rascunho**: quando uma solicitação de espaço é criada usando o Portal de serviços do local de trabalho, ela é definida inicialmente para o estado Rascunho por alguns segundos e, em seguida, muda para o estado Pronto.
- **Pronto**: depois que a solicitação é criada e as opções de plano de espaço ainda estão em geração, o status é definido como Pronto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Trabalho em andamento**: depois que as opções são geradas e disponibilizadas para os solicitantes para seleção, o status é definido como Trabalho em andamento. O status é definido como Trabalho em andamento até que o solicitante selecione uma opção.
  - Se o solicitante selecionar uma opção, a solicitação mudará para o próximo estado.
  - Se o solicitante selecionar a opção Nenhum na lista de opções fornecidas, a solicitação será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído.
- **Aguardando aprovação**: se o solicitante selecionar uma opção e enviar a solicitação, uma das seguintes ações será executada:
  - Se o perfil do solicitante exigir uma aprovação do gerente, a solicitação será enviada para aprovação e o estado será definido como Aguardando aprovação.
  - Se o perfil do solicitante não exigir nenhuma aprovação, o estado será alterado automaticamente para Aprovado.
- **Encerrado incompleto**: quando a solicitação é enviada para aprovação e se o aprovador rejeita a solicitação, ou seja, se o aprovador rejeita o plano de espaço selecionado, o estado muda para Encerrado incompleto.
- **Aprovado**: se o aprovador aprovar a solicitação de espaço, o estado será alterado para Aprovado. Você só pode implantar solicitações de espaço que estejam no estado Aprovado. Além disso, o **plano de implantação do espaço** e o **plano de implantação do usuário** exibirão o espaço selecionado na solicitação de espaço se a solicitação for aprovada.
- **Implantação em andamento**: quando você implanta o plano de espaço selecionado na solicitação de espaço, o estado da solicitação muda para Implantação em andamento. As ações a seguir são executadas quando uma solicitação está no estado Implantação em andamento:
  - Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado e implementado.
  - O processo de implantação será bem-sucedido somente se todos os casos de local de trabalho forem implementados com sucesso, ou seja, se todos os casos forem encerrados com o estado Encerrado concluído.
  - O processo de implantação será malsucedido se algum caso de local de trabalho não for implementado com sucesso, ou seja, se algum caso for encerrado com o estado Encerrado incompleto.
- **Encerrado concluído**: se a implantação for implementada com sucesso, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído. Se a implantação falhar, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado incompleto.

Tradução automática

Principais recursos e ações da gestão de movimentação

Como um gerente de movimentação, atenda às solicitações de movimentação com eficiência, agrupando-as logicamente em projetos de movimentação usando o espaço de gestão de movimentação Central do local de trabalho.

Espaço de gestão de movimentação

O espaço de gestão de movimentação é um espaço completo onde você pode executar várias ações em uma solicitação de movimentação gerada por um funcionário ou gerada a partir de uma implantação de cenário. O espaço permite que você gerencie sua carga de trabalho criando projetos de movimentação e monitore essas solicitações pelas datas de início e vencimento esperadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O espaço tem vários recursos principais, como métricas relacionadas a solicitações de movimentação, representação visual, exibições detalhadas e também a opção de criar um projeto de movimentação. A gestão de movimentação exibe informações nas seguintes categorias:

- **Gestão de movimentação**: exibe métricas de seus projetos de movimentação ativos, solicitações de movimentação e tarefas de movimentação. Ele também fornece uma representação visual das solicitações de movimentação planejadas e não planejadas, estados de solicitações e projetos ativos.
- **Criar projeto**: opção para criar um projeto de movimentação. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto de movimentação.
- **Gestão de movimentação**: lista os detalhes do seguinte:
  - Detalhes de todos os projetos de movimentação com suas datas de início e término planejadas, seu estado atual e o usuário atribuído.
  - Detalhes de todas as solicitações de movimentação com seu estado atual, a data de movimentação solicitada, o início esperado e a data de vencimento.

Para obter informações detalhadas sobre projetos de movimentação, seus recursos e vários estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Métricas de solicitação de movimentação

Como gerente de movimentação, você pode exibir as métricas associadas aos projetos ativos atribuídos a você, o número de solicitações de movimentação e as tarefas de movimentação. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma exibição de lista. Na seção Métricas de gestão de movimentação, as seguintes métricas são exibidas:

- **Meus projetos ativos**: número de projetos ativos nos quais você está trabalhando.
- **Solicitações de movimentação**: número de solicitações de movimentação ativas associadas aos projetos de movimentação ativos.
- **Tarefas de movimentação**: número de tarefas de movimentação ativas criadas para atender às solicitações de movimentação ativas.
- **Solicitações planejadas versus não planejadas**: representação visual de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas em um gráfico de pizza. Solicitações não planejadas são aquelas que não têm uma data **de início esperada** ou **de vencimento** especificada.
- **Solicitações de movimentação (gráfico de pizza)**: representação visual dos estados da solicitação de movimentação em um gráfico de pizza.
- **Meus projetos ativos**: representação visual de cada projeto de movimentação e o número de casos associados a cada projeto.

Detalhes do projeto de movimentação

Na seção Detalhes do gerenciamento de movimentação, você pode exibir os detalhes de todos os projetos de movimentação criados na organização. Você pode exibir detalhes do projeto, como o nome do projeto, estado atual, data de início e término planejadas e o usuário atribuído. Você pode selecionar um projeto de movimentação e trabalhar nele separadamente em uma guia diferente.

O espaço exibe até cinco projetos de movimentação por vez. Para exibir todos os projetos de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os projetos de movimentação criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Criar**: crie um projeto de movimentação.
  - **Excluir**: exclua um ou mais projetos de movimentação se eles não forem mais necessários.

    ⚠ **Aviso:** A exclusão de um projeto removerá somente o projeto e não excluirá as solicitações de movimentação associadas a ele. Ele desvincula as solicitações de movimentação do projeto de movimentação excluído.

  - **Atualize** a lista.
  - **Edite** a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.
  - Você pode selecionar um projeto de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Na seleção, o projeto de mudança do local de trabalho é aberto, onde você pode exibir os detalhes do projeto e também editar informações, como o estado, se necessário.

Detalhes da solicitação de movimentação

Na seção Detalhes do gerenciamento de movimentação, você pode exibir os detalhes de todas as solicitações de movimentação criadas na organização. Você pode exibir detalhes como o número da solicitação, estado, usuário solicitado, data de movimentação da solicitação, data de início e vencimento esperadas e o projeto ao qual a solicitação está associada. Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para abri-la em uma guia diferente.

O espaço exibe até cinco solicitações de movimentação por vez. Para exibir todas as solicitações de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Atualize** a lista.
  - **Edite** a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.
- Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Quando selecionado, o registro de caso de movimentação do local de trabalho é aberto e você pode exibir os detalhes da solicitação e também editar as informações, se necessário.

Mover exibições, ações e estados do projeto

Como gerente de movimentação, crie, rastreie e trabalhe em projetos de movimentação para atender a várias solicitações de movimentação por vez. O projeto de movimentação permite que você trabalhe usando uma exibição de programação e ajuda a economizar muito tempo ao abrir cada solicitação de movimentação individualmente.

Tradução automática

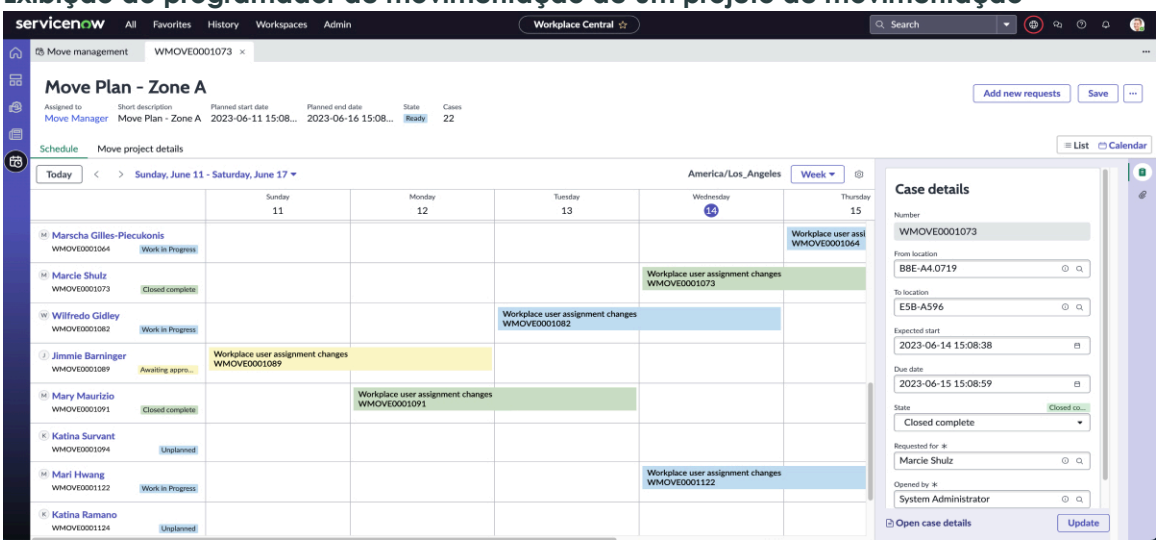
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente as solicitações de movimentação que correspondem às condições especificadas por você. Você pode exibir todas essas solicitações de movimentação em um único projeto de movimentação.

Usando a exibição de programação do projeto Mover, você pode:

- Conheça o usuário que gerou a solicitação de movimentação.
- Exibir o estado atual dessa solicitação de movimentação.
- Exiba e edite o início esperado e a data de vencimento até quando a solicitação deve ser atendida. As datas são exibidas em um calendário.
- Verifique o número de solicitações de movimentação a serem atendidas por dia.
- Programe uma solicitação de movimentação para outra data simplesmente arrastando a barra da solicitação.

Exibição do programador de movimentação de um projeto de movimentação



Criar um projeto de movimentação

O espaço de gestão de movimentação permite que você exiba todas as solicitações de movimentação criadas na aplicação e também trabalhe em projetos de movimentação ativos. Você pode criar um projeto de movimentação a partir de qualquer um dos seguintes locais:

- No espaço de gestão de movimentação, selecione a opção **Criar projeto** diretamente.
- Selecione o bloco Meus projetos ativos e selecione **Criar** na exibição de lista.
- Na seção Todos os projetos de movimentação, selecione **Exibir tudo**. Na exibição de lista, selecione **Criar.**

Datas de movimentação

É muito importante entender como as datas de início e término de um projeto de movimentação são calculadas. O processo a seguir explica como as datas são determinadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um funcionário ou um gerente de movimentação gera uma solicitação de movimentação. Eles especificam uma data no campo **Data de movimentação solicitada**.
2. Quando as solicitações de movimentação acima são agrupadas no espaço de gestão de movimentações, elas são exibidas com a **Data de movimentação solicitada**, **Início esperado**e **Data de vencimento**.
3. Quando você cria um projeto de movimentação, o sistema considera uma data **de início esperada** mínima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto como a **data de início planejada** do projeto e a **data de vencimento** máxima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto como o **término planejado data** do projeto.

Mover exibições do projeto

Quando você seleciona um projeto de movimentação para trabalhar, ele é aberto em uma guia separada. Por padrão, ele é aberto na exibição de programação. Você pode editar e exibir os detalhes do projeto de movimentação em diferentes exibições.

Programação

Esta é a exibição padrão quando você abre um projeto de movimentação. A exibição de programação é uma exibição de calendário interativa com exibido de acordo com o fuso horário local. Você também pode alternar de uma exibição de calendário para uma exibição de lista usando a guia de opções de lista (List) localizada na parte superior direita do calendário.

A exibição é categorizada com base no seguinte:

- **Solicitações de movimentação**: a coluna esquerda da exibição exibe os detalhes da solicitação de movimentação, como o nome do solicitante, o número da solicitação de movimentação e seu estado atual.
- **Calendário**: a exibição principal da exibição contém os detalhes do evento em uma exibição de calendário classificada em um conjunto de datas. Ao analisar todas as solicitações de movimentação, o calendário escolhe a data de início mínima planejada como a primeira data do calendário e a data de término máxima planejada como a data de término do calendário.
  - Cada dia do calendário é exibido com o número de casos de movimentação que devem ser atendidos.
  - O calendário exibe a solicitação de movimentação como barra no calendário. Você pode mover a barra de solicitação de movimentação para uma data diferente, arrastando e soltando se quiser programá-la para outro dia.
  - O calendário exibe as datas com base na data local atual. Ele exibe a data e a hora com base no fuso horário.
  - Se uma solicitação de movimentação não tiver uma **datade início esperada** ou de vencimento especificada, o calendário não exibirá nenhuma barra para a solicitação.
  - Você pode alternar entre uma exibição semanal e uma exibição mensal. Por padrão, o calendário é exibido em uma exibição semanal.
  - Quando você clica em uma barra de solicitação de movimentação no calendário, um painel de detalhes do caso é exibido à direita. Você pode exibir detalhes do caso, como **Local de destino**, **Início esperado**, **Data de vencimento**, **Estado**e **Solicitação para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Lista**: você pode mudar a exibição de calendário para exibição de lista usando a guia Opções de lista (List). Exiba todas as solicitações de movimentação no projeto de movimentação como uma lista.
  - Você pode exibir detalhes como o número da solicitação de movimentação, estado, solicitado para, descrição resumida, data solicitada, início esperado, data de vencimento e o projeto de movimentação.
  - Você pode remover uma ou várias solicitações de movimentação selecionando-as na lista.
  - Você também pode atribuir uma ou mais solicitações de movimentação a si mesmo usando a opção **Editar**.

Detalhes do projeto de movimentação

A guia Mover detalhes do projeto contém detalhes como o nome do projeto, o gerente de movimentação atribuído ao projeto e o estado do projeto.

- Você pode mudar o estado do projeto a qualquer momento se ele estiver atribuído a você.
- Você pode reatribuir o projeto a si mesmo alterando o campo **Atribuído a**.
- Você pode rastrear as atividades, como mudanças de estado e mudanças de atribuição de usuário realizadas no projeto na seção Atividade.
- Você pode adicionar anotações de trabalho no projeto usando a seção Compor. Você pode digitar seus nomes e selecionar **Anotações pós-trabalho (privado)**.

Anexos

Você pode exibir anexos se houver algum na seção **Anexos**.

Adicionar solicitações de mudança

A qualquer momento, você pode adicionar mais solicitações de movimentação a um projeto de movimentação enquanto o projeto ainda está no estado Trabalho em andamento. Selecione **Adicionar novas solicitações** para adicionar solicitações de movimentação. Você pode adicionar várias solicitações de movimentação a um projeto.

Mover estados do projeto

Um projeto de movimentação passa pelas seguintes mudanças de estado:

Inicialização

Quando o projeto de movimentação é criado durante a implantação de um cenário, o estado é definido como **Inicializando**. Este estado é definido quando um projeto de movimentação é criado e as solicitações de movimentação ainda estão sendo criadas nele.

Pronto

Quando um projeto de movimentação está pronto com todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições, o estado do projeto é definido como **Pronto**.

Trabalho em andamento

Ao começar a trabalhar no projeto, você pode definir o estado como **Trabalho em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encerrado totalmente

Depois de atender a todas as solicitações de movimentação do projeto de movimentação, você pode alterar o estado para **Encerrado concluído**. Você pode defini-lo como **Encerrado concluído** somente se todas as solicitações de movimentação atribuídas ao projeto estiverem definidas como **Inativas**.

Você não pode editar o projeto se o estado estiver definido como **Encerrado concluído**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

Encerrado incompleto

Se você quiser fechar um projeto de movimentação por alguns motivos, independentemente do status das solicitações de movimentação atribuídas a ele, poderá alterar o estado para **Encerrado incompleto**. Alterar o estado do projeto não afetará o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Você não pode editar o projeto se o estado estiver definido como **Encerrado incompleto**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

Cancelado(a)

Você pode cancelar um projeto de movimentação a qualquer momento, alterando o estado para **Cancelado**. Alterar o estado do projeto não afetará o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Você não pode editar o projeto se o estado estiver definido como **Cancelado**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso

O Central do local de trabalho Espaço de gestão de casos é um espaço multifuncional no qual um gerente de casos pode gerenciar centenas de casos de local de trabalho criados na organização.

Gestão de casos - Principais recursos

Como gerente de casos, monitore o grande número de casos de local de trabalho recebidos diariamente a qualquer momento usando o espaço. Verifique o número de casos ativos de local de trabalho, os casos que violaram o ANS e os que são críticos. O espaço permite que você se concentre em casos prioritários, fornecendo uma exibição categorizada. O espaço permite que você execute o seguinte:

- Você pode analisar o número de casos abertos e encerrados semanalmente. Você pode saber o volume mensal de casos com base nos serviços de local de trabalho.
- Você pode exibir os detalhes do caso em uma exibição organizada em que pode se concentrar nas ações e detalhes mais importantes para ajudá-lo a resolver o caso rapidamente. Você pode editar um caso, atualizar detalhes do caso, exibir os detalhes do funcionário que solicitou o caso e também saber o local especificado no caso em um mapa de piso.
- Como administrador ou administrador de caso, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. Da mesma forma, como administrador de movimentação, você pode cancelar um caso de movimentação e, como administrador de manutenção, pode cancelar um caso de manutenção.
- No caso de casos de movimentação, você pode exibir o "Local de origem" e o "Local de destino" no mapa. Você pode saber a data em que a movimentação deve ser implementada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

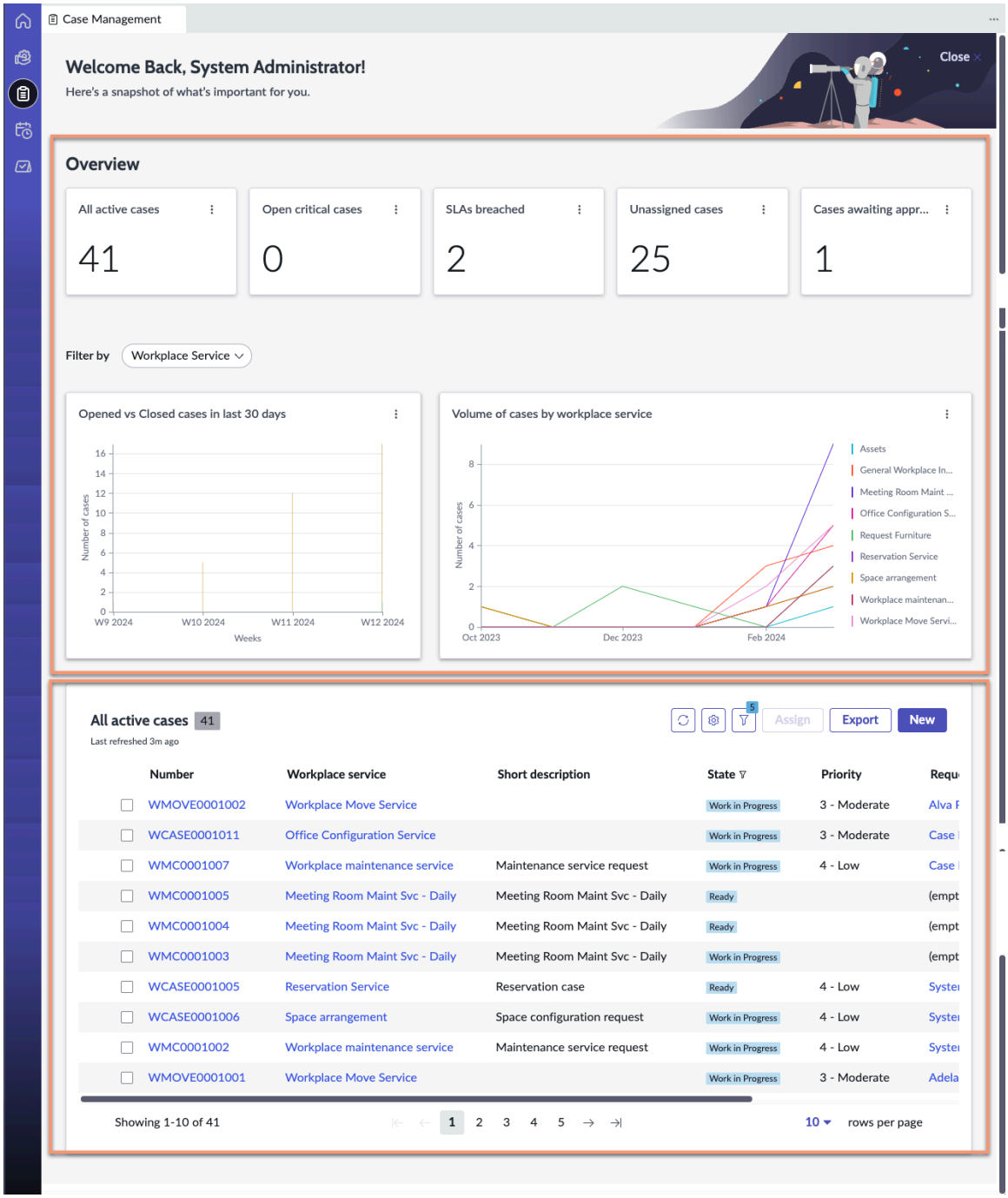
- Em caso de casos de manutenção, você pode exibir os detalhes relacionados ao ativo especificado e saber a localização do ativo especificado no mapa. Você conhece os detalhes, como o modelo do produto e detalhes relacionados ao ativo.
- Quando há centenas de casos, como casos de local de trabalho normal, casos de movimentação e casos de manutenção, você pode classificar e aplicar um filtro nos casos para trabalhar neles com base na prioridade.
- Você pode exportar a lista de casos, se necessário.

A página principal do espaço é categorizada da seguinte forma:

- **Visão geral**: a seção **Visão geral** exibe as métricas dos casos. Você pode exibir o número de casos em várias categorias e também exibir um gráfico do volume de casos.
- **Todos os casos ativos**: a seção **Todos os casos ativos** exibe uma exibição de lista detalhada de todos os casos ativos no momento, incluindo os casos de local de trabalho normal, casos de movimentação e casos de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gestão de casos - Métricas (visão geral)

O espaço exibe as métricas de todos os casos de local de trabalho na seção **Visão geral**. A seção **Visão geral** exibe as seguintes informações:

Métricas

A seção de métricas exibe os seguintes números de caso em cartões:

- **Todos os casos ativos**: exibe o número de casos ativos atualmente solicitados na organização. O número inclui os casos que estão em Rascunho e outros status, exceto Cancelado, Encerrado incompleto e Encerrado concluído.
- **Casos críticos em aberto**: exibe o número de casos críticos que estão abertos no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **ANS violados**: exibe o número total de casos que violaram ANS, ou seja, os casos que ultrapassaram o prazo para serem resolvidos.
- **Casos não atribuídos**: exibe o número total de casos não atribuídos.
- **Casos aguardando aprovação**: exibe o número total de casos que estão aguardando aprovação.

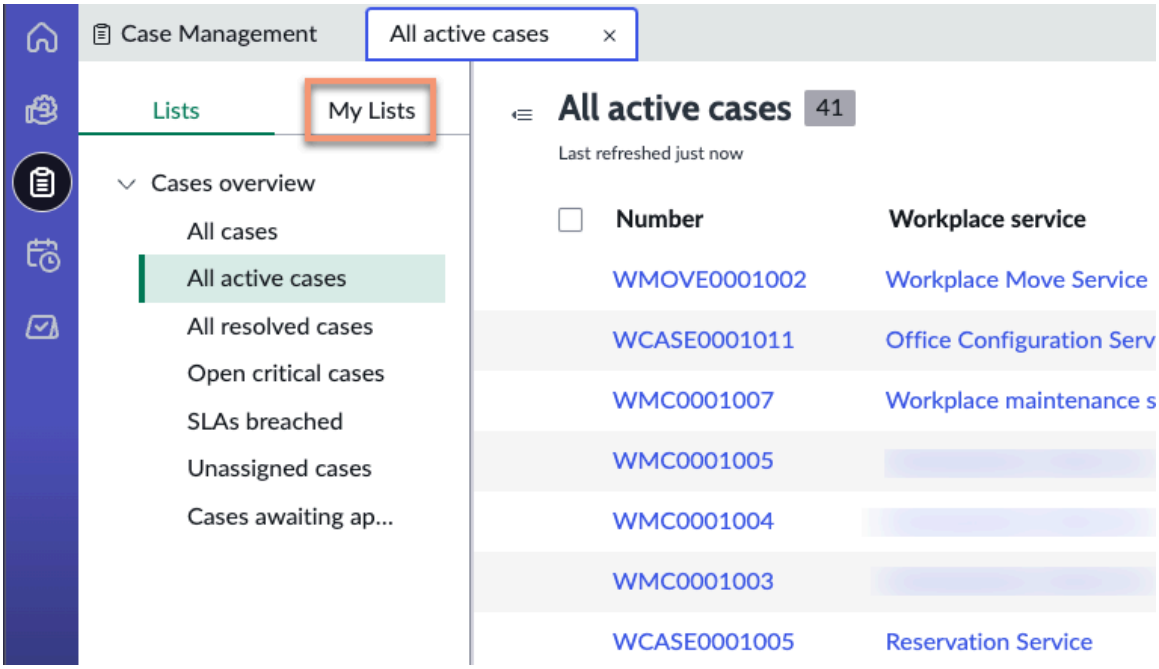
Você pode selecionar o cartão de métrica para exibir uma lista detalhada dos casos. Os números de caso são exibidos como WCASEXXXX para casos de local de trabalho, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação, da mesma forma que na aplicação Gestão de casos do local de trabalho. Na exibição de lista, você pode executar as seguintes ações:

- Atualize a lista e edite as colunas da lista.
- Classifique a base da lista como você deseja exibi-la.
- Copie o URL para a área de transferência.
- Filtre a lista com base em várias condições e exiba as condições filtradas em um painel lateral. Você também pode obter uma exibição avançada desses filtros usando a opção **Exibição avançada**.
- Exporte os casos de local de trabalho para o formato desejado usando a opção **Exportar**.
- Crie um caso de local de trabalho usando a opção **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de serviço no local de trabalho. Em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho para enviar uma solicitação de serviço no local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer outro motivo, você pode gerar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.
- Atribua o caso a um usuário usando a opção **Atribuir**.

Quando você abre a exibição de lista, o painel esquerdo exibe uma exibição de lista dos cartões de métrica acima. Além disso, a exibição de lista também permite exibir **Todos os casos** e **Todos os casos resolvidos**. Você também pode alternar para a guia **Minhas listas** no painel e criar uma lista personalizada com base em outras métricas que deseja exibir usando a opção **Adicionar nova lista**. Para obter mais informações, consulte Crie sua própria lista para exibir métricas de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gráficos

O espaço também exibe um gráfico com o volume de casos com base nos serviços do local de trabalho. Você também pode aplicar filtros adicionais com base em como deseja exibi-los. Por padrão, os gráficos são exibidos com o filtro definido como somente **Serviço de local de trabalho**. A página exibe os seguintes gráficos:

- **Casos abertos versus encerrados nos últimos 30 dias**: exibe o número total de casos abertos e encerrados nos últimos 30 dias em uma exibição baseada em semanas. Você pode selecionar o gráfico para exibir os detalhes dos casos.
- **Volume de casos por serviço de local de trabalho**: exibe o volume total de casos com base em serviços de local de trabalho nos últimos seis meses (incluindo o mês atual). Você pode selecionar o gráfico para exibir os casos associados ao serviço de local de trabalho selecionado.

Gestão de casos - Exibição de lista

Você pode exibir uma lista detalhada de todos os casos de local de trabalho ativos no momento na aplicação na seção **Todos os casos ativos**. A exibição de lista exibe os casos como WCASEXXXX para casos de local de trabalho normal, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação. Você pode exibir os seguintes detalhes na exibição de lista:

- O número do caso do local de trabalho
- O serviço do local de trabalho usando o qual o caso foi solicitado
- Uma breve descrição sobre o caso
- Prioridade do caso
- Funcionário para o qual o caso é solicitado
- Data em que o caso foi solicitado

Na lista, você pode executar as seguintes ações:

- Atualize a lista.
- Edite as colunas da lista com base nas informações que você deseja exibir.

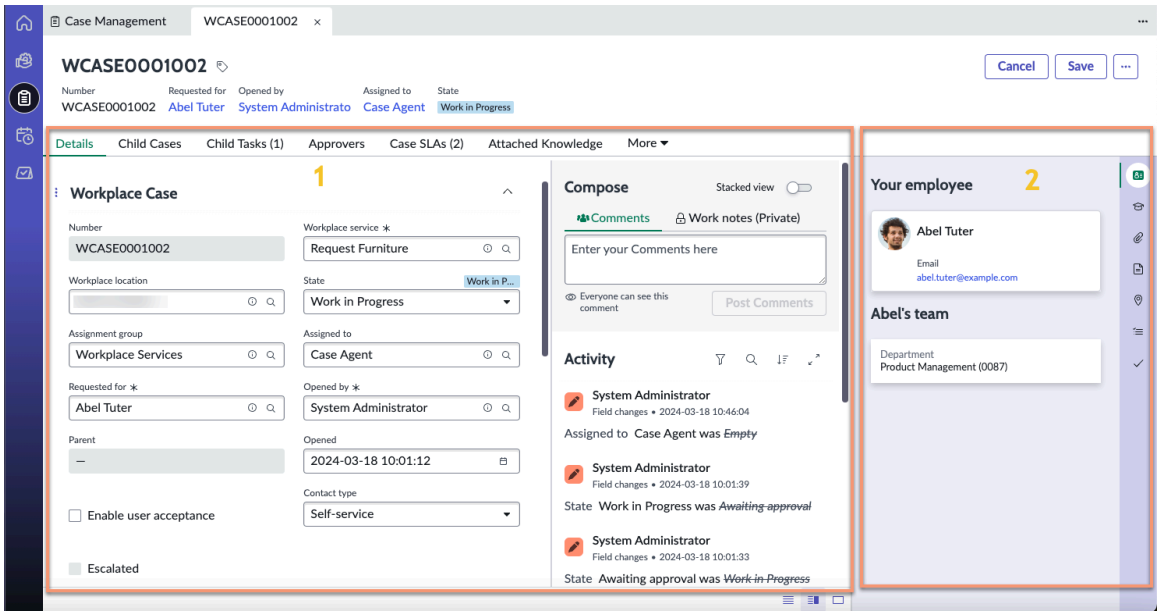
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplique condições de filtro na lista e altere também sempre que necessário.
- Atribua um ou vários casos a outro usuário usando a opção **Atribuir**.
- Exporte os casos para o formato desejado usando a opção **Exportar**.
- Crie um caso de serviço de local de trabalho a qualquer momento usando a opção **Novo**. Em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho para enviar uma solicitação de serviço no local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer outro motivo, você pode gerar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.

Página de detalhes do caso

Quando você seleciona um caso para exibir seus detalhes, os detalhes do caso são exibidos em uma guia separada. A página de detalhes do caso exibe os detalhes em um formato organizado e em várias seções.



Os detalhes do caso são categorizados nas seguintes exibições:

(1) Exibição baseada em formulário

Quando você abre um caso, os detalhes básicos do caso, como o **Número**do caso , **Solicitado para**, **Aberto por** e **Estado** atual do caso, são exibidos no cabeçalho. Os detalhes do caso são exibidos em uma exibição baseada em formulário igual à exibida na aplicação Gestão de casos do local de trabalho. O formulário permite que você exiba as seguintes informações relacionadas ao caso:

Detalhes

Por padrão, a página exibe as informações na guia **Detalhes**. A guia **Detalhes** exibe as informações do caso de local de trabalho inseridas pelo solicitante. Todos os campos de formulário com os detalhes são exibidos.

- Você pode exibir detalhes como o **serviço do local de trabalho** usado pelo qual o caso foi solicitado, o **local do local de trabalho**, **grupo de atribuição**, **atribuído ao** usuário, **descrição**detalhada, **itens no local** e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para casos de movimentação, você também pode exibir detalhes como **Local de origem**, **Local de destino**e **Motivo** da movimentação.
- Para casos de manutenção, você também pode exibir os detalhes, como o **modelo do produto**, **o ativo empresarial**.

Na exibição **Detalhes**, você pode adicionar comentários no painel **Compor** e publicá-los no caso. Você também pode adicionar anotações de trabalho privadas.

O painel também exibe todas as atividades realizadas no caso na seção **Atividade** do painel.

Casos secundários

Os **casos secundários** exibem os casos secundários criados com o caso de local de trabalho. Você pode exibir detalhes dos casos secundários, como **Número**, **Descrição resumida**, **Estado**, **Atribuído ao** usuário, **Tipo de tarefa do local de trabalho**, **Local do local de trabalho** e muito mais. Você pode editar as colunas, atualizar a lista e aplicar filtros nos casos.

Você também pode criar um caso secundário, se necessário, usando a opção **Novo**. Para criar um caso secundário, consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.

Tarefas secundárias

As **tarefas secundárias** exibem as tarefas secundárias criadas com o caso de local de trabalho. Você pode exibir detalhes da tarefa secundária, como **Número**, **Descrição resumida**, **Estado**, **Atribuído ao** usuário, **Tipo de tarefa do local de trabalho**, **Local do local de trabalho** e muito mais. Você pode editar as colunas, atualizar a lista e aplicar filtros nas tarefas.

Você também pode criar uma tarefa secundária, se necessário, usando a opção **Novo**. Para criar uma tarefa secundária, consulte Criar um caso secundário e uma tarefa secundária.

Aprovadores

Os **Aprovadores** exibe os aprovadores do caso.

ANS do caso

Os **ANS de caso** exibem os ANS associados ao caso. Você pode exibir as definições do ANS definidas para os casos associados ao caso. Você também pode adicionar um ANS usando a opção **Novo**.

Base de conhecimento anexada

O **Conhecimento anexado** exibe os artigos de conhecimento anexados ao caso. Você pode adicionar um artigo de conhecimento usando a opção **Novo**.

Artigos da base de conhecimento lidos por usuário

Exibe os artigos da base de conhecimento lidos pelo usuário associado ao caso.

Casos relacionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os **casos relacionados** exibe os casos que estão relacionados ao caso. Você também pode criar um caso usando a opção **Novo**.

Casos de local de trabalho

A guia **Casos do local de trabalho** aparece quando você abre um caso de manutenção. Você pode exibir os casos de local de trabalho associados ao caso de manutenção. Você pode criar um caso usando a opção **Novo**.

Itens de serviço solicitados

Os **itens de serviço solicitados** exibem os itens de serviço do local de trabalho que são solicitados com o caso.

(2) Painel Ação

A página de detalhes exibe um painel lateral no lado direito que permite executar várias ações e também exibir detalhes importantes para ajudá-lo a resolver o caso. O painel lateral consiste nas seguintes opções:

- **Resumo**: quando você abre o caso, por padrão, a página exibe **Solicitado para** detalhes do funcionário, se disponíveis no painel **Detalhes do funcionário**. Este painel aparece quando a opção Visão geral ( ) é selecionada. Os detalhes incluem o nome do funcionário, o endereço de e-mail do funcionário usando o qual você pode enviar um e-mail diretamente para o funcionário e os detalhes do contato. Se os detalhes do funcionário não estiverem disponíveis, os detalhes do administrador ou do gerente de casos serão exibidos.
- **Artigos de conhecimento**: selecione o ícone Artigo de conhecimento ( ) para exibir artigos de conhecimento com base no caso. Você pode **Sinalizar** o artigo, exibir o artigo em uma guia separada usando a opção **Exibição completa** e marcar o artigo como útil usando a opção **Útil**.
- **Anexo**: selecione o ícone de anexo ( ) para exibir os anexos do caso. Você também pode carregar anexos, se necessário.
- **Modelo**: selecione o ícone Modelo ( ) para exibir os modelos associados ao caso. Se você selecionou seu próprio modelo, poderá exibi-lo na guia **Meu modelo**. Você também pode criar um modelo usando a opção Criar modelo ( ).
- **Local**: selecione o ícone Local ( ) para exibir o local de trabalho especificado no caso. O painel **Local do local de trabalho** exibe os detalhes do local, como **Andar**,**Edifício**, **Campus** e **Região**. O local também é exibido em um mapa de piso. Você pode arrastar o mapa e também aumentar/diminuir o zoom para obter uma exibição melhor.
  - Para um caso de movimentação, o painel **Local** exibe os detalhes do **local De** e **Para o local** nas guias **Mover de** e **Mover para**.
  - Para um caso de manutenção, o painel **Local do local de trabalho** exibe o local do ativo especificado no caso. Se um ativo não for especificado, o local do local de trabalho selecionado no caso será especificado.
- **Instruções de execução**: selecione o ícone de instruções de execução ( ) para exibir as instruções de execução relacionadas ao caso.
- **Check-list**: selecione o ícone de check-list ( ) para exibir a check-list do caso. Você pode marcar a check-list se ela estiver concluída e também adicionar itens da check-list usando a opção **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode executar as seguintes ações em um caso a qualquer momento:

Cancelar

Cancele um caso a qualquer momento se ele não for mais necessário. O cancelamento do caso cancelará todos os casos secundários e tarefas associados a ele. O estado dos casos e tarefas é definido como Cancelado.

Salvar

Salve as mudanças feitas no caso usando a opção **Salvar**.

Excluir

Como administrador, exclua um registro de caso completamente da aplicação.

> **Importante:** Somente um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso de local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

Formulário de detalhes do plano de programação

O formulário de detalhes ajuda a selecionar o projeto e a programação para o seu plano de programação.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de programação.
Departamento Centro de custos Entidade do local de trabalho	Departamento, Centro de custos ou Entidade do local de trabalho para o qual o plano de programação é criado. Este nome de campo é baseado no valor da propriedade *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.
Descrição	Descrição do plano de programação.
Ativo	Opção para ativar o registro do plano de programação. Este campo não pode ser editado e é atualizado automaticamente com base no estado do plano de programação. Este campo é selecionado por padrão e é limpo se o plano de programação for cancelado ou concluído. Este campo aparece somente depois que o registro do plano de programação é criado e fica visível durante a edição do plano de programação.
Atribuído a	Usuário ao qual o plano de programação está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
	Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o plano de programação. Este campo aparece somente depois que o registro do plano de programação é criado e está disponível durante a edição do plano de programação.
Domínio	Domínio para o qual o plano de programação é criado. Este campo aparece somente depois que o plano de programação é criado e está disponível durante a edição do plano de programação.

Formulário de modelo de seleção

Campo	Descrição
Programação	Programação que é seguida para atribuir espaços.
Data de início	Data de início das atribuições do espaço. A data de início deve estar no futuro.
Data de término	Data de término das atribuições do espaço.

Nota: Você pode editar um plano de programação somente se ele estiver no estado Rascunho. Se o plano de programação não estiver no estado Rascunho, você só poderá alterar os campos **Nome**, **Atribuído a**e **Descrição**.

Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalho é uma estrutura genérica que usa os dados dos sensores de crachá ou de ocupação que podem ser importados para aplicações Prestação de serviços no local de trabalho usando spokes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Configuração
Saiba mais sobre Conectores para local de trabalho conceitos e recursos	Configurar conectores do local de trabalho	Configure Conectores de local de trabalho.

Referência
Obter detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades

Explorando conectores de local de trabalho

Conectores para local de trabalho é uma estrutura para integrar diferentes tipos de dados de sensores de crachá, ocupação, qualidade do ar e temperatura. Ele fornece uma maneira padronizada de buscar dados de crachá, ocupação, qualidade do ar e temperatura do hardware ou sensores do local de trabalho em Prestação de serviços no local de trabalho.

Principais recursos

- Configure vários provedores de dados de hardware ou sensor (por exemplo, vários fornecedores de crachá, sensores de ocupação, sensores de qualidade do ar e temperatura).
- Crie pontos de extensão para transformar dados de hardware ou sensor do local de trabalho em um formato independente de fornecedor. Para obter mais informações, consulte Criar e adicionar um ponto de extensão com script .
- Forneça métricas e análises de dados de crachá de funcionário para otimizar a ocupação do espaço no local de trabalho.
- Painel de métricas de ocupação de espaço para exibir análises com base no número de funcionários e no uso de espaço de escritório.
- Configure o check-in automático da reserva com base nas informações de dados de ocupação do espaço.
- Forneça dados do sensor de ocupação para locais de trabalho. Exiba e gerencie suas reservas no diretório de locais com base na ocupação e nos status das reservas.
- Monitore os contaminantes internos, incluindo o material particulado (PM1 e PM2.5) e produtos químicos transportados pelo ar (compostos orgânicos voláteis ou COVs), níveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de umidade relativa, temperatura e níveis de dióxido de carbono (CO2) em um edifício ou local de trabalho.

- Custos operacionais reduzidos de locais de trabalho ou manutenção de edifícios com melhor qualidade do ar e níveis ideais de umidade. A redução de material particulado no ar reduz o consumo de energia de um edifício.

Como configurar o Conectores para local de trabalho

Configure Conectores para local de trabalho para concluir as tarefas de instalação e configuração.

Instalar conectores de local de trabalho

Instale a aplicação Workplace Connectors a partir do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Antes de instalar a aplicação Workplace Connectors, certifique-se de que a instância MetricBase esteja instalada e em execução.

Verifique se você tem os seguintes plug-ins:

- Conectores para local de trabalho
- Central do local de trabalho
- Workplace Core

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Conectores para local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_wc

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Conectores do local de trabalho ou ID (sn_wsd_wc). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes é exibida. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar a Gestão de espaço do local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar provedores de dados do sensor

Configure provedores de dados do sensor em Conectores para local de trabalho para recuperar os dados do sensor do local de trabalho de provedores de dados de terceiros.

Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados do produto (dados de propagação), o campo de nome do provedor será preenchido previamente. No caso, se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá criar um registro de dados do provedor. Os dados de propagação estão disponíveis como parte da integração Spoke da Metrikus.

Função necessária: administrador (sn_wsd_wc.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Provedores**.
2. Selecione **Novo**.

   Insira um nome de provedor. Por exemplo: Metrikus.
3. Selecione **Enviar**.

Configurar fontes de dados e programar importações

Configure a fonte de dados para a estrutura de integração (por exemplo, dados de spoke de crachá) e programe o trabalho de importação para recuperar dados da fonte de dados periodicamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Fontes de dados**.
2. Abra o formulário de fonte de dados selecionando **Criar novo**.
3. Importe o registro de dados de crachá de funcionários para Conectores para local de trabalho selecionando o arquivo importado (por exemplo, o arquivo de crachá CSV).
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome da fonte de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela de conjunto de importação. Por exemplo, Dados de crachá.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela de conjunto de importação. Por exemplo, Badging_data.
Tipo	Opção para selecionar o tipo de conexão da origem para a tabela Dados de crachá. Por exemplo, selecione Arquivo.
Método de recuperação de arquivo	Opção para selecionar o método apropriado na lista suspensa para importar o arquivo. Por exemplo, SFTP, FTP e assim por diante.
Formato	Opção para indicar o tipo de formato de dados. Por exemplo, CSV.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação agendada** > **Importações agendadas**.
7. Selecione **Criar novo**.
8. Configure o trabalho agendado de acordo com seus requisitos, incluindo a frequência de execução e o mapeamento para a fonte de dados.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do hardware instalado no local de trabalho, provedor de dados do sensor ou spoke. Por exemplo, sensor de ocupação, dados de spoke de crachá e assim por diante.
Fonte de dados	A tabela de dados de origem (tabela de dados de crachá) e a tabela de destino (tabela de dados de participação do funcionário).
Executar como	Usuário que executa o trabalho agendado. Por exemplo: **Administrador do sistema**.
Executar	Frequência de importação desejada para o trabalho agendado. Por exemplo, **Diariamente**.
Hora	A hora em que o trabalho agendado deve ser importado. Por exemplo: 10:30:00

10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar conectores do local de trabalho para dados de crachá

Como um administrador Conectores para local de trabalho, configure Conectores para local de trabalho para importar dados de registros de dados de crachá do local de trabalho. Por exemplo, dados de crachá de spokes de crachá.

O Spoke do fornecedor de crachá foi projetado para lidar com dados de crachá de um fornecedor específico. Ele utiliza uma tabela de dados de crachá como origem para recuperar os dados. Ele também permite a importação de arquivos de dados CSV por meio do método SFTP. Um conjunto de importação agendada é usado para transformar o arquivo e preencher a tabela Dados de crachá.

O Workplace Connector fornece capacidades de análise para analisar os dados de participação do funcionário. O trabalho agendado *`Process Provider Data Record`* é executado a cada 5 minutos para buscar dados e preencher a tabela de Participação de funcionários.

Requisito de análise de dados de crachá

- Certifique-se de que os funcionários tenham um perfil de local de trabalho do funcionário.
- Os locais de trabalho são atribuídos ao perfil de local de trabalho do funcionário.

Nota: Para obter mais informações sobre como implementar a estrutura Conectores para local de trabalho e os dados do sensor de crachá, consulte o Guia de implementação de conectores do local de trabalho V1.0 de agosto de 2023 na Comunidade ServiceNow.

Criar um provedor de dados de crachá

Configure e adicione um novo provedor para buscar os dados de crachá.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Provedores**.
2. Selecione **Novo** e adicione um novo provedor para obter os dados de crachá do fornecedor do spoke.

Definir configuração do conector para dados de crachá

Configure a tabela de configuração do conector [sn_wsd_wc_connector_config] para buscar os registros de dados do spoke de crachá.

Antes de Iniciar
Como um administrador Conectores para local de trabalho, adicione a nova tabela de configuração do conector para se conectar à estrutura de integração de crachá. Esta configuração busca os dados de crachá da estrutura de integração.

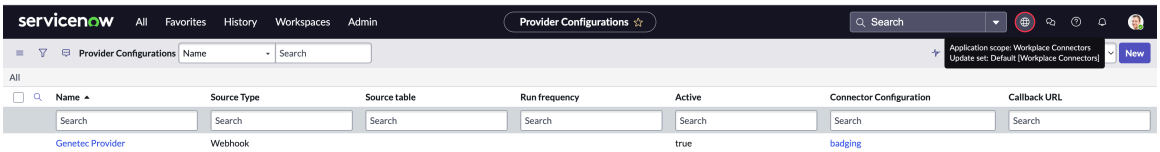
Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. No painel, selecione o Escopo da aplicação como **Workplace Connectors**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

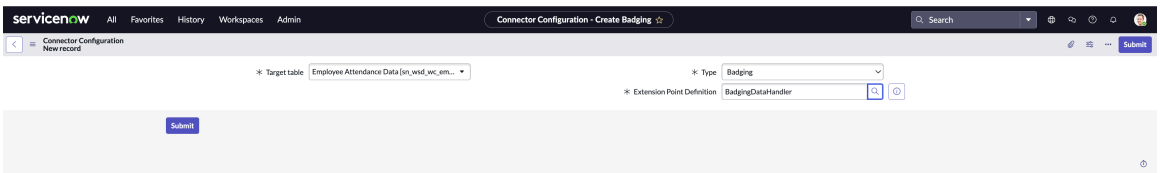


3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela de destino**, selecione a tabela de destino para os dados de crachá. Neste caso, é a tabela Dados de crachá. Para obter mais informações, consulte #unique_3536.
5. No campo **Tipo**, selecione o tipo de dados que o conector processa na lista suspensa.

   Por exemplo, Badging.

6. No campo **Definição de ponto de extensão**, selecione o ícone de lista de pesquisa ( ) e selecione o **BadgingDataHandler** como o ponto de extensão para integração.

   Nota: O ponto de extensão é usado para processar dados de crachá do provedor e convertê-los para o formato padrão a ser implementado por cada provedor. É apenas uma interface. Cada provedor deve ter uma implementação separada.



   Para obter mais informações, consulte Criar e adicionar um ponto de extensão com script .

7. No campo **Métricas compatíveis**, selecione o ícone de desbloqueio ( ) e selecione os **Dados do evento** como as métricas compatíveis para dados de crachá.
8. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor

Para registrar detalhes de um novo provedor, configure um provedor para importar dados de uma tabela de crachá ou usar as APIs de webhooks. Os dados de crachá são compartilhados com Conectores para local de trabalho por fornecedores de crachá. Os dados de crachá são processados e transformados para derivar métricas de ocupação de espaço em sua organização.

Configurar dados da tabela de crachá

Registre detalhes de um novo provedor, configure uma tabela de crachá e importe dados da tabela de origem para a tabela de destino para integrar com o sistema de crachá.

Antes de Iniciar

A tabela de crachá de origem é a tabela de origem e a tabela de dados de crachá é a tabela de destino. Os dados de crachá da tabela de origem são importados de um provedor de crachá (por exemplo, os dados de participação de leitores de crachá).

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do conector do provedor**.
2. No menu, selecione o ícone de escopo da aplicação ().
3. Selecione **Criar novo**.

No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados de crachá.
Configuração do Conector	Selecione o ícone de lista de pesquisa () e selecione **Crachá**. Para obter mais informações, consulte Definir configuração do conector para dados de crachá.
Tipo de Origem	Origem de onde os dados de crachá são coletados e carregados na tabela de dados de crachá de destino. Na lista suspensa, selecione **Tabela**. **Nota:** Se você for um usuário existente e tiver selecionado a opção **Importar da tabela** em uma versão anterior para recuperar dados de crachá em sua instância Conectores para local de trabalho, o campo **Tipo de origem** será padronizado como **Tabela**. Se a opção **Importar da tabela** não tiver sido selecionada na instância Conectores para local de trabalho, o campo **Tipo de origem** será padronizado como **Externo**. A opção **Importar da tabela** não é compatível com a versão de novembro ServiceNow Store.
Tabela de origem	Tabela de origem de onde os dados de crachá são coletados e carregados na tabela de dados de crachá de destino. Na lista suspensa, selecione **Tabela de crachá de origem**.
Frequência de execução	Frequência de dia e hora para importar dados do sistema do local de trabalho. Por exemplo: 5 minutos. O registro de dados do provedor de processo seleciona os registros da tabela de dados de crachá e preenche a tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de participação do funcionário com base na frequência de execução.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do provedor está ativa.
Local de atualização automática	Opção para atualizar automaticamente os locais quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado. Os **registros de mapeamento de espaço do provedor de atualização** de trabalho programado são executados diariamente e leem o campo **Local de atualização automática** na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento do espaço do provedor com os dados mais recentes. Por exemplo, se um novo piso ou um espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente a um local selecionado.
Métricas	Opção para selecionar o registro de destino para métricas compatíveis. Selecione Dados do evento.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na seção da tabela Execuções do provedor, filtre por **Hora da última consulta**.

   A tabela de execução do provedor [sn_wsd_wc_provider_execution] armazena todos os carimbos de data/hora de execução de trabalho programado. Toda vez que o registro **de dados do Provedor de processo** do trabalho agendado é executado, esta tabela mostra uma entrada na coluna Hora da última consulta. O tempo para importar dados da tabela de origem (Dados de crachá) para a tabela de destino (Dados de participação do funcionário) é atualizado na coluna Hora da última consulta.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
8. No campo **Nome dos trabalhos agendados**, filtre os dados por **registros de dados do provedor de processo** e selecione-os.
   Os registros de dados do provedor de processo leem dados de dados de crachá do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados de crachá, ele os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino).
9. Selecione e abra a execução de script de programação para registros de dados de processo do provedor no modo de edição.
10. Revise o formulário Registros de dados do provedor de processo.
    Se necessário, altere ou atualize os **intervalos de repetição** do trabalho agendado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Executar agora**.
    O trabalho agendado usa os dados de origem da tabela de dados de crachá para transformar os dados no formato necessário e colocá-los na tabela de dados de participação do funcionário de destino.

Configurar um evento de webhook

Configure um evento de API de webhook na tabela de configuração do provedor para permitir que os fornecedores de crachá compartilhem os dados de crachá coletados de tabelas de crachá usando o evento de webhook.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os dados de crachá (JSON) são processados usando o ServiceNow Rest API Explorer. Um ou vários registros de dados de crachá brutos (carga útil) podem ser compartilhados e processados usando o explorador de REST API. O evento de webhook para dados de crachá é carregado na tabela Eventos do conector em um ou vários registros JSON. Vários registros são enviados como uma matriz. Para obter mais informações, consulte Análise de participação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do conector do provedor**.
2. Selecione **Criar novo**.

No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do conector do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do provedor.
Configuração do Conector	Opção para pesquisar e selecionar o ícone da lista de pesquisa ( ) para selecionar **Crachá**. Para obter mais informações, consulte Definir configuração do conector para dados de crachá.
Tipo de Origem	Origem de onde os dados de crachá são coletados e carregados na tabela de dados de crachá de destino. Selecione **Webhook** para configurar o evento de webhook.
Nome do parâmetro do token	O **nome do parâmetro do token** e **o valor do token** são um par de chave-valor secreto, que é usado para autenticar a chamada de API do sistema de crachá do fornecedor para a aplicação Conectores para local de trabalho. Ambos os sistemas têm o valor do nome do token. Usando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	nome do token, a aplicação autentica a solicitação de API.
Valor do token	O valor do token é a chave secreta usada pelo fornecedor de crachá ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do provedor está Ativa.
URL do Retorno de Chamada	Opção para selecionar o ícone da URL de retorno de chamada ( ) para bloquear ou editar a URL de retorno de chamada.
Local de atualização automática	Opção para atualizar automaticamente os locais quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado. Os **registros de mapeamento de espaço do provedor de atualização** de trabalho programado são executados diariamente e leem o campo **Local de atualização automática** na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento do espaço do provedor com os dados mais recentes. Por exemplo, se um novo piso ou um espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente a um local selecionado.
Métricas	Opção para selecionar o registro de destino para métricas compatíveis. Selecione Dados do evento.

3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione o evento de webhook recém-criado.

   O botão Gerar URL de retorno de chamada está disponível para gerar uma URL de retorno de chamada para a solicitação de REST API.

5. Como fornecedor de crachá, compartilhe os dados de crachá no formato JSON navegando até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
6. Na página Explorador de REST API, selecione o seguinte:
   - Namespace: na lista suspensa, selecione **sn_wsd_wc**
   - Nome da API: Webhook do conector do local de trabalho
   - Versão da API: v1
7. Na página do evento do Webhook do conector do local de trabalho, forneça os seguintes valores:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- token_name: nome do parâmetro de token usado na etapa 2. O valor do nome do token é usado por fornecedores de crachá para compartilhar os dados de crachá (JSON) com Conectores para local de trabalho. Os dados brutos (dados de carga ou crachá) são processados e carregados na tabela Eventos do conector.
- ni.nolog.id: copie e cole o ID do sistema do webhook criado na etapa 2. Selecione o ícone do menu de ações adicionais (≡) no painel.
- token_value: valor de token fornecido na etapa 2. O valor de token é a chave secreta usada pelo fornecedor de crachá ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API.

a. No corpo da solicitação de API, selecione **Bruto** e copie os dados de crachá (carga) no formato JSON.
Esses dados de crachá são coletados de sensores de crachá.

b. Selecione **"Enviar"**.
Se o Código de resposta for **200 OK** e o resultado da resposta for **Success**, os dados de crachá serão carregados na tabela Eventos do conector.

- A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de crachá compartilhados por fornecedores de crachá. O estado dos dados de crachá é **Novo** quando são carregados pelo Explorador de REST API.
- Os **registros de dados do provedor de webhook do Processo** de trabalho programado são executados a cada minuto para carregar os dados de crachá da tabela Eventos do conector (dados com o Estado **Novo**) para a tabela Dados de participação do funcionário.

O trabalho agendado usa os dados de origem do evento **do Webhook** para transformar os dados no formato necessário e, em seguida, colocá-los na tabela de dados de participação do funcionário de destino.

Nota: Para acessar os Conectores para local de trabalho trabalhos agendados, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. Pesquise **conectores de local de trabalho** na coluna Aplicação. Dois trabalhos agendados estão disponíveis para Conectores para local de trabalho.

- **Registros de dados do provedor de processo**: lê dados de dados de crachá do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados de crachá, o registro os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino). Para obter mais informações, consulte Configurar dados da tabela de crachá.
- **Processar registros de dados do provedor de webhook**: lê dados da tabela Eventos do conector. Processa os dados de evento do webhook e os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino).
- Os dados são carregados na tabela Dados de participação do funcionário. O estado dos dados de crachá na tabela Eventos do conector muda para **Processado**.
- Na tabela Dados de participação do funcionário, os dados são carregados na tabela Análise de participação.

Nota: Os registros de dados de crachá na tabela Eventos do conector com o estado Processado são limpos após dois dias a partir da data de criação ou da data atual pela tabela Eventos do conector [sn_wsd_wc_connector_events]. Os dados no estado Erro são limpos após sete dias a partir da data de criação. Os dados no estado Novo não são limpos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de participação

A tabela de análise de participação calcula os dados de crachá com base na contagem de funcionários no nível de região, local, campus e edifício. Ele deriva os dados de ocupação da tabela Dados de crachá.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Dados de crachá**.

   (Optional) Verifique se a coluna Tipo de evento está definida como **Entrada** e a coluna Estado está definida como **Acesso concedido**.

2. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.

   - Verifique se o campo **Local** está atualizado com o local correto. Para obter mais informações, consulte Definir o local primário de um perfil de local de trabalho.
   - Verifique se a coluna **da entidade Local de trabalho** está mapeada para o perfil do local de trabalho do usuário. Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário e Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade.

3. Navegue até **Todos** e, no menu de contexto da aplicação, pesquise **sn_wsd_central_astendance_analytics.list**.

   A página Análise de participação é exibida.

   Nota: Registros de dados de participação com carimbo de data/hora N-2 são processados pelo trabalho agendado. Aqui, N é a data atual ou o dia anterior a ontem.

   As métricas do painel de ocupação podem ser exibidas em Central do local de trabalho. As seguintes funções podem acessar os relatórios:

   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.manager
   - sn_wsd_wc.usuário

4. Opcional: Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painel de ocupação**.

   (Optional) Em Central do local de trabalho, filtre os dados por **entidade de local de trabalho** nos dados do painel de ocupação.

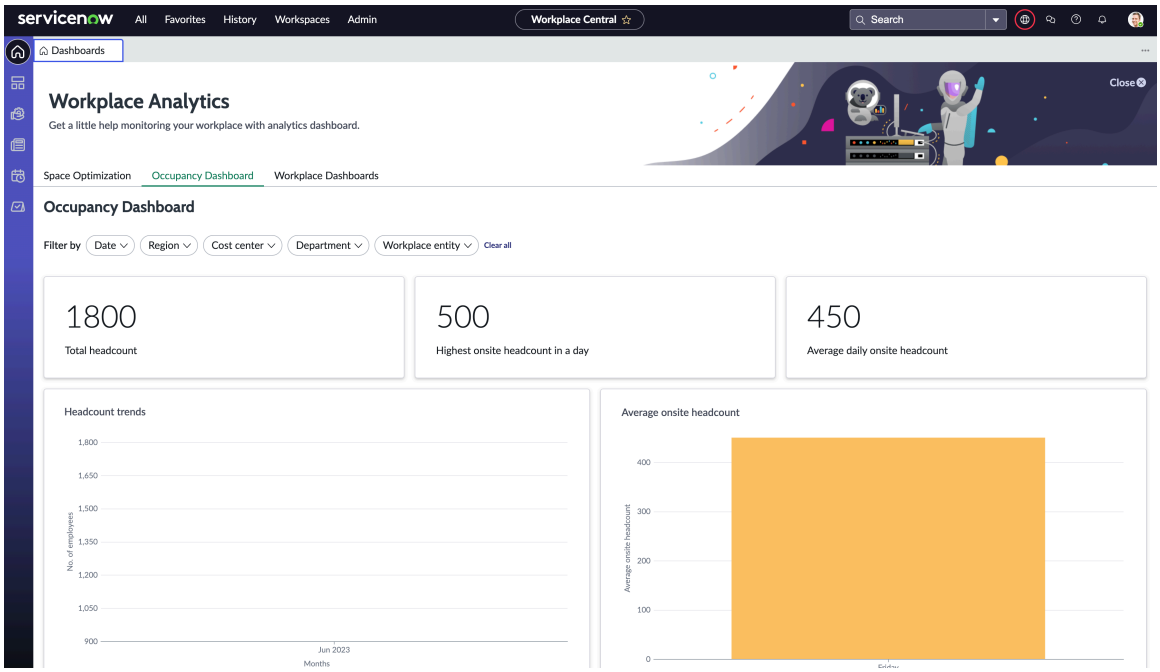
   - O trabalho agendado **DataSummarization** em Central do local de trabalho é executado diariamente e recupera dados da tabela Dados de crachá e os carrega na tabela de Análise de participação.

   - (Optional) O trabalho agendado DataSumarization verifica se há valores mapeados da entidade do local de trabalho. Ele preenche os dados de ocupação do espaço do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário com base na contagem de funcionários nos níveis de Região, Site, Campus, Edifício e Andar para uma entidade de local de trabalho.



Para obter mais informações, consulte Exibir painel de ocupação.

Configurar Conectores para local de trabalho para dados de ocupação

Configure conectores de local de trabalho para fornecer dados de ocupação do local de trabalho.

Os dados de ocupação do local de trabalho fornecem informações em tempo real sobre o espaço do local de trabalho e a otimização de recursos. Ele usa os dados de ocupação dos conectores ou sensores de ocupação instalados em um local de trabalho. Os dados de ocupação são fornecidos por provedores de dados de sensores de ocupação de terceiros. Por exemplo, Spoke da Metrikus está integrado a Hub de integração do Flow Designer. Os IDs externos de Spoke da Metrikus são mapeados com locais Conectores para local de trabalho para buscar os dados de ocupação.

Nota: Os clientes que não estão usando o Spoke da Metrikus devem criar sua própria integração para obter informações de dados de ocupação para locais fornecidos em Conectores para local de trabalho locais.

Os dados do conector de ocupação do local de trabalho oferecem os seguintes benefícios:

- Faz check-in automático de uma reserva com base nos dados de ocupação do espaço e no status da reserva. Por exemplo, Ocupado, desocupado, reserva em andamento, reserva cancelada e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.
- Fornece dados de ocupação quase em tempo real em mapas de andares. Os funcionários podem reservar espaços com base nos dados de ocupação e de reserva.

Ativação do Spoke da Metrikus

Ative o plug-in Spoke da Metrikus na ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome Spoke da Metrikus ou ID [sn.wsd.metrickus.spoke]. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, solicite-a na loja ServiceNow.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicações dependentes são listados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, confirme para ativá-los antes de ativar o plug-in Spoke da Metrikus.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser ativá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao ativar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou de teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

Integrar o spoke do Metrikus

Integre Spoke da Metrikus a Hub de integração do Flow Designer para recuperar dados de ocupação de locais de trabalho.

Spoke da Metrikus fornece os dados do sensor de ocupação mapeando os locais ou espaços do local de trabalho fornecidos em Conectores para local de trabalho.

- Ativação do Spoke da Metrikus.
- Integre Metrikus spoke em Hub de integração do Flow Designer.
- Configurar provedores de dados do sensor em Conectores para local de trabalho

Configurações do Conector

Configure a tabela Configurações do conector para carregar os dados de ocupação na tabela Dados de ocupação do espaço de destino (sn-wsd_wc_space_occupation). A tabela de configuração do conector recupera os dados do sensor de diferentes provedores de dados de ocupação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os provedores de dados do sensor para recuperar e buscar dados de um fornecedor de provedor de dados de ocupação. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados do produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. No caso, se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá configurar os dados do conector. Os dados de propagação estão disponíveis como parte da integração Spoke da Metrikus.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário:

Configuração do Conector

Campo	Descrição
Tabela de Destino	Opção para indicar a tabela de meta ou destino para armazenar os dados de ocupação. Selecione a tabela Dados de ocupação e ambiente (sn_wsd_wc_occ_env_data) . Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de ocupação de espaço.
Tipo	Opção para selecionar o tipo de dados do sensor. Selecione **Ocupação e ambiente**.
Definição de ponto de extensão	Opção para pesquisar definição de ponto de extensão para os dados de ocupação. Selecione o ícone de lista de pesquisa ( ) para pesquisar uma definição de ponto de extensão, selecione **OccupancyEnvironmentDataHandler** como o ponto de extensão para integração. **Nota:** A definição de ponto de extensão define como os dados são transformados de provedores de dados de sensores de ocupação de terceiros. Os dados de ocupação são carregados na tabela de destino ou final (tabela de dados de ocupação e ambiente). Os IDs externos fornecidos por Metrikus ou outros provedores de dados de ocupação são processados e transformados. Cada provedor de dados de ocupação deve ter uma implementação separada ou estrutura de spoke de integração.
Tempo de obsolescência (em minutos)	Opção para indicar o tempo (em minutos) além do qual os dados de ocupação são considerados obsoletos. Depois desse tempo, novos dados serão obtidos da tabela do provedor de dados de ocupação. Quando você seleciona um andar no mapa e se esse espaço tiver um sensor de dados de ocupação, os novos dados de ocupação serão obtidos somente para os espaços que têm dados de ocupação obsoletos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Métricas compatíveis	Opção para selecionar o registro de destino para métricas compatíveis. Por exemplo, Valor de ocupação do espaço.

4. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor

Detalhes do registro para o provedor de dados de ocupação, o tipo de fonte de dados e detalhes de configuração do conector (sensor). Filtrar espaços usando um construtor de condições e recuperar dados de ocupação para um local de trabalho.

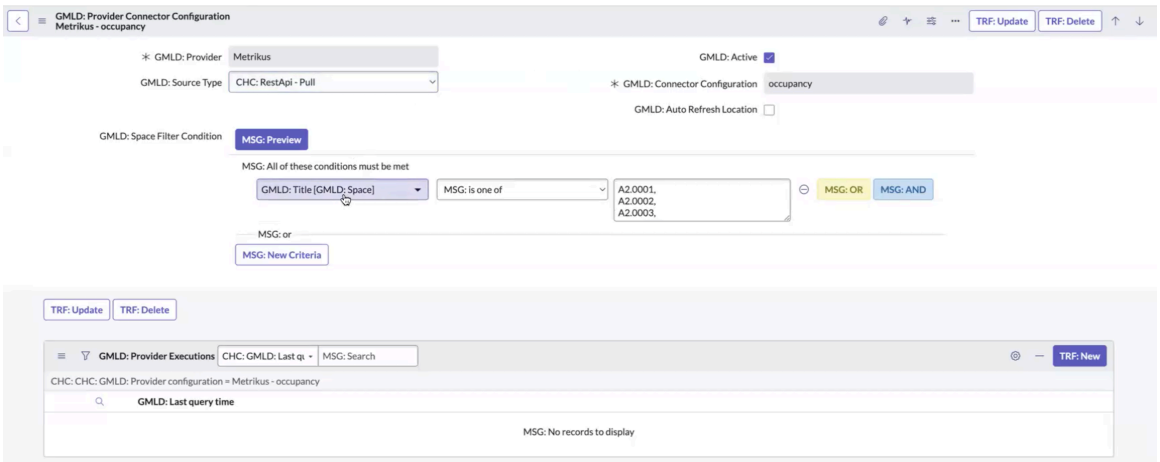
Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados do produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. No caso, se você não estiver usando os dados do produto do sistema base, poderá configurar a tabela de dados do conector do provedor. Os dados de propagação estão disponíveis como parte da integração Spoke da Metrikus.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Configuração do conector do provedor**.



2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos:

Configurações do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados de ocupação. Este campo é preenchido automaticamente quando o Spoke da Metrikus está instalado e configurado com o Hub de integração do Flow Designer.
Configuração do Conector	Opção para selecionar itens de sensor necessários na tabela Configuração do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	conector. Por exemplo, Ocupação e ambiente.
Tipo de Origem	Opção para especificar o endpoint usando o qual Conectores para local de trabalho recupera dados do Metrikus ou de outros provedores spoke de dados de ocupação. Selecionar **RestApi-pull**
Ativo	Opção para selecionar dados de configuração do conector do provedor ativo. Somente registros ativos da tabela Configuração do conector do provedor são adicionados ou atualizados na tabela Mapeamento do espaço do provedor. Por padrão, essa opção é definida como **falsa**. Marque a caixa de seleção para definir como **verdadeira**.
Atualização automática de locais	Opção para atualizar automaticamente os locais quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado. Os **registros de mapeamento de espaço do provedor de atualização** de trabalho programado são executados diariamente e leem o campo **Local de atualização automática** na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento do espaço do provedor com os dados mais recentes. Se esta opção for selecionada, os espaços adicionados a um local serão sincronizados com a tabela Mapeamento de espaço do provedor. Se os espaços forem removidos, o registro de dados do sensor de ocupação será removido da lista de conectores da tabela Mapeamento do espaço do provedor. Por exemplo, se um piso ou um espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente a um local selecionado.
Métricas	Opção para selecionar o valor da métrica de ocupação do espaço.

3. Filtrar espaços usando a **Condição de filtro de espaço**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione **Visualizar** para ver os resultados retornados pela consulta de condição de filtro. Selecione o link para exibir os registros de espaço correspondentes em Conectores para local de trabalho.

Por exemplo, selecione **[Espaço]** na lista. Selecione a condição de filtro como **[is]** e insira manualmente os espaços **[A1.001, A1.002, A1.003]**.

Quando uma linha é criada ou atualizada nas condições do filtro de espaço, os registros de espaço que atendem à condição são carregados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Uma regra de negócio é executada em segundo plano para preencher os registros de espaço selecionados na tabela Mapeamentos de espaço do provedor. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação.

4. Selecione **Enviar**.
   Quando registros são atualizados na tabela Configuração do conector do provedor, os espaços ou registros de local selecionados são atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Os registros de local são atualizados com a hierarquia de local (registros de região, campus, edifício, andar e espaço).

Mapeamentos de tipo de espaço do provedor

Esta tabela mapeia tipos de espaço ou locais de local de trabalho com IDs externos fornecidos pelos provedores de dados de ocupação de espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração** > **Mapeamentos de tipo de espaço do provedor**.
2. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento de tipo de espaço do provedor

Campo	Descrição
Tipo de espaço	Prestação de serviços no local de trabalho tipo de espaço. Por exemplo, Salas, Mesas, salas de reunião e assim por diante
Tipo de espaço do provedor	Tipo de espaço do provedor. Por exemplo, Mesas, Salas e assim por diante.
Provedor	Nome do provedor. Por exemplo: Metrikus.

3. Selecione **Enviar**.

Configurar mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação

A tabela de dados Mapeamento do espaço do provedor armazena os locais de trabalho e as IDs externas fornecidas pelo provedor de dados de ocupação.

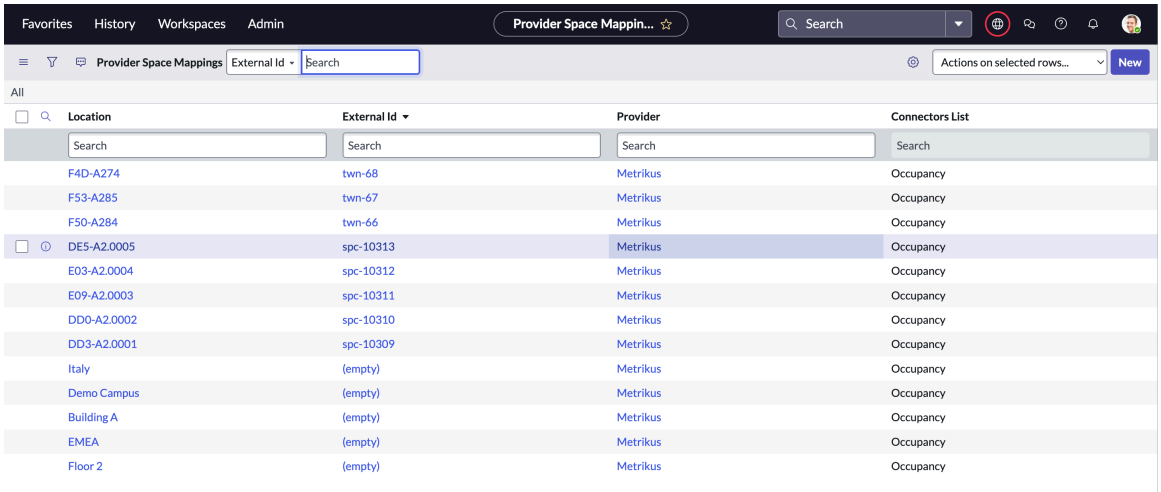
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Mapeamento de espaço do provedor**.
   Os dados de local são mapeados com os IDs externos do provedor. Por exemplo, Metrikus dados de ocupação usando IDs externos. A hierarquia de local é mostrada para os espaços ou locais que você selecionou na tabela Configuração do conector do provedor.



2. Para criar registros de mapeamento de espaço do provedor, selecione **Novo**.
   Preencha os campos de formulário:

Mapeamento de espaço do provedor

Campo	Descrição
Local	Locais do local de trabalho mapeados com o provedor de dados de ocupação. Os dados de local mostram a hierarquia de local completa (região, site, campus, edifícios, andares e espaços)
ID externo	Opção para inserir manualmente o ID externo fornecido pelo spoke Metrikus ou qualquer outro provedor de dados de spoke de ocupação. Selecione e selecione uma linha na coluna ID externo, insira a Metrikus ID ou ID do provedor de spoke e selecione o ícone de marca de escala ( ) para salvá-la. IDs externas são IDs de espaço correspondentes ou IDs de local no lado do provedor. IDs externos do provedor (por exemplo, Metrikus) são mapeados com os registros de espaço em Conectores para local de trabalho .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os dados do ID externo são transformados em um ID de espaço Conectores para local de trabalho correspondente no ponto de extensão do conversor de dados Spoke da Metrikus. Os dados são então mapeados para um ID de espaço em Conectores para local de trabalho.
Provedor	Nome do provedor que fornece os dados de ocupação em Conectores para local de trabalho. Por exemplo, Metrikus. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.
Lista de conectores	Opção para mostrar a lista de todos os conectores ou dados de sensor aos quais o provedor oferece suporte. Selecione o ícone de desbloqueio da lista de conectores ( ) e selecione **Ocupação**.

3. Selecione **Enviar**.

Recuperando dados de configurações de ação

Recupere ações do provedor de dados de ocupação usando Hub de integração do Flow Designer. Especifique as definições de transformação e invoque o subfluxo para recuperar dados de ocupação. Por exemplo, integração Spoke da Metrikus. Os dados do sensor de ocupação do provedor de dados de ocupação são transformados para derivar dados de ocupação de espaço em Conectores para local de trabalho.

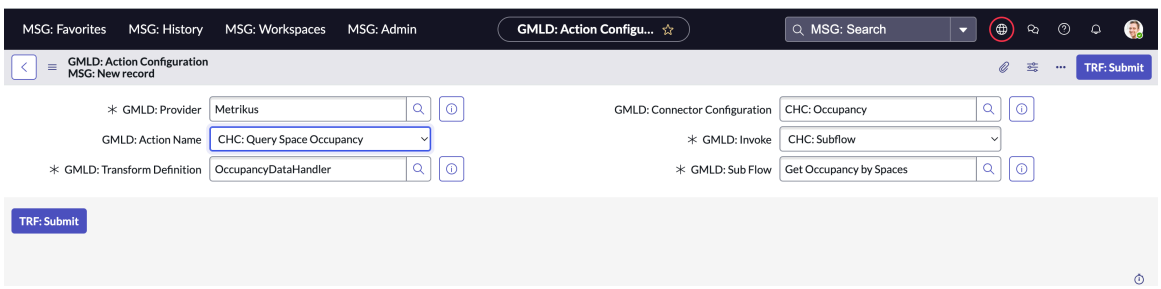
Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados do produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. No caso, se você não estiver usando os dados do produto do sistema base, poderá configurar a tabela de dados de configuração de Ações. Os dados de propagação estão disponíveis como parte da integração Spoke da Metrikus.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Configurações de ação**.



2. Selecione **Novo**.

   Preencha os campos de formulário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de ação

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor. Selecione **Metrikus**. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.
Nome da ação	Aações são operações reutilizáveis para automatizarprocessos e. As ações são definidas na integração do spoke do Flow Designer Metrikus. Para obter mais informações, consulteMetrikus spoke Selecionar **ocupação do espaço de consulta**: o script para configurações de açãoverifica o espaço do local de trabalho quanto ao status de ocupação. Por exemplo, **Ocupado**, **Desocupado**, **Inválido**e assim por diante.
Definição da transformação	Transforma a saída de dados de ocupação dos provedores (por exemplo, Metrikus) em Conectores para local de trabalho Selecione **DataHandler de ocupação**.
Configuração do Conector	Opção para selecionar dados de sensor na tabela de configuração do conector. Por exemplo, Ocupação ou Crachá. Selecione **Ocupação**. Para obter mais informações, consulte Configurações do Conector.
Invocar	Invoca subfluxos do Flow Designer para integração de spoke Metrikus. Para obter mais informações, consulte Metrikus spoke Selecione **Subfluxo**.
Fluxo secundário	Sub fluxos consistem em propriedades, entradas ou saídas, sequência de ações e dados coletados ou criados. Subfluxos são ações repetíveis. Selecione **Obter todas as ocupações por IDs**.

3. Selecione **Enviar**.

   Os dados de ocupação da tabela Configurações de ações são carregados na tabela final ou de destino Recuperando dados de ocupação de espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recuperando dados de ocupação de espaço

Recupere a tabela de ocupação e ambiente Dpara carregar dados de ocupação do local de trabalhoe informações de dados de ocupação de espaço para um local de trabalho selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Sensores de ocupação e ambientais** > **Dados de ocupação e ambiente**.

   Preencha os campos de formulário.

   Dados de ocupação do espaço

Campo	Descrições
Local	Opção para selecionar um local para o qual você deseja os dados de ocupação.
Valor de ocupação do espaço	Dados da série temporal.

2. Selecione **Enviar** depois de fazer edições ou atualizações.

   Os dados de ocupação de espaço recuperados podem ser usados para verificar os seguintes casos de uso:

   - Mostrando os dados de ocupaçãono diretório de locais. Para obter mais informações, consulte Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o Diretório de locais.
   - Check-in automático de reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

Configuração Conectores para local de trabalho para dados ambientais

Configure os sensores de dados do ambiente de trabalho para recuperar e buscar dados de qualidade e temperatura do ar de um local de trabalho. Defina as unidades para medir a qualidade do ar e a temperatura na tabela Unidade de medida [sn_wsd_wc_unit_of_measure]. As unidades são adicionadas na tabela de dados ambientais.

Conectores para local de trabalho A tabela de dados ambientais (sn_wsd_wc_space_environment) verifica a qualidade e a temperatura do ar no local de trabalho. Ele verifica os níveis de dióxido de carbono e ozônio junto com a temperatura e o valor de umidade relativa em um local de trabalho.

Nota: Conectores para local de trabalho Espera-se que os clientes criem sua própria estrutura de dados ambientais para usar registros de dados do sensor ambiental. Para obter mais informações sobre como implementar a estrutura Conectores para local de trabalho e os dados do sensor ambiental, consulte Workplace Connectors IGuia de implementação V1.0 Aug 2024 na Comunidade ServiceNow.

Definir configuração do conector para dados do sensor ambiental

Configure a tabela Configurações do conector para carregar os dados ambientais. A tabela de configuração do conector recupera os dados do sensor de diferentes provedores de dados de sensor ambiental.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o fornecedor ou provedor esteja selecionado para buscar dados do sensor ambiental. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Nota: Os dados de propagação ou o registro da tabela pronta para uso são fornecidos com a aplicação e fornecem valores preenchidos previamente. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário:

Configuração do Conector

Campo	Descrição
Tabela de Destino	Tabela de meta ou destino para armazenar os dados do sensor ambiental. Selecione a tabela Dados de ocupação e ambiente (sn_wsd_wc_occ_env_data). Para obter mais informações, consulte Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho.
Tipo	Tipo de dados do sensor. Selecione **Ocupação e ambiente** na lista.
Definição de ponto de extensão	Pesquise a definição do ponto de extensão para os dados ambientais. Pesquise usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para localizar a definição de ponto de extensão **OccupancyEnvironmentDataHandler**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A definição de ponto de extensão define como os dados são transformados de provedores de dados de sensores ambientais de terceiros. Os dados são carregados após a transformação na tabela de dados ambientais de destino . Os IDs externos fornecidos por Metrikus ou outros provedores de dados são processados e transformados. Os provedores ou fornecedores de dados ambientais devem ter uma estrutura de implementação separada para esses pontos de extensão. Por exemplo, se você tiver dois fornecedores diferentes fornecendo registros de dados ambientais, espera-se que você crie duas implementações diferentes para o ponto de extensão (OccupancyEnvironmentDataHandler, fornecido pronto para uso). Certifique-se de armazenar os dados ambientais nas unidades de acordo com as unidades configuradas na tabela Unidades de medida. As unidades devem corresponder. Por exemplo, se o provedor de dados ambientais ou o fornecedor estiver compartilhando registros de dados do sensor de temperatura em Fahrenheit e a unidade de temperatura na tabela Unidades de medida estiver em graus centígrados, as unidades fahrenheit deverão ser convertidas para graus centígrados. A conversão pode ser feita usando a definição de ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Configurar a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais.
Tempo de obsolescência (em minutos)	Tempo (em minutos) além do qual os dados são considerados obsoletos. Depois desse tempo, novos dados serão obtidos da tabela do provedor de dados. Por exemplo, 5 minutos. A aplicação buscará dados a cada 5 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Métricas compatíveis	Opção para selecionar o registro de destino para métricas compatíveis. Por exemplo, Valor de pressão.

4. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor para sensores ambientais

Defina a configuração do conector do provedor para configurar sensores ambientais em locais de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado os provedores de dados do sensor para buscar dados ambientais de provedores ou fornecedores de sensores ambientais. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Nota: Os dados de propagação ou o registro da tabela pronta para uso são fornecidos com a aplicação e fornecem valores preenchidos previamente. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do conector do provedor**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos:

Configurações do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados do sensor ambiental. Este campo é preenchido automaticamente quando o provedor (por exemplo, Spoke da Metrikus).
Configuração do Conector	Opção para selecionar itens de sensor necessários na tabela Configuração do conector. Por exemplo, Ocupação e ambiente.
Tipo de Origem	Opção para especificar o endpoint usando o qual Conectores para local de trabalho recupera dados do Metrikus ou de outros provedores de dados de sensores ambientais. As seguintes opções estão disponíveis: ◦ Tabela ◦ Webhook ◦ Externo ◦ Extração de RestAPI Por exemplo, selecione **RestApi-pull**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para selecionar dados de configuração do conector do provedor ativo. Somente registros ativos da tabela Configuração do conector do provedor são adicionados ou atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Por padrão, essa opção é definida como **falsa**. Defina este valor como **verdadeiro**.
Atualização automática de locais	Opção para atualizar automaticamente os locais quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado. Os **registros de mapeamento de espaço do provedor de atualização** de trabalho programado são executados diariamente e leem o campo **Local de atualização automática** na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento do espaço do provedor com os dados mais recentes. Por exemplo, se um novo piso ou um espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente a um local selecionado.
Métricas	Opção para selecionar os dados do evento para métricas compatíveis.

3. Filtrar espaços usando a **Condição de filtro de espaço**.
   Selecione **Visualizar** para ver os resultados retornados pela consulta de condição de filtro. Selecione o link para exibir os registros de espaço correspondentes em Conectores para local de trabalho.

   Por exemplo, selecione **[Espaço]** na lista. Selecione a condição de filtro como **[is]** e insira manualmente os espaços **[A1.001, A1.002, A1.003]**.

   Quando uma linha é criada ou atualizada nas condições do filtro de espaço, os registros de espaço que atendem à condição são carregados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Uma regra de negócio é executada em segundo plano para preencher os registros de espaço selecionados na tabela Mapeamentos de espaço do provedor. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação.

4. Selecione **Enviar**.
   Quando registros são atualizados na tabela Configuração do conector do provedor, os espaços ou registros de local selecionados são atualizados no arquivo Prsobre Mapeamento de espaço. Os registros de local são atualizados com a hierarquia de local (registros de região, campus, edifício, piso e espaço).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais

Configure a unidade de medida para qualidade do ar (métrica de Dióxido de carbono e ozônio) e unidades de temperatura (grau centígrado e microgramas por metro cúbico) para um local de trabalho. Os sensores ambientais Conectores para local de trabalho verificam as métricas de qualidade do ar e da temperatura em um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: As unidades selecionadas na tabela de dados de unidades de medida devem corresponder aos dados reais que são compartilhados pelo seu provedor ou fornecedor usando a definição de ponto de extensão ou o EnvironmentDataHandler. Se as unidades de dados não corresponderem, elas deverão ser convertidas e, em seguida, armazenadas nos dados ambientais. Para obter mais informações, consulteConfiguração do conector do provedor para sensores ambientais

Os dados de propagação ou o registro da tabela pronta para uso são fornecidos com a aplicação e fornecem valores preenchidos previamente. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Unidades de medida**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário.

Unidades de medida

Campo	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela Dados de ocupação e ambiente (sn_wsd_wc_occ_env_data).
Campo de valor	Parâmetros para os quais você deseja ter a unidade de medida. Por exemplo, unidades de dióxido de carbono, carimbo de data/hora do evento, local, unidades de ozônio, unidades de temperatura, umidade relativa e assim por diante. Se você selecionar Dióxido de carbono, as unidades de dióxido de carbono serão mostradas.
Campo de unidades	Unidades para o valor selecionado no campo Valor. Por exemplo, **unidades de temperatura** caso você tenha selecionado o valor de temperatura no campo Valor.
Métrica	Métricas de qualidade do ar, como dióxido de carbono, ozônio, assunto específico (PM) e assim por diante. Por exemplo, se você selecionar **Temperatura** no campo Valor, as métricas relacionadas à temperatura serão exibidas.
Unidades	Unidades para as métricas selecionadas no campo Métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, **Partes por milhão** no caso de você ter selecionado Dióxido de carbono no campo Métrica.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho

Crie dados de sensores ambientais para um local de trabalho em Conectores para local de trabalho. A tabela Dados de ocupação e ambiente (sn_wsd_wc_occ_env_data) verifica os níveis de qualidade do ar, ozônio, som, temperatura e umidade em um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: Os dados de propagação ou o registro da tabela pronta para uso são fornecidos com a aplicação e fornecem valores preenchidos previamente. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Sensores de ocupação e ambientais** > **Dados de ocupação e ambiente**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha as informações do campo do formulário.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Ambiental, consulte Formulário de dados ambientais para Conectores para local de trabalho.
4. Selecione **Enviar**.

referências de Conectores para local de trabalho

Saiba mais sobre as funções, tabelas, propriedades do sistema e tabelas de trabalhos agendados que são instaladas com Conectores para local de trabalho.

Componentes instalados com Conectores de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Conectores para local de trabalho, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação.

Funções instaladas com Conectores para local de trabalho

Funções de usuário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_wc.manager	Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o painel de ocupação e outros painéis.	sn_wsd_wc.usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_wc.admin	Fornece acesso de administrador para configurar e configurar a aplicação Conectores para local de trabalho.	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.usuário	Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado por administradores.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com Conectores para local de trabalho

Componentes da tabela

Tabela	Descrição
Provedores (sn_wsd_wc_provider)	Armazena dados do sensor de ocupação de espaço fornecidos por provedores de dados de ocupação.
Configuração do Conector [sn_wsd_wc_connector_config]	Configura um conector para se conectar à estrutura de integração. Esta configuração busca os dados da integração com aplicações de local de trabalho. Esta tabela contém informações sobre os conectores do local de trabalho definidos na aplicação. Por exemplo, dados de crachá, sensores de ocupação e assim por diante. Esta tabela também pode processar dados para cada um dos conectores por meio de pontos de extensão.
Dados de participação do funcionário [sn_wsd_wc_employee_astendance_data]	A tabela de dados de participação do funcionário é a tabela de destino para a qual os dados são importados da tabela de origem (tabela de dados de crachá). Esta tabela contém informações de dados de crachá de funcionários, como ID de usuário, hora de crachá junto com qualquer outro evento definido nos conectores.
Execução do provedor [sn_wsd_wc_provider_execution]	Armazena todos os carimbos de data/hora de execução de trabalhos programados. Toda vez que o registro **de dados do Provedor de processo** do trabalho agendado é executado, esta tabela tem uma entrada para a hora da última consulta. O tempo necessário para importar dados da tabela de origem (Dados de crachá) para a tabela de destino

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela

Tabela	Descrição
	(Dados de participação do funcionário) é atualizado no **tempo da última consulta**. t
Configuração do conector do provedor [sn_wsd_wc_provider_config]	Armazena dados do provedor (ocupação ou crachá). Importa dados da tabela de origem para a tabela de destino.
Eventos do conector [sn_wsd_wc_connector_events]	A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de crachá compartilhados por fornecedores de crachá. Os **registros de dados do provedor de webhook do Processo** de trabalho agendado são executados a cada minuto para carregar os dados de crachá da tabela Eventos do conector (dados com Estado **Novo**) para a tabela Dados de participação do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de webhook.
Provedores (sn_wsd_wc_provider)	Armazena dados do sensor de ocupação de espaço fornecidos por provedores de dados de ocupação.
Mapeamento de tipo de espaço do provedor sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping	Armazena o mapeamento entre Workplace Core registros de espaço ou local e registros de dados do provedor de sensores para dados de ocupação.
Mapeamento do espaço do provedor [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	Armazena Workplace Core registros de local.
Configuração de ação [sn_wsd_wc_action_config]	Armazena ações, subfluxos e definições de transformação de Spoke da Metrikus.
Dados de ocupação do espaço [sn_wsd_wc_space_occupation]	Armazena IDs externas compartilhadas por um provedor de sensores, por exemplo, Metrikus. As IDs externas de provedores de sensores são mapeadas com espaços compartilhados por Conectores para local de trabalho.
Dados ambientais [sn_wsd_wc_space_environment]	Armazena dados de sensores ambientais (níveis de ar e temperatura de um local de trabalho). Para obter mais informações, consulte Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho.
Unidade de medida [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	Unidade de medida para ar, temperatura, COV e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Configurar a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela

Tabela	Descrição
Arquivar dados ambientais [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	Arquiva dados ambientais. Para obter mais informações, consulte .
Arquivar ocupação do espaço [ar_sn_wsd_wc_space_occupation]	Arquiva os dados de ocupação do espaço. Para obter mais informações, consulte .

Trabalho agendado

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. Pesquise Conectores para local de trabalho na coluna Aplicação A.

- *`Process webhook provider data records`*: executa a cada minuto para processar registros de dados do provedor de eventos do webhook. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de webhook.
- *`Process provider data records`*; É executado a cada 5 minutos para processar registros de dados do provedor em Conectores para local de trabalho.
- *`Refresh Provider Space Mapping records`*: executa diariamente e executa a condição de filtro de espaço na tabela de configuração do conector do provedor para os registros ativos em que o campo de atualização automática está definido como verdadeiro. Para obter mais informações, consulte Configuração do conector do provedor.

Formulário de dados ambientais para Conectores para local de trabalho

O formulário de dados do sensor ambiental tem valores de dados ambientais e unidades de medida preenchidos previamente.

Dados do ambiente

Campo	Descrição	Unidades
Valor de dióxido de carbono	Nível de concentração de dióxido de carbono (CO2) em um local de trabalho.	Unidades de dióxido de carbono.
Valor claro	Valor claro em um local de trabalho.	Unidades de luz
Valor de ozônio	Unidade de nível de ozônio em um local de trabalho.	Unidades de ozônio.
Local	Local do local de trabalho onde o sensor de dados ambientais está instalado.	N/D
Valor da temperatura	Níveis de temperatura para medir o calor ou o frio extremos em um local de trabalho.	Unidades de temperatura.
Valor de som	Níveis de som para medir o nível de ruído em um local de trabalho.	Unidades de som

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do ambiente

Campo	Descrição	Unidades
Valor total de compostos orgânicos voláteis (TVOCs)	Unidade para compostos orgânicos voláteis (VOCs) em um local. Ajuda a analisar a qualidade do ar e a identificar as fontes de poluição para reduzir a exposição ambiental.	Unidades de total de compostos orgânicos voláteis (TVOCs).
Valor de umidade relativa	Níveis de umidade em um local de trabalho. A alta umidade promove o crescimento de mofo que pode causar problemas respiratórias.	Unidades de umidade relativa.
Valor de material particulado 2,5	Matéria particulada (PM) para particulas de ar fina que medem 2,5 mícrons ou menos de PM.	Unidades de material particulado 2,5.
Valor de material particulado 1.0	Matéria particulada (PM) para particulas de ar fina que medem 1,0 mícrons ou menos de PM.	Unidades de material particulado 1.0.
Valor de material particulado 10	Matéria particulada (PM) para matéria microcósmica suspensa no ar com PM de 10 mu ou micro de diámetro.	Unidades de material particulado 10.
Valor de pressão	Valor da pressão atmosférica no local de trabalho.	Unidades de pressão

Gestão de resposta a emergências

ServiceNow® Gestão de resposta a emergências As aplicações ajudam sua organização a mobilizar seus esforços de continuidade de negócios durante desastres naturais e pandemias como a COVID-19. Simplifique e automatize atividades em várias frentes para manter todos informados e conectados conforme você antecipa ou enfrenta emergências.

Vídeo que descreve os apps de Gestão de resposta a emergências e como eles funcionam juntos

Gestão de resposta a emergências As aplicações incluem:

Contato para situação emergencial

Mantenha-se conectado com os usuários por e-mail ou notificações por push de dispositivos móveis. Compartilhe informações importantes sobre medidas de emergência e segurança e peça aos usuários que relatem seu status e localização. Com a instalação de Pesquisa de preparação do funcionário, você usará Contato para situação emergencial para enviar um link de pesquisa para ajudá-lo a avaliar se os usuários estão prontos para retornar ao local de trabalho.

Relato de emergência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permita que seus usuários relatem seu status de integridade. Se os usuários relatarem que estão entrando em quarentena, um fluxo de trabalho os ajudará a retornar ao trabalho com segurança quando estiverem prontos. Funções como RH também podem ser alertadas.

Gestão emergencial de exposição

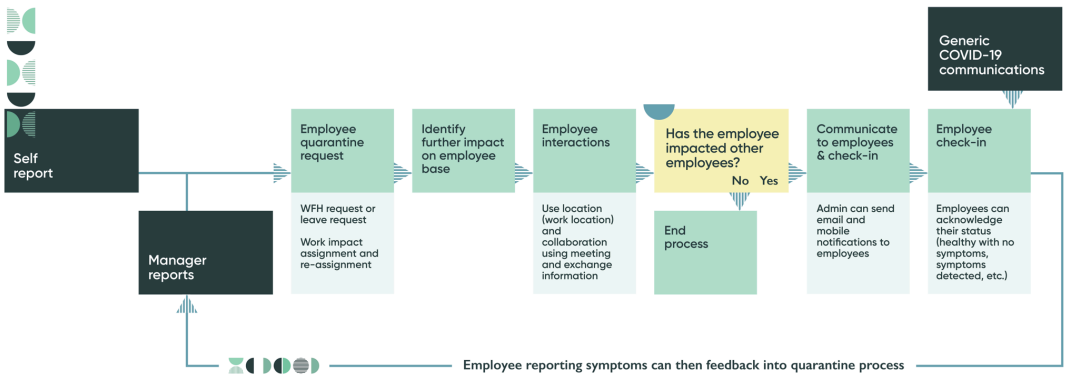
Identifique usuários que podem ter sido expostos a uma doença contagiosa analisando as reuniões de um usuário afetado, locais, turnos e reservas e verificações de crachá.

Emergency Response Management for Now Mobile

Permita que os usuários que usam o aplicativo Now Mobile respondam a Contato para situação emergencial mensagens por push e também autorrelatem seu status de saúde.

Use as aplicações Gestão de resposta a emergências juntas para automatizar fluxos de trabalho para compartilhar informações com usuários, avaliar o impacto em sua equipe e responder ao evento de emergência.

Fluxo de trabalho do app de resposta a emergências, desde autorrelato até avaliação da exposição e solicitação de check-in do estado de saúde do usuário



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Gestão de resposta a emergências prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Suporte ao Separação de domínios para aplicações Gestão de resposta a emergências

Você pode aprender sobre o suporte à separação de domínio para casos de uso de provedor de serviço no tópico de cada aplicação Gestão de resposta a emergências.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Contato para situação emergencial

Notifique os usuários sobre informações importantes sobre situações de emergência previstas ou ocorrendo. Envie uma notificação de divulgação por e-mail, mensagem por push de dispositivos móveis ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do usuário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

O Emergency Outreach foi desenvolvido com outros ServiceNow® Gestão de resposta a emergências apps para monitorar e ajudar a impedir a propagação de doenças infectocontagiosas na comunidade, como a COVID-19, entre os usuários. Com o lançamento de aplicativos ServiceNow® Safe Workplace Suite adicionais, as empresas podem gerenciar uma situação de emergência desde o surto até a reabertura do local de trabalho.

Alguns dos aplicativos Safe Workplace Suite aproveitam o recurso de notificação Contato para situação emergencial para se comunicar com os usuários.

- Pesquisa de preparação do funcionário O fornece uma notificação de divulgação com um link para uma pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho. Personalize a notificação e a pesquisa para atender às preocupações da sua empresa.
- Avaliação de saúde do funcionário usa notificações de divulgação para solicitar que os usuários enviem sua verificação de estado de saúde todos os dias antes que possam retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos usa as seguintes notificações de divulgação:
  - Uma notificação de contato para solicitar que os usuários no local de trabalho forneçam uma lista de usuários com os quais eles estiveram em contato ao longo do dia. A notificação de log diário pode ser programada e enviada em um determinado horário todos os dias úteis ou conforme necessário. Manter logs diários permite que os rastreadores de contato acompanhem os usuários afetados quando um usuário for afetado.
  - Uma notificação de divulgação para solicitar que os usuários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
  - Uma notificação de contato para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido expostos a um usuário afetado no local de trabalho.

Nota: Safe Workplace Suite Os apps do exigem uma assinatura. Instale Contato para situação emergencial primeiro e, em seguida, instale o app Safe Workplace Suite .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Gestão de resposta a emergências aplicações

As aplicações Gestão de resposta a emergências, criadas sobre o Now Platform®, ajudam as organizações em seus esforços de resposta a emergências. Com a aplicação Gestão emergencial de exposição, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos a usuários afetados. Por meio da aplicação Relato de emergência, os usuários podem relatar seu estado de saúde. Os gerentes podem rastrear o status de integridade de seus subordinados diretos para que o trabalho possa ser reatribuído e as equipes de resposta possam monitorar os dados e tendências gerais. Ambas as aplicações estão disponíveis na ServiceNow Store .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Gestão de resposta a emergências prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Contato para situação emergencial

Você pode instalar o Contato para situação emergencial se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar Contato para situação emergencial, nenhuma configuração de administração adicional é necessária. Opcionalmente, você pode configurar notificações e mensagens de resposta.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise o `Emergency Outreach`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.

4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

5. Clique em **instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Resultados
Contato para situação emergencial está instalado em sua instância.

O que Fazer Depois
Opcionalmente, instale Pesquisa de preparação do funcionário para usar com Contato para situação emergencial. O app Pesquisa de preparação do funcionário permite que você avalie a prontidão de seus funcionários para retornar ao local de trabalho usando Contato para situação emergencial notificações.

Instalar Pesquisa de preparação do funcionário para usar com Contato para situação emergencial

Você pode instalar o Pesquisa de preparação do funcionário se tiver a função de administrador. A instalação de Pesquisa de preparação do funcionário adiciona opções de notificação ao aplicativo Contato para situação emergencial. Uma pesquisa de prontidão de integridade padrão é fornecida como um exemplo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
	[KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar Outreach em Contato para situação emergencial tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Pesquisas de prontidão do funcionário`.
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.

4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar**.

Resultados

Pesquisa de preparação do funcionário está instalado em sua instância. Use-o navegando até o app Contato para situação emergencial.

Componentes instalados com Contato para situação emergencial

Vários tipos de componentes são instalados com Contato para situação emergencial, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Contato para situação emergencial funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Contato para situação emergencial [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Pode criar uma nova notificação do Emergency Outreach e exibir as respostas recebidas do usuário. Pode criar e gerenciar Local de trabalho seguro públicos. O app Base para preparação do funcionário deve ser instalado.	survey_creator

Tabelas instaladas

Tabelas Contato para situação emergencial

Tabela	Descrição
Contato para situação emergencial [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Defina o público e o conteúdo da notificação a serem enviados aos usuários.
Confirmações do Outreach [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	Defina o registro de confirmação de divulgação e a resposta recebida de um usuário.
Opções de resposta [sn_imt_checkin_response_option]	Defina as respostas que aparecem na mensagem de notificação para os usuários.
Contato para situação emergencial Canais [sn_imt_checkin_channels]	Crie canais de notificação usando um script ou subfluxo, como para Slack ou plataformas de colaboração do Facebook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Contato para situação emergencial

Tabela	Descrição
Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	Defina o registro de confirmação de verificação de integridade diário e a resposta recebida de um usuário. A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade quando você envia a notificação de divulgação de verificação de integridade diária para os funcionários.
Contato para situação emergencial Canais de notificação [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	Contém registros que conectam Contato para situação emergencial notificações com o canal de notificação usado quando foi enviado.
Script do Sysauto do Outreach [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contém trabalhos agendados para enviar notificações de divulgação, como para logs de contato diário do aplicativo Rastreamento de contatos.
Instâncias de Pesquisa [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	Associa registros de pesquisa de divulgação a instâncias de pesquisa para melhorar a emissão de relatórios.
Critérios de resposta [sn_imt_checkin_response_criteria]	Conjunto de perguntas que determina se o script de resposta é executado quando um funcionário conclui uma pesquisa com base nas respostas do funcionário a essas perguntas.
Script de resposta [sn_imt_checkin_response_script]	Lista de todos os scripts de resposta. Os scripts de resposta são usados para executar ações automaticamente com base nas respostas dos funcionários às perguntas da pesquisa.
Exibir logs de instância do Outreach [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Lista de pesquisas de divulgação com informações sobre sua criação e o status de suas instâncias de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Contato para situação emergencial notificações

Um usuário com a função de administrador pode adicionar notificações por e-mail a serem usadas em qualquer um dos aplicativos que se comunicam usando Contato para situação emergencial. Cada app fornece uma notificação por e-mail padrão como um exemplo para ajudar no planejamento de uma nova notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de notificação Contato para situação emergencial é compatível com as seguintes aplicações e notificações de alcance do sistema de base.

- Contato para situação emergencial: Solicitar resposta do funcionário indicando o status de integridade.
- Pesquisa de preparação do funcionário: envie um link de pesquisa com perguntas para determinar se o funcionário está pronto para retornar ao local de trabalho.
- Avaliação de saúde do funcionário: solicite que os funcionários confirmem a verificação do estado de saúde todos os dias antes que possam retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos:
  - Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários no local de trabalho listem outros funcionários com os quais eles estiveram em contato.
  - Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
  - Envie uma notificação por e-mail para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido expostos a um funcionário afetado no local de trabalho.

Procedimento

1. Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e o conteúdo da notificação para um contato.
2. Atualize a notificação por e-mail usada na notificação de divulgação.
3. Adicione um público do Safe Workplace para os funcionários para os quais você deseja enviar a notificação.
4. Configure as opções de resposta se uma divulgação exigir.
5. Opcional: Crie canais de notificação adicionais, como Slack ou Microsoft Teams, por meio dos quais você deseja enviar notificações.
6. Opcional: Adicione uma pesquisa, como a pesquisa de prontidão do funcionário, a ser enviada com a notificação de divulgação.

   (Optional) Para obter informações sobre como selecionar a pesquisa, consulte .

   Para obter informações sobre como criar uma pesquisa, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa .
7. Configure e envie notificações por e-mail de divulgação, dispositivos móveis e SMS para seus funcionários.

   Nota: As notificações por SMS estão disponíveis somente para confirmações de divulgação e verificações de integridade diárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar notificações por e-mail para uso com Contato para situação emergencial

Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e a notificação para seus funcionários e use-a no lugar da notificação padrão para uma notificação Contato para situação emergencial.

Antes de Iniciar

Revise a notificação por e-mail padrão para se familiarizar com a forma como a notificação é apresentada e com script. Use os detalhes de notificação padrão para preparar as informações a serem usadas para a notificação que você está adicionando.

Notificações por e-mail padrão por aplicação

Aplicação	Nome da notificação
Contato para situação emergencial	Check-ins de funcionários
Pesquisa de preparação do funcionário	Pesquisas do Outreach
Avaliação de saúde do funcionário	Verificação diária de integridade
Rastreamento de contatos	• Alerta de log diário do funcionário • Consentimento de privacidade do usuário • Notificar contato exposto

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação

Notificação do Outreach	Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail
Check-in voluntário de saúde	Campo**da tabela** : Confirmações do Outreach [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] **Quando enviar** guia: ◦ **Enviar quando**: Selecionar **registro inserido ou atualizado** ◦ **Condições**: **[Usuário.Ativo][é][verdadeiro]** **[Contagem de notificações][mudanças]** e **[SYS ID] [começa com]**
Pesquisas do Outreach	Campo**da tabela** : Instância de avaliação [asmt_assessment_instance] **Quando enviar** guia:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação do Outreach	Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail
	◦ Campo**Enviar quando** : Selecionar **evento for disparado** ◦ Campo**de nome do evento** : selecione **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** ◦ **Condições**: **[Atribuído a.Ativo][é][verdadeiro]**
Log de contato diário	Campo**da tabela** : Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] **Quando enviar** guia: ◦ **Enviar quando**: Selecionar **registro inserido ou atualizado** ◦ **Condições**: **[Usuário.Ativo][é][verdadeiro]** e **[Status de confirmação][não está][Reconhecido]**
Consentimento de privacidade do usuário	Campo**da tabela** : aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] **Quando enviar** guia: ◦ **Enviar quando**: Selecionar **registro inserido ou atualizado** ◦ **Condições**: **[Consentimento primário][está vazio]** e **[Status do consentimento][é][Não reconhecido]** e **[Contagem de notificações][mudanças]** e **[Contagem de notificações][maior que ou é][1]** e **[Usuário.Ativo][é][verdadeiro]** e **[Emergency Outreach.Notificação por e-mail][é] [verdadeiro]**
Notificar contato exposto	Campo**da tabela** : Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_novice] **Quando enviar** guia: ◦ **Enviar quando**: Selecionar **registro inserido ou atualizado** ◦ **Condições**: **[Usuário.Ativo][é][verdadeiro]** e **[Contagem de notificações][mudanças]**
Outreach de verificação diária de integridade	Campo**da tabela** : Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] **Quando enviar** guia:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação do Outreach	Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail
	◦ **Enviar quando**: Selecionar **registro inserido ou atualizado** ◦ **Condições**: **[Usuário.Ativo][é][verdadeiro]** e **[Status de confirmação][não está][Reconhecido]**

4. No campo **Condição avançada**, insira o código para associar a notificação por e-mail à notificação de divulgação correspondente.
   ◦ Para a notificação de Pesquisas do Outreach:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId
 && checkInGr.email_notification;
```

   ◦ Para outras notificações de divulgação:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification =
 thisNotificationSysId;
```

   Substitua o<your-sys_id> variável com o sys_id da notificação que você está adicionando. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho, selecione a opção **Copiar sys_id** e cole o sys_id na linha de código.

5. Na guia **Quem receberá**, selecione o público para o qual a notificação será enviada. Você também pode selecionar o público-alvo ao configurar ou enviar a notificação de divulgação associada. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de emergência.
6. Na **guia Conteúdo**, insira o assunto e o texto da mensagem de e-mail. Limpe o modelo de e-mail se ele não se aplicar à sua notificação de divulgação ou se você tiver definido o conteúdo do e-mail na notificação de divulgação correspondente.
7. Clique em **Enviar**.
8. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
9. Revise a notificação e modifique conforme necessário.
10. Clique em **Atualizar**.

Modificar notificações usadas com Contato para situação emergencial

O administrador pode modificar notificações por e-mail usadas com Contato para situação emergencial.

Antes de Iniciar

Revise os detalhes sobre como planejar, criar e modificar notificações do sistema começando com Criar uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**e selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. No campo **Modo de resposta**, selecione o modo da notificação de divulgação a ser alterado.
   A notificação padrão para esse modo de resposta é exibida. Se ele não aparecer, pesquise a notificação pelo nome e selecione-a.

Notificações por e-mail padrão por aplicação

Aplicação	Nome da notificação
Contato para situação emergencial	Check-ins de funcionários
Pesquisa de preparação do funcionário	Pesquisas do Outreach
Avaliação de saúde do funcionário	Verificação diária de integridade
Rastreamento de contatos	◦ Alerta de log diário do funcionário ◦ Consentimento de privacidade do usuário ◦ Notificar contato exposto

3. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado do campo **Notificação** e clique em **Abrir registro**.
4. No registro de notificação, modifique os detalhes da notificação.
   Siga os requisitos da notificação específica da aplicação. Para revisar os requisitos de cada aplicação, consulte Adicionar notificações por e-mail para uso com Contato para situação emergencial.
5. Clique em **Visualizar notificação** e verifique suas mudanças.
   Certifique-se de que as informações necessárias na notificação estejam corretas e que os links sejam válidos.
6. Ao terminar, clique em **Atualizar**.

Resultados
A notificação modificada é usada para notificações de divulgação futuras para a aplicação correspondente.

Adicionar um público Local de trabalho seguro para Contato para situação emergencial

Adicione uma coleção de usuários para Contato para situação emergencial notificações. Direcione usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

Antes de Iniciar
O recurso de público Local de trabalho seguro estará disponível se você tiver comprado Base para preparação do funcionário.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Por exemplo, funcionários `do Grupo de rede C do edifício` ou `de Instalações que se reportam a Boo`.

3. Indique os usuários que devem receber notificações.

Método	Ação
Adicionar usuários manualmente	Selecione os usuários que você deseja adicionar ao público no campo **Usuários**.
Carregar uma planilha de usuários	Selecione o link para adicionar um arquivo no campo **Carregar arquivo**. O cabeçalho da primeira coluna da planilha deve ser `user_name` se você carregar uma lista de IDs de usuário ou `e-mail` se você carregar uma lista de endereços de e-mail. **Nota:** Se você tiver mais de 500 entradas, divida a planilha em vários arquivos.
Usar critérios adicionais com base em campos comuns da tabela Usuário [sys_user]	**a.** Selecione valores para os campos **Grupos**, **Funções**, **Empresas**, **Locais**ou **Departamentos**. **b.** Selecione um valor no campo **Critérios de público**. ▪ Inclua todos os usuários listados no campo Usuários e quaisquer usuários adicionais que atendam a pelo menos um dos outros critérios selecionando **Qualquer um dos critérios (OR)**. ▪ Inclua somente usuários que atendam a todos os critérios selecionados selecionando **Todos os critérios (AND)**. Todos os usuários listados no campo **Usuários** serão incluídos no público somente se também atenderem a todos os critérios adicionais.
Inserir condições no Construtor de condições	**a.** Mantenha a configuração padrão da tabela Usuário [sys_user] ou selecione uma tabela diferente e selecione uma coluna nessa tabela para exibir seus campos. O construtor de condições lista os campos com base na sua seleção. Role até a parte inferior da lista e selecione **Mostrar campos relacionados** para exibir campos de tabelas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	O número de usuários que o público conterá é mostrado abaixo do campo **Critérios de público**. Ao adicionar critérios, verifique este número para garantir que os usuários sejam adicionados e filtrados conforme você pretende. **b.** Crie a condição. Por exemplo, você pode especificar um andar de um edifício específico ou usuários que se reportem a um gerente específico.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar Contato para situação emergencial opções de resposta

Configure as opções de resposta que os funcionários escolhem para responder a uma solicitação de status de integridade Contato para situação emergencial. Você pode modificar as respostas do sistema de base, adicionar novas respostas e desativar as respostas que não usa mais.

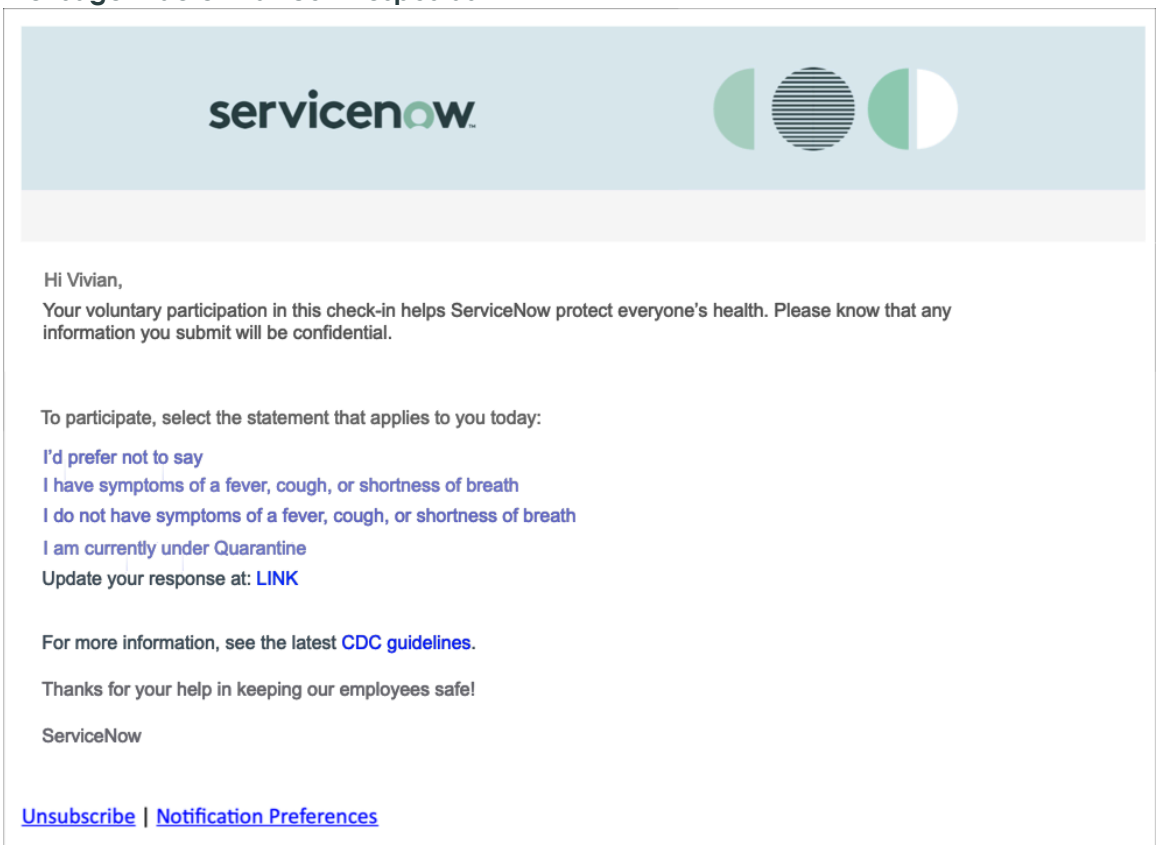
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As opções de resposta aparecem na notificação por e-mail Contato para situação emergencial que os funcionários recebem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem de e-mail com respostas



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Opções de resposta**.

2. Opcional: Mude o texto de uma opção de resposta.

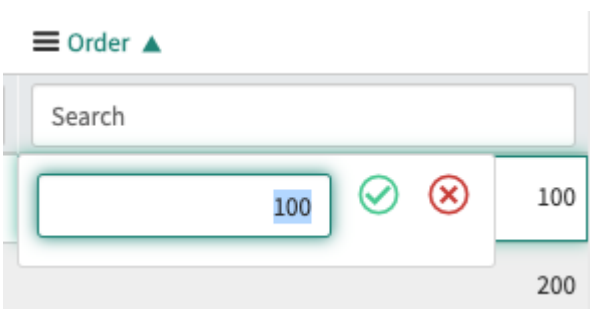
a. Abra a opção de resposta.

b. Edite o texto no campo **Texto de resposta**.

c. Clique em **Atualizar**.

3. Opcional: Mude a ordem em que as opções de resposta aparecem.
A maneira mais fácil de mudar a ordem é usar o recurso de edição de lista na lista de opções de resposta. Você também pode abrir cada opção para atualizar o número do pedido. As respostas aparecem em ordem numérica.

a. Na lista **Ordem**, clique duas vezes no valor da ordem a ser atualizado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Insira o número e clique no ícone de marca de seleção verde.

c. Verifique se as respostas aparecem na ordem apropriada clicando no cabeçalho da coluna **Ordem** até que ele seja classificado em ordem decrescente.

4. Opcional: Adicione uma opção de resposta.

a. Na lista Opções de resposta, clique em **Novo.**

b. Preencha os campos.

Campos de formulário

Campo	Descrição
Texto da resposta	O texto que o usuário pode selecionar como resposta.
Ordem	O número que especifica a posição desta resposta na lista. Para colocar a nova resposta: ▪ Primeiro, forneça o número mais baixo. ▪ No meio, atribua um número entre os números das respostas acima e abaixo. ▪ No final, forneça o número mais recente.
Valor de resposta	Valor exclusivo somente leitura com base no texto de resposta.
Ativo	Opção para garantir que esta opção de resposta apareça na notificação.
Opção de SMS	O número que um usuário seleciona para responder a uma notificação por SMS com esta resposta. Cada opção de SMS deve ter um número exclusivo. **Nota:** Atribua um número se sua empresa usará essa resposta em notificações por SMS.
Modo de resposta	O modo da notificação de divulgação, como Confirmações de divulgação.

c. Clique em **Enviar**.

5. Opcional: Desative uma opção de resposta desmarcando a caixa de seleção **Ativo** e clicando em **Atualizar**.

Criar um Contato para situação emergencial canal de notificação

Crie um canal de notificação para enviar solicitações de status de integridade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como as plataformas de colaboração Slack ou Microsoft Teams. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

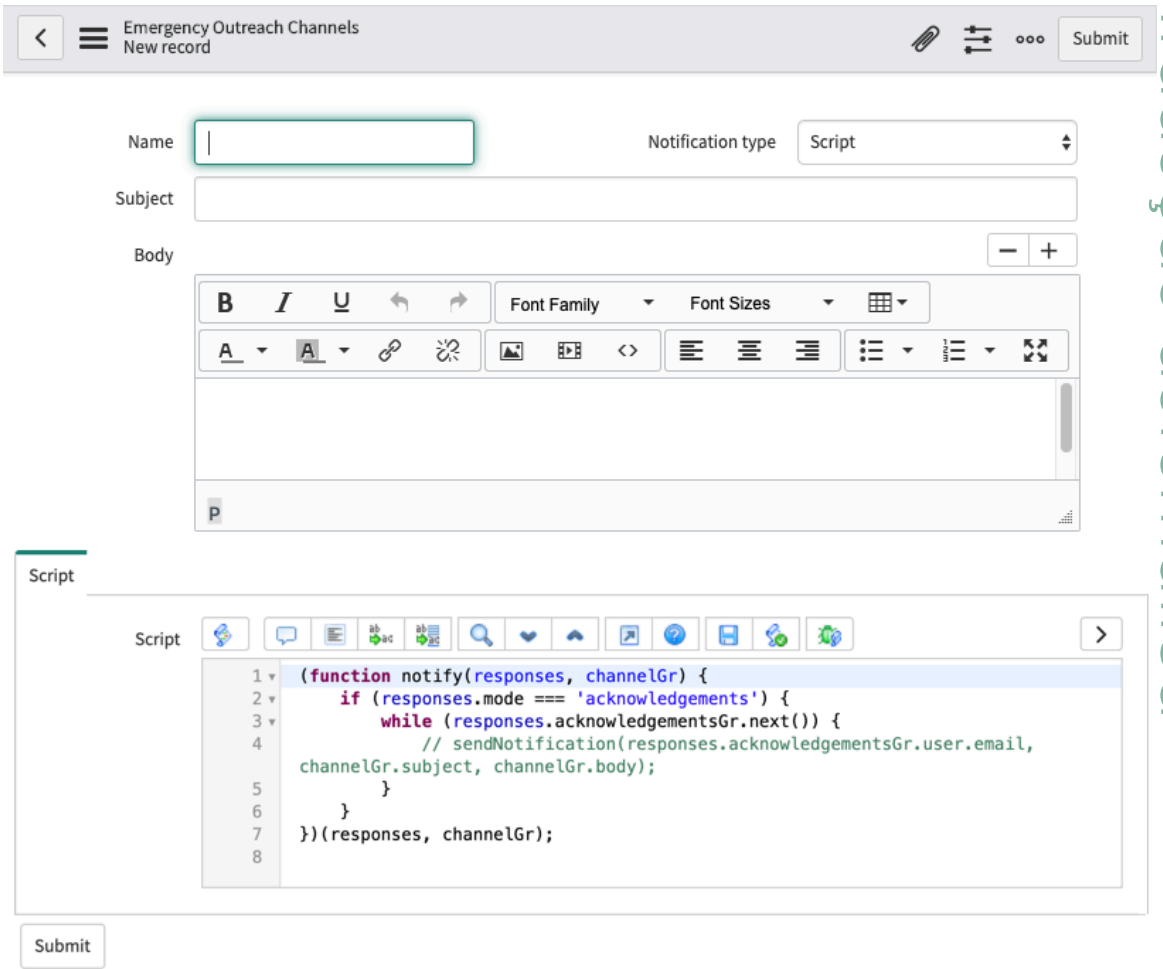
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um canal de notificação, você pode selecionar o canal ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários que você seleciona ao enviar a solicitação de status de integridade.
Por exemplo, o grupo de rede de TI da sua empresa tem um canal Slack que eles monitoram mais de perto do que o e-mail. Crie um Slack canal de notificação. Para se comunicar com membros do grupo de rede de TI, selecione o grupo como público-alvo e selecione o canal de notificação Slack.

Se as caixas de seleção **Notificação por e-mail** e **Notificação por push do Now Mobile** estiverem marcadas, todas as três notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação Slack, desmarque essas duas caixas de seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.



3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto que indique o método de comunicação para facilitar a escolha do canal correto pelo solicitante.
4. No campo **Assunto**, insira o assunto do seu canal de notificação.
5. No campo **Corpo**, insira a mensagem do corpo.
6. Crie um canal de notificação de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Tipo de notificação**, deixe o tipo de notificação padrão de **Script**.

b. No campo **Script**, substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

Example

```
{
            //
 sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
        }
```

Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - com escopo .

c. Clique em **Enviar**.

Example

O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de confirmações e instâncias de pesquisa geradas quando a notificação é enviada. Exibe o número de confirmações e instâncias de pesquisa que foram bem-sucedidas. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada ao Log de entrega no registro do Outreach.

```
(function notify(responses, channelGr) {
    var record = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? responses.acknowledgementsGr
        : responses.surveyInstancesGr;
    var totalCount = record.getRowCount();
    var numSent = 0;
    while (record.next()) {
        try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject,
 channelGr.body)
            numSent += 1;
        } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
        }
    }
    return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Crie um canal de notificação de subfluxo.

a. Crie um subfluxo para usar na notificação de divulgação.
Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

Use as seguintes entradas no subfluxo criado:

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *akcnowledgements* (registros de sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o modo for *confirmações*, as confirmações serão definidas como um GlideRecord válido e *survey_instances* será `nulo`.

- *survey_instances* (registros de asmt_assessment_instance)

  Se o modo for *survey_instances*, survey_instances será definido como um GlideRecord válido e *as confirmações* serão `nulas`.

- *canal* (referência de sn_imt_checkin_channels)

As seguintes saídas são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de confirmações ou pesquisas versus as confirmações ou pesquisas bem-sucedidas.

b. Selecione o tipo de notificação **de Subfluxo**.
A seção Script muda para Fluxo e o campo de referência **Subfluxo** é exibido.

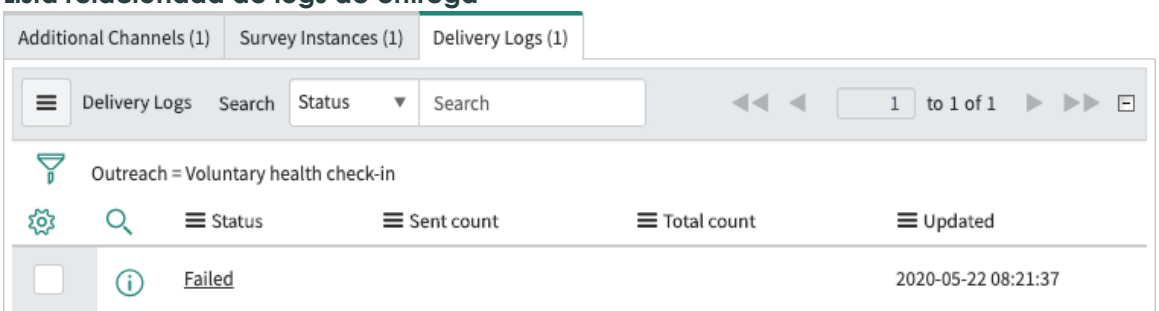
c. Selecione o subfluxo que você criou.

8. Clique em **Enviar**.

Trouble?

Quando um contato é enviado usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada a Logs de entrega aparece na mensagem do Outreach.

Lista relacionada de logs de entrega



1. Teste o canal de notificação de uma mensagem de divulgação e abra o registro com falha para revisar a mensagem de erro.

2. Corrija os erros que causaram a falha da notificação.

3. Continue testando o canal de notificação até que ele não falhe mais.

Example: Slack script de canal

Nota: O script a seguir é somente para referência. Consulte-o ao desenvolver um script de canal de notificação para seu ambiente.

```
(function notify(responses, channelGr) {
    var createClient = function () {
        var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
        client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
        client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
        return client;
    };

    var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
        var emailToSlackIdMap = {};
        for (var i = 0; i < users.length; i++) {
            var email = users[i].profile.email;
            if (email) {
                emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
            }
        }
        return emailToSlackIdMap;
    };

    var runSlackCommand = function (method, params) {
        var client = createClient();
        client.setHttpMethod('post');
        client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
        client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
        var response = client.execute();
        if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() >
299) {
            throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' +
response.getBody());
        }

        var body = JSON.parse(response.getBody());
        if (!body.ok) {
            throw new Error(body.error);
        }

        return body;
    };

    var sendMessage = function (userId, message) {
        var openConversationResponse =
runSlackCommand('conversations.open', { users: userId });
        var channel = openConversationResponse.channel.id;
        runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text:
message });
    };

    var users = runSlackCommand('users.list').members;
    var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
    var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
    var record = responses.mode === 'acknowledgements' ?
responses.acknowledgementsGr : responses.surveyInstancesGr;
    var numSent = 0;

    while (record.next()) {
        var email = record.user.email + '';

        var link = responses.mode === 'acknowledgements'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
            : gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
 'sp?id=take_survey&instance_id=' + record.getUniqueValue();

        var message = body + '\n' + link;

        var slackId = emailToSlackIdMap[email];
        if (slackId) {
            sendMessage(slackId, message);
            numSent += 1;
        }
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Modificar ou adicionar Pesquisa de preparação do funcionário

Revise a pesquisa de prontidão no local de trabalho do funcionário que está instalada com o aplicativo Pesquisa de preparação do funcionário. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados.

Antes de Iniciar

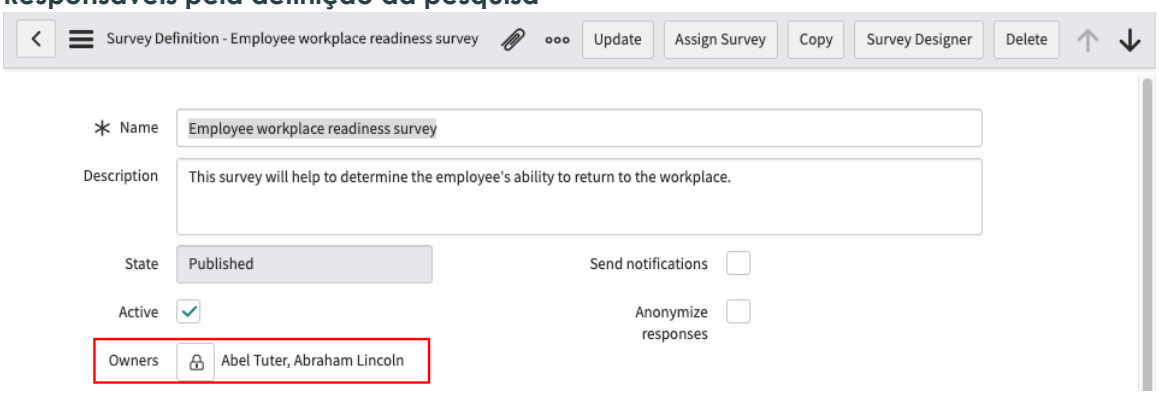
Familiarize-se com a administração de pesquisas . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta a emergências para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais pesquisas novas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

Responsáveis pela definição da pesquisa

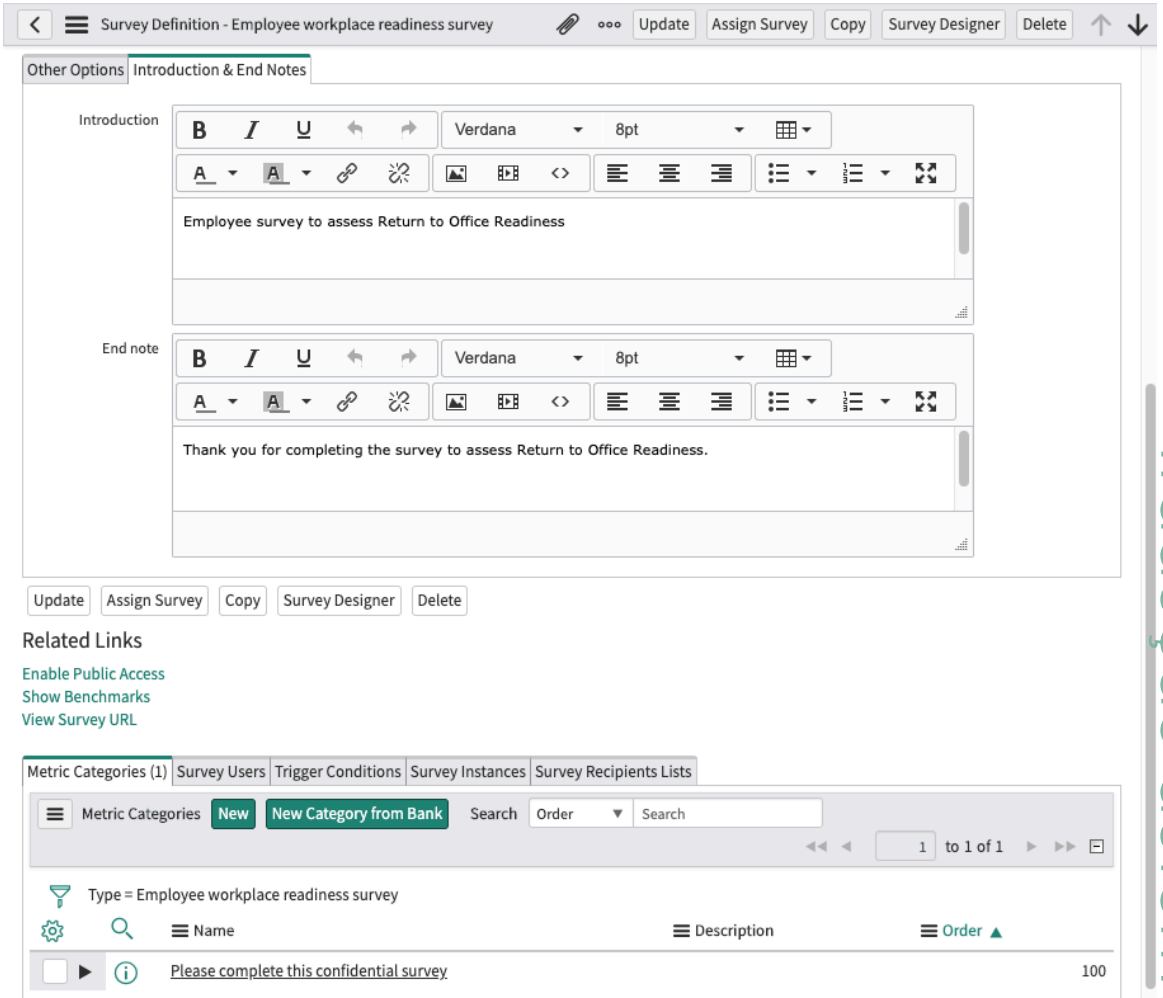


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra a **pesquisa de prontidão no local de trabalho do funcionário**.



2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos seguintes elementos de pesquisa.

Opção	Descrição
Adicionar proprietários	Selecione o ícone de cadeado (🔒) ao lado de **Proprietários** para desbloquear a lista de responsáveis pela pesquisa. Adicione o usuário para colaborar nesta pesquisa.
Atualizar o texto introdutório e final	Selecione a guia da seção Introdução e anotações finais e atualize o texto.
Como trabalhar com as perguntas	**a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Conclua esta pesquisa confidencial**. As perguntas aparecem na lista relacionada Métricas de avaliação. **b.** Selecione a pergunta para abrir o formulário Pergunta da pesquisa. Modifique e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	conclua suas edições. As respostas são listadas na lista relacionada Definições de métrica de avaliação.
Como trabalhar com as respostas a perguntas	Na lista relacionada Definições de métricas de avaliação, selecione a resposta a ser editada. Atualize a resposta conforme desejado.

3. Conclua todas as outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualizar**.

Resultados
A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de divulgação.

Adicionar mais Pesquisa de preparação do funcionário

Crie uma ou mais pesquisas para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de interesse. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação de prontidão para retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você deve entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas da pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa .

Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você criou.
  Decida sobre uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão Índia** ou **Funcionários do Atendimento ao cliente retornam prontidão**.

Informações relacionadas

Como enviar uma pesquisa de prontidão no Contato para emergências

Enviar notificações de emergência

Use Contato para situação emergencial para notificar os usuários para relatar seu status de integridade. Use Contato para situação emergencial também para notificar rapidamente os usuários sobre informações importantes se houver uma emergência.

Antes de Iniciar
Os usuários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Observe os seguintes requisitos para poder enviar e receber notificações por SMS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sua empresa deve ter uma assinatura Safe Workplace Suite e Base para preparação do funcionário instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta e um número de telefone no Twilio.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem ser habilitados.
- O rótulo do seu número em **Notificar** > **Mensagens** deve ser definido como **Outreach**.

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notify .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contato para situação emergencial está disponível no ServiceNow Store sem uma assinatura. O sistema de base fornece uma notificação que solicita uma resposta do destinatário sobre seu status de integridade. As respostas são armazenadas como registros de divulgação e o status de integridade é atualizado sempre que o usuário responde com uma mudança.

Alguns dos aplicativos Safe Workplace Suite aproveitam o recurso de notificação Contato para situação emergencial para se comunicar com os usuários. Os apps Safe Workplace Suite fornecem funções mais flexíveis do que usar Contato para situação emergencial como um app autônomo.

- Pesquisa de preparação do funcionário O fornece notificação com um link de pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho.
- Base para preparação do funcionário fornece a capacidade de usar públicos Local de trabalho seguro para simplificar a seleção de destinatários para um contato.
- Avaliação de saúde do funcionário: solicite que os usuários confirmem a verificação do status de saúde todos os dias antes que possam retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos O oferece suporte a estas necessidades de notificação de divulgação:
  - Uma notificação programada para retornar usuários para preencher um log de contato diário.
  - Uma solicitação para revisar a política de privacidade da organização e fornecer consentimento para usar os dados de rastreamento de contato.

O procedimento a seguir é aplicável ao uso de Contato para situação emergencial como um aplicativo autônomo ou com aplicações Safe Workplace Suite .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   Example
   Por exemplo, `Check-in do status de integridade global` ou `Check-in do status de integridade do escritório em Londres`.
3. Opcional: No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o valor **de Modo** padrão de **Nenhum**. O contato é enviado quando você seleciona **Enviar notificação**.
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado**. **b.** No campo **Executar**, indique com que frequência a divulgação deve ser enviada. As opções são **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente**ou **Uma vez**. ▪ Para contatos diários, insira a hora em que você deseja enviar o contato. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira `17:30:00` para enviar o contato às 17h30 . Se você não quiser que o contato seja enviado em determinados dias da semana, selecione esses dias no campo **Excluir**. ▪ Para contatos semanais, selecione o dia da semana e a hora em que deseja enviar o contato. ▪ Para contatos mensais, selecione o dia do mês e a hora em que deseja enviar o contato. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo, `31`, a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para contatos que são enviados apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar o contato no campo **Iniciando**. **c.** (Opcional) Para enviar o contato com base no fuso horário definido no perfil do usuário, marque a caixa de seleção **Enviar no horário local**. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, um contato programado para ser enviado às 16h30 mostrará uma hora de envio de 16:30:00 para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6: 30 pm) para usuários no fuso horário central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas anterior ao fuso horário central.

Nota:

Em versões anteriores do Contato para situação emergencial, a programação de notificações era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

As entregas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Essa funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos contatos agendados e reenviar contatos programados anteriores.

5. Para identificar quem receberá o contato, execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Apps instaladas	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Na guia **Selecionar público-alvo**, selecione a combinação de usuários para a qual a notificação de divulgação será enviada. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país. Para obter mais informações, consulte Adição de um público do Safe Workplace.
Com Local de trabalho seguro	Na guia Local de trabalho seguro Público, selecione o nome do público para o qual a notificação de divulgação será enviada.

6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes de contato são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e deixe o modo de resposta padrão **Confirmações de divulgação**.
8. Na guia **Configuração de conteúdo**, especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Ação
Desabilitar a notificação por e-mail	Desmarque a caixa de seleção **E-mail**.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione a notificação a ser usada.
Revisar e editar a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo conforme desejado. O modelo de mensagem padrão solicita que os usuários enviem seu status de saúde em relação a doenças contagiosas, como a COVID-19. O usuário seleciona uma resposta em uma lista de respostas possíveis.
Enviar uma notificação por push móvel	**a.** Marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**. A caixa de seleção ficará ativa se as telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e o inicializador do applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-la. **b.** Modifique o texto da mensagem de push conforme desejado. As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
Enviar uma notificação por SMS	**a.** Marque a caixa de seleção **Mensagem via SMS**. **b.** Modifique o texto da mensagem SMS. **Nota:** Para contatos existentes, se **Mensagem via SMS** for selecionado, a **mensagem SMS** não será preenchida automaticamente. **c.** Clique em **Salvar**. As opções de resposta por SMS são preenchidas dinamicamente a partir da tabela Opções de resposta [sn_imt_checkin_response_option].
Usar um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. Se as caixas de seleção **Notificação por e-mail**, **Notificação por push do Now Mobile**e **Mensagem via SMS** estiverem marcadas, todas as quatro notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque estas três caixas de seleção.

9. Clique em **Enviar notificação**.
   A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado na guia **Quando executar**. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada de Confirmações do Outreach.

O que Fazer Depois

Revise os Contato para situação emergencial confirmações.

Informações relacionadas

- Adicionar um público Local de trabalho seguro para Contato para situação emergencial
- Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário
- Enviar uma notificação Contato para situação emergencial para consentimentos de privacidade de funcionários em Rastreamento de contatos
- Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas
- Enviar notificações para verificação de integridade diária

Revisar Contato para situação emergencial confirmações

Revise a lista de confirmações de uma notificação de divulgação para ver o status de cada funcionário. Reenvie a notificação de contato para os funcionários que não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs** e abra a notificação de divulgação para exibir.
   As respostas são listadas na lista relacionada Confirmações do Outreach. Conforme os funcionários respondem à notificação, seus registros são atualizados com o status e se eles responderam por e-mail, celular ou SMS.



   Se os funcionários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para funcionários que ainda não responderam.

   Nota: Se os funcionários atualizarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do funcionário será atualizado no evento original e no painel. Os funcionários não podem mudar seu status por meio de notificações por push de dispositivos móveis.

   Trouble?

   Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada a Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista os registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

   Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações que foram solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações que falharam.

   Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

2. Opcional: Exiba o painel Contato para situação emergencial, que resume os dados de eventos de notificação do funcionário.

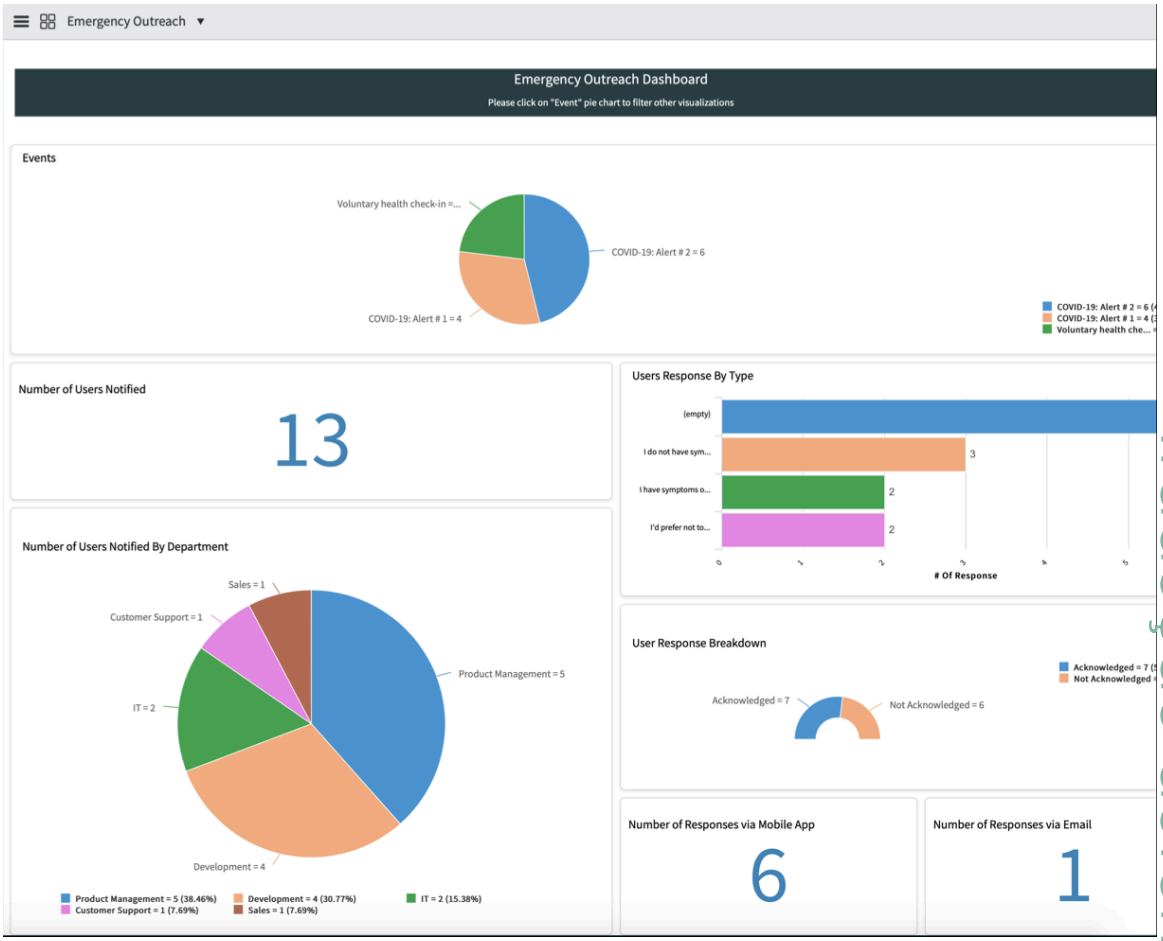
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir Painel**.

b. Revise os dados de notificação acumulados e a tendência.

c. Clique em um evento no gráfico de pizza **Eventos** para mostrar seus dados.



Enviar notificações para verificação de integridade diária

Use Contato para situação emergencial para notificar os usuários para relatar seu status de integridade diário.

Antes de Iniciar

Os usuários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Observe os seguintes requisitos para poder enviar e receber notificações por SMS:

- Sua empresa deve ter uma assinatura Safe Workplace Suite e Base para preparação do funcionário instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta e um número de telefone no Twilio.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem ser habilitados.
- O rótulo do seu número em **Notificar** > **Mensagens** deve ser definido como **Outreach**.

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notify .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   Example
   Por exemplo, `Verificação de integridade diária global` ou `Verificação de integridade diária do escritório de Londres`.
3. Opcional: No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o valor **de Modo** padrão de **Nenhum**. O contato é enviado quando você seleciona **Enviar notificação**.
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado**. **b.** No campo **Executar**, indique com que frequência a divulgação deve ser enviada. As opções são **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente**ou **Uma vez**. ▪ Para contatos diários, insira a hora em que você deseja enviar o contato. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira `17:30:00` para enviar o contato às 17h30 . Se você não quiser que o contato seja enviado em determinados dias da semana, selecione esses dias no campo **Excluir**. ▪ Para contatos semanais, selecione o dia da semana e a hora em que deseja enviar o contato. ▪ Para contatos mensais, selecione o dia do mês e a hora em que deseja enviar o contato. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo, `31`, a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para contatos que são enviados apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar o contato no campo **Iniciando**. **c.** (Opcional) Para enviar o contato com base no fuso horário definido no perfil do usuário, marque a caixa de seleção **Enviar no horário local**. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, um contato programado para ser enviado às 16h30 mostrará uma hora de envio de 16:30:00 para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6: 30 pm) para usuários no fuso horário central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas anterior ao fuso horário central.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Em versões anteriores do Contato para situação emergencial, a programação de notificações era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

As entregas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Essa funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos contatos agendados e reenviar contatos programados anteriores.

5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio da aplicação Contato para situação emergencial ou Local de trabalho seguro.

App	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Na guia Selecionar público-alvo, selecione a combinação de usuários para a qual a notificação de divulgação será enviada. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
Local de trabalho seguro	Na guia Local de trabalho seguro **Público**, selecione o nome do público para o qual a notificação de divulgação será enviada.

6. Clique em **Salvar**.
Os detalhes de contato são salvos e as listas relacionadas são exibidas. Você pode usar a lista relacionada Canais adicionais para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e selecione o modo de resposta **Verificação diária de integridade**.
8. Na guia **Configuração de conteúdo**, especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Ação
Desabilitar a notificação por e-mail	Desmarque a caixa de seleção **E-mail**.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione **Verificação de integridade diária**.
Revisar e editar a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo. A notificação inclui o link para o formulário de verificação de integridade diária que o usuário pode enviar na instância ou no aplicativo para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Enviar uma notificação por push móvel	**a.** Marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**. A caixa de seleção ficará ativa se as telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e o inicializador do applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa. **b.** Modifique o texto da mensagem de push conforme desejado. As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
Enviar uma notificação por SMS	**a.** Marque a caixa de seleção **Mensagem via SMS**. **b.** Modifique o texto da mensagem SMS conforme necessário. **Nota:** Para contatos existentes, se **Mensagem via SMS** for selecionado, a **mensagem SMS** não será preenchida automaticamente. **c.** Clique em **Salvar**. Um link de verificação de integridade diária não é enviado quando você envia uma notificação por SMS. Os usuários respondem à mensagem SMS diretamente com seu status. As opções de resposta por SMS são preenchidas dinamicamente a partir da tabela Opções de resposta [sn_imt_checkin_response_option].
Usar um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. Se as caixas de seleção **Notificação por e-mail**, **Notificação por push do Now Mobile**e **Mensagem via SMS** estiverem marcadas, todas as quatro notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque estas três caixas de seleção.

9. Clique em **Enviar notificação**.
A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado na guia **Quando executar**. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmações de verificação de integridade. Novos registros são criados para cada dia na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público-alvo.

O que Fazer Depois

Revise as confirmações de verificação de integridade diárias. Reenvie a notificação para usuários que não responderam no dia. Se um usuário enviar uma resposta por meio de uma notificação do dia anterior, o status será atualizado para a notificação da data mais recente enviada ao usuário.
Por exemplo, digamos que você envie a notificação de integridade diária para o Zane de 1º a 10 de agosto. Se o Zane usar o link na notificação enviada em 4 de agosto, o status de confirmação do Zane será atualizado na notificação enviada em 10 de agosto.

Informações relacionadas

- Adicionar um público Local de trabalho seguro para Contato para situação emergencial
- Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário
- Enviar uma notificação Contato para situação emergencial para consentimentos de privacidade de funcionários em Rastreamento de contatos
- Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas

Revisar confirmações diárias de verificação de integridade

Revise a lista de confirmações da notificação de verificação de integridade diária para ver o status de cada usuário. Reenvie a notificação de divulgação para usuários que não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs**.
2. Abra a notificação de divulgação da Verificação diária de integridade.
   As respostas são listadas na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade. Conforme os usuários respondem à notificação, seus registros são atualizados com os status de confirmação.

   Se os usuários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para usuários que ainda não responderam.

   Nota: Se os usuários enviarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do usuário será atualizado no evento original do dia.

   Novos registros são criados na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público-alvo. Se um usuário enviar uma resposta por meio de uma notificação do dia anterior, a resposta será atualizada para a data mais recente em que a notificação foi enviada ao usuário.

Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas

Use Contato para situação emergencial para enviar uma pesquisa de prontidão no local de trabalho. Revise as respostas da pesquisa para ajudar nos planos de reabertura do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Para enviar uma pesquisa, você deve ter a aplicação Pesquisa de preparação do funcionário instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da pesquisa.

   Example
   Por exemplo, "Pesquisa de prontidão de San Diego" ou "Prontidão dos funcionários na Europa".
3. Opcional: No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da pesquisa de divulgação.
4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o valor **de Modo** padrão de **Nenhum**. O contato é enviado quando você seleciona **Enviar notificação**.
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado**. **b.** No campo **Executar**, indique com que frequência a divulgação deve ser enviada. As opções são **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente**ou **Uma vez**. ▪ Para contatos diários, insira a hora em que você deseja enviar o contato. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira `17:30:00` para enviar o contato às 17h30 . Se você não quiser que o contato seja enviado em determinados dias da semana, selecione esses dias no campo **Excluir**. ▪ Para contatos semanais, selecione o dia da semana e a hora em que deseja enviar o contato. ▪ Para contatos mensais, selecione o dia do mês e a hora em que deseja enviar o contato. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo, `31`, a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para contatos que são enviados apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar o contato no campo **Iniciando**. **c.** (Opcional) Para enviar o contato com base no fuso horário definido no perfil do usuário, marque a caixa de seleção **Enviar no horário local**. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, um contato programado para ser enviado às 16h30 mostrará uma hora de envio de 16:30:00

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6: 30 pm) para usuários no fuso horário central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas anterior ao fuso horário central.

Nota:

Em versões anteriores do Contato para situação emergencial, a programação de notificações era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

As entregas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Essa funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos contatos agendados e reenviar contatos programados anteriores.

5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio da aplicação Contato para situação emergencial ou Local de trabalho seguro.

App	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Na guia Selecionar público-alvo, selecione a combinação de usuários para a qual a notificação de divulgação será enviada. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
Local de trabalho seguro	Na guia Local de trabalho seguro **Público**, selecione o nome do público para o qual a notificação de divulgação será enviada.

6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes de divulgação da pesquisa são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação de pesquisa. A lista relacionada Instâncias de pesquisa é preenchida com destinatários de divulgação e o status da pesquisa depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e, no campo **Modo de resposta**, selecione **Pesquisa**.
   Use o campo **Status** que aparece no formulário de divulgação para confirmar o status de criação de suas instâncias de pesquisa ao enviar a notificação.
8. Selecione a pesquisa para usar ou manter a **pesquisa padrão de prontidão no local de trabalho do funcionário**.
9. Para definir uma data de vencimento para a pesquisa, insira um valor no campo **Duração**.

   O campo **Duração** define a quantidade de tempo permitida para concluir instâncias de pesquisa atribuídas, a partir do momento em que a instância de pesquisa é gerada. As instâncias de pesquisa criadas para o Outreach usam o campo **Duração** como data de vencimento em vez do campo **Duração da avaliação** na pesquisa.
10. Especifique como enviar a notificação de divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Desabilitar a notificação por e-mail	Desmarque a caixa de seleção **E-mail**.
Selecione a pesquisa	Selecione a pesquisa para usar ou manter a **pesquisa padrão de prontidão no local de trabalho do funcionário**.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa () e selecione a notificação a ser usada.
Revisar e editar a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo conforme desejado. A notificação inclui o link de pesquisa que o funcionário pode acessar na instância ou no aplicativo para celular.
Enviar uma notificação por push móvel	**a.** Marque a caixa de seleção **Notificação por push do Now Mobile**. A caixa de seleção ficará ativa se as telas do aplicativo NowMobile da ServiceNow e o inicializador do applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-la. **b.** Modifique o texto da mensagem de push conforme desejado. As notificações por push usam o dispositivo de notificação ServiceNow Solicitar aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
Usar um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. Se as caixas de seleção **Notificação por e-mail** e **Notificação por push do Now Mobile** estiverem marcadas, todas as três notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque essas duas caixas de seleção.

11. Clique em **Enviar notificação**.
    A notificação e o link da pesquisa são enviados para o público-alvo. Uma instância de pesquisa é criada para cada destinatário, com o status **Pronto para responder**.

    Quando você envia a notificação de pesquisa de contato, todas as instâncias de pesquisa abertas para os destinatários são canceladas. Quando você reenvia uma notificação para um contato externo, as instâncias de pesquisa abertas não são canceladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver um contato programado recorrente, como uma pesquisa que é enviada diariamente ou semanalmente, sempre que o contato for enviado, as pesquisas abertas do dia ou da semana anterior serão canceladas.

Você não pode criar uma notificação de pesquisa de contato se a pesquisa estiver sendo usada em uma notificação de contato programada.

Depois que a notificação é enviada, a lista relacionada Logs de instância do Outreach de emergência é exibida. Os valores do campo **Status de criação da instância** correspondem ao status no formulário de divulgação.

- Sucesso: uma instância foi criada para cada destinatário no público-alvo. O número de instâncias de avaliação criadas deve corresponder ao número de instâncias de avaliação de destino ou de destinatários da pesquisa.

- Sucesso parcial: uma instância foi criada para alguns destinatários no público-alvo, mas não para todos. O número de instâncias de avaliação de destino e de instâncias de avaliação criadas não coincidem.

  Envie as notificações para usuários que não receberam uma notificação ou instância clicando em **Enviar para o restante**.

- Falha: nenhuma instância foi criada e nenhuma pesquisa foi enviada.

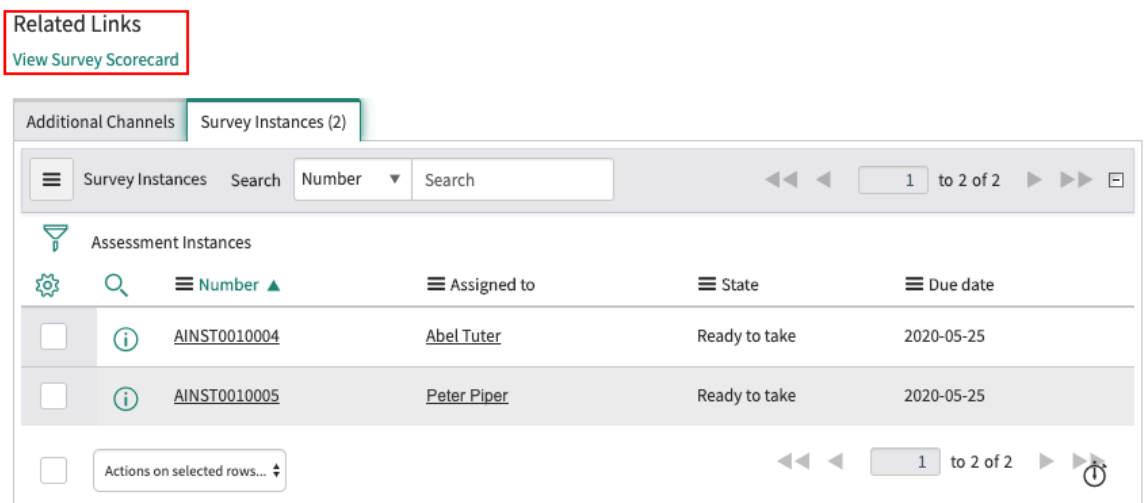
  Reenvie a notificação para todos os usuários clicando novamente em **Enviar notificação**.

12. Para exibir instâncias de pesquisa, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir Outreachs** e abra a notificação da pesquisa para exibir.

    Nota: Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin podem ver todas as instâncias de pesquisa. Os usuários que foram atribuídos à pesquisa podem ver somente suas próprias instâncias de pesquisa.

Conforme os funcionários concluem a pesquisa, o status é atualizado na instância de pesquisa.

Se os funcionários ainda não responderam e as instâncias foram criadas com sucesso para todos os usuários, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para funcionários que ainda não responderam.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

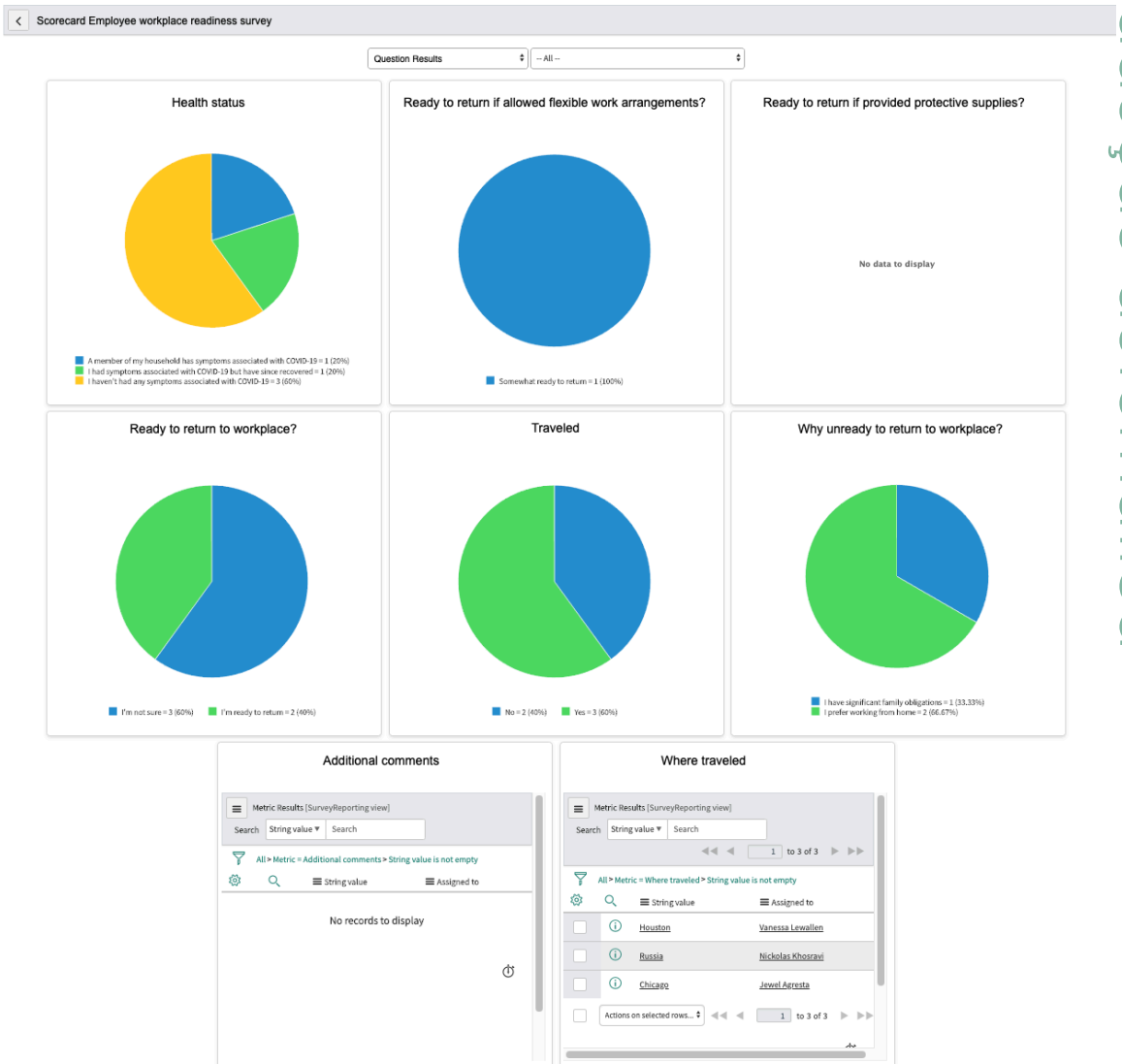
Trouble?

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada a Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista os registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações que foram solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações que falharam.

Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

13. Para exibir o status das instâncias do Outreach, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir logs de instância do Outreach**.
14. Para exibir o cartão de pontuação interativo mostrando todas as respostas e os resultados, clique no link relacionado **Exibir cartão de pontuação da pesquisa**.



Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar seu status de saúde

Se você receber um e-mail, notificação por push de dispositivos móveis ou notificação por SMS para relatar seu status de saúde, poderá atualizar seu status a partir da mensagem.

Antes de Iniciar

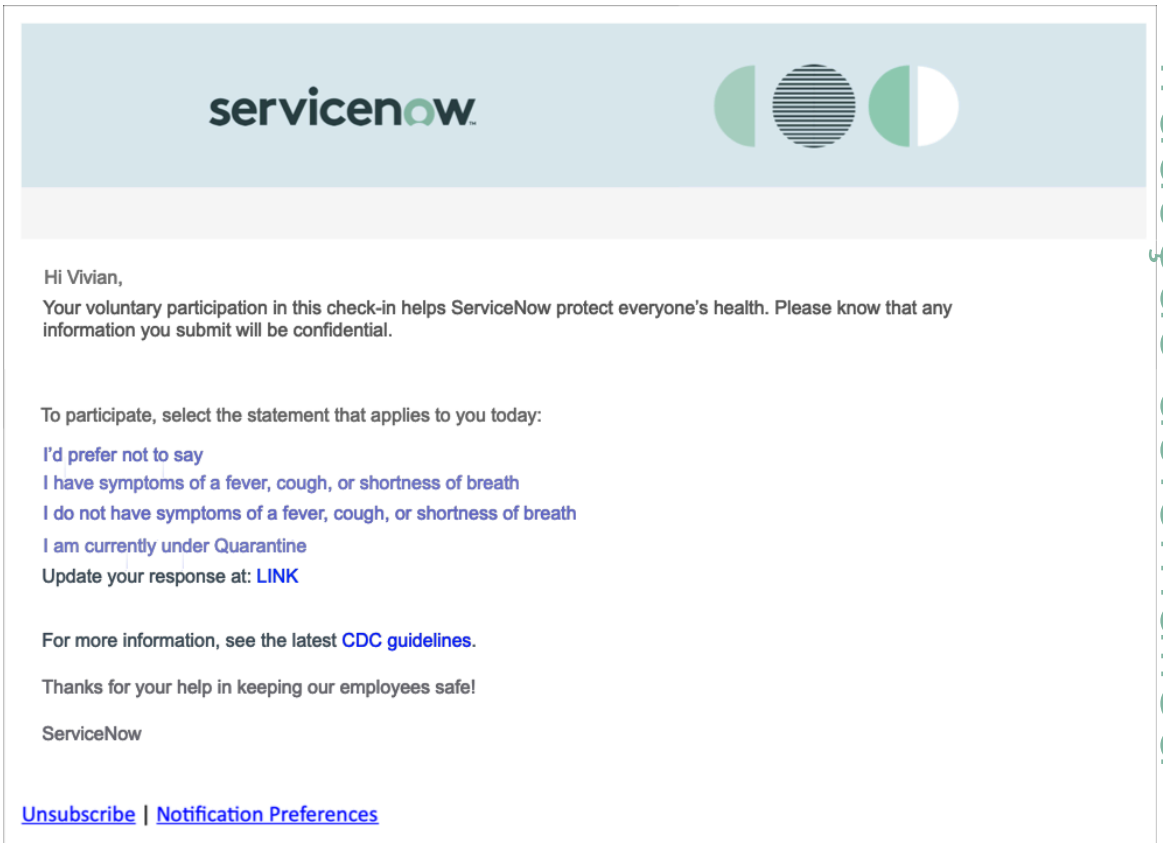
Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

- Para responder a uma notificação por e-mail, selecione uma resposta na mensagem e envie-a por e-mail.

  Example

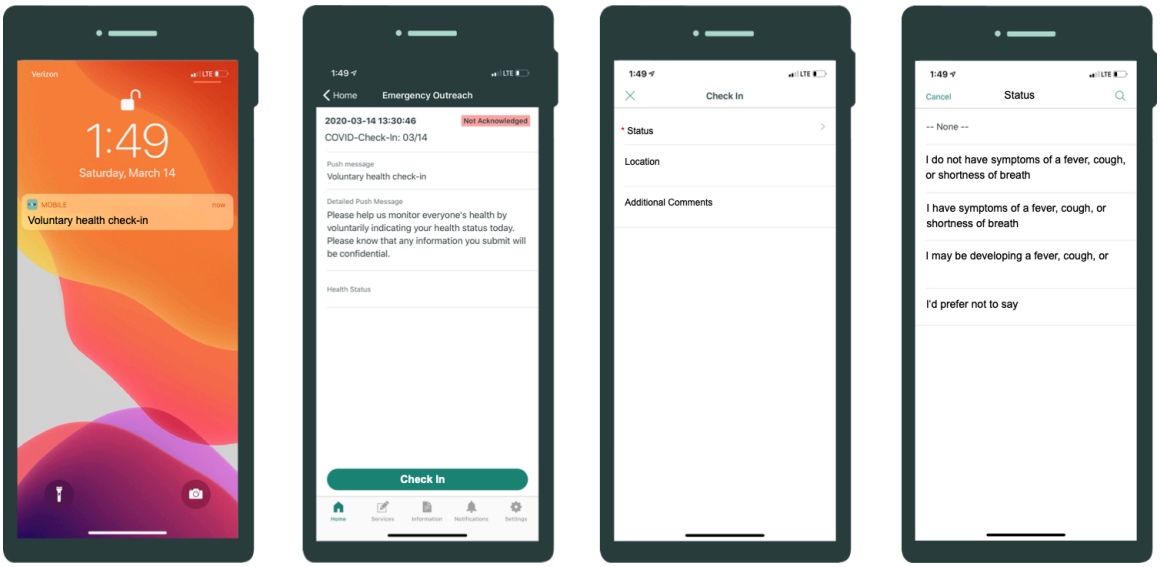


- Para responder a uma notificação por push móvel:
  1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
  2. Na mensagem, toque em **Check-in**.
  3. Opcional: Na tela Check-in, forneça sua localização e comentários adicionais.
  4. Toque em **Status** e selecione uma resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



- Para responder a uma notificação por SMS:
  1. Abra a mensagem SMS no seu telefone.
  2. Responda com o número da sua resposta.

Resultados

Depois de responder à notificação, sua resposta será enviada para você e seu empregador. Um registro da sua resposta também é atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia a situação de saúde tem acesso à sua resposta.

Scripts de resposta

Use scripts de resposta para executar ações automaticamente com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa. Os scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos aplicativos Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite.

Cada script de resposta está associado a uma pesquisa. O script de resposta será executado se um usuário concluir a pesquisa associada e suas respostas corresponderem aos critérios de resposta.

Nota: O app Employee Readiness Surveys deve ser instalado para usar scripts de resposta.

Scripts de resposta incluídos

Contato para situação emergencial fornece o script de resposta de Solicitar EPI pré-criado.

O script de resposta Solicitar EPI requer o app Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Este script de resposta cria uma solicitação de EPI para funcionários que concluem a pesquisa de prontidão no local de trabalho do funcionário e atendem aos critérios de resposta para as perguntas sobre status de saúde, viagem e pronto para retornar ao local de trabalho.

O script de resposta Solicitar EPI não está ativo por padrão e deve ser ativado manualmente. Ele está pronto para ser ativado sem modificações, mas você pode optar por editar o script para atender às necessidades da sua empresa. Para ativar o script de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

resposta Solicitar EPI, navegue até **Emergency Outreach** > **Scripts de resposta** e clique no registro Solicitar EPI. Marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Se você precisar executar ações adicionais com base nas respostas da pesquisa, poderá criar scripts de resposta adicionais. Use o script de resposta Solicitar EPI incluído como um exemplo para ajudar a criar seus próprios scripts de resposta.

Criar um script de resposta

Crie um script de resposta para criar ou atualizar registros automaticamente com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos aplicativos Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite. Por exemplo, você pode criar um script de resposta para reservar um espaço para um usuário que está pronto para retornar ao local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Outreach** > **Scripts de resposta** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de script de resposta

Campo	Descrição
Ativo	Selecionado.
Nome	Nome do script.
Pesquisa	Pesquisa que faz com que o script seja executado. Quando uma instância de pesquisa é concluída por um usuário, o script é executado se as respostas do usuário às perguntas da pesquisa corresponderem aos critérios de resposta.
Script	Script para inserir ou atualizar um registro. O script deve executar as etapas a seguir. ◦ Obtenha o sys_id do usuário que enviou a pesquisa. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Nota:** A variável `userGr` é definida na ação Executar scripts de resposta. Esta ação é usada pelo fluxo Ações de script de resposta, que executa os scripts de resposta quando um usuário conclui uma pesquisa e atende aos critérios de resposta. A variável `userGr` é um GlideRecord do usuário, portanto, você pode usá-la para obter campos adicionais do usuário conforme necessário. Por exemplo, `userGr.getValue('location')` obtém a localização do usuário. ◦ Se o plug-in que instala a tabela na qual você deseja gravar estiver ativo, insira ou atualize um registro para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	Nota: O código a seguir é fornecido somente como um exemplo. Você deve fornecer o plug-in, a tabela e os nomes de campo corretos no script e fazer as modificações adicionais necessárias.
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Salve o registro do script de resposta usando o menu de contexto do formulário. A lista relacionada Critérios de resposta é preenchida automaticamente com todas as perguntas da pesquisa associada.
4. Edite os critérios de resposta para definir as respostas que um usuário deve fornecer para que o script de resposta seja executado.
   a. Defina a resposta necessária nos critérios de resposta para perguntas relevantes.
   b. Exclua os critérios de resposta para todas as perguntas que não exijam uma resposta específica.
5. Clique em **Atualizar**.

Domain Separation para Emergency Outreach

Esta aplicação é totalmente compatível com casos de uso de provedor de serviços (SP) de separação de domínio. A tabela a seguir lista os casos de uso de Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do Domain Separation

Caso de uso	Funções	Limitações
Interno de SP - O administrador de check-in de SP usa a aplicação para entrar em contato com funcionários internos por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile.	Sim	Nenhum(a)
SP externo - O administrador de check-in do SP usa a aplicação para entrar em contato com os funcionários locatários por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile.	Sim	Nenhum(a)
Locatário - O administrador de check-in de locatário usa a aplicação para entrar em contato com seus funcionários (somente no domínio deles) por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile.	Sim	Nenhum(a)

Alguns módulos na aplicação Contato para situação emergencial são afetados pela Separação de domínios.

Módulo SEND OUTREACH (Criar novo para tabela de check-in do funcionário)

- A notificação pode ser configurada para direcionar usuários, grupos, departamentos, locais ou personalizada para critérios condicionais
- O e-mail é HTML padrão
- A coluna de domínio existe

Módulo de OPÇÕES DE RESPOSTA (tabela de respostas de notificação)

- A coluna de domínio existe
- Mostra links de resposta que aparecem em notificações

Módulo EXIBIR OUTRANCES (tabela de check-in de funcionários)

- A coluna de domínio existe
- Mostra a estrutura de notificação e uma lista relacionada que contém todas as respostas (Tabela: Confirmação de check-in); a tabela de resposta tem proteções de linha de coluna de domínio e lógica de negócios
- Pode gerar uma planilha do Excel que exibe as respostas e o status atuais

Módulo PAINEL

O painel Emissão de relatórios mostra o agregado de todas as notificações e o status de confirmação.

Relato de emergência

Durante uma crise, a aplicação ServiceNow® Relato de emergência oferece aos usuários uma maneira de notificar a organização sobre seu estado de saúde. Ele também fornece um fluxo de trabalho para que usuários qualificados retornem ao trabalho com segurança. Gerentes e equipes de resposta podem rastrear a emissão de relatórios do usuário.

Em contraste com a emissão de relatórios por e-mail ou telefone e a consolidação manual de dados, Relato de emergência fornece um fluxo de trabalho digital que captura e acumula automaticamente dados de relatórios do usuário para análise e ação. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação oferece benefícios para várias pessoas na organização, com diferentes exibições para várias funções.

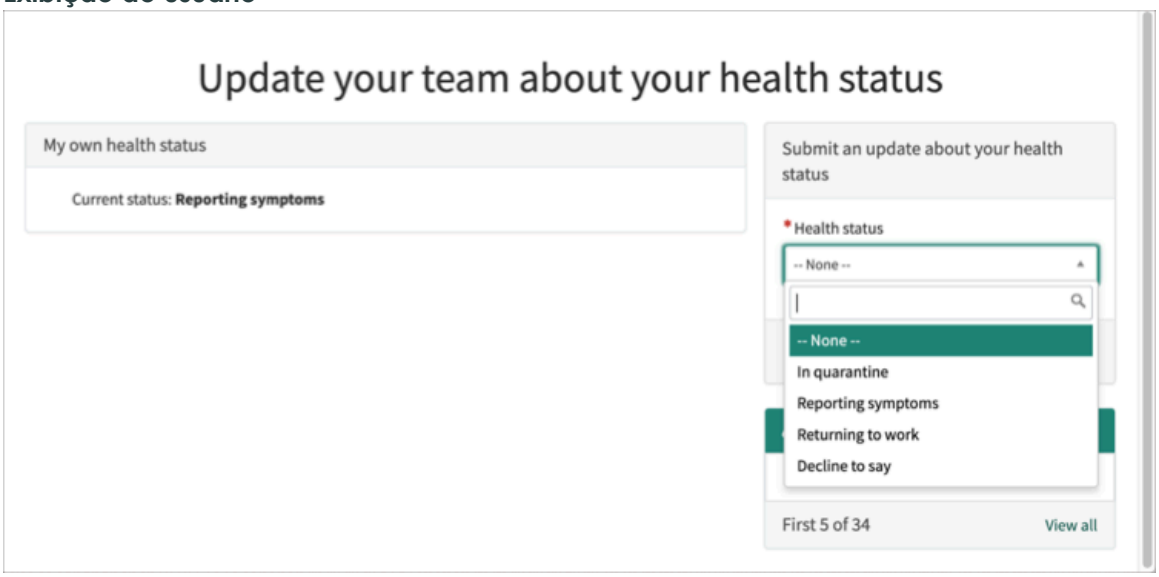
Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Os usuários podem relatar seu status

Uma interface orientada por menus permite que os usuários relatem seu status aos gerentes. Os usuários podem usar a mesma interface para atualizar o gerente e a equipe de resposta global quando estiverem prontos para retornar ao trabalho. Os gerentes podem notificar os usuários quando eles podem retornar.

Exibição do usuário



Se ServiceNow® Rastreamento de contatos está instalado, um caso é criado automaticamente para um usuário que se autodeclara como em quarentena. Se existir um caso ativo para o usuário no momento da emissão de relatórios, uma anotação será adicionada ao caso para o autorrelato.

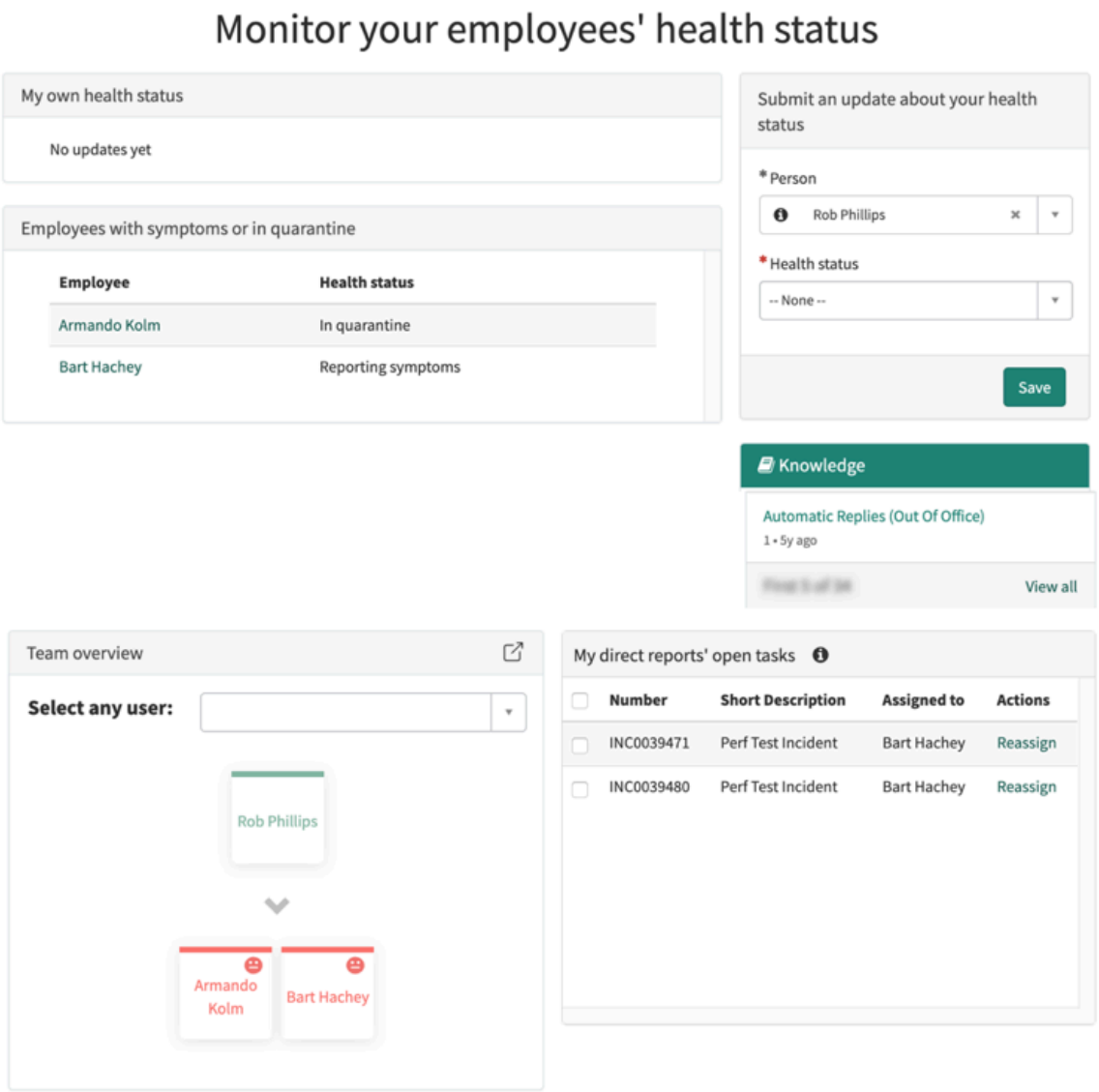
Os gerentes podem monitorar o status de suas equipes

Os gerentes podem exibir um resumo do status relatado de sua equipe e os detalhes de uma pessoa individual. Eles podem reatribuir o trabalho de um usuário afetado a outras pessoas da equipe se o trabalho for rastreado na instância ServiceNow. Se os usuários não tiverem acesso à aplicação, o gerente poderá enviar um relatório em nome deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do gerente



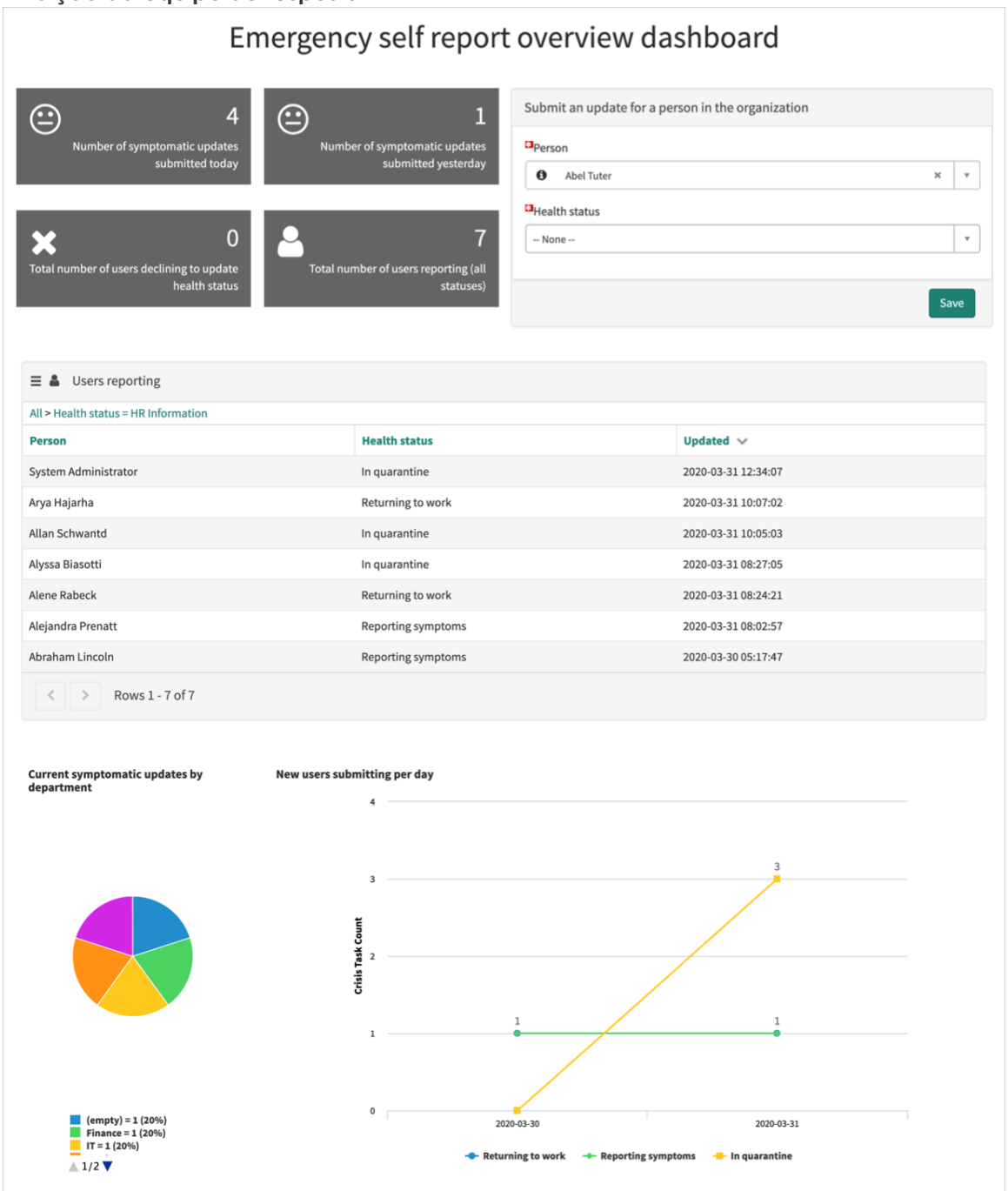
As equipes de resposta podem exibir o status de todas as equipes

As equipes de resposta podem exibir um painel de visão geral que resume o status de todos os usuários autorrelatados. Os dados podem ser exibidos e classificados de várias maneiras para análise e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da equipe de resposta



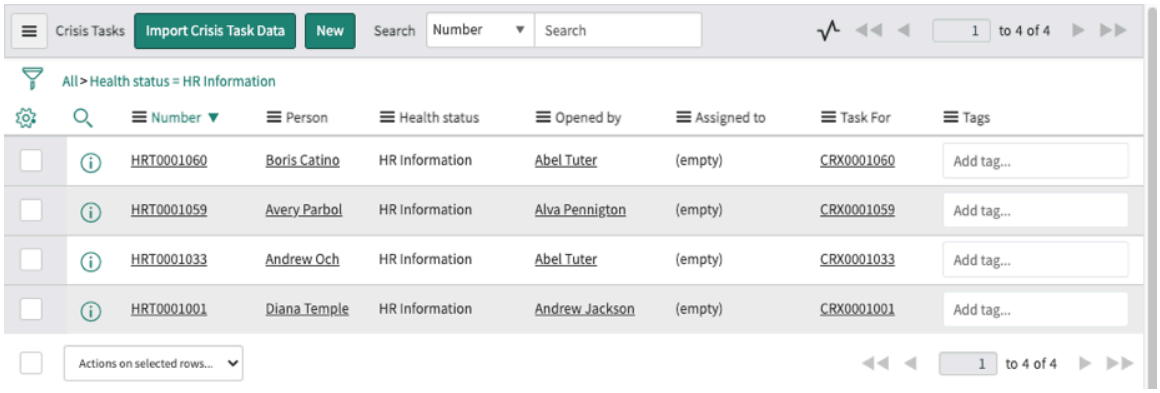
A equipe de resposta pode trabalhar com tarefas de RH

Tarefas de RH são criadas quando um usuário se autodeclara. Cada tarefa de RH está associada a uma tarefa de crise autorrelatada. O membro da equipe de resposta pode navegar até **Resposta automática de emergência** > **Tarefas de RH** para exibir a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de RH



As tarefas de RH não têm um fluxo de trabalho específico associado a elas. Eles são criados no estado Aberto e o fechamento da tarefa de crise associada não afeta a tarefa de RH. Sua organização pode determinar como usar ou gerenciar tarefas de RH, se houver. Revise o formulário de tarefa de RH para determinar se ele pode ser útil em sua estratégia de resposta.

Use com outras Gestão de resposta a emergências aplicações

Relato de emergência foi desenvolvido originalmente para monitorar e ajudar a impedir a propagação da COVID-19 na comunidade entre os usuários. Faz parte do pacote de aplicações ServiceNow® Gestão de resposta a emergências criadas sobre a Now Platform® para ajudar as empresas em seus esforços de resposta a emergências. Com a aplicação Gestão emergencial de exposição, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos. Você pode entrar em contato com os usuários afetados por meio da aplicação Contato para situação emergencial. Ambas as aplicações estão disponíveis na ServiceNow Store .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Gestão de resposta a emergências prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Configurar Relato de emergência.

Para configurar Relato de emergência, instale a aplicação. Em seguida, configure o acesso do usuário, uma base de conhecimento dedicada e as propriedades do sistema.

Instalar Relato de emergência

Você pode instalar o Relato de emergência se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `o auto-relato de emergência`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.

4. Opcional: Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Resultados

A aplicação Relato de emergência está instalada em sua instância.

Componentes instalados com Relato de emergência

Vários tipos de componentes são instalados com Relato de emergência, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Relato de emergência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de autorrelato [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Acesse o Painel de autorrelato de emergência para relatar o status de integridade.	notification_view
Usuários de tarefa de crise [sn_imt_quarantine. HumanResourceTeam]	Exiba e gerencie tarefas de RH, envie atualizações para outros usuários e importe tarefas de crise. Conceda também a função de usuário de autorrelato.	notification_view

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Relato de emergência

Tabela	Descrição
Tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Contém todas as tarefas de autorrelato de crise, incluindo tarefas de crise de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Relato de emergência

Tabela	Descrição
Log de status da tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Contém um histórico de todos os status de integridade relatados para cada usuário. Esta tabela só é preenchida quando a propriedade *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* está definida como `verdadeira`.
Importação em massa de tarefas de crise [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	A tabela Conjunto de importação para importar status de integridade relatados de uma planilha do Excel para criar tarefas de crise em massa. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou executar o script de importação agendada, os registros são copiados para a tabela de tarefas de crise.

Como configurar o Relato de emergência

Configure Relato de emergência para se alinhar com as necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua as seguintes configurações conforme necessário.

- Conceda acesso ao app aos membros da equipe de resposta apropriados.
- Especifique mensagens do sistema personalizadas para ajudar os usuários e os membros da equipe de resposta.
- Defina as propriedades do sistema para controlar como você usa Relato de emergência.
- Configure as opções de status de integridade do usuário.
- Crie uma base de conhecimento dedicada e adicione-a ao seu Portal de serviços.

Procedimento

1. Adicione as funções de usuário da aplicação padrão aos grupos apropriados.

   A aplicação fornece as seguintes funções padrão na tabela sys_user_role:

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Permite que membros do grupo ou indivíduos enviem um alerta de integridade para si próprios. Os gerentes também podem enviar e monitorar alertas para seus subordinados diretos.

   sn_imt_quarantine. HumanResourceTeam

   Permite que membros do grupo, como membros da equipe de RH ou Segurança Global, gerenciem os alertas de integridade relatados.

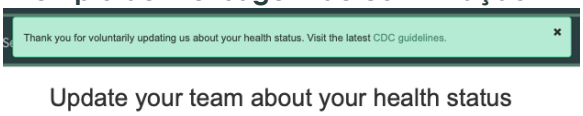
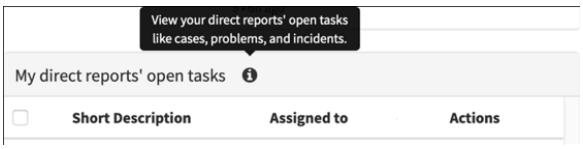
   Para obter informações sobre como atribuir funções a grupos, consulte Funções .

2. Navegar até **Emergency Self Report** > **Configuração de IU**, defina os valores de mensagem desejados e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relato de emergência Propriedades de IU

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Configure a mensagem que é exibida para os usuários depois que eles enviam um status de integridade. **Exemplo de mensagem de confirmação** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Configure uma dica de ferramenta para gerentes que estão exibindo tarefas em aberto para seus subordinados diretos. **Exemplo de mensagem para tarefas em aberto** 

3. Navegar até **Emergency Self Report** > **Propriedades de autorrelato de emergência**, defina os valores de propriedade desejados e clique em **Atualizar**.

Propriedades Relato de emergência

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Quando esta propriedade é definida como `verdadeira`, um novo registro é criado na tabela Log de status de tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] sempre que uma atualização de status de integridade do usuário é enviada. Os registros de tarefa de crise têm uma lista relacionada a Logs de status de tarefa de crise que mostra todas as atualizações de status de integridade para essa tarefa de crise. Quando esta propriedade é definida como `falsa`, a tabela Log de status da tarefa de crise não é preenchida. O valor padrão é `falso`.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Define o número de dias que os registros são armazenados na tabela Log de status de tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] antes de serem excluídos. O valor padrão é 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Determina os dados que estão visíveis no painel Relato de emergência na seção Tarefas em aberto de Meus subordinados diretos. O valor padrão é mostrar somente solicitações P1 e P2, incidentes do último mês e aqueles atribuídos aos subordinados diretos do gerente: `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	Define o comportamento das tarefas de crise para usuários que atualizam seu status de integridade após o encerramento da tarefa de crise mais recente. Quando o valor é `update`, a tarefa de crise de RH mais recente do usuário é reaberta e seu status de saúde é atualizado com o novo status relatado. Quando o valor for `create`, uma nova tarefa de crise de RH será criada se ainda não existir uma em aberto para o status recém-relatado do usuário. O valor padrão é `atualizar`.
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	Define os status de integridade que reabrem tarefas ou criam novas tarefas se relatados por um usuário após o encerramento da tarefa de crise mais recente. Por padrão, os status que reabrem ou criam novas tarefas são **Em quarentena** e **Emitindo relatórios de sintomas**.
sn_imt_quarantine.hrGroup	Membros da equipe de resposta global que terão acesso aos registros de usuário da sua equipe. Você pode adicionar uma função a um grupo para atuar como uma equipe de resposta global ou pode adicionar a função diretamente aos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	Número de níveis na estrutura da sua organização. Por exemplo, se você tiver CEO, VP, Diretor, Gerente e colaboradores individuais, terá cinco níveis na estrutura da organização.
sn_imt_quarantine.outSrickDuration	O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários estarão seguros para retornar ao trabalho em caso de doença. O valor padrão é 20 dias.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários estarão seguros para retornar ao trabalho se estiverem em quarentena. O valor padrão é 14 dias.

4. Configure as opções de check-in que o usuário pode selecionar.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.

   b. Defina um filtro de pesquisa com as seguintes condições:
      - **[Tabela] [é] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Elemento] [is] [request_type]**

   c. Altere o rótulo ou o valor das opções na lista ou adicione novos valores.

   d. Clique em **Atualizar**.

5. Configure artigos de conhecimento sobre o evento de emergência.

   Por exemplo, forneça regulamentações locais, políticas da organização e informações de instruções.

   a. Crie uma base de conhecimento para conter os artigos da aplicação.
   b. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.
   c. Pesquise o ID `self_report_dashboard` e clique no registro.
   d. Clique no link **Relatório automático de emergência - Contêiner 2**.
   e. Na coluna 2, clique em **Instância de lista simples**.
   f. Na guia Tabela e Filtro, nomeie a base de conhecimento definindo a seguinte condição de filtro: **[Knowledge Base] [is] [**<name>] .
   g. Associe artigos de aplicações à base de conhecimento da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar e rastrear status de integridade durante uma emergência

Relato de emergência O é usado por usuários para autorrelato de seu status de integridade, por gerentes para rastrear o status de integridade de seus usuários e por equipes de resposta para exibir o status de todos os usuários e classificar os dados para análise e ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user ou sn_imt_quarantine.umamanResourceTeam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho para Relato de emergência começa com os usuários relatando seu status de integridade, os gerentes determinando as ações que devem ser realizadas relacionadas ao status do usuário e uma equipe de resposta avaliando uma exibição unificada do status de todos os usuários de relatórios.

Procedimento

- Para relatar seu estado de saúde:

1. Navegar até **Emergency Self Report** > **Painel de autorrelato de emergência**.

   Nota: Para relatar seu status de saúde no aplicativo Now Mobile, navegue até a guia **Integridade** e toque no ícone de ação rápida ( ) no canto superior direito.

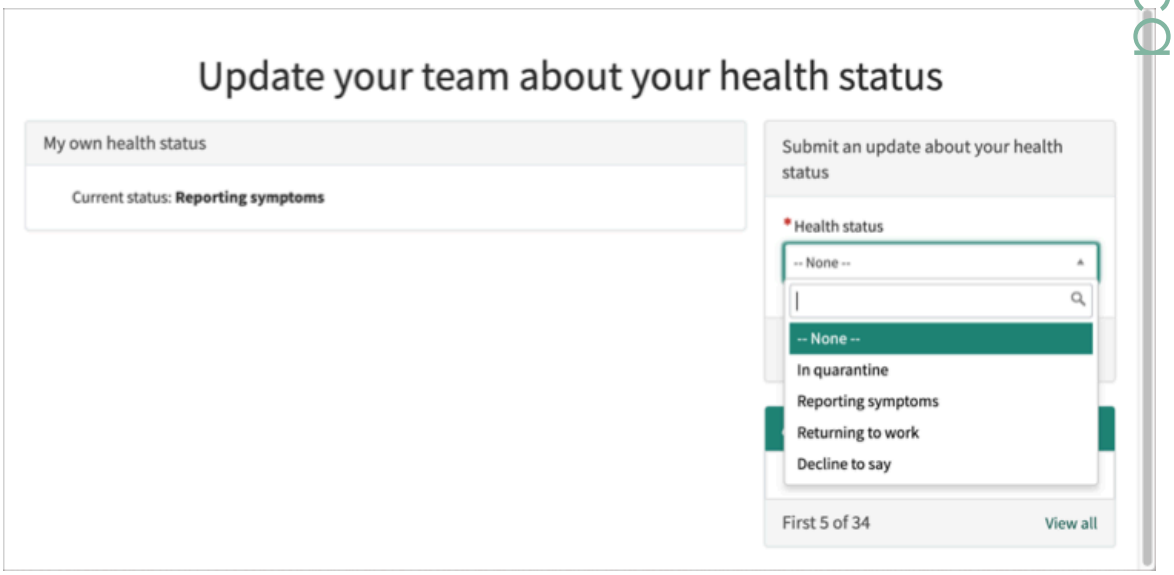
   Se você for um gerente, seu nome será selecionado automaticamente no campo **Pessoa** para que você possa relatar seu próprio estado de saúde. Se você estiver relatando o status de um subordinado direto, selecione o nome do usuário no campo **Pessoa**.

   Se você não for um gerente, poderá relatar apenas seu próprio status e o campo **Pessoa** não aparecerá.

2. Escolha uma opção na lista **Status de integridade**.

   Os administradores do sistema podem configurar essas opções.

   Example



3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O status de integridade é atualizado no lado esquerdo da tela. Uma mensagem é enviada ao seu gerente e uma tarefa de crise é gerada para a equipe de resposta. A tarefa de crise pode ser atribuída a um aprovador e as tarefas atribuídas ao usuário de relatórios podem ser revisadas.

Se Rastreamento de contatos estiver instalado e você tiver selecionado a opção **Em quarentena**, um caso será criado automaticamente para o usuário. Se existir um caso ativo para o usuário no momento da emissão de relatórios, uma anotação será adicionada ao caso sobre o autorrelato. Para obter mais informações, consulte ServiceNow®. Rastreamento de contatos.

4. Opcional: Quando você estiver pronto para retornar ao trabalho, atualize seu status de saúde para **Retornar ao Trabalho**.
   Uma tarefa de Recursos Humanos é criada para que o RH possa coordenar com você. A tarefa de RH é para obter informações e não é atualizada automaticamente quando outras tarefas são atualizadas. Na exibição do gerente, seu status muda para verde.

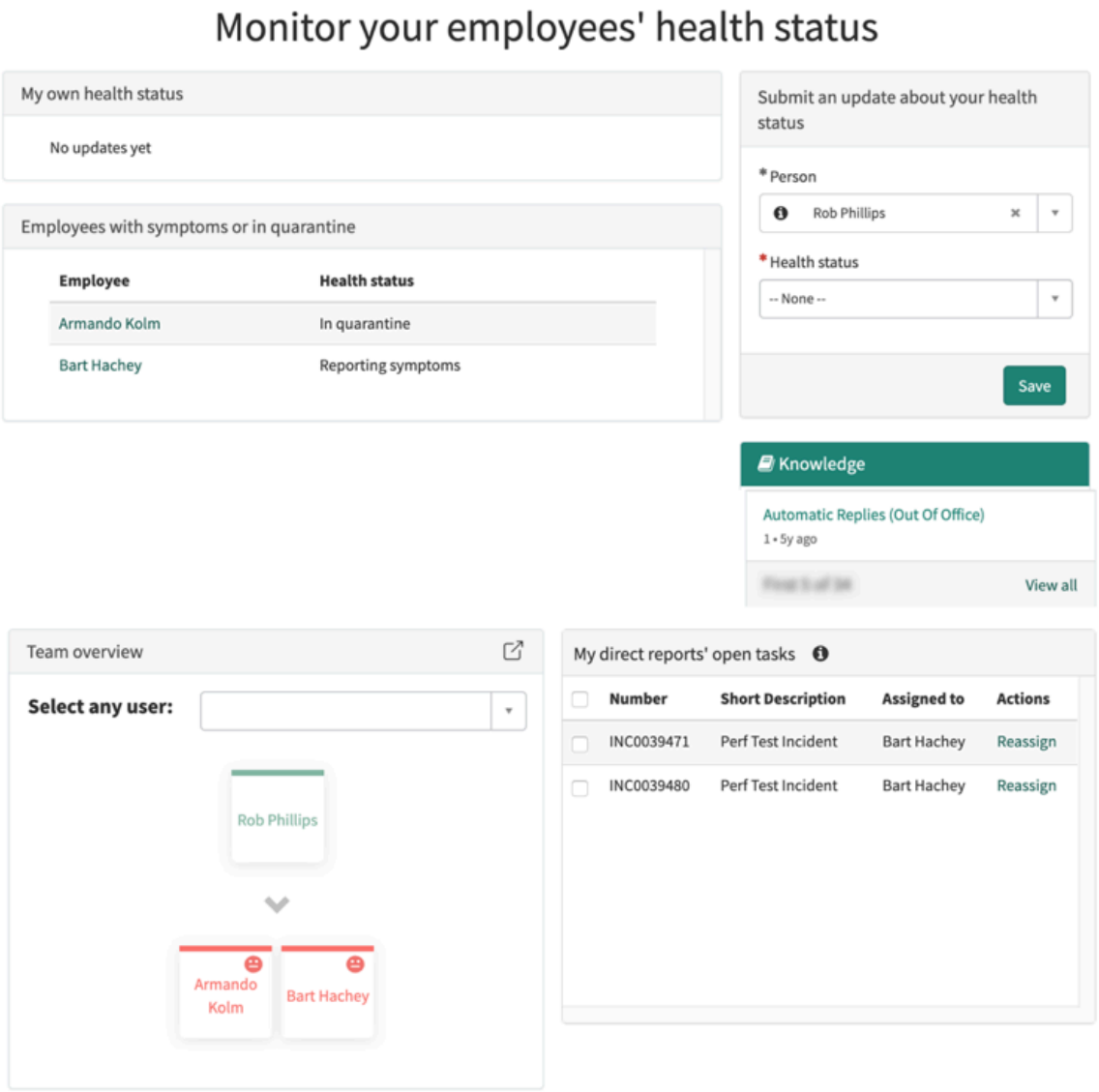
- Para avaliar o status de integridade de seus subordinados diretos se você for um gerente:

1. Navegar até **Emergency Self Report** > **Painel de autorrelato de emergência**.

   Você vê uma exibição de tela única do status e das tarefas da sua equipe direta e pode selecionar registros de usuário individuais. Blocos verdes indicam que o usuário não forneceu nenhuma informação. Os blocos dos membros da equipe afetados são vermelhos e exibem um ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Para exibir as tarefas atribuídas a um usuário, clique em um bloco.

3. Para reatribuir tarefas para o usuário, clique no link **Reatribuir** na linha da tarefa, atribua a tarefa a outro usuário e clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Exibir um painel de todos os relatórios de usuário se você for um membro da equipe de resposta

Exibir tarefas de RH do usuário autorrelatadas

Os membros da equipe de resposta a emergências podem exibir todos os relatórios de usuário e tarefas de RH associadas no painel de visão geral Relato de emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Tradução automática

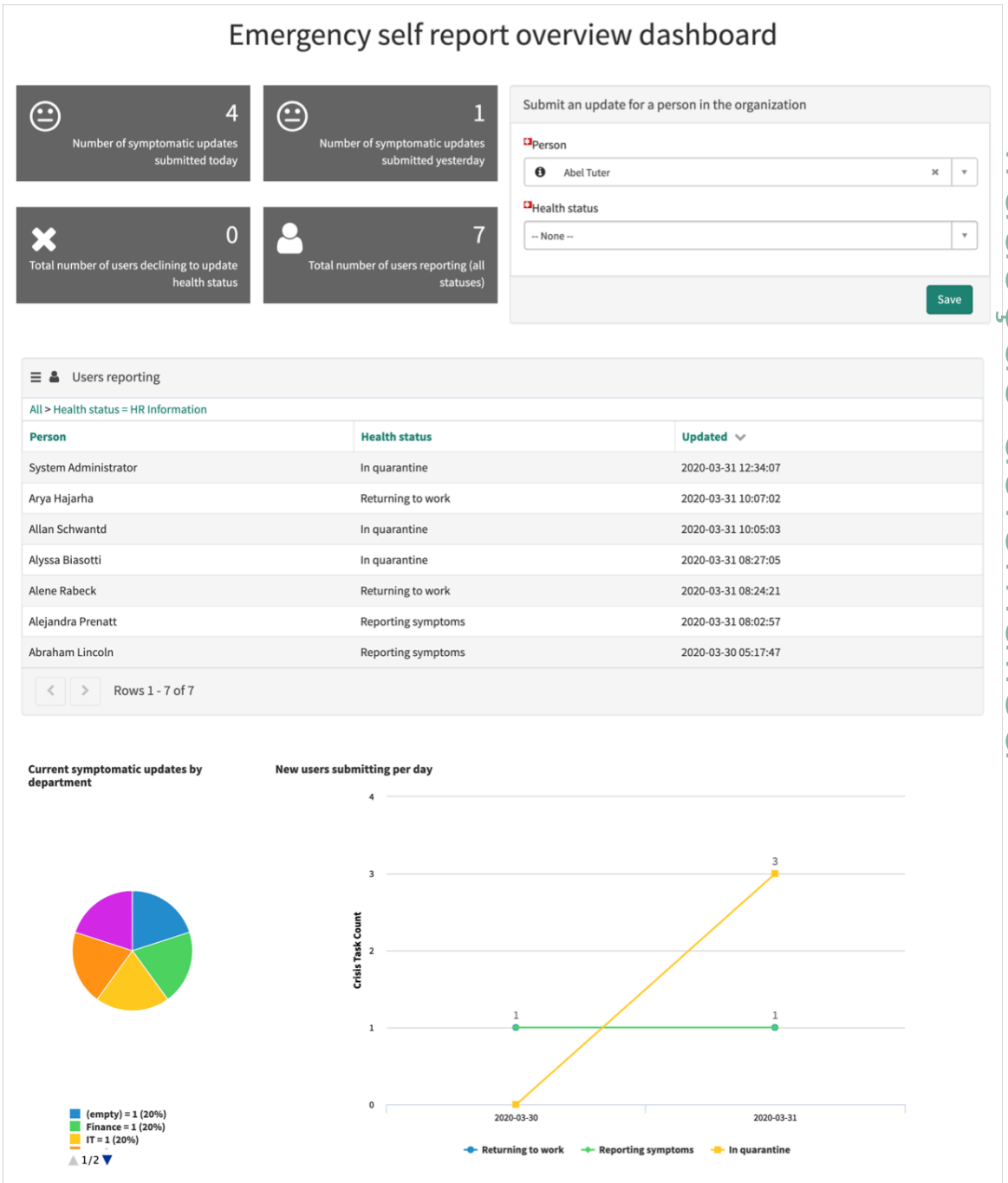
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Relato de emergência permite o monitoramento por e tarefas da equipe de resposta a emergências. Usuários com a função de resposta a emergências de RH também podem relatar em nome de qualquer pessoa em sua organização e podem atualizar facilmente os registros conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Self Report** > **Painel de visão geral**.
   Você também pode acessar o painel como uma página do portal de serviços.
2. Revise o número de relatórios e atualizações ocorridos hoje e clique em qualquer cartão para ver os dados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Opcional: Para adicionar alguém que não tenha acesso de autorrelato, selecione o nome do usuário no campo **Pessoa** e selecione um status na lista **Status de integridade**.
4. Opcional: Para exibir uma tarefa de RH de um usuário de relatórios, clique no nome do usuário na lista **de relatórios de Usuários**.
5. Opcional: Exporte a lista de usuários de relatórios no formato PDF, Excel ou CSV clicando no ícone na faixa da lista.
6. Revise os gráficos para ver rapidamente como a organização é afetada.
   Clique em qualquer elemento em um gráfico, como uma fatia de pizza ou marcador, para ver os dados correspondentes.

Importar dados da tarefa de crise

Como administrador de tarefas de crise, carregue uma planilha de status de integridade autorreferidos para criar tarefas de crise em massa.

Antes de Iniciar

Você precisa de uma planilha (arquivo .csv ou .xlsx) com dados nas seguintes colunas: Pessoa, Nome de usuário e Status de saúde. Você pode baixar um modelo do registro da fonte de dados Importar dados de crise.

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho agendado de importação em massa de dados de crise é instalado com a aplicação Relato de emergência. Ao carregar a planilha, você pode executar manualmente o trabalho para importar dados para a tabela de tarefas de crise. As tarefas de RH e suas tarefas de crise associadas são criadas para cada usuário com base no status de saúde relatado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Self Report** > **Tarefas de RH**.
2. Clique no botão **Importar dados da tarefa de crise**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra o trabalho de importação **de dados da tarefa de crise de importação em massa**.
4. No campo **Fonte de dados**, abra o registro **Importar dados da tarefa de crise**.
   a. Clique no ícone de anexos ( ).
   b. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo do Excel de origem.
   c. Feche a janela Anexos.
5. Clique em **Atualizar**.
   O registro de Importação de dados programada aparece com o anexo.
6. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para copiar dados da tabela Tarefas de crise de importação em massa para a tabela Tarefas de crise.

   Nota: O número de registros no arquivo do Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela de tarefas de crise.

Resultados

Os registros são importados para a tabela Tarefas de crise de importação em massa e copiados para a tabela Tarefas de crise. Novas tarefas de RH são criadas com suas tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de crise associadas. Os registros não são copiados para a tabela de tarefas de crise nas seguintes situações:

- O nome de usuário é inválido ou está em branco.
- O status de integridade é inválido ou está em branco.
- O usuário tem um caso ativo.
- O usuário é uma duplicata.

Separação de domínios para autorrelato de emergência

A tabela a seguir lista os casos de uso de Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Casos de uso do Domain Separation

Caso de uso	Funções	Limitações
Interno do SP - O SP usa a aplicação para que os funcionários internos comuniquem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da web.	Sim	Nenhum(a)
SP externo - O SP usa a aplicação para que funcionários locatários comuniquem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da web.	Sim	Nenhum(a)
Locatário - O locatário usa a aplicação de seu subdomínio para que seus funcionários comuniquem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da Web.	Sim	Nenhum(a)

Alguns módulos na aplicação Relato de emergência são afetados pela Separação de domínios. Esses módulos podem ser usados por SPs e locatários.

Módulo do PAINEL DE AUTORELATÓRIO DE EMERGÊNCIA

- Uma página da Web em que os usuários podem relatar seu status atual. Quando eles enviam seu status, um registro de integridade é criado. (Tabela: Tarefa de crise)
- Uma lista de artigos da base de conhecimento.

Módulo TODOS OS REGISTROS DE INTEGRIDADE E TAREFAS DE RH (Tarefas de crise)

- Existem proteções de linha de coluna de domínio.
- Estendido da Tabela de tarefas e, portanto, contém a lógica de negócios separada por domínio necessária.
- A lista relacionada, Aprovadores (Tabela: Aprovação) é uma tabela separada por domínio estabelecida.
- A lista relacionada, Tarefas (Tabela: Tarefa) é uma tabela separada por domínio estabelecida.

Gestão emergencial de exposição

A aplicação ServiceNow® Gestão emergencial de exposição ajuda a identificar usuários que podem ter sido expostos a doenças contagiosas, analisando várias fontes de dados,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como reuniões, local, turnos, logs de acesso Wi-Fi e verificações de crachá de usuários afetados.

Gestão emergencial de exposição fornece sistemas de rastreamento para usar as seguintes fontes de dados para gerar uma lista de usuários potencialmente expostos:

- Microsoft Office 365 convite para reunião
- Local do perfil de usuário ServiceNow
- Reserva de espaço
- Log de verificação do crachá
- Log de acesso Wi-Fi
- Log diário do funcionário
- Tarefa de serviço de campo
- Log de visitantes
- Dados de detecção de proximidade de dispositivo portátil ou vestível

Nota: Alguns dos sistemas de rastreamento exigem que você instale outras aplicações Safe Workplace Suite e Gestão de resposta a emergências. Para obter mais informações, consulte Sistemas de rastreamento no Gestão emergencial de exposição.

Você também pode adicionar manualmente usuários que podem ter sido potencialmente expostos a um usuário afetado.

Além de usar os sistemas de rastreamento do sistema de base, você pode configurar um sistema de rastreamento que usa sua própria fonte de dados para identificar usuários potencialmente expostos. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite apps

A configuração assistida Local de trabalho seguro fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar as aplicações Local de trabalho seguro e Gestão de resposta a emergências em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Local de trabalho seguro, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do Safe Workplace**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Use com outras Gestão de resposta a emergências aplicações

Gestão emergencial de exposição foi desenvolvido originalmente para monitorar e ajudar a impedir a propagação na comunidade de doenças infectocontagiosas, como a COVID-19, entre os usuários. Ele faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Gestão de resposta a emergências criadas sobre o Now Platform® para ajudar as empresas em seus esforços de resposta a emergências. Você também pode permitir que os usuários relatem seu status de integridade por meio das aplicações Contato para situação emergencial e Relato de emergência, que estão disponíveis na ServiceNow Store .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Gestão de resposta a emergências prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Gestão emergencial de exposição

Você pode instalar o Gestão emergencial de exposição se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise `Gestão emergencial de exposição`.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

   A aplicação Gestão emergencial de exposição está instalada em sua instância.

6. Opcional: Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Componentes instalados com Gestão emergencial de exposição

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão emergencial de exposição, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com Gestão emergencial de exposição

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador emergencial de exposição [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Pode criar uma nova solicitação de diagnóstico e exibir ou baixar a lista de usuários afetados.	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ • sn_imt_monitoring.monitoring_user
Analista de exposição do local de trabalho [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos usando reservas de local de	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão emergencial de exposição

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	trabalho da aplicação ServiceNow® Workplace Core.	

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Gestão emergencial de exposição

Trabalho agendado	Descrição
Executar eventos de diagnóstico de funcionário	Pesquisa eventos pendentes na tabela Eventos de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] e os processa para preencher a tabela Usuários afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_users].

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão emergencial de exposição

Tabela	Descrição
Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Permite que um usuário crie uma solicitação de diagnóstico para o usuário afetado.
Eventos de Diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	Subtarefas geradas para solicitações de diagnóstico. Um trabalho agendado processa as tarefas para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados.
Tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	Tarefas de solicitação de diagnóstico criadas automaticamente para solicitações de diagnóstico para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados. A tarefa é criada com base na fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico.
Configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	Configuração de uma tarefa de solicitação de diagnóstico. Para uma fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico, a tarefa de solicitação de diagnóstico correspondente, quando criada, corresponde ao tipo de configuração de tarefa.
Usuários afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Funcionários que podem ter sido expostos a doenças contagiosas por meio de um funcionário afetado. Preenchido pela análise de várias fontes de dados dos funcionários afetados.
Visitantes afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Visitantes que podem ter sido expostos a infecções. Preenchido pela análise dos registros de entrada de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão emergencial de exposição

Tabela	Descrição
	solicitação de visitantes convidados pelos funcionários afetados. A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Rastreamento de contatos e ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada de Visitantes afetados no formulário Relatório de diagnóstico.
Possível exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Funcionários potencialmente expostos que tinham reservas para os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado. A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar Workplace Core.
Sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Configuração de fonte de dados para identificar funcionários potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico.
Propriedades do sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Propriedades do sistema para configuração adicional de sistemas de rastreamento.

Configurar Gestão emergencial de exposição.

Depois de instalar a aplicação Gestão emergencial de exposição, configure o sistema de rastreamento para suas fontes de dados, configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico e aplicações de registro Microsoft.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procedimento

1. Configure o Microsoft Office 365 para Gestão emergencial de exposição.
   Gestão emergencial de exposição usa Microsoft Office 365 dados para analisar as reuniões de funcionários afetados para identificar outros funcionários potencialmente expostos.
2. Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
   Um sistema de rastreamento corresponde a uma fonte de dados de rastreamento de contato que você pode selecionar em uma solicitação de diagnóstico para identificar possível exposição de um funcionário afetado.
3. Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.
   Uma tarefa de solicitação de diagnóstico permite que você execute algumas tarefas manuais para buscar funcionários potencialmente expostos em um relatório de solicitação de diagnóstico de um funcionário afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o Microsoft Office 365 para Gestão emergencial de exposição

Configure Gestão emergencial de exposição definindo as propriedades do sistema da aplicação. Se você quiser pesquisar por Microsoft informações de reunião do Office 365, também deverá registrar a aplicação Microsoft e configurá-la.

Antes de Iniciar

Importante:

Se você for um cliente local com Microsoft Office 365 e precisar de assistência na configuração Gestão emergencial de exposiçãode , entre em contato com seu representante de vendas ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente em *https://support.servicenow.com/now?draw=case* .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Registre a aplicação Microsoft.

a. Entre no portal do Azure.

b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Azure Active Directory**.

c. Em **Criar**, selecione **Registro de app**.

d. No formulário, preencha os seguintes campos.

Campos de formulário

Campo	Valor
Nome	O nome da aplicação.
Tipos de conta compatíveis	Selecione a primeira opção: Contas somente neste diretório organizacional

O app é criado com credenciais exclusivas para uso.

2. Adicione permissões à aplicação Microsoft para ler calendários de funcionários.

a. No painel de navegação esquerdo, selecione **Permissões de API**.

b. Clique em **Adicionar uma permissão**.

c. No painel Solicitar permissões de API, em **APIs da Microsoft usadas com frequência**, selecione **Microsoft Graph**.

d. Clique em **Permissões da aplicação**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendários.Calendários lidos**.

f. Clique em **Adicionar permissões**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Clique em **Permissões delegadas**.

h. Em **Calendários**, selecione **Calendários.Calendários lidos**.

i. Clique em **Adicionar permissões**.

j. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceder consentimento ao administrador**.

3. Obtenha um certificado SSL confiável seguindo o procedimento da sua empresa. Para obter informações sobre como adicionar um certificado TLS/SSL no serviço de aplicações Microsoft Azure, consulte Adicionar certificado SSL no guia de documentação do serviço de aplicações Microsoft Azure.
4. No portal do Azure, carregue o certificado.
   a. Acesse o portal do Azure.
   b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Certificados e segredos**.
   c. Selecione **Carregar certificado** e carregue o certificado criado na etapa 3.
5. Crie um certificado Java Key Store em sua instância ServiceNow.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Certificados**.
   b. Clique em **Novo** e crie um novo certificado com um valor **de Tipo** de *Java Key Store*.
   c. Defina o Texto **de descrição resumida** como o alias usado em 3.
   d. Defina a **senha do armazenamento de chaves** como a senha usada na etapa 3.
   e. Anexe o certificado `keystore.jks` exportado na etapa 3.
6. Em sua instância ServiceNow, defina as propriedades do sistema para Gestão emergencial de exposição.

   a. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Propriedades**.

   b. Verifique os valores ou modifique-os para o seu ambiente.

   c. Adicione essas propriedades necessárias.
      - ID de cliente
      - ID de locatário
      - Certificado – O sys_id do certificado criado na Etapa 5.
      - Chave privada: use a senha usada para gerar o armazenamento de chaves na Etapa 3.
      - (Opcional) Local – Local acessível a partir de tabelas, como um piso ou um edifício.

   d. Verifique se o URL da Microsoft para geração de token está correto para sua organização.

   e. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistemas de rastreamento no Gestão emergencial de exposição

Um sistema de rastreamento configurado para uma fonte de dados de rastreamento de contato permite que você identifique funcionários potencialmente expostos executando uma solicitação de diagnóstico.

A solicitação de diagnóstico de um funcionário afetado consulta os dados de rastreamento de contato para identificar pessoas que podem ter interagido com o funcionário afetado. Você pode selecionar vários sistemas de rastreamento em uma solicitação de diagnóstico para usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura usada para encontrar possível exposição.

Um sistema de rastreamento pode ser um grupo de outros sistemas de rastreamento com um tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Por exemplo, digamos que você tenha integração de dados de acesso Wi-Fi com vários sistemas, como Cisco ADN Spaces e Mist Systems. Você pode ter um sistema de rastreamento chamado Log de acesso Wi-Fi e torná-lo o sistema de rastreamento primário de outros sistemas de rastreamento usando as fontes de dados de entrada de Wi-Fi.

Você pode personalizar os sistemas de rastreamento para fontes de dados disponíveis em Gestão emergencial de exposição ou configurar um novo sistema de rastreamento. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Para que alguns sistemas de rastreamento estejam disponíveis em Gestão emergencial de exposição, você deve instalar outras aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Operations.

Sistemas de rastreamento instalados com Gestão emergencial de exposição

Esses sistemas de rastreamento estão ativos por padrão.

Gestão emergencial de exposição sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Local	Funcionários co-localizados com o funcionário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou edifício.
Reuniões do Outlook Microsoft Office 365	Funcionários que aceitaram as mesmas reuniões que o funcionário afetado durante o período especificado.

Sistema de rastreamento instalado com Workplace Core

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure também a fonte de dados correspondente em Workplace Core.

Para obter mais informações, consulte Instalação do Workplace Safety Management.

Workplace Core sistema de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Reservas de local de trabalho	Funcionários que tinham reservas para os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistemas de rastreamento instalados com Rastreamento de contatos

Esses sistemas de rastreamento não estão ativos por padrão. Para usar esses sistemas de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-os e configure também as fontes de dados correspondentes em Rastreamento de contatos.

Para obter mais informações, consulte Configuração do Rastreamento de contatos.

Rastreamento de contatos sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Leitor de crachá	Consulta a tabela Registro de acesso de crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register] para buscar funcionários que passaram seus crachás nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o funcionário afetado durante o período especificado.
Log diário do funcionário	Consulta a tabela Logs de contato diário [sn_imt_tracing_daily_contact_log] para buscar funcionários com quem o funcionário afetado interagiu durante o período especificado.
Log do visitante	Consulta a tabela Solicitação de visitante para entrada [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] para buscar visitantes que interagiram com o funcionário afetado durante o período especificado. Os visitantes que visitaram o local de trabalho a convite do funcionário afetado e foram selecionados e autorizados a entrar são consultados. Certifique-se de ter instalado Avaliação de saúde do funcionário para usar este sistema de rastreamento.
Log de acesso Wi-Fi	Consulta a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] para buscar funcionários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o funcionário afetado durante as datas especificadas. Os dados de log de acesso Wi-Fi usados para identificar funcionários potencialmente afetados dependem das preferências de local de Wi-Fi e das integrações disponíveis. O sistema de rastreamento tem os seguintes sistemas de rastreamento secundários com base na fonte de dados: • Mist Systems • Espaços de ADN da Cisco Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de log de acesso Wi-Fi. **Nota:** O período para o qual você pode obter os dados por meio de uma API em tempo real depende da política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rastreamento de contatos sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Dispositivos portáteis/vestíveis	Consulta a tabela Registro de acesso de dispositivos vestíveis [sn_imt_tracing_Wearable_access_register] para buscar funcionários com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do funcionário afetado durante o período especificado. O sistema de rastreamento Portátil/Wearables tem o sistema de rastreamento de Proximity do movimento da Zébra adicionado como um sistema de rastreamento secundário.
SafeZone Kinenex	Usa uma integração com a API KINEXON SafeZone para identificar usuários potencialmente expostos com KINEXON dispositivos vestíveis que estavam próximos do usuário KINEXON afetado durante as datas especificadas. Para obter mais informações, consulte Configurar integração KINEXON.

Sistema de rastreamento instalado com Gestão de serviços de campo

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure também a fonte de dados correspondente em Gestão de serviços de campo.

Para obter mais informações, consulte Gestão emergencial de exposição para agentes de serviço de campo .

Gestão de serviços de campo sistema de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Serviço de campo	Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado.

Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição

Configure um sistema de rastreamento para sua fonte de dados de exposição para identificar funcionários potencialmente expostos executando as solicitações de diagnóstico de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre os sistemas de rastreamento disponíveis, consulte Sistemas de rastreamento no Gestão emergencial de exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Sistema de acompanhamento

Campo	Descrição
Título	Título do sistema de rastreamento. O título é exibido como uma opção para seleção na lista **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico.
Nome	Nome do sistema de rastreamento.
Primário(a)	Sistema de rastreamento para um grupo de outros sistemas de rastreamento com o tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Se os sistemas de rastreamento estiverem em um grupo, somente o sistema de rastreamento primário será exibido na lista **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico.
Ativo	Opção para ativar o sistema de rastreamento. Somente sistemas de rastreamento ativos estão disponíveis para seleção como fonte de dados para as solicitações de diagnóstico.
Requer datas	Opção para habilitar as datas de início e término para especificar um período para consultar a fonte de dados do sistema de rastreamento. Se selecionado, os campos **Data de início** e **Data de término** serão exibidos quando você selecionar este sistema de rastreamento no formulário de Solicitação de diagnóstico.
Processando guia de script	
Condição	Condição para determinar os dados do sistema de rastreamento para a solicitação de diagnóstico ao selecionar um sistema de rastreamento primário. Por exemplo, se dois sistemas de rastreamento A1 e A2 tiverem o mesmo sistema de rastreamento primário chamado A. Em uma solicitação de diagnóstico, se você selecionar A como a origem de rastreamento, a condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	determinará se os dados de A1 ou A2 serão consultados. Para referência, você pode revisar os scripts de condição dos sistemas de rastreamento de base Cisco ADN Spaces e Mist System que tenham o sistema de rastreamento primário como log de acesso Wi-Fi. Este campo aparece somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário**.
Usar script de processamento primário	Opção para executar o script de processamento do sistema de rastreamento primário. O script de processamento do sistema de rastreamento primário preenche os dados de funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico. Se você selecionar esta opção, o script de processamento do sistema de rastreamento atual não será processado. Este campo aparece somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário**.
Script de processamento	Script para preencher os dados de funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.
Guia do gráfico de contato	
Ícone de legenda	Ícone que representa o sistema de rastreamento como fonte de dados para os contatos potencialmente expostos na visualização de contatos potencialmente expostos no formulário de caso. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.
Dica da ferramenta de legenda	Texto de dica de ferramenta que aparece quando você aponta para o ícone de legenda.
Ordem	Ordem na qual os ícones aparecem na seção Motivo da exposição.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O sistema de rastreamento foi criado. O sistema de rastreamento aparece como uma das opções no campo **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico.

O que Fazer Depois
- Associar uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento.
- Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

Associar uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento

Associe uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento para habilitar o controle adicional sobre o uso da fonte de dados do sistema de rastreamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de propriedades do sistema associadas a vários sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Abra um sistema de rastreamento para associar uma propriedade do sistema. Para associar uma nova propriedade do sistema ao sistema de rastreamento, crie-a clicando **em Novo** na lista relacionada Propriedades do sistema e preenchendo o formulário Propriedade do sistema.

   Para obter mais informações sobre os campos de formulário Propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
3. Associe uma propriedade do sistema ao sistema de rastreamento.
   a. Na lista relacionada Propriedades do sistema, clique em **Editar**.
   b. No formulário Editar Membros, mova as propriedades do sistema necessárias da coluna **Coleção** para a coluna**Lista de Propriedades do Sistema**.
   c. Clique em **Salvar**.

Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Gestão emergencial de exposição

Propriedades do sistema associadas aos sistemas de rastreamento que estão disponíveis na aplicação Gestão emergencial de exposição.

Para configurar as propriedades do sistema disponíveis para um sistema de rastreamento, navegue até **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento** e abra o registro do sistema de rastreamento.

Para obter mais informações sobre como configurar ou modificar um sistema de rastreamento, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Propriedades do sistema para rastrear sistemas instalados com Rastreamento de contatos

Para obter mais informações, consulte Configuração do Rastreamento de contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
Sistema de rastreamento: leitor de crachá	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Número de registros a serem proce para dados do leitor de crachá. O 500.
sn_imt_tracing.badge_reader_location	O campo na tabela Registro de ac crachá [sn_imt_tracing_badge_acc que se refere ao local do leitor de quando a opção **Usar leitor de cra** selecionada no formulário de solici diagnóstico. Você também pode e um campo de referência com pon por exemplo, andar.chão_nome. O padrão é o campo floor_name na [sn_imt_tracing_badge_reader].
sn_imt_tracing.badge_owner_field	O campo na tabela Registro de ac [sn_imt_tracing_badge_access_reg refere ao proprietário do crachá qu **Usar leitor de crachá** é selecionado de solicitação de diagnóstico. Voc pode especificar um campo de ref com pontos, por exemplo, user.use valor padrão é o campo de usuário [sn_imt_tracing_user_badge].
Sistema de rastreamento: log de acesso Wi-Fi	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	A tabela Classe do CMDB a ser pes para identificar o dispositivo e o pro correspondem ao cliente Wi-Fi nos Wi-Fi. O valor padrão é cmdb_ci_c
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	O campo na tabela Classe do CMI [cmdb_ci_computer] que armazen MAC do cliente Wi-Fi. O valor padr mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	O campo na tabela Classe do CMI [cmdb_ci_computer] que identifica do cliente Wi-Fi nos logs de acesso padrão é assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Os campos na tabela Classe do CM [cmdb_ci_computer] que identifica que corresponde ao cliente Wi-Fi n Wi-Fi. Os valores padrão são mac_a
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	A tabela Classe do CMDB a ser pes para identificar o dispositivo e o pro que correspondem ao cliente Wi-Fi (BLE) nos logs de acesso Wi-Fi. O va cmdb_ci_Wearable.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
	Nota: A tabela Tecnologia ve [cmdb_ci_Wearable] é instalad aplicação Modelos de classe d disponível por meio do Servicel obter mais informações, consul classe de IC do CMDB .
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	O campo na tabela Classe do CMI [cmdb_ci_Wearable] que armazen MAC do cliente Wi-Fi BLE. O valor p mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	O campo na tabela Classe do CMI [cmdb_ci_Wearable] que identifica do cliente Wi-Fi BLE nos logs de ace padrão é assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Os campos na tabela Classe do CM [cmdb_ci_Wearable] que identifica Wi-Fi que corresponde ao cliente BL log de acesso Wi-Fi. Os valores pad mac_address,asset_tag.
Sistema de rastreamento: Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	API que acessa os logs de acesso W Systems. O valor padrão é https://a v1. **Nota:** Esta propriedade se ap se você coletar logs de acesso Mist Systems.
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Número máximo de registros a sere por chamadas de API do Mist Syste padrão é 1000. **Nota:** Esta propriedade se ap se você coletar logs de acesso Mist Systems.
Sistema de rastreamento: Cisco ADN Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Nível de proximidade para conside do funcionário com um funcionário possível exposição. As opções dispo `pés`, `Pisos`ou `Edifícios`. O valor p **Nota:** Esta propriedade se ap se você coletar relatórios de pr usando o Cisco ADN Spaces.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
Propriedades que se aplicam somente se você coletar dados brutos de Wi-Fi dos Espaços de ADN da Cisco arquivos de dados brutos de Wi-Fi	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL ou endereço IP (por exemplo, do servidor FTP protegido (SFTP) do acessar os arquivos de dados bruto importados para a tabela Registro [sn_imt_tracing_wifi_access_register
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Porta no servidor SFTP para permitir conexão FTP acesse os arquivos.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Caminho do arquivo no servidor SF arquivos de dados de acesso Wi-Fi ADN da Cisco são armazenados. Por exemplo, no caminho do arqui `Visit Data/Daily/ServiceNow_` • `/upload/Visit Data/Daily/` é pasta no servidor SFTP em que os armazenados. • `ServiceNow_Daily_Visits_` é o do nome do arquivo padrão que ADN da Cisco usam, seguida da de upload. Por exemplo, o nome do arquivo p para os dados de acesso Wi-Fi de 1 de agosto de 2020 às 0100 UCT seri `ServiceNow_Daily_Visits_2020- UTC.csv`: • `ServiceNow_Daily_Visits_` é u • `19/08/2020` é a data em que os acesso Wi-Fi foram capturados • `0100 UTC` é a hora programada os Espaços de ADN da Cisco car arquivo **Nota:** Certifique-se de que ap número limitado de usuários te leitura e gravação a este local
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Hora no formato HH:mm em que o ADN Spaces carrega os arquivos d acesso Wi-Fi do dia no servidor SFTP de data/hora é a última parte do n de dados de acesso Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Nome de usuário necessário para f servidor SFTP. **Nota:** Certifique-se de que o não seja um usuário privilegiad um administrador. Atribua o pri mínimo necessário para ler os d no diretório definido na proprie *sn_imt_tracing.wifi_log_s*
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Senha necessária para fazer login n
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Camada de integração com Espa da Cisco para buscar dados de ac As opções disponíveis são approva wifi_log_report. **Nota:** Esta propriedade se ap se você estiver usando a integr Cisco ADN Spaces para obter d acesso Wi-Fi.
Sistema de rastreamento: Kinexo SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	endpoint de API usado para fazer l KINEXON SafeZone e acessar KINEX endpoint de API também é usado p informações necessárias para Rastr de contatos. Substitua o endpoint p endpoint da sua instância.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nome de usuário do adm
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON senha do administrador.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	A duração mínima de contato (em dois KINEXON sensores necessária p se um usuário é um contato poten exposto. A consulta omite todos os valores abaixo dessa duração. O v `300`.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	A duração total mínima (em segun contatos entre dois KINEXON senso de datas consultado. Se a duração que este valor, a consulta omitirá to de contato entre o par de sensores é `300`.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	A distância máxima (em metros) en KINEXON sensores que determina se estão em contato. A consulta omite instâncias de contato além dessa d padrão é `2`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Determina a quantidade de tempo passar (em segundos) entre duas in consecutivas de contato antes que em potencial seja considerada duc em potencial. O valor padrão é 15

Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico

Crie ou modifique uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para criar automaticamente uma tarefa de solicitação de diagnóstico em uma solicitação de diagnóstico. Com base no do sistema de rastreamento selecionado na solicitação de diagnóstico, a configuração de tarefa correspondente cria uma tarefa de solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente afetados.

Antes de Iniciar

O módulo **Configurações da tarefa de solicitação de diagnóstico** no navegador de aplicações estará disponível somente se você tiver a aplicação Rastreamento de contatos instalada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico é necessária somente quando um sistema de rastreamento requer que trabalho adicional seja realizado para gerar o relatório de solicitação de diagnóstico. Por exemplo, digamos que você selecione o sistema de rastreamento de log de acesso Wi-Fi em uma solicitação de diagnóstico e que os Espaços de ADN da Cisco sejam a fonte de dados de entrada de Wi-Fi. Você deve trabalhar em uma tarefa de solicitação de diagnóstico para buscar funcionários potencialmente expostos, anexando um arquivo de dados de acesso Wi-Fi ou gerando um relatório de proximidade no portal Espaços de ADN da Cisco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Exposure Management** > **Configurações da tarefa de solicitação de diagnóstico**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico.
Tabela do conjunto de importação	Tabela de preparação na qual os registros são importados de uma fonte de dados antes de transformar esses registros.
Mapa de transformação	Um conjunto de mapas de campo que define os relacionamentos entre os campos em um conjunto para importação e os campos na tabela de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, a tabela de destino para mapear campos para dados de acesso Wi-Fi é o Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]. Durante a transformação, os dados são copiados da tabela Conjunto de importação para a tabela de destino com base no mapa de transformação. Um único campo de conjunto de importação pode ser mapeado para vários campos em outras tabelas.
Tipo	Tipo de fonte de dados que é consultado para identificar os funcionários potencialmente afetados.
Ativo	Opção para tornar a configuração ativa. Somente configurações ativas podem criar uma tarefa de solicitação de diagnóstico.
Instruções	Conjunto de instruções para processar e concluir a tarefa de solicitação de diagnóstico atribuída.
Guia Condições	
Tabela	Tabela Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] para verificar qual fonte de dados está selecionada.
Condição	Condições para obter a fonte de dados selecionada na solicitação de diagnóstico.
Condição de script	Condição de script que avalia quaisquer parâmetros adicionais.
Guia Pós-processamento	
Script de processamento	Script a ser executado após a conclusão da importação de dados.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para um tipo de fonte de dados é criada.

Identificar usuários potencialmente expostos

Quando um usuário indicar uma condição de saúde em um autorrelato, use Gestão emergencial de exposição para identificar outros usuários que podem ter entrado em contato com o usuário afetado. Você pode analisar várias fontes de dados, como local, reuniões, reservas de espaço, verificações de crachá e dados de acesso Wi-Fi do usuário afetado para identificar usuários potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para consultar por meio de várias fontes de dados, o Gestão emergencial de exposição requer as seguintes aplicações, plug-ins e configurações disponíveis em sua instância.

Microsoft Office 365

Registre e configure para verificar Microsoft dados de reunião do Outlook.

Rastreamento de contatos

Verificação do leitor de crachá, log de contato diário do usuário, log de acesso Wi-Fi, dados de proximidade de dispositivos portáteis ou vestíveis e dados de visitantes.

Rastreamento de contato e triagem de saúde do funcionário

Verifica os dados do visitante.

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Verifica os dados da tarefa de serviço de campo.

Importante:

Se você for um cliente local com Microsoft Office 365 e precisar de assistência na configuração Gestão emergencial de exposiçãode , entre em contato com seu representante de vendas ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente em *https://support.servicenow.com/now?draw=case* .

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para usuários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emergency Exposure Management** > **Criar novo**.
   O campo **Status de geração de relatório** está definido como **Não iniciado** e a caixa de seleção **Ativo** está marcada.
2. No campo **Usuário afetado**, selecione o nome do usuário.
3. Clique no ícone de cadeado ( ) no campo **Sistema de rastreamento** e selecione uma ou mais opções do sistema de rastreamento para consultar as fontes de dados correspondentes.
   Você pode selecionar várias origens juntas para melhor identificação de usuários potencialmente afetados.

Sistemas de rastreamento e consultas de fonte de dados correspondentes

Sistema de rastreamento (aplicação/plug-in necessários)	Consulta
Local	Usuários colocalizados com o usuário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou edifício.
Reuniões do Outlook (Microsoft Office 365)	Usuários que aceitaram as mesmas reuniões que o usuário afetado durante o período especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema de rastreamento (aplicação/plug-in necessários)	Consulta
Reservas de local de trabalho (Workplace Core)	Usuários que tinham reservas para os mesmos turnos que o usuário afetado durante o período especificado.
Leitor de crachá (Rastreamento de contatos)	Usuários que passaram o crachá nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o usuário afetado, durante o período especificado.
Log diário do funcionário (Rastreamento de contatos)	A lista de usuários com os quais os usuários afetados interagiram durante o período especificado.
Log do visitante (Rastreamento de contatos e Avaliação de saúde do funcionário)	A lista de visitantes que interagiram com o usuário afetado durante o período especificado. Os visitantes que são convidados pelo usuário afetado e que foram selecionados e autorizados a entrar são consultados.
Log de acesso Wi-Fi (Rastreamento de contatos)	Usuários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o usuário afetado durante as datas especificadas. Os dados de log de acesso Wi-Fi usados para identificar usuários potencialmente afetados dependem das preferências de localização da rede Wi-Fi e das integrações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de log de acesso Wi-Fi. **Nota:** Os dados recebidos por meio de uma API em tempo real serão por um período com base na política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi.
Dispositivos portáteis/vestíveis (Rastreamento de contatos)	Usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis próximos do usuário afetado por mais tempo do que o permitido durante o período especificado.
SafeZone Kinenex (Rastreamento de contatos)	Usuários que com KINEXON vestíveis que estavam próximos de outros KINEXON usuários durante as datas especificadas. Dados adquiridos da API KINEXON SafeZone. Requer uma integração KINEXON ativa. Para obter mais informações, consulte Configurar integração KINEXON. **Nota:** Os usuários que precisam concordar com um consentimento de privacidade, mas não o fizeram, são excluídos, mesmo que sejam contatos potencialmente expostos.
Serviço de campo (Gestão de serviços de campo)	Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema de rastreamento (aplicação/plug-in necessários)	Consulta
	agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado.

4. Quando necessário para um sistema de rastreamento selecionado, forneça as datas de início e término.
   a. No campo **Data de início**, forneça a data estimada da infecção.

      Como a janela de infecção que o preocupa pode variar, escolha uma data de início, como 14 dias antes da data dos sintomas relatados.

   b. No campo **Data de término**, forneça a data dos sintomas relatados, pelo menos um dia antes de hoje.
5. Clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas aparecem e são preenchidas depois que você executa um relatório de diagnóstico.
6. Clique em **Executar diagnóstico**.
   Um trabalho agendado busca dados do usuário potencialmente afetado das origens selecionadas e carrega os dados nas listas relacionadas correspondentes. Atualize uma lista para ver os usuários potencialmente afetados imediatamente.

   Se você selecionou a opção **Dispositivos portáteis/vestíveis**, uma tarefa de solicitação de diagnóstico será criada. Siga as instruções na tarefa para buscar os usuários potencialmente expostos.

   Se você selecionou a opção **Log de acesso Wi-Fi**, os dados Wi-Fi consultados serão baseados na preferência de local definida para o local do usuário afetado. As opções disponíveis são:

   - Integração da Mist Systems: os dados de Wi-Fi são obtidos da Mist Systems quando você executa a solicitação de diagnóstico.

     Se a rede do site for habilitada para Bluetooth LE e a organização tiver fornecido aos usuários um dispositivo BLE, o acesso Wi-Fi usando os dispositivos BLE será usado para identificar usuários potencialmente expostos.

   - Integração de Espaços de ADN da Cisco: os dados Wi-Fi estão disponíveis com base no valor de camada da Cisco definido na propriedade *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier*:
     - Se o valor *wifi_log_report* estiver definido, os dados serão importados dos arquivos de dados de acesso Wi-Fi para os dias especificados do servidor SFTP e consultados pelo caminho do local para identificar usuários potencialmente expostos.
     - Se o valor *proximity_report* estiver definido, uma tarefa de solicitação de diagnóstico será criada para buscar os usuários potencialmente expostos. Siga as instruções na tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada. Para obter mais informações, consulte Buscar dados de usuários potencialmente expostos de uma fonte de dados.
   - Importação manual: os dados de Wi-Fi são importados de uma planilha do Microsoft Excel para a tabela de registro de acesso de Wi-Fi.
7. Opcional: Adicione manualmente os usuários potencialmente afetados, por exemplo, usuários que visitaram um local com um usuário afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista Usuários afetados adicionados manualmente, clique em **Novo**.

b. Selecione o usuário potencialmente afetado.

c. Opcional: Adicione comentários sobre o motivo pelo qual você adicionou o usuário. A inserção de comentários ajuda a identificar outros usuários que podem ser afetados por este usuário se ele começar a apresentar sintomas.

d. Clique em **Enviar**.

O usuário aparece na lista relacionada Usuários afetados adicionados manualmente.

Resultados
As listas relacionadas exibem usuários potencialmente afetados. As listas relacionadas a Visitantes afetados, Clientes afetados e Agentes de campo afetados serão exibidas somente se houver usuários relevantes.

Nota: Os usuários que não consentiram em usar seus dados são filtrados da lista de usuários potencialmente afetados. No entanto, você pode adicioná-los à lista de usuários potencialmente afetados manualmente.

Listas relacionadas e descrições correspondentes

Lista relacionada	Descrição
Todos os usuários afetados	Todos os usuários que podem ter sido potencialmente expostos. Esta lista é uma combinação de todos os registros em outras listas relacionadas. Na coluna **Sistema de rastreamento**, você pode ver a origem da exposição de um usuário.
Usuários afetados adicionados manualmente	Esta lista está vazia, a menos que um usuário com a função sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin adicione manualmente outros usuários potencialmente afetados.
Visitantes afetados	Visitantes convidados pelo usuário afetado que limparam a triagem de integridade e interagiram com o usuário afetado durante o período especificado.
Clientes afetados	Clientes adicionados a partir da análise da ordem de serviço do serviço de campo. Os clientes potencialmente afetados são determinados pelas ordens de serviço atendidas por um agente de campo afetado entre as datas especificadas.
Agentes de campo afetados	Agentes de campo adicionados da análise da ordem de serviço do serviço de campo. Os agentes de campo potencialmente afetados são determinados se eles interagiram com um agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado entre as datas especificadas.

Trouble?

Se a execução do diagnóstico falhar, clique no link **Mostrar trabalhos relacionados** para verificar o status de todos os trabalhos que foram iniciados. Você pode exibir os detalhes, incluindo a mensagem de log, para determinar o motivo da falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os trabalhos com falha são repetidos automaticamente três vezes, a configuração padrão nas propriedades Gestão emergencial de exposição. Para tentar novamente o trabalho depois de corrigir o problema, clique em **Reprocessar**.

O que Fazer Depois

Dependendo das aplicações e plug-ins instalados, você pode realizar as seguintes ações:

- Clique em **Baixar relatório** para baixar uma planilha que lista todos os usuários afetados. O relatório inclui o endereço de e-mail e a localização de cada usuário e a origem da identificação, como localização, reserva de local de trabalho, colaboração, dados do leitor de crachá ou ordens de serviço de serviço de campo. Para usuários adicionados manualmente, o comentário é incluído.
- Clique em **Baixar relatório de visitantes** para baixar uma planilha que lista todos os visitantes potencialmente expostos que conheceram o usuário afetado. O relatório inclui o endereço de e-mail e o nome de cada visitante.

  Nota:

  O botão está disponível somente quando você selecionou o sistema de rastreamento **de log de visitante**.

- O gerente de caso pode criar um caso para o usuário afetado e adicionar usuários potencialmente afetados da lista relacionada ao caso para acompanhar seu status de saúde. Para obter mais informações, consulte Criar um caso para um funcionário afetado.
- O gerente dos agentes de campo afetados pode realizar outras ações, como bloquear suas futuras atribuições de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Gestão emergencial de exposição para agentes de serviço de campo .

Buscar dados de usuários potencialmente expostos de uma fonte de dados

Trabalhe na tarefa de solicitação de diagnóstico para obter informações sobre usuários potencialmente afetados de uma fonte de dados selecionada e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de solicitação de diagnóstico é criada a partir da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico para o tipo de fonte de dados selecionado no formulário de solicitação de diagnóstico. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

Procedimento

1. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Tudo**.
2. Abra uma solicitação de diagnóstico na lista.
3. Na lista relacionada Tarefas de solicitação de diagnóstico, abra uma tarefa de solicitação de diagnóstico.
4. Siga as instruções na tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada.
5. Se a configuração da tarefa exigir que você feche manualmente a tarefa, selecione **Encerrado** na lista Estado.
6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Fechar. Os usuários potencialmente expostos da fonte de dados são adicionados à lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

Buscar dados de usuários potencialmente expostos nos Espaços de ADN da Cisco

Busque informações de usuários potencialmente expostos nos dados de log de acesso Wi-Fi da Cisco e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procedimento

Acesse as informações do usuário potencialmente exposto por meio de um anexo que contém os dados de log de acesso Wi-Fi da Cisco ou gerando um relatório por meio do portal Espaços de ADN da Cisco.

Opções	Etapas
Anexar um arquivo de log de acesso Wi-Fi	**a.** Clique no ícone gerenciar anexos (). **b.** Na janela Anexos, clique em **Escolher arquivo** e selecione um arquivo de log de acesso Wi-Fi. **c.** Selecione **Encerrado** na lista de estados. **d.** Clique em **Atualizar**. O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Fechar.
Gerar um relatório e publicar dados por meio do portal da Cisco	**a.** Faça login no portal de Espaços de ADN da Cisco. **b.** Na página Emissão de relatórios de proximidade, clique em **Criar relatório**. **c.** Insira a data de início e a data de término do período do relatório. **d.** Marque a caixa de seleção **Envio automático de dados de relatório para tarefa da ServiceNow**. **e.** No campo **Nº da tarefa de solicitação de diagnóstico**, insira o número da tarefa de solicitação de diagnóstico. **f.** Clique em **Gerar relatório**. O sistema da Cisco cria um relatório de proximidade e coloca os dados do log de acesso Wi-Fi do relatório na tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] na instância ServiceNow. O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Fechar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Os dados de log de acesso Wi-Fi da Cisco incluem o nível de proximidade dos usuários conectados à rede Wi-Fi da Cisco no local de trabalho. Com base nas opções de nível de proximidade definidas pela propriedade *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* (a menos de 10 metros do roteador, no mesmo andar ou no mesmo edifício), os usuários potencialmente afetados são identificados nos logs de acesso Wi-Fi da Cisco. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

Buscar dados de usuários potencialmente expostos do relatório de proximidade do ZebraMotionWorks

Carregue uma planilha que contém os dados de proximidade do Movimento de movimentação de precisão para obter uma lista de usuários potencialmente expostos e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar
Você deve ter baixado o arquivo do Microsoft Excel do Portal do ZebraMotionWorks.
Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procedimento

1. Clique no ícone gerenciar anexos ( ).
2. Na janela Anexos, clique em **Escolher arquivo** e selecione uma planilha de relatório de proximidade do movimento do Zébra-MotionWorks.
3. Selecione **Encerrado** na lista de estados.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O relatório de proximidade do Movimento de movimentação de precisão contém uma lista de usuários com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do usuário afetado. Os usuários que permaneceram próximos por mais tempo do que o permitido com o usuário afetado durante as datas especificadas são identificados a partir deste relatório de proximidade. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

Separação de domínios para Gestão emergencial de exposição

A tabela a seguir lista os casos de uso de Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Nota: Essas informações estão sujeitas a mudanças: limite o uso somente a SPs.

Casos de uso de Separação de domínios para SPs

Caso de uso	Funções	Limitações
Interno do SP - O SP usa a aplicação para funcionários internos que podem ter colaborado com um funcionário interno afetado.	Sim	Nenhum(a)
SP externo - O SP usa a aplicação para identificar funcionários (SP ou locatário) que podem ter	Não	Sem a coluna de domínio, não há segurança da plataforma do sistema de base que impeça que um usuário do SP que tenha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso de Separação de domínios para SPs

Caso de uso	Funções	Limitações
colaborado com um funcionário afetado (SP ou locatário).		acesso à aplicação veja as informações do locatário que, de outra forma, seriam impedidas de ver. Propriedades da aplicação "Limitação" para configurações do Outlook.
Locatário - O locatário usa a aplicação para identificar funcionários que podem ter colaborado com um funcionário afetado.	Não	Sem a coluna de domínio, não há segurança da plataforma do sistema de base que impeça que um usuário locatário com acesso à aplicação veja outras informações de locatário que, de outra forma, seriam impedidas de ver. Propriedades da aplicação "Limitação" para configurações do Outlook.

Alguns módulos na aplicação Gestão emergencial de exposição são afetados pela Separação de domínios.

Módulo CRIAR NOVO E TODOS (Solicitação de diagnóstico)

- Não existem proteções de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios.
- Cria um evento de diagnóstico com base nas reuniões do Outlook, na exposição a um usuário afetado ou na localização do usuário, para identificar usuários que podem ter sido potencialmente expostos por meio de colaboração.
- Os resultados do evento de diagnóstico retornam para a solicitação de diagnóstico ou podem ser adicionados manualmente.

Nota: Como o registro de solicitação de diagnóstico contém os campos Usuário (tabela: Sys_User) e Local (tabela: Cmn_Location), a visibilidade desses campos de referência é afetada pela separação de domínio. Se um usuário estiver em um domínio que não tenha as visibilidades apropriadas concedidas, esses campos aparecerão em branco na solicitação de diagnóstico, mesmo que contenham dados.

Módulo PROPRIEDADES

Na página Propriedades da aplicação padrão, todas as configurações são globais para a aplicação.

Nota: Esta propriedade limita a capacidade do suporte do Outlook em um ambiente separado por domínio porque os locatários têm configurações diferentes do provedor de serviços.

- Não existem proteções de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios.
- Captura as respostas do Outlook ou do local e as envia de volta para a solicitação de diagnóstico.
- Função exclusivamente de administrador.

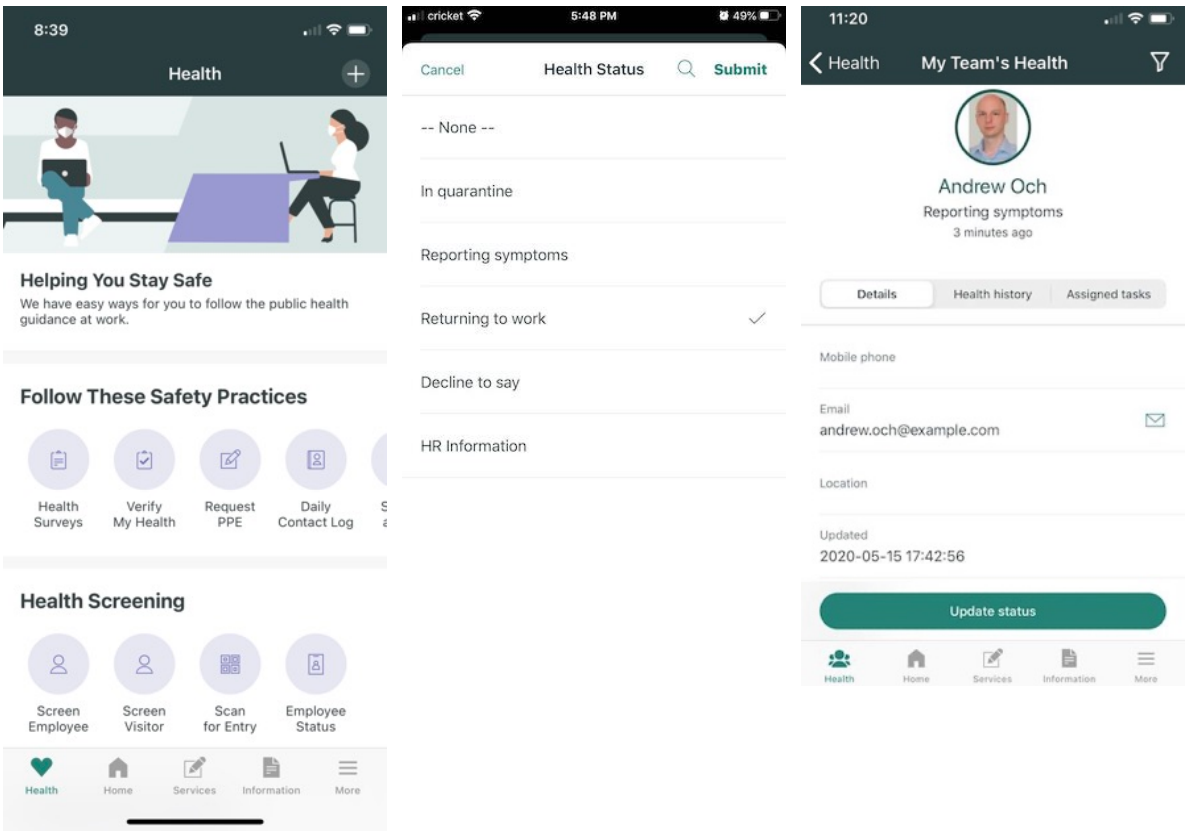
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace for Mobile

Gerencie as etapas essenciais para retornar ao local de trabalho de qualquer lugar usando o aplicativo Safe Workplace for Mobile.

A experiência móvel ServiceNow® Local de trabalho seguro permite que as organizações gerenciem as etapas essenciais para retornar usuários ao local de trabalho de qualquer lugar com o aplicativo Now Mobile. Com um design móvel intuitivo e uma interface amigável, as organizações podem oferecer uma experiência de retorno ao local de trabalho perfeita, permitindo que os usuários concluam exames e pesquisas de saúde, marquem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.



Acessar outras aplicações de Safe Workplace for Mobile

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
• Contato para situação emergencial • Relato de emergência • Gestão emergencial de exposição	• Pesquisa de preparação do funcionário • Avaliação de saúde do funcionário • Workplace Core • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
	• Painel do local de trabalho seguro • Rastreamento de contatos • Testes de saúde e segurança • Base para preparação do funcionário • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Recursos do Safe Workplace for Mobile

	Receber e responder a notificações de divulgação Receba notificações importantes geradas na aplicação Contato para situação emergencial em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar seu estado de saúde por meio dessas notificações. Para obter mais informações sobre Contato para situação emergencial, consulte Contato para situação emergencial. Para obter informações sobre como relatar seu status de integridade por meio de notificações por push, consulte Relatar seu status de saúde.
	Relatar seu status de integridade no painel de resposta do serviço Em Meu status de saúde atual, clique no seu nome para relatar seu status de saúde. Para obter mais informações, consulte Relatar seu estado de saúde em Now Mobile.
	Exibir o status de seus subordinados diretos Como gerente, você pode exibir **a Integridade da minha equipe** na seção **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários ativos

Como gerente, você pode tocar em **Tarefas abertas de Meus subordinados diretos** na seção **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído a seus subordinados diretos. Nessa lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Reatribua tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile.

Seções móveis

Se você assinou Safe Workplace Suite, verá as seções Mobile disponíveis para a experiência Mobile para Gestão de resposta a emergências. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

Tópicos da seção móvel

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerenciar inventário de EPI
Pesquisas de integridade Para obter mais informações, consulte Pesquisa de preparação do funcionário.	Funcionário da tela Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.	Atribuir consumível Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI a funcionários.
Verificar minha integridade Para obter mais informações, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade.	Visitante da tela Para obter mais informações, consulte Fazer a triagem de entrada de um visitante no local de trabalho.	Atribuir hardware Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI a funcionários.
Solicitar EPI Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI.	Verificar entrada Para obter mais informações, consulte Coleta de dados do crachá do usuário.	Adicionar consumível Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Log de contato diário Para obter mais informações, consulte Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários.	Status do funcionário Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde e segurança.	Adicionar hardware Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Consentimento de privacidade Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.		Adicionar modelo Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI.
Configurar uma visita		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos da seção móvel

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerenciar inventário de EPI
Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho.		
Testes de COVID-19 Para obter mais informações, consulte Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19.		
Solicitar permissão de viagem Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar.		
Relatar vacinação Para obter mais informações, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização.		
Solicitar isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		
Solicitações de isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		

Tópicos da seção (continuação)

Meu status de saúde atual	Preparar para a chegada	Minha equipe
Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde em Now Mobile.	Minha check-list de prontidão Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho.	Integridade da minha equipe Mostra uma lista de seus subordinados diretos e o status de integridade deles.
	Código de entrada do meu escritório	Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos da seção (continuação)

Meu status de saúde atual	Preparar para a chegada	Minha equipe
	Fornece um código QR que permite fazer check-in em um local de trabalho.	Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas a seus subordinados diretos que devem ser concluídas antes de chegarem a um local de trabalho.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o app Now® Mobile e o app Safe Workplace for Mobile.

Antes de Iniciar
O app Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O app Safe Workplace for Mobile também tem uma dependência opcional em outros aplicativos Local de trabalho seguro. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, as aplicações correspondentes serão exibidas em sua aplicação Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes auto-hospedados e federais

Tipo	Instruções
Comercial no local	Acesse ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação.
Hospedado federal	Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um tíquete Now Support ou HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. Veja o Downloads federais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Veja o Downloads comerciais para o Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, baixe o aplicativo Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou na Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Pesquise o `Safe Workplace for mobile`.
4. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.
7. Opcional: Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Relatar seu estado de saúde em Now Mobile

Use o app Now® Mobile para relatar seu status de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

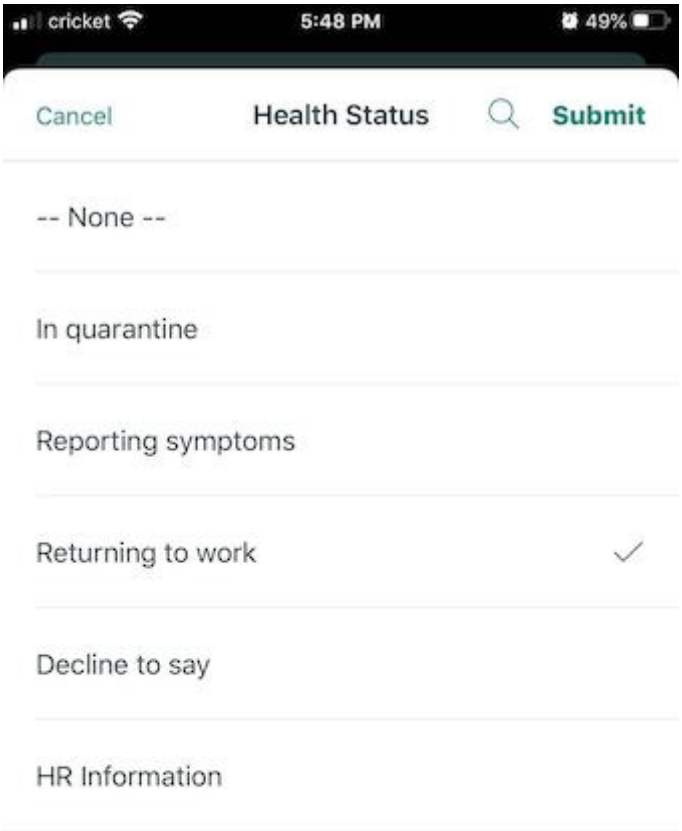
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação rápida para abrir o applet de autorrelato.
3. Selecione seu status de saúde na lista e toque no ícone de verificação ( ) para confirmar seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

Exibir seu status de saúde em Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir seu registro de status de saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

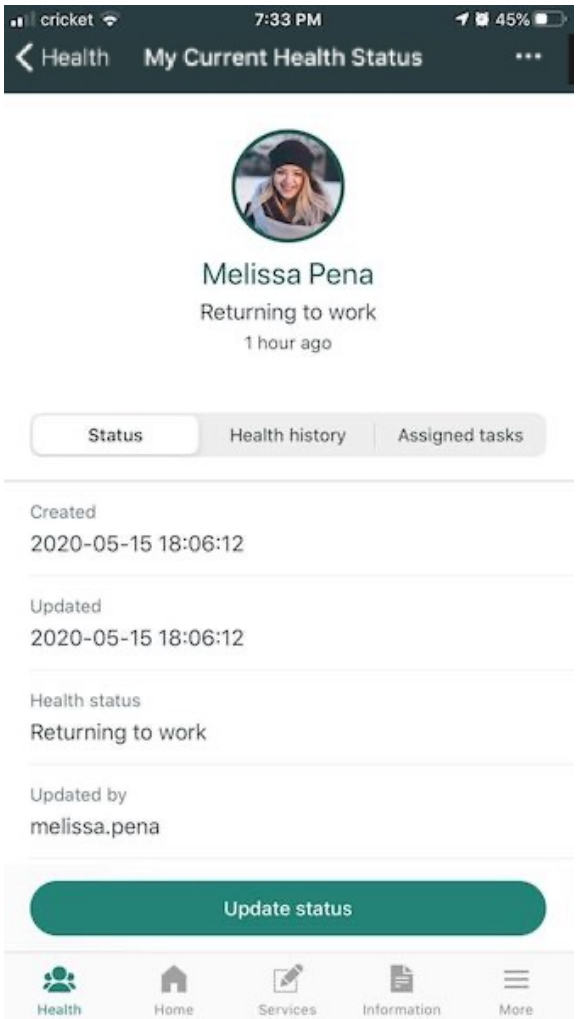
Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de saúde atual** e clique no link **Ver tudo**.
3. Clique no seu nome.

Tela Meu status de saúde atual

A tela **Meu status de integridade atual** exibe as seguintes informações:

- Use a guia **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use a guia **Histórico de integridade** para ver um histórico de suas atualizações de status de integridade.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use o botão **Atualizar status** para mudar seu status de integridade.
- Se você for um gerente, use a ação **Reatribuir tudo** do ícone do menu superior ••• para reatribuir todas as suas tarefas.



Tradução automática

Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

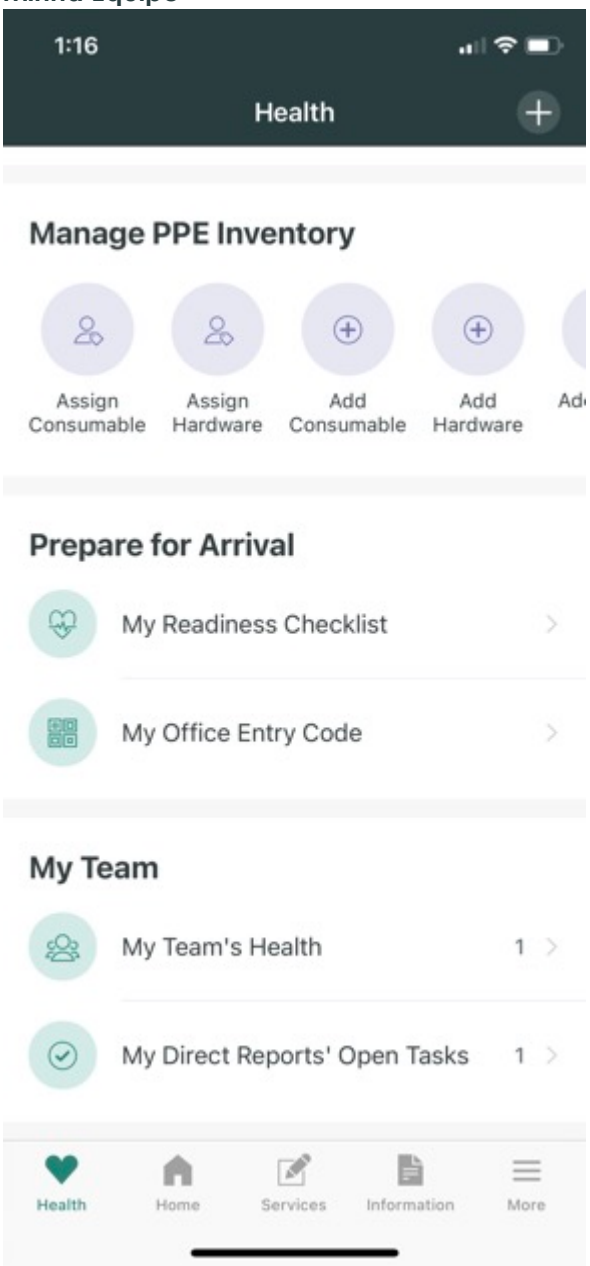
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique no link **Integridade da minha equipe**. Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os usuários.

Minha Equipe

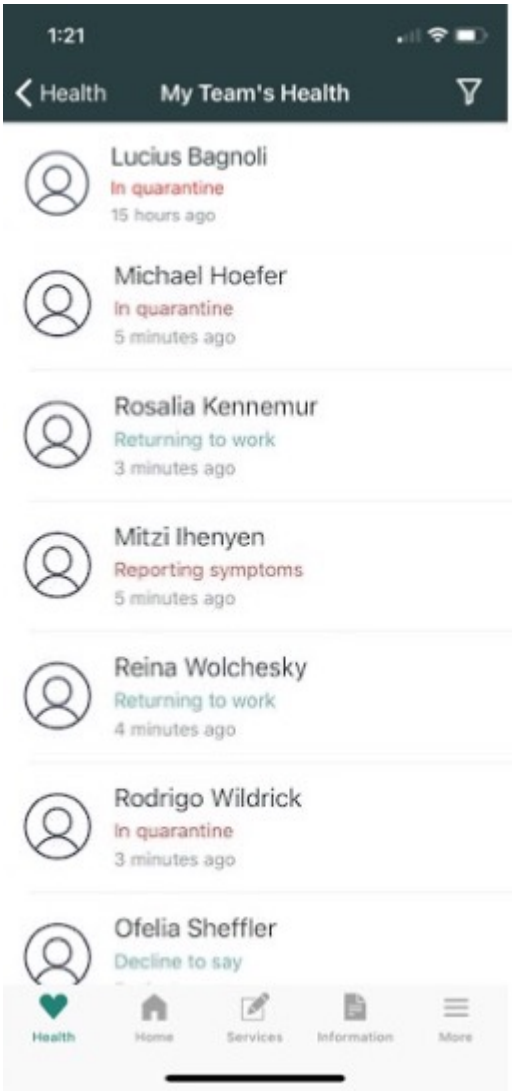


3. Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e o status deles é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de usuários e seus status



4. Opcional: Atualize o status de um usuário.

- Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
- Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

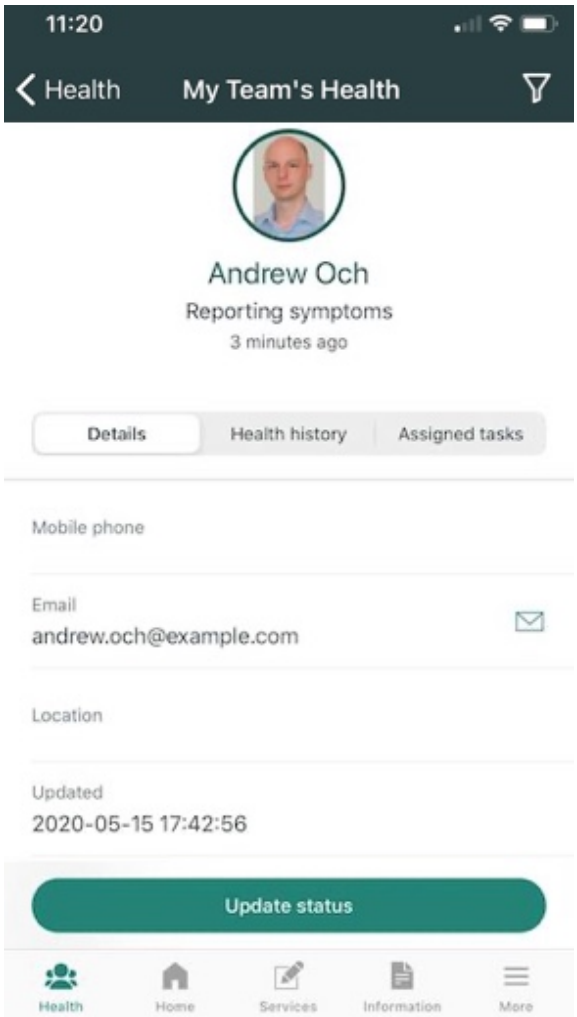
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

Tela de registro do funcionário

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e local na tela Detalhes para manter contato com suas contratações diretas.
- Use a guia **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade do usuário.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique no botão **Atualizar status** para mudar o status de integridade do usuário.



Tradução automática

Reatribua tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now® Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Relato de emergência instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No app Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Gestão de resposta a emergências e Local de trabalho seguro.

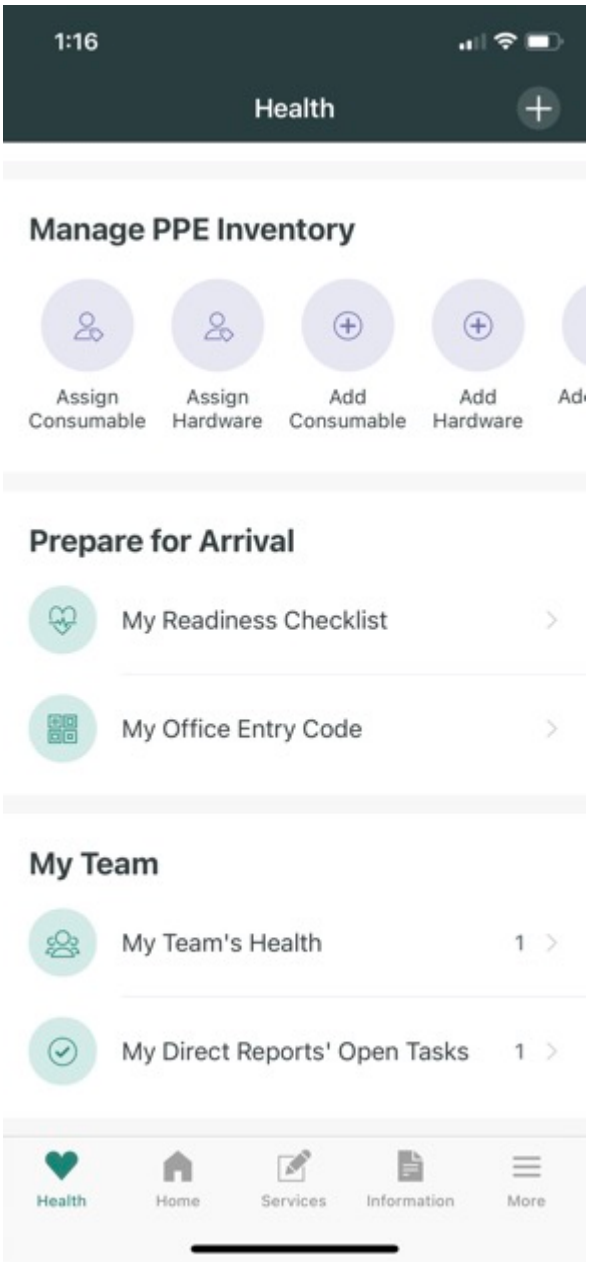
Nota: O app Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Meus subordinados diretos Tarefas abertas**.

Link de Tarefas em aberto de Meus subordinados diretos



Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa aberta.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir**.
5. Pesquise um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistente para local de trabalho

A aplicação Assistente para local de trabalho é uma aplicação Prestação de serviços no local de trabalho projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar sua experiência no local de trabalho.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Assistente para local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar** Instale Assistente para local de trabalho para começar.	**Uso** Use Assistente para local de trabalho - Presença de funcionário para permitir que os funcionários definam rotinas.
Gerenciar Gerenciar rotinas de funcionários e colaboradores.	**Componentes** Veja os detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Assistente para local de trabalho.	**Referência** Veja os detalhes sobre os formulários e listas usados em Assistente para local de trabalho.

Explorar Assistente para local de trabalho

A aplicação Assistente para local de trabalho é uma aplicação Prestação de serviços no local de trabalho projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar sua experiência no local de trabalho.

A aplicação Assistente para local de trabalho ajuda os funcionários a planejar sua presença no local, melhorar as interações pessoais usando a colaboração da equipe e definir uma rotina para indicar os dias em que planejam estar no escritório. A experiência do Concierge, ou seja, o módulo de Presença do funcionário, está disponível em Portal de serviços do local de trabalho, Central do funcionárioe também no App Now Mobile.

Painel de presença

O painel Presença pode ser usado para exibir e otimizar a presença do funcionário no local de trabalho. Os funcionários podem criar exceções para atualizar seus dias no escritório sem mudar a rotina e criar reservas nos dias em que planejam visitar o escritório. Os gerentes de instalações podem usar os dados do painel para planejar o espaço de escritório que oferece suporte às necessidades de trabalho da empresa.

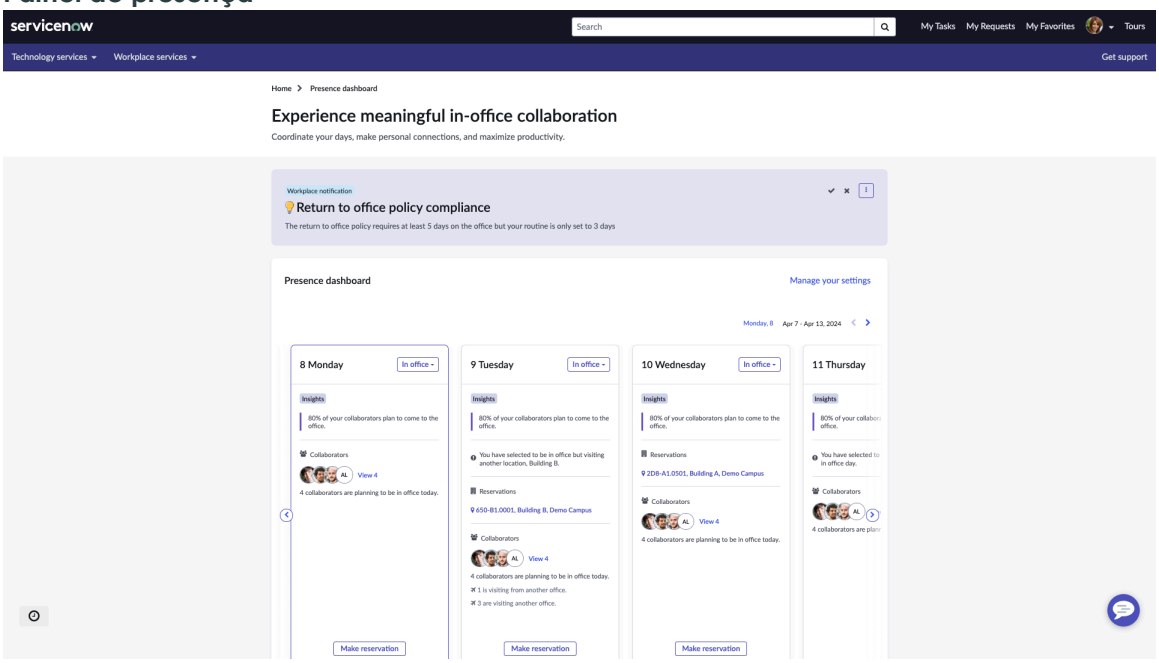
O painel contém uma seção de calendário com uma exibição semanal personalizada que exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rotina do funcionário
- Exceções de rotina
- Exceções de rotina em um local alternativo
- Colaboradores que planejam estar no escritório
- Informações do calendário sobre colaboradores e reservas em um dia específico
- Informações pessoais que informam os funcionários sobre estar no escritório

Painel de presença



Nota:

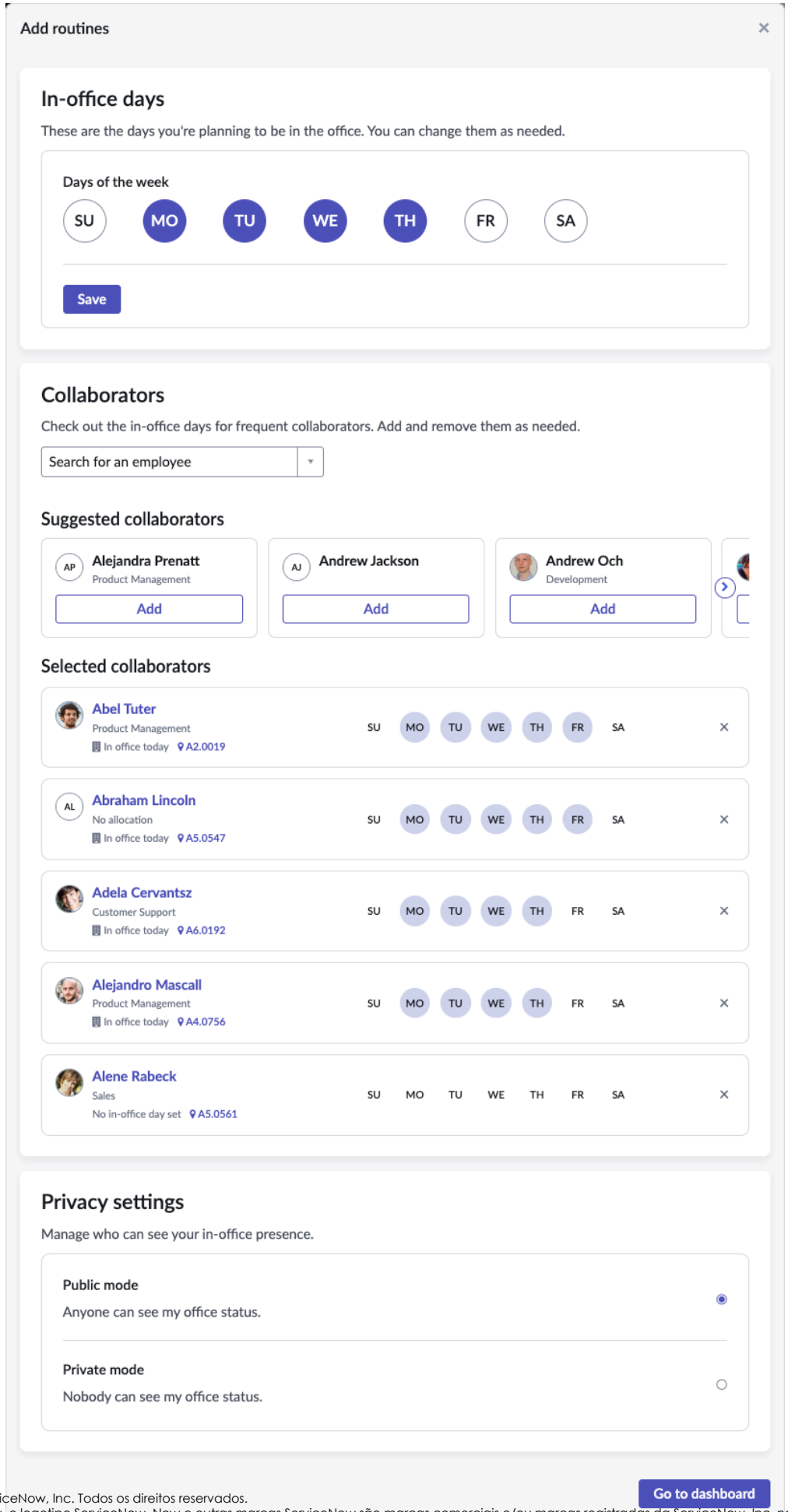
- As informações do painel são geradas após um intervalo definido, que pode ser configurado pelo administrador.
- As informações do calendário são geradas quando você abre o painel e são atualizadas a cada 30 minutos.

Rotina de presença do funcionário

A aplicação Assistente para local de trabalho permite que os funcionários definam a presença esperada no escritório. Um funcionário pode definir os dias da semana em que está presente no escritório. Um funcionário também pode adicionar seus colegas, gerentes ou partes interessadas como colaboradores para informá-los sobre a presença esperada no escritório durante a semana. Ao adicionar colaboradores, os funcionários podem coordenar sua presença no escritório para melhor interação, planejamento de uma reunião ou socialização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

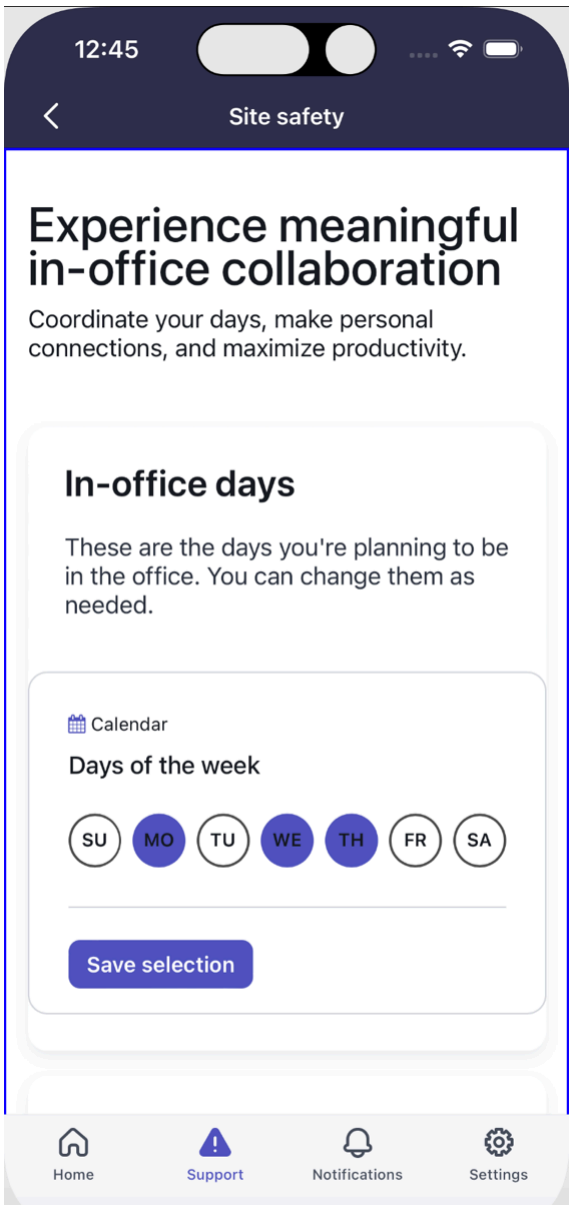


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a ajuda da colaboração, os funcionários podem adicionar uns aos outros como colaboradores para saberem os dias de escritório esperados de cada um. Eles podem planejar suas rotinas com base no andamento do trabalho, reuniões, planejamentos e muito mais. A qualquer momento, um funcionário pode modificar sua rotina no escritório ou definir uma exceção para melhorar a interação com os colaboradores, aumentando as interações presenciais e o desempenho.

Um funcionário pode definir seus dias no escritório usando Portal de serviços do local de trabalho, o Central do funcionárioe também o App Now Mobile.



Como um administrador que usa o módulo Presença do funcionário na aplicação Assistente para local de trabalho, você pode executar o seguinte:

- Faça atualizações a qualquer momento, se necessário.
- Exibir os colaboradores adicionados para um funcionário. Você pode exibir os detalhes do funcionário a quem o colaborador foi adicionado.
- Exibir detalhes relacionados à rotina, como a data de início e de término da rotina. A qualquer momento, apenas uma rotina de funcionário está ativa. Portanto, quando um funcionário atualiza sua rotina, um registro é criado e o registro antigo se torna inválido e é gerado com uma data de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir exceções de rotina lançadas por funcionários.
- Adicione ou remova seções exibidas no painel Presença.
- Defina o primeiro dia da semana na seção de calendário usando a propriedade do sistema *glide.ui.date_picker.first_day_of_week*.
- Aplique o filtro em colaboradores usando a propriedade do sistema *sn_wsd_concierge.collaborators_filter*. Com base no filtro, os colaboradores são exibidos para os funcionários ao adicionar um colaborador. Para obter mais informações sobre como definir a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.
- Crie informações para os funcionários, que são personalizadas e exibidas no painel de presença e na seção de calendário. Para obter mais informações, consulte Criar informações personalizadas usando Sugestões proativas.
- Configure a mudança da programação de configuração de sinal para atualizar o intervalo de informações do painel.

Como configurar o Assistente para local de trabalho

Instale e configure a aplicação Assistente para local de trabalho.

Instalar Assistente para local de trabalho

Instale a aplicação Assistente para local de trabalhodo ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se o plug-in Workplace Core está ativado.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Assistente para local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_concierge

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Assistente para local de trabalho ou ID (sn_wsd_concierge). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Assistente para local de trabalho.

5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Configurar seções de calendário no painel de presença

Como administrador, adicione ou remova seções de calendário do painel de presença.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Presença do funcionário** > **Seções do calendário**.
   As seções de calendário padrão são as seguintes:
   - Seção de colaboração de presença do WSD
   - Seção de exceção de presença do WSD
   - Seção de informações de presença do WSD
   - Seção de reserva de presença do WSD

   Nota:
   - A seção Informações do WSD estará disponível se você tiver instalado Sugestões proativas.
   - A seção Reserva de presença do WSD estará disponível se você tiver instalado Gestão de reservas do local de trabalho.

2. Altere a ordem de aparência da seção editando os valores na coluna Ordem.
3. Opcional: Adicione uma seção ao calendário.

   Importante: Adicionar um widget que não está otimizado para o Painel de presença pode levar a resultados inesperados na IU. Se você quiser criar um widget, certifique-se de copiar e modificar um widget padrão.

   a. Na tabela Widgets de calendário de presença do funcionário, selecione **Novo**.

   b. No formulário Widget de calendário de presença do funcionário, preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Widget de calendário de presença do funcionário.

   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar Assistente para local de trabalho - Presença do funcionário

Gerencie rotinas de funcionários, colaboradores e exceções. Monitore as rotinas, colaboradores e exceções criadas por funcionários.

Exibir módulos de presença do funcionário

Rastreie as rotinas e exceções criadas por funcionários e os colaboradores adicionados por funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o módulo de Presença do funcionário, você pode executar o seguinte:

- Adicione ou exiba detalhes da rotina, como o perfil do local de trabalho associado à rotina, a hora de início e de término da rotina e os dias de escritório definidos na rotina.
- Adicione ou exiba as exceções de presença para dias remotos ou no escritório do funcionário.
- Adicione ou exiba colaboradores adicionados por funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Presença do funcionário**.
2. Exiba as rotinas dos funcionários selecionando o módulo Rotinas.
   Uma lista de rotinas criadas na aplicação é exibida.

   Nota: A lista contém um filtro que oculta rotinas inativas.

3. Exiba as exceções de rotina selecionando o módulo Exceções.
   Uma lista de exceções criadas por funcionários é exibida.

   Nota: Registros com mais de seis meses são removidos da lista.

4. Exiba os colaboradores de funcionários selecionando o módulo Colaboradores.
   Uma lista de seus colaboradores é exibida.

Criar informações personalizadas usando Sugestões proativas

Use Sugestões proativas para criar seções de informações para o painel de presença do funcionário.

Antes de Iniciar

Nota: Para criar informações, você deve instalar Sugestões proativas versão 3.1 ou posterior.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode usar Sugestões proativas para criar informações para os funcionários. Essas informações são exibidas no painel de presença e nas seções de calendário. Para obter mais informações sobre Sugestões proativas, consulte Sugestões proativas.

Para obter informações sobre as informações padrão instaladas com o Workplace Concierge, consulte Informações instaladas com Assistente para local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma fonte de dados de sinal para a informação.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma fonte de dados para um sinal no Sugestões proativas.
2. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações de sinal**.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Canais e ações**, insira `Painel de presença`.
5. No campo **Marcadores de categoria**, insira um dos valores a seguir.
   - Informações do calendário de presença: cria uma informação para a seção de calendário do painel de presença.
   - Informações do painel de presença: cria uma informação para o painel de presença.
6. No campo **Fonte de dados**, selecione a fonte de dados do sinal que você criou anteriormente.
7. No campo **Programação**, selecione a programação **Sob demanda**.

   Nota: A programação sob demanda é aplicável para informações do calendário. Para obter mais informações sobre cronogramas de sinal, consulte Configurar cronogramas de sinal no Sugestões proativas.

8. Na lista **Usuário de recebimento**, selecione **Funcionário**.
9. Preencha os campos restantes com base em seu requisito e selecione **Enviar**.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de sinal.

   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de sinal, consulte Criar um sinal no Sugestões proativas.

Resultados
Você configurou um sinal que exibe as informações para o usuário na frequência programada.

Definir presença do funcionário

Defina seus dias no escritório. Colabore com seus colegas de trabalho e planeje suas reuniões e colaborações no escritório com eficiência.

Definir dias de escritório

Como funcionário, usando Portal de serviços do local de trabalho e Central do funcionário, você pode definir sua presença no escritório.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário em um dos locais a seguir.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do site. **i.** Selecione **Catálogo**. **ii.** Selecione **Procurar por categorias**. **iii.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Segurança do local**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**. **c.** Selecione **Presença do funcionário**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial da Central do funcionário, selecione o **Serviços de local de trabalho** > **Segurança do local**. **c.** Selecionar **presença do funcionário**

2. Na página do painel de presença, selecione **Gerenciar suas configurações** para abrir a janela Adicionar rotina.

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Introdução**.

3. Na seção Dias no escritório, selecione os dias da semana em que você planeja estar no escritório.

   Example
   Por exemplo, se você planeja estar no escritório na segunda e na quarta-feira, selecione **MO** e **WE**.

4. Depois de definir os dias, selecione **Salvar**.
   A seleção é salva.

5. Opcional: Você também pode adicionar um colega de trabalho como seu colaborador e exibir em que dias ele está presente no escritório.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um colaborador.

Resultados

Você definiu seus dias no escritório. A qualquer momento, você pode modificar sua seleção. Para obter mais informações, consulte Atualizar seus dias no escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um colaborador

Coordene seus dias no escritório com seus colegas de trabalho. Adicione-os como seus colaboradores e exiba os dias em que seus colegas de trabalho estão presentes no escritório.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel Presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui.
2. Na página do painel de presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerenciar suas configurações**.

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Introdução**.

3. Opcional: Adicione colaboradores da seção Colaboradores sugeridos.

   Nota: Os colaboradores sugeridos aparecem depois que você adiciona colaboradores e reabre a janela Adicionar rotina.

4. Na seção Colaboradores, pesquise o funcionário que você deseja adicionar como colaborador.
5. Selecione o funcionário nos resultados da pesquisa.
   O funcionário é salvo como seu colaborador.

Resultados
Os funcionários selecionados são adicionados como seus colaboradores. Você pode exibir a rotina no escritório na página Presença do funcionário.

A qualquer momento, você também pode remover um colaborador. Para obter mais informações, consulte Remover um colaborador.

Atualizar seus dias no escritório

Atualize seus dias no escritório a qualquer momento usando o painel de presença.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel Presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui.
2. No painel Presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerenciar suas configurações**.
3. Na seção Dias no escritório, altere as seleções existentes com base em seus requisitos.
   - Selecione um dia para definir sua presença no escritório.
   - Desmarque uma seleção para definir uma presença remota.
4. Depois de definir os dias, selecione **Salvar**.
   A seleção foi atualizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover um colaborador

Remova um colaborador existente se você não quiser mais saber a rotina dele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui.
2. Na página do painel de presença, selecione **Gerenciar suas configurações** para abrir a janela Adicionar rotina.
3. Na seção Colaboradores, em Colaboradores selecionados, remova um colaborador selecionando o ícone Remover colaborador (✕).
4. Na janela de confirmação, selecione **Sim, remover**.

Resultados
O colaborador é removido da sua rotina.

Atualizar seus dias no escritório como exceções

Como funcionário, use o painel de presença para atualizar seus dias no escritório sem mudar sua rotina.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

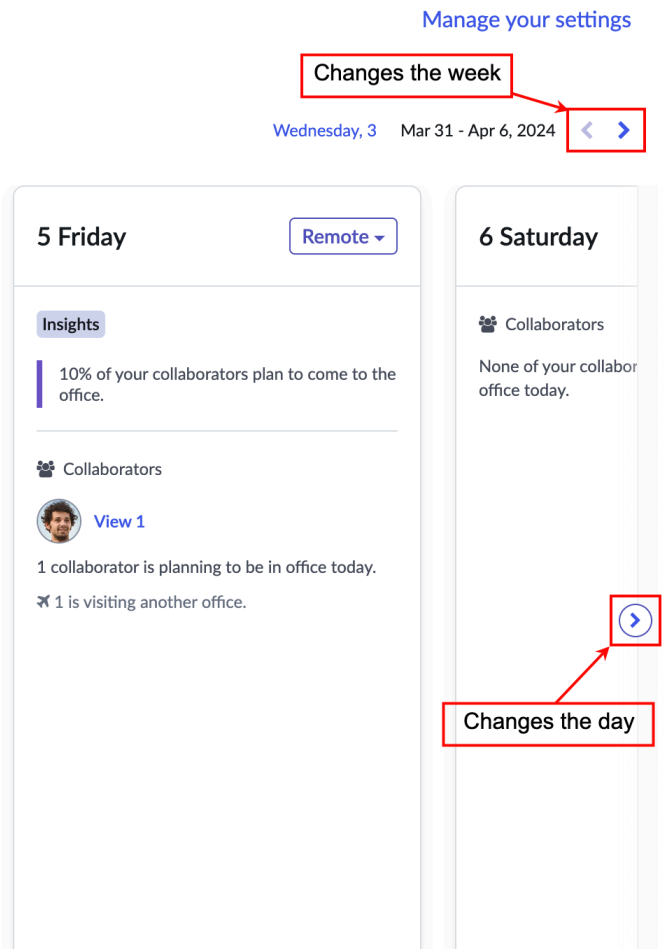
Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui.
2. Navegue até o dia que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

◦ Use as setas de navegação para mudar o dia ou a semana do calendário.



◦ Navegue até o dia atual selecionando o link de data.

3. Na lista suspensa do cartão do calendário, selecione uma das seguintes opções.
   ◦ Selecione **Remoto** para mudar sua presença para remota.
   ◦ Selecione **No escritório** para mudar sua presença para o escritório atribuído.
   ◦ Selecione **Visitar outro escritório** para mudar sua presença para um escritório diferente do escritório atribuído e selecione o escritório que você visitará.

   Uma exceção é criada automaticamente para o dia selecionado e sua presença é atualizada.
4. Opcional: Selecione **Fazer uma reserva** para reservar um espaço para o dia em que você visitará o escritório.
   Para obter informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

Como gerenciar configurações de privacidade de presença

Gerencie se os funcionários podem ver sua presença no escritório selecionando suas configurações de privacidade.

Se você definir sua presença como privada, sua rotina ficará oculta para outros funcionários e você não será exibido como colaborador no calendário do painel de presença.

Gerenciar configurações de privacidade no painel de presença

Gerencie suas configurações de privacidade no painel de presença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Navegue até o painel Presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui.
2. No painel Presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerenciar suas configurações**.

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Introdução**.

3. Na seção Configurações de privacidade, selecione uma das seguintes opções com base em sua preferência.
   - Modo público: outros funcionários podem ver sua rotina no painel de presença e na seção Colaboradores.
   - Modo privado: outros funcionários não podem ver sua rotina.

   A opção de privacidade selecionada é salva automaticamente.

Gerenciar configurações de privacidade de Perfil do funcionário

Gerencie suas configurações de privacidade na aplicação Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar
Um administrador deve aceitar Perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial da Central do funcionário, selecione seu perfil e escolha **Preferências**.
3. Na seção Preferências do usuário de presença, na lista Privacidade de presença, selecione uma das opções a seguir.
   - Modo público: outros funcionários podem ver sua rotina no painel de presença e na seção Colaboradores.
   - Modo privado: outros funcionários não podem ver sua rotina.

Assistente para local de trabalho - Componentes

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades instaladas com a aplicação Assistente para local de trabalho.

Componentes instalados com Assistente para local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Assistente para local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Assistente para local de trabalho

Assistente para local de trabalho funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_concierge.admin	Tem acesso completo à aplicação.	sn_wsd_core.profile_writer

Tabelas instaladas com Assistente para local de trabalho

Tabelas Assistente para local de trabalho

Tabela	Descrição
Rotina de presença do funcionário [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	Armazena informações sobre todas as rotinas de presença do funcionário criadas na aplicação.

Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho

Personalize as propriedades disponíveis com Assistente para local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Assistente para local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Assistente para local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	Use esta propriedade para aplicar um filtro em usuários (derivados da tabela [sys_user]) que aparecem quando um funcionário deseja adicionar um colaborador. Você pode adicionar um filtro de condição. Especifique uma consulta codificada na tabela [sys_user]. Com base no filtro especificado, os usuários são exibidos como colaboradores do funcionário. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: active=true

Informações instaladas com Assistente para local de trabalho

As informações a seguir são instaladas com os plug-ins Assistente para local de trabalho e Sugestões proativas.

A instalação do plug-in Assistente para local de trabalho com o plug-in Sugestões proativas cria registros nas tabelas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Configuração de sinal [sn_pp_signal_config]

Configuração de sinal	Descrição
Informação de reservas do funcionário	Exibe uma mensagem se o funcionário tiver uma reserva em um dia definido como Remoto. Esta informação é exibida na exibição de semana do calendário.
Percentual de colaboradores no escritório	Exibe a porcentagem de colaboradores que estão no escritório em um dia específico. Esta informação é exibida na exibição de semana do calendário.
Conformidade de rotina	Exibe uma mensagem se a presença do funcionário não estiver definida como cinco dias no escritório. Essa informação é exibida no painel Presença. Esta configuração de sinal está programada para ser executada todas as semanas. Depois de atualizar a rotina, os funcionários ainda podem ver as informações até a semana seguinte. Esse problema pode ser resolvido alterando a programação.

Tabela Fonte de dados de sinal [sn_pp_signal_data_source]

Fonte de dados do sinal	Descrição
Fonte de dados do colaborador	Fonte de dados para a configuração do sinal Percentual de colaboradores no escritório.
Reservas de funcionários	Fonte de dados para a configuração do sinal de informações de reservas de funcionários.
Conformidade de rotina	Fonte de dados para a configuração do sinal de conformidade de rotina.

Tabela Configuração do canal de sinal [sn_pp_signal_channel_config]

Configuração do canal de sinal	Descrição
Painel de presença	Configuração de canal para o painel de presença na aplicação Assistente para local de trabalho.

Tabela Categoria de sinal [sn_pp_signal_category]

Informações do calendário de presença	Exibe as informações na exibição da semana do calendário.
Informações do painel de presença	Exibe as informações no painel de presença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência Assistente para local de trabalho

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os formulários e listas usados na aplicação Assistente para local de trabalho.

Formulário Widget de calendário de presença do funcionário

Você pode usar o formulário Widget de calendário de presença do funcionário para adicionar um widget à seção de calendário no painel de presença.

Formulário Widget de calendário de presença do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção.
Pedido	Ordem na qual a seção é exibida no painel Presença.
Descrição	Descrição da seção.
Widget	Widget exibido na seção.
Critérios do usuário	Critérios do usuário para decidir quais usuários podem ver a seção.
Parâmetros de widget	Parâmetros passados para o widget.
Ativo	Opção para ativar a seção no painel Presença.

Agente do local de trabalho para celular

Gerencie todos os casos e tarefas do seu local de trabalho usando a aplicação Agente do local de trabalho para celular no seu dispositivo móvel.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Agente do local de trabalho para celular.

Configurar

Instale Agente do local de trabalho para celular para começar.

Uso

Use Agente do local de trabalho para celular para gerenciar, editar, atualizar e resolver casos de local de trabalho

Componentes

Conheça os principais recursos do Agente do local de trabalho para celular.

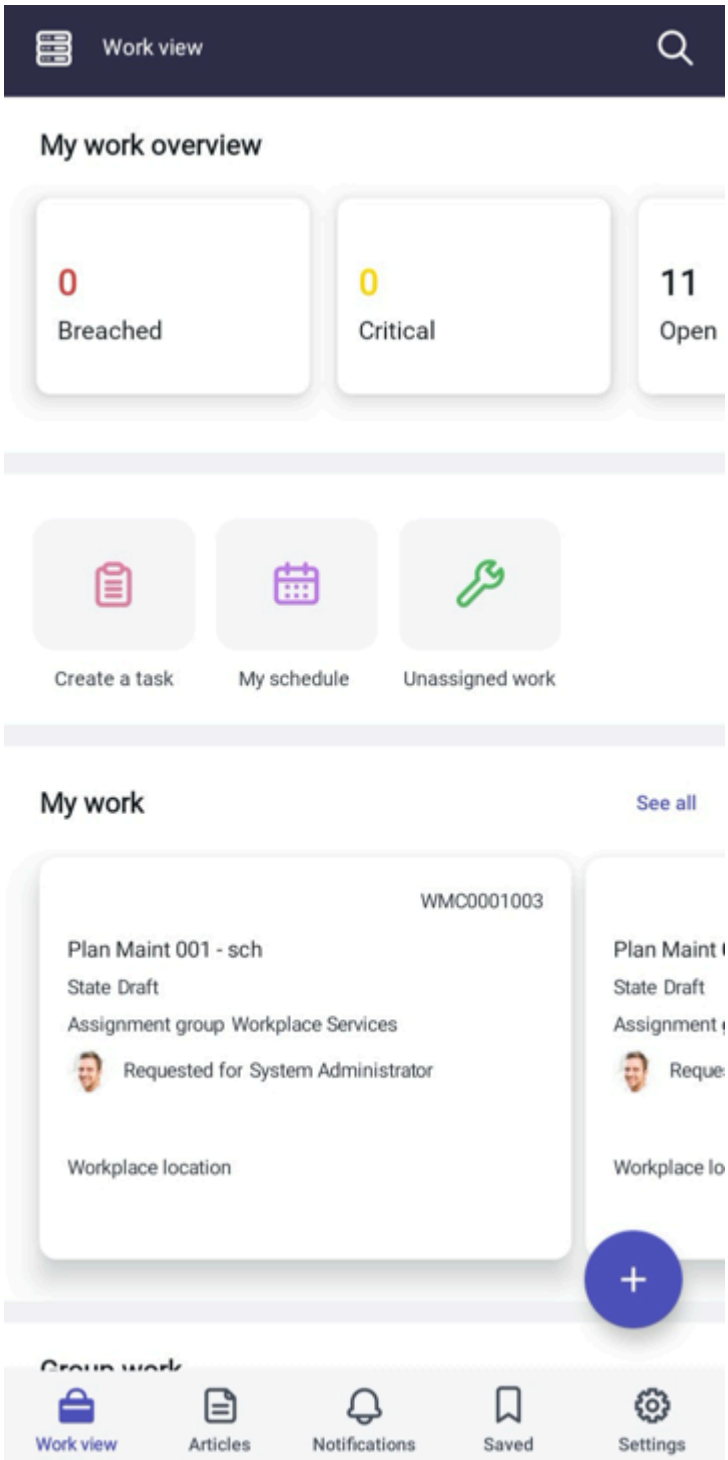
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Agente do local de trabalho para celular

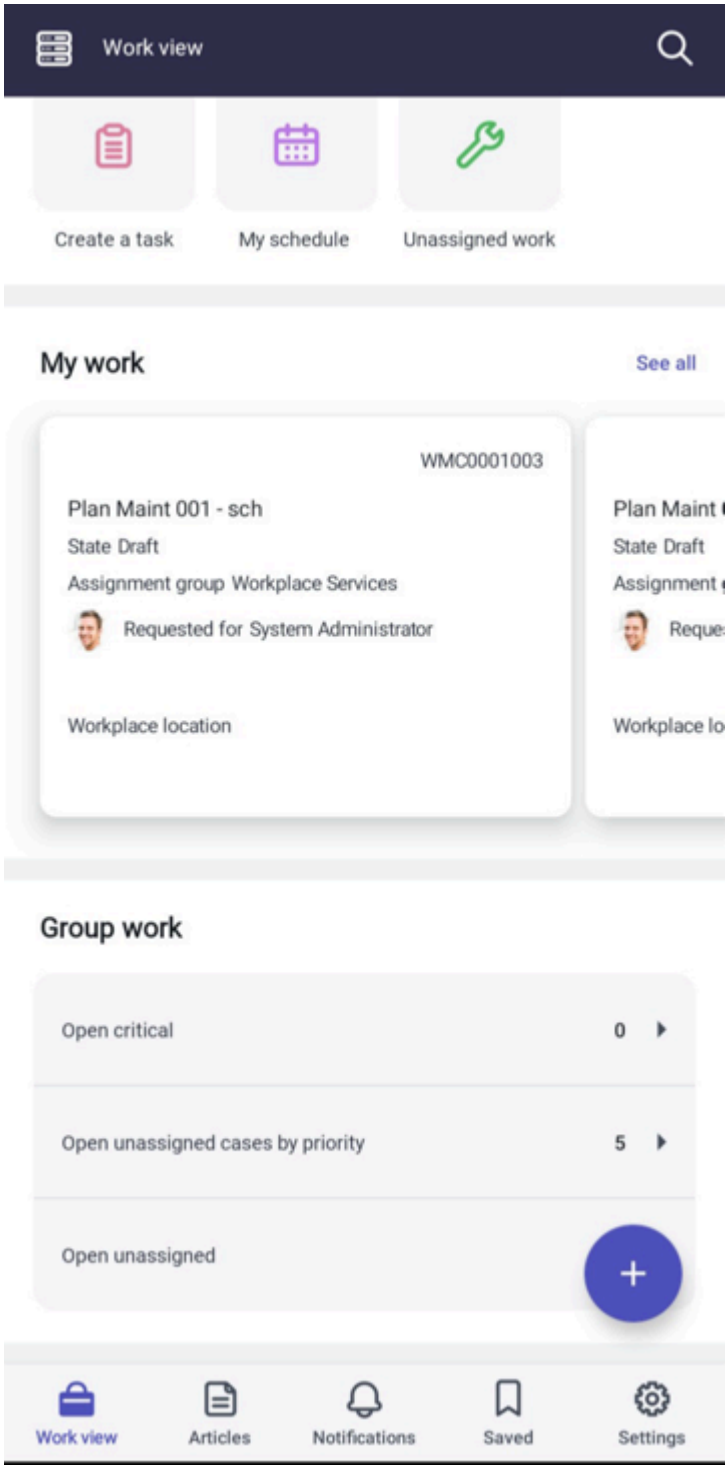
Gerencie todos os casos e tarefas do local de trabalho em qualquer lugar usando o aplicativo Serviços do local de trabalho do agente para celular no aplicativo para celular ServiceNow Agent. Como agente de local de trabalho, a aplicação permite que você exiba, gerencie e crie casos de local de trabalho usando seu dispositivo móvel em vez de um desktop ou laptop.

A aplicação Agente do local de trabalho para celular no aplicativo para celular ServiceNow Agent permite que você trabalhe nos casos de local de trabalho criados nas aplicações Prestação de serviços no local de trabalho. Você pode gerenciar e criar casos de local de trabalho, tarefas de caso, tarefas de movimentação e tarefas de manutenção usando a aplicação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como agente de local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Você pode exibir todos os casos de local de trabalho criados usando as aplicações.
- A aplicação exibe os casos nas seguintes categorias:
  - Visão geral do seu trabalho com números.
  - Seu trabalho atribuído com os detalhes dos casos.
  - O trabalho do seu grupo de atribuição.
  - Trabalho não atribuído no seu grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode trabalhar nos casos atribuídos a você com base em seus estados, como Crítico, Aberto, Resolvido
- Você pode atribuir casos e tarefas a outro agente de local de trabalho.
- Você pode atualizar casos e tarefas em qualquer lugar sempre que progredir ou adicionar informações extras.
- Você pode navegar até o local do local de trabalho no qual o caso ou a tarefa do local de trabalho é criado usando o local do mapa. Para um caso de movimentação, você pode exibir o "Local de origem" e o "Local de destino".
- Para um caso de manutenção, você pode exibir detalhes como o ativo incluído, o modelo do produto e muito mais.
- Você também pode lidar com casos e tarefas de local de trabalho associados aos casos individualmente.
- Você pode carregar anexos para um caso a qualquer momento.

Para obter mais informações sobre os recursos da aplicação Agente do local de trabalho para celular, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso

Como configurar o Agente do local de trabalho para celular

Instale a aplicação Agente do local de trabalho para celular para começar a usá-la no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Instalar Agente do local de trabalho para celular

Instale a aplicação Agente do local de trabalho para celularde ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar
Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)
   - Workplace Readiness and Maintenance Management (sn_wsd_maintenance)
   - Gestão de mudança de local de trabalho (sn_wsd_move)
   - Mapeamento interno do local do trabalho (sn_wsd_indoor_map)
   - Classes expandidas de modelo e ativo (sn_ent)

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Agente do local de trabalho para celular
- ID da aplicação: sn_wsd_agent_mob

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Usar Agente do local de trabalho para celular

Use o Agente do local de trabalho para celular para executar atividades relacionadas a tarefas ou casos de local de trabalho usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Gerenciar casos e tarefas do local de trabalho

Rastreie os casos e as tarefas do local de trabalho atribuídos a você e ao seu grupo de atribuição. Saiba o número de casos que estão abertos, críticos e violados a qualquer momento. Exiba os detalhes do caso e execute uma ação de acordo.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação ServiceNow Agent - Agente do local de trabalho para celular permite que você gerencie os casos e as tarefas do local de trabalho atribuídos a você em trânsito, sem a necessidade de um desktop ou laptop. Você pode gerenciar qualquer tipo de caso de local de trabalho, como caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e caso de reserva. A aplicação fornece uma exibição baseada em categoria na qual você pode acessar rapidamente os trabalhos atribuídos a você e ao seu grupo de atribuição com facilidade. A **exibição Trabalho** da aplicação mostra seu trabalho, o trabalho em grupo e o trabalho não atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações detalhadas sobre os recursos disponíveis, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Faça login na aplicação Agente do local de trabalho para celular.
   A tela de inicialização é aberta com a **exibição Trabalho**.
2. Na página **de exibição Trabalho**, dependendo de quais casos ou tarefas você deseja verificar, você pode escolher entre as seguintes opções.

Seção	Ações
Visão geral do meu trabalho	Verifique os relatórios de casos de local de trabalho atribuídos a você. Selecione um dos seguintes relatórios para obter mais informações: ◦ Selecione **Violado** para exibir os casos de local de trabalho que violaram os ANS definidos. ◦ Selecione **Crítico** para exibir os casos de local de trabalho que são críticos e requerem atenção. ◦ Selecione **Abrir** para exibir os casos que você abriu e os trabalhos em andamento. ◦ Selecione **Resolvido** para exibir o número total de casos que você resolveu. ◦ Selecione **Todos**para exibir todos os casos, independentemente do status. Os detalhes dos casos são exibidos quando você seleciona o cartão. Você pode selecionar ainda mais o caso para exibir os detalhes do caso em uma página separada.
Meu trabalho	◦ Deslize para a direita na seção para exibir os detalhes de todos os casos e tarefas atribuídos a você. ◦ Para exibir os detalhes em uma lista, selecione a opção **Ver tudo**. ◦ Você pode selecionar o cartão de detalhes do caso para abrir os detalhes em uma página separada e executar qualquer ação. Na página, use o filtro para exibir casos e tarefas separadamente. **a.** Selecione o ícone de filtro ( ). **b.** Para aplicar um filtro nos casos de local de trabalho, selecione **Caso de local de trabalho**.
Trabalho em grupo	Acesse a seção **Trabalho em grupo** para exibir os casos e as tarefas atribuídos ao grupo de atribuição ao qual você pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Ações
	Selecione uma das seguintes opções: ◦ **Crítico em aberto**: selecione esta opção para exibir todos os casos críticos atribuídos ao seu grupo de atribuição. ◦ **Abrir casos não atribuídos por prioridade**: selecione esta opção para exibir uma lista de casos não atribuídos de local de trabalho do seu grupo de atribuição. ▪ Você pode exibir os casos por prioridade. ▪ Você pode selecionar um caso a qualquer momento e atribuí-lo a si mesmo ou a qualquer agente, se necessário. ◦ **Abrir não atribuídos**: selecione esta opção em aberto para exibir casos e tarefas não atribuídos.
Trabalho não atribuído	Vá para a seção **Trabalho não atribuído** para exibir os detalhes de todos os casos e tarefas que não estão atribuídos a nenhum agente do seu grupo de atribuição. ◦ Selecione **Ver tudo** para exibir todos os casos e tarefas em uma lista em uma página separada. ◦ Selecione o caso ou a tarefa para abri-lo em uma página separada. Na página, você pode atribuir o caso a si mesmo ou fazer atualizações.

3. Para verificar os artigos de conhecimento adicionados por sua organização, selecione a guia **Artigo** na parte inferior.
   A página Artigos é aberta
4. Para exibir as notificações sobre casos que violaram ANS ou qualquer outro, selecione a guia **Notificações** na parte inferior.
   A página Notificações é aberta. A página exibe as seguintes notificações:
   ◦ Caso - Atribuído a um indivíduo
   ◦ Caso - Atribuído ao grupo
   ◦ Caso comentado - para atribuído
   ◦ Caso escalado – Se o ANS for violado para um caso, uma notificação será enviada ao atribuído.
   Selecione **Excluir tudo** para excluir as notificações se elas não forem mais necessárias.
5. Para exibir os casos salvos, tarefas ou quaisquer anexos, selecione a guia **Salvo** na parte inferior.
   A página Salvo é aberta exibindo todos os casos, tarefas e anexos que você salvou.
6. Para fazer logout ou fazer configurações relacionadas ao perfil, selecione a guia **Configurações** na parte inferior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir um caso ou tarefa não atribuído

Trabalhe em um caso ou tarefa não atribuído. Atribua o caso ou a tarefa a você ou a outro agente.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua casos ou tarefas não atribuídos a você ou a outro agente do local de trabalho que pertença ao seu grupo de atribuição. Você pode trabalhar em qualquer tipo de caso de local de trabalho, como caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço, caso de reserva e tarefas associadas a esses casos.

Procedimento

1. Faça login na aplicação Agente do local de trabalho para celular.
   A tela de inicialização é aberta com a **exibição Trabalho**.
2. Na página **de exibição Trabalho**, para exibir casos não atribuídos, siga um destes procedimentos:

   a. Vá para a seção **Trabalho em grupo** e selecione uma das seguintes opções:

      i. Selecione **Casos não atribuídos em aberto por prioridade** ou **Não atribuídos em aberto** para exibir uma lista de casos e tarefas de local de trabalho não atribuídos.

      Uma lista de casos e tarefas de local de trabalho é exibida. Selecione o ícone de filtro para filtrar os casos ou tarefas.

      ii. **Aplique** as mudanças.

   b. Opcional: Você também pode acessar a seção **Trabalho não atribuído** para exibir os casos e as tarefas que não estão atribuídos.

3. Selecione o caso/tarefa do local de trabalho que você deseja atribuir.
   Com base na seleção, a página de detalhes do caso ou a página de detalhes da tarefa é aberta.
4. Para atribuir o caso/tarefa a si mesmo, na página de detalhes, selecione **Atribuir a mim**.

   Nota: A opção **Atribuir a mim** está disponível somente para um caso de local de trabalho.

5. Para atribuir o caso/tarefa a outro agente, selecione o ícone de ação no canto superior direito do cabeçalho.
6. No menu, selecione **Atribuir caso**.
   Uma lista de usuários é exibida em uma página separada na qual você pode pesquisar e selecionar o agente a quem deseja atribuir o caso/tarefa.
7. Selecione **Enviar**.
   O caso/tarefa está atribuído ao agente selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar ou exibir detalhes do caso no app Agente do local de trabalho para celular

Atualize um caso de local de trabalho a qualquer momento e em qualquer lugar. A aplicação fornece todas as opções relacionadas à edição para fazer mudanças relevantes sempre que você quiser editar.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação permite que você edite qualquer tipo de caso de local de trabalho, como um caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e caso de reserva.

Para obter informações sobre todos os detalhes, listas relacionadas e ações que estão disponíveis na página de detalhes de um caso, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Faça login no Serviço de local de trabalho do agente para o aplicativo Mobile.
   A tela de inicialização é aberta com a **exibição Trabalho**.
2. Na página **de exibição Trabalho**, vá para qualquer uma das seguintes seções para abrir o caso que você deseja editar:
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. Selecione o caso que você deseja editar.
   A página de detalhes do caso selecionado é aberta separadamente.
4. Para editar os campos do caso, faça o seguinte:

   a. Selecione **Editar** para editar o caso.
   O formulário Editar caso é aberto com os campos existentes.

   b. No formulário, altere os campos que deseja editar.
   Você pode editar os campos com base no tipo de caso que está lidando.

   c. Selecione **Enviar**.
   O caso foi editado.

5. Para adicionar um comentário, faça o seguinte:

   a. Selecione **Comentário**.

   Você também pode selecionar o  ícone no canto superior direito do cabeçalho e selecione **Adicionar comentário**.

   b. Na página Adicionar comentário, insira suas anotações e comentários nos campos **Anotações de trabalho** e **Comentários adicionais (visível para o cliente)**, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Publicar**.
O comentário é publicado no caso.

6. Para executar outras ações, selecione o  ícone no canto superior direito do cabeçalho e faça o seguinte:

a. Para anexar um artigo da base de conhecimento, selecione **Anexar conhecimento**.

i. Na página Anexar conhecimento, pesquise o artigo que você deseja anexar e selecione-o.

ii. Selecione **Enviar**.
O artigo da base de conhecimento está anexado ao caso.

b. Para criar uma tarefa secundária, selecione **Criar tarefa**.

i. No formulário Criar uma tarefa, insira os detalhes. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa secundária.

ii. Selecione **Enviar**.
A tarefa secundária é criada para o caso.

c. Para atualizar a check-list do caso, selecione **Atualizar check-list**.
Na página Check-list, selecione os itens da check-list que você deseja adicionar. Na página, os itens da check-list selecionados são marcados como concluídos.

d. Para atualizar o estado atual do caso, selecione **Atualizar estado**.

i. No formulário Atualizar estado, selecione o estado para o qual você deseja atualizar o caso.

ii. Selecione **Enviar**.
O estado é atualizado.

e. Para exibir, adicionar ou editar os anexos, selecione **Exibir anexos**.

i. Na página Anexo, exiba a lista de anexos.

ii. Para editar um anexo, selecione o  ícone.

iii. Para excluir um anexo, selecione o  ícone.

iv. Para visualizar uma imagem, selecione-a diretamente.

7. Para salvar o caso para referência rápida, selecione o  ícone.
O caso é salvo. Você pode selecionar a guia **Salvo** na parte inferior da tela para exibir o caso.

Criar uma tarefa secundária

Adicione tarefas secundárias a um caso de local de trabalho quando necessário. A aplicação permite que você crie uma tarefa secundária instantaneamente na página de detalhes do caso.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Serviço de local de trabalho do agente para o aplicativo Mobile.
   A tela de inicialização é aberta com a **exibição Trabalho**.
2. Na página **de exibição Trabalho**, acesse qualquer uma das seções a seguir para abrir o caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa secundária.
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. Selecione o caso.
   A página de detalhes do caso selecionado é aberta separadamente.
4. Selecione o ícone  no canto superior direito do cabeçalho.
5. Selecione **Criar tarefa**.
6. No formulário, preencha os campos.
   No formulário, o campo **Caso primário** é definido automaticamente com o número do caso ao qual você está adicionando esta tarefa secundária.

Nota: Você também pode criar uma tarefa por ação rápida sem se conectar a nenhum caso primário na página **de exibição Trabalho** na aplicação Agente do local de trabalho para celular.

Criar formulário de tarefa

Campo	Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho	Definir o tipo de tarefa
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre a tarefa.
Descrição	Insira uma descrição detalhada sobre a tarefa.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa.
Item de serviço do local de trabalho	Selecione o item do local de trabalho se a tarefa estiver associada a um item de serviço do local de trabalho.
Modelo de produto	Selecione o modelo do produto.
Ativo	Selecione o tipo de ativo.
Prioridade	Defina a prioridade da tarefa.
Estado	Defina o estado da tarefa.
Início esperado	Insira a data de início esperada.
Prazo	Insira a data de vencimento.
Custo	Insira o custo da tarefa.
Fornecedor	Selecione o fornecedor adequado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual a tarefa pertence.
Atribuído a	Selecione o agente do usuário a quem você deseja atribuir a tarefa.
Estado	Defina o estado da tarefa.
Caso primário	A tarefa foi criada para o caso primário
Modelo de assinatura	Selecione um modelo de assinatura.
Adicionar anexo	Adicione um anexo relacionado à tarefa.

7. Selecione **Enviar**.

Resultados
A tarefa secundária foi criada. Após a criação, os detalhes da tarefa secundária são exibidos em uma página separada. Para obter mais informações sobre as ações que você pode executar em uma tarefa, consulte Editar ou exibir uma tarefa secundária.

Criar um caso de local de trabalho em nome de um funcionário por meio do Agente do local de trabalho para celular

Crie casos de local de trabalho em nome de um funcionário na página de exibição de trabalho Agente do local de trabalho para celular.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento
1. Faça login na aplicação Agente do local de trabalho para celular.
2. Na página **de exibição Trabalho**, clique na opção de ação rápida no canto superior do cabeçalho.
3. Toque em **Criar um caso**.
4. Na página **Criar um caso**, selecione qualquer opção.
5. No formulário, preencha todos os detalhes necessários.
6. Toque em **Enviar**.

Editar ou exibir uma tarefa secundária

Exiba ou atualize uma tarefa sempre que quiser obter os detalhes ou atualizar o andamento.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso para obter informações detalhadas de todas as ações disponíveis.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Serviço de local de trabalho do agente para o aplicativo Mobile.
   A tela de inicialização é aberta com a **exibição Trabalho**.
2. Na página **de exibição Trabalho**, vá para qualquer uma das seções a seguir para exibir os casos e as tarefas.
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. Opcional: Se você souber o caso primário da tarefa, selecione o caso.
   A página de detalhes do caso é aberta separadamente.
4. Selecione a tarefa.
   A página de detalhes da tarefa é aberta separadamente.
5. Para ir para o local especificado na tarefa, selecione o ícone de local ( ).
   O mapa é aberto. Selecione **Obter direções** para saber as direções.
6. Para editar os detalhes da tarefa, faça o seguinte:
   a. Selecione **Editar**.
   b. No formulário Editar tarefa, altere os campos que deseja editar.
   c. Selecione **Enviar**.
      Os detalhes da tarefa foram atualizados.
7. Para exibir as atividades realizadas na tarefa e adicionar anotações ou anexos, faça o seguinte:
   a. Selecione a guia **Atividade**.
   b. Para adicionar um comentário, selecione **Adicionar comentário**.
   c. Para anexar um arquivo, selecione .
   d. Para anexar fotos, selecione .
   e. Para tirar uma foto ou gravar um vídeo, selecione .
8. Para executar outras ações, selecione o ícone no canto superior direito do cabeçalho e faça o seguinte:
   a. Para atualizar a check-list da tarefa, selecione **Atualizar check-list**.
      Na página Check-list, selecione os itens da check-list que você deseja adicionar.
   b. Para atualizar o estado atual da tarefa, selecione **Atualizar estado**.
      i. No formulário Atualizar estado, selecione o estado para o qual você deseja atualizar a tarefa.
      ii. Selecione **Enviar**.
      O estado é atualizado.
   c. Para adicionar um comentário, selecione **Adicionar comentário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode adicionar um comentário diretamente da página de detalhes usando a opção **Comentário**.

i. Insira suas anotações de trabalho no campo **Anotações de trabalho**.

ii. Para adicionar comentários adicionais, insira os comentários em **Comentários adicionais (visível para o cliente)**.

iii. Selecione **Publicar**.
Os comentários foram publicados.

d. Para exibir, adicionar ou editar os anexos, selecione **Exibir anexos**.

i. Na página Anexo, exiba a lista de anexos.

ii. Para editar um anexo, selecione o ícone.

iii. Para excluir um anexo, selecione o ícone.

iv. Para visualizar uma imagem, selecione-a diretamente.

9. Para salvar a tarefa para referência rápida, selecione o ícone.
A tarefa é salva na guia **Salvo**. Você pode exibir a tarefa a qualquer momento diretamente nesta guia.

Modo off-line

Você pode alternar para um modo off-line e trabalhar em seus casos de local de trabalho na aplicação ServiceNow Agent. Ao trabalhar no modo off-line, você pode executar qualquer ação sem uma conexão com a Internet. Depois de ativar o modo on-line, as mudanças são sincronizadas automaticamente. Se houver conflitos, você poderá resolvê-los na caixa de saída.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Para ativar o modo off-line, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegue até **Configurações**.

2. Selecione **Baixar cache**.

3. Habilite a opção **Modo off-line**.

Agente do local de trabalho para celular - referências

Saiba mais sobre os principais recursos da aplicação Agente do local de trabalho para celular.

Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso

O Agente do local de trabalho para celular permite que você gerencie seus casos de local de trabalho, casos de manutenção, casos de movimentação e tarefas associadas a eles em qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

Agente do local de trabalho para celular - Capacidades

O Agente do local de trabalho para celular foi projetado para que um agente do local de trabalho lide com todos os casos gerados a partir das aplicações Prestação de serviços no local de trabalho a qualquer momento. A aplicação pretende principalmente economizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tempo, permitindo que você exiba ou trabalhe em um caso de qualquer lugar usando apenas um dispositivo móvel. Como agente, você pode exibir, editar, atualizar e resolver um caso com base no andamento.

Quando você faz login na aplicação como um agente, a aplicação exibe todos os casos de local de trabalho associados a você. Você pode obter detalhes como o número de casos atribuídos a você, os detalhes dos casos atribuídos a você, os casos atribuídos ao seu grupo de atribuição e também os casos não atribuídos que pertencem ao grupo de atribuição do agente.

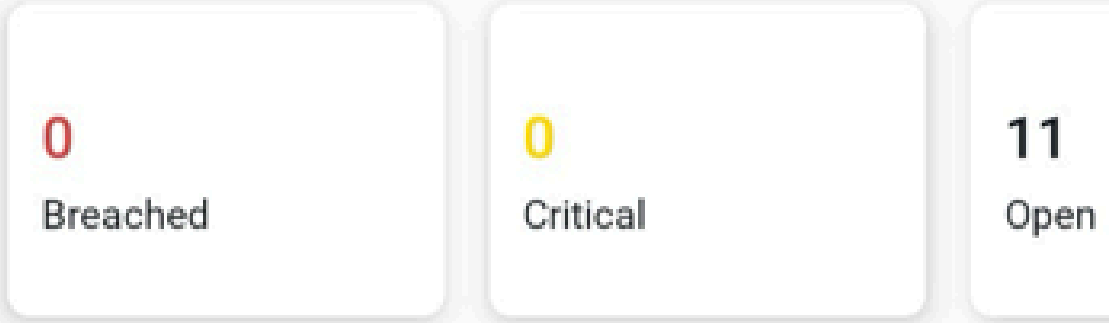
Ao fazer login como agente, você pode usar uma ação rápida para criar um caso ou tarefa sem precisar se conectar a um caso primário. Use o ícone de pesquisa  no canto superior direito para pesquisar casos, tarefas, artigos, serviços e pessoas na página de exibição Trabalho. A Pesquisa com IA fornece resultados de **Caso do local de trabalho**, **Tarefa do local de trabalho**e Artigos **de conhecimento** no serviço ou usuários do local de trabalho.

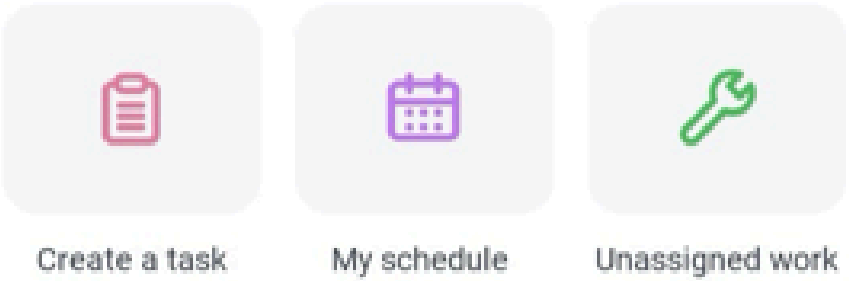
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



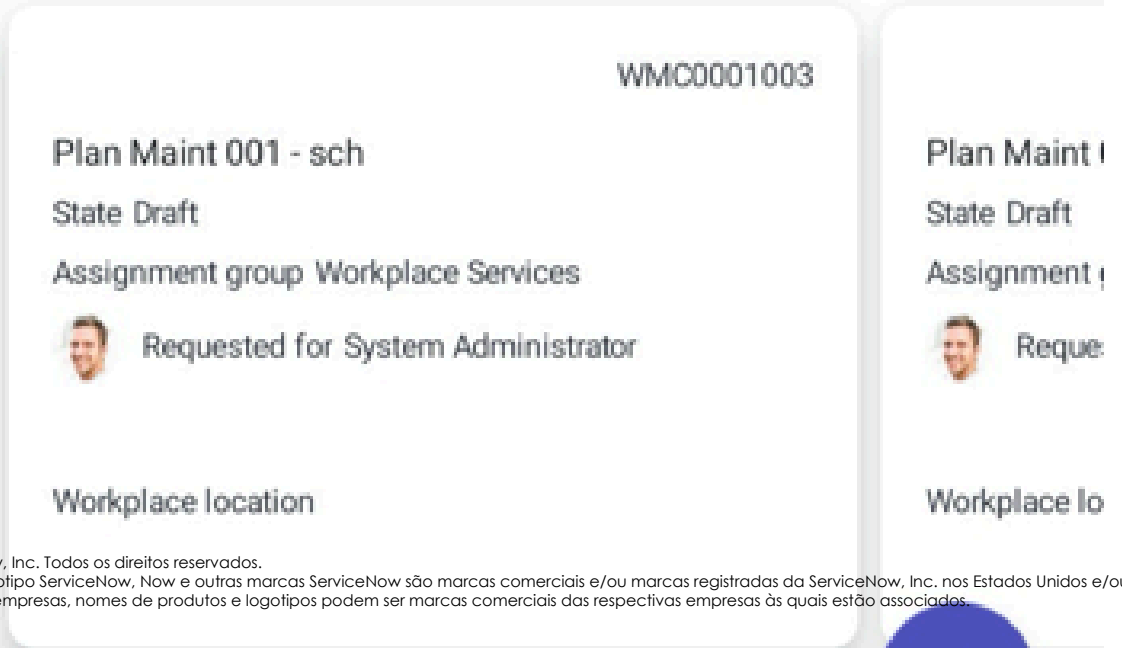
My work overview





My work

See all



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Todas as telas capturadas são da aplicação Agente do local de trabalho para celular em um dispositivo Android.

A tela de inicialização da aplicação Agente do local de trabalho para celular permite alternar entre as seguintes guias:

- **Exibição de trabalho**: a tela de inicialização exibe a página **de exibição de trabalho** por padrão. A tela de exibição Trabalho exibe todas as informações relacionadas ao caso do local de trabalho, categorizadas em várias seções. Consulte o tópico **Workplace Agent for Mobile - Exibição Work** abaixo.
- **Artigos**: a guia **Artigos** exibe os artigos da base de conhecimento criados por sua organização. A opção de pesquisa usa IA e é usada para pesquisar os artigos no serviço de local de trabalho.
- **Notificações**: a guia **Notificações** exibe notificações dos casos que violaram ANS e muito mais.
- **Salvo**: a guia **Salvo** exibe todos os casos ou tarefas que você salvou para uma exibição rápida ou por qualquer outro motivo.
- **Configurações**: a página **Configurações** permite que você faça configurações relacionadas ao seu perfil e muito mais. Você também pode alternar para um modo off-line. Ao trabalhar no modo off-line, você pode executar qualquer ação sem uma conexão com a Internet. Depois de ativar o modo on-line, as mudanças são sincronizadas automaticamente. Se houver conflitos, você poderá resolvê-los na caixa de saída.

Agente do local de trabalho para celular - Exibição de trabalho

A **exibição Trabalho** é a página padrão exibida quando você inicia a aplicação. **A exibição Trabalho** é a página principal da aplicação em que você pode exibir todos os casos e tarefas do local de trabalho. A exibição é categorizada em várias seções em que os casos atribuídos a você e os casos atribuídos ao seu grupo de atribuição são divididos para facilitar o acompanhamento. A página exibe as seguintes seções:

Visão geral do meu trabalho

A seção **Visão geral do meu trabalho** exibe um relatório dos casos e tarefas atribuídos ao agente do local de trabalho conectado em vários status.

Os seguintes relatórios são exibidos como cartões:

- **Violado**: exibe o número de casos de local de trabalho que violaram os ANS.
- **Crítico**: exibe o número de casos críticos atribuídos a você e aguardando resolução.
- **Em aberto**: exibe o número de casos que estão abertos e em andamento.
- **Resolvido**: exibe o número de casos que você resolveu.
- **Todos**: exibe todos os casos, tarefas e relatórios em aberto.

Você pode selecionar um cartão de relatório para obter mais detalhes dos casos/tarefas. Você pode exibir detalhes como o tipo de caso de local de trabalho, a prioridade do caso, o número do caso, o estado atual do caso, o grupo de atribuição associado ao caso, o funcionário para o qual o caso foi solicitado e o local para o qual o caso do local de trabalho é solicitado junto com o alfinete de local para exibi-lo no mapa do andar. Você também pode selecionar o cartão de detalhes do caso para obter mais detalhes, como casos secundários, tarefas secundárias associadas ao caso e para editar ou executar qualquer ação. Para obter mais informações sobre os detalhes do caso e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ações que você pode executar em um caso/tarefa, role para baixo até o tópico **Detalhes do caso do local de trabalho - Visão geral e ações** abaixo.

A página **de exibição Trabalho** exibe uma seção de links rápidos para executar ações.

- **Criar uma tarefa**: os agentes podem criar uma tarefa sem se conectar a nenhum caso primário.
- **Minha programação**: exibe somente os casos e tarefas com datas de início e vencimento esperadas disponíveis em uma exibição de calendário. Você também pode criar uma tarefa na página Minha programação associando a um caso primário.

  Salvar: a opção **Salvar** () salva o caso para que você possa visualizá-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos na guia **Salvo** na parte inferior da tela.

  Para retornar à data atual na exibição do calendário, selecione o ícone  .

- **Trabalho não atribuído**: exibe todos os casos e tarefas não atribuídos de um ou mais grupos de atribuição aos quais você pertence. Os casos e tarefas não atribuídos são atribuídos ao grupo de atribuição, mas não são atribuídos a nenhum agente do local de trabalho.

  Casos e tarefas aparecem em uma lista segmentada em suas respectivas guias. Eles também podem ser filtrados usando filtros de caso e tarefa.

Meu trabalho

A seção **Meu trabalho** exibe os detalhes dos casos/tarefas com os quais você está lidando. Os casos são exibidos como cartões com detalhes como o tipo de caso de local de trabalho, a prioridade do caso, o número do caso, o estado atual do caso, o grupo de atribuição associado ao caso, o usuário para o qual o caso foi solicitado e o local para o qual o caso é solicitado junto com o alfinete do local para exibi-lo no mapa do andar.

Você pode deslizar a lista para a direita para exibir mais casos e também selecionar **Ver tudo** para exibir uma lista completa de todos os casos em uma tela separada.

Trabalho em grupo

A seção **Trabalho em grupo** permite que você exiba os casos de local de trabalho atribuídos a você e seu grupo de atribuição nas seguintes categorias:

- **Abrir crítico**: exibe uma lista de casos críticos.
- **Casos não atribuídos em aberto por prioridade**: exibe uma lista de casos que estão associados ao seu grupo de atribuição, mas não estão atribuídos a ninguém. Os casos são exibidos por prioridade
- **Abrir não atribuídos**: exibe uma lista de casos e tarefas não atribuídos.

A qualquer momento, você pode selecionar os detalhes do caso para exibir mais detalhes do caso ou da tarefa em uma tela separada.

Detalhes do caso do local de trabalho – Visão geral e ações

A aplicação permite que você exiba detalhes completos de um caso de local de trabalho, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e tarefas

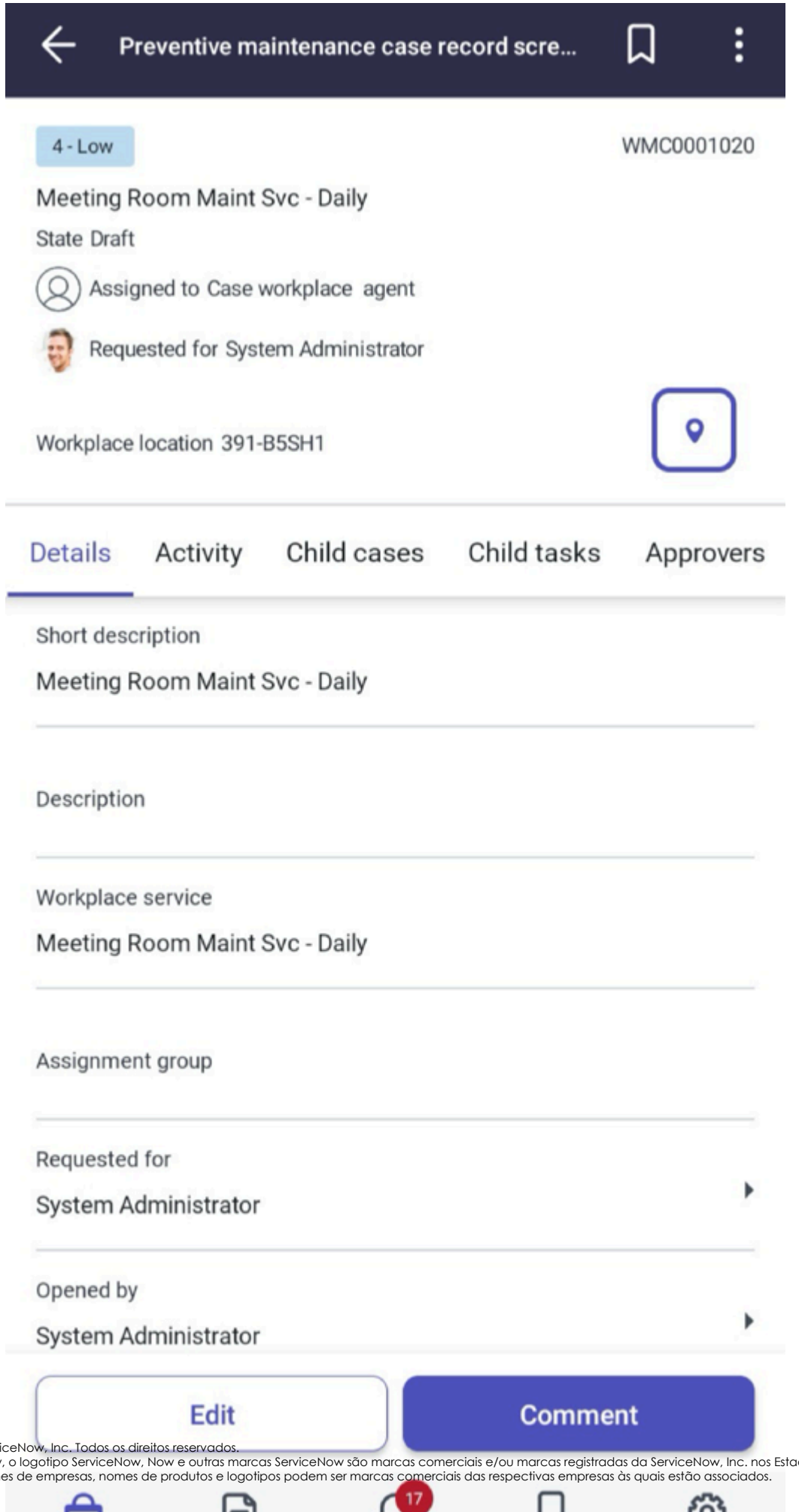
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

associadas ao caso. A exibição de detalhes do caso fornece uma exibição semelhante à que você vê ao abrir o caso em uma exibição nativa em um desktop/laptop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na tela de inicialização da aplicação, como agente do local de trabalho, você pode trabalhar em qualquer caso com base em sua prioridade, status de atribuição, estado atual e muito mais. A **exibição Trabalho** exibe casos com base em várias categorias para facilitar o início do trabalho.

Existem várias telas de detalhes do caso, dependendo do tipo de caso de local de trabalho que você está abrindo, como:

- Caso de local de trabalho
- Caso de reserva de local de trabalho
- Mover caso
- Caso de manutenção preventiva
- Caso de manutenção corretiva

Por exemplo, quando você abre um caso de local de trabalho normal, os detalhes do caso são exibidos em uma tela separada **de detalhes do caso de local de trabalho**.

A tela de detalhes do caso para todos os tipos de casos exibe detalhes completos do caso junto com as listas relacionadas.

A exibição padrão dos detalhes do caso fornece as seguintes opções:

- **Alfinete de local**: selecione o alfinete de local () para exibir o alfinete de localização do local de trabalho no mapa do piso acima das listas relacionadas.
- **Salvar**: a opção **Salvar** () permite que você salve o caso, caso queira exibi-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos na guia **Salvo** na parte inferior da tela.
- **Listas relacionadas**: as seguintes listas relacionadas são exibidas:

  Detalhes

  Exibe os detalhes do caso, como a descrição, o serviço do local de trabalho usando o qual o caso é solicitado, o funcionário para o qual o caso foi solicitado, o usuário que abriu o caso, o local de trabalho para o qual o caso foi criado, a data em que o caso foi solicitado e outros detalhes, como hora de início esperada e data de vencimento.

  - Se você estiver exibindo um caso de movimentação, poderá exibir detalhes como **Local de origem**, **Local de destino**, **Motivo** da movimentação, **Data de movimentação solicitada** e **Data de vencimento** até quando a movimentação deve ser realizada.
  - Se você estiver exibindo um caso de manutenção, poderá exibir os detalhes, como o **modelo de produto** de um ativo e **o ativo empresarial**.

  Variáveis

  Exibe as variáveis inseridas no formulário quando o caso foi solicitado pelo solicitante.

  Atividade

  Exibe as várias atividades realizadas no caso de local de trabalho desde sua criação.

  Casos secundários

  Exibe os casos secundários criados para este caso.

  Tarefas secundárias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe as tarefas secundárias criadas para atender ao caso. Você pode selecionar a tarefa secundária para exibir os detalhes da tarefa em uma página separada. Para obter mais informações sobre como exibir detalhes da tarefa e muito mais, consulte o tópico **Detalhes da tarefa do local de trabalho - Visão geral e ações** abaixo.

Aprovadores

Exibe os aprovadores relacionados ao caso.

ANS do caso

Exibe os ANS associados ao caso. Se algum caso ou tarefa secundária violar um ANS, o cartão do caso será exibido com um marcador **Violado**.

Base de conhecimento anexada

Exibe todos os artigos de conhecimento associados ao caso. Você pode selecionar o link para navegar até o artigo da base de conhecimento em uma página separada.

Casos relacionados

Exibe casos relacionados a este local de trabalho, se houver. No caso de um caso de manutenção preventiva ou de manutenção corretiva, a lista relacionada **Casos relacionados** é exibida como **Casos de local de trabalho**.

Revisão de conflitos de caso

A lista relacionada aparece somente para o caso de movimentação. Exibe os conflitos.

Itens de serviço solicitados

Exibe os itens de serviço que são solicitados junto com o caso.

Instruções de execução

Exibe a instrução de execução para atender ao caso de local de trabalho. Você pode selecionar o link para navegar até o artigo da base de conhecimento que contém as instruções de execução em uma página separada.

Quando você abre um caso de movimentação, as seguintes listas relacionadas são exibidas:

A página de detalhes do caso fornece as seguintes opções de ação:

Editar caso

A opção **Editar caso** permite editar um caso a qualquer momento.

Comentário

A opção **Comentário** permite que você adicione comentários a um local de trabalho sempre que quiser adicionar mais informações ou atualizar o andamento. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atribuir a mim

A opção **Atribuir a mim** permite que você atribua o caso a si mesmo se o caso não estiver atribuído e se o caso pertencer ao grupo de atribuição ao qual você pertence. A opção será exibida somente se o caso não estiver atribuído.

Selecione o menu de ação ( ) no cabeçalho superior direito da página de detalhes do caso para exibir outras ações listadas abaixo:

Adicionar comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção permite que você publique comentários no caso. É o mesmo que a ação **Comentar** na página. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atribuir caso

A opção permite atribuir o caso a outro agente do local de trabalho. A opção será exibida somente se a tarefa não estiver atribuída.

Criar tarefa

A opção permite que você crie uma tarefa secundária e um caso primário já esteja associado.

Anexar conhecimento

A opção permite adicionar artigos da base de conhecimento ao caso do local de trabalho sempre que necessário. Você pode pesquisar em uma lista de artigos da base de conhecimento disponíveis. Você pode adicionar vários artigos a um caso.

Atualizar check-list

A opção permite que você atualize todos os itens da check-list, se necessário.

Estado da atualização

A opção permite atualizar o estado atual do caso.

Exibir anexos

A opção permite que você exiba todos os anexos do caso em um único local.

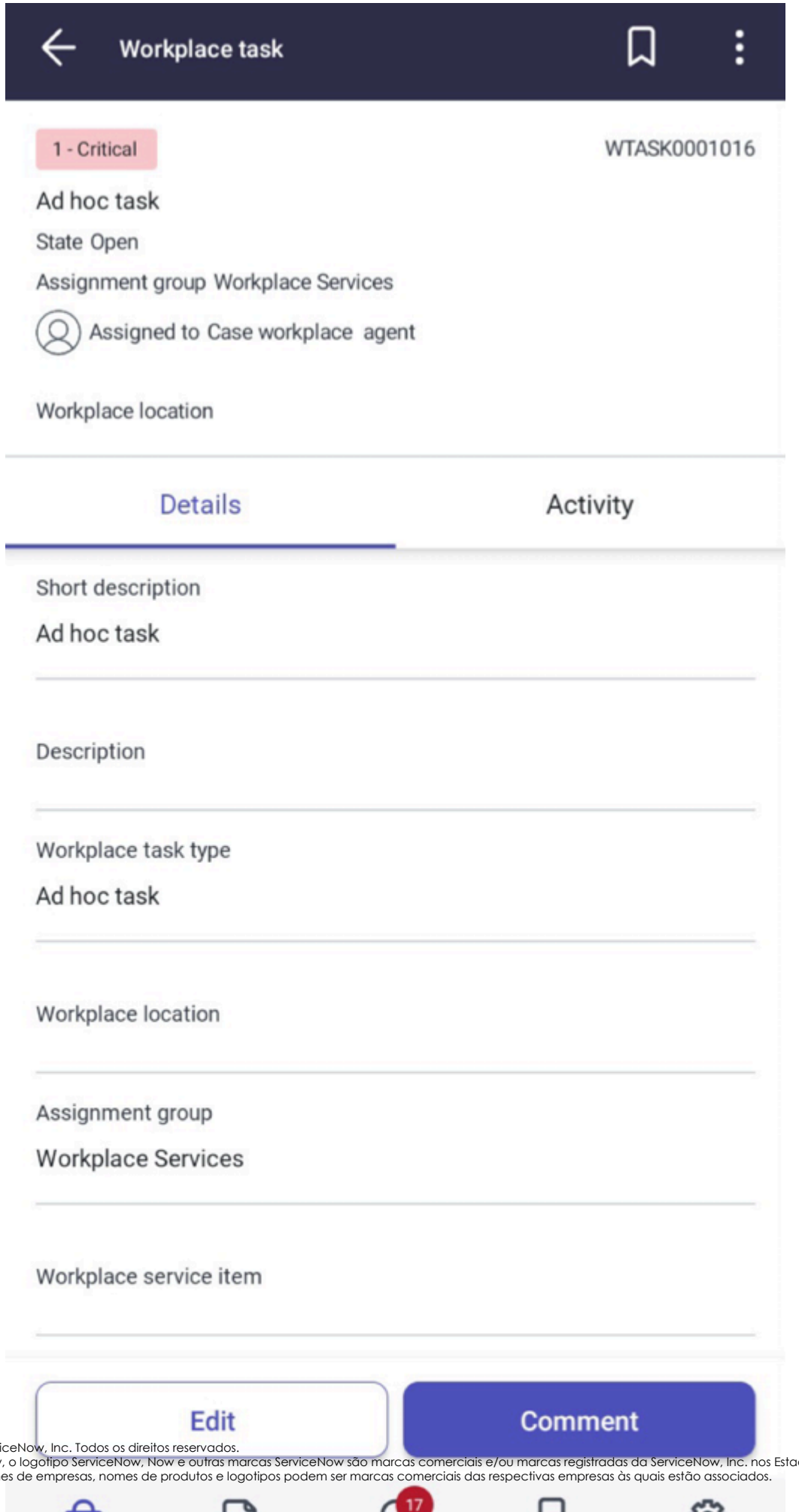
Detalhes da tarefa do local de trabalho – Visão geral e ações

A aplicação permite que você encerre tarefas a qualquer momento. Você pode abrir uma tarefa na **exibição Trabalho** ou abrindo o caso ao qual ela está associada.

O cartão de detalhes da tarefa do local de trabalho exibe informações como o número da tarefa, a prioridade da tarefa, o nome da tarefa, o estado atual da tarefa, o grupo de atribuição ao qual a tarefa foi atribuída, o local do local de trabalho para o qual a tarefa foi criada e o alfinete de local do local de trabalho para exibi-lo no mapa do andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona o cartão de detalhes da tarefa do local de trabalho, os detalhes da tarefa são abertos em uma tela separada. Os detalhes da tarefa exibem os detalhes da tarefa e as atividades realizadas na tarefa.

Na página de detalhes da tarefa, você pode usar as seguintes opções:

- **Alfinete de local**: selecione o alfinete de local ( ) para exibir o alfinete de local do local de trabalho associado à tarefa no mapa do piso
- **Salvar**: a opção **Salvar** ( ) permite que você salve o caso, caso queira exibi-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos na guia **Salvo** na parte inferior da tela.

A exibição padrão de detalhes da tarefa mostra as seguintes informações:

Detalhes

Exibe os detalhes da tarefa, como as descrições, o tipo de tarefa, o local para o qual a tarefa foi criada, o grupo de atribuição, o item de serviço do local de trabalho incluído na tarefa, o fornecedor, o modelo de assinatura, os detalhes do usuário que abriu a tarefa e quando a tarefa foi aberta e muito mais. Você também pode exibir os detalhes do caso primário da tarefa. A hora de início esperada e os detalhes da data de vencimento também são exibidos.

Atividade

Exibe os detalhes de todas as atividades realizadas na tarefa. Você também pode adicionar um comentário, se necessário, e adicionar anexos. Você pode adicionar anexos como arquivos, imagens e até mesmo capturar uma foto ou um vídeo com a câmera.

Você pode executar as seguintes ações em uma tarefa na página de detalhes:

Editar

A opção permite que você edite os detalhes da tarefa a qualquer momento.

Comentário

A opção permite que você publique comentários na tarefa. Você pode publicar anotações de trabalho e também comentários adicionais.

Para obter mais ações, selecione o menu de ação no cabeçalho superior direito da página de detalhes da tarefa. As seguintes ações são exibidas:

Atribuir tarefa

A opção permite que você atribua a tarefa a um agente, se necessário. A opção será exibida somente se a tarefa não estiver atribuída.

Adicionar comentário

A opção permite adicionar comentários ao caso. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atualizar check-list

A opção permite que você atualize todos os itens da check-list, se necessário.

Estado da atualização

A opção permite que você atualize o estado atual da tarefa com base no seu andamento.

Exibir anexos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção permite que você exiba todos os anexos da tarefa em um único local.

WSD para Microsoft Places

Gerencie todas as suas solicitações de serviço no local de trabalho a partir da aplicação WSD para Microsoft Places integrada ao Microsoft Teams.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre WSD para Microsoft Places	**Configurar** Instalar WSD para Microsoft Places para começar	**Referências** Conheça os principais recursos do Conheça os principais recursos do WSD para Microsoft Places

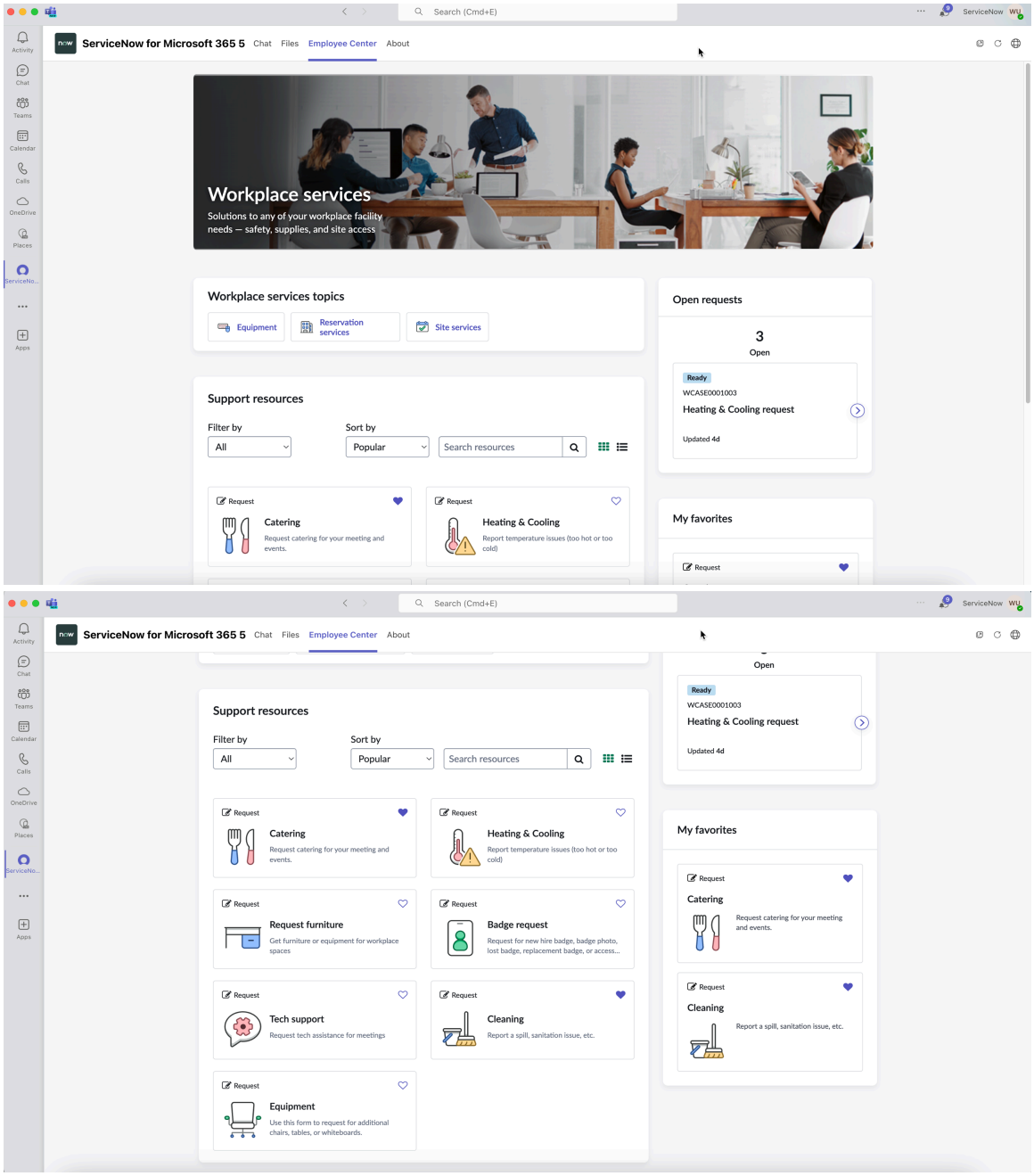
Explorar WSD para Microsoft Places

Gerencie e crie todas as suas solicitações de serviço no local de trabalho a partir da aplicação WSD para Microsoft Places integrada ao Microsoft Teams.

A aplicação WSD para Microsoft Places integrada ao Microsoft Teams permite que você crie e gerencie solicitações de serviço de local de trabalho abertas. Você pode gerenciar e criar solicitações de serviço no local de trabalho nas guias **Equipamento**, **Serviços de reserva**e **Serviços do site**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Como usuário do local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Você pode exibir todas as solicitações em aberto.
- Você pode criar solicitações de serviço.
- A aplicação exibe os seguintes tópicos de serviço no local de trabalho:
  - **Equipamento**
  - **Reserva**
  - **Serviços do site**
- Você pode criar um **equipamento** e **solicitar solicitações de serviço de móveis** a partir **do equipamento**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar uma solicitação de serviço **de Catering** a partir de **Serviços de reserva**.
- Você pode criar solicitações de serviço como **solicitação de crachá**, **aquecimento e resfriamento**, **suporte técnico**e solicitações **de limpeza** a partir dos **serviços do site**.

Para obter mais informações sobre como gerar solicitações de serviço, consulte Solicitar um serviço no local de trabalho.

Informações relacionadas

WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

Como configurar o WSD para Microsoft Places

Instale e integre a aplicação WSD para Microsoft Places com Microsoft Teams.

Para registrar e integrar a aplicação WSD para Microsoft Places com Microsoft Teams, execute os seguintes procedimentos em uma ordem:

- Registrar a aplicação **WSD para MS Places**Registrar a aplicação WSD para Microsoft Places
- Baixar arquivos de manifestoBaixar arquivos de manifesto
- Modificar o arquivo de manifesto (.json)Modificar o arquivo de manifesto
- Carregar a aplicaçãoCarregar a aplicação WSD para Microsoft Places

Informações relacionadas

WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

Registrar a aplicação WSD para Microsoft Places

Registre a aplicação WSD para Microsoft Places no portal Microsoft Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Clique em **Registros de app**.
3. Clique em **+ Novo registro**.
4. Insira o **Nome de exibição**.
   A ID da aplicação (cliente), **a ID do diretório (locatário)**, **a ID do objeto**e **a URL da ID da aplicação** são geradas automaticamente.
5. Acesse **Permissões de API**.
6. Em **Permissões configuradas**, adicione as seguintes permissões e forneça **o consentimento do administrador geral para a ServiceNow**.
   - Calendários_ReadWrite
   - e-mail
   - offline_access
   - openid
   - perfil
   - Leitura_do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Acesse **Expor uma API**.
8. Você pode adicionar clientes selecionando **+Adicionar uma aplicação cliente**.
9. Vá para **Autenticação**.
10. Adicione os **URLs de redirecionamento da web**.

O que Fazer Depois
Faça o acompanhamento com o download dos arquivos de manifesto.

Baixar arquivos de manifesto

Baixe os arquivos de manifesto como parte da configuração e integração da aplicação WSD para Microsoft Places em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de registrar a aplicação WSD para Microsoft Places no portal Microsoft Azure.

Para obter mais informações sobre como registrar a aplicação WSD para Microsoft Places, consulteRegistrar a aplicação WSD para Microsoft Places

Procedimento
1. Navegar até **Teams** > **ServiceNow para Teams**.
2. Clique em **Novo** para criar um registro.
3. Todos os campos são gerados. Insira um **Nome curto** e **um Nome completo** de acordo com seus requisitos.
4. Clique em **Enviar**.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na guia **Configurar Virtual Agent**, selecione a primeira opção **Configurar uma instância da ServiceNow para o locatário do Microsoft Teams**.
7. Clique em **Avançar**.
8. Insira o **ID da aplicação** e **o ID do diretório (cliente)**.
9. Insira o **Nome da guia** e clique em **Avançar**.
   O registro de registro da aplicação foi criado.
10. Clique em **Baixar manifesto**.

O que Fazer Depois
Prossiga com a modificação do arquivo .json do arquivo zip do manifesto.

Modificar o arquivo de manifesto

Modifique o arquivo de manifesto como parte da aplicação WSD para Microsoft Places em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de baixar o arquivo de manifesto.

Para obter mais informações sobre como baixar os arquivos de manifesto, consulte Baixar arquivos de manifesto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Descompacte o arquivo de manifesto.
2. Abrir o arquivo .json
3. Siga as instruções para modificar:
   a. Pesquise **o ID** no arquivo .json e substitua-o pelo **ID da aplicação (cliente)**.
   b. Procure **bots**,**Composeextensions**e **atividades** e remova-os.

   Nota: Se os usuários quiserem abrir vários portais, a segunda parte da URL de conteúdo **sn_now_teams_ms_login.do** deverá ser substituída por **n_ms_teams_wsd_ms_login.do**.

4. Navegue até **Propriedades do sistema**> **sn_now_teams.portal.suffix**.
5. Insira **wsp** no campo de valor.
6. Salve o arquivo .json e zip todos os arquivos.

O que Fazer Depois

Faça o acompanhamento com o carregamento do processo de aplicação para concluir a integração da aplicação WSD para Microsoft Places com Microsoft Teams.

Carregar a aplicação WSD para Microsoft Places

Carregue a aplicação WSD para Microsoft Places em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de modificar o arquivo de manifesto (arquivo .json)

Para obter mais informações sobre como modificar o arquivo de manifesto, consulte Modificar o arquivo de manifesto

Procedimento

1. Faça login em Microsoft Teams com o endereço de e-mail.
2. Selecione **+ Apps**.
3. Selecione **Gerenciar seus apps**.
4. Em **apps**, clique em **Carregar um app**.
5. Selecione **Carregar um app personalizado**, procure o arquivo zip atualizado e carregue.
6. Clique em **Adicionar** para integrar a aplicação WSD para Microsoft Places em Microsoft Teams.

Resultados

A aplicação WSD para Microsoft Places está integrada a Microsoft Teams.

WSD para Microsoft Places -referências

Saiba mais sobre os principais recursos da aplicação WSD para Microsoft Places.

WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

A aplicação WSD para Microsoft Places permite criar solicitações de serviço no local de trabalho e gerenciar todas as suas solicitações de serviço no local de trabalho em aberto.

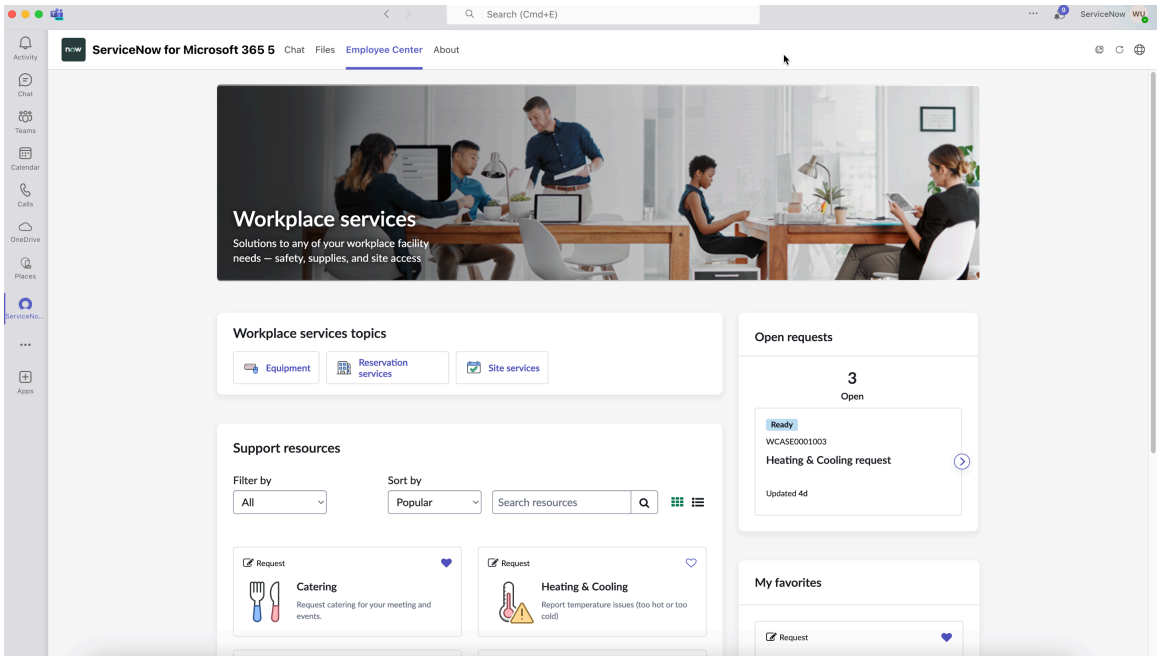
Tradução automática

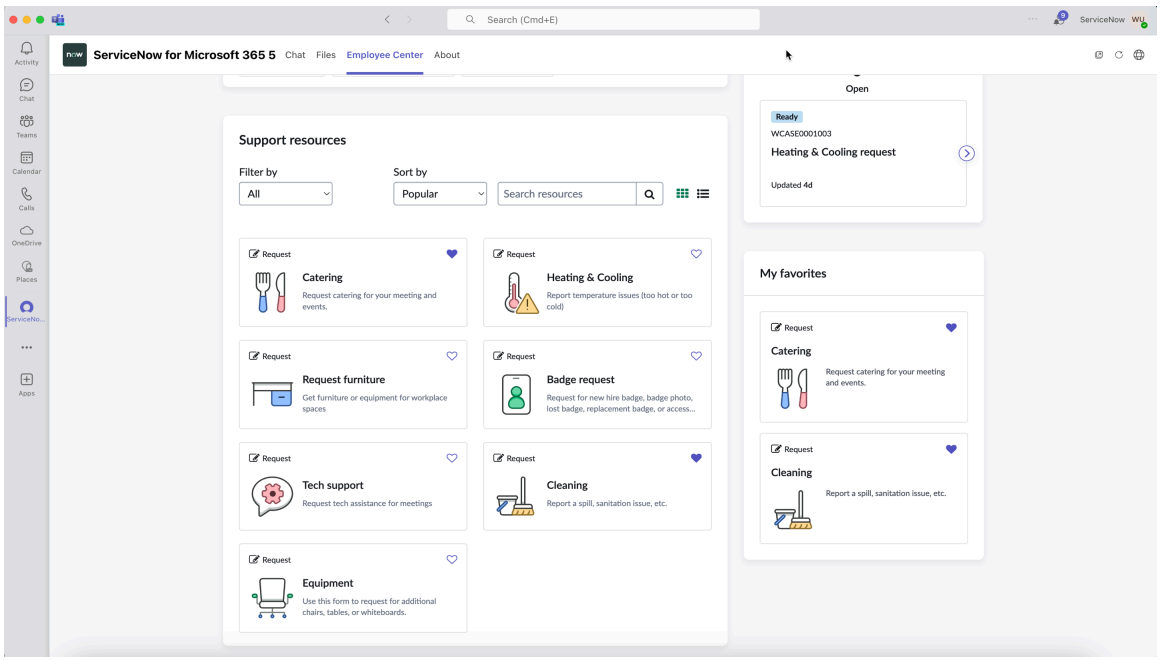
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

WSD para Microsoft Places- Principais recursos

O WSD para Microsoft Places foi projetado para que um usuário do local de trabalho crie e gerencie solicitações de serviços no local de trabalho. Como agente, você pode criar e exibir solicitações de serviço e monitorar seu andamento.

Quando você faz login na aplicação WSD para Microsoft Places como um agente, a aplicação exibe todas as solicitações de serviços do local de trabalho em tópicos de serviço do local de trabalho. Você pode obter detalhes como o número de solicitações em aberto. Você também pode adicionar solicitações de serviço como favoritos para exibir em **Meus favoritos**.





A tela de início da aplicação WSD para Microsoft Places exibe **tópicos de serviços de local de trabalho**, **recursos de suporte**,**solicitações em aberto**e **Meus favoritos**.

As solicitações de serviço do local de trabalho em **Recursos de suporte** aparecem em uma **exibição de cartão** por padrão. A exibição pode ser alterada para **Exibição de lista**. Essas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitações podem ser classificadas por populares e alfabéticas e filtradas por artigos e solicitações.

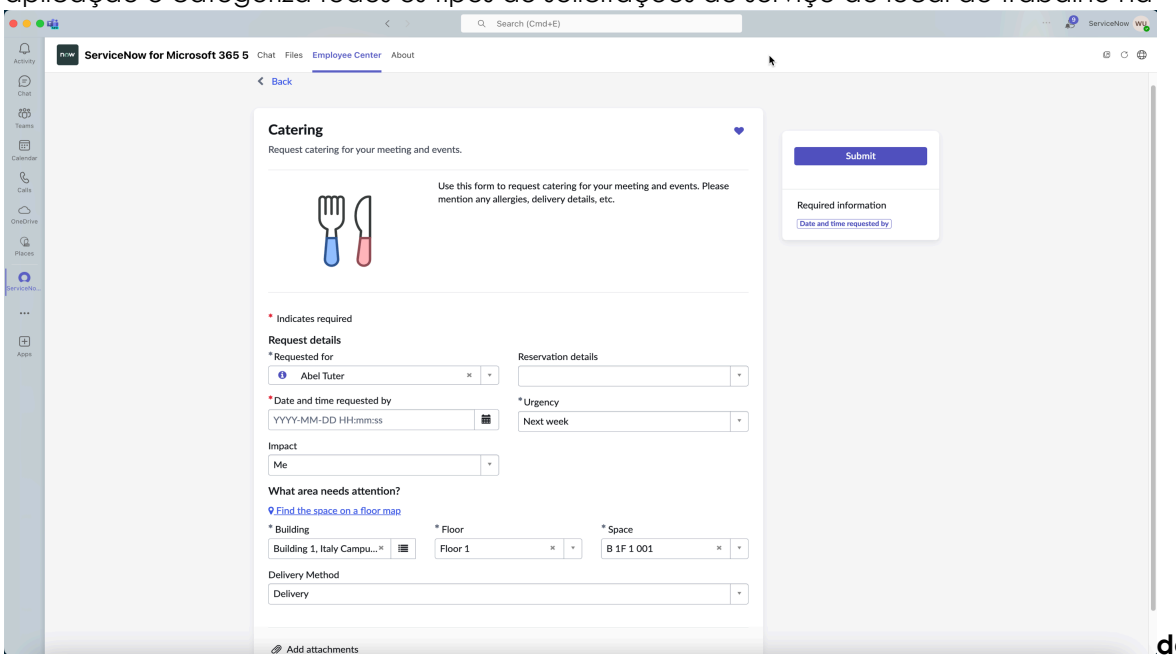
WSD para Microsoft Places- Tópicos de serviço do local de trabalho

Os **Tópicos de serviço do local de trabalho** são a página padrão exibida quando você inicia a aplicação. **Os tópicos de serviço do local de trabalho** categorizam todos os tipos de solicitações de serviço do local de trabalho.

- **Equipamento**: a tela de inicialização exibe a guia **Equipamento** por padrão. A guia **Equipamento** exibe solicitações de serviços de local de trabalho categorizadas **como Equipamento** e **Móveis solicitados**.
- **Serviços de reserva**: a tela de inicialização exibe a guia **Serviços de reserva** por padrão. A guia Serviços de reserva exibe solicitações categorizadas de serviços de local de trabalho **, Catering** e **Suporte técnico**.
- **Serviços de site**: a tela de inicialização exibe a guia **Serviços de site** por padrão. A guia Serviços do site exibe solicitações de serviços de local de trabalho categorizadas como **Aquecimento e resfriamento**, **Solicitação de crachá**e **Limpeza**.

WSD para Microsoft Places- Recursos de suporte

Os **Tópicos de serviço do local de trabalho** são a página padrão exibida quando você inicia a aplicação. **Tópicos de serviço do local de trabalho** é a página principal da aplicação e categoriza todos os tipos de solicitações de serviço do local de trabalho na



de suporte

- **Catering**: a tela de inicialização exibe a solicitação **de Catering** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de serviço de alimentação para suas reuniões e eventos.
- **Aquecimento e resfriamento**: a tela de inicialização exibe a solicitação de **aquecimento e resfriamento** por padrão. Você pode enviar uma solicitação para relatar problemas de temperatura (muito quente ou muito frio).
- **Móveis solicitados**: a tela de inicialização exibe a solicitação **de móveis solicitados** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de móveis ou equipamentos para espaços de local de trabalho.

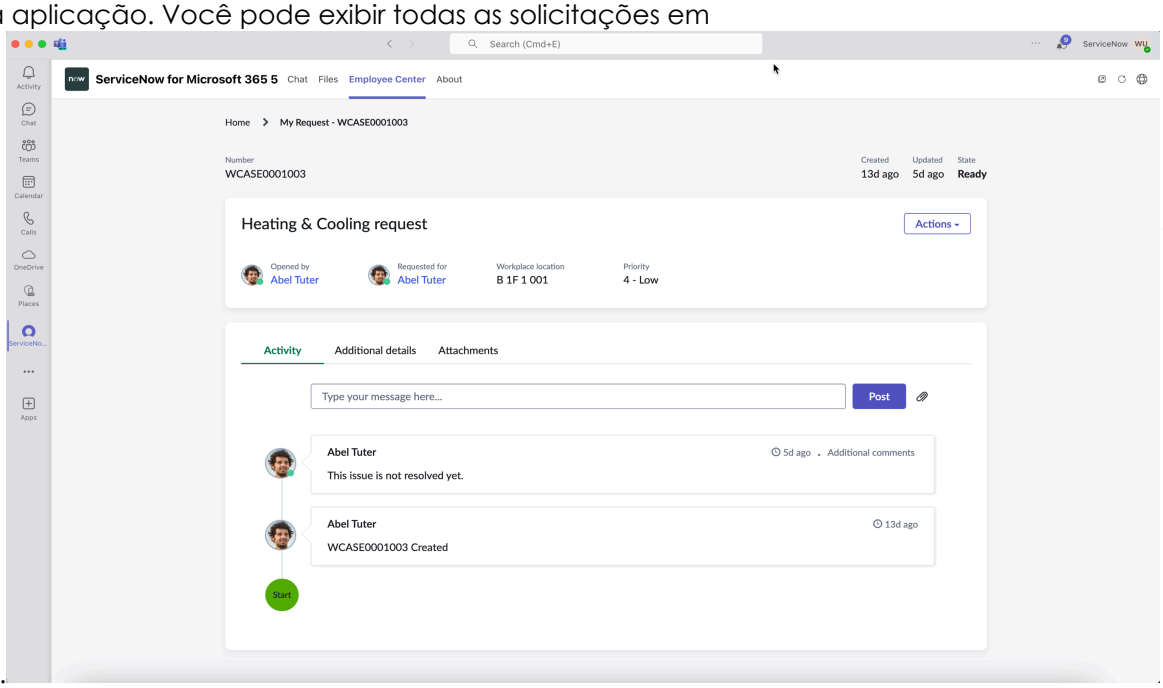
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Solicitação de crachá**: a tela de inicialização exibe a **solicitação de crachá** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de crachá de recém-contratado, foto de crachá, crachá perdido, crachá de substituição ou problema de acesso.
- **Suporte técnico**: a tela de inicialização exibe o **suporte técnico** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de assistência técnica para projetores, videoconferência e assim por diante para suas reuniões.
- **Limpeza**: a tela de inicialização exibe a solicitação **de limpeza** por padrão. Você pode enviar uma solicitação para relatar um problema de derramamento e limpeza.
- **Equipamento**: a tela de inicialização exibe a solicitação **de equipamento** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de cadeiras, mesas ou quadros brancos adicionais para os espaços do seu local de trabalho.

WSD para Microsoft Places- Solicitações em aberto e Meus favoritos

Solicitações em aberto é o widget padrão exibido quando você inicia a aplicação. Você pode exibir todas as solicitações em aberto.



Meus Favoritos é o widget padrão exibido quando você inicia a aplicação. Você pode adicionar solicitações de serviço aos favoritos e essas solicitações serão exibidas na guia **Meus Favoritos**.

Quiosque de serviços no local de trabalho

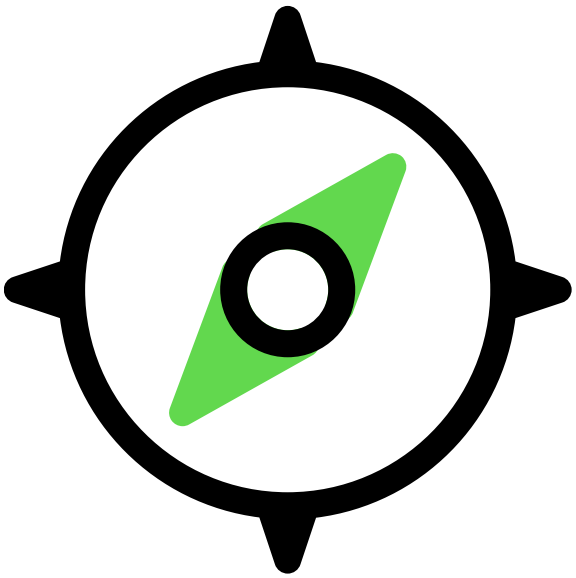
Quiosque de serviços no local de trabalho O oferece uma experiência de check-in perfeita para os visitantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

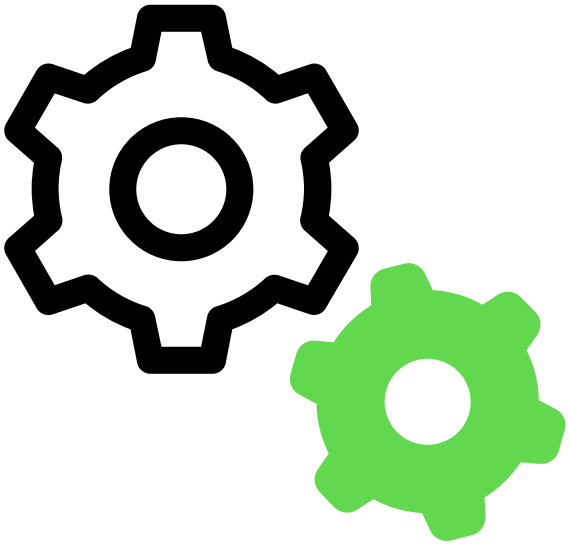
Primeiros passos

Explorar



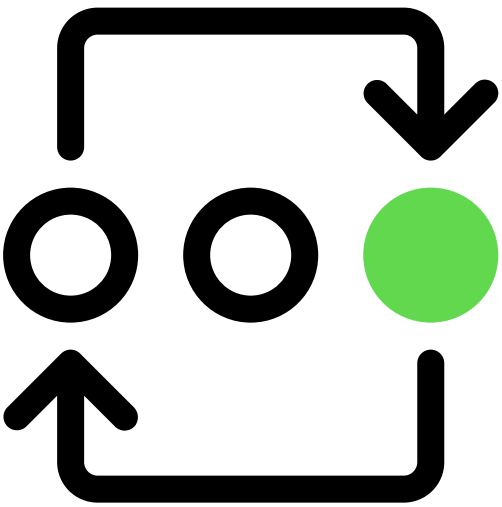
Saiba mais sobre como oferecer uma experiência de check-in perfeita para os visitantes.

Configurar



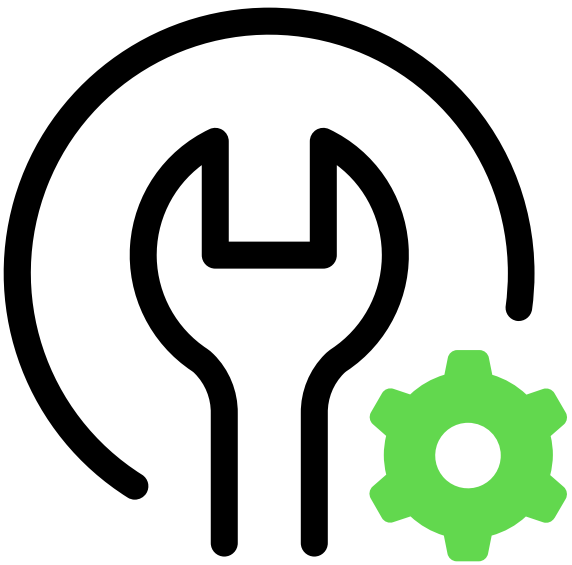
Planeje e configure sua instalação Quiosque de serviços no local de trabalho do .

Integrar



Integre Quiosque de serviços no local de trabalho a outros recursos.

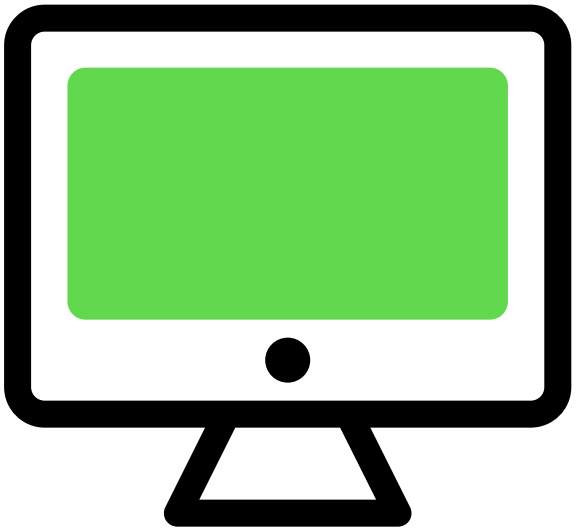
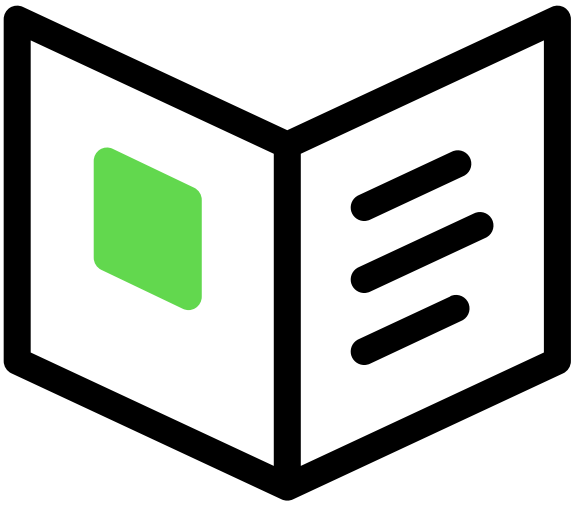
Gerenciar



Atribua, altere ou remova uma configuração de quiosque de dispositivos de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Check-in ou registro automático como visitante.	Informações sobre listas e formulários usados para configurar Quiosque de serviços no local de trabalho.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Prestação de serviços no local de trabalho em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Quiosque de serviços no local de trabalho

Saiba mais sobre o Quiosque de serviços no local de trabalho para fornecer uma experiência de check-in, check-out e registro automático perfeita para os visitantes.

Visão geral Quiosque de serviços no local de trabalho

Quiosque de serviços no local de trabalho é uma experiência de quiosque personalizável para visitantes, que podem fazer check-in, check-out e registro automático de forma autônoma em vez de esperar em uma fila. Os visitantes podem usar os convites existentes para fazer check-in ou check-out usando senha, nome, e-mail ou número de telefone. Os funcionários podem usar o recurso Gestão de visitas ao local de trabalho para enviar convites aos visitantes e ser notificados quando o visitante faz check-in usando o quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quiosque de serviços no local de trabalho usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de quiosque	Os administradores de quiosque configuram dispositivos de quiosque, criam páginas de quiosque e vinculam as páginas às configurações.
Operador do quiosque	Os operadores de quiosque configuram dispositivos vinculando-os às configurações de dispositivos de quiosque.
Visitante	Os visitantes fazem check-in, check-out ou se registram usando o dispositivo de quiosque.
Funcionário (host)	Os funcionários enviam convites para os visitantes usando o recurso Gestão de visitas ao local de trabalho. Os funcionários podem optar por ser notificados por e-mail ou Virtual Agent quando o visitante faz check-in.

Benefícios das Quiosque de serviços no local de trabalho

Benefícios da Quiosque de serviços no local de trabalho

Benefício	Recurso	Usuários
Crie quiosques, configure páginas de boas-vindas e adicione módulos ao quiosque.	• Criar uma configuração de quiosque • Criar uma página inicial de quiosque	Administradores de quiosque
Crie módulos para o fluxo de check-in e registro automático ou o fluxo de check-out.	Criar um módulo de quiosque	Administradores de quiosque
Atribua uma configuração de quiosque a um dispositivo para recuperar a configuração.	Selecione um quiosque para um dispositivo	Operadores de quiosque
Fazer check-in de forma autônoma em vez de esperar em uma fila	Fazer check-in usando um convite	Visitantes

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Quiosque de serviços no local de trabalho, consulte:

- Como configurar o Quiosque de serviços no local de trabalho
- Gerenciamento de Quiosque de serviços no local de trabalho
- Usar Quiosque de serviços no local de trabalho
- Referência do Quiosque de serviços no local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Quiosque de serviços no local de trabalho

Planeje e configure sua instalação Quiosque de serviços no local de trabalho do .

Visão geral da configuração

Nota: O dispositivo de quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor de tempo limite da sessão pode ser configurado na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Instalar Quiosque de serviços no local de trabalho

Instale a aplicação Quiosque de serviços no local de trabalhodo ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se o plug-in Workplace Core está ativado.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Quiosque de serviços no local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_kiosk

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Quiosque de serviços no local de trabalho ou ID (sn_wsd_kiosk). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação. Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar Quiosque de serviços no local de trabalho.
5. Opcional: Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Criar uma configuração de quiosque

Crie uma configuração de quiosque, atribua uma página inicial e vincule um módulo de dispositivo de quiosque.

Antes de Iniciar

Nota: O dispositivo de quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor de tempo limite da sessão pode ser configurado na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Procedimento

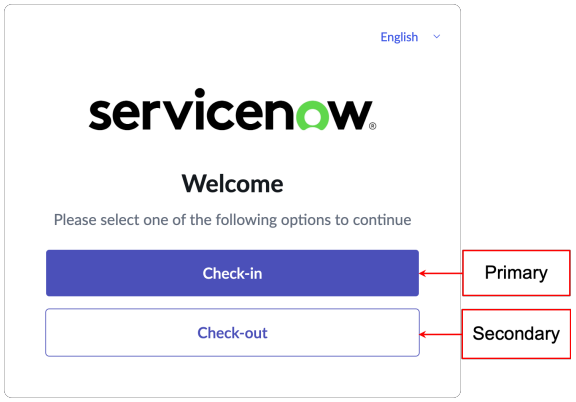
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Todos os quiosques**.
   Para Quiosque de serviços no local de trabalho versão 1.1.0 ou anterior, navegue até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Configurações do quiosque**.
2. Na lista Configurações de quiosque, selecione **Novo**.
3. No formulário de configuração de quiosque, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de quiosque.
4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Configurações do módulo de quiosque, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações do módulo de quiosque

Campo	Descrição
Configuração do quiosque	Configuração de quiosque à qual o módulo está vinculado.
Configuração de módulo	Registro de configuração do módulo de quiosque. Para obter mais informações sobre como criar um módulo, consulte Criar um módulo de quiosque. Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de mapa, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
Ativo	Status da configuração do módulo de quiosque.
Tipo	Tipo de esquema de cores que você deseja definir para a configuração do módulo de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O tipo pode ser definido como primário ou secundário. 
Pedido	Ordem de preferência do módulo de quiosque.

7. Selecione **Enviar**.

Resultados
Você definiu uma configuração de quiosque e a vinculou a um módulo de quiosque.

Criar uma página inicial de quiosque

Crie uma configuração de página inicial que é exibida quando um usuário abre o dispositivo de quiosque.

Antes de Iniciar
Nota: O dispositivo de quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor de tempo limite da sessão pode ser configurado na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Página inicial do quiosque**.

2. Na lista Páginas iniciais do quiosque, selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da página inicial do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da página inicial do quiosque.
Título	Título exibido na página inicial do quiosque.
Legenda	Legenda exibida na página inicial do quiosque.
Descrição	Descrição da página inicial do quiosque.
Logotipo	Imagem do logotipo exibida na página inicial do quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem em segundo plano	Imagem em segundo plano exibida na página inicial do quiosque.

4. Selecione **Enviar**.

Criar um módulo de quiosque

Crie um módulo de quiosque e configurações de módulo para decidir o fluxo e as páginas que devem ser exibidas em um quiosque.

Antes de Iniciar

Nota: O dispositivo de quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor de tempo limite da sessão pode ser configurado na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Módulos de quiosque**.
2. Na página Módulos de quiosque, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do módulo de quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo de quiosque.
Título	Título do módulo de quiosque.
Ponto de entrada	Página exibida na tela inicial do módulo. Para check-in de visitantes, selecione *visitor_check_in*. Para check-out do visitante, selecione *visitor_check_out*. Para mapeamento interno de quiosque, selecione *kiosk_indoor_map*.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Configuração do módulo de quiosque, selecione **Novo**.
6. No formulário, insira um **Nome** e **uma Descrição** para o registro e preencha os campos.

Formulário de configuração do módulo de quiosque

Campo	Descrição
Módulo	Módulo ao qual a configuração está vinculada.
Tabela de configuração	Tabela que contém o fluxo de configuração do quiosque. Por exemplo, para check-in de visitantes, selecione a tabela Configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de fluxo de check-in de quiosque [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]. Para check-out de visitantes, selecione a tabela Configuração de fluxo de check-out de quiosque [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]. Para um mapa interno de quiosque, selecione a tabela Configuração do recurso de mapeamento interno de quiosque [sn_wsd_indoor_map_feature_configuration].
Condição	Condição que seleciona o fluxo de configuração na tabela de configuração. A condição deve corresponder a apenas uma configuração. Por exemplo, use o valor *sys_id* para garantir que apenas um registro corresponda à condição.

7. Opcional: Adicione parâmetros de página inserindo o nome e o valor do parâmetro.
8. Selecione **Enviar**.

Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho

Integre os recursos Quiosque de serviços no local de trabalho com Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer experiências diferentes aos usuários do quiosque.

Integração do Quiosque de serviços no local de trabalho com o Gestão de visitas ao local de trabalho

Integre Quiosque de serviços no local de trabalho a Gestão de visitas ao local de trabalho para criar uma experiência de check-in, check-out e registro automático para visitantes.

Visão geral da integração

1. Crie configurações de página com base nos fluxos que você deseja oferecer suporte no quiosque. Para obter mais informações, consulte Configurar páginas para Quiosque de serviços no local de trabalho.

   As configurações das páginas Autenticação, Resumo e Término são necessárias para oferecer suporte a fluxos de check-in e check-out. A configuração da página Registro automático é necessária para oferecer suporte ao fluxo de registro automático. Além disso, você pode criar uma página de confirmação para exibir as políticas de visitantes no quiosque.

   > **Importante:** Se as políticas de visitante da página de confirmação contiverem hiperlinks, os visitantes poderão usar os links para sair do ambiente do quiosque e não poderão retornar ao quiosque. O operador de quiosque deve recarregar o ambiente de quiosque usando a URL do quiosque.

2. Crie fluxos de check-in e check-out para o quiosque usando as configurações de página. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo para Quiosque de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você pode usar o fluxo de check-in e check-out padrão que está incluído na aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho.

Você pode criar vários fluxos de check-in e check-out e vinculá-los a diferentes módulos de quiosque.

3. Crie um módulo de quiosque e uma configuração de módulo. Para obter mais informações, consulte Criar um módulo de quiosque.

   O módulo de quiosque está vinculado à tabela de check-in ou check-out para decidir o fluxo e as páginas do quiosque.

4. Crie uma configuração de página inicial. Para obter mais informações, consulte Criar uma página inicial de quiosque.
5. Crie uma configuração de quiosque, atribua a configuração da página inicial e vincule o módulo de quiosque que você criou. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de quiosque.
6. Atribua a configuração de quiosque a um dispositivo de quiosque. Para obter mais informações, consulte Como configurar um dispositivo de quiosque.

Depois de integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com Gestão de visitas ao local de trabalho, os visitantes podem usar o quiosque para fazer check-in, check-out ou registro automático. Para obter mais informações, consulte Usar Quiosque de serviços no local de trabalho.

Se ocorrer um erro no quiosque em tempo de execução, uma página de erro genérica será exibida para o usuário. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Para obter mais informações sobre cenários de erro, consulte Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro.

Integração do Quiosque de serviços no local de trabalho com o Mapeamento interno do local do trabalho

Integre Quiosque de serviços no local de trabalho a Mapeamento interno do local do trabalho para fornecer opções aos usuários do quiosque para pesquisar um espaço, obter direções e gerar casos.

Visão geral da integração

1. Crie uma configuração de quiosque que você deseja usar para mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de quiosque.

   Você também pode usar as configurações de quiosque existentes se elas atenderem aos seus requisitos.

   Nota: Você pode criar uma página inicial personalizada para a configuração do quiosque ou usar a padrão. Para obter mais informações sobre como criar uma página inicial, consulte Criar uma página inicial de quiosque.

2. Crie uma configuração de recurso de mapa a partir de Central do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
3. Defina a posição do quiosque e as configurações do mapa. Para obter mais informações, consulte Definir a posição do quiosque e as configurações do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure um módulo para o mapa interno do quiosque. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo para mapeamento interno de quiosque.
5. Atribua a configuração de quiosque a um dispositivo de quiosque. Para obter mais informações, consulte Como configurar um dispositivo de quiosque.

Depois de integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com Mapeamento interno do local do trabalho, os usuários do quiosque navegam pelo local de trabalho, pesquisam espaços, obtêm direções e geram casos. Para obter mais informações, consulte Como usar o Mapeamento interno de quiosque.

Se ocorrer um erro no quiosque em tempo de execução, uma página de erro genérica será exibida para o usuário. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Para obter mais informações sobre cenários de erro, consulte Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro.

O quiosque usa o produtor de registro **de solicitação geral de quiosque** para criar um caso a partir do modal **Relatar um problema**. Você pode configurar o produtor de registro navegando até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**.

Gerenciamento de Quiosque de serviços no local de trabalho

Os operadores de quiosque podem vincular e desvincular dispositivos de quiosque nas páginas de configuração de quiosque.

Check-list de configuração

Como configurar um dispositivo de quiosque

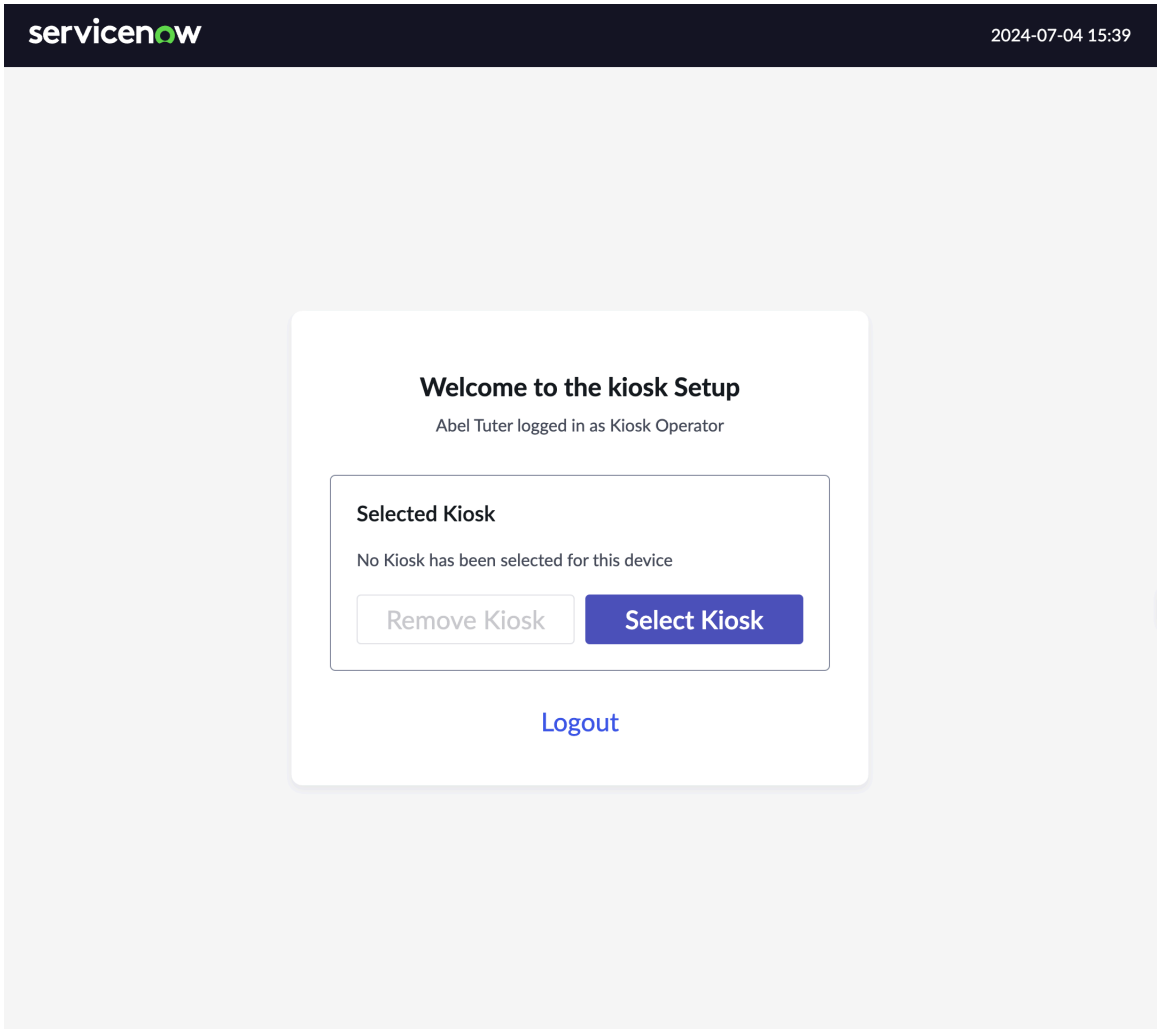
Configure um dispositivo de quiosque atribuindo uma configuração de quiosque ao dispositivo.

Para habilitar o uso de um dispositivo de quiosque, você deve selecionar um quiosque para o dispositivo. O módulo exibe as páginas configuradas pelo administrador e os visitantes podem usar o dispositivo para fazer check-in e registro automático. Para obter mais informações sobre como configurar dispositivos de quiosque, consulte Criar uma configuração de quiosque.

Você pode acessar a página do quiosque usando o seguinte URL: `https://` <instance name> .service-now.com/kiosk

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um quiosque para um dispositivo

Selecione um quiosque para o dispositivo renderizar as páginas de configuração criadas pelo administrador do quiosque.

Antes de Iniciar

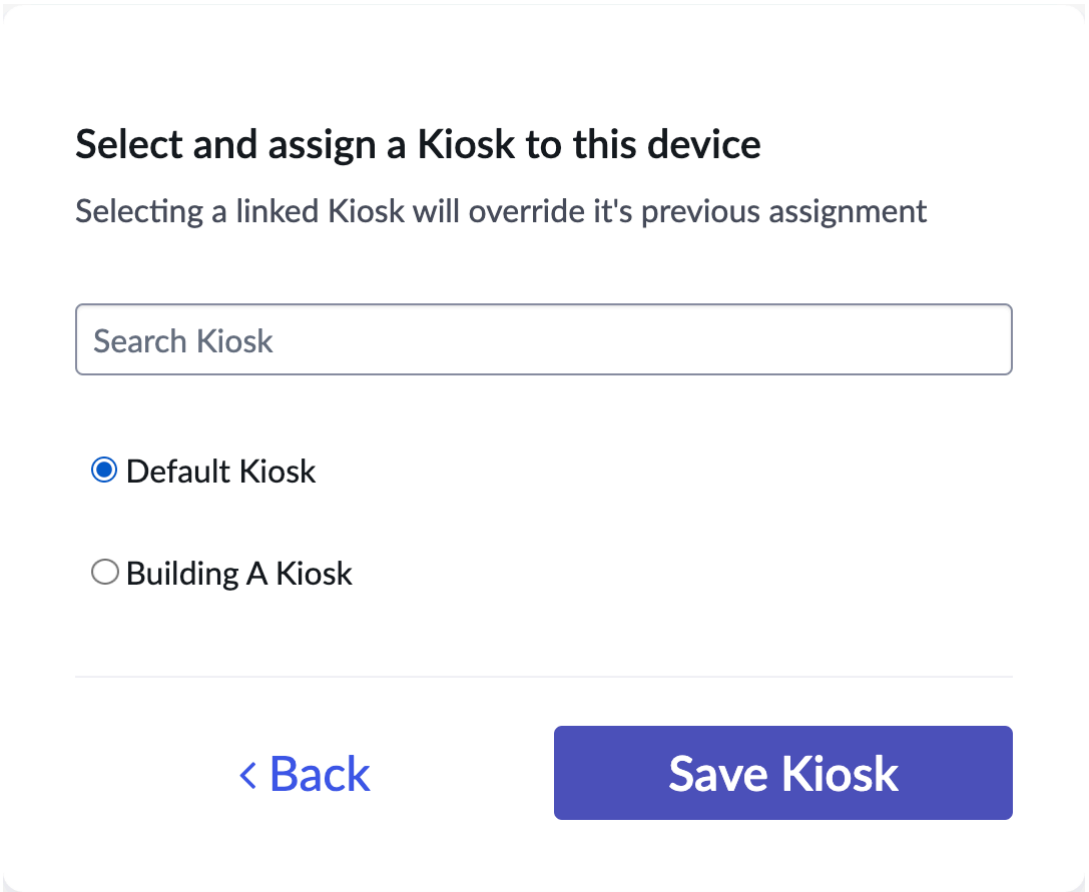
Função necessária: sn_wsd_kiosk.operator

Procedimento

1. Em um dispositivo de quiosque, faça login usando suas credenciais de operador.
2. Na página de configuração do quiosque, selecione **Selecionar quiosque**.
3. Selecione um quiosque na lista e escolha **Salvar quiosque**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O quiosque selecionado está atribuído ao dispositivo de quiosque.

Alterar ou remover o quiosque de um dispositivo

Atribua um quiosque diferente ou remova o quiosque atribuído de um dispositivo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_kiosk.operator

Procedimento

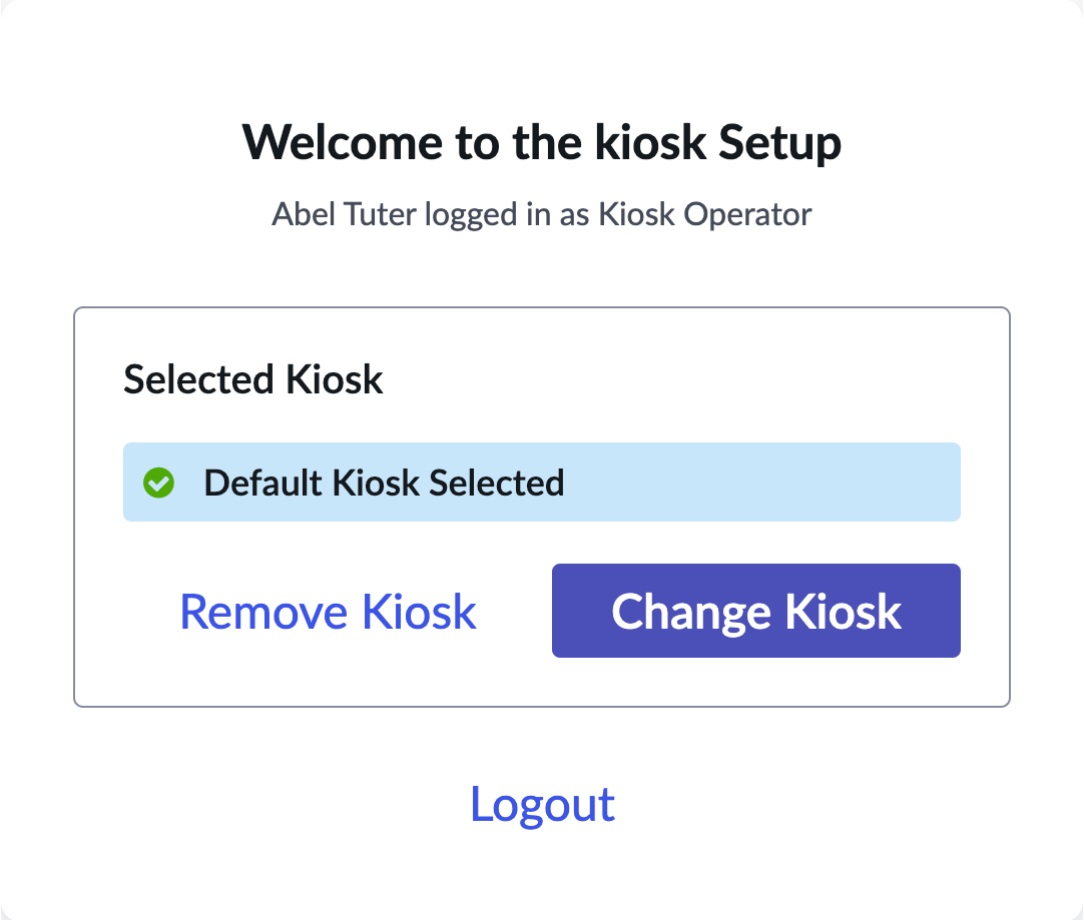
1. Em um dispositivo de quiosque, faça login usando suas credenciais de operador.
2. Na página de configuração do quiosque, selecione uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Mudar quiosque	Atribua um quiosque diferente ao dispositivo seguindo estas etapas: **a.** Selecione **Mudar quiosque**. **b.** Selecione um quiosque na lista e escolha **Salvar quiosque**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Remover quiosque	Remova o quiosque atribuído do dispositivo.



Usar Quiosque de serviços no local de trabalho

Quiosque de serviços no local de trabalho O fornece uma experiência de check-in, check-out e registro automático perfeita para os visitantes.

Fazer check-in usando um convite

Faça check-in como visitante usando um convite de um funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_kiosk.viewer

Procedimento

1. No dispositivo de quiosque, selecione **Check-in**.
2. Selecione uma das seguintes opções de check-in.
   A senha de convite é a opção de check-in padrão.
   - Check-in com senha de convite
   - Check-in com endereço de e-mail
   - Check-in com número de telefone
   - Check-in com seu nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira as informações com base na opção de check-in e selecione **Continuar**.

> **Nota:** Se as informações fornecidas estiverem incorretas ou não estiverem vinculadas a um convite, o dispositivo de quiosque exibirá uma página de erro. Se o administrador tiver habilitado o registro automático, você poderá registrar sua visita selecionando **Registrar visita**. Para obter mais informações, consulte Registro automático como visitante.

4. Verifique os detalhes da sua visita e selecione **Continuar**.
5. Opcional: Leia as políticas de visitante e selecione **Confirmar**.
6. Veja as próximas etapas e selecione **Concluído**.

Registro automático como visitante

Registre-se como visitante fornecendo seus detalhes, como nome, finalidade da visita e host.

Antes de Iniciar

O fluxo de registro automático deve ser configurado e habilitado pelo administrador. Você pode se registrar automaticamente somente se tentar fazer o check-in e o dispositivo de quiosque exibir uma página de erro.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.viewer

Procedimento

1. Na página de erro, selecione **Registrar visita**.
2. Preencha os seguintes valores de campo quando solicitado pelo dispositivo de quiosque.
   a. Finalidade da sua visita
   b. Seu nome
   c. Nome de sua empresa
   d. Seu anfitrião, que é o funcionário que você deseja conhecer
   e. Motivo da visita

> **Nota:** Os campos podem mudar com base na configuração definida pelo administrador.

3. Na página Resumo do registro, verifique os detalhes da sua visita e selecione **Continuar**. Você também pode editar os detalhes com base em seus requisitos.
4. Leia as políticas de visitante e selecione **Confirmar**.
5. Veja as próximas etapas e selecione **Concluído**.

Como usar o Mapeamento interno de quiosque

Use o recurso de mapeamento interno de quiosque para pesquisar espaços, obter direções e gerar casos.

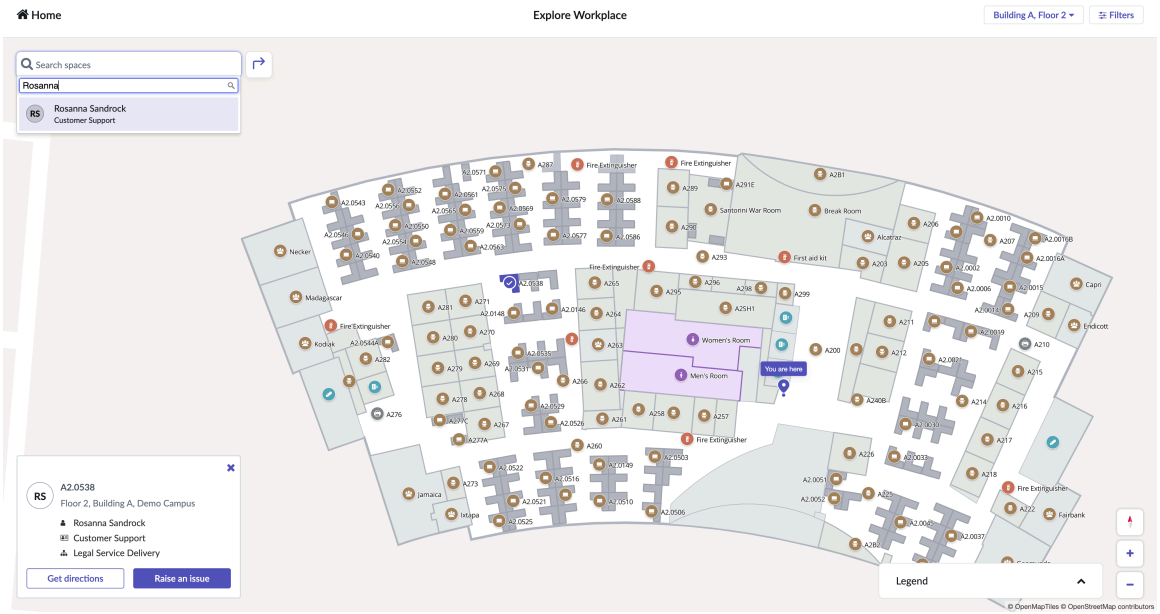
Você pode acessar o mapa interno do quiosque selecionando **Explorar local de trabalho** no quiosque. Você pode usar o mapa interno para fazer o seguinte.

- Desloque, gire ou amplie o mapa com base em seus requisitos.
- Selecione um edifício ou andar diferente para navegar no mapa relevante.

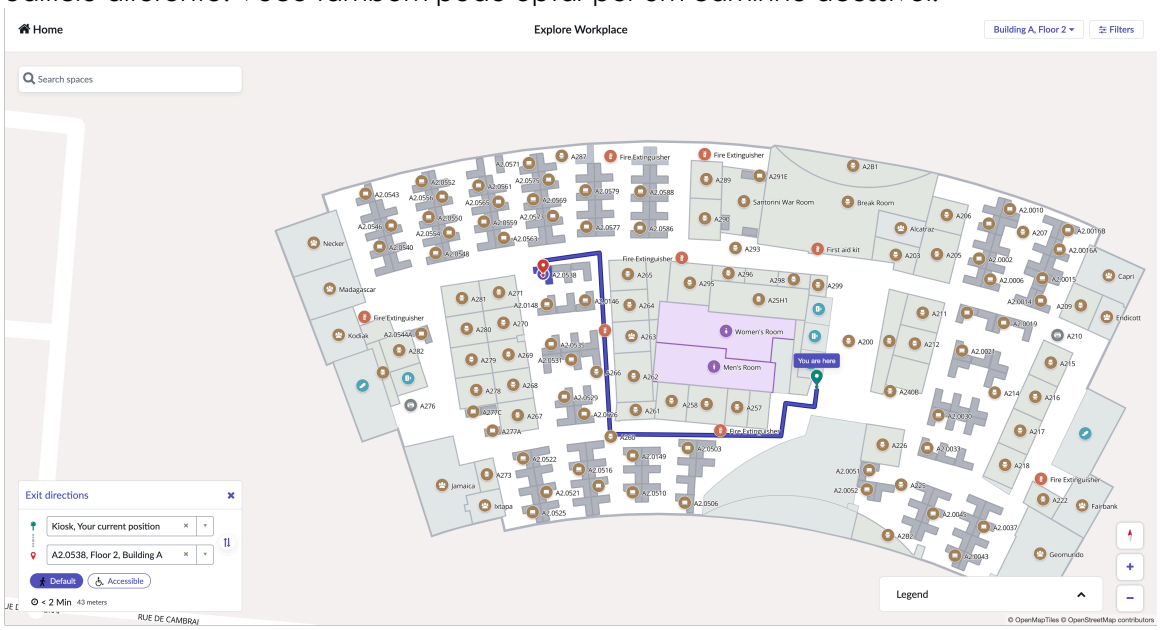
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtrar espaços com base em bairros, status de reserva e ocupação e tipo de espaço.
- Pesquise um usuário ou um espaço usando a barra de pesquisa e selecionando o resultado relevante. O quiosque destaca o espaço e exibe informações como atribuição de usuário, departamento e bairro. As informações exibidas podem diferir com base na configuração definida pelo administrador.



- Exiba a legenda do mapa para obter informações sobre os ícones e elementos no mapa.
- Obtenha direções para um espaço depois de selecioná-lo no mapa ou na barra de pesquisa. O quiosque exibe o caminho até o seu destino, que pode estar em um andar ou edifício diferente. Você também pode optar por um caminho acessível.



Você também pode obter rotas para um espaço selecionando o botão de direções ( ) e selecionando o destino.

- Relate um problema depois de selecionar um espaço no mapa ou na barra de pesquisa. O quiosque exibe um formulário no qual você pode fornecer detalhes sobre o problema, selecionar a urgência e selecionar um usuário para gerar uma solicitação em nome dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Quiosque de serviços no local de trabalho

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários usados em Quiosque de serviços no local de trabalho.

Componentes instalados com Quiosque de serviços no local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Quiosque de serviços no local de trabalho, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Quiosque de serviços no local de trabalho

Função	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_kiosk.admin	Tem acesso para configurar os recursos e a experiência do quiosque.	Nenhum(a)
sn_wsd_kiosk.operador	Tem acesso para vincular uma configuração de quiosque a um dispositivo de quiosque físico.	Nenhum(a)
sn_wsd_kiosk.viewer	Tem acesso para exibir e usar a experiência de quiosque.	Nenhum(a)

Tabelas

Tabelas instaladas com Quiosque de serviços no local de trabalho

Tabela	Descrição
Configuração do quiosque [sn_wsd_kiosk_configuration]	Armazena informações sobre as configurações de quiosque criadas na aplicação.
Módulos de configuração do quiosque [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	Armazena informações sobre os módulos criados para uma configuração de quiosque.
Página inicial do quiosque [sn_wsd_kiosk_home_page]	Armazena informações sobre as páginas iniciais criadas para quiosques.
Módulo de quiosque [sn_wsd_kiosk_module]	Armazena informações sobre os módulos que são exibidos em dispositivos de quiosque.
Configuração do módulo do quiosque [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	Armazena informações sobre as configurações criadas para um módulo de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedades instaladas com o Quiosque de serviços no local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_kiosk.kiosk_reset_delay	Especifica a duração da inatividade antes que o quiosque seja redefinido para a página inicial.
sn_wsd_kiosk.kiosk_ heartbeat_delay	Especifica a duração após a qual o quiosque faz ping na instância para atualizar o campo **Último ativo**.

Formulário de configuração de quiosque

Use o formulário de configuração de quiosque para criar uma configuração de dispositivo de quiosque.

Formulário de configuração de quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do dispositivo de quiosque.
Configuração da página inicial	Configuração da página inicial que deve ser vinculada ao dispositivo de quiosque.
Gerenciado por	Grupo de usuários que pode gerenciar o dispositivo de quiosque.
Local	Local do dispositivo de quiosque. As políticas da empresa e a lista de hosts são exibidas com base no local selecionado. Certifique-se de que o local não seja um site ou uma região. O local deve ser um campus, um edifício ou um local de ordem inferior. **Nota:** Para exibir funcionários na lista de hosts, o local do quiosque deve corresponder ao local do perfil do local de trabalho dos funcionários.
Descrição	Descrição do dispositivo de quiosque.
Idioma padrão	Idioma padrão exibido no dispositivo de quiosque.
Modo de módulo único	Opção para habilitar apenas um único módulo para a configuração do quiosque. Se você tiver vários módulos vinculados à configuração, o módulo com a ordem mais baixa será exibido no quiosque.
ID do Dispositivo	Identificador gerado automaticamente para o dispositivo de quiosque.

Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro

Encontre informações sobre erros de quiosque nos logs do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

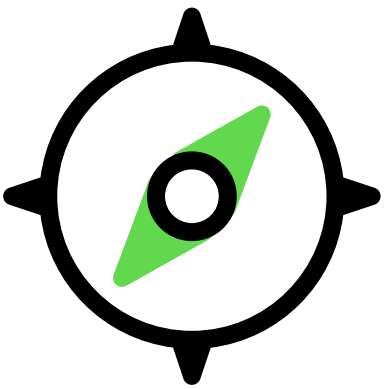
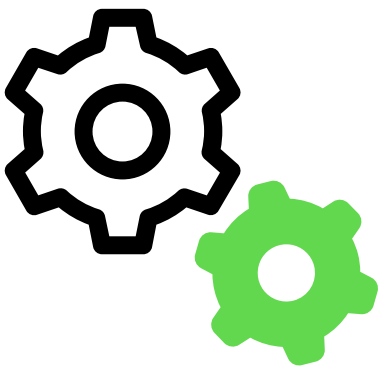
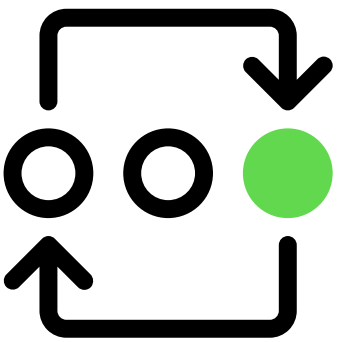
O Quiosque de serviços no local de trabalho exibe uma página de erro genérica para o usuário quando ocorre um erro. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Um erro pode ocorrer nos seguintes cenários:

- O quiosque não fornece os parâmetros necessários.
- O registro de configuração de fluxo não foi encontrado na tabela Configuração do módulo de quiosque [sn_wsd_kiosk_module_configuration].
- O registro de configuração do mapa interno não foi encontrado na tabela Configuração de mapeamento interno do quiosque [sn_wsd_indoor_map_kiosk_configuration].
- O tipo de exibição configurado não pode ser acessado pela função de visualizador de quiosque [sn_wsd_kiosk.kiosk_viewer].
- O campus configurado não faz parte do tipo de exibição configurado.
- O piso onde a câmera do quiosque está definida não faz parte do tipo de exibição configurado.
- O piso onde o quiosque está posicionado não faz parte do tipo de exibição configurado.

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) O aprimora sua experiência nos Serviços de local de trabalho com capacidades de IA generativa.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usando
		
Saiba mais sobre Now Assist para WSD	Instalar e configurar Now Assist para WSD	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para WSD

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará dados sobre solicitações de local de trabalho (por exemplo, reservas). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para WSDNow Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

O Now Assist em Virtual Agent ajuda os funcionários do local de trabalho Prestação de serviços no local de trabalho a reservar espaços para reunião de forma conveniente e rápida.

Visão geral Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) fornece aos usuários do local de trabalho uma experiência de conversa simplificada com base na IA generativa. Os funcionários do local de trabalho podem enviar uma solicitação de reserva de local de trabalho para reservar um espaço e adicionar serviços a uma reserva. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) aprimora a experiência do usuário combinando a Pesquisa com IA com Now Assist em Virtual Agent habilidades de bate-papo com IA generativa.

As capacidades de IA generativa fornecem uma experiência de conversa humana para Gestão de reservas do local de trabalho envios de solicitação de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Gestão de reservas do local de trabalho administradores	O Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) recupera detalhes de Gestão de reservas do local de trabalho e fornece aos usuários do local de trabalho aproveitando os recursos do Now Assist Gen AI. • Reservando um espaço para reunião • Como adicionar colegas de trabalho a uma reserva • Adicionar visitantes ou convidados a uma reserva • Como adicionar um link de reunião do Zoom para ingresso remoto • Solicitação e adição de serviços de alimentação

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD), consulte:

- Configuração do Now Assist para WSD
- Como usar o Now Assist para WSD

Informações de suporte para Now Assist para WSD

Obtenha uma visão geral rápida das versões de patch compatíveis e informações da aplicação.

Versões compatíveis

Now Assist para WSD (sn_wsd_gen_ai) é compatível com Yokohama v1.0.0-2.

Informações da aplicação

Ative a aplicação da loja Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) para criar uma reserva.

A instalação de Now Assist para WSD (sn_wsd_genai) ativa a seguinte aplicação dependente:

Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)

Configuração do Now Assist para WSD

Instale e configure Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD). Como administrador do sistema, configure a aplicação Now Assist para WSD para que os solicitantes de reserva de local de trabalho possam aproveitar as capacidades de IA generativa Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

1. Instalar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)
2. Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Instalar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

instale e ative Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) de ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar

A função de administrador do sistema (admin) é necessária para instalar a aplicação.

Verifique se você instalou e configurou as seguintes aplicações dependentes:

- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de visitas ao local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   - Para obter informações sobre as dependências de plug-ine a ordem de ativação de plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Selecione **Sincronizar agora** para sincronizar a página de plug-ins com a aplicação da loja recém-designada.
3. Pesquise na barra de pesquisa um produto do Now Assist.

   Pesquise Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) (sn_wsd_gen_ai).
4. Instale o plug-in e retorne à sua instância.

   Nota: A instalação de Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) (sn_wsd_gen_ai) ativa e instala o Now Assist para plataforma (sn_genai_platform).

Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Permita que seus funcionários enviem uma solicitação de reserva usando uma experiência de conversa baseada em IA generativa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários do local de trabalho podem aproveitar o Now Assist em Virtual Agent configurando o Now Assist para WSD. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) pode ser configurado para reservar itens do local de trabalho, convidar visitantes e adicionar serviços extras. A aplicação Now Assist em Virtual Agent fornece experiências de conversa para fluxos Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent, consulte Now Assist no Virtual Agent .

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado as seguintes aplicações do ServiceNow Store :

- A instalação de Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) ativa e instala o Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de visitas ao local de trabalho

  Gestão de visitas ao local de trabalho é aplicável ao bloco de tópicos **Adicionar visitantes à reserva** e é opcional.

- Gestão de casos do local de trabalho

  Gestão de casos do local de trabalho é aplicável para os blocos de tópico **Adicionar Catering à reserva** e é opcional.

Nota: Os blocos de tópico a seguir são publicados por padrão.

- Adicionar serviço de alimentação à reserva
- Adicionar Zoom à reserva
- Adicionar visitante à reserva

Para executar os subfluxos relacionados, a aplicação necessária deve ser instalada e o recurso deve ser habilitado na configuração do módulo reservável.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na lista **Assistente do LLM**, selecione **Now Assist no Virtual Agent**.
3. Publique o tópico **Reservar espaço**.
   Para obter mais informações sobre como publicar um tópico, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .
   O tópico Reservar espaço foi publicado e pode ser usado no Virtual Agent.

O que Fazer Depois

- Crie um módulo reservável para agrupar itens de local de trabalho semelhantes em uma categoria. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Habilite links de reunião virtual para sua reserva configurando um provedor de reunião virtual. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de reunião virtual.
  - Forneça serviços extras, como alimentação, para as reservas criando serviços de local de trabalho e adicionando-os aos locais de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.
- Selege os portais e canais em que o Virtual Agent é exibido. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Selecionar Portal de serviços do local de trabalho para Now Assist em Virtual Agent substitui a experiência de NLU existente.

- Use o Virtual Agent para reservar um item do local de trabalho, adicionar serviços e convidar visitantes. Para obter mais informações, consulte Como usar o Now Assist no VA para reservar um item do local de trabalho .

Como usar o Now Assist para WSD

Usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) fou criando uma reserva.

Visão geral de Now Assist para WSD

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) aprimora sua experiência nos serviços de local de trabalho ServiceNow® com capacidades de IA generativa. Aprimore a experiência do funcionário usando uma experiência generativa para interagir com seu espaço físico.

Ele permite que os funcionários:

- Reservando um espaço para reunião
- Como adicionar colegas de trabalho a uma reserva
- Adicionar visitantes ou convidados a uma reserva
- Como adicionar um link de reunião do Zoom para ingresso remoto
- Solicitação e adição de serviços de alimentação

Reservar um espaço usando Now Assist em Virtual Agent

O tópico Reservar espaço do Virtual Agent permite que você crie uma reserva usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD). Você também pode adicionar serviços à sua reserva.

Antes de Iniciar

O tópico **Reservar espaço** deve ser adicionado a Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

Verifique se você tem as seguintes aplicações:

- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv)

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Faça login no portal Central do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário.
2. Selecione e abra a janela de bate-papo Now Assist em Virtual Agent.
3. Insira sua consulta ou palavras-chave para reservar uma sala de reunião.

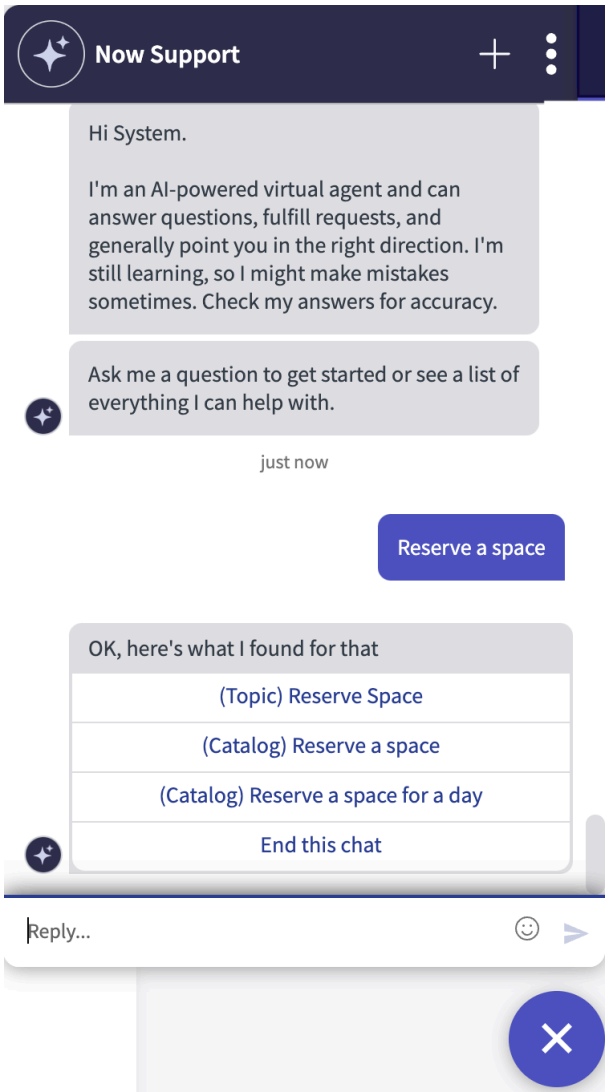
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O bot Now Assist em Virtual Agent oferece suporte a linguagem de conversa humana. Por exemplo, você pode consultar ""Reservar um espaço para mim", "Quero reservar um espaço para as 10h" e assim por diante.

4. Após a mensagem de saudação inicial, o bot Now Assist em Virtual Agent fornece uma explicação do que você pode esperar dele.
5. Insira sua consulta ou palavras-chave para reservar um espaço.
   Uma conversa ou enunciado amigável e em linguagem natural pode ser usada ao fazer ou enviar suas solicitações de local de trabalho.

   Enquanto o modelo de linguagem grande (LLM) está processando sua solicitação (enunciado), pontos animado na janela de bate-papo indicam que o bot está trabalhando em sua solicitação.
6. O Now Assist em Virtual Agent mostra opções para reservar um espaço.



Nota: A opção de reservar um espaço usando Now Assist em Virtual Agent estará disponível somente se o administrador tiver adicionado o tópico **Reservar espaço** do Virtual Agent no Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **(Tópico) Reservar espaço**.

   Quando o botão Nome do tópico é selecionado, o solicitante do local de trabalho é iniciado nesse fluxo de tópico dentro de Now Assist em Virtual Agent.

   A aplicação tenta encontrar "palavras-chave" nas frases que o funcionário insere. Ele usa as palavras-chave inseridas por um funcionário para solicitações de reserva e mostra sugestões para reservar um espaço passo a passo. Com base na entrada fornecida, o bot tenta obter o máximo de pontos de dados possível inicialmente. Por exemplo; "Quero reservar uma mesa para sexta-feira, das 9h às 11h" são as palavras-chave inseridas por um funcionário. A aplicação captura os seguintes pontos de dados e mostra sugestões:

   - Tipo de espaço: o sistema filtrará módulos com "espaço"
   - Construindo AMS-B1, o funcionário é solicitado a confirmar
   - Hora de início: 9h
   - Hora de término: 11h

   Como não há data fornecida, o funcionário é solicitado pelo bot a indicar a data.

   Por exemplo, se o funcionário inserir "Quero um espaço na próxima segunda-feira, das 9h às 11h". As informações do edifício não são fornecidas nesta entrada, portanto, o bot pede para indicar o edifício. A data é calculada com base na entrada "Próxima segunda-feira" e na hora de início e de término. Quanto mais informações um funcionário fornecer, menos entradas serão necessárias para o bot processar e criar uma reserva.

8. O bot Now Assist em Virtual Agent instrui você a selecionar o tipo de reserva que deseja fazer.

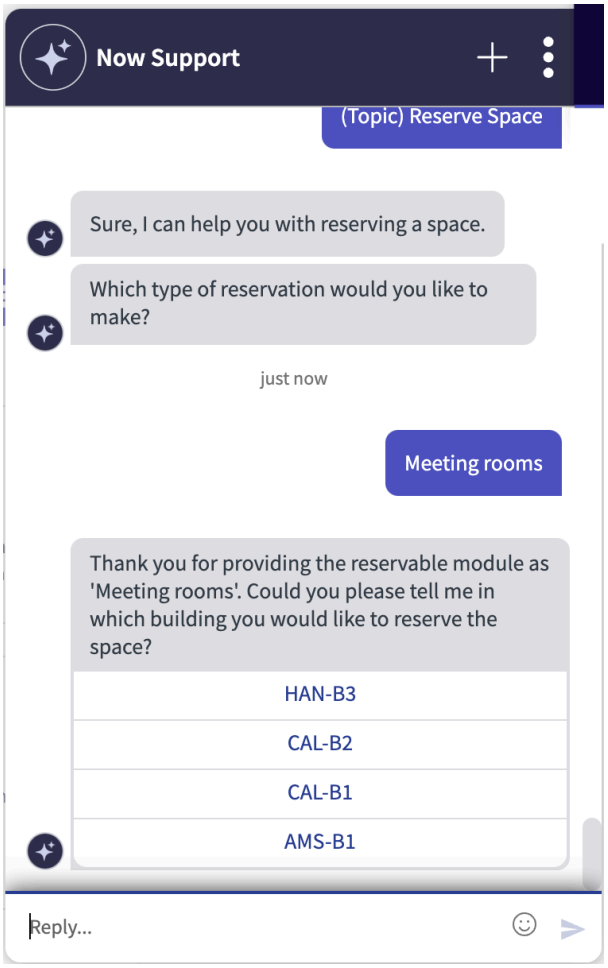
   Por exemplo, selecione **Salas de reunião.**

   > **Nota:** Somente a configuração do módulo **Procurar tudo** reservável é compatível com Now Assist em Virtual Agent. Ele mostra todos os tipos de reserva disponíveis no módulo **Procurar tudo** reservável. Por exemplo, **Mesas**, **Mesas em um turno**e assim por diante.
   >
   > O **tipo Seleção deunidade específica** é compatível com a configuração de Tabela reservável. **O contêiner** não é compatível com Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

9. O bot Now Assist em Virtual Agent instrui você a selecionar um local para reservar um espaço.
10. Selecione um edifício.
    Por exemplo, **Cal-B2**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



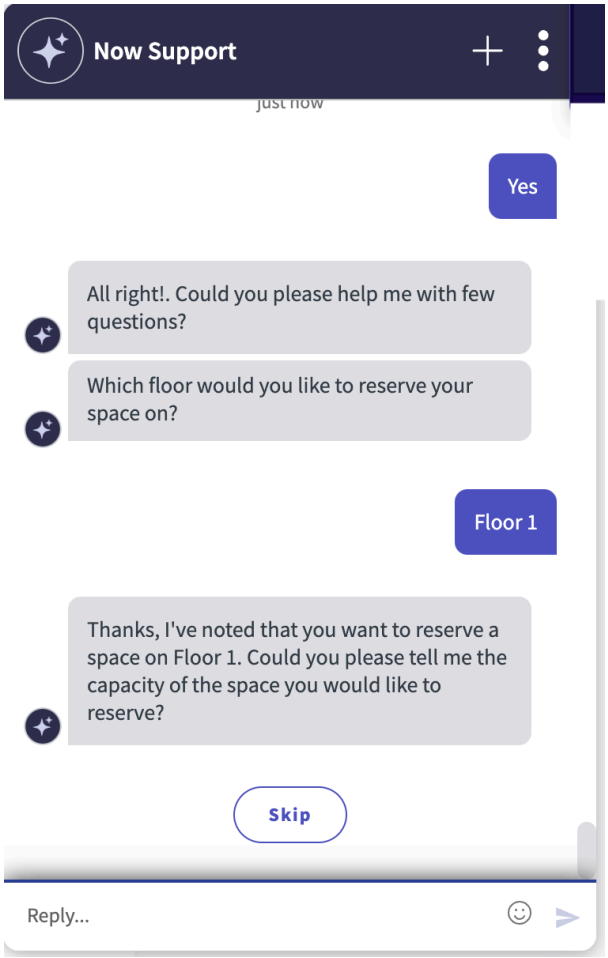
11. Now Assist no bot Virtual Agent instrui você a fornecer as datas de início e de término da reserva.

    Nota: No momento, a reserva recorrente e as reservas de vários dias não estão disponíveis quando você reserva uma sala de reunião usando o bot. Somente reservas únicas para uma data selecionada podem ser criadas. Certifique-se de que as datas de início e de término estejam no fuso horário do edifício e não possam estar no passado.

12. Now Assist no bot Virtual Agent confirma sua seleção para um local e datas de reserva.
13. Now Assist no bot Virtual Agent instrui você a fornecer o nome do andar, a capacidade e o nome do espaço em que deseja reservar uma sala de reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

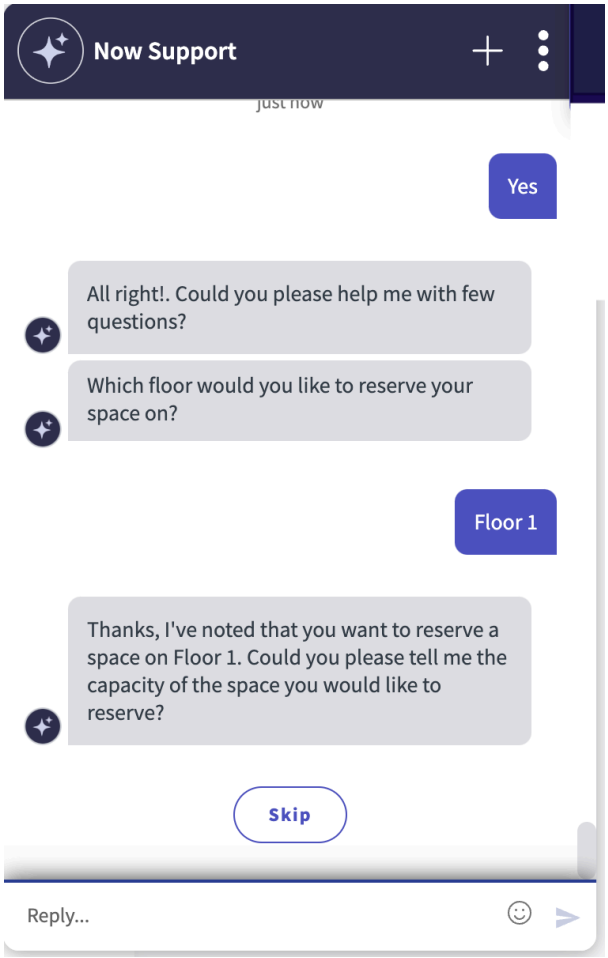


Nota: Piso, capacidade e programação de turno são entradas opcionais. Se não houver espaços disponíveis, o bot Now Assist em Virtual Agent mostrará a seguinte mensagem: "Lamentamos, mas não há espaços disponíveis no momento. Revise suas seleções e tente novamente". Se as sugestões não corresponderem ao seu requisito, você também terá a opção de selecionar **Nenhum corresponde à minha preferência**. Se entradas de usuário inválidas forem fornecidas, por exemplo, um nome de edifício incorreto ou uma data passada, o bot solicitará que você insira os detalhes novamente.

O bot Now Assist em Virtual Agent mostra resultados de localização. O nome do edifício, andar e capacidade são exibidos no resultado.

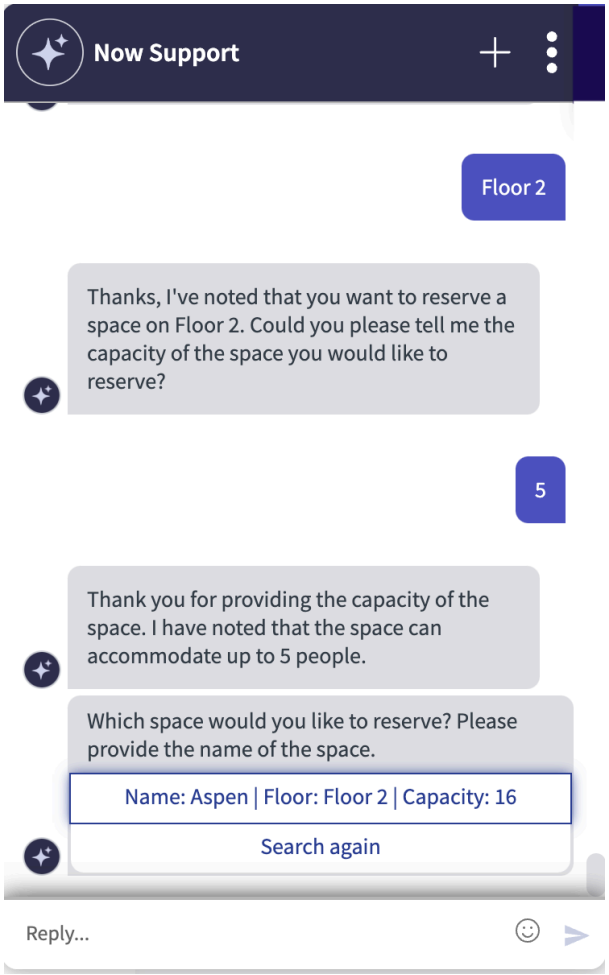
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um espaço nas sugestões mostradas por Now Assist em Virtual Agent.

O Now Assist em Virtual Agent processa as informações que você forneceu e conclui sua reserva.

14. Para exibir e atualizar os detalhes da reserva, selecione o link **Clique aqui para exibir os detalhes da reserva.**

    A página Resumo da reserva é exibida. Na página Resumo da reserva, você pode editar e atualizar os detalhes da reserva.

15. Opcional: Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para adicionar serviços à sua reserva.

    (Optional) Você pode adicionar convidados e visitantes externos, link de reunião virtual do Zoom ou serviços de alimentação à sua reserva. Se você não quiser adicionar nenhum desses serviços à sua reserva, poderá ignorar esta etapa e concluir sua reserva nesta fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** A opção de adicionar serviços de local de trabalho é mostrada com base na disponibilidade de serviço correspondente para um local selecionado. Por exemplo, se o spoke do Zoom e o provedor de reunião virtual estiverem configurados no módulo Reservável, a opção Serviço Zoom adicionado será mostrada pelo bot. Isso também depende da disponibilidade de um local ou das definições de configuração do módulo reservável pelo seu administrador. Portanto, se não houver nenhum spoke do Zoom configurado ou os convidados não tiverem permissão para uma reserva, o bot não exibirá as perguntas ou sugestões relacionadas. Para serviços de alimentação, a aplicação verifica se eles estão atribuídos a um local selecionado.

16. Opcional: Now Assist em Virtual Agent instrui você a convidar pessoas para sua reserva.

> **Nota:** A opção para adicionar convidados é mostrada somente quando a configuração **Permitir convidados** está habilitada no módulo Reserva. Esta opção no Módulo reservável permite convidar participantes e adicioná-los à sua reserva. Você pode convidar pessoas para sua reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

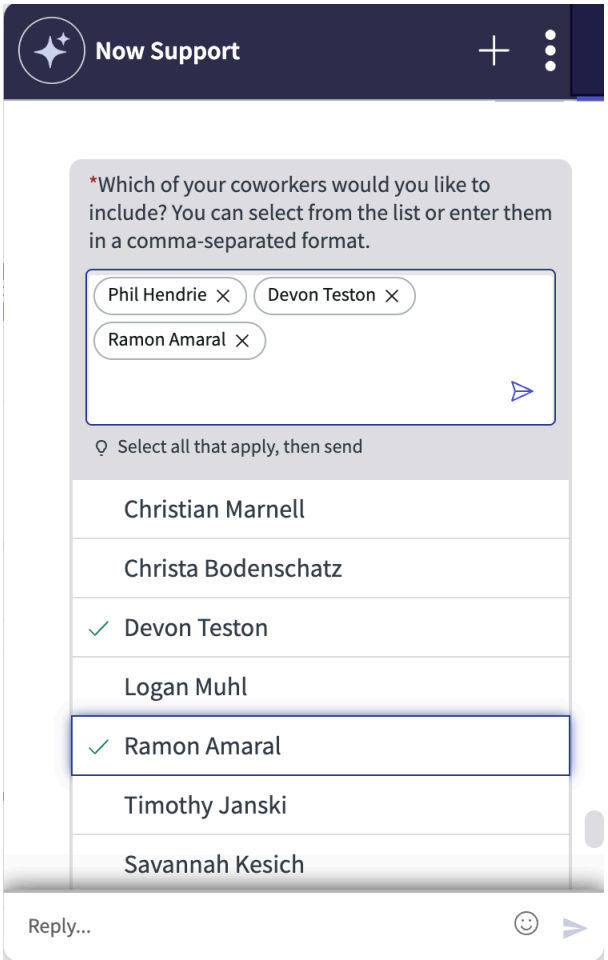
17. Opcional: Selecione **Sim** se quiser adicionar convidados à sua reserva.

> **Nota:** Você pode adicionar vários convidados à sua reserva. Para obter mais informações, consulte Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho. Você também precisa de Gestão de visitas ao local de trabalho.

18. Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para selecionar seus convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

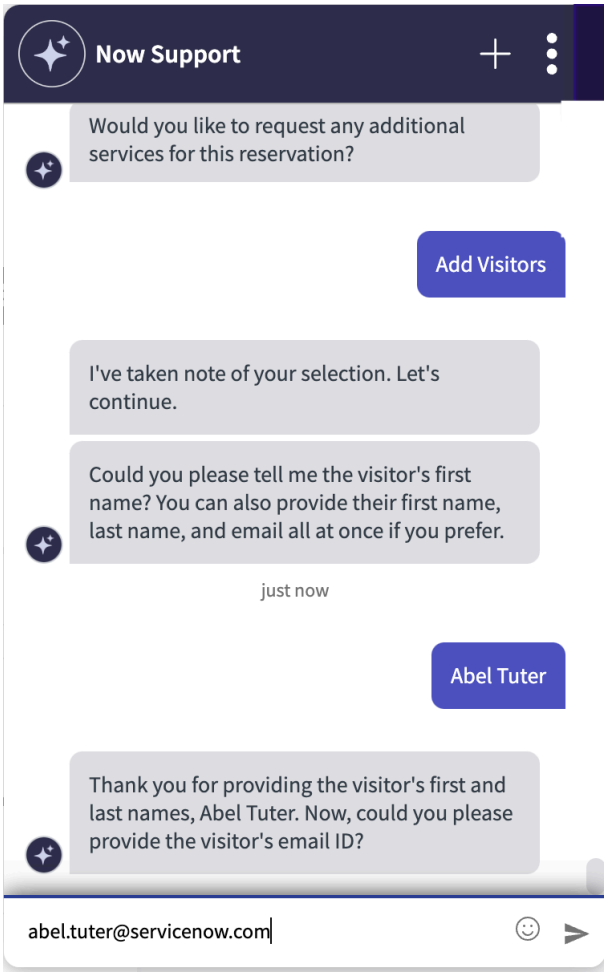


19. Now Assist em Virtual Agent confirma os detalhes dos convidados que você forneceu.
20. Selecione **Sim** para prosseguir.
    Selecione **Não** para mudar ou atualizar sua seleção.
21. Opcional: Depois de adicionar convidados, você pode adicionar serviços adicionais, como visitantes externos, à sua reserva.

    (Optional) Você só pode adicionar visitantes a uma reserva da qual você é o anfitrião. Usuários do local de trabalho com as funções "sn_wsd_rsv.manager" ou "sn_wsd_rsv.reservation_planner" podem adicionar convidados a uma reserva. Usuários do local de trabalho com a função "sn_wsd_core.workplace_user" não podem adicionar convidados a uma reserva quando eles não são o host.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Não é possível adicionar vários visitantes de uma só vez. Você deve adicionar visitantes sequencialmente. Por exemplo, se você tiver o visitante A, o visitante B e o visitante C. Comece adicionando o visitante A primeiro e adicione o visitante B e o visitante C.

a. Now Assist em Virtual Agent instrui você a fornecer o Nome, o Sobrenome e a ID de e-mail do visitante externo.

(Optional) Se um visitante que já foi adicionado a uma reserva for adicionado novamente, o bot fornecerá sugestões para adicionar outro visitante.

b. Forneça os detalhes necessários.

c. Depois de adicionar o visitante, Now Assist em Virtual Agent confirma que o registro do visitante está concluído.

d. Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para adicionar mais alguns visitantes à sua reserva.

e. Você pode selecionar **Ignorar** para prosseguir e continuar com sua reserva.

22. Opcional: Now Assist em Virtual Agent mostra a opção para Adicionar serviços de Catering.

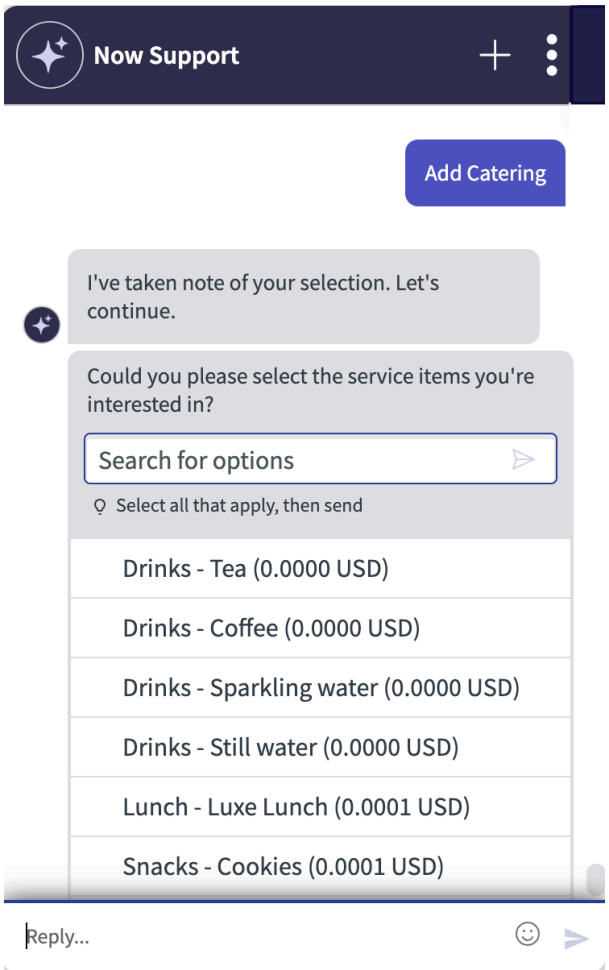
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os serviços adicionados são serviços de local de trabalho de alimentação padrão fornecidos com Gestão de reservas do local de trabalho. Ele não é compatível com serviços de alimentação personalizados ou de local de trabalho adicionados por você.

a. Selecione os serviços de alimentação necessários (Almoço, Snacks, Bebidas).

(Optional) Você também pode inserir ou adicionar um texto conversacional como "Adicionar almoço, alguns salgaes e bebidas", "Adicionar água com gás e alguns lanchinhos e assim por diante".

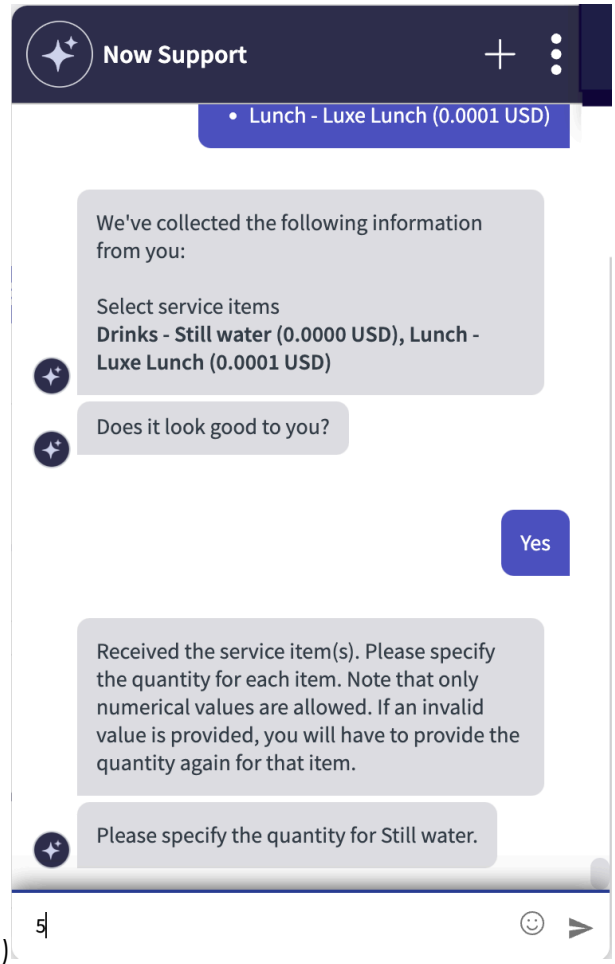


Nota: Quando o serviço de alimentação solicitado não está disponível, é mostrada uma mensagem informando que o serviço de alimentação solicitado não está disponível.

b. Depois de selecionar uma opção de serviço de alimentação, o bot solicita que você especifique a quantidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

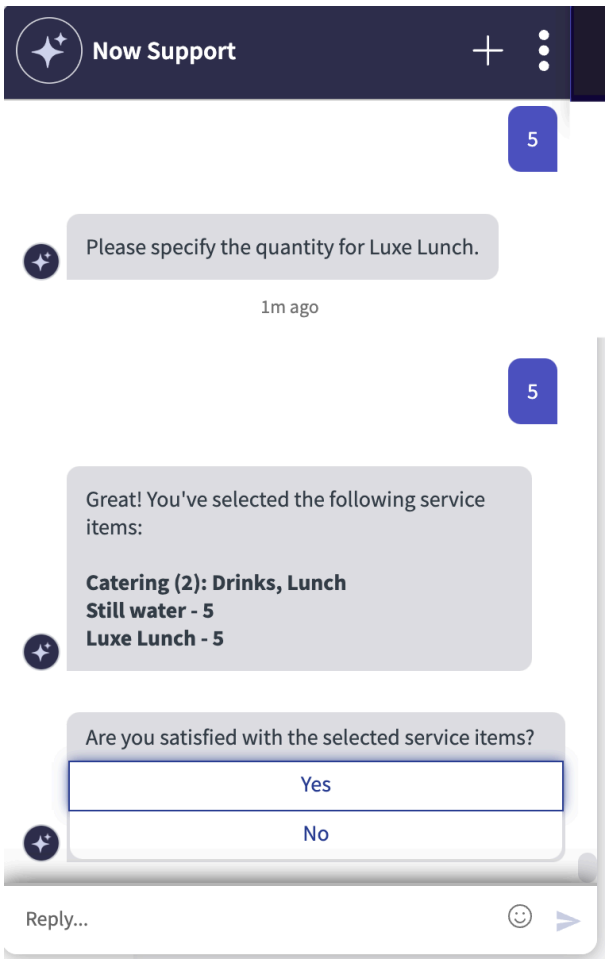
c. O bot solicita que você especifique a quantidade de todos os itens de menu de alimentação selecionados.

d. Depois de confirmar sua seleção, o bot adiciona os serviços de alimentação à sua reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. O Now Assist em Virtual Agent adiciona com sucesso os serviços de alimentação à sua reserva.



23. Opcional: Now Assist em Virtual Agent fornece avisos para adicionar um link de reunião do Zoom.

(Optional) Verifique se você tem o seguinte:

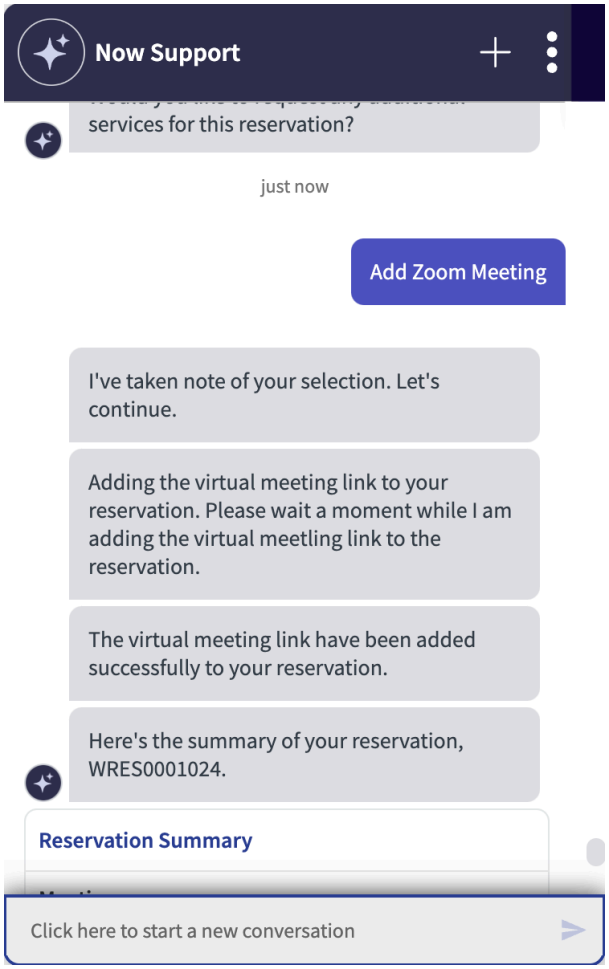
a. Para obter mais informações, consulte Configure Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

b. O Zoom Spoke está configurado para Gestão de reservas do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Conectar Gestão de reservas do local de trabalho a Zoom.

24. Now Assist em Virtual Agent mostra uma mensagem de confirmação junto com a tarefa de caso do local de trabalho criada após a adição do link de reunião virtual do Zoom.

Tradução automática

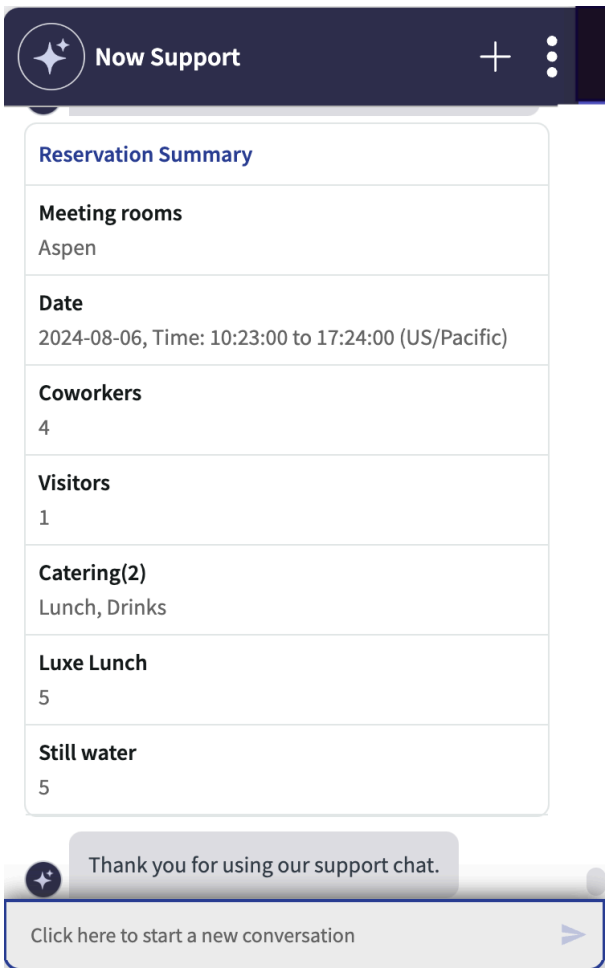
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

25. O Now Assist em Virtual Agent mostra o resumo da reserva.



Gestão de contratos Pro

O ServiceNow® Gestão de contratos Pro é uma solução de gestão de contratos fácil de usar e adotar. Você pode usá-lo para configurar modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e para iniciar solicitações de contrato. Ele também oferece suporte Now Assist à análise de contrato orientada e extração de metadados, assinaturas eletrônicas, assinaturas Wet e sistemas de armazenamento externo.

Você pode usar os widgets acionáveis em Espaço de contratos para categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência em solicitações de contrato.

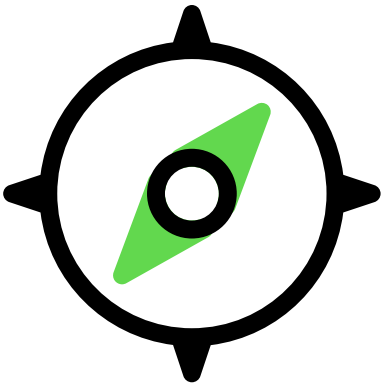
Com Painel de contratos, você pode analisar as várias tendências de solicitação de contrato e também obter informações sobre o volume de solicitações de contrato tratadas por sua equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

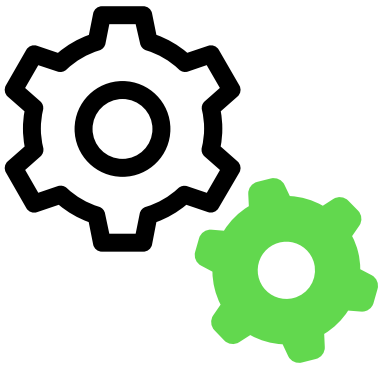
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Gestão de contratos Pro

Configurar



Instalar e configurar Gestão de contratos Pro

Uso



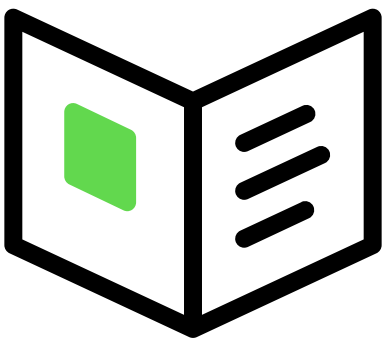
Use Gestão de contratos Pro para enviar solicitações de contrato, gerenciar modelos de documentos e cláusulas, solicitar assinaturas e usar armazenamento externo

Gerenciar



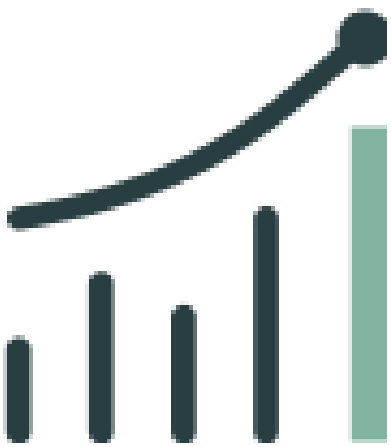
Gerenciar modelos de contrato e contratos

Referência



Obter detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que estão instalados

Análise e Emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist na Gestão de contratos



Use Now Assist em Gestão de contratos para aprimorar a produtividade do usuário usando IA generativa

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

- Comunidade ServiceNow

  Conecte-se com outros Gestão de contratos Pro usuários na Comunidade da ServiceNow .

- Central de sucesso do cliente

  Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas na Central de sucesso do cliente .

- ServiceNow University

  Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira do ServiceNow University .

- Portal de erros conhecidos

  Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de erros conhecidos .

Explorar Gestão de contratos Pro

Saiba mais sobre a aplicação Gestão de contratos Pro por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ela pode oferecer.

Visão geral Gestão de contratos Pro

Gestão de contratos Pro é uma solução de gestão de contratos fácil de usar e adotar. Você pode usá-lo para configurar modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e para iniciar solicitações de contrato. Ele também oferece suporte Now Assist à análise de contrato orientada e extração de metadados, assinaturas eletrônicas, assinaturas Wet e sistemas de armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os componentes de Gestão de contratos Pro são:

- Base para contratos
- Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos
- Solicitações de contrato com e sem autoatendimento

Benefícios das Gestão de contratos Pro

Benefícios do Gestão de contratos Pro

Benefício	Recurso principal	Função
Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula.	Gestão de cláusulas	Configurador de contratos
Crie modelos de contrato ou cartas padrão que são usados para gerar contratos ou documentos com base nos valores da solicitação enviada.	Modelos de documentos do Word	Configurador de contratos
Adicione controles de conteúdo que atuam como espaços reservados para o conteúdo em documentos Microsoft Word em sistemas macOS e em sistemas Windows usando um add-in. Os controles de conteúdo podem ser adicionados manualmente somente em um sistema Windows.	Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos	Configurador de contratos
Inicie autoatendimento ou não autoatendido solicitações de contrato.	Solicitações de contrato com e sem autoatendimento	Usuário do contrato
Atenda a uma solicitação de contrato de autoatendimento.	Usar solicitação de contrato de autoatendimento	Usuário do contrato ou executante do contrato
Revise, aprove e forneça uma assinatura para uma solicitação de contrato não autoatendida.	Usar solicitação de contrato sem autoatendimento	Usuário do contrato ou executante do contrato
Obtenha revisão e feedback dos especialistas internos no assunto sobre documentos de contrato.	Visão geral da revisão interna	Executante ou revisor do contrato
Obtenha informações sobre o volume de solicitações de contrato tratadas por sua equipe.	Usando o Painel de contratos	Executante do contrato
Trabalhe com widgets acionáveis para categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência em solicitações de contrato.	Espaço de contratos	Usuário do contrato ou executante do contrato
Rastreie e gerencie as obrigações contratuais para ajudar a garantir a conformidade e minimizar os riscos.	Gestão de obrigações	Usuário da obrigação ou executante da obrigação
Use Now Assist em Gestão de contratos para analisar contratos em busca de cláusulas não padrão e ausentes e para extrair	Now Assist em Gestão de contratos	Now Assist executante do contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de contratos Pro

Benefício	Recurso principal	Função
informações de contratos assinados para adicionar no repositório de contratos.		

Fluxo de trabalho do Gestão de contratos Pro

O exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários podem trabalhar juntos para configurar os dados básicos e enviar, revisar e finalizar solicitações de contrato.

Um configurador Gestão de contratos Pro executa as seguintes ações para configurar o fluxo de trabalho de ponta a ponta:

1. Cria o tipo de contrato e o associa a um modelo de contrato.
2. Cria as cláusulas e suas variações a serem usadas nos modelos de documento.
3. Cria os modelos de documento que são usados para gerar o documento do contrato.
4. Configura os espaços reservados para signatários.
5. Conclui o mapeamento do modelo para preencher automaticamente as informações usadas no modelo de contrato.
6. Publica o modelo de documento para disponibilizá-lo para gerar contratos ao enviar a solicitação de contrato.
7. Cria uma regra de seleção de modelo para identificar o modelo de contrato a ser usado para gerar o documento de contrato para a solicitação de contrato.
8. Cria uma regra de signatário interno para mapear o signatário para um modelo usando mapeamentos de signatário.
9. Define o repositório de contratos onde os contratos são armazenados e mapeia os dados que foram adicionados ao documento do contrato.
10. Cria uma regra de repositório de contratos para configurar os lembretes para contratos expirando.
11. Configura o armazenamento externo para armazenar os documentos de contrato assinados e suas revisões.
12. Configura os provedores de assinatura eletrônica para permitir que os signatários assinem os documentos do contrato eletronicamente.

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato com autoatendimento

Um fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma solicitação de contrato.
   - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
   - Se houver erros de validação de signatário, o solicitante do contrato os resolverá e reenviará a solicitação de contrato.
2. Um documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, cláusulas, signatários e tabelas são adicionados dinamicamente de acordo com condições predefinidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O solicitante do contrato edita as solicitações de mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando a opção **Gerar novamente** ou **Sincronizar documento**.
4. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato e executa uma das seguintes ações:
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se forem necessárias mudanças, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança.
5. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode realizar as seguintes ações:
   a. Inicia um processo de revisão interna.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para uma revisão interna.

      Nota: O executante do contrato pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, o executante do contrato não poderá criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

      ii. Um gerente de grupo de revisores de contrato pode atribuir a tarefa de revisão, ou um revisor de contrato pode autoatribuí-la.
      iii. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
      iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
      v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
      vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita redlines, propõe edições e adiciona comentários.
      vii. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
      viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
         - Para armazenamento interno: se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
         - Para armazenamento externo: os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Depois que a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível online ou criar uma nova versão offline com as mudanças.
   b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada.
   c. Depois que o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.
6. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários. Se forem necessárias mudanças, o processo de análise e revisão continuará.
7. Se o armazenamento externo estiver configurado, os documentos do contrato serão armazenados nele. Caso contrário, eles serão armazenados na instância ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Se algum signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e a revisão será enviada para assinatura.
9. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.
10. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato sem autoatendimento

Um fluxo de trabalho para solicitação de contrato não autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma solicitação de contrato.
2. Uma solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.
3. O solicitante do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
4. O executante do contrato exibe o documento do contrato anexado à solicitação do contrato.
5. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
6. Se uma revisão de especialista ou feedback for necessário das equipes internas, o executante do contrato iniciará um processo de revisão interna.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não poderá criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se houver outra tarefa ativa.

   b. A tarefa de revisão foi atribuída ao revisor do contrato
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
   e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
   f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.
   g. O executante do contrato recebe um documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
      - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
      - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
7. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
9. O executante do contrato exibe as respostas dos contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação do contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser realizado novamente com diferentes grupos de revisores.
10. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
11. Se houver vários documentos de contrato, o executante do contrato se preparará para assinaturas especificando o pedido. Se houver uma assinatura eletrônica, o executante do contrato adicionará os campos obrigatórios e enviará o documento do contrato para assinatura.
12. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada e o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
13. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Base para contratos

Saiba mais sobre Base para contratos por meio de um fluxo de trabalho de exemplo e analise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Base para contratos

Base para contratos permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula, solicitações de assinatura eletrônica, receba notificações e integre-se a um sistema de armazenamento externo.

Variações da cláusula

Uma variação de cláusula é um bloco de conteúdo que pode ser adicionado dinamicamente ao documento do contrato, eliminando a necessidade de vários modelos para o mesmo tipo de solicitação. Por exemplo, diga que, para um documento de contrato de acordo de confidencialidade, apenas uma seção precisa ser alterada com base na região geográfica da entidade signatária. Você criaria vários modelos de documento com conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Agora você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato que pode gerar documentos para diferentes locais.

Cláusula

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula que contêm um bloco de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las posteriormente.

Modelos de documento do Word

Economize tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou cartas padrão do zero para cada solicitação usando modelos de contrato ou documento para gerá-los. Os modelos de documento do Word podem ser usados por unidades de negócios para gerar um documento de contrato com conteúdo predefinido quando um funcionário envia uma solicitação de contrato. Por exemplo, você pode criar um modelo de contrato para acordo de confidencialidade para gerar um documento de contrato de acordo de confidencialidade.

Benefícios das Base para contratos

Benefícios dos recursos Base para contratos

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusulas.	Gestão de cláusulas	Configurador de contratos
Crie um modelo de documento do Word para gerar documentos de contrato ou cartas padrão de acordo com a solicitação enviada.	Modelos de documentos do Word	Configurador de contratos

Gestão de cláusulas

A gestão de cláusulas permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusulas e modelos de documento do Word.

Recursos da Gestão de cláusulas

Gestão de cláusulas e variações de cláusulas.

Benefícios da Gestão de cláusulas

- Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula usando a Gestão de cláusulas.
- Use variações de cláusula para colocar conteúdo dinamicamente em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Use modelos de contrato para gerar contratos dinamicamente para diferentes condições em vez de ter que criar contratos para diferentes circunstâncias manualmente.
- Adicione cláusulas da biblioteca de cláusulas à revisão do contrato durante a criação ou negociação.

Modelos de documentos do Word

Modelos de documentos do Word, parte de Base para contratos, permite que você crie modelos ou cartas padrão que são usados para gerar contratos ou documentos de acordo com uma solicitação enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Modelos de documentos do Word

- Suporte para modelos de contrato no formato Microsoft Word para documentos de contrato padrão, como acordos de confidencialidade (NDA).
- Suporte para controles de campo, cláusula, signatários e conteúdo de tabela que atuam como espaços reservados para o conteúdo no modelo de documento.

Benefícios do Modelos de documentos do Word

- Os modelos de documento em Microsoft Word são mais fáceis de revisar, marcar e modificar do que os modelos PDF e HTML.
- Os modelos de documento reduzem a necessidade de retrabalho e mantêm a uniformidade entre os documentos.
- Capacidade de configurar a geração de conteúdo dinâmico por meio de mapeamentos e condições para cláusulas e tabelas.

Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Microsoft Word para Contratos ServiceNow permite que você adicione controles de conteúdo em um documento Microsoft Word nos sistemas Windows e macOS. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados para o conteúdo em um modelo de documento

Microsoft Word add-in para ServiceNow recursos de Contratos

- Suporte para adicionar controles de conteúdo para campos, cláusulas e signatários que atuam como espaços reservados para o conteúdo no modelo de documento.
- Suporte para adicionar controles de conteúdo nos sistemas Windows e macOS usando versões desktop ou online do Microsoft Word.

Microsoft Word add-in para ServiceNow Benefícios de contratos

O suplemento Microsoft Word permite que você adicione controles de conteúdo nos sistemas macOS, bem como nos sistemas Windows, enquanto a adição manual de controles de conteúdo funciona somente no sistema Windows.

Para obter mais informações sobre controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo do documento usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow.

Solicitações de contrato com e sem autoatendimento

Gestão de contratos Pro oferece suporte ao início de solicitações de contrato autoatendimento e não autoatendido.

A principal diferença entre as solicitações de contrato autoatendimento e não autoatendido é o uso de papel interno ou de terceiros.

Solicitações de contrato com autoatendimento

As solicitações de contrato de autoatendimento são atendidas usando os modelos de contrato baseados no documento interno da empresa. Usando modelos de contrato, você economiza tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou cartas padrão desde o início para cada solicitação. Além disso, os modelos de contrato garantem que as diretrizes de contrato da empresa sejam seguidas mantendo a consistência. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, você pode criar um modelo de contrato para um acordo de confidencialidade para gerar um documento de contrato de acordo de confidencialidade. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato de autoatendimento.

Solicitações de contrato não autoatendidas

Solicitações de contrato sem autoatendimento são solicitações para revisar documentos de contrato com base em documentos de terceiros. Você não precisa criar e configurar nenhum modelo de contrato para solicitações de contrato em papel de terceiros. As solicitações de contrato sem autoatendimento oferecem suporte à revisão de vários contratos e documentos de suporte a partir de uma única solicitação. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato sem autoatendimento.

Como configurar o Gestão de contratos Pro

Configure os dados básicos para Gestão de contratos Pro a fim de enviar e gerenciar solicitações de contrato.

Instalar Gestão de contratos Pro

Instale o aplicativo Gestão de contratos Pro. A aplicação instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Revise a lista de aplicações Gestão de contratos Pro (sn_cm_pro) em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Gestão de contratos Pro:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

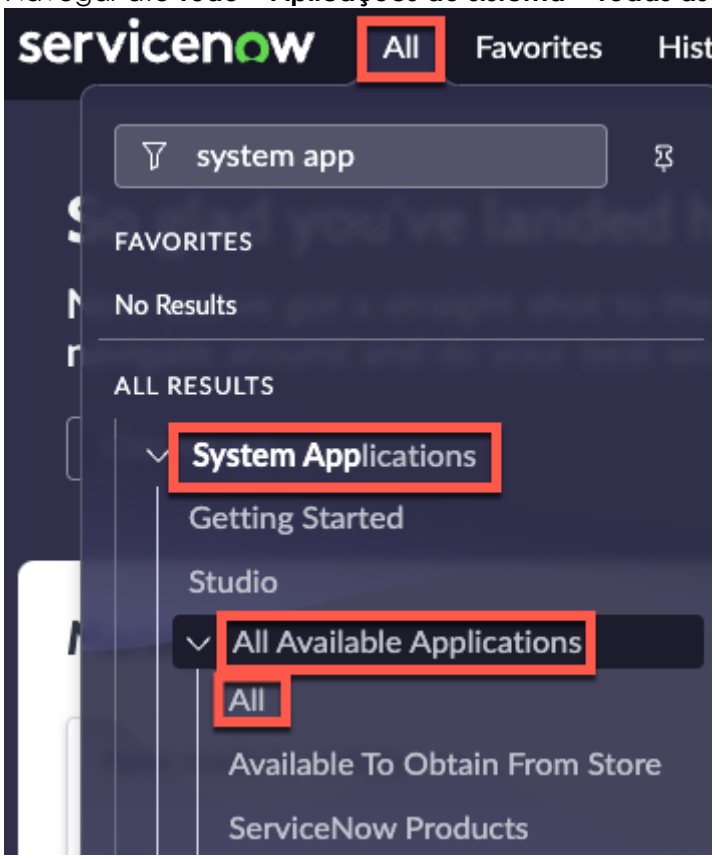
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de contratos Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de contratos Pro (sn_cm_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como administrador, configure o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Global do cabeçalho de resposta Content-Security-Policy esteja inativa e que a aplicação Suplemento do Microsoft Word para contratos da ServiceNow esteja ativa. Para obter mais informações, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos será instalado quando você instalar Gestão de contratos Pro. Você precisa configurá-lo para estar disponível no Microsoft Word como um add-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Contratos da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo.
4. Se sua instância ServiceNow estiver configurada com login de single sign-on (SSO), atualize o arquivo de manifesto.

   a. Abra o arquivo de manifesto.

   b. Localize o elemento `AppDomains`.

   c. Adicione um elemento `AppDomain` e insira a URL do SSO dentro dele.
   Exemplo

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
   <AppDomain><SSO URl></AppDomain>
   </AppDomains>
   ```

   d. Salve o arquivo de manifesto.

5. Configure o add-in.

Sistema	Etapas
macOS	a. Copie o arquivo de manifesto para `/Usuários/` <user-id> Diretório / Library/Containers/com.microsoft-.Word/Data/Documents/wef . b. Abra o Microsoft Word. c. Abra um documento onde você deseja marcar os controles de conteúdo. d. Navegar até **Inserir** > **Meus Suplementos**. e. Selecione **Contratos da ServiceNow**. f. Navegue até o menu **Página inicial**.
Windows	a. Publique o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Suplementos do Office com o manifesto do app unificado para Microsoft 365 do Microsoft Office 365. b. Abra o Microsoft Word. c. Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema	Etapas
	d. Navegue até o menu **Inserir** > **Meus Suplementos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow** para adicionar o add-in. **f.** Navegue até o menu **inicial**.
Microsoft Word On-line	**a.** Abra Microsoft Word on-line. **b.** Selecionar **Arquivo** > **Obter Suplementos**. Os add-ins são listados. **c.** Selecione **Mais Suplementos**. Os Suplementos de escritório são listados. **d.** Navegue até **ADMIN MANAGED**. **e.** Selecione **Carregar meu suplemento**. **f.** No pop-up Carregar suplemento, navegue e selecione o arquivo de manifesto. **g.** Selecione **Carregar**. A tela de confirmação de upload é exibida.

Resultados
O add-in **Contratos da ServiceNow** está disponível na faixa de opções Página inicial.

Configurar Base para contratos.

Como um configurador de contrato, crie e gerencie vários componentes necessários para gerar um documento de contrato quando uma solicitação de contrato for enviada.

Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato.

Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associe-o a um modelo de contrato.

Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que pode ser usado ao enviar uma solicitação de contrato para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido.

Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Definir uma regra de signatário interno

Defina um usuário como uma regra de signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento de contrato para uma solicitação.

Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Criar uma configuração de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina o repositório de contratos onde os contratos serão armazenados e mapeie os dados a serem adicionados ao documento do contrato.

Criar um tipo de contrato

Como um configurador de contrato, crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associe-o a um modelo de contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo Global.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de Contrato**.
2. Crie ou modifique um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, selecione **Novo**.
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o tipo de contrato.
5. Selecione **Ativo** para habilitar este tipo de contrato.
   Somente tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações de contrato.
6. Adicionar modelo de contrato.
   a. Na lista integrada Modelo de contrato, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
   b. Selecione Pesquisar usando o ícone de lista( ). A lista de modelos de contrato é exibida.
   c. Selecione o modelo de contrato na lista ou crie um novo.

   Nota: Mapeie apenas um modelo de contrato para um tipo de contrato. Um erro será exibido ao tentar salvar o registro de tipo de contrato após adicionar mais de um modelo de contrato.
7. Salve o tipo de contrato.
   - Para salvar um novo tipo de contrato, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em um tipo de contrato existente, selecione **Atualizar**.

Criar categorias de modelo de documento

Como um configurador de contrato, crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade. Por exemplo, uma categoria de modelo de documento de NDA-Japão pode agrupar acordos de confidencialidade para o Japão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**.
2. No campo **Nome**, insira o nome da categoria.
3. Selecione **Ativo** para tornar a categoria ativa.
4. Selecione **Enviar** para salvar a categoria.

Permitir que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades

Como um configurador de contratos, permita que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades de solicitações de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

Adicione as funções à propriedade.

Método	Etapas
Adicionar função usando a interface do usuário (IU)	• Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU** seu espaço. • Em **Funções que podem exibir e-mails no formatador de atividades ao incluir o campo de propriedade "E-mails enviados/recebidos"**, adicione funções para as quais você deseja habilitar a exibição de detalhes de e-mails enviados no fluxo de atividades. Use o separador de vírgula ao adicionar funções adicionais. Por exemplo, para permitir que os executantes do contrato exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades, adicione `sn_cm_core.contract_fulfiller`. • Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar função à propriedade do sistema	• No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` • Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `glide.ui.activity.email_roles`. • Selecione a propriedade. • No campo **Valor**, adicione funções para as quais você deseja habilitar a exibição de detalhes de e-mail no fluxo de atividades. Use o separador de vírgula ao adicionar funções adicionais. Por exemplo, para permitir que os executantes do contrato exibam detalhes de e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	mail no fluxo de atividades, adicione `sn_cm_core.contract_fulfiller`. • Selecione **Atualizar**.

Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como um configurador de contratos, ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Este recurso se aplica somente a contratos assinados eletronicamente.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve quaisquer objeções.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Um certificado de conclusão será emitido para o contrato assinado eletronicamente.

Configurar lembretes para contratos expirando

Configure lembretes para contratos expirando que cada unidade de negócios pode usar sem a necessidade de criar seus próprios.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Gestão de contratos Pro esteja instalado:

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de repositório de contratos**.
2. Defina a condição para que a notificação seja enviada.
   As condições disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Expirado – O lembrete de notificação por e-mail não é enviado e o nível de expiração no contrato está definido como **Expirado**.
- em 7 dias - o lembrete de notificação por e-mail é enviado sete dias antes da expiração do contrato.
- em 15 dias – O lembrete de notificação por e-mail é enviado 15 dias antes da expiração do contrato.
- em 30 dias – O lembrete de notificação por e-mail é enviado 30 dias antes da expiração do contrato.

a. Na página Verificações de condição, localize a entrada cujo valor do campo **Tabela** seja Repositório de contratos jurídicos (sn_lg_cnt_repository) e o valor **do campo Condição** seja expire_level e selecione **Contrato** no campo **Categoria**.

b. Na seção Condições, selecione **Novo** para criar uma condição.

c. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre campos, consulte Campos de formulário de Condição para contratos expirando.

d. Selecione **Enviar**.

3. Opcional: Personalize o conteúdo da mensagem no modelo de notificação por e-mail padrão.

a. Selecionar **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

b. Pesquise e selecione **Lembrete de expiração de contrato jurídico**.

(Optional) Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação atual, selecione **aqui**.

c. Na janela Lembrete de expiração do contrato jurídico, selecione a guia **Conteúdo**.

d. Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail no campo **Mensagem HTML**.

e. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Depois que as configurações forem concluídas, as notificações por e-mail poderão ser enviadas. Para as quatro condições existentes, o recurso de notificação por e-mail é fornecido pronto para uso e habilitado automaticamente para os seguintes usuários:

- Solicitação de contrato. Solicitado para
- Solicitação de contrato. Aberto por
- Solicitação de contrato. Atribuído a

Configuração de aplicações externas para Gestão de contratos Pro

Configure aplicações externas que forneçam serviços como assinar eletronicamente documentos de contrato e salvar contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações em um sistema de armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Gestão de contratos Pro usa spokes de Integration Hub para integração com aplicações externas. O configurador de contratos (sn_cm_core.contract_config) pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador conclui a instalação e a configuração desses spokes.

Integração com sistemas de armazenamento externo

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contrato e documentos de contrato assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurar um provedor de armazenamento externo

O configurador de contrato pode configurar as integrações do app de armazenamento externo em **Integrações de contrato**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo.

Permissões de armazenamento externo

As permissões são concedidas no nível da solicitação. Todas as pastas de documentos e documentos dentro da pasta de solicitação herdam as permissões da pasta primária.

Todas as funções de usuário têm permissão de leitura automaticamente.

A permissão de gravação é concedida às seguintes funções de usuário quando o estado da solicitação de contrato é Trabalho em andamento ou Novo (exceto se o status do documento do contrato também for Novo):

- Atribuído a
- Gerente de grupo de atribuição
- Colaborador

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica em **Integrações de contrato**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

Configurar um sistema de armazenamento externo

Como um configurador de contrato, configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar o armazenamento externo, as permissões de acesso são concedidas aos usuários associados à solicitação de contrato, dependendo do estado da solicitação do contrato e do status do documento do contrato.
As permissões são concedidas no nível da solicitação. Todas as pastas de documentos e documentos dentro da pasta de solicitação herdam as permissões da pasta primária.

Todas as funções de usuário têm permissão de leitura automaticamente.

A permissão de gravação é concedida às seguintes funções de usuário quando o estado da solicitação de contrato é Trabalho em andamento ou Novo (exceto se o status do documento do contrato também for Novo):

- Atribuído a
- Gerente de grupo de atribuição
- Colaborador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo existente na lista.
3. Na página Tipo de integração de contrato, clique no link **Armazenamento externo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela configurada para armazenar os detalhes da solicitação da sua aplicação. Por exemplo, se sua aplicação iniciar um contrato para incidentes, selecione a tabela Incidente [incidente]. Da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	mesma forma, selecione a tabela Contrato [ast_contract] para o repositório de contratos. **Nota:** Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Filtrar condições para determinar qual app de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Google Drive e deseja armazenar somente contratos de NDA lá. Você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e selecione Google Drive. Da mesma forma, você pode definir condições com base na região, por exemplo, **[Location] [is] [Estados Unidos]** e selecionar Google Drive ou **[Location] [is] [India]** e selecionar Microsoft OneDrive para uma melhor descoberta.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos do contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Estrutura de pastas	Caminho de arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`, em que, ◦ `Jurídico` e `Contratos` são os textos estáticos ◦ `${company}` e `${number}` são os campos escolhidos na lista **Selecionar variáveis**. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento.

5. Salve a configuração do app externo.

- Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.

Resultados

A configuração do sistema de armazenamento externo está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

Nota: (Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um provedor de assinatura eletrônica

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em Integration Hub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign v2.5.1 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e sincronizar o grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow .

Spoke do DocuSign v3.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta DocuSign, consulte Configurar o Docusign eSignature spoke usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração de contrato, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela configurada para armazenar os detalhes da solicitação da sua aplicação. Por exemplo, se sua aplicação iniciar um contrato para incidentes, selecione a tabela Incidente [incidente]. Da mesma forma, selecione a tabela Contrato [ast_contract] para o repositório de contratos. **Nota:** Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e selecione DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**.
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**.
Grupo	Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign.

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.

Resultados
A configuração do sistema de armazenamento externo está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

Nota: (Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

Configurar ponto de extensão para notificações

Adicione ou modifique uma ação e sua funcionalidade na página de tíquete padrão de uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise a configuração da inclusão de script, pontos de extensão com script e widgets.
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script .
- Certifique-se de ter definido o escopo da aplicação para esta aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script `ApprovalNotificationWorkspaceURLExt` do sistema base fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação específico ou adicionar mais ações.

Procedimento

Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

a. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

b. Pesquise e selecione o ponto de extensão **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt**.

c. Adicione ou modifique uma implementação para uma área de prática.
Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique no link relacionado **Criar implementação**.

No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

i. Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o seguinte código ao parâmetro *`canHandle`*:

```
appliesTo(parentRecord) {
        return <tablename of the parent record>;
    },
    /**
  * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
  * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
  *
  * For example:
  * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
  * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
  */
    getWorkspaceURL: function() {
        return "legal/counsel-center";

    },
```

ii. Para adicionar uma nova ação, atualize o método *`process`*.

Para referência, consulte um método *`process`* existente da inclusão de script `DefaultLegalTicketActions` ou a implementação de outra área de prática.

d. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, vá para **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações** e pesquise a categoria **Suporte a contratos**.

Para criar novas notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Configurar notificações por e-mail para fluxo de trabalho de aprovação no Gestão de contratos Pro

Ative as notificações para Gestão de contratos Pro para notificar os usuários quando a aprovação da revisão do contrato for iniciada, aprovada, rejeitada ou cancelada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações da plataforma, Solicitação de aprovação e Aprovação rejeitada, são acionadas quando a aprovação é iniciada para a revisão do contrato em uma solicitação de contrato.

Para evitar notificações duplicadas para um evento, as seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Documento do contrato - Aprovação solicitada
- Documento do contrato - Aprovado
- Documento do contrato - Aprovação cancelada

Você pode ativar as notificações específicas para o fluxo de trabalho de aprovação Gestão de contratos Pro e configurar uma condição para interromper as notificações da plataforma padrão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na coluna **Categoria**, pesquise `suporte a contratos`.
3. Selecione a notificação de aprovação do documento do contrato que você deseja ativar.
   As notificações disponíveis são:
   - Documento do contrato - Aprovação solicitada
   - Documento do contrato - Aprovado
   - Documento do contrato - Aprovação cancelada
4. No formulário Notificação, marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

   Nota: Você deve configurar o ponto de extensão **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** para habilitar as notificações para Central de consultoria jurídica.

   Para obter mais informações, consulte Configurar ponto de extensão para notificações.

6. Opcional: Certifique-se de que as notificações padrão não sejam acionadas para o fluxo de trabalho de aprovação relacionado a Gestão de contratos Pro.

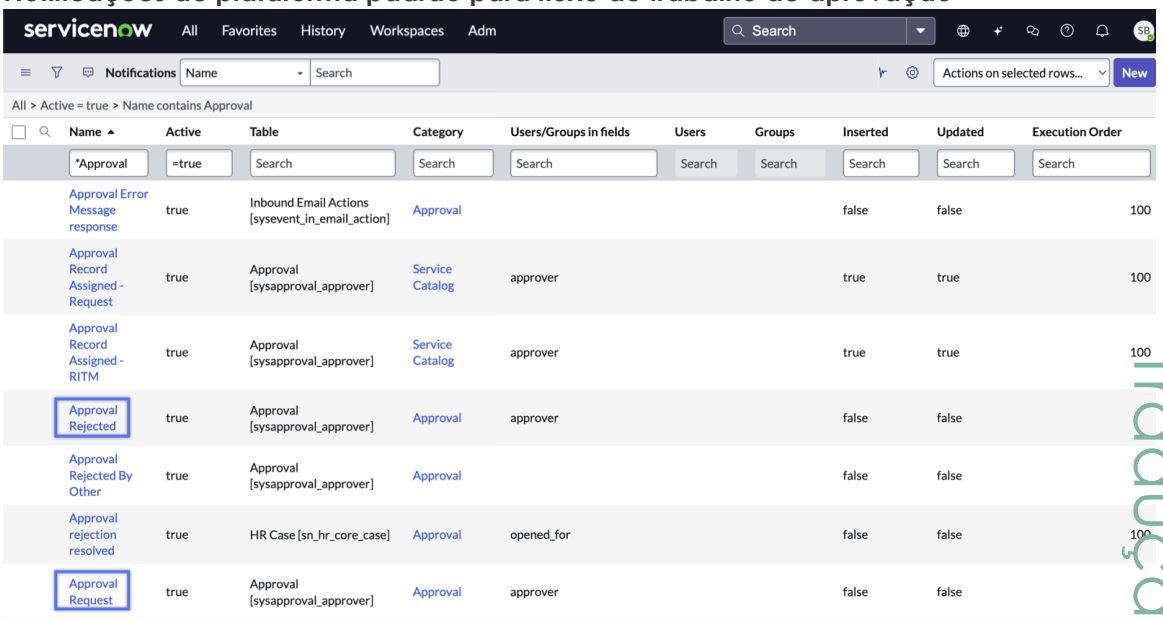
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

b. Pesquise as notificações padrão que são acionadas quando a aprovação é iniciada para uma revisão de contrato.
As notificações padrão são *`Approval Request`* e *`Approval Rejected`*.

Notificações de plataforma padrão para fluxo de trabalho de aprovação



Name	Active	Table	Category	Users/Groups in fields	Users	Groups	Inserted	Updated	Execution Order
*Approval	=true	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
Approval Error Message response	true	Inbound Email Actions [sysevent_in_email_action]	Approval				false	false	100
Approval Record Assigned - Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Record Assigned - RITM	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Rejected	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	
Approval Rejected By Other	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval				false	false	
Approval rejection resolved	true	HR Case [sn_hr_core_case]	Approval	opened_for			false	false	100
Approval Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	

c. Selecione a notificação.

d. Selecione a guia **Quando enviar**.

e. No campo **Condições**, defina a seguinte condição para garantir que a notificação selecionada não seja acionada para o fluxo de trabalho de aprovação de revisão de contrato: **[Source table] [is not] [sn_cm_core_document_revision]**.

Resultados

As Gestão de contratos Pro notificações de aprovação específicas são ativadas e as notificações do sistema padrão são interrompidas para aprovação de revisão do contrato.

Preencher automaticamente a data de início e a data de término das solicitações de contrato

Configure uma implementação de ponto de extensão para adicionar automaticamente a data de início e a data de término ao criar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. No campo **Nome da API**, insira `sn_cm_core.ContractManagementExt`.
3. Selecione o registro.
4. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

6. No campo **Script**, adicione um método `populateDataForInitiateContractModal` para definir os campos a partir dos quais os valores serão adicionados automaticamente nos campos **Data de início** e **Data de término** de uma solicitação de contrato.
   Você também pode definir as datas exatas para a **data de início** e **a data de término**.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie modelos de contrato para gerar facilmente Microsoft Word documentos de contrato com base nos tipos de solicitação.

O modelo de contrato usa um documento Microsoft Word que contém controles de conteúdo como entrada. O conteúdo marcado pelos controles de conteúdo é analisado e usado para criar cláusulas e variações de cláusula.

Você pode adicionar controles de conteúdo manualmente ou usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. Use apenas um método para um único modelo de contrato.

Nota:

Usando o suplemento Microsoft Word, você pode adicionar controles de conteúdo nos sistemas macOS, bem como nos sistemas Windows. O método manual permite que você adicione controles de conteúdo somente em sistemas Windows.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Como criar um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow.
- Criar modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo.

Configurar tabelas sem tarefa para modelos de contrato

Adicione tabelas que não sejam de tarefa no script de uma implementação de ponto de extensão para que você possa selecioná-las ao criar modelos de contrato. Uma tabela sem tarefa não estende as tabelas de tarefa e armazena registros, dados de referência ou informações de configuração usadas em toda a plataforma.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. No campo **Nome da API**, insira `sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration`.
3. Selecione o registro.
4. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

6. No campo **Script**, insira o nome das tabelas sem tarefa que você deseja configurar para modelos de contrato.
   Use uma vírgula (,) para separar os nomes das tabelas que não são de tarefa no script.

   Example
   O exemplo a seguir mostra um script no qual duas tabelas sem tarefa estão sendo adicionadas.

```
      var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
    initialize: function() {},

    /**
     * Description: return the list of non-task tables that needs to
     * be added in the table choices in the document template
     * @return {Array} list of tables
     */
    getNonTaskTables: function() {
  return
 ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
    },

    type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As tabelas que não são de tarefa estão disponíveis para seleção na lista suspensa **de tabelas** na exibição Modelos de contrato da página Modelos do Word da aplicação Administração de contratos.

Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Como criar um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Crie modelos de contrato usando o suplemento Microsoft Word para ServiceNow Contratos para adicionar controles de conteúdo.

Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo

Crie um modelo de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos aos quais você pode adicionar controles de conteúdo.

Antes de Iniciar
Verifique se o escopo da aplicação está definido como **Global** selecionando o ícone Escopo da aplicação ( ) no cabeçalho da página inicial.

Se você estiver criando um modelo de contrato para uma tabela sem tarefa, verifique se a tabela sem tarefa foi adicionada no script de extensão. Para obter mais informações, consulte Configurar tabelas sem tarefa para modelos de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	Carregue um Microsoft Word documento do tipo `.docx`. Este documento será substituído por uma versão atualizada que contém controles de conteúdo para metadados, signatário e cláusulas usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow.
Estado	O estado inicial é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Bloco de assinatura	Opção para habilitar blocos de assinatura no modelo de contrato com base no número de signatários na solicitação de contrato. Quando esta opção é selecionada: ◦ Você não pode carregar um modelo baseado em participante. ◦ A lista relacionada **Participantes** não está disponível. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar blocos de assinatura usando o add-in Microsoft Word para contratos ServiceNow.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores nos campos **Data de início** e **Data de término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato. Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de confidencialidade, selecione **Acordo de confidencialidade** como o tipo de contrato.

   Nota: Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Adicionar controles de conteúdo do documento usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Adicionar controles de conteúdo do documento usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Como um configurador de contratos, adicione controles de conteúdo usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados em modelos de contrato.

Configurar metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato

Como um configurador de contrato, adicione e configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis para preencher previamente as informações no documento do contrato.

Antes de Iniciar
O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Deve existir um modelo de contrato ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os metadados adicionados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis atuam como espaços reservados para valores que serão usados no documento do contrato.

Nota: Na Gestão de contratos Pro versão 1.4.1, o formulário de solicitação de contrato jurídico em Central de consultoria jurídica e Espaço de contratos exibe somente campos jurídicos mapeados para variáveis na exibição do executante do contrato. Portanto, você precisa aplicar a opção **de mapeamento de campo** ao configurar o mapeamento de metadados para contratos jurídicos. Para modelos existentes com mapeamento de variável, edite o modelo e atualize a configuração com **mapeamento de campo**.

Para obter mais informações sobre como editar um modelo de contrato, consulte Editar um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow.

- Os metadados do tipo Mapeamento de campo obtêm seu valor da tabela à qual o modelo de contrato está associado.
- Os metadados do tipo Variáveis obtêm seu valor do produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow para a qual o suplemento Microsoft Word está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do add-in na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
   Somente os modelos que foram criados no escopo da aplicação global estão visíveis.
5. No documento Microsoft Word, coloque o cursor onde deseja adicionar o espaço reservado para metadados.
6. Na guia **Metadados**, selecione **Criar mapeamento de metadados**.
7. No formulário Criar mapeamento no campo **Tipo**, selecione mapeamento de campo ou variáveis.

Tipo de metadados	Campos disponíveis
Mapeamento de campo	◦ **Campo de mapeamento**- Campos da tabela à qual o modelo de contrato está associado. ◦ **Nome do campo**— O campo é definido automaticamente com o valor do **Campo de mapeamento**. Você também pode modificar o valor.
Variáveis	**Nota:** Se um executante atualizar os campos jurídicos em uma solicitação de contrato e o modelo da solicitação de contrato usar mapeamento de variável, o documento do contrato não será atualizado com os novos valores quando você criar uma revisão de contrato. ◦ **Produtor de registro**- O produtor de registro do qual você deseja adicionar a variável. Por exemplo, se você quiser adicionar uma variável de uma solicitação de contrato para um acordo de confidencialidade, selecione o produtor de registro para um acordo de confidencialidade. ◦ **Variável**— A variável do produtor de registro que você deseja adicionar. ◦ **Linha do conjunto de variáveis**- O valor da linha do conjunto de variáveis. O campo é exibido somente quando o valor selecionado em **Variável** é um conjunto de valores.

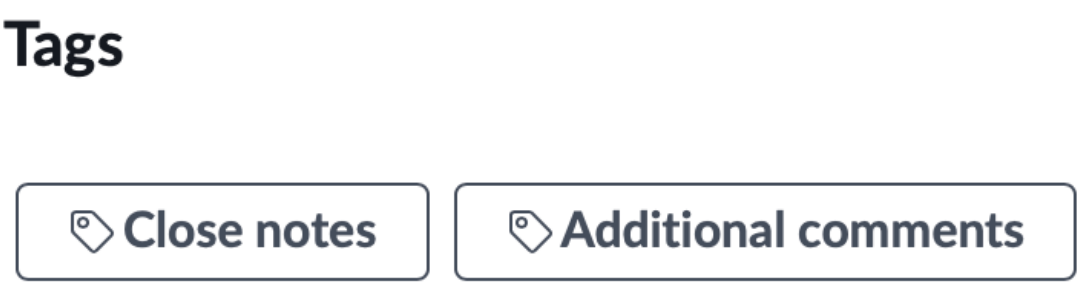
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de metadados	Campos disponíveis
	Por exemplo, a variável Signatário é um conjunto de variáveis para Título, Nome e endereço de e-mail. Você pode visualizar este conjunto de dados em linhas e colunas. **Signatory** | | Title | Name | Email address | | Row1 | Manager | Abel Tuter | abel.tuter@acme.com | | Row2 | COO | Beth Anglin | beth.anglin@acme.com | | Row3 | Lead | Lana Keels | lana.keels@acme.com | Se você quiser mapear a variável para Beth Anglin, insira `a Linha2` como o valor no campo **Linha do conjunto de variáveis**. ◦ **Nome do campo**- este campo é preenchido automaticamente, dependendo dos valores da **variável** e **da linha do conjunto de variáveis**. Você também pode modificar o valor. O limite máximo de caracteres para o nome do campo é 200. **Nota:** Erros de validação podem ocorrer pelos seguintes motivos: ▪ O nome do campo não é exclusivo. ▪ Você mapeou metadados para um campo que já foi mapeado.

8. Selecione **Criar**.

◦ Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.



◦ Os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Se você incluiu a variável sys_id, deverá ajustar este script para exibi-la corretamente. Para obter mais informações, consulte Exibir o valor de exibição do sys_id nos documentos de contrato gerados.

9. Opcional: Adicione os metadados a outros locais no documento ou ao cabeçalho ou rodapé do documento do Word selecionando o bloco e movendo-o para o local desejado.
10. Opcional: Exiba os metadados fazendo login na sua instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Mapeamentos de modelo** do modelo de contrato.

Configuração de signatários no modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word

Para que os signatários adicionem suas assinaturas no documento do contrato, você pode criar blocos de assinatura ou configurar participantes em um modelo de contrato com espaços reservados.

Adicionar e configurar participantes para um contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contratos, configure os participantes e adicione espaços reservados para suas assinaturas usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow® Contratos.

Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Deve existir um modelo de contrato ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do add-in na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
5. Na guia **Signatário**, selecione **Adicionar signatário**.
6. Adicione e configure o participante como um usuário interno ou externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
Interno	◦ **Nome** — Nome de exibição exclusivo do signatário mapeado. ◦ **Ordem** - Ordem exclusiva na qual uma assinatura deve ser iniciada para que o participante conclua a ação. ◦ **Usuário** - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o usuário. Por exemplo: **Atribuído a**. **Nota:** ▪ Quando você seleciona um valor para este campo, o participante é considerado um usuário interno. Se forem fornecidos valores para os campos opcionais **Nome do participante** e **E-mail do participante** junto com o campo **Usuário**, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para os valores de e-mail do participante em vez dos campos **Nome** e **E-mail** associados ao registro do usuário. ▪ Se o campo **Script avançado** estiver selecionado, o valor no campo **Usuário** será limpo quando você salvar ou atualizar o modelo. ◦ **Nome do participante** (opcional) - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atuará como um espaço reservado para o nome do participante. Por exemplo: **Encerrado por**. ◦ **E-mail do participante** (opcional) - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o endereço de e-mail do participante. Por exemplo: **Encerrado por > E-mail**. ◦ **Título do participante** (opcional) -

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
	Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ▪ O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ▪ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Externo	◦ **Nome** - Campos da tabela à qual o modelo de contrato está associado. ◦ **Ordem** - Ordem na qual uma assinatura deve ser iniciada para que o participante conclua a ação. ◦ **Usuário** - Não forneça nenhum valor. ◦ **Nome do participante** - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o nome do participante. Por exemplo: **Encerrado por**. Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. **Nota:** O valor no campo **Nome do participante** é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ **E-mail do participante**- O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o e-mail do participante. Por exemplo: **Encerrado por > E-mail**. Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. **Nota:** O valor no campo E-mail do participante é apagado quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
	◦ **Título do participante** (opcional) - Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ▪ O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ▪ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.

7. Selecione **Criar**.
   - O signatário é adicionado e o cartão do signatário é exibido.
   - O signatário é marcado como interno ou externo, dependendo dos valores fornecidos.
   - O signatário adicionado tem Assinar, Data de assinatura, metadados.
8. Coloque os metadados **do Sign** no documento.
   a. Coloque o cursor onde deseja que a assinatura seja adicionada.
   b. Selecione o marcador Assinar para inserir os metadados.
9. Conclua as etapas para os seguintes metadados:
   - **data_assinatura**
   - **signatário_nome**
   - **signatário_e-mail**
   - **signatário_título**

   Para obter uma lista completa de controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
10. Opcional: Exiba os detalhes do signatário fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Participantes** do modelo de contrato.

Resultados
Os detalhes do signatário e os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow.

Adicionar e configurar blocos de assinatura usando o add-in Microsoft Word para contratos ServiceNow®

Adicione e configure blocos de assinatura em modelos de contrato para definir signatários, espaços reservados para assinaturas e outros metadados no documento do contrato. Blocos de assinatura são adicionados automaticamente ao documento do contrato com base no número de signatários especificados na solicitação do contrato.

Antes de Iniciar
O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um modelo de contrato ativo deve existir no estado Rascunho ou Edição em que a opção **Blocos de assinatura** está selecionada. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja mapear as tabelas usando o suplemento Microsoft Word.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow para a qual o suplemento Microsoft Word está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do add-in na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados de assinatura.
5. Na guia **Signatário**, selecione **Adicionar signatário**.
6. Na seção Tipo de signatário, defina o tipo de assinatura como interno ou externo e selecione **Avançar**.

   Nota: Você pode criar um bloco de assinatura interno e um bloco de assinatura externo.

7. Defina o bloco de assinatura no documento Microsoft Word.
   a. Selecione um espaço reservado no documento Microsoft Word.
   b. Selecione o marcador de assinatura.
   c. Selecione **Avançar**.
8. Insira os itens que você deseja exibir no bloco de assinatura.
   a. Coloque o cursor dentro do bloco de assinatura.
   b. Selecione o marcador para os metadados que você deseja adicionar.
      Você pode adicionar os seguintes metadados:
      - Assinatura
      - Nome
      - Título
      - Data
      - E-mail
9. Selecione **Concluído**.
10. Opcional: Exiba os detalhes do signatário navegando até a lista relacionada **Mapeamentos de modelo** do formulário de modelo de contrato.

O que Fazer Depois

Defina uma regra de signatário interno para adicionar automaticamente detalhes do signatário em documentos de contrato usando o modelo. Para obter mais informações, consulte Definir uma regra de signatário interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear cláusulas e variações de cláusula usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contrato, adicione cláusula e variações de cláusula a um contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Deve existir um modelo de contrato ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar ou modificar cláusulas.
5. Navegue até a guia **Cláusulas**.
   Uma lista de cláusulas ativas associadas à tabela selecionada no modelo de contrato é exibida.
6. Na faixa de opções Microsoft Word Página inicial, selecione o ícone Mostrar/ocultar marcas de formatação (¶) para ver os símbolos de formatação.
7. No documento Microsoft Word, selecione o conteúdo a ser marcado junto com o símbolo de final de parágrafo (¶).
8. Mapeie o conteúdo para as cláusulas usando uma variação de cláusula existente, criando uma cláusula ou criando uma variação de cláusula.
   Uma cláusula não pode ser mapeada para mais de uma parte do conteúdo.

Métodos para mapeamento de conteúdo e cláusula	Etapas
Use a cláusula como está e não atualize nenhuma das cláusulas existentes ou variação da cláusula	Na guia **Cláusulas**, selecione **Usar esta cláusula** para a cláusula que você deseja usar. **Nota:** A cláusula importada está classificada como Sem mudança na instância ServiceNow.
Criar uma cláusula e não criar nenhuma variação de cláusula	**a.** Na guia **Cláusulas**, selecione o ícone Criar uma nova cláusula (+). **b.** No formulário de cláusula Nova, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos para mapeamento de conteúdo e cláusula	Etapas
	▪ **Nome** - Nome exclusivo da cláusula. ▪ **Tipo de contrato** - este campo é definido automaticamente para o tipo de contrato associado ao modelo de contrato. **Nota:** Se o tipo de contrato associado ao modelo estiver desativado, o campo **Tipo de contrato** ficará em branco. Você poderá selecionar somente o tipo de contrato ativo no campo. ▪ **Descrição** - informações sobre a cláusula. **c.** Selecione **Criar**. **Nota:** ▪ Você pode adicionar manualmente mais tipos de contrato. ▪ Nenhuma variação de cláusula foi criada. ▪ A cláusula importada é classificada como Cláusula existente na instância ServiceNow.
Criar uma variação de cláusula para uma cláusula existente	Na guia **Cláusulas**, selecione **Criar variação** para a cláusula que você deseja usar. A cláusula importada é classificada como Cláusula existente na instância ServiceNow.

9. Opcional: Selecione o botão de alternância **Exibir cláusulas mapeadas** para ver as cláusulas mapeadas,

Resultados

- O conteúdo selecionado é marcado com a cláusula.
- Os detalhes da cláusula são sincronizados com a instância ServiceNow. Você pode acessar os detalhes da cláusula fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Cláusulas importadas** do modelo de contrato.

O que Fazer Depois

Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo

Mapear tabelas de documentos de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Determine os dados que serão adicionados de uma tabela de fonte de dados na sua instância ServiceNow a uma tabela em um documento de contrato usando o suplemento Microsoft Word. Quando um documento de contrato é gerado a partir do modelo, as linhas e colunas são adicionadas dinamicamente à tabela mapeada do documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato ativo deve existir no estado Rascunho ou Editando. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento Microsoft Word no qual você deseja mapear tabelas.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow para a qual o suplemento Microsoft Word está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na guia **Modelos** da tela do suplemento Microsoft Word, selecione o modelo de contrato para o qual você deseja mapear a tabela de fonte de dados.
5. Na guia **Tabela**, crie um mapeamento de tabela para o modelo.
   - Para um primeiro mapeamento de tabela, selecione **Configurar mapeamento de tabela**.
   - Para mapeamentos de tabela subsequentes, selecione o ícone Adicionar + ao lado da barra de pesquisa.
6. Na seção **Detalhes de mapeamento de tabela**, configure os detalhes da tabela de fonte de dados da qual você deseja adicionar dados no documento do contrato.
   a. No campo **Tabela**, selecione a tabela de fonte de dados da qual você deseja adicionar dados em um documento de contrato.
   b. Opcional: No campo **Nome**, mantenha o nome padrão ou insira um nome de tabela exclusivo.
   c. No campo **Identificador de registro**, selecione um campo de tabela para determinar quais registros são adicionados ao documento do contrato.
   Por exemplo, se você selecionou a tabela Item de linha de cotação e deseja incluir somente dados do registro de cotação que iniciou o contrato, selecione o campo **Cotação**.
   d. No campo **Colunas da tabela**, selecione as colunas da tabela de fonte de dados que você deseja mapear para o modelo de contrato.
   e. Selecione **Avançar**.
7. Na seção **Configuração de exibição da tabela**, defina as propriedades de exibição para definir como os dados aparecem na tabela no documento do contrato e selecione **Avançar**.

Campo	Descrição
Classificar por	Os critérios pelos quais os dados serão classificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem de classificação	Classifica os dados em ordem crescente ou decrescente.
Habilitar hierarquia	Opção para agrupar os dados com base em relacionamentos primário-secundário.
Campo primário	O campo primário da exibição de hierarquia. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** tiver sido selecionado.
Coluna(s) de hierarquia	As colunas para as quais os dados devem ser exibidos na exibição de hierarquia. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** tiver sido selecionado.
Recuo de linha	O número de espaços em que as colunas secundárias devem ser recuadas. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** tiver sido selecionado.

8. Exiba os símbolos de formatação selecionando o ícone Mostrar/ocultar marcas de formatação (¶) na faixa de opções Microsoft Word da página inicial.
9. Para iniciar o mapeamento da tabela no modelo de contrato, selecione-o junto com o símbolo de parágrafo (') e, em seguida, selecione o marcador da tabela na seção **Mapear tabela dinâmica**.
10. Selecione **Avançar**.
11. Mapeie as colunas na tabela de modelo de contrato selecionando uma coluna na tabela mapeada e, em seguida, selecionando o marcador de coluna apropriado na seção **Mapear colunas da tabela**.
12. Selecione **Concluído**.

Resultados

O mapeamento da tabela está concluído e listado na guia **Tabela** no painel do suplemento.

Você pode adicionar condições para o mapeamento da tabela para filtrar os dados que aparecem no contrato. Para obter mais informações, consulte Adicionar condições para um mapeamento de tabela de contrato.

Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo

Como um configurador de contrato, depois de adicionar os controles de conteúdo ao documento Microsoft Word a ser usado para o modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow, carregue o documento na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Adicione metadados, detalhes do signatário e controles de conteúdo para as cláusulas antes de carregar o documento. O documento carregado é analisado quanto aos controles de conteúdo e aos dados preenchidos na instância ServiceNow. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo do documento usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento no qual você incluiu controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto.
4. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.
5. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o mesmo arquivo que inclui os controles de conteúdo.
   Se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o nome do arquivo carregado no modelo de contrato forem diferentes, você será solicitado a confirmar se continua com o carregamento.
6. Selecione **Carregar e analisar documento** para substituir o documento existente no modelo de contrato pelo que você está carregando e analise os controles de conteúdo na instância ServiceNow.

O que Fazer Depois

Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.

Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas

Como um configurador de contratos, conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusulas que contenham o conteúdo marcado no documento Microsoft Word usando o Microsoft Word Add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Global**. Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito.
  2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação**.
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Global**.
- Mapeie a cláusula e as variações da cláusula no documento Microsoft Word usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Mapear cláusulas e variações de cláusula usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As cláusulas importadas do documento Microsoft Word são usadas para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato para o qual você deseja concluir o mapeamento de cláusula.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusulas importadas.
4. Selecione **Concluir mapeamento de cláusula**.
   - Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusulas exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
   - Se o mapeamento não for bem-sucedido, será exibida uma mensagem de erro. As possíveis causas podem incluir:
     - Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
     - Não foi atribuída uma classificação a todas as cláusulas.
     - As cláusulas classificadas como Nova cláusula foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
     - As cláusulas classificadas como Cláusula existente ou Sem mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.
5. Selecione **Atualizar** para salvar o modelo de contrato.
6. Opcional: Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ) para a cláusula.

Adicionar condições para um mapeamento de tabela de contrato

Como um configurador de contrato, use construtores de condição para definir critérios para um mapeamento de tabela para um modelo de contrato para que somente os dados essenciais da tabela mapeada sejam exibidos no documento do contrato.

Antes de Iniciar

- Mapeie tabelas no documento Microsoft Word usando o add-in Microsoft Word para contratos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas de documentos de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo.
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar condições de mapeamento de tabela.
3. Selecione a guia **Mapeamentos de tabela** em **Links relacionados**.
4. Selecione o mapeamento da tabela.
5. No campo **Condição**, defina uma condição para o mapeamento da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

6. Selecione **Atualizar**.

Criar modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Crie modelos de contrato adicionando controles de conteúdo manualmente.

Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word

Como um configurador de contratos, prepare um documento Microsoft Word que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

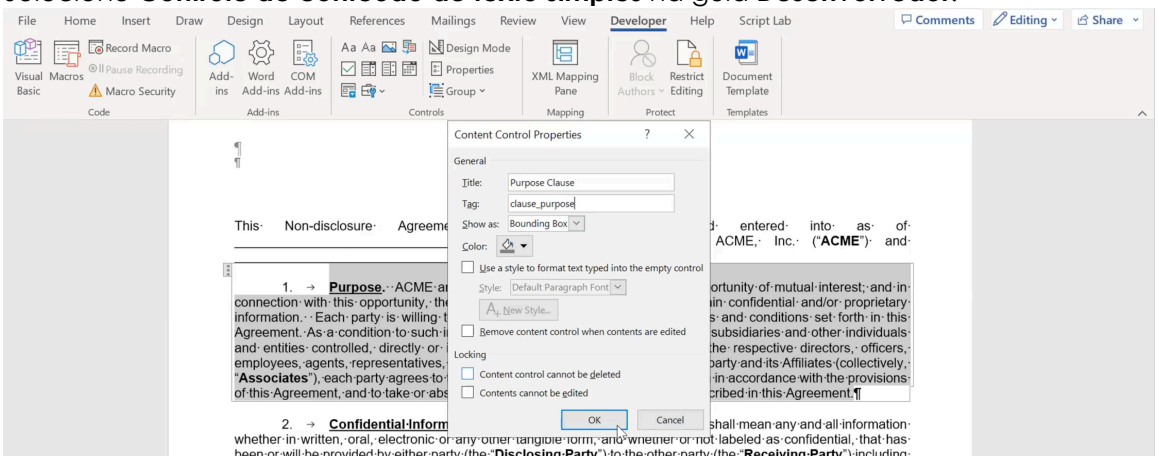
Antes de Iniciar

Verifique se você está em um sistema Windows para adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Em Microsoft Word, abra o documento que você deseja importar como um modelo de contrato.
2. Na faixa de opções Microsoft Word Página inicial, selecione o ícone Mostrar/ocultar marcas de formatação (¶) para ver os símbolos de formatação.
3. Exiba a guia **Desenvolvedor** em Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Mostrar a guia Desenvolvedor na documentação Microsoft Office 365.
4. Selecione o conteúdo a ser marcado.
5. Selecione **Controle de conteúdo de texto simples** na guia **Desenvolvedor**.



6. Selecione a opção **Propriedades** na guia **Desenvolvedor**.
7. Na caixa de diálogo **Propriedades do controle de conteúdo**, insira um título para o controle de conteúdo.
8. Insira um valor de marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os nomes de marcador não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como cláusula_PURPOSE e cláusula_propósito, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

Tipos de controle de conteúdo compatíveis

Tipo de controle de conteúdo	Descrição
campo_	Indica metadados.
cláusula_	Indica uma cláusula.
assinatura_	Indica uma assinatura.
data_assinatura_	Indica a data de assinatura.
signatário_nome	Este controle de conteúdo indica o nome do signatário (disponível somente para modelos relacionados a contratos).
signatário_e-mail	Este controle de conteúdo indica o e-mail do signatário (disponível somente para modelos relacionados a contratos).
signatário_título	Este controle de conteúdo indica o título do signatário (disponível somente para modelos relacionados a contratos).

9. Selecione **OK**.

Criar um modelo de contrato

Crie um modelo de contrato que pode ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário envia uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Se você estiver criando um modelo de contrato para uma tabela sem tarefa, certifique-se de que a tabela sem tarefa seja adicionada ao script de extensão. Para obter mais informações, consulte Configurar tabelas sem tarefa para modelos de contrato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
   A página Modelos do Word é aberta na exibição Modelos de contrato por padrão.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ◦ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ◦ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado. ◦ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Este campo está disponível somente quando **Categoria** está selecionado.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores nos campos **Data de início** e **Data de término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. Este campo está disponível somente quando **Categoria** está selecionado.

Quando o documento é selecionado, as listas relacionadas Participantes, Cláusulas importadas, Mapeamentos de cláusula e Mapeamentos de modelo são exibidas.

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato. Se você estiver criando um modelo para acordo de confidencialidade, selecione **Acordo de confidencialidade** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair o conteúdo marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os controles de conteúdo que têm *clause_* como prefixo são derivados do documento e listados na lista relacionada Cláusulas importadas.
- Os controles de conteúdo que têm *field_*, *signatory_*, *signature_* e *sign_* como prefixo são derivados do documento e listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
1. Para adicionar participantes com os quais você deve obter assinaturas, consulte Criar e configurar participantes.
2. Para inserir assinaturas, abra um registro **Signature_** na lista relacionada **Mapeamentos de modelo**. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.
   a. Em **Tipo de campo Documento**, especifique `Assinatura`.
   b. No campo **Participante**, especifique o participante com quem você precisa da assinatura.
   c. Selecione **Atualizar**.
   Da mesma forma, atualize os registros a seguir.
   - Assinar
   - Data de assinatura
   - Assunto:
   - Nome do signatário
   - E-mail do signatário
   - Título do signatário

   Para obter uma lista completa, consulte Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word
3. Selecione **Publicar**.

Criar e configurar participantes

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Antes de Iniciar
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

   Para obter a descrição dos valores de campos, consulte Formulário de participante para modelos de contrato.

   Para obter mais informações sobre controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados
O participante é adicionado ao modelo de documento.

Formulário de participante para modelos de contrato

Use o formulário Participante para adicionar participantes a um modelo de contrato.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Nome	Exibir o nome do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação a ser realizada pelo participante, como **Assinar**.
Pedido	Ordem na qual uma tarefa deve ser iniciada para que o participante conclua a ação.
Usuário	Mapeamento do campo de usuário para um participante. **Nota:** • Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Quando os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para o usuário interno) são preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica é enviada para o Nome e o E-mail do participante, não para o Nome e o E-mail do campo Usuário. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o participante é considerado um usuário externo (participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, especifique o Nome do Participante, o E-mail do Participante e o Título do Participante. • O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
	Nota: • O nome e o e-mail do participante são obrigatórios quando você não seleciona um valor no campo **Usuário**. • O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** • O nome e o e-mail do participante são obrigatórios quando você não seleciona um valor no campo **Usuário**. • O valor no campo E-mail do participante é apagado quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Título do participante	Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** • O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) a partir da qual você escolhe preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas de modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de preenchimento, assinatura e revisão. **Nota:** Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa de modelo de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Origem de data de vencimento	Prazo da tarefa de documento criada para esse participante.
Tipo de deslocamento de data	A data de vencimento da tarefa de documento é selecionada no registro da tarefa. Além disso, você pode deslocar a data de vencimento em dias, semanas ou meses.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, nome do participante, e-mail do participante e título do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado está selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o usuário e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.

Classificar e mapear cláusulas importadas

Classifique e mapeie cláusulas importadas para usar o conteúdo das cláusulas em um modelo de contrato.

Antes de Iniciar

Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As cláusulas importadas contêm conteúdo que foi extraído do documento Microsoft Word que está marcado pelos controles de conteúdo. Classificar e mapear as cláusulas importadas cria uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusulas que contêm o conteúdo disponível nas cláusulas importadas.

Para obter mais informações sobre variações de cláusula, consulte Criar uma variação de cláusula.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusulas importadas.
4. Atualize uma variação de cláusula existente com o conteúdo disponível na cláusula importada ou crie uma nova cláusula ou variação de cláusula com esse conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso dos dados da cláusula importada	Etapas
Não atualize nenhuma cláusula existente ou variação da cláusula	**a.** No campo **Classificação**, selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Sem mudança** na lista. **c.** No campo **Cláusula de mapeamento**, selecione uma cláusula ativa na biblioteca de cláusulas.
Criar uma nova cláusula e sua variação de cláusula	**a.** No campo **Classificação**, selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Nova cláusula** na lista. **c.** No campo **Cláusula de mapeamento**, não execute nenhuma ação.
Criar uma nova variação de cláusula	**a.** No campo **Classificação**, selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Cláusula existente** na lista. **c.** No campo **Cláusula de mapeamento**, selecione uma cláusula ativa na biblioteca de cláusulas.

5. Selecione **Concluir mapeamento de cláusula**.
   - Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusulas exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
   - Se o mapeamento não for bem-sucedido, será exibida uma mensagem de erro. As possíveis causas podem incluir:
     - Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
     - Nenhuma classificação foi atribuída a todas as cláusulas.
     - Cláusulas com a classificação de cláusula Nova foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
     - Cláusulas com as classificações de Cláusula existente ou Sem mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.
6. Opcional: Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas (‣ de uma cláusula.

Atualizar mapeamentos de modelo de contrato

Atualize os mapeamentos de modelo para preencher previamente as informações que são colocadas no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Nome do campo	Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa
Campo de documento	Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado no nome. Por exemplo: field_companyName.
Tipo de campo de documento	O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são: ◦ Campo de texto: metadados descritivos. ◦ Assinatura: assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica. ◦ Data da assinatura: data da assinatura. ◦ Nome do signatário: nome do signatário. ◦ E-mail do signatário: o e-mail do signatário. ◦ Título do signatário: título do signatário. **Nota:** ◦ Essas opções estão disponíveis quando o modelo está relacionado a contratos para Gestão de contratos Pro. ◦ Certifique-se de ter mapeado a Assinatura e a Data da assinatura para os participantes e exclua todos os campos Assinatura e Data de assinatura não mapeados.
Valor de visualização	Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo aparece somente quando **o Campo de texto** é selecionado em **Tipo de campo de documento**.
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir um valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante.
Somente Leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento do modelo.
Tabela de mapeamento	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado.
Campo de mapeamento	Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo da tabela que é inserido quando este modelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	é usado em um contrato. Este campo aparece somente quando **o Campo de texto** é selecionado em **Tipo de campo de documento**.
Participante	Selecione o participante associado ao modelo de contrato. Ao criar de participantes, ◦ Para criar um signatário interno, mapeie a referência de usuário para o registro do participante, por exemplo, P1. ◦ Para criar um signatário externo, mapeie os campos Nome do participante, E-mail do participante e Título do participante no registro do participante. Quando você mapeia um participante para campos de nome, e-mail e título do signatário nos mapeamentos de modelo, o registro do participante mapeou o valor para os campos de nome, e-mail e título do participante nas tarefas do signatário. **Nota:** Quando o modelo tem uma regra de signatário, o mapeamento do signatário na regra do signatário tem precedência sobre o mapeamento do usuário no registro do participante.
Script avançado	Opção para exibir o Editor de scripts.
Script	O script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando o campo **Script avançado** está selecionado.

6. Selecione **Atualizar**.

Publicar um modelo de contrato

Publique um modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato padrão com conteúdo predefinido quando um usuário do contrato enviar uma solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o mapeamento da cláusula tenha sido concluído antes de publicar um modelo de contrato com cláusulas. Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas e Classificar e mapear cláusulas importadas.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Modelo de contratos**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Opcional: Revise o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Gere e visualize o documento do contrato.
Para obter mais informações, consulte Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo.

b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.

4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

Resultados
O modelo de contrato foi publicado.

Nota: Se o tipo de contrato associado ao modelo de contrato estiver desativado quando o modelo de contrato estiver no estado Rascunho ou Edição, um erro será exibido quando você tentar publicar o modelo.

Configurar regras de modelo de contrato

Configure uma regra para identificar o modelo de documento de contrato usado para gerar o documento de contrato para o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Fornecer acesso aos campos de solicitação de contrato nos construtores de condições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de modelo de contrato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra do modelo de contrato.
Descrição	Descrição da regra de modelo de contrato.
Tabela solicitada	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas.
Categoria	Categoria do modelo de documento.
Modelo	O modelo de contrato publicado e ativo que será usado para gerar o documento do contrato.
Aplica-se a	Condições sob as quais o modelo de contrato é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato é enviada em uma categoria de NDA, você deve inserir a condição **[Category][is][NDA]**.
Pedido	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra de modelo com o número de ordem mais baixo será executada para selecionar o modelo.
Ativo	Opção para marcar a regra como ativa. Somente regras ativas são consideradas ao enviar uma solicitação e identificar o modelo apropriado

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Criar uma configuração de contrato

Definir uma regra de signatário interno

Defina uma regra de signatário interno para mapear signatários para um modelo usando mapeamentos de signatário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_admin e sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser que as variáveis relacionadas a uma solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Fornecer acesso aos campos de solicitação de contrato nos construtores de condições.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de signatário interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regras de signatário interno

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da regra de signatário interno.
Modelo	Modelo selecionado na lista de modelos ativos e publicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela associada ao modelo selecionado. O campo é preenchido automaticamente quando o modelo é selecionado.
Descrição	Descrição da regra de signatário interno.
Ativo	Opção para indicar que a regra de signatário está ativa e disponível para uso.
Pedido	Ordem na qual a regra de signatário é usada.
Aplica-se a	Condições sob as quais a regra de signatário interno é selecionada. Por exemplo, se você selecionar um grupo de atribuição e configurar um usuário como signatário, esse usuário será o signatário interno das solicitações de contrato que incluem o grupo de atribuição selecionado.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Na seção **Mapeamentos de signatários**, selecione **Novo**.
   a. No campo **Participante**, selecione um participante.

      Nota: Se os blocos de assinatura estiverem configurados para o modelo de contrato, este campo não estará disponível.

   b. No campo **Signatário**, selecione um usuário na lista.

   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

   Nota: Quando mais de uma regra de signatário interno for aplicável, a regra de signatário com a ordem mais baixa será considerada.

Resultados
Uma regra de signatário interno é criada para mapear um usuário como signatário interno para o modelo de contrato correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Durante a atribuição de signatário para contrato baseado em papel próprio, a regra *Internal Signatory* tem precedência.

- Um usuário de **mapeamentos de signatários** é escolhido como signatário.
- Para modelos de contrato configurados com participantes, quando um participante não atende aos critérios da regra *Internal Signatory*, um signatário é escolhido no mapeamento de campo de usuário da lista de participantes no modelo.
- Ao criar a tarefa do signatário para um usuário interno, verifique se o nome jurídico do usuário está disponível no perfil do funcionário do usuário. Se nenhum valor for fornecido no campo **Nome jurídico**, use o nome de usuário da tabela Usuários [sys_user].
- Quando nenhum dado é encontrado, um registro de signatário vazio é criado e pode ser atualizado com os detalhes de signatário corretos.

Criar uma configuração de contrato

Defina o repositório de contratos onde os contratos serão armazenados e mapeie os dados a serem adicionados ao documento do contrato.

Antes de Iniciar

Devem existir um modelo de contrato e uma regra de modelo que escolherá o modelo quando o usuário enviar uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato e Configurar regras de modelo de contrato.

Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Fornecer acesso aos campos de solicitação de contrato nos construtores de condições.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar dados aos documentos do contrato, você precisa mapear os campos da tabela de solicitação para os campos do repositório.

Nota:

Os contratos de terceiros já têm uma configuração de contrato padrão no sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Configuração do contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de contrato, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Configuração de contrato.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Na lista relacionada Mapeamentos de repositório de contratos, selecione **Novo**.
6. Em **Tipo de mapeamento**, selecione o tipo de mapeamento que você deseja fazer.
   Os campos do formulário mudam dependendo da seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de mapeamento	Campos disponíveis
Mapeamento de campo - Mapeie campos da tabela de solicitações para os campos na tabela do repositório de contratos.	◦ **Tabela de solicitação**— Tabela à qual você deseja associar a configuração do contrato. ◦ **Mapear do campo**— Campo da tabela de solicitações que você deseja mapear para o **campo Mapear para**, um campo no repositório de contratos. ◦ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo. ◦ **Repositório de contrato** - este campo é definido automaticamente para o repositório de configuração definido no campo **Repositório de contrato**.
Mapeamento de modelo- Mapeie os mapeamentos de modelo de um modelo de contrato para os campos no repositório de contratos.	◦ **Modelo** - Este campo é definido automaticamente para o modelo para o qual você está criando o mapeamento do repositório. ◦ **Mapeamento de modelo** - O campo do modelo que você deseja mapear para o valor **Mapear para campo**, um campo no repositório de contratos. ◦ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo.
Mapeamento de modelo – Mapeie campos do produtor de registro para os campos na tabela do repositório de contratos.	◦ **Produtor de registro**: o produtor de registro do qual você deseja copiar a variável. Por exemplo, se você quiser copiar uma variável de uma solicitação de contrato para um acordo de confidencialidade, selecione o produtor de registro para um acordo de confidencialidade. ◦ **Variável**- A variável do produtor de registro que você deseja mapear para um campo no repositório de contratos. ◦ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo. ◦ **Mapear para campo**— O campo para o qual você deseja mapear a variável do produtor de registro.

7. Selecione **Enviar** para salvar o mapeamento do repositório.

8. Selecione **Atualizar** para salvar a configuração do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar pesquisa de palavra-chave para modelos de contrato

Habilite a pesquisa de palavras-chave em modelos de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configuração do índice de texto**.
2. Na lista, selecione o registro com o valor da tabela **Modelo do Word [sn_doc_word_template]**.
3. Selecione **Gerar índice de texto** nos Links relacionados
4. Selecione **Ok** na caixa de diálogo Gerar índice de texto.

Resultados

A tabela será indexada. Para obter mais informações sobre como pesquisar uma palavra-chave em um modelo de contrato, consulte Pesquisar palavras-chave em modelos de contrato

Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula que contêm um bloco de conteúdo. Por exemplo, digamos que apenas uma seção em um documento de contrato de acordo de confidencialidade precise ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica signatária. Você criaria vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato que pode gerar documentos para diferentes locais.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las posteriormente.

Benefícios das variações da cláusula

Os benefícios do uso de variações de cláusula em modelos de documento são:

- Uso eficiente de um único modelo de contrato para produzir contratos com diferentes detalhes personalizados.
- Inclusão de uma única variação de cláusula em vários modelos de contrato.
- Capacidade de definir condições e definir a prioridade de execução para que uma variação de conteúdo apropriada seja selecionada dinamicamente no documento gerado.

Informações relacionadas

- Criar ou editar uma cláusula de contrato
- Criar uma variação de cláusula
- Adicionar metadados a uma cláusula usando o add-in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou editar uma cláusula de contrato

Como um configurador de contrato, crie ou modifique cláusulas que gerenciam variações de cláusula que são mapeadas para modelos de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Gestão de cláusulas**.
2. Escolha se você está criando uma nova cláusula ou modificando uma cláusula existente.
   - Para criar uma cláusula, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma cláusula existente, abra uma cláusula da lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de cláusula

Campo	Descrição
Número	Este campo é preenchido automaticamente com um número exclusivo.
Nome	Nome exclusivo da cláusula.
Tipo de Contrato	Tipo de contrato ao qual você deseja associar a cláusula. **Nota:** Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar a cláusula. Exemplo: se você selecionar a tabela Solicitação de contrato jurídico, somente os modelos conectados a essa tabela poderão ver a cláusula.
Descrição	Informações sobre a cláusula.
Aplicação	Aplicação à qual a cláusula pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando a cláusula.
Ativo	Opção para tornar a cláusula ativa e disponível para uso. **Nota:** Ao editar uma cláusula existente, você não poderá definir a cláusula como inativa se uma variação de cláusula ativa estiver presente.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A cláusula é salva e as listas relacionadas a Variações da cláusula e Modelos são exibidas.
5. Salve a cláusula.
   - Para salvar uma nova cláusula, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em uma cláusula existente, selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Crie variações de cláusula para usá-las no modelo de documento para uma condição predefinida. Para obter mais informações, consulte Criar uma variação de cláusula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma variação de cláusula

Como um configurador de contrato, crie uma variação de cláusula a ser usada em um modelo de contrato para condição predefinida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Fornecer acesso aos campos de solicitação de contrato nos construtores de condições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Na lista relacionada **Variações da cláusula**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos, consulte Formulário de variação da cláusula.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   - A lista relacionada Campos de variação de cláusula é exibida.
   - O documento importado é analisado e os controles de conteúdo do tipo Campo são extraídos e exibidos na lista relacionada Campos de variação de cláusula.
   - Se você estiver editando uma variação de cláusula associada a um modelo de contrato publicado e tiver importado um documento que tem controles de conteúdo adicionais, os controles de conteúdo não mapeados serão listados na lista relacionada de metadados não mapeados
6. Na lista relacionada Campos de variação de cláusula, selecione um campo de variação de cláusula.
7. No formulário, exiba os seguintes detalhes.

Formulário Campo de variação da cláusula

Campo	Descrição
Variação da cláusula	Este campo é definido automaticamente com o nome da variação da cláusula.
Título de campo do documento	Bloco do controle de conteúdo.
Marcador de campo do documento	Marcador do controle de conteúdo.
Somente Leitura	Opção para impedir que este campo seja editado.

8. No formulário Campo de variação da cláusula, salve os metadados selecionando **Atualizar**.
9. No formulário Variação da cláusula, salve a variação da cláusula selecionando **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar metadados a uma cláusula usando o add-in

Como um configurador de contrato, adicione metadados para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

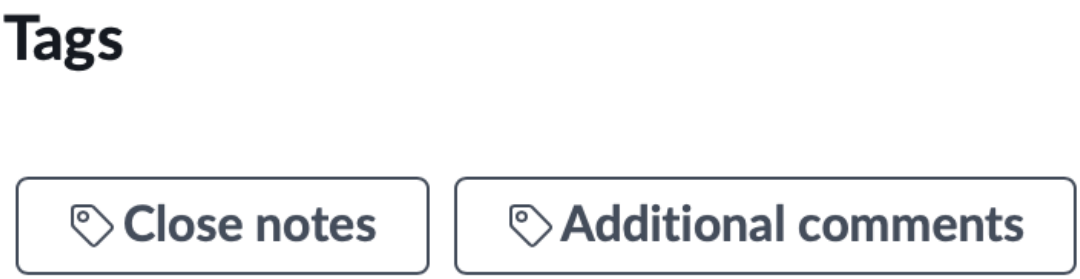
Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o add-in do Word. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
   A tela de login do add-in é exibida.
3. Insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   A tela do add-in é exibida com as guias Modelos e Cláusulas.
4. Na guia Cláusulas, selecione uma cláusula.
   Os detalhes da variação da cláusula são exibidos.
5. Selecione a variação da cláusula à qual você deseja adicionar metadados.
6. Em Microsoft Word, coloque o cursor no local onde deseja adicionar os metadados.
7. Selecione **Criar mapeamento de metadados**.
   O formulário de criação de mapeamento é exibido.
8. No campo **Nome do campo**, insira um nome exclusivo para os metadados.
9. Selecione **Criar**.
   - Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.



   - Os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow. Você pode exibir os metadados fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Mapeamento de campo** de uma variação de cláusula.
10. Opcional: Adicione os metadados criados a outros locais no documento clicando no marcador.
11. Carregue o documento na instância ServiceNow.

    a. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.

    b. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o mesmo arquivo em que você marcou os controles de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem de confirmação solicitando que você prossiga com o carregamento será mostrada se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o associado no modelo de contrato forem diferentes.

c. Selecione **Carregar e analisar documento** para analisar os controles de conteúdo e adicionar os dados à instância ServiceNow.

O arquivo será carregado. Se a variação da cláusula estiver mapeada para vários modelos e a variação tiver metadados, os metadados não mapeados serão exibidos e você deverá mapeá-los para cada um dos modelos.

Configurar modelos de documento para cartas ou documentos padrão

Crie Modelos de documentos do Word para criar cartas ou documentos padrão que podem ser assinados por participantes configurados.

Fluxo de modelo de documento

Os modelos de documento podem ser usados por unidades de negócios que não sejam jurídicas para gerar documentos padrão. Por exemplo, você pode usar o recurso Modelos de documentos do Word para gerar um modelo de resposta padrão.

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento Microsoft Word, desde a configuração do modelo até a anexação do documento Microsoft Word assinado a um caso.

- Defina Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word.
- Configurar um modelo de documento Microsoft Word.
- Criar participantes para modelos de documento
- Inserir assinaturas.
- Publique o modelo de documento Microsoft Word.
- Geração de tarefas de documento.
  - Um usuário interno da ServiceNow recebe uma tarefa de documento para assinar o documento Microsoft Word. Um usuário externo recebe o documento Microsoft Word para assinatura por e-mail.
  - Depois que todas as tarefas de documento forem concluídas, as anotações de trabalho serão atualizadas e o documento PDF assinado será adicionado como um anexo ao caso.

Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word

Modelos de documentos do Word O oferece suporte a controles de conteúdo que atuam como espaço reservado para o conteúdo.

Nota: Você deve adicionar controles de conteúdo no documento Microsoft Word antes de Configurar modelos de documento para cartas ou documentos padrão. Os controles de conteúdo devem ser adicionados usando somente um sistema Windows.

Os seguintes tipos de controles de conteúdo são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de conteúdo

Tipo de controle de conteúdo	Descrição
Campo_	Este controle de conteúdo é usado para indicar metadados.
Assinatura_	Este controle de conteúdo é um espaço reservado para assinatura eletrônica.
Assinar_Data_	Este controle de conteúdo é usado para indicar a data em que o signatário assina o documento eletronicamente.

Ao criar o controle de conteúdo no modelo de documento do Word, você pode prefixar o marcador com o tipo de controle de conteúdo apropriado. Por exemplo, se você quiser incluir o nome da empresa, poderá especificar como Field_CompanyName. As configurações de bloqueio podem ser definidas para impedir que o controle de conteúdo seja excluído e editado.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com controles de conteúdo, consulte o site de suporte da Microsoft .

Configurar um modelo de documento Microsoft Word

Carregue um documento do Word e adicione participantes com os quais você precisa de assinaturas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cm_core.contract_config
- Defina controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento do Word**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento do Word.
Tabela	As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado.
Categoria	Categoria de documento à qual o modelo é adicionado.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ◦ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado. ◦ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento do Word para uso.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento. ◦ O valor padrão é nenhum. Se nenhum, o documento não será acionado para assinatura. Se DocuSign ou AdobeSign for selecionado, o documento será acionado para assinatura eletrônica por meio de casos. ◦ Você pode alterar o tipo de assinatura de Nenhum para DocuSign ou Adobe Sign ou vice-versa, quando o modelo estiver no estado Rascunho ou em edição. **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Documento	Opção para carregar somente o anexo de arquivos do Word (.docx).
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **Formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se **o formato de data do modelo** e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado sobre **o formato de data do modelo** no modelo do Word configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância ServiceNow.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores nos campos **Data de início** e **Data de término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

1. Para adicionar participantes com os quais você deve obter assinaturas, consulte Criar participantes para modelos de documento.
2. Para criar mapeamentos de modelo, clique em **Analisar documento do Word**.
3. Para inserir assinaturas, abra um registro **Signature_** na lista relacionada **Mapeamentos de modelo**.
   a. Em **Tipo de campo de documento**, especifique Assinatura.
   b. No campo **Participante**, especifique o participante com quem você precisa da assinatura.
   c. Clique em **Atualizar**.
   Da mesma forma, atualize os registros a seguir.
   - Assinar
   - Data de assinatura
   - Assunto:
   - Nome do signatário
   - E-mail do signatário
   - Título do signatário

   Para obter uma lista completa, consulte Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word
4. Selecione **Publicar**.

Criar participantes para modelos de documento

Defina ações e a ordem de ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

Antes de Iniciar

- Você precisa definir os participantes somente quando quiser usar o fluxo de modelo de documento. Se você quiser gerar apenas um documento PDF, a definição de participantes não será obrigatória.
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Os modelos de documento são diferentes dos modelos de documento de RH. Para modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:

   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário de participante para modelos de documento Microsoft Word.

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O participante é adicionado ao modelo de documento.

Formulário de participante para modelos de documento Microsoft Word

Use o formulário Participante para adicionar participantes a um modelo de documento Microsoft Word.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição exclusivo do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação a ser executada pelo participante, como **Preencher**, **Assinar**ou **Revisar**. **Importante:** No caso de assinatura da ServiceNow, as ações **Preencher** e **Revisar** estão disponíveis para um modelo em PDF. Em caso de assinatura externa, a ação **Assinar** está disponível para modelos de documento PDF e do Word.
Pedido	Ordem na qual uma tarefa deve ser iniciada para que o participante conclua a ação.
Usuário	Mapeando o campo de usuário para um participante. **Nota:** • Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para o usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para o Nome e o E-mail do participante, não para o Nome e o E-mail do campo Usuário. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o Nome e o E-mail do Participante devem ser especificados. • O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
	Nota: • Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório. • O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** • Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será um campo opcional. Quando você não selecionar um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será obrigatório. • O valor no campo E-mail do participante é apagado quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) a partir da qual você está escolhendo preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas de modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de preenchimento, assinatura e revisão. **Nota:** Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa de modelo de documento.
Origem de data de vencimento	Prazo da tarefa de documento criada para esse participante.
Tipo de deslocamento de data	A data de vencimento da tarefa de documento é selecionada no registro da tarefa. Além disso, você pode deslocar a data de vencimento em dias, semanas ou meses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, nome do participante e e-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado está selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o usuário e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.

Adicionar e configurar a funcionalidade de solicitação de contrato

Como administrador do contrato, adicione a aplicação de funcionalidade Gestão de contratos Pro.

Adicione funcionalidade para habilitar solicitações de contrato em Gestão de contratos Pro.

Adicionar um botão de ação do espaço para iniciar uma solicitação de contrato

Como administrador, defina um botão de ação no espaço e mapeie-o para a ação interna que inicia uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a funcionalidade de solicitação de início de contrato ao seu espaço.

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**

   b. Selecione **Novo**.

   c. Defina a ação para o tipo ação do cliente UXF e mapeie a ação para a funcionalidade de solicitação de início de contrato e inserindo os seguintes valores de campo.

   Campos para iniciar solicitação de contrato

Campo	Valor
Implementados como	Ação do cliente UFX
Especificar ação do cliente	Iniciar contrato

   d. No formulário, preencha os outros campos.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de atribuição de ação

   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

2. Crie um mapeamento de eventos para a ação declarativa definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Exibição avançada** listada em Links relacionados.

b. Selecione na lista relacionada Mapeamentos de eventos do complemento de UX.

c. Selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento de evento de complemento do UFX.

e. Defina os campos a serem enviados colando o seguinte código JSON no campo **Mapeamento de carga de destino**.

```
{
    "container": {
        "fields": {
            "binding": {
                "address": [
                    "fields"
                ]
            },
            "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
        },
        "params": {
            "binding": {
                "address": [
                    "params"
                ]
            },
            "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
        },
        "route": {
            "binding": {
                "address": [
                    "route"
                ]
            },
            "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
        }
    },
    "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

f. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um botão de ação para os usuários iniciarem solicitações de contrato foi adicionado ao seu espaço.

Adicionar guia Solicitação de contrato ao seu espaço

Como administrador, adicione a capacidade de acessar detalhes da solicitação de contrato ao formulário adicionando a guia Solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela à qual o formulário está associado.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Na lista **Exibir**, selecione a exibição do espaço que deve incluir a guia Solicitação de contrato.
5. Adicione a guia Solicitação de contrato movendo **a Solicitação de contrato** da lista Disponível para a lista Selecionada.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A guia Solicitação de contrato aparecerá no seu espaço.

Para obter mais informações sobre as funções necessárias para trabalhar em solicitações de contrato, consulte Componentes instalados com Gestão de contratos Pro.

O que Fazer Depois
Exiba os documentos do contrato no formulário de solicitação de contrato adicionando a guia de documentos do contrato a ele. Para obter mais informações, consulte Exibir documentos de contrato em um registro de repositório de contratos.

Exibir documentos de contrato em um registro de repositório de contratos

Como administrador, habilite a exibição de documentos de contrato em um registro de repositório de contratos adicionando a guia Documentos de contrato a ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela configurada como um repositório de contratos.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de contrato.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Na lista **Exibir**, selecione seu espaço.
5. Adicione a guia Documentos do contrato nos registros do repositório de contratos movendo **os Documentos do contrato** da lista Disponível para a lista Selecionada.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Habilitar a exibição de detalhes da solicitação de contrato

Como administrador, habilite a exibição de detalhes da solicitação de contrato no formulário de solicitação de contrato adicionando campos relacionados a serem exibidos no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba os campos de solicitação de contrato e seus valores, adicione os seguintes cabeçalhos de formulário disponíveis no sistema de base.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
2. Adicione cabeçalhos de formulário de UX ao formulário de contrato pesquisando e selecionando a tabela relacionada no campo **Tabela**.

Campos do formulário de solicitação de contrato	Tabela
Descrição resumida, Prioridade, Estado do contrato, Solicitação primária, Status do contrato e Tipo de assinatura.	sn_cm_core_contract_request
Nome do participante	sn_cm_core_signer_task
Nome do documento, solicitante da solicitação de contrato, versão mais recente do documento, detalhes de armazenamento e a pasta em que o documento está armazenado	sn_cm_core_document e selecione-o.

3. Selecione a guia **Configurações do cabeçalho de UX**.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione seu espaço no menu Disponível e mova-o para o menu Selecionado.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Agrupar documentos de contrato por tipo de contrato no formulário de solicitação de contrato

Como administrador, agrupe os documentos do contrato por tipo de contrato no formulário de solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Em Central de consultoria jurídica e Espaço de contratos, os documentos do contrato são agrupados com base no tipo de contrato, por padrão.

Personalize a Página de registros padrão (SRP) para exibir documentos de contrato agrupados por tipo de contrato na guia Documento de contrato por meio do Construtor de IU, um construtor de interface do usuário da web. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Pesquise e selecione seu espaço.
3. Navegar até **Registro** > **Registro de SRP**.
4. Na lista Conteúdo da página, em **Corpo da mensagem** > **Painéis redimensionáveis** > **esquerda** > **Guia principal** > **Lista relacionada**, selecione **lista relacionada**.
5. Defina o agrupamento selecionando a guia **Configuração** e, na seção **Exibição padrão**, insira o seguinte código no campo **Agrupar por**:

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
  var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
 =="sn_cm_core_contract_request";
  var isContractRevisionTab = api.item.value.table ==
 "sn_cm_core_document_revision";
  if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
    return 'document';
  }
return '';
}
```

Nota: Se o campo não for editável, selecione o escopo aplicável ao seu espaço na lista suspensa **Selecionar uma aplicação** na parte superior da página.

6. Selecione **Aplicar**.

Fornecer permissões para configurar informações do documento de contrato padrão

Como administrador, habilite um usuário de contrato a configurar informações colocadas no documento de contrato atribuindo uma função de configurador de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de modelo inserem automaticamente informações padrão no documento do contrato. Para configurar mapeamentos de modelo, o usuário do contrato requer uma função de configurador de contratos (sn_cm_core.contract_config).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Pesquise e selecione o usuário.
3. Na lista relacionada "Funções", selecione **Editar**.
4. Mova a função sn_cm_core.contract_config da lista Disponível para a lista Selecionada.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Salve o registro do usuário selecionando **Atualizar**.

Fornecer acesso aos campos de solicitação de contrato nos construtores de condições

Como administrador, forneça acesso aos campos de solicitação de contrato para que eles possam ser selecionados nos construtores de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela da aplicação cujas variáveis devem ser usadas em construtores de condições.
3. Adicione a solicitação de contrato como um campo de referência à tabela.
   a. Selecione a guia **Colunas** e selecione **Novo**.
   b. No campo **Tipo**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ), pesquise `Referência` e selecione-a.
   c. Selecione a guia **Especificação de referência**.
   d. No campo **Referência**, selecione a tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request].
   e. No formulário de entrada Dicionário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de entrada de dicionário .
   f. Selecione **Enviar**.
4. Selecione **Atualizar**.

Adicionar acesso à gestão de obrigações a partir de registros do repositório de contratos

Como administrador, adicione a guia Obrigações nos registros do repositório de contratos para gerenciar as obrigações contratuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
2. Selecione um registro de contrato.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Na lista **Exibir**, selecione a exibição do espaço que deve incluir a guia Obrigações.
5. Adicione acesso à gestão de obrigações movendo a **Obrigação** da lista Disponível para a lista Selecionada.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
A guia Obrigações aparecerá nos registros do repositório de contratos.

Para obter mais informações sobre as funções necessárias para trabalhar na gestão de obrigações, consulte Componentes instalados com Gestão de contratos Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando Espaço de contratos com componentes Construtor de IU

Configure e personalize Espaço de contratos usando o Construtor de IU construtor de interface do usuário da web.

Visão geral da configuração

Para obter mais informações sobre esta aplicação, consulte Construtor de IU .

Acesse Construtor de IU para personalizar Espaço de contratos navegando até **Tudo** > **Construtor de IU**e selecionando **Espaço de contrato**.

Para obter mais informações, consulte Como trabalhar no Construtor de IU e Configurando seu Espaço configurável .

Ativação do Espaço de contratos

Você pode ativar o plug-in Espaço de contratos (sn_cm_workspace) para Gestão de contratos Pro se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Revise Espaço de contratos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Duas funções são instaladas com o plug-in Espaço de contratos.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Espaço de contratos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Espaço de contratos (sn_cm_workspace) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar Pesquisa com IA para Espaço de contratos

Obtenha resultados de pesquisa aprimorados em Espaço de contratos configurando a aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA para trabalhar com ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o mecanismo da Pesquisa com IA em Espaço de contratos, você pode pesquisar palavras-chave relacionadas a solicitações de contrato e encontrar os resultados de pesquisa mais relevantes.

Se você for um novo cliente, a aplicação Pesquisa com IA será configurada com seu sistema de base.

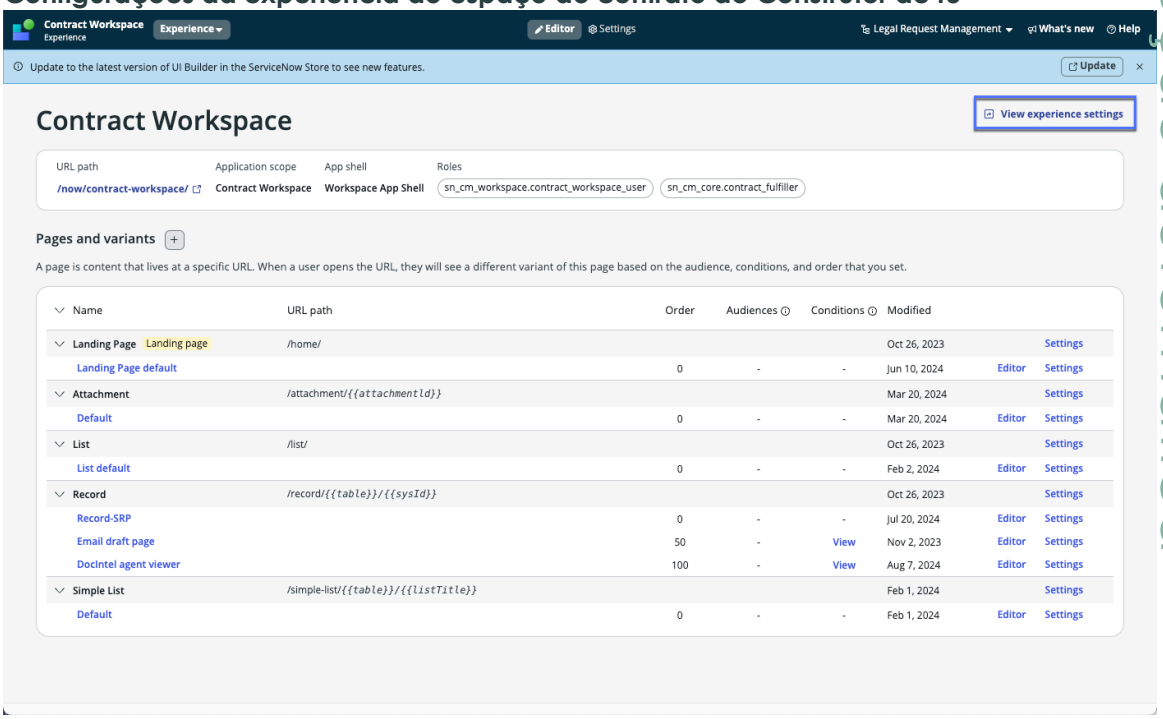
Se você for um cliente existente, precisará configurar Espaço de contratos para usar a aplicação Pesquisa com IA.

Para obter mais informações sobre a aplicação Pesquisa com IA e como usá-la com mais eficiência, consulte Pesquisa com IA . Para obter informações sobre como associar a aplicação Pesquisa com IA a Espaço de contratos, consulte Criação de uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na seção Experiências, selecione **Espaço de contrato**.
3. Selecione **Exibir configurações de experiência**.

Configurações da experiência do espaço do contrato do Construtor de IU

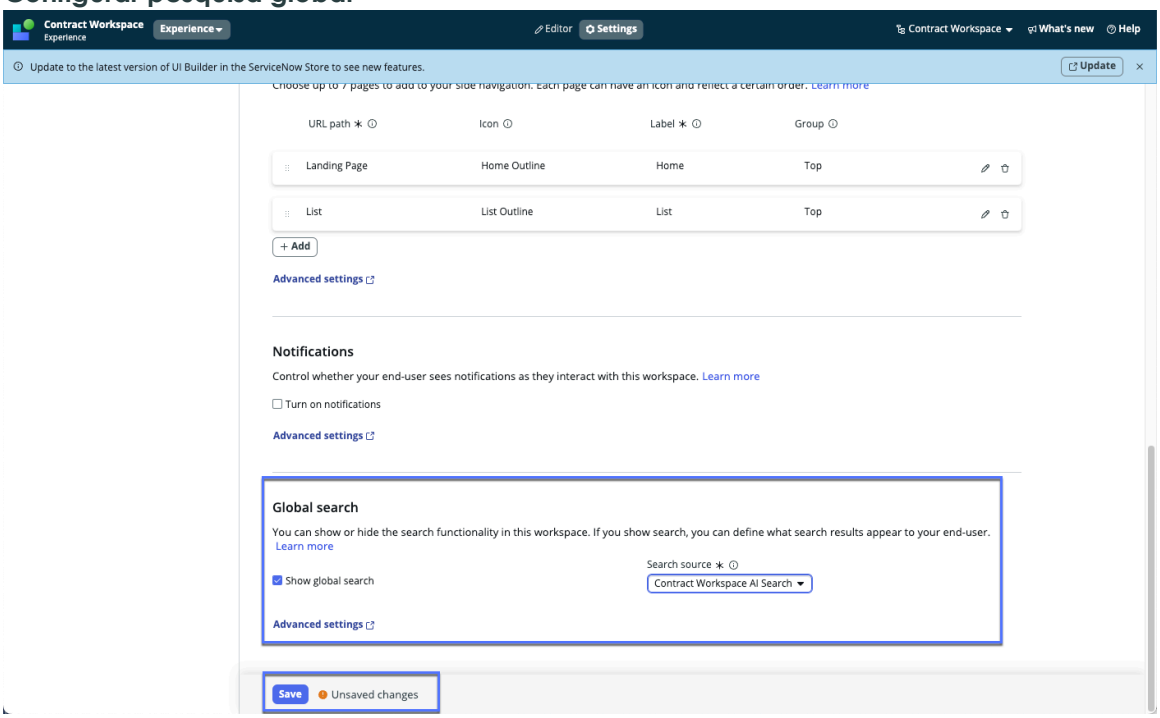


4. Na seção Pesquisa global, na lista suspensa **Fonte de pesquisa**, selecione **Pesquisa com IA do Espaço de contrato**.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar pesquisa global



6. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
7. Na página Origens do índice da Pesquisa com IA, selecione **Solicitação de contrato** e **Repositório de contrato**.
8. Tabelas de índice para melhorar o desempenho e a precisão dos resultados da pesquisa selecionando **Indexar todas as tabelas** na lista suspensa Ações para linhas selecionadas.

Resultados

Pesquisa com IA está configurado para Espaço de contratos.

Configurar Gestão de obrigações notificações

Ative Gestão de obrigações notificações para notificar os usuários quando uma tarefa de obrigação for criada, atribuída, enviada, aprovada ou rejeitada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações Solicitação de aprovação e Aprovação rejeitada são acionadas quando uma tarefa de obrigação é enviada para aprovação e a tarefa de obrigação é aprovada ou rejeitada.

Para evitar notificações duplicadas para um evento, as seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Tarefa de obrigação enviada
- Tarefa de obrigação aprovada
- Tarefa de obrigação rejeitada

Você pode ativar as notificações específicas para tarefas de obrigação e configurar uma condição para interromper as notificações padrão do sistema.

Para obter mais informações sobre notificações relacionadas a obrigações, consulte Notificações doGestão de obrigações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

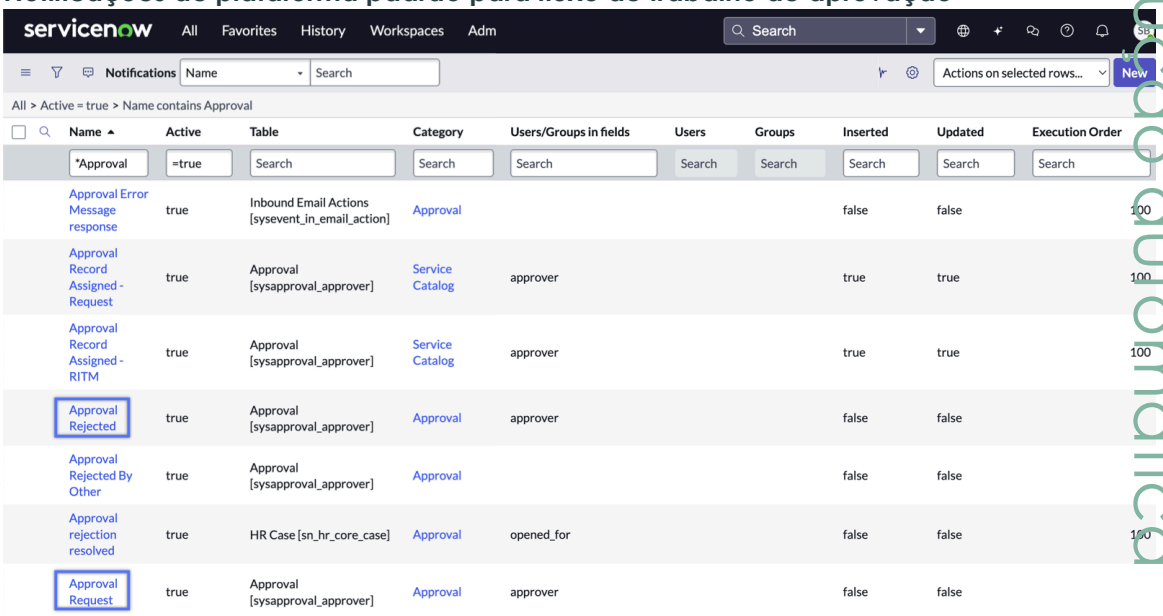
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na coluna **Nome**, pesquise por `Obrigação`.
3. Selecione a notificação de obrigação que você deseja ativar.
4. No formulário Notificação, marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Opcional: Certifique-se de que as notificações padrão não sejam acionadas para eventos relacionados a tarefas de obrigação.

   a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

   b. Pesquise as notificações padrão que são acionadas quando uma tarefa de obrigação é enviada para aprovação e a tarefa de obrigação é aprovada ou rejeitada. As notificações padrão são *`Approval Request`* e *`Approval Rejected`*.

Notificações de plataforma padrão para fluxo de trabalho de aprovação



   c. Selecione a notificação.

   d. Selecione a guia **Quando enviar**.

   e. No campo **Condições**, defina a seguinte condição para garantir que a notificação selecionada não seja acionada para eventos relacionados a tarefas de obrigações: **[Source table] [is not] [sn_cm_obligation_obligation_task]**.

Resultados

As notificações específicas da tarefa de obrigação são ativadas e as notificações do sistema padrão são interrompidas para eventos de obrigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Gestão de contratos Pro

Use Gestão de contratos Pro para iniciar a solicitação de contrato para contratos de autoatendimento e não autoatendimento.

Espaço de contratos

Como executante do contrato, você pode trabalhar com os widgets acionáveis em Espaço de contratos para categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência nas solicitações de contrato.

A página inicial Espaço de contratos fornece informações sobre solicitações de contrato em aberto, revisões de documentos com aprovação pendente e contratos prestes a expirar. Selecionar um widget para exibe a lista relacionada de solicitações de contrato em uma página separada. Para widgets de rosca, você pode usar o filtro **Agrupar por** para exibir as solicitações de contrato por estado, status ou tipo de papel.

Widgets ativados Espaço de contratos

Nome	Tipo	Descrição
Sem atribuição	Pontuação 	Número de solicitações de contrato não atribuídas.
Atribuídas a mim	Donut 	Número de solicitações de contrato atribuídas a você.
Minhas colaborações	Donut 	Número de solicitações de contrato às quais você foi adicionado como colaborador.
Aprovações pendentes	Pontuação 	Número de solicitações de contrato atribuídas a você para aprovar uma revisão de documento de contrato que estão pendentes.
Contratos prestes a vencer	Barra 	Número de contratos expirando que você executou. Os contratos são agrupados pelo número de dias antes do vencimento do contrato.

O Espaço de contratos é criado por meio da aplicação Construtor de IU configurável. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

O acesso ao Espaço de contratos requer a ativação do plug-in Espaço de contratos. Para obter mais informações, consulte Ativação do Espaço de contratos.

Benefícios do Espaço de contratos

O Espaço de contratos permite que os executantes do contrato lide com as solicitações de contrato com mais eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios dos recursos Espaço de contratos

Benefício	Funcionalidade
Visão geral de solicitações de contrato em aberto, aprovações de revisão de documentos pendentes e contratos prestes a expirar.	Widgets de ação do usuário
Capacidade de exibir somente as solicitações de contrato em aberto que requerem sua atenção imediata.	Capacidades de filtragem
Resultados de pesquisa mais relevantes com o mecanismo avançado ServiceNow® da Pesquisa com IA.	Pesquisa com IA

Como iniciar uma solicitação de contrato

Como responsável pelo caso ou executante, inicie um contrato de autoatendimento ou de não autoatendimento para o caso em que você está trabalhando.

Como iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento

Como responsável pelo caso ou executante, inicie um contrato de autoatendimento para o caso em que está trabalhando. Os contratos de autoatendimento são enviados quando você deseja que os próprios documentos contratuais em papel sejam enviados para revisão.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento, certifique-se de ter criado tipos e modelos de contrato para eles. Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de contrato e Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato.

Verifique se o botão Iniciar contrato foi adicionado ao seu espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar um botão de ação do espaço para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user ou sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato**.
4. Na lista suspensa **Tipo de papel**, selecione **Papel próprio**.
5. Na lista suspensa **Tipo de contrato**, selecione o tipo de contrato que você deseja gerar.

   Nota: Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

6. Na lista suspensa **Tipo de assinatura**, selecione o tipo de assinatura para o documento do contrato.
7. No campo **Data de início**, especifique a data de início do contrato.
8. No campo **Data de término**, especifique a data de término do contrato.
   A data de término deve ser posterior à data de início.
9. Selecione **Iniciar**.
   Se você não tiver um modelo de contrato ativo para o tipo de contrato selecionado, será exibido um erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Uma solicitação de contrato é iniciada e aberta em uma nova guia exibindo os detalhes da solicitação de contrato.

Se houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado **Rascunho**. Se não houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado **Trabalho em andamento**.

No formulário de solicitação de contrato, você pode atribuir a solicitação de contrato, adicionar colaboradores, adicionar usuários à lista de observação, alterar o tipo de assinatura e também atualizar a data de início e a data de término.

O que Fazer Depois
As próximas etapas dependem se houve erros de validação:

- Se houver erros de validação, preencha os detalhes do signatário e reenvie a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Resolver a falha ao enviar um contrato de autoatendimento.
- Se não houver erros de validação, você poderá prosseguir para trabalhar na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato e Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como executante do contrato.

Como iniciar uma solicitação de contrato sem autoatendimento

Como responsável pelo caso ou executante, inicie o envio de contratos quando quiser que os documentos de contrato baseados em terceiros sejam enviados para revisão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O contrato iniciado é atribuído de acordo com uma regra de atribuição ou manualmente por um executante de contrato ou um gerente de grupo. O administrador do contrato pode modificar a regra de atribuição para especificar o grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

Antes de Iniciar
Verifique se o botão Iniciar contrato foi adicionado ao seu espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar um botão de ação do espaço para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato**.
4. Na lista suspensa **Tipo de papel**, selecione **Papel de terceiros**.
5. Na lista suspensa **Tipo de assinatura**, selecione o tipo de assinatura para o documento do contrato.
6. No campo **Data de início**, especifique a data de início do contrato.
7. No campo **Data de término**, especifique a data de término do contrato.
   A data de término deve ser posterior à data de início.
8. Selecione **Iniciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Uma solicitação de contrato é iniciada e aberta em uma nova guia exibindo os detalhes da solicitação de contrato.

Se houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado Rascunho. Se não houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.

Formulário de solicitação de contrato

Campo	Valores
Estado	Uma solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.
Status do contrato	O status do contrato está definido como Rascunho.
Primário(a)	Solicitação primária que iniciou a solicitação de contrato.
Solicitado para	Usuário atribuído à solicitação primária.
Aberto por	Usuário que inicia a solicitação de contrato.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários atribuído de acordo com a regra de atribuição.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. • Assinatura eletrônica: o signatário assina eletronicamente o contrato. • Assinatura física: o signatário assina manualmente a versão física do contrato. O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.

O que Fazer Depois
Adicione documentos de contrato e envie a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Adicionar documentos de contrato à solicitação de contrato não autoatendida.

Exibir e rastrear detalhes da solicitação de contrato

Como usuário do contrato ou administrador do contrato, exiba os detalhes e rastreie as atividades da solicitação do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Exibir os detalhes da solicitação de contrato.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando a guia **Detalhes**.
   - Estado exibe o estado da solicitação de contrato.
   - O status do contrato exibe o status do documento do contrato.
   - Revise o documento do contrato acessando a guia **Documentos do contrato**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

    - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o.
    - Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
  - Exiba a lista de documentos de suporte acessando a guia **Documentos de suporte**. Esta lista relacionada está disponível somente para solicitações de contrato não autoatendidas.
  - Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
  - Exiba o documento do contrato final acessando a guia **Repositório de contrato**. Quando vários documentos de contrato são anexados em uma solicitação de contrato sem autoatendimento, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.
  - Exiba os níveis de acesso a documentos para várias personas acessando a guia **Acesso ao documento**.

4. Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

Atribuir uma solicitação de contrato

Como executante ou administrador de contratos, atribua uma solicitação de contrato a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário de contrato envia uma solicitação, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário de acordo com a regra de atribuição padrão. Se a solicitação for atribuída a um grupo de suporte de contrato, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação de contrato a si mesmo ou a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
4. Atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

Usar solicitação de contrato de autoatendimento

Envie solicitações de contrato que gerarão documentos de contrato usando um modelo de contrato predefinido e regras de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades

- Contrate modelos com metadados, cláusulas, tabelas e crie regras de negócio para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Os modelos de contrato no formato Microsoft Word facilitam a revisão e a edição do contrato para o executante do contrato.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte à assinatura Wet para assinatura manual.
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório de contratos centralizado que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema para gerar uma certificação de conclusão para um contrato assinado eletronicamente.

Fluxo de trabalho de contratos de autoatendimento

Quando um solicitante envia uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato gerado. O executante pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato de um local centralizado. Como os documentos do contrato estão no formato Microsoft Word, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que para documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento de contrato gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica. Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento de contratos podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Um fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma solicitação de contrato.
   - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
   - Se houver erros de validação de signatário, o solicitante do contrato os resolverá e reenviará a solicitação de contrato.
2. Um documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, cláusulas, signatários e tabelas são adicionados dinamicamente de acordo com condições predefinidas.
3. O solicitante do contrato edita as solicitações de mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando a opção **Gerar novamente** ou **Sincronizar documento**.
4. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato e executa uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.

b. Se forem necessárias mudanças, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança.

5. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode realizar as seguintes ações:

a. Inicia um processo de revisão interna.

i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para uma revisão interna.

> **Nota:** O executante do contrato pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, o executante do contrato não poderá criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

ii. Um gerente de grupo de revisores de contrato pode atribuir a tarefa de revisão, ou um revisor de contrato pode autoatribuí-la.

iii. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.

iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.

v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.

vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita redlines, propõe edições e adiciona comentários.

vii. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.

viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno: se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo: os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Depois que a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível online ou criar uma nova versão offline com as mudanças.

b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada.

c. Depois que o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.

6. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários. Se forem necessárias mudanças, o processo de análise e revisão continuará.

7. Se o armazenamento externo estiver configurado, os documentos do contrato serão armazenados nele. Caso contrário, eles serão armazenados na instância ServiceNow.

8. Se algum signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e a revisão será enviada para assinatura.

9. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Nota:

O solicitante do contrato pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado estiver em Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura ou Trabalho em andamento.

Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato

Como usuário do contrato, edite a solicitação, gere novamente o documento do contrato e envie para assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

Ação	Etapas
Modificar os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão de autoatendimento. Se você quiser adicionar um nome de empresa que não esteja listado no campo **Empresa**, marque a caixa de seleção **Adicionar novo nome de empresa** e insira o nome da empresa no campo **Novo nome jurídico da empresa**.
Gerar documento de contrato novamente	Crie uma revisão de documento de contrato a partir do modelo de contrato que inclui os valores mais recentes e descarta as mudanças feitas na versão anterior do documento. Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.
Sincronizar o documento **Nota:** Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1	Crie uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior. Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão atualizada do documento do contrato após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro 1.2.1).
Sincronização de signatários	Atualize o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Nota: Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1 porque não é mais necessária.	obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.
Envie o documento para assinatura.	Consulte Enviar um documento de contrato para assinatura.
Cancelar solicitação	◦ Na página de solicitação de contrato, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**. ◦ Selecione **Cancelar solicitação** para confirmar o cancelamento.

Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como executante do contrato

Revise e finalize um documento de contrato de acordo com a solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solicitação de contrato de autoatendimento pode ser trabalhada por um usuário de contrato. No entanto, um executante de contrato pode ser atribuído à solicitação por uma regra de atribuição ou por um gerente de grupo. Um executante do contrato pode trabalhar na solicitação do contrato, mas também pode iniciar aprovações ad-hoc e criar revisões manualmente, enquanto um usuário do contrato não pode iniciar aprovações ad-hoc ou criar revisões manualmente.

Você não pode adicionar o mesmo usuário aos campos Atribuído a e Colaborador.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato atribuída a você ou se você for um colaborador na solicitação de contrato.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

Ação	Etapas
Gerar documento de contrato novamente	Crie uma versão do documento do contrato. O uso desta opção descarta as mudanças feitas na versão anterior do documento. Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.
Sincronizar o documento **Nota:** Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1	Crie uma versão do documento do contrato mantendo as mudanças feitas na versão anterior. Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão atualizada do documento do contrato após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro 1.2.1).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Criar revisões de documentos	Crie uma revisão de documento. Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão de documento.
Adicionar signatários	Adicionar signatários. Para obter mais informações, consulte Adicionar signatários na solicitação de contrato de autoatendimento.
Sincronização de signatários **Nota:** Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1 porque não é mais necessária.	Atualize o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.
Iniciar aprovações ad hoc	Iniciar aprovações ad hoc. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
Comunique-se com as partes interessadas usando e-mail	Comunique-se com as partes interessadas por e-mail. Para obter mais informações, consulte Enviar e-mail para as partes interessadas.
Analisar documentos de contrato usando o Now Assist para identificar cláusulas fora do padrão e ausentes	Use Now Assist para analisar os documentos do contrato e identificar as cláusulas fora do padrão e ausentes. Para obter mais informações, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.
Enviar o documento para assinatura	Envie o documento para assinatura. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato.
Cancelar solicitação	Cancelar uma solicitação: ◦ Na página de solicitação de contrato, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**. ◦ Confirme o cancelamento selecionando **Cancelar solicitação**.

Tradução automática

Adicionar signatários na solicitação de contrato de autoatendimento

Adicione signatários em solicitações de contrato de autoatendimento quando o contrato for gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato atribuída a você ou da qual você é um colaborador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Signatários**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário Adicionar signatário, indique se você está configurando um signatário interno ou externo selecionando **Interno** ou **Externo**.
5. Configure os signatários.

Opção	Etapas
Interno	**a.** No campo **Signatário interno**, insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado**, **Signatário**e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo **c.** Selecione **Adicionar**.
Externo	**a.** No campo **Nome do signatário autorizado**, insira o nome do signatário externo. **b.** No campo **Signatário**, insira o cargo do signatário externo. **c.** No campo **E-mail do signatário**, insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. **e.** Selecione **Adicionar**.

Criar uma revisão atualizada do documento do contrato após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro 1.2.1)

Quando uma solicitação de contrato for modificada, sincronize o documento do contrato para solicitações de autoatendimento para criar uma nova revisão do documento com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior do documento do contato.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: A opção **Sincronizar documento** está disponível a partir da Gestão de contratos Pro versão 1.2.1.

Você pode sincronizar um documento de contrato somente quando a solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento.

Nota: As tabelas não são atualizadas quando você usa a opção **Sincronizar documento**. Você deve gerar novamente o documento para atualizar as tabelas. Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione a guia **Documentos de contratos**.
4. Selecione **Sincronizar documento**.

Resultados
Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os metadados e signatários atualizados. As mudanças feitas na revisão anterior são mantidas.

Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como usuário do contrato ou executante do contrato, gere novamente o documento do contrato para solicitações de autoatendimento quando a solicitação primária tiver sido modificada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
quando a solicitação primária é modificada, você podeselecionar a opção **Gerar novamente** para gerar um novo documento de contrato a partir do modelo de contrato com os metadados, signatários e tabelasmais recentes. Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Todas as mudanças feitas nas informações do signatário na solicitação de contrato serão substituídas pelas informações do signatário do modelo de contrato. Se as informações do signatário estiverem incompletas ou inconsistentes após a regeneração, você poderá atualizar manualmente os signatários. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Gerar novamente**.

Resultados
Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

- Rascunho: substitui a revisão do documento do contrato existente.
- Trabalho em andamento: cria uma nova revisão de documento de contrato. Todas as mudanças feitas na revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver apenas a revisão mais recente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizando e sincronizando signatários

Como um usuário ou executante do contrato, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

Resolver a falha ao enviar documentos do contrato para assinatura (a partir de Gestão de contratos Pro 1.2.1)

Atualize os detalhes do signatário em um documento de contrato externo em Gestão de contratos Pro quando houver uma falha no envio do documento para assinatura devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione a guia **Signatários**.
4. Selecione o signatário.
5. Atualize as informações do signatário.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione a guia **Documentos de contratos**.
8. Selecione **Sincronizar documento**.
   Uma nova revisão do documento do contrato é criada com as informações atualizadas do signatário.
9. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
10. Selecione **Enviar para assinatura**.
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
11. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resolver a falha ao enviar um contrato de autoatendimento

Como usuário do contrato, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Revise as informações no Fluxo **de atividades** para encontrar o erro de validação.
4. Selecione a guia **Signatários**.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.
6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione a guia **Signatários**.
8. Selecione **Sincronizar signatários**.
   O documento do contrato é atualizado com os detalhes do novo signatário.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Reenviar**.

Resultados
A solicitação de contrato é reenviada e o estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

Resolver um erro durante o envio para assinatura

Como um usuário ou executante do contrato, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e no documento do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Navegue até o Fluxo **de atividades** para encontrar o erro de validação.
4. Selecione a guia **Signatários**.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.
6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
7. Selecione a guia **Signatários**.
8. Selecione **Sincronizar signatários**.
   O documento do contrato é atualizado com os detalhes do novo signatário.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Enviar para assinatura.**
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
11. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultados
Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e enviada para assinatura. O Fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento

Revise e finalize o documento de contrato gerado após o envio da solicitação de contrato de autoatendimento e envie-o para assinatura.

Depois de enviar uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é gerado com base no modelo de contrato e nas regras do modelo de contrato. Um fluxo de trabalho para revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O usuário do contrato revisa o documento do contrato.
   - Se nenhuma mudança for necessária, o usuário do contrato enviará o documento para assinatura.
   - Se forem necessárias mudanças, o usuário do contrato enviará uma solicitação de mudança ao executante do contrato e o processo continuará.
2. Uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.
3. O executante do contrato atualiza o documento e cria uma revisão de documento.
4. O executante do contrato obtém aprovação ad-hoc das partes interessadas.
5. O executante do contrato envia o documento do contrato de volta para o usuário do contrato.
6. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário do contrato de que o documento foi atualizado.
7. O documento do contrato pode ser compartilhado com as partes interessadas e, na finalização, pode ser enviado para assinatura.
8. Se forem necessárias mudanças adicionais, o usuário do contrato enviará a solicitação de mudança novamente e esse processo continuará até que o documento seja aceitável e possa ser enviado para assinatura.

Revisar um documento de contrato no seu espaço

Como usuário do contrato, revise um documento do contrato e envie uma solicitação de mudança ao executante do contrato se as mudanças forem necessárias no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de mudança podem ser enviadas somente por usuários que iniciaram a solicitação de contrato ou para quem ela foi iniciada.
- O estado do contrato na solicitação é Trabalho em andamento.
- A opção **Solicitar mudanças** não estará disponível se uma solicitação de mudança enviada anteriormente não for concluída.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia **Documentos do contrato**.

3. Acesse o documento do contrato.

Local	Ação
Do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento**. **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecione **Visualizar** para exibir o documento.
Do armazenamento externo	Selecione o link na coluna **URL**. O documento é aberto a partir do armazenamento externo.

4. Revise o documento do contrato.

Analisar resultados	Ação
Nenhuma mudança é necessária	Envie o documento para assinatura. Para obter mais informações, consulte Enviar um documento de contrato para assinatura.
Mudanças são necessárias	Envie uma solicitação de mudança. **a.** Na lista suspensa Ações, selecione **Solicitar mudanças**. **b.** Anexe um arquivo no campo **Documento de anexo**. **c.** Descreva as mudanças desejadas na caixa **Comentários**. **d.** Selecione **Enviar**. A solicitação de mudança é enviada para o documento do contrato. Os detalhes da solicitação de mudança e o documento anexado são adicionados ao fluxo de atividades. ◦ Quando uma solicitação de contrato é atribuída a um executante do contrato, seu status é atualizado para Mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisar resultados	Ação
	solicitadas e o estado do contrato permanece em Trabalho em andamento. ◦ Se uma solicitação de contrato não estiver atribuída a ninguém, seu estado será alterado para Novo e ele será listado como não atribuído no espaço do contrato para um executante do contrato trabalhar.

Como trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato

Como executante do contrato, revise a solicitação de mudança, atualize o documento do contrato e envie-o de volta para o usuário do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione a solicitação de contrato para a qual a solicitação de mudança foi enviada. Os detalhes da solicitação de mudança são incluídos no Fluxo **de atividades** e no e-mail de notificação.
3. Se a solicitação de contrato ainda não estiver atribuída a você, selecione **Atribuir a mim**.
4. Selecione **Iniciar trabalho** para trabalhar na solicitação de mudança.
5. Selecione a guia Documentos do contrato.
6. Acesse e edite o documento do contrato.

Escolha	Etapas
Baixar documento de contrato do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento**. **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecionar **Exibição**. **d.** Selecione o ícone de download ( ). **e.** Edite o documento baixado.
Baixar documento de contrato do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Baixar o documento do contrato **c.** Edite o documento baixado.
Editar o documento do contrato diretamente do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
	b. Edite o documento diretamente do armazenamento externo. O documento é salvo automaticamente no armazenamento externo.

7. Se você tiver baixado o documento do armazenamento, carregue o documento de contrato atualizado criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão**.

   b. Na lista suspensa Criar revisão de, selecione um tipo de armazenamento e carregue o novo documento.

   - **No espaço**: selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento.
   - **Fluxo de atividades**: no campo **Documento**, selecione o documento que é exibido com base nos anexos no fluxo de atividades.

     Os documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato e os documentos recebidos por meio de e-mails de entrada estão disponíveis no Fluxo de atividades.

   - **Armazenamento externo**- No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado

8. Opcional: Obtenha a aprovação do documento atualizado das partes interessadas. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
9. Retorne o documento do contrato ao solicitante.

   a. Selecione **Enviar documento**.

   b. Selecione **Enviar documento** na tela de confirmação.

Resultados

O documento é enviado de volta para o usuário e o status do contrato é atualizado para Documento pronto para indicar que o documento do contrato atendeu à solicitação de mudança.

Enviar um documento de contrato para assinatura

Depois que um documento de contrato tiver sido revisado e finalizado, envie-o para assinatura.

Antes de Iniciar

O documento do contrato deve ter sido revisado e finalizado, e o status do contrato deve ser definido como Documento pronto. Para obter mais informações, consulte Revisar um documento de contrato no seu espaço e Como trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a guia **Documentos do contrato**.
4. Selecione **Enviar para assinatura**.
   - Se uma mensagem for exibida contendo os detalhes do documento do contrato, selecione **Enviar para assinatura**.
   - Se uma mensagem for exibida informando que os signatários não estão sincronizados:
     a. Atualize e sincronize as assinaturas.
        - Para versões de Gestão de contratos Pro começando com 1.2.1, consulte Resolver a falha ao enviar documentos do contrato para assinatura (a partir de Gestão de contratos Pro 1.2.1).
        - Para versões anteriores de Gestão de contratos Pro, consulte Resolver um erro durante o envio para assinatura.
     b. Selecione **Enviar para assinatura**.
     c. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultados
O documento é enviado para assinatura aos signatários especificados. O fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura. O estado da solicitação de contrato e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.

Usar solicitação de contrato sem autoatendimento

Envie solicitações de contrato sem autoatendimento para revisão de contratos com base em modelos de terceiros.

Funcionalidades

As solicitações de contrato não autoatendidas incluem os seguintes recursos:

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Obtenha revisão e feedback dos especialistas internos no assunto sobre documentos de contrato.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.
- Repositório de contratos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

Fluxo de trabalho de solicitação de contratos não autoatendidos

Um fluxo de trabalho para solicitação de contrato não autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma solicitação de contrato.
2. Uma solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O solicitante do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
4. O executante do contrato exibe o documento do contrato anexado à solicitação do contrato.
5. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
6. Se uma revisão de especialista ou feedback for necessário das equipes internas, o executante do contrato iniciará um processo de revisão interna.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não poderá criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se houver outra tarefa ativa.

   b. A tarefa de revisão foi atribuída ao revisor do contrato
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
   e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
   f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.
   g. O executante do contrato recebe um documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
      - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
      - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
7. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
8. O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
9. O executante do contrato exibe as respostas dos contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação do contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser realizado novamente com diferentes grupos de revisores.
10. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
11. Se houver vários documentos de contrato, o executante do contrato se preparará para assinaturas especificando o pedido. Se houver uma assinatura eletrônica, o executante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do contrato adicionará os campos obrigatórios e enviará o documento do contrato para assinatura.

12. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada e o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
13. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Modificação de uma solicitação de contrato sem autoatendimento

Como solicitante, modifique a solicitação de contrato para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação de contrato.
2. Modifique a solicitação.

Ação	Etapas
Modificar os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão não autoatendida.
Adicionar e classificar documentos	Para obter mais informações, consulte Adicionar documentos de contrato à solicitação de contrato não autoatendida e Reclassificar documentos de contrato em solicitação de contrato de não autoatendimento
Excluir documentos	Na seção Documentos, selecione o ícone Excluir (🗑) ao lado do documento que deseja excluir.

3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato sem autoatendimento

Analise e revise um documento de contrato não autoatendido. Como colaborador da solicitação, você pode enviar por e-mail o documento revisado às partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para uma assinatura eletrônica de dentro da solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Na guia **Listas**, abra uma solicitação de contrato selecionando uma opção em **Solicitações de contrato**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado e o status do contrato da solicitação de contrato são Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

3. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação de contrato, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota:

   - Usuários com a função sn_cm_core.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.
   - O mesmo usuário não pode ser adicionado aos campos Atribuído a e Colaborador.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação de contrato.
4. Opcional: Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão.

   (Optional) Exemplos de reclassificação do contrato ou documentos de suporte são:

   - Você pode alterar o tipo de documento do contrato de um acordo de confidencialidade para um acordo de parceria. Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de contrato em solicitação de contrato de não autoatendimento.
   - Você pode alterar o documento de suporte para um documento de contrato. Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato.
5. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para armazenamento interno: abra o registro de revisão do documento navegando até a guia **Documentos do contrato** e selecionando o nome do documento.
- Para armazenamento externo: exiba o documento on-line navegando até a guia **Documentos do contrato** e selecionando o link na guia **URL**.

6. Revise os documentos do contrato.
7. Criar revisões de documentos.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão de documento.
8. Analise os documentos do contrato para identificar cláusulas fora do padrão e ausentes usando Now Assist em Gestão de contratos.
   Para obter mais informações, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.
9. Se for necessária a aprovação de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad-hoc.
   Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
10. Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.
    Para obter mais informações, consulte Enviar e-mail para as partes interessadas.
11. Adicione os signatários internos ou externos necessários para assinaturas eletrônicas no contrato navegando até a guia **Signatários** e selecionando **Adicionar**.

Opção	Etapas
Interno	**a.** No campo **Signatário interno**, insira o nome do signatário. Os campos**Nome do signatário autorizado**, **Signatário**e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo. Por exemplo: insira os números de ordem como 10, 20, 30 e assim por diante, aumentando em 10 a cada vez. O sistema começa a enviar o contrato para o signatário interno com o número mais baixo.
Externo	**a.** No campo **Nome do signatário autorizado**, insira o nome do signatário externo. **b.** No campo **Signatário**, insira o cargo do signatário externo. **c.** No campo **E-mail do signatário**, insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. Por exemplo: insira os números de ordem como 10, 20, 30 e assim por diante, aumen-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	tando em 10 a cada vez. O sistema começa a enviar o contrato para o signatário externo com o número mais baixo.

12. Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, selecione **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinaturas eletrônicas.

    Nota: A opção de reordenar é exibida somente quando vários documentos estão anexados.

    a. Na janela pop-up Reordenar o documento, arraste e coloque os documentos para definir a ordem.

    b. Selecione **Preparar para assinatura**.

    Nota: Quando você seleciona **Preparar para assinatura**, o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

    - Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir login.
    - Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

    O status do documento é atualizado para Preparando para assinatura. Os documentos do contrato enviados na solicitação de contrato sem autoatendimento são combinados em um único documento e enviados para Preparar assinatura.

13. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

    a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.

    b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo **Assinatura**.

    c. Selecione **"Enviar"**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do estado e do contrato será atualizado para Aguardando assinatura.

14. Opcional: Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários tenham concluído a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinatura**. O estado da solicitação de contrato é atualizado para Trabalho em andamento e o status do documento de contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

O que Fazer Depois

- Os signatários podem assinar ou recusar-se a assinar o contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.

- Verifique o estado da solicitação de contrato e o status do documento do contrato na solicitação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento do contrato será atualizado para Contrato assinado. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de contratos na guia **Repositório de contratos**.
- Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Se mais mudanças forem necessárias no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinaturas.
- Depois que todos os signatários tiverem assinado o documento, um e-mail será enviado aos signatários com o documento do contrato finalizado anexado.

- Se o contrato estiver assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerrar Concluído**.

Adicionar documentos de contrato à solicitação de contrato não autoatendida

Como um usuário do contrato ou a pessoa para quem o contrato foi solicitado, adicione um ou vários contratos e classifique-os.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A solicitação de contrato de não autoatendimento oferece suporte ao carregamento de contratos e documentos de suporte. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um de cada vez.
- Você pode anexar documentos de contrato quando a solicitação de contrato está no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Na guia Documento do contrato, selecione **Anexar documento**.
4. No menu suspenso Selecionar tipo de contrato, selecione o tipo de contrato.
5. Selecione **Anexar link de arquivo**.
6. Selecione o arquivo a ser anexado.
7. Selecione **Anexar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos do contrato.

Reclassificar documentos de contrato em solicitação de contrato de não autoatendimento

Como executante do contrato, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa alterar o tipo de documento do contrato de Acordo de confidencialidade para Acordo de parceria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação de contrato.
2. Na lista relacionada **Documentos do contrato**, selecione **Reclassificar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista suspensa **Tipo de contrato existente**, selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.
4. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o tipo de contrato para o qual você deseja reclassificar.
   Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
5. Opcional: Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Modificar documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, adicione, classifique ou remova documentos de suporte enviados na solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento
1. Navegue até o seu espaço e selecione a solicitação de contrato cujos documentos você deseja modificar.
2. Navegue até a guia **Documentos de suporte**.
3. Modifique os documentos de suporte.

Ação	Etapas
Adicionar documentos de suporte	Adicionar documentos de suporte à solicitação de contrato
Reclassificar documentos de suporte	Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato
Remover o documento de suporte	**a.** Selecione o documento que você deseja excluir. **b.** Selecione **Remover**. **c.** Na tela Confirmação, selecione **Remover**.

4. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Adicionar documentos de suporte à solicitação de contrato

Como um usuário ou executante do contrato, adicione um ou vários documentos de suporte à solicitação do contrato e classifique-os.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
- As solicitações de contrato oferecem suporte ao carregamento de contratos únicos ou de vários contratos e documentos de suporte. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você não pode anexar vários documentos de suporte com o mesmo nome.
- Um usuário do contrato pode anexar documento de suporte quando o estado é Rascunho.
- Um executante do contrato pode anexar documento de suporte quando o estado é Trabalho em andamento,

Você pode anexar documentos de suporte somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na guia Documento de suporte, selecione **Anexar documento**.
4. No menu suspenso Carregar de, selecione um tipo de armazenamento e carregue um novo documento.
   - **Computador**: selecione **Anexar arquivo** e carregue um documento.
   - **E-mail de entrada**: no campo Documento, selecione o documento que é exibido com base em um anexo no fluxo de atividades.
5. Opcional: Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Carregar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos de suporte.

Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, reclassifique os documentos de suporte enviados na solicitação do contrato. Por exemplo, você pode reclassificar o documento de suporte como um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reclassificar documentos de suporte somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço e abra a solicitação de contrato cujos documentos você deseja reclassificar.
2. Na guia **Documentos de suporte**, selecione **Reclassificar**.
3. No menu suspenso **Selecionar documento**, selecione o documento que você deseja reclassificar.
4. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o novo tipo de contrato.
   Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
5. Opcional: Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar e-mail para as partes interessadas

Como executante do contrato, configure um e-mail para as partes interessadas para solicitar a revisão do documento do contrato revisado e confirmar as mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de compor um e-mail está disponível somente quando o Estado é Aguardando aprovação, Aguardando assinatura, Contrato assinado ou Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o .
4. Selecione **Compor e-mail**.
5. No pop-up Compor e-mail, selecione os documentos a serem anexados
6. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **CC**e **Cco** conforme apropriado.
7. Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
   Por padrão, a descrição resumida da solicitação é preenchida no campo Assunto.
8. Escreva um corpo de e-mail.

Ação	Etapas
Insira sua própria mensagem.	Insira sua mensagem na caixa de texto.
Use modelos de resposta para inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail	◦ Selecione o ícone Modelos de resposta ( ). ◦ Selecione o modelo de resposta apropriado. ◦ Selecione **Copiar para a área de transferência**. ◦ Cole o conteúdo no corpo do e-mail.
Usar modelos de e-mail para usar o modelo predefinido	◦ Selecione o ícone Modelos de e-mail ( ). ◦ Selecione um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. ◦ Selecione **Aplicar modelo** para usar o modelo. **Nota:** Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta .

9. Envie o e-mail imediatamente ou mais tarde ou descarte-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Enviar o e-mail imediata-mente	Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail**.
Enviar o e-mail mais tarde	◦ No formulário Novo rascunho de e-mail, selecione o ícone Mais ações  Para exibir e-mails de rascunho, selecione **Exibir rascunhos** ◦ Selecione um e-mail de rascunho na lista para carregá-lo. ◦ Se uma revisão de documento mais recente tiver sido publicada, você precisará substituir essa revisão pelo documento anexado. ◦ Para enviar o e-mail, selecione **Enviar e-mail**. .
Descartar o e-mail	Para descartar o e-mail, selecione **Descartar rascunho**.

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

Resultados
Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.
Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, vá para **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **Notificações** e pesquise a categoria **Suporte a contratos**.

Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Adicionar cláusulas durante a criação ou negociação

Como um executante ou revisor de contrato, ao criar ou negociar uma revisão de contrato, adicione cláusulas da biblioteca de cláusulas listada no Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao trabalhar em documento de contrato baseado em papel próprio ou de terceiros, você pode usar a biblioteca de cláusulas para verificar se há cláusulas ausentes ou fora de conformidade no documento. Você também pode adicionar conteúdo de cláusula da biblioteca de cláusulas ao documento.
A biblioteca de cláusulas está disponível nas seguintes condições:

- A solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento. Você está atribuído a esta solicitação ou é um gerente ou colaborador de grupo.
- A solicitação de contrato está no estado Aguardando revisão. A tarefa de revisão interna foi atribuída a você como revisor de contrato.

Procedimento

1. Abra o Microsoft Word documento que está em revisão ou negociação.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Selecione a guia **Biblioteca de cláusulas**.
5. Pesquise a cláusula usando o nome da cláusula.

   As cláusulas ativas do tipo de contrato associado ao documento do contrato são exibidas.
6. Selecione a cláusula na biblioteca.
7. Selecione o conteúdo no documento ao qual você deseja adicionar a cláusula.
8. Selecione **Usar esta cláusula** para uma cláusula específica que seja aplicável.
   A cláusula é adicionada ao documento. Quando existe um mapeamento de metadados válido no conteúdo da cláusula, os metadados são preenchidos automaticamente. Caso contrário, um nome de marcador de controle de conteúdo será adicionado e os metadados precisarão ser atualizados manualmente. Para obter mais informações, consulte Configurar metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato.

Criar uma revisão de documento

Como executante do contrato, crie uma revisão de documento para carregar uma versão atualizada do contrato que contenha as mudanças mais recentes na solicitação de contrato, correções ou sugestões de um terceiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar revisões de documento somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

Nota: Se o tipo de contrato estiver inativo, o botão **Criar revisão** não estará disponível para solicitações de contrato de autoatendimento.

Procedimento

1. Abra uma solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Criar revisão**.
3. Na janela **Criar revisão**, carregue o contrato atualizado.

   a. Para solicitações não autoatendidas, selecione o tipo de contrato no campo **Selecionar tipo de contrato**.
   Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

   b. Na lista suspensa **Criar revisão de**, selecione a origem do contrato atualizado e adicione o arquivo.

Origem do contrato	Ação
Computador	No campo **Anexo**, selecione **Anexar arquivo** e carregue o contrato atualizado.
Fluxo de atividades	No campo **Documento**, selecione o documento no fluxo de atividades. O fluxo de atividades inclui documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato ou documentos recebidos por e-mail.
Armazenamento externo	Se o armazenamento externo estiver configurado, no campo **Documento**, selecione o documento.

4. Selecione **Criar**.

   O documento é adicionado à solicitação de contrato. O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número de revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada na guia **Documentos do contrato**.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Visão geral da revisão interna

Faça com que seu documento de contrato seja revisado por especialistas internos no assunto que têm a experiência necessária.

Um fluxo de trabalho para obter conteúdo revisado por especialistas no assunto pode progredir da seguinte forma:

1. Para solicitações de contrato de autoatendimento, o usuário do contrato envia uma solicitação de mudança ao executante para o conteúdo que precisa de revisão interna.

   Nota: Para solicitações de contrato não autoatendidas, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

2. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão quando a solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
3. O revisor do contrato ou o gerente atribui a tarefa de revisão.
4. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
6. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
7. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
8. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
9. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
   - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
   - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

A solicitação de contrato permanece no estado Aguardando revisão até que uma tarefa de revisão esteja ativa.

Solicitar uma revisão interna

Inicie uma revisão do documento do contrato por especialistas internos no assunto.

Antes de Iniciar

- Para solicitações de contrato de autoatendimento, você pode querer revisão e feedback dos especialistas internos no assunto. Se necessário, o solicitante do contrato pode enviar uma solicitação de mudança ao executante do contrato. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão com os detalhes da solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Revisar um documento de contrato no seu espaço.
- Para solicitações de contrato não autoatendidas, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode gerar uma tarefa de revisão quando o Estado da solicitação de contrato for Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
- Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. Você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia Revisões.
3. Selecione **Nova tarefa**.
4. No formulário Criar nova tarefa de revisão, preencha os detalhes.

Criar tarefa para solicitar revisão interna

Campo	Valor
Tipo de contrato	Contrato para o qual você deseja enviar uma solicitação de revisão interna. **Nota:** O campo é preenchido automaticamente quando há apenas um tipo de contrato. A revisão mais recente do documento do contrato é enviada para revisão
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para atender à solicitação de revisão.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários com função de revisor de contrato ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Instruções	Descrição para especificar o conteúdo a ser revisado.

5. Selecione **Criar**.

Resultados

Uma tarefa de revisão é criada, listada na guia Revisões e os detalhes da solicitação de mudança são adicionados ao Fluxo de atividades. O status do contrato é atualizado para Aguardando revisão. Se a nova tarefa não for exibida na lista, clique no botão Atualizar lista ( ).

Trabalhar na tarefa de revisão interna

Como revisor de contratos, revise e forneça feedback sobre os documentos do contrato

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_reviewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem de tarefas de revisão do espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **tarefas de revisão** **d.** Selecione **Todos** ou **Não atribuídos**. **e.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Página principal do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o cartão **de tarefa de revisão**. **c.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.
Guia Revisões de solicitação de contrato	◦ Navegue até Contrato Workspace ou seu espaço. ◦ Abra uma solicitação de contrato. ◦ Selecione a guia **Revisões**. ◦ Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Se a tarefa de revisão ainda não estiver atribuída, selecione **Atribuir a mim**.

3. Selecione **Iniciar trabalho**.

4. Abra o documento do contrato.

- Armazenamento interno: baixe o documento.
- Armazenamento externo: selecione o link do documento para abri-lo.

5. Se você precisar de contexto adicional para revisar o documento, solicite mais informações.

a. Selecione o ícone Mais ações ( ).

b. Selecione **Solicitar informações**.

c. No campo Comentários, insira os detalhes sobre as informações necessárias.

d. Selecione **Enviar**.
O status da solicitação de contrato e o estado da tarefa de revisão mudam para Aguardando informações e você pode prosseguir com a revisão após receber as informações.

6. Compartilhar o feedback da revisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O revisor edita o documento, sugere mudanças por meio de comentários e aprova ou rejeita quaisquer redlines.

Tipo de armazenamento	Etapas
Armazenamento interno	**a.** Selecione **Concluir revisão**. **b.** Se você tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Sim**. **Nota:** Se você não tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Não** e insira anotações de trabalho no campo Comentários **c.** Selecione o link **Anexar arquivo** e selecione um arquivo **d.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **e.** Selecione **Enviar**.
Armazenamento externo	**a.** Selecione **Concluir revisão**. **b.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **Nota:** A opção de anexar arquivo não está disponível porque o documento do contrato é editado diretamente no armazenamento externo. **c.** Selecione **Enviar**.

A tarefa de revisão será encerrada, as anotações de trabalho serão adicionadas ao fluxo de atividades e o estado mudará para Encerrado concluído.

Tradução automática

Compartilhar informações solicitadas para revisão interna

Como executante do contrato, compartilhe as informações solicitadas pelo revisor para prosseguir com a revisão do documento do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações de trabalho adicionadas ao solicitar informações estão disponíveis no Fluxo de atividades. Revise as informações necessárias e reúna as informações a serem enviadas ao revisor.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Tarefas de revisão** > **Tudo** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Página principal do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione **Revisar cartão de tarefa**. **c.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.
Guia Revisões	◦ Navegue até Contrato Workspace ou seu espaço. ◦ Abra uma solicitação de contrato. ◦ Selecione a guia **Revisões**. ◦ Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Selecione **Enviar informações**.

3. Se você tiver um documento a ser compartilhado, selecione **Anexar arquivo**.

4. Selecione o arquivo a ser compartilhado.

5. No campo Comentários, insira anotações de trabalho.

6. Selecione **"Enviar"**.

Resultados

As informações são compartilhadas com o revisor e o estado da tarefa de revisão muda para Trabalho em andamento.

Cancelar uma tarefa de revisão interna

Como executante do contrato, cancele uma tarefa de revisão independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Tarefas de revisão** > **Tudo** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Página principal do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione **Revisar cartão de tarefa**. **c.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.
Guia Revisões	**a.** Navegue até Contrato Workspace ou seu espaço. **b.** Abra solicitações de contrato. **c.** Selecione a guia **Revisões**.

2. Selecione **Cancelar revisão**.
   Se você selecionou **Cancelar revisão** na guia Revisões, selecione a tarefa de revisão a ser cancelada na janela pop-up.
3. No campo Comentários, insira as informações para cancelar a solicitação
4. Selecione **Sim, cancelar**.

Resultados

- A tarefa de revisão é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação de contrato.
- Quando todas as tarefas de revisão são canceladas ou encerradas, o Estado da solicitação de contrato é atualizado para Trabalho em andamento.

Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar a aprovação de uma revisão de documentos de contrato das partes interessadas. Veja como o fluxo funciona:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode atribuir as aprovações a um usuário ou grupo de usuários em sua organização. Usuários com funções de gerente de grupo ou executante de contrato que estão nos campos **atribuído a** ou **colaborador** podem gerar a aprovação da revisão.
- Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem agir na aprovação.
- Um aprovador que não tem acesso à revisão do contrato recebe acesso somente leitura ao registro até que o registro de aprovação atribuído seja concluído.

Nota: Somente a revisão mais recente do tipo de contrato específico é enviada para aprovação. Se uma aprovação de revisão específica estiver pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para a mesma.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação selecionando uma opção em **Solicitações de contrato**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação é Trabalho em andamento e o status do contrato também é Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Na lista suspensa, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato, por exemplo, **Formulário de pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando você tem apenas um tipo de contrato, ele é preenchido automaticamente.
Revisão de documentos	A revisão mais recente do documento. Por exemplo, `Formulário de pedido - 1.0`. O número reflete a revisão mais recente do documento. O número de revisão está visível no campo Aprovação. **Nota:** O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número da revisão anterior.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários. ◦ **Usuário**: obtenha a aprovação de um usuário individual. ◦ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** é substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. **Nota:** Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
Selecionar grupo de usuários	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária. **Nota:** Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.
Observação da aprovação	Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar**.
   Todos os registros de aprovação são listados e o status de aprovação muda para **Solicitado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com outros detalhes de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para ação.

Nota: O número de revisão do tipo de contrato está visível no campo Aprovação da guia **Aprovadores**.

O que Fazer Depois
Os aprovadores podem exibir e Aprovar ou rejeitar um documento de contrato.

Aprovar ou rejeitar um documento de contrato

Revise uma solicitação de contrato ou anexo e aprove ou rejeite-o.

Antes de Iniciar
Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para a solicitação de aprovação.
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento
1. Abra o registro de aprovação na notificação por e-mail, no autoatendimento ou no portal Central do funcionário.

Opções	Etapas
Na notificação por e-mail	Clique no link do e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** No portal Central do funcionário, na barra de menus, clique em **Minhas tarefas**. **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro na guia **Abrir** para abrir para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

Nota: Exiba o documento de revisão de contrato disponível como anexo no armazenamento interno ou com o acesso de exibição no armazenamento externo.

Resultados
A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação. O executante do contrato e os colaboradores recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** na solicitação perde o acesso ao documento de contrato aprovado.	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades de solicitações. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** na solicitação perde o acesso ao documento do contrato rejeitado.

Cancelar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Cancele uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço e abra a solicitação de contrato.
2. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.
3. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.

   Nota: Quando você tem apenas um documento de contrato, ele é preenchido automaticamente.

4. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

Resultados

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes de todos os usuários do grupo serão cancelados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato

Você pode solicitar uma assinatura eletrônica ou uma assinatura física (manual) para uma solicitação de contrato.

- Assinatura eletrônica: permite que os signatários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

  Se você quiser gerar um certificado de conclusão, deverá selecionar a **Assinatura eletrônica** como tipo de assinatura na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- Assinatura física: permite que os signatários assinem o documento do contrato manualmente. Você pode carregar o documento assinado em uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte .

Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado conforme configurado em Configurar um provedor de assinatura eletrônica.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do provedor de assinatura eletrônica DocuSign ou Adobe Sign, conforme configurado na integração de assinatura eletrônica.

    O primeiro signatário é aquele cujo valor de pedido na lista de signatários é definido como o mais baixo na regra do modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.

    Um e-mail é enviado ao próximo signatário para solicitar sua assinatura depois que o primeiro assinou o contrato.

- Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura.
  - O documento é assinado por um signatário.
    - Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido.

      O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura Pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.

    - Depois que o último signatário assinou o documento, o registro do repositório de contratos é criado automaticamente e o documento assinado é anexado a ele.

      Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato.

      O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* estiver definida como *true*, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao registro do repositório de contratos.

◦ O documento foi recusado pelo signatário.

- Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante.
  - Para solicitação de contrato atendida pelo usuário do contrato: o usuário do contrato criará uma nova revisão de documento usando a opção de regeneração após editar a solicitação de contrato e reenviá-la para assinatura.
  - Para solicitação de contrato executada pelo executante do contrato: o executante do contrato cria uma nova revisão de documento manualmente ou usando a opção de regeneração e reenvia o documento para assinatura.

  O status do Signatário na solicitação é atualizado para Recusado.

- O Estado muda para Trabalho em andamento e o Status do contrato muda para Assinatura recusada.

Fluxo de trabalho de assinatura Wet

- O solicitante do contrato envia o documento aos signatários.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura.
  - Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários e os documentos do contrato são anexados como PDFs no e-mail.

    O signatário com o menor valor de Pedido na lista de signatários é o primeiro signatário e é colocado no campo **Para** do e-mail. Os outros signatários são colocados no campo **CC**.

- Os signatários aceitam ou recusam o documento.
  - Para aceitar o documento do contrato, o signatário imprime o documento do contrato, assina-o e devolve-o ao solicitante do contrato.

    Se houver vários signatários para o contrato, o primeiro signatário assinará o contrato e o enviará ao próximo signatário para assinatura. O último signatário assina o contrato e o devolve ao solicitante do contrato.

  - Para recusar o documento do contrato, o signatário envia o documento de volta ao solicitante para a correção necessária.
- O executante do contrato carrega o contrato assinado.
  - O documento de contrato assinado é carregado no formato PDF para a solicitação de contrato.
  - O documento do contrato é adicionado ao repositório depois que o documento do contrato é carregado.
  - Para contratos de autoatendimento, o estado da solicitação é atualizado para Encerrado concluído e o status do contrato é atualizado para Contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para contratos não autoatendidos, o estado da solicitação e o status do contrato são atualizados para Contrato assinado. Para fechar a solicitação de contrato, selecione Encerrar conclusão.

Nota: Você não pode fazer mudanças na solicitação de contrato depois que a solicitação de contrato é encerrada.

Para obter mais informações, consulte .

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- Um executante do contrato pode exibir e atualizar documentos do contrato
- Somente um administrador de contrato pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários adicionados à lista de observação podem exibir somente documentos de contrato para solicitações de contrato que eles adicionaram.

Ao gerar o registro do repositório de contratos, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante do contrato. O e-mail também exibe a lista de campos que não foram copiados no documento de contrato final e o link para o registro do repositório de contratos. O executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

Cancelar um processo de assinatura física

Cancele um processo de assinatura física para documentos de contrato que foram enviados aos signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Procedimento
1. Navegue até o espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na página Tíquete padrão, no menu **Ações**, selecione **Cancelar assinatura**.
4. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura**.

Resultados
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Cancelar uma solicitação de contrato

Cancele uma solicitação de contrato se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Importante: O cancelamento de uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado da solicitação de contrato estiver em Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura e Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o ⋯.
4. Selecione **Cancelar solicitação**.
5. Selecione **Cancelar solicitação** para confirmar o cancelamento.

Resultados

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O estado da solicitação de contrato é atualizado para Cancelado e o status do contrato é atualizado para Contrato cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação de contrato foi cancelada.

Visualizar e baixar um documento de contrato assinado

Exiba e baixe um documento de contrato assinado.

Antes de Iniciar

Importante: O cancelamento de uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários assinam um documento do contrato, ele é considerado o documento do contrato final e é armazenado na tabela Repositórios de solicitações de contrato [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository].
O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente do grupo, Atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Somente um administrador de contratos pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários podem exibir somente os documentos de contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações de contrato correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Navegue até **Repositório de contratos**.
4. Selecione o número do contrato.
5. Navegue até a guia **Documentos do contrato**.
6. Exibir o documento do contrato.

Escolha	Etapas
Quando o armazenamento interno está configurado	**a.** Selecione o número da revisão. **b.** No painel Anexos, selecione o documento para exibi-lo. **c.** Selecione o ícone de download para baixar o documento.
Quando o armazenamento externo está configurado	**a.** Selecione o URL. O documento será aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Selecione o ícone de download para baixar o documento.

Gestão de obrigações

Gestão de obrigações em Gestão de contratos Pro permite que você rastreie e cumpra as responsabilidades especificadas em um contrato.

Com Gestão de obrigações, um gerente de contrato pode criar registros de obrigação para definir instruções específicas e tipos de tarefa de obrigação necessários para cumprir a obrigação do contrato. As tarefas de obrigação são criadas para rastrear e concluir as atividades especificadas em um contrato, como o envio de uma fatura de ativo de TI todos os meses.

Um registro de obrigação pode ter dois tipos de tarefas de obrigação:

Tarefa de obrigação ad hoc

A tarefa de obrigação pode ser necessária apenas uma vez ou em intervalos irregulares para cumprir as obrigações contratuais.

Tarefa de obrigação recorrente

A tarefa de obrigação é necessária em intervalos regulares para cumprir as obrigações contratuais. As tarefas de obrigação recorrentes são criadas automaticamente com base na programação definida.

O fluxo de trabalho Gestão de obrigações começa depois que o contrato assinado é adicionado ao registro do repositório de contratos e pode progredir da seguinte forma:

1. Um gerente de contrato revisa o contrato no repositório de contratos e cria registros de obrigação para as principais obrigações.
2. O gerente de contrato fornece os detalhes da obrigação, incluindo uma programação de tarefa de obrigação, no registro da obrigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Criar registros de obrigação.

3. Tarefas de obrigação são criadas.
   - Para uma programação ad hoc, o gerente de contratos cria uma tarefa de obrigação na guia **Tarefas de obrigação**.
   - Para uma programação recorrente, as tarefas de obrigação são criadas automaticamente com base na programação definida.
4. O usuário atribuído é notificado quando a tarefa de obrigação é criada.
5. O usuário atribuído trabalha na tarefa de obrigação e a envia para revisão.

   O estado da tarefa de obrigação muda de Aberto para Aguardando aprovação.
6. O executante da obrigação revisa a tarefa e a aprova ou rejeita.
   - Se a tarefa de obrigação for rejeitada, o estado da tarefa mudará para Aberto e o usuário atribuído continuará a trabalhar nela.
   - Se a tarefa de obrigação for aprovada, o estado da tarefa mudará para Concluído.

Criar registros de obrigação

Crie registros de obrigação para contratos assinados em Gestão de obrigações para cumprir as responsabilidades especificadas no contrato por meio de tarefas de obrigação. As tarefas de obrigação recorrentes são criadas automaticamente a partir do registro. Você também pode adicionar tarefas de obrigação ad hoc que são executadas apenas uma vez ou em intervalos irregulares.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Para obter mais informações sobre como adicionar tarefas de obrigação que são realizadas apenas uma vez ou em intervalos irregulares, consulte Criar uma tarefa de obrigação ad hoc.

Antes de Iniciar

O registro do contrato deve estar no estado Ativo.

Os gerentes de grupo dos grupos Proprietários de contrato jurídico e Executantes de obrigação também devem ser membros do respectivo grupo.

Função necessária: sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procedimento

1. Abra um contrato executado no seu espaço.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados**. **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione um registro de repositório de contratos ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione a guia **Repositório de contrato**. **d.** Selecione um registro de repositório de contratos ativo.

2. Selecione a guia **Obrigações**.
3. Selecione **Novo**.

> **Nota:** Se o botão **Novo** não estiver disponível, verifique se o contrato selecionado está ativo.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de obrigação.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Criar uma tarefa de obrigação ad hoc

Crie uma tarefa de obrigação necessária apenas uma vez ou em intervalos irregulares para rastrear e cumprir uma obrigação especificada em um contrato.

Antes de Iniciar

A obrigação e o contrato devem estar no estado Ativo.

O tipo de programação no registro de obrigação deve ser **Adhoc**.

Função necessária: sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma obrigação no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Obrigações**. **d.** Selecione **Todas as obrigações**. **e.** Selecione um registro de obrigação ativa.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione a guia **Repositório de contratos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	d. Abra um registro de contrato ativo. **e.** Selecione a guia **Obrigações**. **f.** Selecione um registro de obrigação ativa.

2. Selecione a guia **Tarefas de obrigação**.
3. Selecione **Novo**.
4. Opcional: Na página Nova tarefa de obrigação, no campo **Atribuído a**, atualize o usuário atribuído.
5. No campo **Prazo**, selecione o prazo da tarefa de obrigação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
A tarefa de obrigação é criada e o usuário atribuído é notificado por e-mail.

Enviar tarefas de obrigação

Como um usuário de obrigação, trabalhe em tarefas de obrigação para cumprir a obrigação especificada no contrato e envie-as para revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_obligation.obligation_user

Procedimento
1. Abra a tarefa de obrigação a partir da notificação por e-mail ou Central do funcionário.

Opções	Etapas
Na notificação por e-mail	Selecione o link no e-mail de notificação enviado quando uma tarefa de obrigação é atribuída a você para acessar a tarefa.
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na barra de menus, selecione **Minhas tarefas**. **c.** Selecione a tarefa de obrigação na guia **Abrir**.

2. Opcional: No campo **Anexo**, adicione os anexos necessários.

   Nota: O armazenamento externo não está disponível para Gestão de obrigações.

3. No campo **Comentários**, adicione os comentários necessários.
4. Selecione **Enviar**.

Resultados
A tarefa de obrigação é enviada para aprovação e o estado da tarefa muda para Aguardando aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma tarefa de obrigação

Cancele uma tarefa de obrigação em aberto em Gestão de obrigações que não seja mais necessária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: As tarefas de obrigação que não foram enviadas ou aguardam aprovação são canceladas automaticamente quando você desativa o registro de obrigação primário.

Antes de Iniciar

A tarefa a ser cancelada deve estar no estado Aberto, Enviado ou Aguardando aprovação.

Você deve ser o gerente do grupo de aprovadores ou o aprovador da tarefa de obrigação.

Função necessária: sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma tarefa de obrigação no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Obrigações**. **d.** Selecione **Tarefas de obrigação**. **e.** Selecione a tarefa de obrigação.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Selecione uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione a guia **Repositório de contrato**. **d.** Selecione um registro de contrato ativo. **e.** Selecione a guia **Obrigações**. **f.** Selecione a tarefa de obrigação. **g.** Selecione a guia **Tarefas de obrigação** e selecione a tarefa de obrigação.

2. Selecione **Cancelar**.
3. Na janela da tarefa Cancelar obrigação, adicione um comentário obrigatório e selecione **OK**.

Resultados

O estado da tarefa de obrigação muda para Cancelado.

Aprovar ou rejeitar tarefas de obrigação

Como um cumpridor de obrigações, revise as tarefas de obrigação em Gestão de obrigações que foram enviadas para aprovação e execute a ação apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Procedimento
1. Abra a tarefa de obrigação a partir do e-mail de notificação, Central do funcionárioou Espaço de contratos.

Opções	Etapas
Na notificação por e-mail	Selecione o link no e-mail de notificação enviado quando uma tarefa de obrigação é atribuída a você para aprovação para acessar a tarefa de obrigação.
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na barra de menus, selecione **Minhas tarefas**. **c.** Selecione a tarefa de obrigação na guia **Abrir**.
De Espaço de contratos	**Nota:** A função sn_cm_workspace.contract_workspace_user é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Meu trabalho**. **d.** Selecione **Aprovações pendentes**. **e.** Selecione o registro de obrigação que precisa de aprovação.

2. Revise a tarefa de obrigação e a aprove ou rejeite.

Opções	Etapas
De Central do funcionário	◦ Para aprovar a tarefa, selecione **Aprovar**. ◦ Para rejeitar a tarefa, selecione **Rejeitar**.
De Espaço de contratos	**a.** No campo **Estado**, selecione Aprovado ou Rejeitado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Se a tarefa de obrigação for aprovada, o usuário atribuído será notificado e o estado da tarefa de obrigação será alterado para Encerrado concluído.
Quando a tarefa de obrigação é rejeitada, o usuário atribuído é notificado e o estado da tarefa de obrigação muda para Aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar palavras-chave em modelos de contrato

Pesquise palavras-chave em modelos de contrato com facilidade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter habilitado a funcionalidade de pesquisa para a pesquisa de palavras-chave. Para obter mais informações, consulte Habilitar pesquisa de palavra-chave para modelos de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista de modelos de contrato, selecione o ícone de filtro .
3. Pesquise uma ou várias palavras-chave.
   - Para pesquisar uma única palavra-chave, defina a condição do filtro como **[Palavras-chave][são][**<your-search-term>] . Por exemplo, defina a condição do filtro como [Palavras-chave][são][compras]
   - Para pesquisar várias palavras-chave, defina a condição do filtro como **[Palavras-chave][são]["**<your-search-term1> " | "<your-search-term2> "] . Por exemplo, defina a condição do filtro como [Palavras-chave][são]["compras" | "Acme"].
4. Selecione **Executar**.

Resultados

Qualquer modelo de contrato que tenha a palavra-chave será listado.

Pesquisar no suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Como um configurador de contratos, pesquise modelos e cláusulas no Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o Microsoft Word add-in para o add-in ServiceNow Contracts. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na guia **Modelos**, pesquise modelos com um nome ou estado específico inserindo o texto de pesquisa no campo de **pesquisa Pesquisar modelos**.
   Os modelos ativos no estado Rascunho ou Edição que corresponderem aos critérios de pesquisa serão exibidos.
5. Pesquise cláusulas que estão no modelo ou somente na biblioteca de cláusulas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local da cláusula	Ações
Parte do modelo	**a.** Navegue até a guia **Modelos**. **b.** Selecione um modelo. **c.** Ir para a guia **Cláusulas** **d.** No campo **Pesquisar cláusulas**, insira o nome da cláusula que você deseja pesquisar.
Biblioteca de cláusulas	**a.** Navegue até a guia **Cláusulas**. **b.** No campo **Pesquisar cláusulas**, insira o nome da cláusula que você deseja pesquisar.

6. Pesquise variações de cláusula por nome selecionando uma cláusula com variações e inserindo o nome da variação da cláusula no campo de **pesquisa Pesquisar variações da cláusula**.
   As cláusulas ativas que corresponderem aos critérios de pesquisa serão exibidas.

Gerenciamento de Gestão de contratos Pro

Como administrador, trabalhe na gestão de contratos e modelos de documento do Word.

Gerenciar cláusulas, tabelas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas e modelos de contrato.

Editar uma variação de cláusula de contrato

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Na lista relacionada Variações da cláusula, selecione a variação da cláusula.
4. No formulário Variação de cláusula, edite os campos que você deseja modificar.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de variação da cláusula.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O documento importado é analisado e os controles de conteúdo extraídos são listados na lista relacionada Campos de variação de cláusula.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Se a variação da cláusula atualizada estiver associada a um modelo de contrato publicado e novos campos estiverem disponíveis após a análise, a lista relacionada Metadados não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mapeados será exibida com a lista de campos não mapeados. Para obter instruções sobre como concluir o mapeamento do modelo, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.

Editar um modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir todas as modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
Estado	◦ Se você editar um modelo de contrato no estado Rascunho, ele permanecerá no estado Rascunho. ◦ Se você editar um modelo de contrato no estado Publicado, o estado mudará para Editando.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.

4. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   - As cláusulas importadas existentes sem mudança serão mantidas junto com sua cláusula de classificação e mapeamento.
   - As cláusulas importadas para as quais os controles de conteúdo são excluídos no documento importado serão excluídas da lista.
   - Todos os novos controles de conteúdo adicionados serão listados em Cláusulas importadas, Mapeamento de cláusula ou Mapeamentos de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Classifique e mapeie as cláusulas importadas recém-adicionadas.
   Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas.
6. Selecione **Atualizar** para salvar as modificações.
7. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

Editar um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Edite os metadados, signatários ou cláusulas em um modelo de contrato que deve ser incluído no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra um documento Microsoft Word que contém controles de conteúdo.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
4. Na guia Modelo, selecione o modelo de contrato que você deseja modificar.
   O modelo de contrato associado deve estar ativo e no estado Rascunho ou Editando.
5. Modifique o documento.

Modificações do modelo de contrato

Modificação	Instruções
Modifique os metadados, signatários ou cláusulas usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.	Adicionar controles de conteúdo do documento usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow
Editar ou excluir signatários.	Editar ou excluir participantes usando o add-in
Excluir controles de conteúdo	Clique com o botão direito do mouse no controle de conteúdo e selecione **Remover controle de conteúdo**. O controle de conteúdo foi excluído do documento Microsoft Word. No entanto, você deve carregar e analisar o documento para que os controles de conteúdo sejam excluídos da instância ServiceNow.

6. Ao finalizar os controles de conteúdo, carregue o documento nos modelos de contrato.
   a. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.
   b. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o documento modificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o nome do arquivo carregado no modelo de contrato forem diferentes, você será solicitado a confirmar o carregamento.

c. Selecione **Carregar e analisar documento** para analisar os controles de conteúdo e adicionar os dados à instância ServiceNow.

7. Conclua o mapeamento de cláusula na instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.
   - Metadados, signatários e cláusulas existentes não modificados são retidos junto com seus detalhes.
   - Metadados, signatários e cláusulas excluídos são excluídos das listas relacionadas Mapeamentos de modelo, Participantes e Cláusulas importadas do modelo de contrato.
   - Todos os controles de conteúdo adicionados são listados em Participantes, Cláusulas importadasou Mapeamentos de modelo.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

Editar ou excluir participantes usando o add-in

Como um configurador de contrato, edite ou exclua um participante de um documento Microsoft Word usando o add-in Microsoft Word para contratos ServiceNow.

Antes de Iniciar

Um documento Microsoft Word com controles de conteúdo deveria ter sido carregado no modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Na guia **Modelo**, selecione o modelo de contrato.
5. Navegue até a guia **Signatário**.
6. Selecione o ícone Editar ou excluir signatário (⋮).
7. Edite ou exclua o signatário.

Ação	Etapas
Editar o signatário	**a.** Selecione **Editar signatário**. **b.** Modifique os detalhes do signatário. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Excluir o signatário	**a.** Selecione **Excluir signatário**. **b.** Selecione **Excluir** na tela de confirmação para excluir o signatário.

Resultados
As mudanças feitas nos participantes são sincronizadas com a instância ServiceNow na lista relacionada Participantes.

Editar ou excluir mapeamentos de tabela em um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word

Como um configurador de contrato, edite ou exclua mapeamentos de tabela em um modelo de contrato usando o Microsoft Word add-in.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando mapeamentos de tabela, você pode mapear tabelas de fonte de dados em sua instância ServiceNow para tabelas em um modelo de contrato. Os mapeamentos determinam quais registros da tabela de fonte de dados serão adicionados ao contrato e onde serão adicionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento
1. Abra o modelo de contrato no qual você deseja editar ou excluir os mapeamentos de tabela.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow para a qual o suplemento Microsoft Word está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.
4. Selecione a guia **Tabela**.
5. Na lista de mapeamentos de tabela, selecione o mapeamento ou localize-o inserindo o nome da tabela na barra de pesquisa.
6. Modifique ou exclua o mapeamento da tabela.

Ação	Etapas
Excluir o mapeamento da tabela	**a.** Selecione o ícone de menu ⋮. **b.** Selecione **Excluir**. Os controles de conteúdo relacionados ao mapeamento de tabela são removi-dos do documento Microsoft Word.
Modificar o mapeamento da tabela	**a.** Selecione o ícone de menu ⋮. **b.** Selecione **Editar**. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas de documentos de con-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	trato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. **Nota:** Ao atualizar os campos na seção **Detalhes do mapeamento da tabela**, talvez seja necessário mapear a tabela e as colunas novamente com base nas seguintes condições: ▪ Se você alterar a tabela no campo **Tabela** e selecionar **Atualizar**, todas as seções na tela do suplemento Microsoft Word serão apagadas e você deverá executar o mapeamento novamente. ▪ Se você alterar o nome da tabela no campo **Nome** e selecionar **Atualizar**, o controle de conteúdo da tabela mapeada no documento Microsoft Word será removido. Você deve mapear a tabela e as colunas da tabela novamente. ▪ Se você remover uma coluna do campo **Coluna da tabela** e selecionar **Atualizar**, o controle de conteúdo da coluna da tabela mapeada no documento Microsoft Word será removido.

Criar um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Criar revisão**.

   Selecione a opção **Copiar** ao criar o modelo na Exibição padrão.

   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados a participantes, cláusulas importadas e mapeamentos de modelo.
4. Opcional: Importe cláusulas e mapeamentos de campo de modelo de um documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Documento**, selecione **Atualizar**.

b. Selecione **Escolher arquivo**.

c. Escolha um arquivo e selecione **OK**.

d. Selecionar **Analisar documento**

- O documento é analisado.
- Os metadados que já estavam presentes são retidos.
- Os metadados que estavam presentes anteriormente, mas não foram encontrados na análise recente, são excluídos.
- Os metadados novos são adicionados.
- Os marcadores de cláusula que já estavam presentes são retidos.
- As cláusulas que estavam presentes anteriormente, mas não foram encontradas na análise recente, são excluídas.
- Os marcadores de cláusula novos são adicionados.

Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

O que Fazer Depois

- Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.
- Classifique novas cláusulas encontradas durante a análise. Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas.

Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno de scripts.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando a lista
5. Selecione uma solicitação de contrato na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** e feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. No campo **Gerenciar anexos**, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. Opcional: Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. Opcional: Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluir um modelo de contrato

Exclua o modelo de contrato quando não precisar mais dele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Excluir**.
4. No pop-up Confirmação, selecione **Excluir**.

Gerenciar registros de contrato

Como administrador, gerencie registros de contrato.

Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de uma solicitação de contrato para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Exibir todos os contratos navegando até **Solicitações de contrato** > **Todos os Contratos**.
4. Opcional: Exibir contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir contratos que expirarão em 30 dias, selecione **Contratos expirando**.
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados**.
5. Opcional: Exibir uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Na lista relacionada **Histórico do contrato**, selecione uma data na coluna **Início do contrato** para exibir a versão anterior.

Modificação de um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode alterar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se forem feitas mudanças na data de término de um contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione um contrato.
4. Opcional: Modifique a data de término do contrato.
   a. No campo **Data de término**, selecione o ícone de calendário Mostrar data de término ( ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
5. Opcional: Modifique o contrato primário.
   a. No campo **Contrato primário**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
6. Opcional: Mude o modelo de contrato.
   a. No campo **Modelo de contrato**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Exibir o valor de exibição do sys_id nos documentos de contrato gerados

Como um configurador de contrato, atualize um script avançado para imprimir o valor de exibição correto para variáveis sys_id no documento de contrato gerado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como o script para mapeamento de variáveis usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow usa a função `toString()` para a variável sys_id, seu valor de exibição não é substituído corretamente nos documentos de contrato gerados,

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo para o qual o script avançado está habilitado e o valor de exibição não é mostrado corretamente.
   Os detalhes do campo são exibidos junto com o script avançado.
5. No script, substitua as ocorrências de `toString()` por `getDisplayValue()`.
6. Selecione **Atualizar**.

Soluções Análise da plataforma e relatórios para Gestão de contratos Pro

O Painel de contratos em Gestão de contratos Pro é uma solução de análise e emissão de relatórios que permite tomar decisões baseadas em dados por meio de informações e tendências derivadas de dados de solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

As funções e tarefas a seguir estão associadas a Painel de contratos:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta solução e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

Ativação do Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Você pode ativar o plug-in Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro (com.sn_cm_pa) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Revise Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Itens de funções e trabalhos agendados são instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro (com.sn_cm_pa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

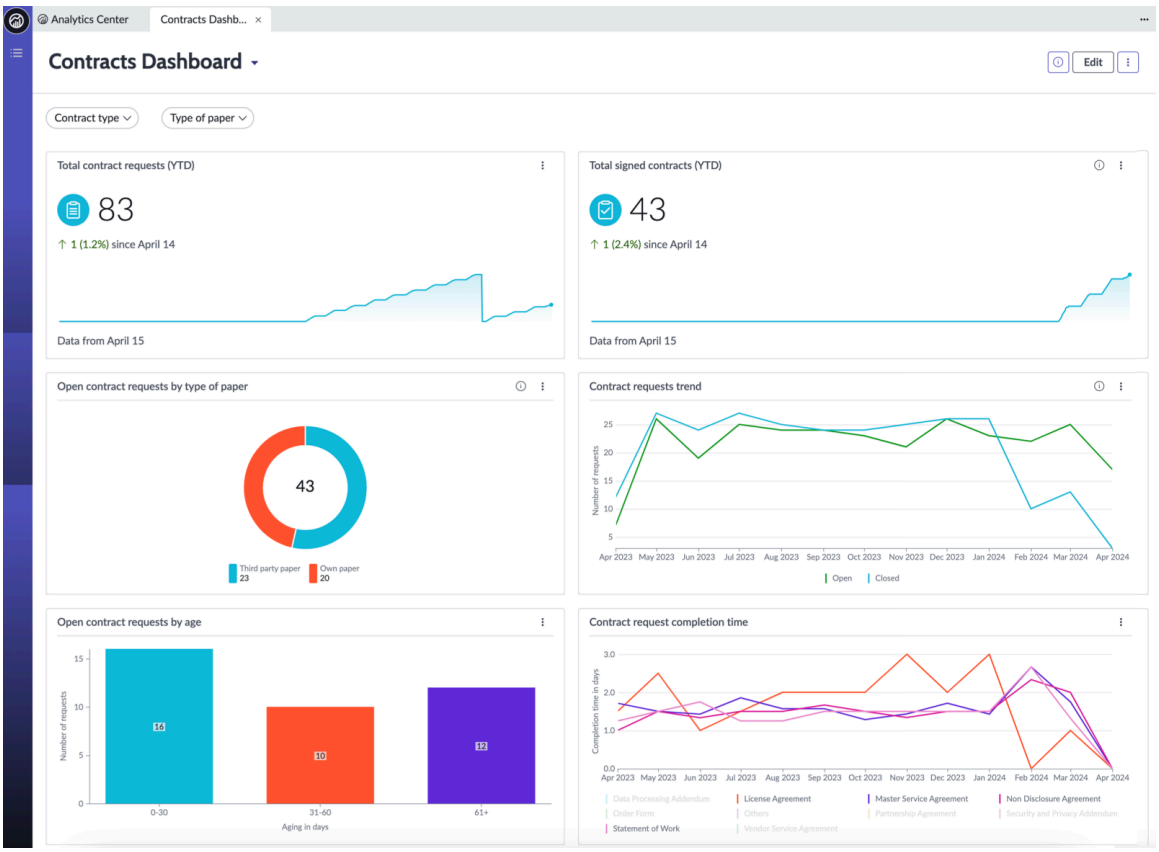
Usando o Painel de contratos

Com Painel de contratos, você pode tomar decisões baseadas em dados analisando as tendências e informações derivadas dos dados da solicitação de contrato.

No painel, você pode analisar as tendências de solicitação de contrato, comparar dados e detalhar cada relatório para exibir detalhes do principal indicador de desempenho (KPI).

Para obter mais informações sobre como trabalhar com detalhes de KPIs, consulte Examinar indicadores com Detalhes de KPI .

Painel de contratos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de Now Platform

- Fornecedor de relatório de contrato [sn_cm_core.contract_report_publisher]: necessário para editar e publicar relatórios relacionados a solicitações de contrato e dados de contratos assinados.
- Visualizador de relatório de contrato [sn_cm_core.contract_report_viewer]: necessário para exibir relatórios relacionados a solicitações de contrato e dados de contratos assinados.
- Administrador de PA de contrato [sn_cm_pa.pa_admin]: necessário para ativar e configurar o Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Como acessar o Painel de contratos

Para abrir o Painel de contratos, navegue até **Tudo** > **Base para contratos** > **Painel de contratos**.

Como usar dados em Painel de contratos

Os advogados gerais podem tomar decisões baseadas em dados por meio de informações sobre os dados de solicitações de contrato com as seguintes métricas:

- Número de solicitações de contrato criadas e contratos assinados até agora este ano junto com uma comparação com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados.
- Número de solicitações de contrato em aberto por tipo de papel: papel próprio e papel de terceiros.
- Tendência mensal de solicitações de contrato abertas e encerradas nos últimos 12 meses.
- Número de solicitações de contrato por faixa etária.
- Tendência mensal de tempo de conclusão para vários tipos de contrato nos últimos 12 meses.

Indicadores

Acumulado de solicitação de contrato no ano

Número de solicitações de contrato que foram criadas até o momento neste ano.

Acumulado de contratos assinados no ano

Número de contratos assinados até o momento neste ano.

Tempo médio de conclusão de solicitação de contrato por tipo de contrato

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por vários tipos de contrato.

Idade da solicitação de contrato

Número de solicitações de contrato que estão abertas nos seguintes períodos: 0 a 30 dias, 31 a 60 dias e mais de 61 dias.

Detalhamentos

- Tipo de Contrato
- Tipo de papel do contrato
- Idade da solicitação de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Total de solicitações de contrato (acumulado no ano)	Pontuação 42	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	O número de solicitações de contrato criadas até o momento neste ano e a tendência dos dados de solicitação de contrato. Este relatório compara os dados mais recentes com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados. Ele exibe as seguintes informações: • Aumento ou diminuição do número de solicitações de contrato • Porcentagem do aumento ou diminuição • Data em que os dados foram coletados pela última vez
Total de contratos assinados (acumulado no ano)	Pontuação 42	Repositório de solicitações de contrato [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	Número de contratos assinados até o momento neste ano e a tendência de contratos assinados. Este relatório compara os dados mais recentes com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados. Ele exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			• Aumento ou diminuição nas solicitações de contrato assinadas • Porcentagem de aumento ou diminuição • Data em que os dados foram coletados pela última vez
Solicitações de contrato em aberto por tipo de papel	Donut 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Contagem em tempo real de solicitações de contrato em aberto por tipo de papel: papel próprio e papel de terceiros.
Tendência de solicitações de contrato	Linha 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Tendência mensal em tempo real de solicitações de contrato que foram abertas e fechadas nos últimos 12 meses. Passar o mouse sobre uma linha exibe o número de solicitações de contrato abertas e fechadas no mês.
Solicitações de contrato em aberto por idade	Barra 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Contagem em tempo real de solicitações de contrato por faixas etárias. A idade de uma solicitação de contrato é calculada pela data de criação da solicitação e pela data em que você está exibindo o relatório.
Tempo de conclusão da solicitação de contrato	Linha 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Tendência em tempo real do tempo médio de conclusão para diferentes tipos de solicitação de contratos nos últimos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			12 meses. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que a solicitação é criada até o momento em que é encerrado. Gráfico de linhas no qual passar o mouse sobre uma linha exibe o tempo de conclusão do tipo de solicitação de contrato relacionado. Para ocultar um tipo de solicitação de contrato no gráfico, selecione seu nome na legenda abaixo do gráfico.

Filtros

Filtros ativados Painel de contratos

Nome	Tipo	Descrição
Tipo de contrato	Seleção múltipla	Selecione um ou vários valores para exibir dados relevantes do tipo de contrato no Painel de contratos.
Tipo de contrato	Escolha	Exibe o próprio papel e o papel de terceiros na lista. Você pode selecionar a opção desejada para exibir os dados relevantes no Painel de contratos.

Modificar regra de atribuição para solicitações de contrato

Como um configurador de contratos, modifique a regra de atribuição disponível no sistema de base para todas as mudanças necessárias no usuário ou grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Abrir a regra de atribuição Grupo de atribuição padrão para solicitação de CLM
3. No formulário, modifique os campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para marcar a regra de atribuição como ativa. A solicitação de contrato é atribuída a um grupo ou usuário com base somente em regras de atribuição ativas.
Guia Aplica-se a	
Tabela	Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica.
Condições	Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato for enviada para papel do tipo Próprio, você deve inserir a seguinte condição. **[Tipo de papel][é][Papel do próprio]**
Guia Atribuir a	
Usuário	Usuário a quem a solicitação de contrato está atribuída.
Grupo	Grupo de usuários ao qual a solicitação de contrato está atribuída.

4. Clique em **Enviar**.

Now Assist em Gestão de contratos

Use Now Assist em Gestão de contratos para analisar contratos em busca de cláusulas não padrão e ausentes e extrair informações de contratos assinados para adicionar no repositório de contratos.

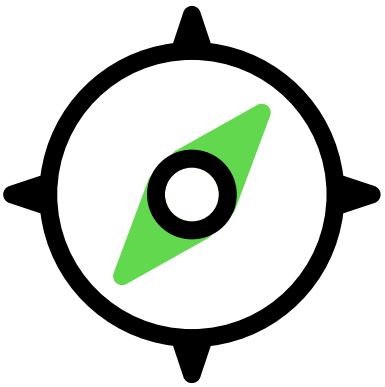
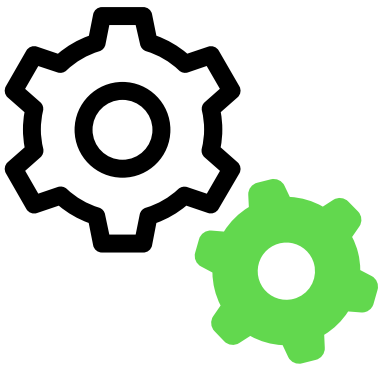
Nenhum produto de dados e IA avançada oferece consultoria jurídica ou profissional. As saídas fornecidas pela IA avançada e pelos produtos de dados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação realizada pelo cliente com base em Produtos de dados e IA avançados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os produtos e serviços de IA avançada e de dados não constituem e não devem ser considerados aconselhamento jurídico e não criam uma relação advogado-cliente.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar
		
Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa disponíveis em Now Assist em Gestão de contratos Pro	Ativar e configurar Now Assist em Gestão de contratos Pro	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist em Gestão de contratos Pro

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Artigo da base de conhecimento sobre o cálculo de cláusulas ausentes e fora do padrão na análise de contratos .

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará todo o texto do documento de contrato enviado. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Como explorar Now Assist no Gestão de contratos

Com a aplicação Now Assist em Gestão de contratos, você pode usar as capacidades de IA generativa para identificar as cláusulas não padrão e ausentes nos contratos, o que leva a um processo de revisão mais rápido e eficiente para sua organização. Você também pode economizar tempo revisando os metadados extraídos dos contratos assinados e adicionando automaticamente as informações ao repositório de contratos.

Visão geral de Now Assist em Gestão de contratos

As seguintes capacidades de IA generativa estão disponíveis para um executante de contrato:

- Extraia os metadados de um contrato assinado para revisar e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos.
- Analise os documentos do contrato em busca de cláusulas fora do padrão e ausentes usando as sugestões geradas pela aplicação Now Assist para minimizar desvios e reduzir o tempo de resposta.

Habilidades

Extração de metadados do contrato

Extrai metadados de um contrato assinado que está anexado a um registro de repositório de contratos e exibe as informações na interface Inteligência para documentos.

Para obter mais informações sobre como ativar a habilidade, consulte Habilitar Now Assist em Gestão de contratos. Para obter mais informações sobre como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

extrair os metadados de um contrato, consulte Extração de metadados usando Now Assist em Gestão de contratos.

Análise de contrato

Revisa o documento do contrato em busca de cláusulas fora do padrão e ausentes.

Para obter mais informações sobre como ativar a habilidade, consulte Habilitar Now Assist em Gestão de contratos. Para obter mais informações sobre análise de contratos, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.

Now Assist em Gestão de contratos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador [sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin]	Fornece acesso administrativo a Now Assist em Gestão de contratos. Instala o plug-in Now Assist no Gestão de contratos e ativa as habilidades necessárias.
Configurador [sn_cm_gen_ai.ai_contract_config]	Configura os mapeamentos de caso de uso para a aplicação Now Assist em Gestão de contratos.
Executante [sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller]	Usa as capacidades Now Assist em Gestão de contratos para analisar os documentos do contrato quanto a desvios e para extrair os metadados dos contratos assinados.

Fluxo de trabalho de extração de metadados

O fluxo de trabalho a seguir mostra como diferentes usuários trabalham juntos para configurar e extrair os metadados do contrato usando a aplicação Now Assist em Gestão de contratos.

1. O administrador de IA do contrato instala o plug-in Now Assist em Gestão de contratos (sn_cm_gen_ai).
2. O administrador ativa a habilidade de extração de metadados de contrato.
3. Nas propriedades do sistema, o administrador especifica se a extração de metadados deve ser iniciada automaticamente ou manualmente.
4. Na configuração de mapeamentos de caso de uso, o configurador de IA do contrato especifica as tabelas para o caso de uso e define as condições em que o caso de uso seria aplicável para extrair metadados.
5. Quando um contrato assinado é anexado a um registro de repositório de contratos, um gerente de contrato com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller inicia o processo de extração de metadados.

   As propriedades do sistema também podem ser configuradas para iniciar automaticamente o processo de extração de metadados quando o registro do repositório de contratos é criado. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do sistema para extração de metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. O gerente de contrato recebe uma notificação quando a extração de metadados é concluída com sucesso.

   Nota: A notificação *Metadata extraction-Completed* não está ativa por padrão.

7. O gerente de contrato seleciona o botão **Revisar metadados extraídos** para exibir as informações extraídas no visualizador DocIntel.
8. O gerente de contratos envia as informações verificadas para atualizá-las no repositório de contratos.
9. Quando o processo de extração é concluído, a guia **Resultados da extração** é aberta no registro do repositório de contratos e exibe o status das informações processadas.

Fluxo de trabalho de análise de contrato

O exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários trabalham juntos para configurar e revisar o contrato usando a aplicação Now Assist em Gestão de contratos.

1. O administrador de IA do contrato instala a aplicação Now Assist na aplicação Gestão de contratos.
2. O administrador de IA de contrato atribui usuários às funções de executante de IA de contrato e administrador de IA de contrato.
3. O administrador de IA do contrato ativa a habilidade de revisão de contrato.
4. O configurador de IA de contrato usa o playbook de acordo de confidencialidade (NDA) como um caso de uso que já está disponível no sistema de base.
5. O configurador de IA do contrato mapeia o grupo de campos para a biblioteca de cláusulas, mapeia os resultados do campo para as respostas esperadas e, em seguida, mapeia o caso de uso.
6. O executante da IA do contrato inicia a análise do contrato usando a aplicação Now Assist em Gestão de contratos
7. A aplicação Now Assist em Gestão de contratos analisa o contrato e identifica as cláusulas fora do padrão e ausentes.
8. O executante da IA do contrato revisa a análise e executa a ação para usar ou ignorar as cláusulas.
9. O executante da IA do contrato também pode adicionar as cláusulas ausentes da biblioteca de cláusulas.
10. O executante da IA do contrato conclui a tarefa de revisão.

Now Assist em Gestão de contratos benefícios

Now Assist em Gestão de contratos benefícios

Benefício	Recurso principal	Função
Extraia automaticamente as principais informações dos contratos assinados e atualize o repositório de contratos, o que melhora a precisão e a eficiência.	Extração de metadados	Now Assist executante do contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist em Gestão de contratos benefícios

Benefício	Recurso principal	Função
Minimize os desvios e reduza o tempo de resposta identificando cláusulas fora do padrão e ausentes no documento do contrato.	Análise de contrato	Now Assist executante do contrato

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Now Assist em Gestão de contratos, consulte os seguintes tópicos:

- Como configurar o Now Assist no Gestão de contratos
- Usar Now Assist em Gestão de contratos

Como configurar o Now Assist no Gestão de contratos

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar Now Assist em Gestão de contratos para que os executantes do contrato possam usar as capacidades Now Assist enquanto trabalham em documentos do contrato.

Visão geral da configuração da extração de metadados do contrato

1. Habilitar Now Assist em Gestão de contratos.

   Ative o plug-in Now Assist in Gestão de contratos (sn_cm_gen_ai) e as habilidades.

2. Configurar propriedades do sistema para extração de metadados

   Configure as propriedades do sistema para especificar se a extração de metadados deve ser iniciada automaticamente ou manualmente.

3. Configurar casos de uso para Now Assist em Gestão de contratos

   Especifique as tabelas de dados para um caso de uso e defina condições para aplicar o caso de uso para extrair metadados ou revisar um contrato.

Visão geral da configuração da Análise de contrato

1. Habilitar Now Assist em Gestão de contratos.

   Ative o plug-in Now Assist in Gestão de contratos (sn_cm_gen_ai) e as habilidades.

2. Configuração da análise de contato com um caso de uso.

   Mapeie o grupo de campos para a biblioteca de cláusulas, o campo com as respostas esperadas e o caso de uso para análise de contrato.

Habilitar Now Assist em Gestão de contratos

Instale o plug-in Now Assist in Gestão de contratos (sn_cm_gen_ai) e ative as habilidades de IA generativa para usar as habilidades Now Assist em Gestão de contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o console Now Assist para habilitar Now Assist em Gestão de contratos. Este console contém tudo o que você precisa para instalar o plug-in e ativar as habilidades de IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

As habilidades a seguir estão disponíveis para Gestão de contratos no console Administrador do Now Assist.

- Extração de metadados do contrato
- Análise de contrato

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist em Gestão de contratos (sn_cm_gen_ai).

   Para obter informações sobre o processo de instalação do plug-in, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .

2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para abrir a guia **Recursos do Now Assist** no console do Administrador do Now Assist.
3. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
4. No cartão de recurso que contém a habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção **Todas as habilidades disponíveis da Gestão de contratos Pro**, selecione **Ativar** para a habilidade que você deseja ativar.

Configurações de extração de metadados

Configure as propriedades do sistema e os casos de uso para extração de metadados para que um gerente de contratos possa extrair metadados de um contrato e adicionar as informações extraídas ao repositório de contratos.

Casos de uso de extração de metadados

Na extração de metadados, os casos de uso são os modelos em que você especifica o tipo de documento a ser processado, as informações que você deseja Now Assist detectar em um documento e a tabela para armazenar as informações extraídas.

O caso de uso **CM Pro - extração de metadados de IA de contratos assinados** está disponível com o sistema de base Now Assist em Gestão de contratos.

Nota: Se você criar seus próprios casos de uso, os metadados poderão não ser extraídos do contrato e/ou a precisão das informações extraídas de um contrato por Now Assist poderá diminuir.

Os campos a seguir são configurados no caso de uso **CM Pro - Extração de metadados com IA de contratos assinados** para extração de metadados.

Campos de extração de metadados

Campo	Descrição	Campo de destino padrão
Nome da outra parte	O nome da empresa que vende serviços ou mercadorias.	fornecedor
Nome do participante interno	O nome da empresa que compra serviços ou bens.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de extração de metadados

Campo	Descrição	Campo de destino padrão
Data de efetivação	A data a partir da qual o contrato se torna efetivo.	de início
Data de término	A data em que o contrato está definido para expirar.	términos
Número do contrato	Um identificador exclusivo para o contrato.	contrato_fornecedor
Termos de pagamento	As condições sob as quais os pagamentos devem ser feitos.	fatura_pagamento_terms
Legislação aplicável	A jurisdição sob a qual o contrato será regido.	Nenhum(a)
Termo	A duração pela qual um contrato é válido.	pagamento_programação
Moeda	A moeda na qual o contrato é denominado.	Nenhum(a)
Valor do contrato	O valor total do contrato.	valor_pagamento
Dias do aviso de rescisão	O período de aviso necessário para informar a outra parte antes da rescisão do contrato.	Nenhum(a)
Taxas de rescisão	As taxas a pagar se o contrato for encerrado explicitamente por conveniência e o contrato mencionar que essa rescisão inclui um pagamento.	Nenhum(a)
Frequência de pagamento	O intervalo de tempo para fazer um pagamento ou gerar uma fatura.	pagamento_programação
Taxas de pagamento atrasado	As taxas a pagar por pagamento atrasado.	Nenhum(a)

Tradução automática

Configurar casos de uso para Now Assist em Gestão de contratos

Especifique as tabelas de dados para um caso de uso e defina condições para aplicar o caso de uso para extrair metadados ou revisar um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Configuração de extração de metadados** > **Mapeamentos de caso de uso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Mapeamento de caso de uso, preencha os campos e defina as condições para aplicar o caso de uso.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de mapeamento de caso de uso.
4. Selecione **Enviar** para salvar a configuração.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de caso de uso

Use o formulário para criar ou modificar configurações de caso de uso.

Formulário de configuração de caso de uso

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de caso de uso.
Caso de uso	O caso de uso usado para analisar um contrato ou extrair metadados. O caso de uso **CM Pro - extração de metadados de IA de contratos assinados** está disponível com o sistema de base Now Assist em Gestão de contratos. **Nota:** Se você criar seus próprios casos de uso, os metadados poderão não ser extraídos do contrato e/ou a precisão das informações extraídas de um contrato por Now Assist poderá diminuir.
Tipo de caso de uso	Indica o tipo de caso de uso. Revisão de IA Usa recursos Now Assist para analisar um documento de contrato em busca de cláusulas ausentes e fora do padrão. Extração de metadados Usa recursos Now Assist para extrair informações de um contrato assinado e adicioná-las ao repositório de contratos.
Tabela de solicitação	A tabela primária a partir da qual a solicitação de contrato é criada.
Tabela de repositório de contratos	A tabela do repositório de contratos em que os metadados extraídos serão adicionados. O campo aparece somente quando o tipo de caso de uso é **Extração de metadados**.
Tipo de contrato	Indica o tipo de contrato ao qual o caso de uso será aplicado. **Nota:** Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Pedido	Ordem na qual o caso de uso será aplicado. Se vários casos de uso atenderem às mesmas condições, o caso de uso com o número de ordem mais baixo será aplicado primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de caso de uso

Campo	Descrição
Condições da solicitação	Defina uma condição para a tabela de solicitação selecionada para especificar quando o caso de uso será aplicado. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .
Condições do repositório	Defina uma condição para a tabela de repositório selecionada para especificar quando o caso de uso será aplicado. O campo aparece somente quando a tabela de repositório de contratos está selecionada. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

Configurar propriedades do sistema para extração de metadados

Configure as propriedades do sistema para especificar se a extração de metadados deve ser iniciada automaticamente ou manualmente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade do sistema sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_exclusion define como o processo de extração de metadados é iniciado em um registro do repositório de contratos. Por padrão, a propriedade do sistema é definida para iniciar o processo de extração de metadados manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** menu e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na coluna **Nome**, pesquise por `sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_exclusion`.
3. Selecione a propriedade *sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction*.
4. Atualize o campo **Valor**.
   - Para definir a iniciação manual do processo de extração de metadados, insira `manual`.
   - Para definir o início automático do processo de extração de metadados, insira `automatizado`.

   O valor padrão é **manual**.
5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar notificação para extração de metadados

Habilite a notificação de extração de metadados para receber notificações por e-mail quando a extração de metadados for concluída.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A notificação *Metadata extraction-Completed* não está ativa por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na coluna **Nome**, pesquise `metadados`.
3. Selecione *Metadata extraction-Completed*.
4. No formulário Notificação, marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configurar a URL do espaço para notificações de extração de metadados

Configurar a URL do espaço para notificações de extração de metadados

Configure um ponto de extensão para atualizar o URL do espaço em notificações por e-mail, para que os usuários possam navegar até o espaço correto e exibir os metadados extraídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. No campo **Nome da API**, pesquise por `sn_cm_gen_ai.PopulateUrlForMetadataExtensionRequestRecordEXT`.
3. Selecione o registro.
4. Selecione o link relacionado **Criar implementação**.
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

6. No campo **Script**, atualize o script para definir a tabela do registro primário e especifique o URL do espaço a ser incluído nas notificações por e-mail.
   - Na função `applyTo`, adicione o nome da tabela do registro primário.
   - Na função `getWorkspaceUrl`, adicione a URL do espaço.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar um ponto de extensão para adicionar metadados de contrato

Atualize o script em um ponto de extensão para especificar campos em uma tabela de repositório de contratos relacionada em que você deseja adicionar as informações extraídas para campos não mapeados de um caso de uso de extração de metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. No campo **Nome da API**, pesquise `sn_cm_gen_ai.NowAssistUpdateMetadataExtractedValuesExt`.
3. Selecione o registro.
4. Selecione o link relacionado **Criar implementação**.
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

6. No campo **Script**, atualize o script para especificar a tabela relacionada ao repositório de contratos e o mapeamento de campo
   - Na função `canHandle`, adicione o nome da tabela de solicitações em que você deseja atualizar as informações extraídas.
   - Na função `updateContractRepositoryFields`, adicione um script para atualizar os campos. Os metadados extraídos serão obtidos do parâmetro `recuperadoFieldsData`.
7. Selecione **Atualizar**.

Configuração da análise de contato com um caso de uso

A configuração de análise de contrato em Gestão de contratos Pro consiste em um caso de uso de playbook que contém os grupos de campos (cláusulas) e seus campos associados (perguntas de prompt) com as respostas esperadas. Ao usar a IA generativa, a aplicação Now Assist usa um caso de uso para analisar documentos de contrato e identificar cláusulas ausentes e fora do padrão.

Em Gestão de contratos Pro, o caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA) está disponível no sistema de base.

Nota:

Use o caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA) para garantir a precisão máxima na Now Assist análise gerada por IA para o tipo de contrato de acordo de confidencialidade.

Para obter mais informações sobre o cálculo de cláusulas não padrão e ausentes, consulte o artigo KB1704731 na Now Support Base de conhecimento.

A tabela a seguir lista os campos que estão configurados no caso de uso do playbook do Acordo de confidencialidade (NDA) para análise de contrato.

Campos configurados no caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA)

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome do caso de uso.
Aplicação	Aplicação que executa uma função específica.
Ativo	Opção para habilitar o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos configurados no caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA)

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção é definida automaticamente como selecionada. Se estiver limpo, o caso de uso não poderá ser usado para análise de contrato.
Capacidade	Capacidades de Inteligência para documentos (DocIntel). **Nota:** Para o caso de uso de playbook de NDA, a capacidade **QnA de documento** é usada.
Tabela de Destino	Tabela na qual você salva o caso de uso.

Grupos de campos

Os grupos de campos representam as cláusulas usadas no documento do contrato. A aplicação Now Assist usa esses grupos de campos para verificar se a cláusula está presente nos documentos do contrato.

A tabela a seguir lista os grupos de campos para análise de contrato.

Grupos de campos para análise de contrato que representam cláusulas

Grupo de campos	Descrição
Nome para exibição	Nome exclusivo usado para identificar a cláusula no documento do contrato. Por exemplo: Finalidade é usada para identificar a cláusula de finalidade no documento do contrato.
Aplicação	Aplicação associada ao caso de uso.
Ativo	Opção para habilitar o grupo de campos. **Nota:** Esta opção é definida automaticamente como selecionada. Se estiver desmarcado, a aplicação Now Assist não considerará este grupo de campos durante sua execução.
Caso de uso	Caso de uso ao qual o grupo de campos está associado.
Detalhes adicionais	Texto de aviso associado a uma cláusula que é usada com o nome de exibição para identificar a cláusula no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Os campos são as perguntas com as respostas esperadas que são adicionadas para um grupo de campos (cláusula). A aplicação Now Assist executa esses campos (perguntas de prompt) em seus documentos de contrato para marcar uma cláusula como fora do padrão. Para obter mais informações sobre como mapear variações de cláusula, consulte Mapear uma cláusula para um grupo de campos.

A tabela a seguir mostra os campos que estão configurados com as respostas esperadas para grupos de campos.

Campos para análise de contrato que representam perguntas configuradas para um grupo de campos

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome do campo.
Aplicação	Aplicação associada ao caso de uso.
Ativo	Opção para habilitar o campo. **Nota:** Esta opção é definida automaticamente como selecionada. Se estiver desmarcado, a aplicação Now Assist não considerará este campo durante sua execução.
Pedido	Ordem na qual o campo é executado. **Nota:** A aplicação Now Assist executa os prompts de pergunta, começando do número ordenado mais baixo até o número ordenado mais alto.
Tipo	Tipo de pergunta que você está configurando. **Nota:** Somente perguntas do tipo booliano são compatíveis.
Descrição	Pergunta de prompt que é usada pela aplicação Now Assist para fazer check-in do documento do contrato e obter uma resposta.

Para obter mais informações sobre o cálculo de cláusulas não padrão e ausentes, consulte KB1704731 .

Execute as etapas a seguir para concluir a configuração da análise de contrato.

1. Mapear uma cláusula para um grupo de campos
2. Mapear respostas esperadas para as perguntas
3. Mapear um caso de uso para análise de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear uma cláusula para um grupo de campos

Mapeie uma cláusula para um grupo de campos que é mostrado como uma sugestão quando uma cláusula não padrão ou ausente é identificada para configuração de análise de contrato em Now Assist em Gestão de contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma cláusula é mapeada, a aplicação Now Assist revisa o documento do contrato e mostra as sugestões no painel lateral contextual como fora do padrão ou ausente se a cláusula estiver incorreta ou não for encontrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Configuração de revisão de contrato** > **Mapeamentos de cláusula**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Grupo de campos – Formulário Mapeamento de cláusula

Campo	Descrição
Caso de uso	Caso de uso com o qual você deseja mapear uma variação de cláusula.
Grupo de campos	Grupo de campos com o qual você deseja mapear uma variação de cláusula. **Nota:** Somente grupos de campos ativos são exibidos.
Aplicação	Aplicação à qual o caso de uso se aplica.
Tabela de solicitação	Tabela de solicitação que contém as cláusulas que você deseja mapear.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento de cláusula. **Nota:** Esta opção é definida automaticamente como selecionada. Se esta opção estiver desmarcada, nenhuma cláusula padrão será exibida.

4. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) no campo da cláusula.
5. Selecione o nome da cláusula na lista de cláusulas ativas.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A cláusula é mapeada para o grupo de campos e suas variações são sugeridas quando a aplicação Now Assist identifica o grupo de campos como ausente ou fora do padrão durante a análise do contrato.

Nota: Se uma cláusula tiver várias variações com condições diferentes, a primeira correspondente será sugerida para a cláusula ausente ou fora do padrão.

Mapear respostas esperadas para as perguntas

Mapeie a resposta esperada para os campos (perguntas de prompt) para que a aplicação Now Assist possa usar IA generativa para analisar cláusulas não padrão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exemplo: se a duração do contrato for de três anos, as perguntas devem ser:

- Pergunta 1: A duração do contrato é de três anos? A resposta esperada é Sim.

  Se esta pergunta for executada e atendida, a aplicação Now Assist relatará a cláusula como padrão.

- Pergunta 2: a duração do contrato é de dez anos? A resposta esperada é Não.

  Se esta pergunta for executada e não atendida, a aplicação Now Assist relatará a cláusula como não padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Configuração de revisão de contrato** > **Mapeamentos de resposta esperados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamentos de resposta esperada

Campo	Descrição
Caso de uso	Caso de uso ao qual o grupo de campos está associado.
Aplicação	Aplicação à qual o caso de uso se aplica.
Campo	Campo (prompt de pergunta) ao qual a resposta esperada está associada.
Tipo de pergunta	Tipo de pergunta que você está configurando. **Nota:** Para análise de contrato, selecione **Booliano**
Tabela de solicitação	Tabela a partir da qual a análise de contrato é executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se quando	Campos condicionais que são baseados em uma resposta esperada. **Nota:** Se esta condição falhar, a resposta esperada não será considerada. Você pode usar o construtor de condições para criar expressões lógicas para filtrar ou consultar dados que são necessários para executar uma função específica. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .
Resposta esperada	Resposta esperada: ◦ Sim: quando a aplicação Now Assist retorna a mesma resposta esperada, o sistema considera o campo como padrão. ◦ Não: quando a aplicação Now Assist retorna uma resposta diferente da resposta esperada, o sistema considera o campo como não padrão. Todos esses campos em um grupo de campos são categorizados como não padrão e são exibidos nos resultados da transação com comentários gerados por IA no espaço e no Suplemento do Word.
Pedido	Ordem na qual a resposta esperada é avaliada. A aplicação Now Assist avalia a resposta esperada do número ordenado mais baixo para o número ordenado mais alto. A aplicação Now Assist para de avaliar quando a resposta esperada é atendida.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
A pergunta com a resposta esperada é mapeada para o campo.

Da mesma forma, você pode adicionar várias perguntas com as respostas esperadas em **Mapeamentos de resposta esperada**. A aplicação Now Assist verifica cada pergunta até encontrar a resposta esperada.

Mapear um caso de uso para análise de contrato

Mapeie um caso de uso a ser selecionado para a análise do contrato. A aplicação Now Assist em Gestão de contratos executa este caso de uso mapeado da tabela para analisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o documento do contrato. Ao mapear um caso de uso, você pode garantir a precisão máxima para a análise gerada por IA.

Antes de Iniciar

Nota:

O caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA) vem com o Now Assist, que é mapeado para a tabela de solicitação de contrato jurídico. Se o caso de uso for modificado ou você criar um caso de uso, a precisão da Now Assist análise gerada por IA poderá diminuir.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Configuração de revisão de contrato** > **Mapeamento de caso de uso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de caso de uso

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de caso de uso.
Aplicação	Aplicação à qual o caso de uso se aplica.
Caso de uso	Caso de uso que deve ser selecionado pelo configurador de contrato para a análise do contrato. **Nota:** Somente os casos de uso ativos são exibidos.
Tipo de caso de uso	Tipo do caso de uso. Selecione **Revisão do Now Assist** para análise de contrato.
Tabela de solicitação	Tabela a partir da qual a análise de contrato é executada.
Tipo de contrato	Tipo de contrato a partir do qual o caso de uso é executado. Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento de caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção é definida automaticamente como selecionada. Se esta opção estiver desmarcada, o mapeamento de caso de uso não será considerado.
Pedido	Ordem na qual o caso de uso é selecionado. Se vários casos de uso atenderem às mesmas condições, o caso de uso com a ordem mais baixa será selecionado.
Condições da solicitação	Condições sob as quais o caso de uso é aplicável. Você pode usar o construtor de condições para criar expressões lógicas para filtrar ou consultar dados que são necessários para executar uma função específica. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

4. Selecione **Enviar**.

Usar Now Assist em Gestão de contratos

Se você tiver a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, poderá revisar as cláusulas não padrão e ausentes em um contrato e extrair as informações de um contrato assinado para adicioná-lo ao repositório de contratos usando o Now Assist na aplicação Gestão de contratos.

Extração de metadados usando Now Assist em Gestão de contratos

Como executante do contrato, use Now Assist em Gestão de contratos Pro para extrair metadados de um contrato assinado e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos.

Você pode revisar as informações extraídas e fazer as correções necessárias no espaço Inteligência para documentos antes de adicionar as informações ao repositório de contratos. Na conclusão do processo de extração, a guia **Resultados da extração** é aberta no registro do repositório de contratos exibindo o status dos metadados extraídos.

Fluxo de trabalho de extração de metadados para um executante de contrato

O fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como um gerente de contratos extrai metadados de um contrato assinado e adiciona as informações no repositório de contratos.

1. O registro do repositório de contratos é criado depois que o contrato assinado é anexado à solicitação de contrato.
2. Um gerente de contratos com a função apropriada (sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller) inicia a extração de metadados no registro do repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A extração de metadados será iniciada automaticamente na criação do registro do repositório de contratos, se o processo de extração automática estiver habilitado nas propriedades do sistema. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do sistema para extração de metadados.

3. O gerente de contrato recebe uma notificação quando a extração de metadados é concluída com sucesso.

   Nota: A notificação *Metadata extraction-Completed* como não está ativa por padrão.

4. O gerente de contrato seleciona o botão **Revisar metadados extraídos** para exibir as informações extraídas no espaço Inteligência para documentos.
5. O gerente de contratos envia as informações verificadas para atualizá-las no repositório de contratos.
6. Quando o processo de extração é concluído, a guia **Resultados da extração** é aberta no registro do repositório de contratos exibindo o status das informações processadas.

Iniciar extração de metadados de um contrato

Extraia metadados de um contrato assinado anexado a um registro de repositório de contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você também pode configurar as propriedades do sistema para iniciar automaticamente o processo de extração de metadados depois que o registro do repositório de contratos for criado. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do sistema para extração de metadados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra um registro de repositório de contratos do qual você deseja extrair informações de um contrato.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados**. **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecione a guia **Repositório de contrato**. **d.** Selecione o registro do repositório de contratos.

2. Selecione **Iniciar extração de metadados**.
   Uma mensagem será exibida informando que o processo de extração de metadados foi iniciado. Você recebe uma notificação por e-mail quando o processo é concluído.

   O botão **Revisar metadados extraídos** aparece ao iniciar a extração de metadados. Você pode selecionar o botão após a conclusão da extração de metadados.

Trabalhar com metadados extraídos

Revise os metadados extraídos de um contrato e adicione-os ao repositório de contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o processo de extração de metadados for concluído, você poderá revisar e modificar os valores dos campos extraídos no espaço Inteligência para documentos antes de enviá-lo para atualizar os campos mapeados no repositório de contratos.

Antes de Iniciar

O processo de extração de metadados deve ser concluído.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra um registro de repositório de contratos no qual você deseja revisar as informações extraídas.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados**. **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione a guia **Repositório de contrato**. **d.** Selecione o registro do repositório de contratos.

2. Selecione **Revisar metadados extraídos**.
   O espaço Inteligência para documentos é aberto em uma guia diferente que exibe as informações extraídas.
3. Revise as informações extraídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira o valor nos campos extraídos que estão vazios.
5. Opcional: Atualize as informações extraídas dos campos com informações incorretas.

   a. Selecione o campo.

   b. Para campos de texto, insira o valor correto.

      (Optional) O valor é salvo automaticamente.

   c. Para campos de referência, selecione **Editar**, pesquise o valor correto no campo **Correspondente a** e selecione **Salvar**.

   d. Para campos de data, selecione **Editar**, selecione a data e selecione **Salvar**.

   e. Insira um novo valor ou selecione um valor na lista de opções disponíveis.

   f. Selecione **Save** (Salvar).

6. Selecione **Enviar**.
   As informações são enviadas para serem adicionadas aos campos mapeados no repositório de contratos.

   Quando o processo de extração for concluído, você poderá exibir o status dos campos extraídos na lista relacionada **Resultados da extração** no registro do repositório de contratos. Para obter mais informações sobre o status dos campos, consulte Resultados da extração de metadados.

Resultados da extração de metadados

A guia Resultados da extração no registro do repositório de contratos exibe os metadados processados e seus status, indicando se os metadados foram adicionados com sucesso aos campos mapeados no repositório de contratos.

Status de extração de metadados

Status	Descrição
Bem-sucedido	Os metadados foram adicionados com sucesso ao campo mapeado no repositório de contratos.
Com falha – Acesso negado	O executante do contrato que executa a extração de metadados não tem acesso de gravação para atualizar o campo no repositório de contratos.
Com falha – Campo não mapeado	Os metadados extraídos não estão mapeados para nenhum campo de repositório de contratos.
Com falha – Valor inválido	Os metadados extraídos não correspondem ao formato ou tipo esperado para o campo do repositório de contratos mapeado. Por exemplo, um campo de repositório de contratos espera um número inteiro, mas o valor extraído não é um valor numérico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status de extração de metadados

Status	Descrição
Com falha – Erro de processamento	Os metadados extraídos do campo mapeado violaram uma regra de negócio no repositório, fazendo com que o processo fosse anulado.

Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos

Como executante do contrato, você pode usar a IA generativa para analisar os documentos do contrato e identificar cláusulas fora do padrão ou ausentes no Now Assist painel lateral contextual usando o Now Assist na aplicação Gestão de contratos.

Você pode analisar um documento inteiro e identificar cláusulas fora do padrão ou ausentes usando a IA generativa com a aplicação Now Assist em Gestão de contratos. Com a IA generativa, sua organização pode economizar tempo e esforço, reduzindo a necessidade de revisão manual.

Nota:

O caso de uso do playbook de acordo de confidencialidade (NDA) está disponível no sistema base, que está mapeado para a tabela Solicitação de contrato jurídico. Se o caso de uso for modificado ou você criar um caso de uso, a precisão da Now Assist análise gerada por IA para o tipo de contrato de confidencialidade poderá diminuir.

Ao usar a aplicação Now Assist em Gestão de contratos, sua organização pode seguir um fluxo de trabalho que passa por uma série de estados, que são exibidos na solicitação de contrato. Para obter mais informações sobre os estados do documento durante a análise de Now Assist, consulte Now Assist estados de análise.

Analisar um documento de contrato

Analise um documento de contrato com IA generativa para identificar cláusulas fora do padrão e ausentes. Você pode fazer esta tarefa usando a aplicação Now Assist em Gestão de contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Como um colaborador atribuído ou gerente de grupo com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, você pode iniciar uma análise Now Assist para um documento de contrato quando a solicitação de contrato estiver no estado Trabalho em andamento.
- A análise Now Assist é executada na revisão mais recente do documento do contrato.
- Somente documentos nos formatos Microsoft Word (.docx) e PDF podem ser analisados com a aplicação Now Assist. Para obter mais informações sobre as limitações do documento, consulte Limitações no Inteligência para documentos .
- Para documentos de contrato que estão em formato PDF, você pode executar a análise Now Assist, mas não pode agir em uma sugestão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

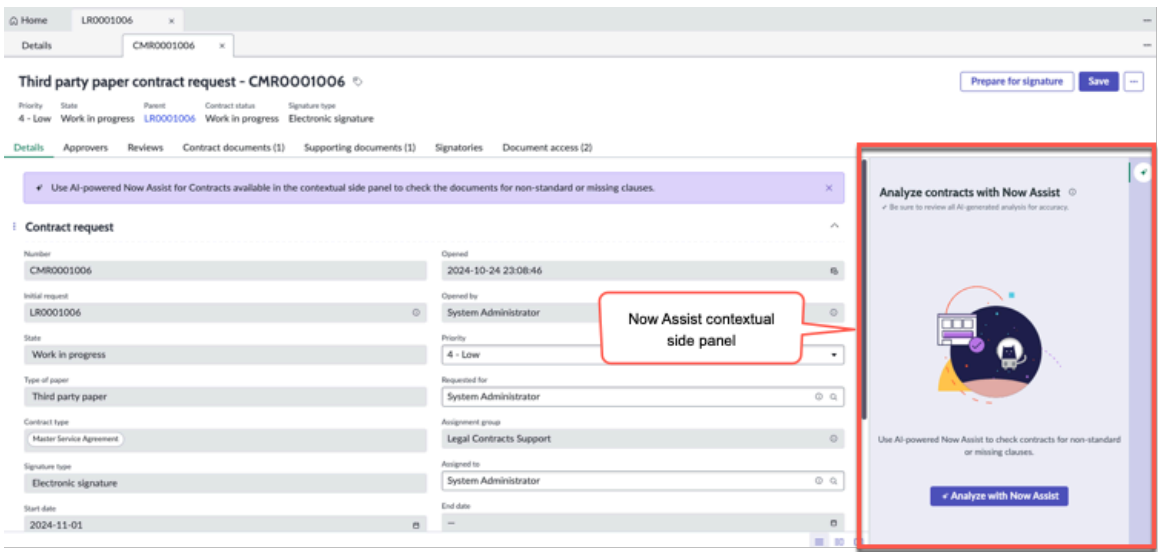
A configuração de caso de uso do playbook do acordo de confidencialidade (NDA) está disponível no sistema base, que está mapeado para a tabela Solicitação de contrato jurídico. Se o caso de uso for modificado ou você criar um caso de uso, a precisão da Now Assist análise gerada por IA poderá diminuir.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Se o painel lateral contextual não estiver aberto, selecione o ícone Now Assist Revisar para contratos ( ).
   Você pode analisar contratos no painel lateral contextual Now Assist, conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na página de solicitação de contrato, selecione **Documentos do contrato**.
4. Envie documentos de contrato para Now Assist análise.
   As versões mais recentes dos documentos são selecionadas automaticamente para análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Executar Now Assist análise em um único documento de contrato	**a.** Na guia **Documentos do contrato**, selecione um documento do contrato. **b.** No painel lateral contextual, selecione **Analisar com o Now Assist**.
Executar Now Assist análise em vários documentos de contrato	**a.** Depois de abrir uma solicitação de contrato, no painel lateral contextual, selecione **Analisar com o Now Assist**. **Nota:** Uma lista de documentos de contrato que foram enviados para a análise Now Assist é exibida. Informações sobre os documentos e quaisquer erros encontrados também são incluídas. **b.** Selecione **Analisar contrato**.

5. Selecione **Analisar contrato**.
   a. A aplicação Now Assist cria uma cópia dos documentos e inicia a análise nos novos documentos. O status agora é Análise em andamento.
   b. Um cartão é criado para cada documento em Contratos analisados com o Now Assist painel contextual. O status do contrato é atualizado para o status Aguardando revisão.
   c. Quando a análise dos documentos é concluída, o status muda para Pronto para revisão com os seguintes detalhes:

Status da ação realizada nas sugestões de análise do contrato

Seção	Descrição
Revisões pendentes	Exibe o número de desvios relatados e pendentes para revisão.
Concluído	Exibe o número de desvios revisados que foram revisados e todas as ações tomadas.

6. Selecione o cartão do documento para exibir os detalhes da análise.
   Os detalhes da análise do contrato são exibidos com os comentários Now Assist. Os comentários explicam os motivos para marcar uma cláusula como não padrão.
7. Exiba a análise e selecione **Voltar** para ir para os contratos analisados no painel lateral contextual Now Assist.
   Você só pode exibir as sugestões no painel lateral contextual. Para agir em uma sugestão, abra um documento .docx Microsoft Word e use o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações, consulte Revise as Now Assist sugestões para desvios de cláusula.

Now Assist estados de análise

A análise Now Assist em Gestão de contratos segue um fluxo de trabalho e passa por uma série de estados, que são exibidos na solicitação de contrato. Os detalhes da análise

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do contrato estão disponíveis no fluxo de atividades e também são comunicados por notificação por e-mail ao executante do contrato, ao colaborador do contrato e ao gerente do grupo de atribuição.

A tabela a seguir descreve os diferentes estados pelos quais um documento passa durante a análise pela aplicação Now Assist na guia **de documentos do contrato**.

Estado exibido na guia Documento do contrato da solicitação de contrato

Estado	Descrição
Para iniciar	Now Assist A análise não foi solicitada para a versão.
Análise em andamento	Now Assist análise está em andamento.
Pronto para revisão	Now Assist A análise foi concluída e as sugestões estão prontas para revisão.
Concluído	Now Assist sugestões de análise são revisadas e marcadas como concluídas.
Cancelado	Now Assist análise foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro ao iniciar ou executar a Now Assist análise.

A tabela a seguir descreve o status dos documentos na janela pop-up Analisar contratos com Now Assist.

Status exibido para cada um dos documentos do contrato na janela pop-up Now Assist

Estado	Descrição
Pronto para analisar	A versão mais recente do documento do contrato está pronta para análise do contrato.
Não configurado	A configuração está ausente para o tipo de contrato associado ao documento do contrato.
Erro de tipo de arquivo	O tipo de arquivo do documento do contrato não é compatível.
Análise em andamento	Now Assist análise está em andamento.
Erro	Ocorreu um erro ao avaliar os detalhes da análise do contrato.

Revise as Now Assist sugestões para desvios de cláusula

Revise as Now Assist sugestões para desvios de cláusula e execute ações usando a aplicação Now Assist na aplicação Gestão de contratos para garantir que as cláusulas estejam em conformidade com as diretrizes da empresa.

Antes de Iniciar

Antes de começar a revisar um documento, certifique-se de que o documento tenha sido analisado pela aplicação Now Assist. Para obter mais informações, consulte Analisar um documento de contrato.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma cláusula é uma seção em um documento de contrato que descreve as diretrizes do acordo da empresa, como finalidade, termo ou confidencialidade.

- Como um colaborador atribuído ou gerente de grupo com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, revise e atue nas sugestões da análise de contrato quando a solicitação de contrato estiver no estado Trabalho em andamento.
- O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos não é compatível quando o documento é aberto a partir do Google Drive. Se você estiver usando Google Drive para armazenamento externo, deverá baixar o documento de Google Drive e trabalhar nele off-line.
- Se você estiver usando a configuração Microsoft OneDrive para armazenamento externo, poderá trabalhar no documento on-line ou baixá-lo para trabalhar nele off-line.
- Se você trabalhar nas sugestões off-line, deverá carregar o documento manualmente criando uma revisão na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão de documento.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione **Documentos do contrato**.
3. Se o painel lateral contextual não estiver aberto, selecione o ícone Now Assist Revisar para contratos ( ).
4. No cartão do documento, selecione **Abrir documento**.

   A tabela a seguir descreve as diferentes opções de armazenamento para downloads de contratos internos ou externos.

Downloads de documentos do contrato para armazenamento interno ou externo

Armazenamento	Resultado
Armazenamento interno	O documento é baixado para o sistema local.
Armazenamento externo:	O documento é aberto on-line a partir do armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Armazenamento	Resultado
a. Microsoft OneDrive **b.** Google Drive	

5. Opcional: Se você configurar Google Drive, baixe o documento e abra-o off-line para revisar as Now Assist sugestões.
6. Revise as Now Assist sugestões.

   a. Na faixa Microsoft Word, selecione o suplemento ServiceNow Contracts.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

   b. Insira as credenciais do executante jurídico para fazer login.
   O suplemento ServiceNow Contracts exibe as guias listadas na tabela a seguir.

Guias do Suplemento do Word

Seção	Descrição
Revisar análise	▪ **Revisões pendentes**: lista todas as cláusulas não padrão e ausentes. ▪ **Concluído**: lista todas as ações concluídas na cláusula.
Biblioteca de cláusulas	Lista todas as cláusulas padrão ativas para o tipo de contrato ao qual o documento pertence.

   c. Na guia **Análise de revisão**, selecione **Revisões pendentes** para revisar as Now Assist sugestões.

7. Trabalhe em uma cláusula marcada como fora do padrão.

   a. Na guia **Revisões pendentes**, selecione o cartão de cláusula marcado como **fora do padrão**.
      - Microsoft Word navega até a cláusula associada ao cartão de cláusula. Se ele não navegar até a cláusula, você deverá navegar manualmente até a cláusula.
      - As seguintes sugestões são exibidas no cartão:
        - Now Assist comentário: Now Assist feedback dependendo da cláusula e das respostas esperadas.
        - Sugestão de cláusula padrão: sugestão de conteúdo de cláusula padrão que é.
        - Mostrar mais/menos: opção para expandir ou recolher o texto.

   b. Aceite ou ignore a sugestão Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Substituir a cláusula não padrão	◦ Selecione o conteúdo da cláusula no documento que precisa ser substituído. ◦ Selecione **Usar esta cláusula**.
Ignorar sugestão	Selecione **Ignorar**.

8. Trabalhe em uma cláusula marcada como ausente.
   a. Na guia **Revisões pendentes**, selecione o cartão de cláusula marcado como fora do padrão.
   b. Aceite ou ignore a sugestão Now Assist.

Ação	Etapas
Adicionar cláusula ausente	Selecione **Usar esta cláusula**.
Ignorar sugestão	Selecione **Ignorar**.

9. Revise as cláusulas ausentes e não padrão restantes e aja conforme necessário. Conforme você revisa as cláusulas e executa a ação, elas são movidas para a guia **Concluídas** com os detalhes da ação realizada.
10. Adicione uma cláusula da biblioteca de cláusulas.
    a. Selecione a guia **Biblioteca de cláusulas**.
    b. Pesquise a cláusula usando o nome da cláusula.

       As cláusulas ativas do tipo de contrato associado ao documento do contrato são exibidas.
    c. Selecione a cláusula na biblioteca.
    d. Posicione o cursor no documento ao qual deseja adicionar a cláusula.
    e. Selecione **Usar esta cláusula**.

    A cláusula é adicionada ao documento. Quando existe um mapeamento de metadados válido no conteúdo da cláusula, os metadados são preenchidos automaticamente. Caso contrário, um nome de marcador de controle de conteúdo será adicionado e os metadados precisarão ser atualizados manualmente. Para obter mais informações, consulte Configurar metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato.
11. Marque a revisão como concluída.
    a. Selecione **Marcar como concluído**.
    b. Selecione **Sim** para marcar a revisão como concluída.
       Você pode selecionar **Cancelar** para continuar trabalhando nas sugestões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A revisão é marcada como concluída e o arquivo é atualizado no armazenamento configurado.
- Depois que a revisão for marcada como concluída, você não poderá realizar mais nenhuma ação, mesmo se houver revisões pendentes.
- O estado do contrato é atualizado para Trabalho em andamento e o status do contrato é atualizado para Revisão concluída.

Nota: Se você baixou o documento para trabalhar nele off-line, deverá carregar o documento manualmente criando uma revisão. Para obter mais informações, consulte Criar uma revisão de documento.

Cancelar uma Now Assist análise de contrato

Cancele uma Now Assist análise de contrato quando ela não for mais necessária devido a uma mudança nos requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Você deve ter iniciado a análise do contrato com Now Assist. Para obter mais informações, consulte Analisar um documento de contrato.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma análise de um documento de contrato ou de todos os documentos de contrato cancelando a solicitação de contrato.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Listagem do espaço do contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado pela sua aplicação	**a.** Navegue até o seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Cancele a análise de contrato para um documento de contrato ou todos os documentos em uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Cancelar análise de contrato para um documento	**a.** Selecione a guia **Documentos do contrato**. **b.** No cartão de documento do painel contextual do Now Assist, selecione **Cancelar**. **c.** Cancele a análise do contrato selecionando **Sim, Cancelar**.
Cancelar análise de contrato para todos os documentos em uma solicitação de contrato	**a.** Selecione o  . **b.** Selecione **Cancelar solicitação** **c.** Confirme o cancelamento selecionando **Cancelar solicitação**.

Resultados
A análise do contrato foi cancelada.

- Se uma análise de contrato para um documento de contrato específico tiver sido cancelada, o status de análise Now Assist da versão do documento será atualizado para Cancelado.
- Se uma análise de contrato para todos os documentos de contrato em análise for cancelada, o status de análise Now Assist será atualizado para Cancelado para qualquer análise pendente. Para documentos de contrato que já foram analisados, o status permanece como Concluído.
- O estado da solicitação de contrato é Trabalho em andamento.
- Uma notificação de cancelamento por e-mail é enviada ao executante do contrato, ao gerente do grupo e ao colaborador.

Referência do Gestão de contratos Pro

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de contratos Pro.

Componentes instalados com Gestão de contratos Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Base para contratos, que inclui os componentes para Modelos de documentos do Word, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Gestão de contratos Pro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Base para contratos [sn_cm_core.contract_user]	Esta função é necessária para iniciar e rastrear a execução do contrato.	sn_cm_obligation.obligation_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de contratos Pro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Base para contratos [sn_cm_core.contract_admin]	Fornece acesso administrativo a Base para contratos e aos dados subjacentes.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • uso_admin • Função sn_cm_pa.pa_admin
Base para contratos configurador [sn_cm_core.contract_config]	Fornece acesso para configurar dados para modelos de contrato e configurações de contrato. Elemão fornece acesso aos dados transacionais de Base para contratos.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.escritor • contract_manager
Base para contratos executante [sn_cm_core.contract_fulfiller]	Esta função é necessária para iniciar ações enquanto executa uma execução de contrato atribuída. Exemplo: criar revisões, adicionar signatários, cancelar signatário.	• sn_cm_core.contract_user • sn_cm_core.contract_report_viewer • canvas_user • sn_cm_workspace.contract_workspace_ • approver_user • e-mail_composer • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_obligation.obligation_fulfiller
Visualizador de relatório do contrato [sn_cm_core.contract_report_viewer]	Fornece acesso para exibir relatórios de solicitações de contrato e dados de contratos assinados no Painel de contratos.	• relatório_usuário • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer
Fornecedor do relatório do contrato [sn_cm_core.contract_report_publisher]	Fornece acesso a solicitações de contrato e dados de contratos assinados para publicar os relatórios relacionados.	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.contract_user • pa_power_user • pa_data_collector
Revisor do contrato [sn_cm_core.contract_reviewer]	Fornece acesso a tarefas de revisão.	Nenhum(a)
Usuário de obrigação [sn_cm_obligation.obligation_user]	Esta função é necessária para atualizar e enviar tarefas de obrigação.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de contratos Pro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Cumpridor da obrigação [sn_cm_obligation.obligation_fulfiller]	Esta função é necessária para executar ações enquanto gerencia uma obrigação. Exemplo: criar obrigações, tarefas de aprovação, rejeição ou cancelamento de obrigação.	sn_cm_obligation.obligation_user
Administrador de obrigações [sn_cm_obligation.obligation_admin]	Fornece acesso administrativo à gestão de obrigações e aos dados subjacentes.	sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

Tabelas

Tabelas instaladas com Gestão de contratos Pro

Tabela	Descrição
Base para contratos	
Cláusula [sn_cm_core_clause]	Armazena os detalhes dos campos de cláusula.
Cláusula importada [sn_cm_core_imported_clause]	Armazena dados relacionados a cláusulas importadas
Mapeamento de cláusula [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Armazena os detalhes dos mapeamentos de cláusula.
Variação da cláusula [sn_cm_core_clause_variation]	Armazena os detalhes das variações da cláusula.
Campo de variação da cláusula [sn_cm_core_clause_variation_field]	Armazena os detalhes dos campos de variação da cláusula.
Tipo de Contrato [sn_cm_core_contract_type]	Armazena os detalhes dos tipos de contrato.
Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Armazena os detalhes dos documentos do contrato.
Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Armazena os detalhes da revisão do contrato.
Associação de tipo de contrato	Armazena os detalhes das associações de tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de contratos Pro

Tabela	Descrição
[sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	
Configuração do contrato [sn_cm_core_contract_configuration]	Armazena detalhes dos dados mapeados que serão adicionados ao documento do contrato e ao repositório de contratos onde os contratos serão armazenados.
Execução de contrato [sn_cm_core_contract_execution]	Armazena os detalhes da execução do contrato.
Mapeamento de repositório de contrato [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Armazena os dados relacionados ao mapeamento entre campos de solicitação de contrato e campos de repositório de contratos.
Regra de signatário interno [sn_cm_core_Signer_Rule]	Armazena a regra do signatário interno.
Signatário [sn_cm_core_signer_task]	Armazena detalhes e o status da tarefa atribuída aos signatários.
Tipo de contrato – Mapeamento do modelo de contrato [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Armazene detalhes do mapeamento do modelo de contrato.
Referências de documento de contrato [sn_cm_core_document_reference]	Armazene detalhes de referências de documentos.
Regra de modelo de contrato [sn_cm_core_contract_template_rule]	Armazene detalhes das regras do modelo de contrato.
Arquivo de suporte [sn_cm_core_supporting_file]	Armazene detalhes dos arquivos de suporte anexados à solicitação de contrato não autoatendida.
[sn_cm_core_Integration_Core] Integração de contrato	Armazene detalhes para integração configurada para contratos.
[sn_cm_core_Integration_Esignature] Assinatura eletrônica	Armazene detalhes das integrações de assinatura eletrônica configuradas.
Mapeamento de signatários [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	Armazene detalhes de mapeamentos de signatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de contratos Pro

Tabela	Descrição
Integração de contrato [sn_cm_core_Integration_External_Storage]	Armazene detalhes das integrações de armazenamento externo configuradas.
Solicitação de contrato [sn_cm_core_Contract_Request]	Armazenar detalhes das solicitações de contrato
Permissão de armazenamento externo [sn_cm_core_external_storage_permission]	Armazene detalhes dos usuários e suas permissões de armazenamento externo.
Gestão de obrigações	
Obrigações [sn_cm_obligation_obligation]	Armazene detalhes de registros de obrigação.
Tarefas de obrigação [sn_cm_obligation_obligation_task]	Armazene detalhes das tarefas de obrigação.

Trabalhos programados

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Gestão de contratos Pro. Essas propriedades são usadas durante a execução dos seguintes trabalhos agendados. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas para configurar integrações de contratos.

Trabalhos agendados instalados com Gestão de contratos Pro

Trabalho agendado	Dados sincronizados com a tabela	Ativo	Descrição
Processar permissões de armazenamento externo para contratos	Permissão de armazenamento externo [sn_cm_core_external_storage_permission]	Verdadeiro	Processe permissões de armazenamento externo para os usuários.
Validar programação e criar tarefas de obrigação recorrentes	Obrigações [sn_cm_obligation_obligation_task]	Verdadeiro	Validar programação e criar tarefas de obrigação recorrentes

Componentes instalados com Espaço de contratos

As funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Espaço de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Espaço de contratos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do espaço de contrato [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	Fornece aos usuários acesso ao Espaço de contratos.	Usuário do espaço [workspace_user]
Administrador do espaço de contrato [sn_cm_workspace.admin]	Concede permissões a todos os administradores para mudar o Espaço de contratos para Gestão de contratos Pro para se adequar aos requisitos de negócios ou do usuário.	Administrador de espaço [workspace_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] - A função de administrador de bate-papo administra as tabelas de bate-papo. • Designer de estrutura de UX [uxframework_designer] - A função de designer de estrutura de UX tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs. • Usuário do espaço do contrato [sn_cm_workspace.contract_workspace_user] - A função do usuário do espaço do contrato tem acesso ao espaço do contrato. • Administrador de recomendações do executante [sn_agent_recommend.recommendation_admin] - A função de administrador de recomendações do executante gerencia as configurações de recomendação assistida pelo executante. • Administrador de interações [interaction_admin] - A função interaction_admin permite que você administre o sistema de gestão de interações. • Administrador de lista de espaço [workspace_list_admin] - A função workspace_list_admin permite gerenciar listas e categorias de espaço. • Administrador de ação de IU [ui_action_admin] - A função de administrador de ação de IU permite que você gerencie ações de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Espaço de contratos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] - A função de administrador do Construtor de IU concede permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] - A função do usuário da estrutura de UX permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • Analisador de semelhanças [sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin] — A função de analisador de semelhanças permite administrar o analisador de semelhanças. O Analisador de semelhanças define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro. • Administrador de formulário [form_admin] - A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • Personalizar formulário [personalize_form] - A função personalize_form permite que você personalize formulários. • Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin] - A função de administrador de notificação de IU permite que você configure gatilhos de notificação.

Componentes instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro, incluindo funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de PA de contratos [sn_cm_pa.pa_admin]	Concede ao administrador permissão para ativar e configurar a aplicação Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.	Fornecedor de relatório de contrato [sn_cm_core.contract_report_publisher]

Trabalhos programados

Trabalhos agendados instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Trabalho agendado	Descrição
Base para contratos: coleta diária de dados	Coleta informações de análise para os indicadores e detalhamentos no Painel de contratos. Este trabalho é executado diariamente e preenche os dados de solicitação de contrato nos widgets do painel.
Base para contratos: coleta de dados mensal	Coleta informações de análise para os indicadores e detalhamentos no Painel de contratos. Este trabalho é executado mensalmente e preenche os dados de solicitação de contrato nos widgets do painel.
Base para contratos: coleta de dados históricos	Fornece uma visão imediata dos dados de solicitação de contrato existentes. Execute este trabalho ao ativar Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro ou criar indicadores pela primeira vez. Ao coletar dados pela primeira vez, o trabalho gera pontuações e snapshots para registros existentes. Para obter mais informações sobre como executar trabalhos de coleta de dados históricos, consulte Coletar dados históricos .

Nota: Os trabalhos devem ser executados na seguinte sequência:

1. Base para contratos: coleta diária de dados
2. Base para contratos: coleta de dados mensal
3. Base para contratos: coleta de dados históricos

Formulário de variação da cláusula

Use o novo formulário de registro de variação de cláusula para criar ou modificar uma variação de cláusula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variação da cláusula

Campo	Descrição
Número	Este campo contém um número de variação de cláusula exclusivo gerado automaticamente.
Nome	Nome exclusivo para a variação da cláusula.
Cláusula	Este campo é definido automaticamente com o nome da cláusula.
Pedido	Ordem na qual a variação da cláusula é usada. Se várias cláusulas atenderem a uma condição, a cláusula com o valor de ordem inferior será escolhida primeiro.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração do escopo da aplicação.
Ativo	Opção para indicar que a variação da cláusula está ativa e disponível para uso.
Aplica-se quando	Filtrar condições aplicadas ao campo da tabela selecionado e registrar variáveis do produtor para determinar qual variação de cláusula usar.
Aplica-se a	Critérios para determinar os usuários aos quais a variação da cláusula é aplicável. Por exemplo, se uma variação de cláusula for aplicável a funcionários de um local específico, associe a variação da cláusula aos critérios do usuário que definem somente funcionários dessa região.
Aplica-se ao usuário	Usuário ao qual os critérios do usuário selecionados são aplicáveis. **Nota:** Se nenhum valor for selecionado nos campos **Aplica-se quando** e **Aplica-se a**, a variação da cláusula será aplicável ao modelo de contrato, independentemente do usuário e da tabela selecionada.
Documento	Selecione **Atualizar** link para carregar o documento que tem o conteúdo modificado. O documento selecionado deve estar no formato de arquivo .docx e deve ter controles de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
Idioma	Este campo é definido automaticamente para o idioma padrão.

Formulário Configuração de contrato

Use o formulário Novo registro de configuração de contrato para criar ou modificar configurações de contrato.

Formulário de configuração de contrato para registros de contrato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de contrato para registros de contrato

Campo	Descrição
Tabela de solicitação	Tabela à qual você deseja associar a configuração do contrato.
Repositório de contratos	Repositório em que os registros de contrato devem ser criados.
Tipo de documento	Indica como o documento do contrato é gerado. Os valores disponíveis são: • Modelo do Word: o documento de contrato é gerado a partir de modelos de documento do Word para a configuração do contrato. • Contrato de terceiros: os documentos do contrato são gerados a partir dos documentos anexados à solicitação de contrato de terceiros.
Modelo	O modelo de contrato a ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido. Este campo aparece somente quando o modelo do Word é selecionado em **Tipo de documento**.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração do escopo da aplicação.
Ativo	Opção para ativar a configuração do contrato.
Pedido	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra com o número de ordem mais baixo será executada primeiro para selecionar a configuração.
Aplica-se a	Condições sob as quais a configuração do contrato é aplicada. Por exemplo, para aplicar uma configuração quando uma solicitação de contrato é enviada na categoria Acordo de confidencialidade, você deve inserir a seguinte condição: **[Categoria][é][Acordo de confidencialidade]**.

Propriedades instaladas para configurar notificações de expiração

Existem várias propriedades relacionadas a Base para contratos que podem ser usadas para configurar o número de dias antes do qual a notificação de expiração deve ser enviada e a geração de certificado de auditoria.

Nota: Essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Base para contratos

Propriedade	Descrição
sn_cm_core.contract_expiring_days	Indica o número de dias antes do qual uma notificação por e-mail de expiração é enviada às partes interessadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Base para contratos

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Especifica se o usuário precisa de um certificado de auditoria para acompanhar o contrato assinado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Propriedades instaladas para configurar integrações de contratos

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Gestão de contratos Pro.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de contratos Pro.

Nota: Para configurar essas propriedades, navegue até Navegue até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contrato** > **Propriedades**.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Seção Armazenamento externo	
Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after	O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução do trabalho. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	O número de registros de permissão que podem ser incluídos na execução de trabalho único. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
Tempo em minutos para tentar novamente a execução de registros de permissão	A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes de tentar executar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	novamente os registros de permissão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60
Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_erred	O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
Seção Assinatura eletrônica	
Especifica se o usuário precisa do certificado de auditoria junto com o contrato assinado sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Gere um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

Campos de formulário de Condição para contratos expirando

O formulário Condição de contratos expirando é usado para criar uma regra ou atualizar uma regra existente.

Campos de formulário de condição de contratos expirando

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Tabela	Tabela na qual as condições de expiração do lembrete de contrato para o campo selecionado são validadas.
Checagem de condição	Tabela na qual as condições de expiração do lembrete de contrato para o campo selecionado são validadas. Um e-mail de lembrete de contrato é acionado quando as condições são atendidas.
Aplicação	A aplicação em que a condição é criada e usada.
Estado de conformidade	Campo do sistema. Não use.
Pedido	Ordem na qual as condições são avaliadas.
Nome do evento	Nome do evento acionado por esta condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de condição de contratos expirando

Campo	Descrição
Condição de expiração	Condição que deve ser verdadeira para que o campo **de verificação de condição** seja definido com este valor. Adicione quantas condições forem necessárias. Para obter mais informações sobre a verificação de condição, consulte Definir uma verificação de condição .
Domínio	Domínio da condição.

Gestão de contratos Pro estados e status

Gestão de contratos Pro As solicitações seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados.

Os valores de campo a seguir mudam com base no andamento da aprovação.

- **Estado**: estado da solicitação de contrato.
- **Status do contrato**: informações adicionais que descrevem o status com base na ação anterior.

Estado

Estado: quando uma aprovação está no estado solicitado, o estado da solicitação de contrato é **Aguardando aprovação**.

Quando uma aprovação é acionada, o estado da solicitação de contrato é em **Trabalho em andamento**.

Status do contrato

Status do contrato (para a revisão mais recente do TPC) Em caso de cenário de aprovação de vários documentos, quando a revisão de tipo de contrato mais recente ou mais de uma revisão de tipo de contrato é enviada para aprovação:

- Quando para pelo menos 1 documento (versão mais recente) o status de aprovação de revisão for **Solicitado**, o status do contrato será acumulado como **Aguardando aprovação**.
- Quando nenhuma das aprovações está no status **Solicitado**, com
  - Pelo menos uma aprovação está no estado **rejeitado**, o status do contrato é **Aprovação do documento rejeitada**.
  - Nenhuma das aprovações está no estado rejeitado com pelo menos uma aprovação no estado **Aprovado**, então o status do contrato é **Documento aprovado**.
  - Nenhuma das aprovações está no estado **rejeitado** ou no estado **aprovado**, com uma aprovação no estado **Cancelado**, então o status do contrato é **Aprovação do documento cancelada**
  - Nenhuma das aprovações está no estado **rejeitado**, **cancelado**ou **aprovado** sem novas aprovações, então o status do contrato é **Trabalho em andamento**

Nota: Para o cenário de documento único, os mesmos status são aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para aprovações cumulativas no cenário de vários documentos, o status de aprovação da revisão mais recente é considerado para preencher o status do contrato.

Formulário de atribuição de ação

O formulário de atribuição de ação é usado para definir uma ação em sua aplicação.

Novo registro de atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação. Por exemplo: Iniciar contrato
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Por exemplo, `inicie_contract`.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Tabela	Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada.
Exibição	Exibição do formulário no qual o botão de ação é exibido.
Habilitar para todas as experiências configuráveis	Determina se a ação deve aparecer em todas as experiências ou somente nas experiências especificadas. Se verdadeiro, a ação aparecerá em qualquer formulário aplicável, independentemente da experiência.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Pedido	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pela sua própria.
Dica da ferramenta	Texto exibido quando os agentes apontam o cursor sobre o botão.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.

Formulário de mapeamento de evento de complemento do UFX

O formulário de mapeamento de adição de evento do UFX para configurar a exibição da ação declarativa em sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Mapeamento de Evento de Complemento do UFX

Campo	Descrição
Nome do mapeamento de eventos	Nome do seu mapa. Por exemplo,, Iniciar contrato
Ativo	Opção para ativar o mapeamento.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.
Componente de origem	O componente em que o botão aparecerá. Por exemplo, a barra de ações.
Ação declarativa de origem	Ação declarativa usada como evento de origem. Por exemplo: iniciar_contract.
Controlador	Controlador que manipula o evento de destino. Por exemplo, formulário.
Evento de meta	Evento manipulado para o qual o mapeamento em Carga de destino tem como destino.

Formulário de obrigação

O formulário de obrigação fornece os detalhes para criar ou modificar um registro de obrigação em Gestão de obrigações.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente para o registro da obrigação.
Contrato	Número exclusivo do registro do repositório de contratos.
Nome	Nome da obrigação.
Categoria	Categoria da obrigação. Os valores disponíveis são: • Entrega operacional ou de serviço • Jurídico • Comercial • Conformidade • Governança
Subcategoria	Subcategoria da obrigação. Os valores disponíveis dependem da categoria selecionada.
Ativo	Opção para ativar a obrigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
	Se uma programação recorrente tiver sido definida para tarefas de obrigação, a ativação da obrigação criará tarefas de obrigação com base na programação definida.
Grupo de aprovadores	Grupo cujos membros têm permissões apropriadas para aprovar ou rejeitar uma tarefa de obrigação.
Aprovador	Membro do grupo de aprovadores atribuído para aprovar as tarefas de obrigação.
Tarefa atribuída a	Usuário a quem as tarefas de obrigação serão atribuídas por padrão. Este valor pode ser substituído atribuindo um usuário depois que a tarefa de obrigação é criada. Um e-mail de notificação é enviado ao usuário atribuído.
Data de início	Data a partir da qual a obrigação estará em vigor.
Data de término	Data em que a obrigação termina.
Instruções	Ações que devem ser realizadas como parte da obrigação.
Descrição	Extrato do contrato que descreve a obrigação.
Tipo de programação	Tipo de programação das tarefas de obrigação. Ad-hoc A obrigação deve ser cumprida uma vez ou em intervalos irregulares. Você deve criar tarefas de obrigação manualmente. Recorrente A obrigação deve ser cumprida regularmente em um intervalo definido. As tarefas de obrigação são criadas automaticamente com base no intervalo especificado no campo **Repetições** e de acordo com o valor no campo **Prazo de criação da tarefa (dias)**.
Repetições	Este campo aparece somente quando **Recorrente** é selecionado no campo **Programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
	Nota: Para repetições mensais ou anuais, a primeira tarefa de obrigação vence na data selecionada e as tarefas de obrigação recorrentes vencem no mesmo dia do mês ou ano do valor inicial. Por exemplo, se você selecionar 2024-08-10 como o valor **da data de vencimento**, a primeira tarefa de obrigação vencerá em 10 de agosto de 2024 e as tarefas subsequentes vencerão no dia 10 do mês no intervalo especificado ou em nessa data todos os anos. Se você selecionar o dia 31 de um mês como o valor **da data de vencimento**, as tarefas de obrigação dos meses com menos de 31 dias vencerão no último dia desse mês. Os valores disponíveis são: • **Diariamente** - as tarefas de obrigação são criadas diariamente e vencem todos os dias entre a data de início e a data de término do registro da obrigação. • **Semanal** - As tarefas de obrigação são criadas todas as semanas. O valor no campo **Repetições** que aparece quando este valor é selecionado determina os dias da semana em que as tarefas de obrigação devem ser executadas. • **Mensal** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por mês e vencem no dia do mês especificado no campo **Data de vencimento** que aparece quando este valor é selecionado. • **A cada três meses** - As tarefas de obrigação são criadas a cada três meses e vencem no dia do mês especificado no campo **Data de vencimento** que aparece quando este valor é selecionado. • **A cada seis meses** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por mês e vencem no dia do mês especificado no campo **Data de vencimento** que aparece quando este valor é selecionado. • **Anual** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por ano, com a primeira tarefa de obrigação vencendo na data

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
	selecionada e as tarefas de obrigação recorrentes vencendo na mesma data todos os anos.
Lead time de criação de tarefa (dias)	Este campo aparece somente quando **Recorrente** é selecionado no campo **Programação**. Ele determina o número de dias antes da data de vencimento da tarefa em que as tarefas de obrigação devem ser criadas automaticamente.

Notificações doGestão de obrigações

Gestão de obrigações usa notificações por e-mail para notificar o executante da obrigação e os usuários da obrigação quando uma tarefa de obrigação é criada, atribuída, enviada, aprovada ou rejeitada.

Detalhes da notificação de tarefa de obrigação

Nome	Destinatário	Título
Tarefa de obrigação criada/ atribuída	Atribuído a	${number} está atribuído a você
Tarefa de obrigação enviada	Aprovador	${number} foi enviado para sua aprovação
Tarefa de obrigação aprovada	Atribuído a	${number} foi aprovado
Tarefa de obrigação rejeitada	Atribuído a	${number} foi rejeitado

As seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Tarefa de obrigação enviada
- Tarefa de obrigação aprovada
- Tarefa de obrigação rejeitada

Para obter informações sobre como ativar notificações, consulte Configurar Gestão de obrigações notificações.

Gestão de contratos Pro Glossário

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Gestão de contratos Pro.

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

A | C | E | M | N | O | R | P | T | Sem

A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fluxo de trabalho de aprovação

Uma sequência predefinida de etapas automatizadas ou manuais pelas quais um contrato deve passar para receber as aprovações necessárias antes da execução.

trilha de auditoria

Um registro de todas as mudanças feitas em um contrato.

C

gestão de cláusulas

O processo de criação, armazenamento e gerenciamento de cláusulas contratuais padrão e suas variações para garantir consistência e conformidade.

mapeamento de cláusula

Cláusulas de mapeamento para grupos de campos e respostas esperadas, o que ajuda a automatizar o processo de revisão do contrato.

biblioteca de cláusulas

Um repositório centralizado na ServiceNow onde as cláusulas de contrato padrão e suas variações aprovadas são armazenadas para facilitar o acesso e o uso consistente.

análise de contrato

Uma habilidade do Now Assist usada para analisar documentos de contrato quanto a desvios de cláusula, garantindo a conformidade com cláusulas padrão e identificando possíveis riscos

controles de conteúdo

Espaços reservados dinâmicos em documentos do Microsoft Word que se integram à ServiceNow para inserir e atualizar o conteúdo do contrato.

painel do contrato

Uma interface visual que fornece uma visão geral dos status do contrato, métricas principais e indicadores de desempenho.

Gestão de ciclo de vida do contrato (CLM)

O processo de ponta a ponta de gestão de contratos desde o início até a execução, monitoramento de desempenho e renovação ou rescisão.

repositório de contratos

Um armazenamento seguro e centralizado na ServiceNow onde todos os documentos de contrato e informações relacionadas são armazenados, proporcionando fácil recuperação e gerenciamento.

espaço de contrato

Uma interface centralizada na ServiceNow em que as atividades relacionadas ao contrato são rastreadas e gerenciadas.

modelos de contrato

Modelos predefinidos que são usados para agilizar o processo de criação de contratos e manter a consistência entre os acordos. Esses modelos incluem espaços reservados para cláusulas, campos, tabelas dinâmicas e blocos de assinatura, que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são atualizados automaticamente com base nas informações em uma solicitação de contrato.

E

assinatura eletrônica

Um método eletrônico de vinculação jurídica para assinar contratos, com integrações disponíveis para provedores como DocuSign e Adobe Sign.

central do funcionário

Um portal para enviar solicitações de contrato.

armazenamento externo

Plataformas de armazenamento em nuvem de terceiros, como OneDrive ou Google Drive, que podem ser integradas à ServiceNow para gestão de documentos contratuais.

M

extração de metadados

Uma habilidade Now Assist que é usada para extrair os metadados de contratos assinados e adicionar as informações ao sistema, otimizando o processo de entrada de dados.

Suplemento do Microsoft Word

Um programa que se integra ao Microsoft Word e permite que um usuário adicione os controles de conteúdo para metadados, cláusulas, blocos de assinatura e tabelas dinâmicas.

N

solicitação não autoatendida

Uma solicitação de contrato que requer o envolvimento da equipe jurídica para rascunho, negociação ou finalização do contrato.

Now Assist na Gestão de contratos Pro

Um recurso generativo com tecnologia de IA que aumenta a produtividade sugerindo cláusulas contratuais e extraindo metadados de um contrato assinado.

O

obrigação

Compromissos ou deveres específicos descritos em um contrato que as partes devem cumprir.

gestão de obrigações

O processo de acompanhamento e gestão de obrigações na ServiceNow para garantir a conformidade e a execução oportuna.

Reconhecimento óptico de caracteres (OCR)

Uma tecnologia que converte documentos de contrato digitalizados ou PDFs em texto pesquisável e editável na ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitação de papel próprio

Uma solicitação de contrato iniciada e gerenciada pelo solicitante em que o documento do contrato é criado usando modelos e cláusulas que já foram verificados e aprovados pela equipe interna de contratos, reduzindo a dependência das equipes jurídicas e acelerando o processamento.

R

produtor de registro

Um item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros a partir de Catálogo de serviços.

P

solicitação de contrato de autoatendimento

Uma solicitação de contrato iniciada e gerenciada pelo solicitante em que o documento do contrato é criado usando modelos e cláusulas que já foram verificados e aprovados pela equipe interna de contratos, reduzindo a dependência das equipes jurídicas e acelerando o processamento.

ServiceNow Store

Um mercado onde os usuários podem encontrar e instalar aplicações, plug-ins e melhorias para a ServiceNow, incluindo extensões de gestão de contratos.

T

solicitação de contrato de terceiros

Uma solicitação de contrato que requer o envolvimento da equipe jurídica para rascunho, negociação ou finalização do contrato.

Sem

assinatura física

Uma assinatura manuscrita tradicional em um documento de contrato físico, às vezes necessária para fins regulatórios ou de conformidade.

Prestação de serviços jurídicos

ServiceNow® Prestação de serviços jurídicos O oferece uma experiência unificada entre os funcionários que solicitam suporte jurídico e as equipes jurídicas que os atendem.

Os funcionários podem solicitar serviços jurídicos de uma interface com um fluxo de trabalho inteligente guiado. Os departamentos jurídicos podem automatizar ou simplificar as solicitações jurídicas de rotina para que possam se concentrar no trabalho de maior valor.

As equipes jurídicas podem usar o ServiceNow® Central de consultoria jurídica que fornece visibilidade de solicitação, uma fila de trabalho priorizada e ferramentas específicas de prática para gerenciar assuntos jurídicos complexos.

Este vídeo fornece uma visão geral da Prestação de serviços jurídicos. Vídeo que apresenta uma visão geral da Prestação de serviços jurídicos. Duração aproximada de cinco minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Prestação de serviços jurídicos aprimora o advogado interno e os processos da equipe jurídica da sua organização, permitindo o autoatendimento para os funcionários.

- Ofereça aos funcionários experiências de autoatendimento e resolução mais rápida de solicitações jurídicas
- Permita que o departamento jurídico se concentre e priorize o tempo em assuntos de negócios mais complexos
- Obtenha informações sobre as operações e aumente a eficiência por meio de Performance Analytics painéis Executivos jurídicos e Operações jurídicas.

Prestação de serviços jurídicos aplicações

Prestação de serviços jurídicos inclui as seguintes aplicações principais:

Base para apps de prática jurídica

Base para apps de prática jurídica é uma aplicação necessária para usar todas as aplicações de prática jurídica.

Gestão de solicitações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo único e unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico. Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico - tudo por meio de uma experiência omnicanal nos canais de portal, dispositivos móveis e Virtual Agent.

Gestão de solicitações jurídicas é a aplicação principal do pacote Prestação de serviços jurídicos. Todas as outras aplicações que você optar por instalar exigem a instalação de Gestão de solicitações jurídicas.

Gestão de assuntos jurídicos

A aplicação ServiceNow® Gestão de assuntos jurídicos permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas e fluxos de trabalho entre departamentos com um mecanismo para armazenar documentos e rastrear marcos importantes. Com sua segurança de nível de registro integrada, você pode manter as informações confidenciais e confidenciais de cada registro.

Os modelos de assunto ajudam a padronizar o processo e o fluxo de trabalho para vários tipos de assunto.

Aplicações para prática jurídica

As aplicações de prática jurídica no pacote Prestação de serviços jurídicos fornecem soluções para as necessidades específicas de diferentes áreas de prática jurídica.

Revisão de conteúdo jurídico

A aplicação ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de revisão jurídica de qualquer material de marketing, material de apoio ou conteúdo de apresentação e para resolver os problemas.

Processos forenses digitais para jurídico

A aplicação ServiceNow® Processos forenses digitais para jurídico permite que você lide com solicitações de perícia digital para descoberta de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

Investigações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Investigações jurídicas permite que o departamento jurídico da sua organização aceite reclamações internas por meio de um processo de admissão simples. Os funcionários podem enviar reclamações pelo nome ou anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas. A equipe jurídica pode conduzir investigações jurídicas, incluindo a realização de entrevistas, a coleta de evidências e a preparação de relatórios finais com ações recomendadas para lidar com essas reclamações.

Legal Simple Contracts

A aplicação ServiceNow® Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los em um local centralizado.

Privacidade simplificada para jurídico

A aplicação ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Conformidade simplificada para jurídico

A aplicação ServiceNow® Conformidade simplificada para jurídico fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados para enviar e gerenciar solicitações de conformidade jurídica. O Conformidade simplificada para jurídico inclui as seguintes aplicações.

Conformidade de presentes e entretenimento

O ServiceNow® Conformidade de presentes e entretenimento permite que você gerencie divulgações de funcionários que deram ou receberam presentes ou entretenimento para partes internas ou externas para garantir que estejam em conformidade com as políticas da empresa.

Legal Conflict of Interest

A aplicação ServiceNow® Legal Conflict of Interest permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesses que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

Legal Stock Preclearance

A aplicação ServiceNow® Legal Stock Preclearance permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-autorização de ações da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-autorização de ações.

Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para resumir uma solicitação ou assunto jurídico. Os executantes da solicitação podem entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho mais rapidamente com a IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de consultoria jurídica

A aplicação ServiceNow® Central de consultoria jurídica permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Central de serviços jurídicos externos

A aplicação ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam. Esse acesso promove a confiança e mostra o compromisso da organização com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Performance Analytics Painel executivo jurídico

Use o painel Performance Analytics do executivo jurídico para obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa na resolução de solicitações de serviço jurídico. O advogado geral e os líderes da área de prática podem tomar decisões baseadas em dados por meio de informações sobre operações jurídicas usando vários relatórios e métricas pré-configurados. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, número médio de solicitações tratadas por advogado e tempo médio para encerrar solicitações jurídicas e assuntos jurídicos ao longo de tempo.

Virtual Agent para Prestação de serviços jurídicos

Legal Virtual Agent Conversations

A aplicação ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Experiência de dispositivos móveis Prestação de serviços jurídicos

Use os seguintes aplicativos ServiceNow® Mobile para trabalhar nos aplicativos Prestação de serviços jurídicos.

app Now Mobile

O aplicativo Now Mobile permite que seus funcionários obtenham informações jurídicas e suporte por meio de dispositivos móveis. Eles podem enviar solicitações jurídicas, rastrear o status das solicitações e ler artigos de conhecimento.

app Mobile Agent

O app Mobile Agent permite que os usuários do departamento jurídico resolvam solicitações jurídicas e assuntos jurídicos atribuídos a eles usando o app Mobile Agent.

Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios para Prestação de serviços jurídicos aplicações

As aplicações Prestação de serviços jurídicos oferecem suporte à separação de domínio no nível Básico. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outros Prestação de serviços jurídicos usuários na Comunidade da ServiceNow .

Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função na Central de sucesso do cliente

ServiceNow University

Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira, como Legal Service Delivery (LSD) Essentials e muito mais, do ServiceNow University .

Portal de erros conhecidos

Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de Erros Conhecidos

Gestão de solicitações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico e um processo simplificado e colaborativo para que o departamento jurídico resolva rapidamente essas solicitações.

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico em um portal da Web, plataforma móvel e Virtual Agent.

As equipes jurídicas podem colaborar em um Central de consultoria jurídica centralizado para gerenciar o volume de entrada jurídica, resolver solicitações jurídicas e monitorar análises de trabalho.

Explorar	Configurar	Solicitação
Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Gestão de solicitações jurídicas.	Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.	Envie e rastreie solicitações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Análise e Emissão de relatórios	Referência
Gerenciar solicitações jurídicas.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de solicitações jurídicas

Gestão de solicitações jurídicas permite que funcionários autorizados na organização enviem solicitações jurídicas e acompanhem seu andamento, enquanto usuários do departamento jurídico com funções apropriadas podem trabalhar para resolver essas solicitações.

Visão geral Gestão de solicitações jurídicas

Os funcionários podem ler artigos da base de conhecimento jurídico, enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento das solicitações enviadas e interagir por meio do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legal Service Delivery



Gestão de solicitações jurídicas usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Configurador jurídico	O Configurador jurídico configura dados como área de prática, categoria e modelos de assuntos jurídicos. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos.
Executante jurídico	O executante jurídico trabalha em solicitações e assuntos jurídicos atribuídos.
Usuário jurídico	O usuário jurídico envia solicitações jurídicas e acompanha o andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.

Gestão de solicitações jurídicas fluxo de trabalho de configuração

O exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários podem trabalhar juntos para configurar os dados básicos e enviar, revisar e solicitações e assuntos jurídicos.

1. O administrador configura uma tabela de área de prática.
2. O administrador do catálogo jurídico cria uma categoria do catálogo jurídico
3. O Configurador jurídico executa as seguintes ações:
   a. Cria uma área de prática.
   b. Adiciona um formulário de admissão a uma área de prática.
4. O Configurador jurídico ou o Configurador de assuntos criam uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
5. O administrador jurídico ativa uma propriedade do sistema para fechar uma solicitação jurídica de longa execução.
6. O Configurador de solicitações executa as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Cria um produtor de registro para serviços jurídicos, usando o Construtor de catálogo.

b. Configura um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

7. O Configurador jurídico cria ou modifica um modelo de resposta para serviços jurídicos.

8. O administrador executa as seguintes ações:

a. Configura uma ação para serviços jurídicos na página de tíquete padrão

b. Habilita e configura a Pesquisa com IA no Portal de serviços jurídicos

Fluxo de trabalho de solicitação jurídica e assunto jurídico

Um fluxo de trabalho para uma solicitação jurídica pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário jurídico envia uma solicitação jurídica.

2. O executante jurídico executa as seguintes ações:

a. Atribui a solicitação jurídica.

b. Gerencia anexos para uma solicitação jurídica.

c. Inicia uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo.

d. Se necessário, promove uma solicitação jurídica para um assunto jurídico.

3. Se necessário, o executante da solicitação pode transferir uma solicitação jurídica.

4. O executante jurídico encerra a solicitação jurídica ao cumpri-la.

Benefícios do Gestão de solicitações jurídicas

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Remova tarefas e processos de e-mail manuais e não estruturados com uma experiência de autoatendimento de fácil acesso	Gestão de solicitações jurídicas	• Configurador jurídico • Administrador jurídico, executante jurídico • Usuário jurídico • Administrador do catálogo jurídico • Configurador de solicitações
Automatizar respostas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais	Legal Virtual Agent Conversations	Executante jurídico
Tome decisões significativas ao obter visibilidade em tempo real das demandas de serviço jurídico	Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos	Líder da área de prática
Rastreie, priorize e trabalhe em várias solicitações simultaneamente com uma Central de consultoria jurídica otimizada	Central de consultoria jurídica	Executante jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Configuração do Gestão de solicitações jurídicas
- Como usar serviços jurídicos
- Gerenciamento de solicitações jurídicas
- Referência do Gestão de solicitações jurídicas

Configuração do Gestão de solicitações jurídicas

Configure os dados básicos para fornecer serviços de solicitação jurídica a funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Áreas de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Categorias do catálogo

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Produtores de registro

Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para serviços de solicitação jurídica. Esses produtores de registro estão disponíveis no Catálogo de operações jurídicas no Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

Sistema de armazenamento externo

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos . A integração com um sistema de armazenamento externo permite que as organizações tenham uma política de retenção e gestão de documentação centralizada.

Modelos de resposta

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos possam usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma solicitação ou assunto jurídico deve atender para que o modelo possa ser usado por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para solicitações jurídicas do tipo perícia digital.

Além disso, para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como um atalho com o comando de barra para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos. Alguns possíveis gatilhos de evento podem ser: quando uma solicitação é atribuída a um membro do departamento jurídico para trabalhar, uma solicitação é fechada ou cancelada ou uma mensagem é publicada para obter informações adicionais.

Novos modelos de notificação por e-mail estão disponíveis para aplicações Prestação de serviços jurídicos da versão Gestão de solicitações jurídicas 4.2.2 em diante quando você também tem o Central do funcionário instalado. Você pode diferenciá-los dos existentes pelo prefixo *EC:* em seus nomes.

- Essas notificações por e-mail estão ativas por padrão para novas instalações da versão Gestão de solicitações jurídicas 5.0 e versões posteriores.
- Essas notificações por e-mail ficam inativas por padrão quando você faz upgrade da Gestão de solicitações jurídicas versão anterior à 5.0. Você deve ativá-los manualmente ao desativar as notificações existentes.

  Para ativar as notificações por e-mail com base nas aplicações instaladas, o administrador pode executar os seguintes scripts:

  - `Ativar modelo de e-mail do EC para solicitação jurídica`: ativa notificações por e-mail para Gestão de solicitações jurídicas.
  - `Ativar modelo de e-mail do EC para assunto lg`: ativa notificações por e-mail para Gestão de assuntos jurídicos.
  - `Ativar modelo de e-mail do EC lg contacts`: ativa notificações por e-mail para Legal Simple Contracts.
  - `Ativar modelo de e-mail do EC para COI jurídico`: ativa notificações por e-mail para Legal Conflict of Interest.
  - `Ativar modelo de e-mail do EC para estoque da LG`: ativa notificações por e-mail para Legal Stock Preclearance.

Nota: Os links nas novas notificações por e-mail navegam para Central do funcionário ou Central de consultoria jurídica com base na função do usuário:

- Para os solicitantes, o link no e-mail abre a página Tíquete padrão no portal Central do funcionário.
- Para executantes jurídicos, o link no e-mail abre o formulário de registro no Central de consultoria jurídica.

Disposições jurídicas de solicitação jurídica ou assunto jurídico

Adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition], que armazena disposições de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, como uma lista relacionada a qualquer formulário de solicitação jurídica ou assunto jurídico. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .

Instalar Gestão de solicitações jurídicas

Você pode instalar a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.
- Revise Gestão de solicitações jurídicas listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Ative os seguintes plug-ins ServiceNow em sua instância antes de instalar a aplicação Gestão de solicitações jurídicas :

- Workspace Core (com.workspace_core)
- Check-list (com.glide.ui.checklist)

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de solicitações jurídicas :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas.

Você também pode instalar as seguintes aplicações:

Central de consultoria jurídica aplicação (sn_lg_cf_workspace)

A aplicação ServiceNow® Central de consultoria jurídica permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

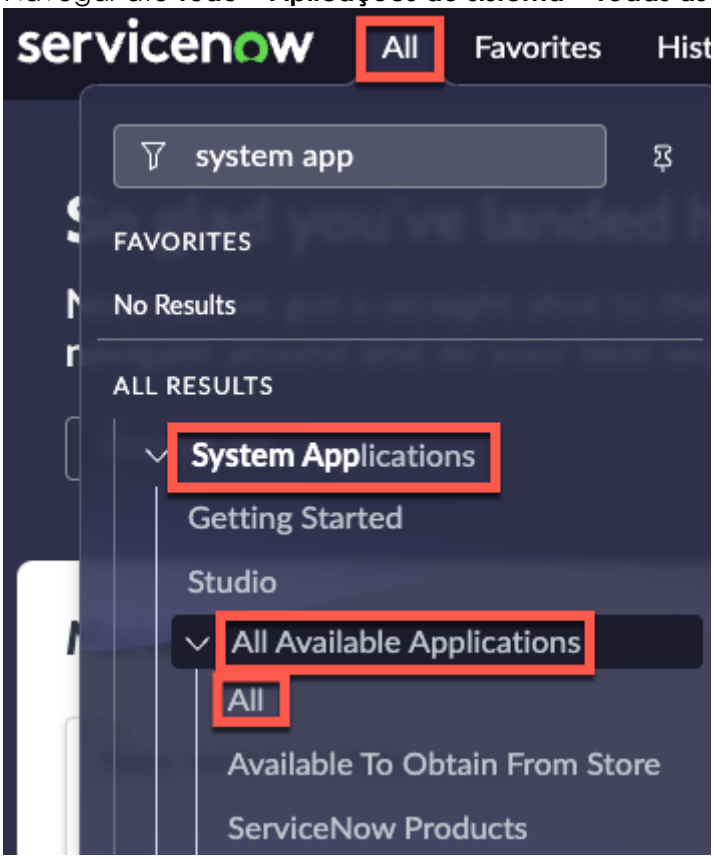
A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Gestão de solicitações jurídicas.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Configurar uma tabela de área de prática

Configure uma tabela de área de prática para que você possa usar campos das tabelas de solicitação jurídica e assunto jurídico para incluir na seção Listas de Central de consultoria jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O produtor de registro usa variáveis para armazenar informações de campo enviadas por meio de formulários de admissão para uma solicitação ou assunto jurídico. Se você precisar usar qualquer uma dessas variáveis como colunas na exibição de lista em Central de consultoria jurídica, deverá adicioná-las como colunas nas respectivas tabelas da área de prática. Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lgs_ops_request] para solicitações jurídicas e a tabela Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter] para assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas e Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos.

Nota: Para usar tabelas de área de prática para assuntos jurídicos, você deve ter o Gestão de assuntos jurídicos instalado.

Procedimento
1. Adicione novas colunas em uma tabela de área de prática que você deseja usar para criar relatórios para solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos enviados para a área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adição e personalização de um campo em uma tabela .
2. Crie ou modifique um produtor de registro para uma solicitação jurídica ou assunto jurídico para a área de prática associada.
   Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico.
3. Atualize a regra de negócio para sincronizar variáveis com as colunas da tabela mapeada quando os usuários modificarem os dados do formulário de admissão depois de enviarem uma solicitação ou assunto jurídico.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.

   b. Abra a regra de negócios *`Sync variable with mapped columns`*.

   c. Na guia **Quando executar**, adicione uma nova condição OU para a categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, para sincronizar as variáveis de um formulário de admissão de Conformidade com as colunas mapeadas da tabela Conformidade [sn_lg_ops_compliance], insira a seguinte condição OR:

[Categoria] [é] [Conformidade [sn_lg_ops_compliance]]

Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de negócio .

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie ou modifique uma categoria de catálogo para organizar os itens do catálogo jurídico em grupos lógicos no Catálogo de operações jurídicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Catálogo jurídico** > **Gerenciar Categorias**.
2. Crie ou modifique uma categoria do catálogo.
   - Para criar uma categoria de catálogo, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma categoria de catálogo existente, abra a categoria de catálogo na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da categoria do catálogo.
Catálogo	Nome do catálogo ao qual a categoria pertence. Selecione **Catálogo de operações jurídicas**.
Local	Local relevante para a categoria.
Descrição	Descrição sobre a categoria. A descrição aparece sob o nome da categoria do catálogo quando você seleciona a categoria no Portal de serviços jurídicos.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a categoria é aplicável.
Ativo	Opção para disponibilizar a categoria no portal.
Primário(a)	Categoria do catálogo jurídico que é a primária desta categoria.
Imagem da área de trabalho	Imagem grande que aparece com a categoria no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone	Pequeno ícone que aparece ao lado do nome da categoria quando a categoria é listada como uma subcategoria.
Cabeçalho de ícone	Ícone que aparece ao lado do cabeçalho da categoria quando a categoria é de nível superior.

4. Clique em **Enviar**.

Resultados
A categoria do catálogo de serviços foi criada. As categorias do catálogo são listadas no campo **Categoria do catálogo de serviços** no formulário Área de prática.

O que Fazer Depois
- Associe um produtor de registro à categoria usando a lista relacionada Item do catálogo.
- Associe a categoria do catálogo a uma área de prática para mapear a área de prática, o produtor de registro e a categoria do catálogo juntos. Este mapeamento ajuda os funcionários a usar as categorias relevantes para enviar solicitações jurídicas. Por sua vez, essas solicitações são atribuídas aos grupos ou usuários corretos por meio da área de prática associada.

  Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma área de prática.

Criar ou modificar uma área de prática

Crie ou modifique áreas de prática para áreas específicas da prática jurídica, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Área de prática

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da área de prática.
Ativo	Opção para ativar a área de prática. As solicitações jurídicas podem ser enviadas somente para áreas de prática ativas.
Categoria do Catálogo de serviços	Nome da categoria do catálogo sob a qual os novos formulários de admissão da área de prática são organizados no Portal de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é aplicável somente se você usar o Portal de serviços jurídicos para serviços jurídicos. Para habilitar serviços jurídicos no Central do funcionário, use o mapeamento de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Serviços jurídicos no portal Central do funcionário.
Descrição	Descrição da área de prática.

4. Clique em **Enviar**.
   A área de prática é criada e as listas relacionadas a Formulários de admissão e Leads da área de prática são exibidas.
5. Adicione um ou mais usuários como lead da área de prática.

   Um líder da área de prática pode exibir todas as solicitações não atribuídas relacionadas à área de prática e atribuí-las a membros da área de prática.

   a. Na lista relacionada Leads da área de prática, clique em **Editar**.

   b. No formulário Editar membros, selecione um ou mais usuários na lista **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-los à **lista de leads da área de prática**.
   Somente os usuários do grupo **Leads da área de prática jurídica** são listados na lista **Coleção**.

   c. Clique em **Salvar**.
   Os usuários selecionados são adicionados à lista relacionada de leads da área de prática.

O que Fazer Depois

Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática na lista relacionada Formulários de admissão.

Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática

Adicione um formulário de admissão a uma área de prática para associá-lo a um produtor de registro e defina regras de atribuição e acordos de nível de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática à qual você deseja adicionar um formulário de admissão.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de formulário de admissão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do formulário de admissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Subcategoria padrão	Subcategoria padrão a ser associada ao formulário de admissão.
Área de prática	Área de prática à qual o formulário de admissão pertence.
Descrição resumida	Breve descrição do formulário de admissão.
Seção Produtor de registro	
Tipo	Tipo de produtores de registro a serem associados ao formulário de admissão. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ◦ **Solicitação**: o líder da área de prática não pode promover solicitações enviadas nesta área de prática para um assunto jurídico. ◦ **Assunto**: os usuários do departamento jurídico podem enviar um assunto nesta área de prática. ◦ **Solicitação e assunto**: o líder da área de prática pode promover solicitações enviadas nesta área de prática para um assunto jurídico. Durante a promoção, os valores de campo do registro de solicitação jurídica são copiados para o registro do assunto.
Solicitar produtor de registro	Produtor de registro para enviar solicitações na área de prática associada. Selecione um produtor de registro de solicitação existente ou use o link relacionado **Criar produtor de registro de solicitação** para criar um. O produtor de registro de solicitação recém-criado contém valores padrão para alguns campos que serão preenchidos previamente no formulário de solicitação. **Nota:** O link relacionado **ao produtor de registro Criar solicitação** aparece somente quando este campo está vazio. Este campo aparece somente quando **Solicitação** ou **Solicitação e assunto** é selecionado como o valor de Tipo.
Produtor de registro do assunto	Produtor de registro para criar um assunto jurídico. Se um assunto puder ser criado diretamente, associe um produtor de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	registro de assunto existente. Para criar e associar um novo produtor de registro de assunto, clique no link relacionado **Criar produtor de registro de assunto**. **Nota:** O link relacionado **ao produtor de registro Criar assunto** está disponível quando este campo está vazio. Este campo aparece somente quando **Assunto** é selecionado como o valor de Tipo.
Modelo do assunto padrão	Modelo de assunto selecionado por padrão ao promover a solicitação jurídica associada a um assunto. Este campo aparece somente quando **Assunto** ou **Solicitação e assunto** é selecionado como o valor de Tipo.
Opções	Opções para mudar o comportamento padrão ou o fluxo de solicitações jurídicas, assuntos jurídicos ou ambos, de acordo com as necessidades de negócio. Você pode selecionar uma das seguintes opções predefinidas: ◦ **Campo Atribuído a não obrigatório**: o campo **Atribuído a** no formulário de solicitação jurídica se torna um campo opcional. ◦ **Desabilitar aprovações ad hoc de solicitação**: o executante jurídico que está trabalhando na solicitação jurídica não pode iniciar uma aprovação ad hoc para solicitações ou anexos. O botão **Iniciar aprovação** não estará disponível no formulário de solicitação jurídica. ◦ **Desabilitar reabertura de solicitação**: o solicitante não pode reabrir uma solicitação jurídica que foi encerrada. O botão **Reabrir solicitação** não está disponível na página Tíquete padrão. ◦ **Grupo de atribuição editável na solicitação**: o líder da área de prática, o gerente do grupo e o executante jurídico (usuário no campo **Atribuído a**) podem mudar o grupo de atribuição em uma solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao alterar o grupo de atribuição, um membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso à solicitação. O campo **Atribuído a** também é limpo. ◦ **Grupo de atribuição editável no assunto**: o líder da área de prática, o gerente do grupo e o executante jurídico (usuário no campo **Atribuído a**) podem mudar o grupo de atribuição em um assunto jurídico. **Nota:** Ao alterar o grupo de atribuição, um membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso ao assunto. O campo **Proprietário do assunto** também é limpo. ◦ **Habilitar armazenamento externo para anexo**: os documentos anexados a solicitações e assuntos jurídicos são carregados em um sistema de armazenamento externo configurado. **Importante:** Somente um provedor de armazenamento externo pode ser configurado para um formulário de admissão. ◦ **Habilitar criação de solicitação jurídica a partir da Solicitação universal**: as solicitações jurídicas podem ser criadas a partir de uma solicitação universal para obter o suporte do departamento jurídico para a resolução da solicitação universal. ◦ **Tornar o executante da solicitação como responsável pelo assunto**: quando uma solicitação jurídica é promovida a assunto jurídico, esse assunto jurídico é atribuído automaticamente ao executante da solicitação jurídica. ◦ **Gerar documento a partir do modelo**: quando uma solicitação jurídica de revisão de contrato é enviada, esta opção determina se o documento será gerado usando um modelo de documento. Se esta opção não estiver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecionada, o solicitante deverá enviar o contrato para revisão. **Nota:** A opção está disponível somente para a tabela sn_lg_ops_contract_request. ◦ **Atualizar campos de solicitação com variáveis**: quando você envia uma solicitação jurídica para revisão de contrato ou atualiza as variáveis, os valores de campos mapeados para as variáveis são atualizados automaticamente. ◦ **Inicializar contrato jurídico**: uma solicitação de contrato é criada automaticamente quando uma solicitação jurídica de contratos é enviada.

5. Clique em **Enviar**.
   Um formulário de admissão é adicionado à área de prática. A seção Check-list e as listas relacionadas para gerenciar subcategorias, definições de acordo de nível de serviço, regras de atribuição e modelos de assunto são exibidas.
6. Opcional: Adicione itens pendentes na seção Check-list para fornecer uma lista de atividades para o executante da solicitação.
   Quando um funcionário envia uma nova solicitação jurídica por meio do formulário de admissão, essa check-list predefinida aparece como os itens pendentes padrão na solicitação correspondente.
   a. Clique no ícone de mais ações ( ) ao lado da **check-list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.

O que Fazer Depois

- Na lista relacionada Subcategorias, adicione uma nova subcategoria para associá-la ao formulário de admissão.
- Na lista relacionada Definições do ANS, crie uma definição de acordos de nível de serviço (ANS) , se necessário.
- Na lista relacionada Regras de atribuições, crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão.
- Clique no link relacionado **Editar no Construtor de catálogo** para atualizar o produtor de registro de uma solicitação jurídica, assunto ou ambos com base no valor do campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo.

  O administrador também pode criar ou modificar produtores de registro para serviços jurídicos.
- Na lista relacionada Modelos de assunto, associe um modelo de assunto ao formulário de admissão se um produtor de registro de assunto estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma subcategoria ao formulário de admissão

Adicione uma subcategoria a um formulário de admissão de uma área de prática para organizar solicitações e atribuições jurídicas por meio do formulário de admissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você pode associar uma subcategoria com o mesmo nome a vários formulários de admissão. No entanto, um formulário de admissão não pode ter várias subcategorias com o mesmo nome.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, abra um formulário de admissão no qual você deseja adicionar uma subcategoria.
4. Na lista relacionada Subcategorias, clique em **Novo**.
5. No campo **Subcategorias**, insira um nome exclusivo da subcategoria
6. Marque a caixa de seleção **Ativo** para indicar se a subcategoria está ativa.
7. Clique em **Enviar**.

Associar um modelo de assunto a um formulário de admissão

Associe um modelo de assunto a um formulário de admissão que pode ser usado ao promover uma solicitação jurídica para um assunto jurídico para incluir dados predefinidos.

Antes de Iniciar

Nota: A lista relacionada ao Modelo de assunto está disponível no formulário do Formulário de admissão somente quando você seleciona **Assunto** ou **Solicitação e assunto** como o valor **de Tipo**.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado, o formulário de admissão reflete a versão mais recente do modelo de assunto associado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Abra o formulário de admissão na lista relacionada Formulário de admissão ao qual você deseja associar um modelo de assunto.
4. Na lista relacionada Modelo de assunto, associe um modelo de assunto existente ou crie e associe um novo modelo de assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Associar um modelo de assunto existente	**a.** Clique em **Editar**. **b.** Mova o modelo necessário da lista **Coleção** para a **Lista de modelos de assunto**. **c.** Clique em **Salvar**.
Criar um modelo e associá-lo ao formulário de admissão	**a.** Clique em **Nova**. **b.** Criar um modelo de assunto jurídico. No campo **Mapeamento do formulário de admissão** do formulário Modelo do assunto, certifique-se de que o formulário de admissão atual esteja selecionado.

Resultados
O modelo de assunto selecionado está associado ao formulário de admissão.

Atribuição de solicitação jurídica

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente por meio de regras de atribuição ou do Advanced Work Assignment. Você também pode usar a Inteligência preditiva para prever o grupo de atribuição.

Para atribuir uma solicitação jurídica, adote uma das seguintes soluções:

- Use regras de atribuição para atribuir diretamente solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Use o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos para atribuir solicitações jurídicas a agentes. Este recurso considera a disponibilidade, a capacidade e, opcionalmente, as habilidades. Para obter mais informações, consulte Atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos.
- Use a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, que usa algoritmos de aprendizado de máquina para prever a subcategoria e o grupo de atribuição. As previsões com confiança alta são preenchidas automaticamente nos campos, enquanto as previsões com confiança baixa e média são exibidas como sugestões. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.
- Use as regras de atribuição e a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos. Para previsões com alta confiança, o valor do grupo de atribuição é atualizado automaticamente no campo. Para previsões com confiança baixa e média, as sugestões são exibidas e a funcionalidade da regra de atribuição preenche o grupo de atribuição com base em suas configurações.

Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos

Crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão para atribuir a solicitação ou assunto jurídico associado a um usuário ou grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra o formulário de admissão na lista relacionada Formulário de admissão.
3. Na lista relacionada Regras de atribuição, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para marcar a regra de atribuição como ativa. Uma solicitação jurídica é atribuída a um grupo ou usuário com base somente em regras de atribuição ativas.
Guia Aplica-se a	
Tabela	Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica.
Condições	Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria de privacidade, você deve inserir a seguinte condição: **[Categoria][é][Privacidade]**.
Guia Atribuir a	
Usuário	Usuário a quem a solicitação jurídica está atribuída.
Grupo	Grupo de usuários ao qual a solicitação jurídica está atribuída.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados

Uma regra de atribuição com condições é criada. Qualquer solicitação ou assunto jurídico que atenda às condições da regra é atribuído ao grupo ou usuário especificado.

Ativar uma propriedade do sistema para fechar uma solicitação jurídica de longa duração

Como administrador, ative a propriedade do sistema `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` para fechar solicitações jurídicas mesmo quando elas estiverem vinculadas a solicitações de longa execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

`sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` é uma propriedade do sistema configurável que é usada para configurar uma solicitação jurídica para fechar, mesmo que esteja vinculada a solicitações de longa execução. A propriedade não tem dependência de nenhum outro recurso. Por padrão, a propriedade é definida como **falsa** e as solicitações jurídicas não podem ser encerradas quando estão abertas. Para fechar solicitações jurídicas mesmo se a solicitação jurídica primária estiver aberta, ative a propriedade alterando-a para **Verdadeira**.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

A propriedade do sistema `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` está ativada e as solicitações jurídicas relacionadas podem ser encerradas mesmo se a solicitação jurídica primária estiver aberta.

Configurar o número de registros a serem exibidos em sugestões de pesquisa

Como administrador, configure a propriedade do sistema sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count para especificar o número de registros que aparecem na lista de sugestões de uma pesquisa autocompletável em solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cf_workspace.admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count`.
3. Selecione a propriedade.
4. No campo **Valor**, especifique o número de registros a serem exibidos na lista de sugestões de uma pesquisa autocompletável.
5. Selecione **Atualizar**.

Gerenciamento de produtores de registro para serviços jurídicos

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão jurídica que contém campos que um solicitante deve preencher e iniciar uma solicitação jurídica.

Um produtor de registro de um serviço jurídico está associado a uma área de prática e aparece em uma categoria do catálogo de serviços definida na área de prática. A área de prática também tem o acordo de nível de serviço e as regras de atribuição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configuradas. Com base nas regras de atribuição, a solicitação é atribuída a um grupo jurídico ou usuário jurídico apropriado para resolução.

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie ou modifique um produtor de registro para definir um formulário de admissão para uma solicitação jurídica. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas está selecionado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerenciar produtores de registro usando o Construtor de catálogo, consulte criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Catálogo jurídico** > **Produtores de Registros**.
2. Crie ou modifique um produtor de registro.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo**.
   - Para modificar um produtor de registro existente, abra o produtor de registro na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do produtor de registro.
Nome da tabela	Nome da tabela que armazena os dados coletados por meio do produtor de registro. ◦ Selecione **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]** se estiver criando o produtor de registro para solicitações jurídicas. ◦ Selecione **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]** se estiver criando o produtor de registro para assuntos jurídicos. **Nota:** Você deve ter instalado o app Gestão de assuntos jurídicos para usar esta opção. ◦ Selecione uma tabela específica para uma área de prática se quiser usar os dados coletados do produtor de registro para emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação à qual o produtor de registro pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o produtor de registro.
Ativo	Opção para marcar o produtor de registro como ativo. Somente produtores de registro ativos estão disponíveis como formulários de admissão jurídica no Portal de serviços jurídicos.
Guia O que conterá	
Descrição resumida	Breve descrição do produtor de registro.
Descrição	Descrição completa do produtor de registro.
Script	Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Guia Acessibilidade	
Catálogos	Nome do catálogo de serviços ao qual o produtor de registro pertence. Selecione **Catálogo de operações jurídicas**.
Categoria	Nome da categoria do catálogo de serviços na qual o formulário de admissão deve aparecer no Portal de serviços jurídicos.

4. Salve o produtor de registro.
   - Salve um novo produtor de registro clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um produtor de registro existente clicando em **Atualizar**.
5. Na lista relacionada Variáveis, adicione ou modifique variáveis.
   As variáveis em um produtor de registro aparecem como campos no formulário de admissão jurídica para coletar informações dos funcionários quando eles enviam uma solicitação jurídica.

> **Importante:** Se você estiver configurando o produtor de registro para uma tabela de área de prática, deverá mapear a variável com um nome de coluna da tabela selecionada. No formulário Variável, marque a caixa de seleção **Mapear para o campo** e o nome da coluna da tabela da área de prática selecionada no **Campo**. Somente as variáveis mapeadas são copiadas para as colunas da tabela selecionada.

Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Criação de uma variável do catálogo de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, atribua o item do catálogo a um tópico em uma taxonomia para que o item do catálogo seja adicionado ao portal Central do funcionário.
   Para obter mais informações sobre tópicos atribuídos e taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
7. Nas listas relacionadas Aplicável a e Não aplicável a, aplique os critérios do usuário para controlar o acesso do produtor de registro.
   Os critérios do usuário definem condições para registros de usuário que permitem conceder ou negar acesso ao produtor de registro para usuários que correspondam a essas condições. Para obter mais informações sobre como criar critérios do usuário, consulte Configuração dos critérios do usuário .
8. Se você tiver habilitado a opção de salvar documentos anexados para uma solicitação jurídica em um armazenamento externo, poderá adicionar o script para validar os documentos anexados a uma solicitação jurídica durante o envio.

   a. Na lista relacionada Scripts de cliente do catálogo, clique em **Novo**.

   b. No formulário Scripts de cliente do catálogo, preencha os campos.
      Para obter mais informações, consulte Criação de um client script do Catálogo de serviços .

   c. No campo **Script**, copie o seguinte client script que é executado no item do catálogo para determinar se:
      - O tamanho do arquivo do documento que está sendo carregado está dentro dos limites permitidos.

        Esta verificação se aplica ao Microsoft OneDrive armazenamento externo.
      - Já existe um arquivo com o mesmo nome na pasta.

```
var status = true;
        var uniqueNames = [];
        var duplicateNames = [];
        var largeFileNames = [];
        var attachments =
 this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
        attachments.forEach(function(attachment) {
            var name = attachment['file_name'];
            var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
            if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
                duplicateNames.push(name);
            } else if (size > 4000000) {
                largeFileNames.push(name);
            }
            uniqueNames.push(name);
        });
        if (largeFileNames.length > 0) {
            g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than
 or equal to 4Mb");
            largeFileNames.forEach(function(name) {
                g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
            });
            status = false;
        }
        if (duplicateNames.length > 0) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
            duplicateNames.forEach(function(name) {
                g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate
 name");
            });
            status = false;
        }
        return status;
    }
}
function getSizeInBytes(size) {
    var unit = size.split(" ")[1];
    var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
    switch (unit) {
        case "MB":
            value = value * 1000000;
            break;
        case "KB":
            value = value * 1000;
            break;
    }
    return value;
}
```

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo

Crie ou modifique um produtor de registro usando um modelo de catálogo para definir um formulário de admissão para um serviço jurídico. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar uma solicitação ou assunto jurídico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use os seguintes modelos de item do catálogo do sistema de base instalados com Gestão de solicitações jurídicas para criar um produtor de registro para serviços jurídicos:

- **Modelo de formulário de admissão de solicitação jurídica**: para criar um produtor de registro para solicitações jurídicas
- **Modelo de formulário de admissão de assuntos jurídicos**: para criar um produtor de registro para assuntos jurídicos

Para obter mais informações sobre modelos de item do catálogo e itens do catálogo, consulte Construtor de catálogo .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o Construtor de catálogo no navegador de aplicações ou em um formulário de admissão.

Opção	Etapas
De um formulário de admissão	**a.** Abra um formulário de admissão que tenha um produtor de registro selecionado. **b.** Clique no link relacionado **Editar no construtor de catálogo**.
No navegador de aplicações	**a.** Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo**. **b.** Crie ou modifique um produtor de registro. ▪ Para criar um produtor de registro, na guia **Painel**, clique em **Criar um novo item do catálogo**. ▪ Para modificar um produtor de registro existente, clique na guia **Itens do catálogo** e abra o produtor de registro na lista. **c.** Revise as etapas envolvidas no processo de criação e clique em **Continuar**. **d.** Selecione um modelo na lista, revise a visualização do modelo e clique em **Usar este modelo de item**.

2. Com base em como cada etapa é definida no modelo, especifique as informações necessárias.
   Para obter mais informações, consulte Criação de um item do catálogo usando um modelo .

   Além de inserir outros detalhes, certifique-se de fornecer as seguintes informações para um produtor de registro de um serviço jurídico:

Produtor de registro para serviço jurídico

Etapa	Valores de campo e padrão do modelo
Destino	**Tabela**: ◦ Para solicitações jurídicas: o padrão é **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]**. Você pode selecionar uma tabela de área de prática para solicitações jurídicas, conforme necessário. ◦ Para assuntos jurídicos: o padrão é **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]**. Você pode selecionar uma tabela de área de prática para assuntos jurídicos, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Valores de campo e padrão do modelo
Local	◦ **Catálogos**: o padrão é **Catálogo de operações jurídicas**. ◦ **Categorias**: Solicitação jurídica para solicitações jurídicas e Assunto jurídico para assuntos jurídicos. Você pode selecionar um catálogo e uma categoria diferentes com base em seus requisitos.
Access	◦ **Disponível para**: ▪ Para solicitações jurídicas: o padrão é **Usuários com a função legal_user**. ▪ Para assuntos jurídicos: o padrão é **Catálogo de assuntos jurídicos**. Selecione usuários com funções específicas que tenham acesso ao produtor de registro. ◦ **Não disponível para**: selecione usuários com funções específicas que têm acesso negado ao produtor de registro. **Nota:** Se você não especificar critérios de usuário em nenhuma opção, o acesso será concedido a todos. Para obter mais informações sobre como criar critérios do usuário, consulte Configuração dos critérios do usuário.

3. Para salvar suas mudanças em cada etapa, clique em **Salvar**.
   Todas as edições nos atributos do item são salvas automaticamente quando você navega para a próxima etapa.
4. Para visualizar o produtor de registro, clique em **Visualizar**.
5. Na etapa **Revisar e Enviar**, revise o produtor de registro e clique em **Enviar** para publicar o produtor de registro no catálogo selecionado.

Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar para apps jurídicos.

Spoke do Box v3.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Box, consulte Configurar spoke do Box.

Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke.

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Microsoft OneDrive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke.

Microsoft SharePoint spoke v2.2.0 ou versão posterior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar Microsoft SharePoint, consulte Configurar registro de conexão do Microsoft SharePoint Online .

iManage Spoke Spoke v1.0.0

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta do iManage, consulte Configuração do spoke do iManage .

Importante: Depois de configurar o spoke, atribua a função de usuário spoke do iManage [sn_imanage_spk.user] aos usuários que acessam o armazenamento externo do iManage.

Função necessária: sn_lg_ops.request_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.

Opção	Etapas
Para criar uma configuração de app externa	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Na página Tipo de integração, selecione o link **Armazenamento externo**.
Para modificar uma configuração de app externo existente	Abra a configuração do app externo na lista.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual as informações da solicitação jurídica ou do assunto jurídico são armazenadas. Por exemplo, ◦ Para armazenar documentos de uma solicitação jurídica, selecione a tabela **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]**. ◦ Para armazenar documentos de um assunto jurídico, selecione a tabela **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]**. ◦ Para armazenar documentos de uma solicitação de contrato, selecione a tabela **Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository]**. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	Filtrar condições para determinar o salvamento de documentos para uma categoria de solicitação específica. Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Box e deseja que somente documentos de contrato NDA sejam armazenados lá, você pode definir a condição como **[Categoria] [is] [NDA]**. Em seguida, selecione o nome do armazenamento externo no campo **App**.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos. Quando vários sistemas de armazenamento externo correspondem às condições, aquele com o valor de ordem inferior é escolhido para armazenar os documentos.
App	Sistema de armazenamento externo no qual os documentos são armazenados. **Nota:** A lista mostra somente sistemas de armazenamento externo para os quais os spokes foram instalados e configurados.
Estrutura de pastas	Caminho de arquivo para armazenar documentos anexados a uma solicitação ou assunto jurídico no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir das variáveis de campo selecionadas na lista **Selecionar variáveis**. Por exemplo, na estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`, ◦ `Jurídico` e `Contratos` são textos estáticos ◦ `${company}` e `${number}` são as variáveis de campo escolhidas na lista **Selecionar variáveis**. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento no armazenamento externo.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas na estrutura de pastas. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar a estrutura de pastas.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base na sua configuração Microsoft SharePoint e iManage. Adicione os seguintes detalhes: *Microsoft SharePoint*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Locatário**: adicionar o sys_id do Microsoft SharePoint registro de locatário . ◦ **Site_Name**: adicione o nome do site no locatário. ◦ **Biblioteca de documentos**: adicione a biblioteca de documentos configurada no site onde todos os documentos relacionados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos são armazenados. Para obter mais informações sobre como gerenciar Microsoft SharePoint locatários, sites e bibliotecas de documentos, consulte a documentação Microsoft. Esses campos aparecem somente quando **SharePoint** é selecionado no campo **Aplicativo**. *iManage* ◦ **Biblioteca**: quando um valor é especificado, a aplicação carrega documentos usando a biblioteca designada. Isso também pode incluir a criação ou o uso de espaços, pastas e assim por diante. Este atributo é opcional, portanto, se a biblioteca não for fornecida, a biblioteca preferencial do usuário da conta de serviço iManage será usada. ◦ **Workspace_type**: captura o tipo de espaço para oferecer suporte aos vários casos de uso. Por exemplo: ▪ **Compartilhado**: use um espaço existente para carregar documentos. ▪ **Independente**: crie um espaço separado para cada solicitação e assunto. Isso ajuda a organizar e rastrear os documentos com eficácia. O Espaço independente pode ou não usar um modelo. ◦ **Template_ID**: identificador exclusivo do modelo de iManage. A aplicação usa o identificador para criar objetos iManage, como espaços, pastas e subpastas usando as configurações do modelo ao carregar os documentos. Este atributo é usado quando o Workspace_type é Independente. Você pode usar modelos para manter nomes consistentes e estrutura de pastas para espaços criados em iManage. ◦ **Folder_path**: usado para identificar as pastas ou subpastas nas quais o documento é carregado. Este atributo é usado quando o Workspace_type é Independente. ◦ **Shared_workspace_ID**: identificador exclusivo do espaço compartilhado. É usado para identificar o espaço para carregar os documentos quando o tipo de espaço for compartilhado. Para obter mais informações sobre iManage, consulte a documentação do iManage .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: iManage credenciais de login são necessárias para acessar a documentação.

4. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externo selecionando **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente selecionando **Atualizar**.

   A configuração de armazenamento externo foi salva.
5. Selecione **Publicar**.

Resultados
A integração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas.

O que Fazer Depois
Adicione a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** nos formulários de admissão para que os documentos anexados a essas solicitações ou assuntos jurídicos sejam armazenados no armazenamento externo configurado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Configure as propriedades do sistema para Prestação de serviços jurídicos apps para administrar a integração com o provedor de armazenamento externo. Para obter mais informações, consulte Propriedades Prestação de serviços jurídicos.

Integração de Prestação de serviços jurídicos aplicações com iManage armazenamento

Integre o armazenamento iManage com aplicações Prestação de serviços jurídicos para fornecer mais segurança aos arquivos.

Você pode integrar o armazenamento iManage com aplicações Prestação de serviços jurídicos.

Os três tipos de integrações são:

- Espaço compartilhado — Para usar um espaço e uma pasta existentes para carregar documentos, use o espaço compartilhado quando necessário. Por exemplo, você pode organizar os documentos por áreas de prática. Portanto, você seguiria um cenário de espaço compartilhado em que as pastas relacionadas à solicitação jurídica ou ao assunto jurídico são criadas dentro do espaço existente e os documentos são carregados nas pastas.
- Espaço independente usando um modelo — Para rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos, use o Espaço independente quando necessário. O uso de um modelo iManage predefinido ajuda a manter nomes consistentes e a estrutura de pastas para o espaço em iManage. Os documentos são carregados usando a pasta mencionada no campo Folder_path.
- Espaço independente sem um modelo: quando você quiser rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos, respectivamente, usando a pasta mencionada no campo Folder_path, use o espaço independente.

Espaço compartilhado

No Espaço compartilhado, os espaços são compartilhados entre os usuários ServiceNow® registrados no armazenamento iManage e iManage.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do atributo do espaço compartilhado

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra (entrada manual)
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório	Compartilhado
Template_ID	Não aplicável	Não aplicável
Folder_path	Não aplicável	Não aplicável
Shared_workspace_ID	Obrigatório	Jurídico!123

- **Estrutura de pastas**:<folder> /${número}.
- **Como funciona**: quando um documento é carregado, a aplicação usa um espaço existente (jurídico) e reutiliza a pasta primária. A aplicação cria a pasta nesta hierarquia de pastas usando o número da solicitação jurídica ou do assunto jurídico e carrega o documento neste caminho.

  O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica.

  Nota: Se alguma das pastas não existir, a aplicação as criará primeiro e, posteriormente, as usará. Neste exemplo, é ${number}.

  Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Espaço independente usando um modelo

Detalhes do atributo Espaço independente usando um modelo

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório	Independente
Template_ID	Obrigatório	LegalTemplate!120
Folder_path	Obrigatório	Documentos
Shared_workspace_ID	Não aplicável	Não aplicável

- **Estrutura de pastas**: ${number}.
- **Como funciona**: a aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pastas como o nome do espaço e cria as pastas conforme definido no modelo. Neste exemplo, LegalTemplate!123 é o Template_ID usado como modelo. Em seguida, use o caminho da pasta fornecido no campo Folder_path para carregar o documento na pasta no caminho. Neste exemplo, o arquivo de documento é carregado na pasta Documentos.

  O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica:

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço independente sem um modelo

Detalhes do atributo do espaço independente sem modelo

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra (entrada manual)
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório	Independente
Template_ID	Não aplicável	Não aplicável
Folder_path	Obrigatório	Documentos
Shared_workspace_ID	Não aplicável	Não aplicável

- **Estrutura de pastas**: ${number}.
- **Como funciona**: a aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pasta como o nome do espaço. A aplicação cria uma pasta usando as informações do campo Folder_path e carrega o documento na última pasta.

  O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica:

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Criar implementação em Ponto de extensão com script

Crie a implementação no Ponto de Extensão com Script, fornecido pronto para uso, por colocandoing em a inclusão de script no código da aplicação base.

Antes de Iniciar

O escopo da aplicação deve ser alterado para a aplicação específica para a qual a implementação no Ponto de extensão com script é destinada.

Função necessária: você deve ter a função específica para o desenvolvedor ou administrador da aplicação, ou deve ter a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser enviar informações adicionais ao carregar o documento, você deve criar a implementação no Ponto de extensão com script e armazená-la em campos personalizados no Espaço iManage. Os campos personalizados são predefinidos em iManage e devem ser habilitados para mapeamento. Por exemplo, <custom field 1> está mapeado para Área de prática, <custom field 2> está mapeado para Categoria, <custom field 3> está mapeado para Solicitado por e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** no campo Nome da API, no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.
3. Selecione o registro a ser aberto.
4. Selecione a **implementação Criar** na seção link relacionado.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A implementação é criada no Ponto de extensão com script. Para obter mais informações sobre como usar a inclusão de script para Ponto de extensão com script, consulte Use a inclusão de script para com script ponto de extensão.

Use a inclusão de script para com script ponto de extensão

Use a inclusão de script para Ponto de extensão com script para atualizar os campos personalizados no armazenamento iManage com base no mapeamento fornecido nas funções.

Os processos abaixo explicam como implementar a inclusão de script para Ponto de extensão com script.

- No formulário de inclusão de script, o campo de script é preenchido automaticamente com a estrutura das definições de função esperadas. Para obter mais informações sobre o formulário de inclusão de script, consulte Inclusões de script .
- Na inclusão de script, a função tem entradas , que estão disponíveis quando a implementação é chamada.
- Em caso de iManage Ponto de Extensão (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension), a seguir estão a definição da função, a expectativa e as saídas possíveis:

Função nomes, resultados esperadosede saídas possíveis

Nome da Função	Informações de uso	Saída
canHandle	Entrada: TableName: nome da tabela cujo registro atual está sendo processado. Uso: esta função é usada para identificar se esta implementação deve ser executada se o TableName que você está passando for usando a suma condiçãome que é definida na função. Exemplo: em Gestão de solicitações jurídicas, você tem a entrada como tableName para identificar se esta implementação é para a mesma tabela. O script possível seria o seguinte: `canHandle: function(tableName) { retorna tableName == "A tabela de destino da implementação "; },`	Verdadeiro/falso Verdadeiro: a execução atual deve ser executada. Falso: a execução atual não deve ser executada.
Processo	Entrada:	`{ custom1: requestRecord.getDisplayValue("pract`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da Função	Informações de uso	Saída
	requestRecord: objeto GlideRecord do registro jurídico atual que está sendo processado. Uso: esta função é usada para criar mapeamento entre os campos iManage e os campos do registro jurídico. Exemplo: em Gestão de solicitações jurídicas, você tem o objeto GlideRecord do registro da tabela jurídica atual na preocupação, que é usado para obter os valores dos campos de registro e mapear para os campos personalizados na função do processo. O script possível seria o seguinte: `processo: função (requestRecord) { retornar { personalizado1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), personalizado2: dados, personalizado4: requestRecord.requested_for.country, descrição: requestRecord.description }; },`	`personalizado2: requestRecord.getValue("description"`

Tradução automática

Campos de formulário de Ponto de extensão com script

Lista de campos no Ponto de extensão com script.

Campos de formulário de Ponto de extensão com script

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do ponto de extensão. O nome pode ter até 100 caracteres alfanuméricos, incluindo caracteres especiais.
Nome da API	Nome da API do ponto de extensão que é anexado ao escopo da aplicação ao qual se aplica. Este é um nome atribuído pelo sistema e não pode ser alterado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de Ponto de extensão com script

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação à qual o ponto de extensão está atribuído. Isso é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado.
Acessível de	Escopo Aplicação que define as aplicações que podem acessar este ponto de extensão com script. Os valores disponíveis são: • Todos os escopos da aplicação — Pode ser acessado de qualquer escopo da aplicação. • Este escopo da aplicação — Pode ser acessado a partir do escopo da aplicação atual.
Ativo	Opção para habilitar o ponto de extensão com script.
Descrição	Conteúdo descritivo sobre o ponto de extensão com script.
Script	O script do lado do servidor a ser executado quando chamado de outros scripts. O script deve definir uma única classe JavaScript ou uma função global. O nome da classe ou função deve corresponder ao campo **Nome**.
Cliente chamável	Opções para disponibilizar o ponto de extensão com script para client scripts, filtros de lista/relatório, qualificadores de referência ou, se especificado, como parte do URL.

Tradução automática

Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos

Crie ou modifique um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos possam usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes. Eles podem usar essas mensagens reutilizáveis em suas solicitações jurídicas atribuídas ou formulários de assuntos jurídicos, bem como em sessões de bate-papo ou e-mails.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Templated Response (com.sn_templated_snip) esteja instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser usadas pelos executantes jurídicos para responder às partes interessadas de uma solicitação ou assunto jurídico. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Crie ou modifique um modelo de resposta.
   - Para criar um modelo de resposta, clique em **Novo**.
   - Para modificar um modelo de resposta existente, abra-o na lista.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos, consulte Formulário Modelo de resposta.
4. Salve o modelo de resposta.
   - Salve um novo modelo de resposta clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um modelo de resposta existente clicando em **Atualizar**.

   O modelo de resposta é criado e a lista relacionada Canais é exibida.
5. Associe um ou mais canais por meio dos quais o modelo de resposta pode ser usado.
   Um modelo de resposta só está disponível por meio dos canais selecionados. Você pode fornecer mensagens diferentes criando modelos de resposta para cada canal, como bate-papo, e-mail ou formulário.

   a. Na lista relacionada Canais, clique em **Editar**.

   b. No formulário Editar membros, selecione um ou mais canais na lista **Coleção** e clique em **>** para adicioná-los à **Lista de canais**.

   c. Clique em **Salvar**.
   Os canais selecionados são adicionados à lista relacionada Canais.

Resultados

O modelo de resposta está pronto para ser usado pelo executante jurídico por meio dos canais configurados.

Configurar uma ação para serviços jurídicos na página de tíquete padrão

Adicione ou modifique uma ação e sua funcionalidade na página de tíquete padrão de uma solicitação jurídica.

Antes de Iniciar

- Revise a configuração da inclusão de script, pontos de extensão com script e widgets do portal de serviços para serviços jurídicos instalados com os aplicativos Prestação de serviços jurídicos.
- As Ações são uma das seções de uma página de tíquete padrão do Portal de serviços, portanto, familiarize-se com a página de tíquete padrão e Portal de serviços .
- Para obter mais informações sobre como configurar widgets do Portal de serviços, consulte Widgets do Portal de serviços .
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script .
- Certifique-se de ter definido o escopo da aplicação como Gestão de solicitações jurídicas.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script `DefaultLegalTicketActions` do sistema base fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação jurídica. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação jurídica específico ou adicionar mais ações.

Procedimento

1. Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

a. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

b. Pesquise e selecione o ponto de extensão **LegalTicketAction**.

c. Adicione ou modifique uma implementação para uma área de prática.

- Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique no link relacionado **Criar implementação**.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  i. Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o seguinte código ao parâmetro *`canHandle`*:

  ```
  canHandle: function(tableName) {
          return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
      },
  ```

  ii. Para adicionar uma nova ação, atualize o método *`process`*.

  Para referência, consulte um método *`process`* existente da inclusão de script `DefaultLegalTicketActions` ou a implementação de outra área de prática.

- Para modificar uma implementação existente, abra uma classe da lista relacionada Implementações.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  - Para modificar uma ação existente, atualize o parâmetro *`name`* no objeto JSON para corresponder ao do script `DefaultLegalTicketActions`.

    Por exemplo, para mudar o comportamento padrão da ação Cancelar em uma área de prática específica, abra sua implementação de ponto de extensão e mantenha o parâmetro *`name`* como `cancelar` enquanto modifica outros parâmetros no objeto JSON conforme necessário.

  - Para adicionar uma nova ação, crie um objeto JSON e altere o nome e outros parâmetros conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Opcional: Configure widgets de ações na página de tíquete padrão para serviços jurídicos.

a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Pesquise e selecione o widget **Ações de tíquete jurídico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Revise o script existente e o modelo ng angular para referência e adicione ou modifique-os conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos

A aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para Portal de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione o sys_id do registro Portal de serviços jurídicos à propriedade do sistema que inclui os portais compatíveis.
   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Abra o registro Portal de serviços jurídicos e copie seu sys_id.
   c. Abra a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise e abra *glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list*.
   d. No campo **Valor**, acrescente o sys_id do registro Portal de serviços jurídicos.
   e. Clique em **Atualizar**.
2. Atualize o registro Portal de serviços jurídicos.
   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Abra o registro Portal de serviços jurídicos.
   c. Marque a caixa de seleção **Habilitar Pesquisa com IA**.
   d. No campo **Aplicação de pesquisa**, selecione **Portal de serviços jurídicos Aplicação de pesquisa padrão**.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa .
   e. No campo **Configuração dos resultados da pesquisa**, selecione **Pesquisa no portal jurídico**.
   Uma configuração de resultados de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultados de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter informações sobre como definir a configuração dos resultados de pesquisa, consulte Criar uma definição do EVAM .
   f. Clique em **Atualizar**.

Delegação de deveres jurídicos e aprovações

Os executantes jurídicos podem delegar seus deveres jurídicos a outros usuários enquanto eles não estiverem disponíveis. O delegado obtém o mesmo nível de acesso que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

executantes jurídicos para trabalhar em suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações.

Prestação de serviços jurídicos O é compatível com as seguintes delegações:

Now Platform delegação

Este método de delegação está ativo por padrão. Esta delegação permite que os advogados deleguem todos os itens ao delegado. No entanto, ao adicionar um delegado, os advogados podem limitar as opções de delegação:

- Delegar somente aprovações
- Delegar somente atribuições
- Delegar aprovações e atribuições
- Delegar notificações

Delegação granular

A delegação granular permite que os advogados escolham quais itens de suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídas eles desejam delegar.

Nota: Este método de delegação requer a ativação do plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation).

Antes que os advogados possam usar a delegação, o administrador deve configurar as tabelas de regras de delegação, as regras de delegação e a lista do espaço **Meu delegado** no Central de assistência jurídica - clássica Workspace:

- Defina a lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] como ativa.
- Defina a lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado [sys_user_delegate] como inativa.

Para a nova experiência Central de consultoria jurídica Workspace, abra *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

A lista **Meu delegado** de UX deve ser configurada da seguinte forma:

- A lista **Meus delegados** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
- A lista **Meus delegados** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, você pode delegar somente as solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Category] [is] [Privacy]**.

Informações relacionadas

Como configurar a delegação granular

Configuração da exibição de lista em um espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Delegar deveres jurídicos a outro usuário

Delegue deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídas a outro usuário quando você não tiver tempo ou estiver indisponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Definir delegado**, clique em **Meus delegados**.
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Delegar formulário

Campo	Descrição
Usuário	Usuário que delega deveres jurídicos a um delegado.
Delegado	Usuário para o qual você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você. **Nota:** O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro.
Inícios	Data de início do período de delegação.
Términos	Data de término do período de delegação.
Aprovações	Opção para delegar aprovações. Selecione esta opção para autorizar o delegado a aprovar ou rejeitar as aprovações atribuídas a você.
Atribuições	Opção para delegar atribuições. Selecione esta opção para conceder ao delegado o mesmo nível de acesso a todas as aprovações, solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas de assunto que você.
Todas as notificações	Opção para delegar notificações. Selecione esta opção para enviar uma cópia de todas as notificações recebidas ao delegado durante o período de delegação.

6. Clique em **Salvar**.

Resultados

Definir a delegação tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O delegado pode acessar e executar todas as funções que você pode fazer para suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações atribuídas da lista **Delegado a mim**.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas a atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações.

Delegar deveres jurídicos específicos a outro usuário usando a delegação granular

Delegue deveres jurídicos específicos relacionados às solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídos a outro usuário quando você não tiver tempo ou estiver indisponível. Esses deveres específicos são derivados das regras de delegação predefinidas.

Antes de Iniciar

- O plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) deve ser ativado.
- Nas configurações do Espaço de consultoria jurídica, a lista do espaço **Meu delegado** deve ser configurada da seguinte forma:
  - A lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - A lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.

  Para obter mais informações, consulte Configuração da exibição de lista em um espaço .
- Para a nova experiência Central de consultoria jurídica Workspace, abra *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

  A lista **Meu delegado** de UX deve ser configurada da seguinte forma:
  - A lista **Meus delegados** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - A lista **Meus delegados** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.
- As regras de delegação devem ser criadas pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Função necessária: legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a delegação granular para delegar somente solicitações específicas, como solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Category] [is] [Privacy]**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Definir delegado**, clique em **Meus delegados**.
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de delegado granular

Campo	Descrição
Delegado	Usuário para o qual você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você. **Nota:** O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro.
Inícios	Data de início do período de delegação.
Términos	Data de término do período de delegação.

6. Clique em **Salvar**.
   A delegação foi criada para o período especificado. A guia **Regras de delegação** é exibida.
7. Na guia **Regras de delegação**, atribua somente deveres jurídicos específicos e aprovações definidas nas regras de delegação ao delegado.
   a. Na guia **Regras de delegação**, clique em **Adicionar deveres**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar deveres, selecione as regras de delegação que você deseja atribuir ao delegado.
   c. Clique em **Adicionar**.

Resultados

Definir a delegação granular tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

- O delegado pode acessar e trabalhar em suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídas de acordo com os deveres atribuídos na lista **Delegado a mim**.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas a atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações.

Exibir e trabalhar em deveres jurídicos delegados

Delegue deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídas a outro usuário quando você não tiver tempo ou estiver indisponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Delegar a mim**, clique em um item de lista para ver os registros atribuídos ao usuário que delegou as funções a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aprovações: abre uma lista de todas as aprovações delegadas para solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas de assuntos jurídicos
- Solicitações: abre uma lista de todas as solicitações jurídicas delegadas
- Assuntos: abre uma lista de todos os assuntos jurídicos delegados
- Tarefas do assunto: abre uma lista de todas as tarefas de assunto jurídico delegadas

4. Abra um registro da lista para exibir e trabalhar nele.

Como usar serviços jurídicos

Os funcionários podem enviar uma solicitação jurídica para buscar serviços do departamento jurídico e acompanhar seu status.

Enviar uma solicitação jurídica

Envie uma solicitação jurídica para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode enviar uma solicitação jurídica por meio do seu dispositivo móvel ou do bate-papo Virtual Agent.

- Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação jurídica por meio de um dispositivo móvel, consulte Enviar uma solicitação jurídica por meio de Now Mobile.
- Para enviar uma solicitação jurídica por meio do bate-papo Virtual Agent, você deve ter a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços**.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos**.
4. Filtrar e pesquisar nas categorias da solicitação de serviço jurídico.
5. Clique em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação. Se você não tiver certeza de qual item de serviço jurídico escolher para enviar sua solicitação, selecione **Solicitação jurídica geral**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Uma solicitação jurídica é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: acompanhe o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica

Exiba os detalhes de uma solicitação jurídica após o envio e rastreie as atividades da solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Exibir os detalhes da solicitação jurídica.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando a guia **Detalhes da solicitação**.
   - Revise o documento do contrato.
     - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse a guia **Visualizar**.
     - Se a solicitação usar armazenamento externo, como Microsoft OneDrive Google Driveou algo semelhante, acesse a guia **Revisão de documento**.
   - Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
   - Exiba os detalhes do ANS da tarefa acessando a guia **SLAs de tarefa**.
   - Exiba os níveis de acesso a documentos para várias personas acessando a guia **Acesso ao documento**.
5. Opcional: Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar uma solicitação jurídica enviada

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação jurídica que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Modificar os detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível somente se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação**. **b.** No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação. **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação jurídica é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**. **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, informe o motivo do cancelamento no campo **Comentários** e clique em **Confirmar cancelamento**. A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação. Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na seção Comentários adicionais do registro de aprovação.

5. Opcional: Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
6. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

7. Opcional: Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação jurídica.

   Nota: A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação jurídica ou seu anexo tem registros de aprovação.

8. Opcional: Na guia **Assuntos jurídicos**, exiba qualquer assunto jurídico associado à solicitação jurídica.

   Nota: A guia **Assuntos jurídicos** aparece somente quando a solicitação jurídica está associada a um assunto jurídico e você tem permissão para exibir assuntos jurídicos.

Reabrir uma solicitação jurídica encerrada

Reabra uma solicitação se você não estiver satisfeito com a resolução fornecida pela equipe jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como solicitante, você só pode reabrir suas solicitações que foram encerradas (Encerrar Concluído ou Encerrar Incompleto). Você não pode reabrir uma solicitação que foi cancelada.

Nota: A opção de reabrir não está disponível para solicitações jurídicas de fluxo de trabalho baseadas em aprovação, como aprovação de pré-autorização de ações, divulgação de conflito de interesses e acordo de confidencialidade com terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Na página Tíquete padrão, clique em **Reabrir solicitação** para abrir a solicitação.
5. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que você está reabrindo a solicitação no campo **Motivo**.
6. Clique em **Reabrir solicitação**.

Resultados

A solicitação é reaberta e seu estado muda para Trabalho em andamento. A solicitação é reatribuída ao mesmo membro da equipe jurídica a quem foi atribuída anteriormente. Se o administrador tiver configurado notificações por e-mail, o usuário atribuído, o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição e todos os colaboradores adicionados à solicitação receberão notificações sobre a reabertura da solicitação pelo solicitante. Se as permissões do grupo de atribuição da solicitação jurídica não forem Sem acesso, todos os membros do grupo de atribuição também serão notificados.

Gerenciamento de solicitações jurídicas

Como membro do departamento jurídico, você trabalha em solicitações jurídicas enviadas por funcionários para resolver problemas ou responder a consultas.

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para si mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

Quando um solicitante cria uma solicitação jurídica na área de prática e na categoria incorretas, o executante jurídico pode transferir a solicitação para a área de prática e a categoria corretas. A solicitação transferida contém todos os detalhes relevantes copiados da solicitação antiga, incluindo os anexos. O executante pode enviar a solicitação ou enviá-la de volta para o solicitante concluir.

Nota: As opções de armazenamento externo que oferecem suporte a anexos em uma solicitação transferida são o Microsoft OneDrive e o Google Drive.

Use o Central de consultoria jurídica para trabalhar em solicitações jurídicas atribuídas a você.

Atribuir uma solicitação jurídica

Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ().
3. Em **Solicitações jurídicas**, clique em **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
5. Opcional: Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se torna opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado da seguinte forma:
   - Líder da área de prática, gerente do grupo de atribuição, Atribuído a e usuários delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou se a permissão do grupo de atribuição for edição ou as opções Configuradas tiverem assign_to_field_not_mandatory nele.
6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

Resultados

O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois

O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica.

Como trabalhar em uma solicitação jurídica

Trabalhe em solicitações jurídicas atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Nota: Nos momentos em que você não está disponível, você pode delegar seus deveres jurídicos a outros usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se torna opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado da seguinte forma:
   - Líder da área de prática, gerente do grupo de atribuição, Atribuído a e usuários delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou se a permissão do grupo de atribuição for edição ou as opções Configuradas tiverem assign_to_field_not_mandatory nele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Opcional: Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócio, selecione um novo grupo de atribuição no campo **Grupo de atribuição**.

   Nota: A edição do campo **Grupo de atribuição** está disponível somente quando a opção **Grupo de atribuição editável na solicitação** está configurada no formulário de admissão associado.

   Quando o grupo de atribuição é alterado, os usuários do grupo existente que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso à solicitação. O campo **Atribuído a** também é limpoe o usuário atribuído é notificado por e-mail.
6. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
7. Trabalhe na solicitação jurídica para atender aos serviços ou informações solicitados. Se a solicitação precisar de uma investigação detalhada, você poderá promover a solicitação para um assunto jurídico.

   Nota: Para promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico, você deve ter o app Gestão de assuntos jurídicos instalado e o tipo de produtor de registro do formulário de admissão associado deve ser definido como **Solicitação e assunto**. Para obter mais informações sobre como definir um tipo de produtor de registro, consulte Adição de um formulário de admissão a uma área de prática.
8. Gerencie documentos que fazem parte da resolução da solicitação jurídica.
9. Opcional: Inicie uma aprovação ad hoc para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação for necessária de outras partes interessadas.
10. Opcional: Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.
    - Usando e-mails: comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunique-se usando e-mails.
    - Usando bate-papos ao vivo: comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da caixa de entrada Central de consultoria jurídica.
    - Usando comentários: para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Compor, insira sua mensagem no campo **Comentários** e clique em **Publicar comentários**.
    - Usando Anotações de trabalho: comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Compor, insira sua mensagem no campo **Anotações de trabalho** e clique em **Anotações pós-trabalho**.

      Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e **Anotações de trabalho**. Selecione o ícone do modelo de resposta ( )

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

Nota: Os modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.

11. Feche a solicitação ou cancele-a.
    - Depois de resolver a solicitação, você pode fechar a solicitação.
    - Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

Gerenciar anexos de uma solicitação jurídica

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou qualquer outro arquivo em uma solicitação jurídica enquanto você estiver trabalhando nela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, você poderá gerenciar o acesso ao documento para que os usuários vejam esses anexos. Para obter mais informações, consulte Acesso a documentos em uma solicitação jurídica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Gerencie documentos na solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como usar o ícone de anexo	(Optional) O ícone de anexo aparece na barra lateral de Assistência de advogado quando a opção de armazenamento externo não está habilitada. **a.** Na barra lateral de Assistência de advogado, selecione o ícone de anexo. **b.** No painel **Anexos**, adicione, renomeie ou remova anexos. ▪ Para carregar um documento, selecione o botão **Procurar** ou o ícone Adicionar anexo (+) e selecione um arquivo. **Nota:** O botão **Procurar** está disponível quando a solicitação jurídica não tem anexos, caso contrário, o ícone Adicionar anexo + está disponível. ▪ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de ações (⋮), selecione **Renomear** e atualize o nome do arquivo. ▪ Para excluir um arquivo anexado, selecione o ícone de ações e selecione **Remover**. ▪ Para baixar um arquivo anexado, selecione o ícone de ações e selecione **Baixar**.
Como usar a guia Documentos	(Optional) A guia **Documentos** aparece quando a opção de armazenamento externo está habilitada. ◦ Carregar um novo documento. **a.** Na guia **Documentos**, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. **b.** No formulário Novo documento, selecione **Anexar link de arquivo** e selecione um arquivo. **c.** Selecione **Save** (Salvar). Na guia **Documentos**, um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Remova um arquivo anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	a. Na guia **Documentos**, selecione um documento na lista que você deseja excluir. **b.** Selecione **Excluir**. O acesso a esses documentos para vários usuários é controlado de várias maneiras. Para obter mais informações sobre como gerenciar o acesso a documentos, consulte Acesso a documentos em uma solicitação jurídica.

Acesso a documentos em uma solicitação jurídica

Os documentos anexados a solicitações jurídicas são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão de solicitação jurídica. O acesso desses documentos a várias personas é controlado em tempo real, por meio de um trabalho agendado ou sob demanda.

Acesso ao documento para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso aos documentos e quando ele é concedido a várias personas.

Acesso a documentos em uma solicitação jurídica

Persona	Tipo de acesso	Quando
Solicitante, solicitado para	Ler, gravar, excluir - em seus próprios documentos Somente leitura - em documentos anexados pelo executante da solicitação jurídica	Solicitação foi enviada
Gerenciador de grupos	Ler, gravar, excluir	Solicitação foi enviada
Executante da solicitação jurídica (atribuído a)	Ler, gravar, excluir	A solicitação foi atribuída
Colaboradores	Ler, gravar, excluir	Adicionado à lista **de colaboradores**
Aprovadores ad hoc	Somente leitura, sem exclusão	A aprovação ad hoc foi iniciada
Líder da área de prática	Somente leitura, sem exclusão	O trabalho programado é executado ou sob demanda
Membros do grupo de atribuição	Depende do campo **de permissão do grupo de atribuição**	O trabalho programado é executado ou sob demanda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a documentos em uma solicitação jurídica

Persona	Tipo de acesso	Quando
Usuários da lista de observação	Somente leitura, sem exclusão	Adicionado à **lista de observação**
Delegações	Ler, gravar, excluir	*Resolve platform delegation permissions for legal request* o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda
Delegados por meio de delegação granular	Somente leitura, sem exclusão	O usuário foi delegado

O trabalho agendado *Process External Storage Permissions* é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para solicitações jurídicas armazenadas em armazenamento externo.

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados a suas solicitações jurídicas na guia **Documentos** na página Tíquete padrão.

  Nota: Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação que anexaram.

- O executante jurídico atribuído à solicitação jurídica pode acessar documentos na guia **Documentos** do registro de solicitação no Central de consultoria jurídica.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda a documentos se precisarem de acesso antes que o trabalho programado seja executado.
- O executante jurídico pode revogar o acesso de um usuário aos documentos.
- Os aprovadores ad hoc perderão o acesso ao documento depois de aprovarem ou rejeitarem o item solicitado.
- Os delegados perderão o acesso depois que o período de delegação expirar.

Como solicitar acesso a documentos para uma solicitação jurídica

Solicite acesso a documentos anexados a uma solicitação jurídica à qual você não tem acesso no momento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Abra uma solicitação jurídica que você deseja solicitar acesso para ver os documentos anexados a ela.
5. Na guia **Documentos**, clique em **Solicitar acesso**.

Resultados
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos na solicitação jurídica.

Remover o acesso de usuários a documentos em uma solicitação jurídica

Remova o acesso de usuários existentes a documentos anexados a uma solicitação jurídica quando eles não precisarem mais exibir esses documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.
4. Abra uma solicitação jurídica para remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ela.
5. Na guia **Acesso a documentos**, selecione os usuários para os quais você deseja remover o acesso ao documento.

   Nota: A guia **Acesso ao documento** só está visível para o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição atual e a pessoa atribuída.

6. Clique em **Remover acesso**.

Resultados
O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos da solicitação.

Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo

Inicie uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seus anexos de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Alguns casos em que as aprovações podem ser solicitadas para uma solicitação jurídica ou seu anexo incluem:

- Aprovação de documentos de contrato jurídico das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes que possa ser processada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

Nota: Se uma solicitação ou anexo jurídico já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Aprovação para	Item que precisa de aprovação. ◦ **Solicitação**: obtenha aprovação para toda a solicitação jurídica. ◦ **Anexo**: obtenha aprovação para um anexo na solicitação jurídica.
Selecionar anexo	Anexo na solicitação jurídica para o qual a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Anexo** é selecionado em **Aprovação para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Selecionar documento	Documentos anexados à solicitação jurídica para os quais a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Documento** é selecionado em **Aprovação para**. **Nota:** A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão do tipo de solicitação.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários. ◦ **Usuário**: obtenha a aprovação de um usuário individual. ◦ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** é substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados. ◦ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ◦ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar**.

Resultados
Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de uma solicitação jurídica, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes de exclusão no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e aprovar ou rejeitar o item solicitado.

Como cancelar uma aprovação ad hoc de uma solicitação jurídica

Cancele uma aprovação ad hoc de uma solicitação jurídica se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

Resultados

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes de todos os usuários do grupo serão cancelados.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação jurídica ou seu anexo

Revise uma solicitação jurídica ou um anexo e aprove-o ou rejeite-o.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.
Função necessária: approvalr_user e legal_user

Procedimento

1. Abra o registro de aprovação da notificação por e-mail, Central de consultoria jurídica, Autoatendimentoou portal Central do funcionário.

Opções	Etapas
Na notificação por e-mail	Clique no link do e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
De Central de consultoria jurídica	**Nota:** A função request_fulfiller é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**. **d.** Na lista Itens com Aprovação Pendente, clique em um registro para abrir para aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** No portal Central do funcionário, na barra de menus, clique em **Minhas tarefas**. **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro na guia **Abrir** para abrir para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

Resultados
A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. **Nota:** Se a aprovação foi para um anexo de uma solicitação jurídica, o anexo não poderá ser excluído da solicitação jurídica. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado.	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades da solicitação jurídica. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado.

- Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado.
- O executante da solicitação e os colaboradores recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica

Redija e envie e-mails diretamente do formulário de registro de solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Abra uma solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique no botão mais ações () e selecione **Compor e-mail**.
   O botão **Compor e-mail** está disponível somente quando a solicitação jurídica está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
6. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, escreva um novo e-mail ou responda ao e-mail recebido.

   Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta () e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

   Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

   Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .
7. Envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde.
   - Para enviar o e-mail instantaneamente, clique em **Enviar e-mail**.
   - Para salvar o e-mail como rascunho, clique em **Salvar como rascunho**.

     Nota: Você pode exibir os e-mails de rascunho clicando no ícone de lista (), selecionando o item da lista **Rascunhos** na categoria **E-mail** e abrindo um e-mail de rascunho.

Resultados
Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação jurídica. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

Promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico

Promova uma solicitação jurídica para um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação adicional e colaboração entre departamentos que possam levar mais tempo para serem resolvidas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter o app Gestão de assuntos jurídicos instalado e o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado definido como **Solicitação e assunto**. Para obter mais informações, consulte Adição de um formulário de admissão a uma área de prática.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ().

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Para promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico, clique em **Criar assunto**.
5. Na caixa de diálogo Criar assunto, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de modelo na lista **Modelo de assunto** e clique em **OK**.
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, deixe o campo **Modelo de assunto** em branco e clique em **OK**.

Resultados

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Você (um executante jurídico ou um colaborador) será adicionado à **lista de observação** do assunto jurídico para acessá-lo.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.
- Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos anexados à solicitação jurídica e armazenados no armazenamento externo configurado serão listados na guia **Documentos** do registro de artefato do assunto jurídico.

> **Nota:** Como os documentos no artefato criado a partir das solicitações são compartilhados, a adição ou exclusão de qualquer documento neste artefato compartilhado é refletida na solicitação e no assunto. Além disso, a permissão do documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível da solicitação jurídica e não no nível do assunto jurídico.

Transferir uma solicitação jurídica

Transfira uma solicitação jurídica para uma nova área de prática ou categoria se a solicitação tiver sido enviada com uma área de prática ou categoria inadequada.

Antes de Iniciar

A ação de solicitação de transferência está disponível para os usuários com acesso de gravação à solicitação, como líderes da área de prática, gerentes de grupo e usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com funções de gerente de solicitações no estado Novo. Também está disponível para os respectivos executantes a quem a solicitação está atribuída no estado Atribuído.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas**.

   Nota: Os líderes da área de prática e os gerentes de grupo podem transferir uma solicitação jurídica sem atribuir a solicitação a ninguém.

4. Abra a solicitação jurídica que você deseja transferir.
5. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitação de transferência**.
6. Na caixa de diálogo, preencha os campos.

Caixa de diálogo Solicitação de transferência

Campo	Descrição
Área de prática	Área de prática para a qual você deseja transferir a solicitação.
Categoria	Categoria associada à área de prática. **Nota:** Se você selecionar o contrato de terceiro como a categoria, precisará usar a ação **Enviar ao solicitante** em vez de **Enviar** após transferir a solicitação.
Subcategoria	Subcategoria associada à categoria.
Comentários adicionais	Quaisquer comentários que possam ser úteis em relação à transferência da solicitação jurídica.

7. Selecione **Transferência**.
   As informações na seção Variáveis devem estar completas.
   - Se você tiver as informações da variável, atualize os Detalhes das variáveis e selecione **Enviar**.

     Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante, ao executante e a qualquer pessoa na lista de observação.

     Nota: Se a solicitação jurídica for transferida para **Contratos**, o botão **Enviar** não estará disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você não tiver as informações variáveis completas, selecione **Enviar ao solicitante** para enviar a solicitação de volta ao solicitante.

  Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante e solicitada para. Para obter mais informações, consulte Atualizar uma solicitação jurídica por solicitante.

Resultados

- A solicitação jurídica é transferida para a área de prática selecionada.
- Uma nova solicitação é criada e a solicitação antiga é cancelada.
- O estado da nova solicitação é Rascunho.
- O executante se torna o colaborador. Colaboradores são designados que têm privilégios semelhantes aos da pessoa a quem a solicitação jurídica foi atribuída.
- Todos os anexos no armazenamento ServiceNow® ou armazenamento externo, como Google Drive e Microsoft OneDrive, são transferidos para a nova solicitação.
- Depois que a solicitação é enviada ao solicitante, o nome do executante é movido do campo Colaboradores para a Lista de observação.
- O estado da solicitação é alterado para Novo depois que as variáveis são atualizadas e enviadas pelo executante ou pelo solicitante.

Atualizar uma solicitação jurídica por solicitante

Atualize as variáveis nos campos de formulário e envie a solicitação jurídica pelo solicitante depois que a solicitação for devolvida pelo executante.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o portal Central do funcionário esteja instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que a solicitação jurídica é transferida e o executante envia a solicitação de volta para o solicitante, uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante. Para obter mais informações sobre a transferência de uma solicitação jurídica, consulte Transferir uma solicitação jurídica.

Nota: Se a solicitação jurídica for criada por um usuário diferente em nome do solicitante, ambos os usuários receberão a notificação por e-mail e poderão atualizar a solicitação.

Procedimento

1. Selecione o link **Revisar e enviar** no e-mail.
2. Na página Minhas tarefas em Central do funcionário, selecione a tarefa de solicitação necessária.
3. A tarefa solicitada é aberta em Central do funcionário.
4. Preencha os campos na guia **Detalhes**.
   Os campos na guia Detalhes variam de acordo com a área de prática ou a categoria da solicitação.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

A solicitação jurídica é atualizada com as novas informações de variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem de confirmação de sucesso será exibida.

Fechar uma solicitação jurídica

Você pode fechar uma solicitação jurídica atribuída a você depois de resolvê-la.

Antes de Iniciar

Se você instalou Gestão de assuntos jurídicos e tem uma solicitação jurídica promovida a assunto jurídico, o sistema encerra as solicitações jurídicas automaticamente quando o responsável pelo assunto opta por encerrar as solicitações relacionadas ao encerrar o assunto.

Nota: Uma solicitação jurídica não poderá ser encerrada se houver registros de aprovação ad hoc em aberto para ela ou seus anexos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Anexe arquivos que são uma solução para a solicitação ou um link para o artigo da base de conhecimento como material de referência para o solicitante.
5. Feche a solicitação com base no trabalho realizado na solicitação:
   - Se o seu trabalho na solicitação resolveu a solicitação, clique em **Encerrar Concluído**.
   - Se você fez algum trabalho na solicitação, mas não conseguiu resolver a solicitação, clique em **Fechar incompleta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi encerrada no campo **Comentários adicionais**.
7. Clique em **OK**.

Resultados

A solicitação jurídica é encerrada com base na propriedade do sistema *sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters* e se há ou não um assunto jurídico associado à solicitação.

- Se a propriedade estiver definida como falsa e houver um assunto jurídico em aberto associado, a solicitação será encerrada somente após o encerramento do assunto jurídico.
- Se a propriedade estiver definida como verdadeira, a solicitação será encerrada independentemente do estado dos assuntos jurídicos associados.

O estado da solicitação muda para Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, dependendo da opção selecionada.

Referência do Gestão de solicitações jurídicas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Gestão de solicitações jurídicas.

Propriedades Prestação de serviços jurídicos

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Prestação de serviços jurídicos apps.

Essas propriedades estão disponíveis para Prestação de serviços jurídicos.

Nota: Para configurar essas propriedades, navegue até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Propriedades**.

Propriedades de Prestação de serviços jurídicos

Propriedade	Descrição
Seção Armazenamento externo	
Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução do trabalho. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Tempo em minutos para tentar novamente a execução de registros de permissão	A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços jurídicos

Propriedade	Descrição
sn_lg_ops.integration_retry_after	de tentar executar novamente os registros de permissão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	O número de registros de permissão que podem ser incluídos na execução de trabalho único. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Seção Core de integração jurídica	
Substituição de esquema de script IntegrationCore sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Sua estrutura de esquema personalizada, que tem precedência sobre o esquema no script IntegrationCore. Você pode usar uma estrutura de esquema existente do script IntegrationCore como ponto de partida para criar sua estrutura de esquema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços jurídicos

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: {}

A propriedade está disponível para Gestão de solicitações jurídicas.

Nota: Para configurar a propriedade, navegue até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Gestão de solicitações jurídicas** > **Propriedades**.

Propriedades de Gestão de solicitações jurídicas

Propriedade	Descrição
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	A propriedade permite o fechamento de uma solicitação jurídica, mesmo que ela tenha assuntos em aberto associados. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso

Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Gestão de solicitações jurídicas, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Nota: Algumas funções na coluna **Contém funções** estão disponíveis com a instalação da respectiva aplicação Prestação de serviços jurídicos. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala a aplicação Gestão de assuntos jurídicos.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador jurídico [sn_lg_ops.legal_admin]	Fornece acesso administrativo a todos os aplicativos jurídicos e aos dados subjacentes.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
Administrador de regras de atribuição jurídica [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo Regras de atribuição em apps jurídicos.	• atribuição_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
Administrador do catálogo jurídico [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo de administração de catálogo em apps jurídicos.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Configurador jurídico [sn_lg_ops.legal_config]	Fornece acesso para configurar dados como área de prática, categoria e modelos de assuntos jurídicos. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
Administrador de eventos jurídicos [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Fornece acesso somente leitura ao módulo Eventos em apps jurídicos.	sn_lg_ops.legal_user
Executante jurídico [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos jurídicos atribuídos.	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Gerente jurídico [sn_lg_ops.legal_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos e permissão para atribuir proprietários para solicitações e assuntos.	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de notificações jurídicas [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo Notificações em apps jurídicos para configurar notificações por e-mail. **Importante:** Para adicionar ou modificar notificações, você precisa da função de administrador.	• sn_lg_ops.legal_user • uso_admin
Fornecedor do relatório jurídico [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	Fornece acesso restrito aos dados de solicitações e assuntos jurídicos para publicar os relatórios relacionados.	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Visualizador de relatório jurídico [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Fornece acesso restrito a usuários para exibir relatórios de solicitações e assuntos jurídicos nos painéis Operações jurídicas e Executivo jurídico.	• relatório_usuário • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Executante da solicitação jurídica [sn_lg_ops.request_fulfiller]	Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações atribuídas.	• approver_user • e-mail_composer • conhecimento • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rec • task_editor • workspace_user • awa_agent **Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_ herda workspace_user que fornece acesso ao espaço do Next Experience.
Leitura de ANS jurídico [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Fornece acesso para exibir SLAs criados em solicitações.	sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário jurídico [sn_lg_ops.legal_user]	Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e acompanhar o andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.	sn_interview_temp.reader
Solicitar administrador [sn_lg_ops.request_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo de solicitação jurídica com acesso total aos dados.	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
Configurador de solicitações [sn_lg_ops.request_config]	Fornece acesso para configurar dados, como uma área de prática e categoria, e gerenciar produtores de registro por meio do Construtor de catálogo. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações jurídicas.	• catálogo_construtor_editor • catalog_editor • conexão_admin • e-mail_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Gerenciador de solicitações [sn_lg_ops.request_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações jurídicas e permissão para atribuir solicitações.	sn_lg_ops.request_fulfiller

Trabalhos programados

Nota: Os trabalhos agendados a seguir são aplicáveis quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Trabalhos agendados instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Trabalho agendado	Descrição
Processar permissões de armazenamento externo	O trabalho seleciona e executa todos os registros de permissão programados em documentos para solicitações jurídicas armazenadas em armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Trabalho agendado	Descrição
Falha ao tentar novamente o documento externo	O trabalho é executado sob demanda pelo administrador para tentar novamente carregamentos de documentos com falha para armazenamento externo.

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
Padrões do catálogo [sn_lg_ops_catalog_default]	Armazena padrões do catálogo de serviços, como qualquer conteúdo de declarações ou modelos para solicitação jurídica específica. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Categoria [sn_lg_ops_category]	Armazena formulários de admissão de uma área de prática. Esses formulários de admissão categorizam as solicitações jurídicas em grupos relevantes. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Armazena detalhes de configuração para aplicativos de gestão de relacionamento com clientes (CRM), como CRM do Microsoft Dynamics. Estende a tabela de integração jurídica.
Documento (sn_lg_ops_external_document)	Armazena os detalhes dos documentos para solicitações jurídicas armazenadas em um armazenamento externo. Esta tabela é aplicável quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.
Assinatura eletrônica [sn_lg_ops_integration_esignature]	Armazena detalhes de configuração para assinatura eletrônica externa, como Adobe Sign ou DocuSign. Esta tabela estende a tabela de integração jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
Configuração de aplicações externas (obsoleta) [sn_lg_ops_external_configuration]	A tabela foi descontinuada. Em vez disso, use as tabelas Integração jurídica, Assinatura eletrônica e Armazenamento externo.
Armazenamento externo [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Armazena detalhes de configuração para sistemas de armazenamento externo, como Google Drive ou Box. Estende a tabela de integração jurídica.
Provedor de integração [sn_lg_ops_integration_provider]	Armazena os detalhes de aplicações externas usadas por Prestação de serviços jurídicos aplicações. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Dispositivo jurídico [sn_lg_ops_legal_disposition]	Armazena detalhes de disposição para solicitações jurídicas, como patentes, contratos e lobistas.
Entrada da programação do evento jurídico [sn_lg_ops_schedule_span]	Armazena itens programados, como reuniões ou compromissos para um usuário do departamento jurídico.
Pasta jurídica externa (sn_lg_ops_external_folder)	Armazena URLs e detalhes de pastas criadas no sistema de armazenamento externo para salvar documentos para cada solicitação jurídica. Esta tabela é aplicável quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.
Integração jurídica [sn_lg_ops_integration_core]	Armazena detalhes de configuração de aplicações externas para armazenamento e assinaturas eletrônicas.
Perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile]	Armazena todos os dados jurídicos associados a um funcionário, como retenções jurídicas ativas, nome jurídico completo e informações de cidadania que podem ser usadas para aplicações de prática jurídica (LPAs) específicas.
Associação de perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Armazena a associação entre um perfil jurídico e solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos.
Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Armazena solicitações jurídicas enviadas por um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
Cronogramas jurídicas [sn_lg_ops_schedule]	Armazena a programação de um usuário do departamento jurídico.
Tipos jurídicos [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Armazena o tipo de solicitação jurídica: solicitação jurídica, assunto ou tarefa de assunto.
Marcos [sn_lg_ops_ilestone_schedule_span]	Armazena os marcos relacionados a uma solicitação jurídica.
Opção [sn_lg_ops_option]	Armazena as opções predefinidas para mudar o comportamento padrão de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. Você pode definir essas opções ao configurar o formulário de admissão de uma área de prática. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Área de prática [sn_lg_ops_practice_area]	Armazena detalhes da área de prática. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Líder da área de prática [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Armazena leads de área de prática para diferentes áreas de prática.
Subcategoria [sn_lg_ops_subcategory]	Armazena as subcategorias associadas a um formulário de admissão de uma área de prática. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].

Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas

Tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com a aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Central de consultoria jurídica. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração.

Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_ops_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_ops_corporate_support]
- Criminoso [sn_lg_ops_crime]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Perícia digital [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_ops_ethics]
- Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Jurídico geral [sn_lg_ops_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_ops_government_afairs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- Operações jurídicas [sn_lg_ops_legal_operations]
- Transações de licenciamento e tecnologia [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_ops_litigation]
- Suporte de marketing [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Patentes, marcas registradas e segredos comerciais [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Suporte ao contrato de compras [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Imóveis [sn_lg_ops_real_estate]
- Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Suporte ao plano de estoque [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Registro de solicitação jurídica - guia Detalhes

Lista de campos na guia **Detalhes** de uma solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica.

Um registro de solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica contém as informações completas sobre a solicitação. A guia **Detalhes** contém campos do formulário de admissão jurídica e outros campos exigidos pelos usuários do departamento jurídico.

Campos da guia Detalhes de uma solicitação jurídica

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema para a solicitação jurídica.
Área de prática	Área de prática à qual a solicitação pertence.
Categoria	Categoria da solicitação jurídica associada à área de prática selecionada.
Subcategoria	Subcategoria da solicitação jurídica associada à categoria.
Prioridade	Nível de prioridade para atender à solicitação jurídica. Uma prioridade mais alta significa que o usuário atribuído deve agir na solicitação jurídica mais cedo.
Participantes da lista de observação	Usuários com acesso somente leitura que podem revisar a solicitação jurídica e publicar comentários adicionais na solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes de uma solicitação jurídica

Campo	Descrição
	A lista mostra todos os usuários que têm a função sn_legal_user. O executante da solicitação pode adicionar qualquer usuário da lista ou inserir o endereço de e-mail de um usuário que não está na lista.
Colaboradores	Usuários adicionados à solicitação para ajudar o executante jurídico a resolver a solicitação. Os colaboradores têm acesso total à solicitação para trabalhar. **Nota:** A lista mostra todos os usuários que têm a função request_fulfiller.
Aberto(a)	Data em que a solicitação jurídica foi enviada.
Aberto por	Usuário que enviou a solicitação jurídica.
Solicitado para	Usuário para o qual o solicitante enviou a solicitação jurídica.
Estado	Estado atual da solicitação jurídica.
Grupo de atribuição	Grupo jurídico ao qual a solicitação jurídica está atribuída.
Permissão do grupo de atribuição	Nível de permissão da solicitação jurídica para os membros do grupo de atribuição. • **Sem acesso**: somente o líder da área de prática e o gerente do grupo podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica. • **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão. • **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica.
Atribuído a	Usuário do grupo de atribuição ao qual a solicitação jurídica está atribuída.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação jurídica.
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações para os usuários internos do departamento jurídico que têm acesso para exibir a solicitação jurídica.
Comentários adicionais	Comentários ou anotações para o solicitante ou usuários no campo **Lista de observação** que têm acesso para exibir a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de resposta

O configurador jurídico pode usar o formulário Modelo de resposta para criar ou modificar um modelo de resposta para mensagens reutilizáveis.

Crie ou modifique um modelo de resposta navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.

Formulário Modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Central de consultoria jurídica. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. **Nota:** Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo Central de consultoria jurídica, deverá selecionar a tabela Interação [interaction]. Para outros modelos de resposta, você deve selecionar uma tabela nos aplicativos Prestação de serviços jurídicos.
Condição	Condições para determinar quando o modelo de resposta está disponível para uso. Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de resposta

Campo	Descrição
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Grupos de usuários que têm acesso ao modelo de resposta. **Nota:** Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos jurídicos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções aos executantes jurídicos sobre como responder a uma solicitação ou assunto jurídico atribuído. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista **Variáveis** com base na tabela selecionada. Coloque o cursor onde deseja que a referência de variável personalizada apareça e clique em **Inserir usuário atual** para inserir a variável de usuário atual (`${current_user}`) ou **em Inserir data atual** para inserir a variável de data atual (`${Date}`).
Selecionar variáveis	Campos da tabela selecionada que você pode incluir no corpo do modelo como variáveis. Por exemplo, digamos que você selecionou a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] no campo **Tabela** e inseriu a variável **do campo Solicitado para** no corpo do modelo. Quando o modelo de resposta for usado, essa variável de campo será substituída pelo nome real do usuário para quem a solicitação jurídica foi enviada.

Tradução automática

Gestão de assuntos jurídicos

A aplicação ServiceNow® Gestão de assuntos jurídicos permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas entre departamentos e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com sua segurança de nível de registro integrada, mantenha as informações confidenciais e confidenciais de cada registro. Defina um processo e fluxo de trabalho padronizados para vários tipos de assunto usando modelos de assunto.
- Com o fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo, resolva assuntos jurídicos usando a experiência e os serviços de um advogado externo.

Explorar  Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Gestão de assuntos jurídicos.	**Configurar**  Configure modelos de assunto jurídico e conclua outras configurações.	**Atribuir**  Atribuir assuntos jurídicos a responsáveis pelo assunto.
Gerenciar  Gerenciar solicitações de contrato.	**Análise e Emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de assuntos jurídicos

Gestão de assuntos jurídicos O permite que você gerencie assuntos jurídicos e tarefas multifuncionais para concluir o trabalho jurídico com eficácia. Você pode armazenar documentos relevantes e rastrear marcos importantes desses assuntos jurídicos em um único local.

Como criar um assunto jurídico

Você pode criar um assunto jurídico de duas maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma equipe parajurídica ou advogado pode promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico se a solicitação precisar de investigação adicional e tempo significativo para trabalhar.
- Um líder da área de prática pode criar um assunto jurídico diretamente. Esses assuntos não têm nenhuma solicitação jurídica primária, embora solicitações relacionadas possam ser adicionadas a eles.

Funcionalidades

Os recursos desta aplicação incluem:

- Modelos de assunto para diferentes áreas de prática com fases e tarefas predefinidas
- Privacidade e confidencialidade no nível de registro de um assunto jurídico para proteger as informações confidenciais
- Artefatos no registro do assunto para gerenciar melhor os documentos jurídicos relevantes a um assunto jurídico
- Marcos para acompanhar o andamento de um assunto jurídico
- Integre o assunto jurídico à aplicação de terceiros Acompanhamento jurídico.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerenciar e rastrear todos os aspectos de um assunto jurídico
- Remover processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados
- Acompanhar e concluir tarefas e marcos por meio de notificações
- Tome decisões significativas com visibilidade em tempo real sobre assuntos jurídicos
- Rastreie, priorize e trabalhe em vários assuntos jurídicos simultaneamente com um otimizado Central de consultoria jurídica
- Interaja com empresas e advogados externos integrando assuntos jurídicos com a aplicação Acompanhamento jurídico para rastrear áreas ou assuntos tratados por advogados externos e rastrear gastos em compromissos de advogados externos.

Integrar Gestão de assuntos jurídicos com a aplicação Acompanhamento jurídico

Saiba mais sobre a integração por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ela pode oferecer.

Acompanhamento jurídico é uma aplicação de terceiros para operações jurídicas, incluindo gestão de assuntos e faturamento eletrônico.

Ao integrar Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico, você pode interagir com advogados externos criando automaticamente um assunto no Rastreador jurídico. Você também pode rastrear os gastos com advogados externos.

Benefícios da integração com Acompanhamento jurídico

Os benefícios da integração são:

- Envolva-se e rastreie o compromisso do advogado externo.
- Criação automática de assuntos em Acompanhamento jurídico após a aprovação de compromissos de advogados externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O assunto criado em Acompanhamento jurídico pode ser acessado e atualizado pelo advogado externo.
- Interface única para rastrear e exibir as atualizações do rastreador jurídico para as solicitações de compromisso de advogado externo.
- Rastreie os gastos com o compromisso de advogado externo.

Amostra de fluxo de trabalho para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante do assunto jurídico decide se envolver com um advogado externo.
3. O executante do assunto jurídico inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico detalhes ou opta por criar uma tarefa para que as informações sejam preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.
6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. Se houver mais de um líder de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do Rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Gestão de assuntos jurídicos e podem ser exibidos na lista relacionada a assuntos externos.
10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

Ações de integração

Para integrar Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico, conclua as seguintes ações:

- Instale o spoke Acompanhamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Spoke do rastreador jurídico .
- Configure a integração Acompanhamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Configure Gestão de assuntos jurídicos para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico.

Configuração do Gestão de assuntos jurídicos

Configure os dados básicos para assuntos jurídicos por meio de Gestão de assuntos jurídicos para fornecer serviços jurídicos aos funcionários.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos para assuntos jurídicos

Crie modelos de assunto jurídico para padronizar procedimentos jurídicos para lidar com assuntos jurídicos.

Notificações por e-mail

Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem eventos específicos, como quando um assunto jurídico é atribuído a um proprietário de assunto ou quando um assunto é encerrado ou cancelado.

Configure Gestão de assuntos jurídicos para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico

Configure os requisitos para habilitar o envolvimento de advogado externo e a criação de assuntos no Rastreador jurídico.

Instalar Gestão de assuntos jurídicos

Você pode instalar a aplicação Gestão de assuntos jurídicos (sn_lg_matter) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.
- Revise Gestão de assuntos jurídicos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de assuntos jurídicos :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de assuntos jurídicos.

Você também pode instalar as seguintes aplicações:

Central de consultoria jurídica aplicação (sn_lg_cf_workspace)

A aplicação ServiceNow® Central de consultoria jurídica permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Central de consultoria jurídica Componentes (sn_lg_ws_comps)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

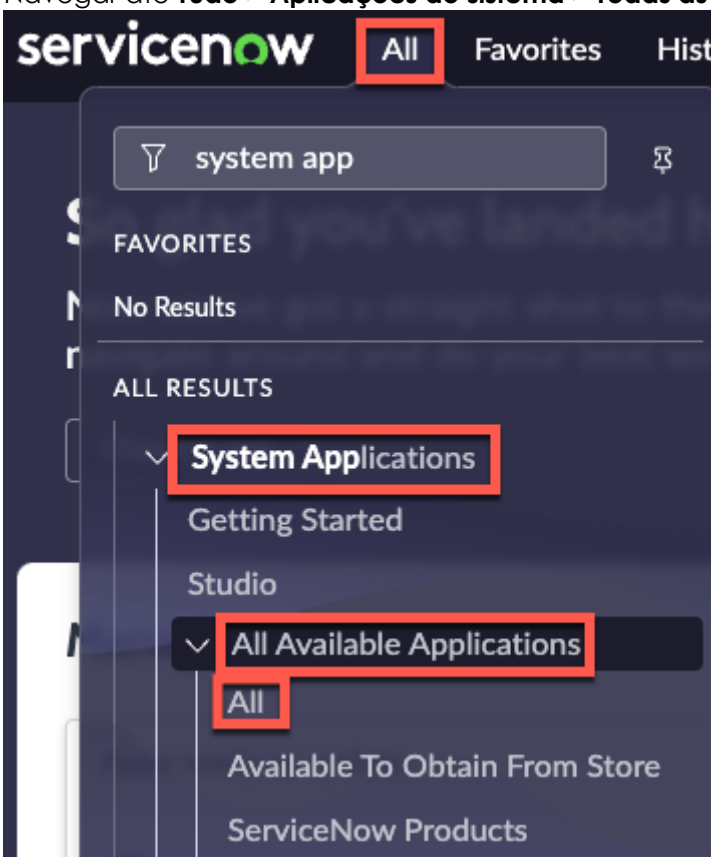
A aplicação ServiceNow® Central de consultoria jurídica Components aprimora a experiência do espaço para o Central de consultoria jurídica, dissociando os componentes no Central de consultoria jurídica para oferecer melhor desempenho.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de assuntos jurídicos (sn_lg_matter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Gestão de assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Modelos para assuntos jurídicos

Os modelos de assunto jurídico ajudam a padronizar procedimentos jurídicos, políticas e fluxos de trabalho para vários tipos de assunto.

Criar um modelo de assunto jurídico

Crie um modelo de assunto jurídico que você pode aplicar a um assunto jurídico ao promover a partir de uma solicitação jurídica. O assunto jurídico criado usando o modelo contém dados predefinidos, como fases, tarefas, propriedade e aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode reutilizar um modelo de assunto existente para criar um modelo de assunto. Para fazer isso, você pode abrir um modelo existente e copiá-lo usando o link relacionado **Copiar modelo**. Você pode modificar o modelo recém-criado conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo do assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo do modelo de assunto.
Fluxo	Fluxo de trabalho associado ao assunto.
Estado	Estado do modelo do assunto. O valor padrão ao criar um modelo de assunto é Rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar o modelo de assunto como ativo. Somente modelos de assunto ativo estão disponíveis para seleção ao criar um assunto.
Mapeamento do formulário de admissão	O formulário de admissão para o qual o assunto está mapeado. Ao promover uma solicitação jurídica para um assunto, o mapeamento do formulário de admissão permite que o modelo de assunto associado esteja disponível para que os executantes jurídicos selecionem e apliquem ao assunto promovido.
Seção Padrões do assunto	
Modelo	Valores padrão que preenchem previamente os campos de um formulário de assunto jurídico criado usando o modelo. Selecione um campo na lista e insira um valor padrão.

4. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de assunto jurídico é criado no estado Rascunho. As listas relacionadas a Fases, Tarefas, Aprovações e Grupos de aprovadores são exibidas.
5. Na lista relacionada Fases, crie modelos de fase.
6. Na lista relacionada Tarefas, crie modelos de tarefa.
   Você também pode criar modelos de tarefa de assunto na lista relacionada Tarefas no formulário Modelo de fase de assunto.
7. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, adicione grupos de usuários para os quais o modelo de assunto é enviado para aprovação.

   a. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, clique em **Editar**.

   b. No formulário Editar membros, selecione um grupo de usuários na lista **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-lo à **Lista de grupos de aprovadores**.
   Somente os grupos de usuários do departamento jurídico são listados na lista **Coleção**.

   c. Clique em **Salvar**.
   Os grupos de aprovadores selecionados são adicionados à lista relacionada Grupos de aprovadores. Os membros desses grupos são listados na lista relacionada de Aprovações. Uma notificação por e-mail é enviada a esses membros para aprovação do modelo de assunto.

   Nota: Qualquer usuário que pertença a vários grupos receberá apenas uma notificação e aparecerá apenas uma vez na lista de aprovações.

8. Clique em **Enviar para aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um grupo de aprovadores for selecionado, o modelo será enviado ao grupo para aprovação. O estado do modelo de assunto é atualizado para Aguardando aprovação. Qualquer pessoa do grupo de aprovadores pode revisar e aprovar o modelo de assunto para publicá-lo.
- Se um grupo de aprovadores não for selecionado, o assunto será publicado diretamente e seu estado será Publicado.

Nota: Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado, todos os formulários de admissão associados refletem a versão mais recente do modelo.

Criar um modelo de fase para um modelo de assunto

Crie um modelo de fase para um modelo de assunto para resolver o assunto de forma organizada. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases associadas do modelo são adicionadas por padrão ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de fase do assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo de fase gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo para o modelo de fase.
Assunto principal	Modelo de assunto ao qual o modelo de fase pertence.
Pedido	Número que determina a ordem na qual a fase deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de fase com um número de ordem inferior é superior na fila a ser trabalhada.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Crie modelos de tarefa em um modelo de fase.

Criar um modelo de tarefa em um modelo de fase

Crie um modelo de tarefa em um modelo de fase de um modelo de assunto jurídico. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases e tarefas associadas do modelo são adicionadas por padrão ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, abra um modelo de fase ao qual você deseja adicionar um modelo de tarefa.
4. Na lista relacionada Modelos de tarefa de assunto, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de tarefa do assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo de tarefa gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo do modelo de tarefa.
Primário(a)	Modelo de fase ao qual o modelo de tarefa pertence.
Pedido	Número que determina a ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de tarefa com um número de ordem inferior é superior na fila a ser trabalhada.
Seção Padrões de tarefa	
Modelo	Valores padrão preenchidos em campos em um formulário de tarefa no assunto jurídico criado usando o modelo de assunto. Selecione um campo na lista e insira um valor para ele.

6. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de tarefa foi criado. A seção **Check-list** é exibida.
7. Opcional: Adicione itens pendentes na seção **Check-list** para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone de mais ações ( ) ao lado da **check-list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Aprovar ou rejeitar um modelo de assunto

Revise e aprove ou rejeite um modelo de assunto atribuído a um grupo de usuários do qual você é membro. Um modelo de assunto aprovado é publicado e está disponível para uso na promoção de solicitações jurídicas para assuntos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Abra um modelo de assunto para revisão que tenha um estado de **Solicitado**.
3. Na seção Resumo do item que está sendo aprovado, revise os detalhes do modelo do assunto.
4. Aprove ou rejeite o modelo de assunto.
   - Para aprovar o modelo de assunto para publicação, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado**.
   - Para rejeitar o modelo de assunto, clique em **Rejeitar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado**.

Resultados

- Se você aprovar, o modelo do assunto será publicado. O estado do registro do modelo de assunto é atualizado para Publicado.
- Se você rejeitar, o estado do modelo de assunto será atualizado para Rascunho. O usuário que criou o modelo de assunto pode trabalhar no modelo novamente para concluir as informações necessárias e reenviar para aprovação.

Configure Gestão de assuntos jurídicos para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico

Configure os requisitos para habilitar o envolvimento de advogado externo e a criação de assuntos no Rastreador jurídico.

Configurar Acompanhamento jurídico URL da instância

Atualize as propriedades do sistema para gerar o URL específico do assunto externo que é exibido no campo de link de assunto do rastreador jurídico. Ao selecionar o URL, o usuário pode abrir diretamente o assunto na aplicação Acompanhamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na página Propriedades do sistema, no campo de pesquisa Nome, insira `sn_lg_matter.legal_tracker_host_url`.
3. Selecione a propriedade do sistema.
4. Opcional: Na mensagem de informações na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. No campo **Valor**, insira o URL da instância da aplicação Acompanhamento jurídico.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

A atualização de propriedade do sistema para adicionar o novo URL para abrir diretamente assuntos externos para a aplicação Acompanhamento jurídico que será integrada a Gestão de assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o registro do webhook

Configure um URL de retorno de chamada para comunicação entre as aplicações Gestão de assuntos jurídicos e Acompanhamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração do registro do webhook é necessária para sincronizar atualizações no registro de assunto externo na aplicação Gestão de assuntos jurídicos da aplicação Acompanhamento jurídico. Após a configuração bem-sucedida, o status de integridade da configuração deve ser Íntegro. Se o status for Quebrado, a sincronização das atualizações falhará.

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação como Gestão de assuntos jurídicos.
2. Opcional: Se o escopo da aplicação não estiver definido corretamente, execute o seguinte:
   a. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ).
   b. Selecione a opção **Escopo da aplicação**.
   c. No navegador de filtros, pesquise e selecione Gestão de assuntos jurídicos.
   d. Atualize a página.
3. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
4. Selecione **Rótulo** para o escopo de pesquisa e insira `webhook`.
5. Selecione **Registro do webhook do rastreador jurídico** na lista.
6. Selecione **Mostrar formulário** na seção Links relacionados.
7. No campo Descrição, insira a descrição do webhook.
8. No campo Token, preencha os detalhes.
   a. Selecione o ícone Pesquisar usando o ícone de lista .
   b. Selecione **Novo**.
   c. Preencha os detalhes no formulário **Novo registro de verificação de token**.

Formulário Novo registro de verificação de token

Campo	Descrição
Nome	Nome do token.
Descrição	Descrição do token.
Token	Senha para acessar o token.

   d. Selecione **Enviar**.
9. No campo Nome, insira o nome do webhook.
10. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione o **URL de retorno de chamada**.
    Na mensagem informativa que aparece, o URL de retorno de chamada é exibido. Copie este URL para usar no campo URL de retorno de chamada na plataforma Acompanhamento jurídico.
12. Faça login na sua instância Acompanhamento jurídico e selecione o ícone de configurações ( ).
13. Na seção Integrações, selecione **Webhooks**.
14. Na seção Assuntos da página Webhooks, selecione **Adicionar um novo webhook**.
15. No formulário, preencha os campos.

Criar formulário de webhook

Campo	Descrição
URL do Retorno de Chamada	As informações de URL de retorno de chamada copiadas da página de verificação de token.
Eventos	Eventos para os quais informações automatizadas estão disponíveis no assunto jurídico. As opções disponíveis são: A caixa de seleção **Criar** e **atualizar** deve ser marcada para receber as informações no assunto jurídico associado para qualquer nova modificação feita na plataforma Acompanhamento jurídico.
Chave secreta	Senha para acessar as informações do webhook.

16. Selecione **Salvar e fechar**.

Resultados

O webhook da aplicação Acompanhamento jurídico foi configurado com sucesso e as atualizações de assuntos no Rastreador jurídico serão sincronizadas com a Gestão de assuntos jurídicos e os detalhes poderão ser vistos em registros de assuntos externos. Para uma configuração de webhook em funcionamento, o status de integridade deve ser Íntegro. Para qualquer configuração incorreta, o status de integridade é mostrado como Quebrado.

Configurar dados para habilitar a criação de assuntos no Acompanhamento jurídico

Configure os dados necessários para criar um assunto em Acompanhamento jurídico.

O modelo de tipo de assunto em Acompanhamento jurídico ajuda a definir os campos e as opções padrão que são rastreados para cada tipo de assunto. Isso permite que os administradores determinem quais dados serão rastreados em Acompanhamento jurídico assuntos. A integração atual é compatível com os campos mínimos exigidos pelo Acompanhamento jurídico para criar o assunto. Os administradores devem identificar modelos de tipo de assunto com campos adicionais necessários para a criação de assuntos e criar os registros para eles na tabela Acompanhamento jurídico Modelo de assunto [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados configurados em tabelas servem como valores, que os remetentes selecionam ao enviar um formulário de solicitação de compromisso externo. Os valores são usados no Rastreador jurídico para gerar um assunto.

Para evitar falhas ao criar assuntos no Rastreador jurídico, os administradores devem manter os mesmos dados do Rastreador jurídico nas tabelas a seguir.

Tabelas do rastreador jurídico

Nome	Tabela
Advogado externo	sn_lg_matter_outside_counsel **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar detalhes do advogado externo.
Rota de aprovação de fatura	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar detalhes da rota de aprovação.

Adicionar detalhes do advogado externo

Adicione detalhes do advogado externo de uma empresa externa para habilitar a criação de assuntos em Acompanhamento jurídico.

Antes de Iniciar

Verifique se o trabalho de programação **Buscar dados de empresas** foi executado uma vez antes de adicionar os detalhes do advogado externo para uma empresa externa.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um assunto em Acompanhamento jurídico, as informações relacionadas a uma empresa externa e seus advogados externos devem estar presentes em Acompanhamento jurídico e Gestão de assuntos jurídicos.

O trabalho agendado **Buscar dados de empresas** extrai os dados de empresas externas de Acompanhamento jurídico para Gestão de assuntos jurídicos, mas não há nenhum trabalho agendado para extrair o nome e o e-mail dos advogados externos. Para habilitar a criação de assuntos, adicione manualmente o nome e o e-mail do advogado externo da empresa externa em Gestão de assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Colete o nome e o endereço de e-mail do advogado externo da empresa externa de Acompanhamento jurídico.
2. Abra a lista de advogados externos.

Local	Ações
No módulo Assunto jurídico	Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar advogados externos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Ações
De Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Advogado externo do menu **Listas**, selecione **Todos**.

3. Selecione o advogado externo para o qual você deseja adicionar os detalhes.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de advogado externo

Campo	Descrição
Empresa externa	Este campo é definido automaticamente para o nome da empresa externa.
Nome do advogado externo	Nome do advogado externo.
Email do advogado externo	Endereço de e-mail do advogado externo.
Ativo	Opção para ativar o registro de advogado externo.

5. Salve o registro de advogado externo.
   - Se você adicionou detalhes do módulo Assunto jurídico, selecione **Atualizar**.
   - Se você adicionou detalhes de Central de consultoria jurídica, selecione **Salvar**.

Adicionar detalhes da rota de aprovação

Adicione detalhes da rota de aprovação em Gestão de assuntos jurídicos para habilitar a criação de assuntos no Rastreador jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um assunto no Rastreador jurídico, as informações relacionadas à rota de aprovação devem estar presentes no Rastreador jurídico e no Gestão de assuntos jurídicos.

Como não há trabalho agendado para extrair os detalhes da rota de aprovação, você deve adicioná-lo manualmente em Gestão de assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Colete os detalhes da rota de aprovação do Rastreador jurídico.
2. No filtro de navegação, insira:
   `sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route.list`
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os detalhes conforme presentes no Rastreador jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Rotas de aprovação de fatura do rastreador jurídico

Campo	Descrição
Nome de rota de aprovação de fatura	Nome da rota de aprovação de fatura do rastreador jurídico.
Ativo	Opção para ativar a rota de aprovação.
Domínio	Nome do advogado externo.
ID da rota de aprovação de fatura	Nome da rota de aprovação de fatura do rastreador jurídico.

5. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

Configurar o símbolo da moeda para o fluxo de atividades

Configure a moeda a ser exibida no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o fluxo de atividades exibe os campos de moeda e preço convertidos na localidade da sessão do usuário. Configure a propriedade do sistema `glide.sys.audit_currency_value` para exibir os campos de moeda e preço como no campo de valor.

Procedimento
1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `glide.sys.audit_currency_value`.
3. Selecione a propriedade.
4. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
5. Selecione **Atualizar**.

Habilitar a opção de interagir com um advogado externo para um assunto

Permita que o executante jurídico envie solicitações de compromissos de advogado externo para um assunto.

Antes de Iniciar
- Certifique-se de ter instalado e ativado o spoke do Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

> **Importante:** Depois de configurar o spoke, atribua a função Spoke [sn_legal_trckr_spk.user] do Rastreador jurídico aos usuários que acessam o Rastreador jurídico

- Certifique-se de ter selecionado os formulários de admissão de Áreas de prática em que o tipo de registro é um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assunto
- Solicitação e assunto

- Verifique se você adicionou detalhes para os advogados externos e a rota de aprovação. Para obter mais informações, consulte Adicionar detalhes do advogado externo e Adicionar detalhes da rota de aprovação.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar nos assuntos, convém contratar um advogado externo para obter serviços adicionais. Você pode enviar uma solicitação para interagir com o advogado externo. Para exibir a opção **Adicionar advogado externo ao rastreador jurídico** em um assunto jurídico, você deve habilitar o advogado externo no assunto para as áreas de prática.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione um registro na lista de Áreas de prática.
3. Selecione o formulário de admissão na guia **Formulários de admissão**.
4. Na mensagem de informações na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. Selecione o ícone Opções de desbloqueio no campo **Opções** na seção Produtor de registro.
6. Insira `Habilitar` no campo **Selecionar registro de destino**.
7. Selecione **Habilitar advogado externo no assunto** na lista.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultados

O botão **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** está disponível na guia **Advogado externo** de um assunto. Usuários com a função de executante do assunto e acesso para atualizar assuntos podem enviar o compromisso de advogado externo para Acompanhamento jurídico. Esta opção é aplicável somente para assuntos e não para solicitações.

Atribuir um assunto jurídico a um usuário do grupo jurídico

Atribua um assunto jurídico a você ou a alguém do grupo de atribuição para começar a trabalhar no assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante a criação de um assunto jurídico diretamente ou por meio da promoção de uma solicitação jurídica, ele é atribuído a um grupo de atribuição. O líder da área de prática ou o gerente do grupo podem atribuir o assunto jurídico a si próprios ou a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Listas**, em **Assuntos jurídicos**, clique em **Não atribuídos**.
4. Na lista de assuntos não atribuídos, clique em um número de assunto para abrir.
5. Na guia **Detalhes**, selecione seu nome ou o nome de outro usuário no campo **Proprietário do assunto** para trabalhar no assunto.
6. Opcional: Atualize a **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico para o grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário no campo **Proprietário do assunto**) podem acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir o assunto jurídico.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   Nota: O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo podem definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.
7. Clique em **Salvar**.

Resultados
O assunto jurídico está atribuído ao membro selecionado do grupo de usuários. O estado do assunto é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O membro atribuído pode começar a trabalhar no assunto jurídico.

Como trabalhar em um assunto jurídico

Como responsável pelo assunto, trabalhe em um assunto jurídico atribuído a você para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Nota: Nos momentos em que você não está disponível, você pode delegar seus deveres jurídicos a outros usuários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Opcional: Atualize a **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico para o grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário no campo **Proprietário do assunto**) podem acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir o assunto jurídico.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   Nota: O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo podem definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.

5. Crie artefatos (pastas) e anexe arquivos a um artefato de assunto jurídico para armazenar os documentos de suporte coletados no assunto.
6. Opcional: Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócio, selecione um novo grupo de atribuição no campo **Grupo de atribuição**.

   Nota: A edição do campo **Grupo de atribuição** está disponível somente quando a opção **Grupo de atribuição editável no assunto** está configurada no formulário de admissão associado.

   Quando o grupo de atribuição é alterado, os membros do grupo existente que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso ao assunto. O campo **Proprietário do assunto** também é limpoe o proprietário do assunto é notificado por e-mail.
7. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função Matter_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.
8. Opcional: Inicie uma aprovação ad hoc para o assunto jurídico ou o conteúdo do artefato quando uma aprovação for necessária de outras partes interessadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Opcional: Envolva-se com um advogado externo enquanto resolve assuntos.
10. Opcional: Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.
    - Usando e-mails: comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunique-se usando e-mails.
    - Usando bate-papos ao vivo: comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da caixa de entrada Central de consultoria jurídica.
    - Usando comentários: para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Compor, insira sua mensagem no campo **Comentários** e clique em **Publicar comentários**.
    - Usando Anotações de trabalho: comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Compor, insira sua mensagem no campo **Anotações de trabalho** e clique em **Anotações pós-trabalho**.

    Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e **Anotações de trabalho**. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

    Nota: Os modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.
11. Opcional: Crie e gerencie uma check-list de itens na seção Assistência jurídica para rastrear o que deve ser feito para resolver o assunto jurídico.
12. Crie fases e tarefas em fases para organizar a investigação.
    Você pode atribuir essas tarefas a usuários em vários departamentos da sua organização.
13. Adicione marcos para acompanhar as linhas do tempo para concluir tarefas importantes.
14. Opcional: Associe o assunto a outra solicitação jurídica de natureza semelhante.
15. Encerre o assunto jurídico depois de concluir as atividades necessárias ou cancele-o se não precisar de mais nenhuma ação.
    - Para encerrar o assunto, siga as instruções em Encerrar o assunto jurídico.
    - Para cancelar o assunto, clique no botão mais ações ( ) e selecione **Cancelar**.
16. Se novas informações surgirem ou uma investigação adicional for necessária, reabra o assunto jurídico depois que ele tiver sido encerrado ou cancelado.

Iniciar uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seu artefato

Inicie uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seus artefatos de um usuário ou de um grupo de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns casos em que as aprovações podem ser solicitadas para um assunto jurídico ou seu artefato incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aprovação de documentos de contrato jurídico das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para um assunto jurídico que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes que possa ser processado.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

Nota:

- Se um assunto jurídico ou artefato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.
- Anexos que têm um registro de aprovação ad hoc no estado Solicitado não podem ser removidos de um assunto jurídico. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Aprovação para	Item que precisa de aprovação. ◦ **Assunto**: obtenha aprovação para todo o assunto jurídico. ◦ **Artefato**: obtenha aprovação para um ou todos os anexos em um artefato.
Selecionar artefato	Artefato no assunto jurídico para o qual a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **o Artefato** é selecionado em **Aprovação para**.
Selecionar anexo	Anexo no artefato selecionado para o qual a aprovação é necessária. Escolha um anexo específico para aprovação ou deixe o campo em branco para obter aprovação para todos os anexos. Este campo aparece somente quando **o Artefato** é selecionado em **Aprovação para**.
Selecionar documento	Documentos anexados ao assunto jurídico para os quais a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Documento** é selecionado em **Aprovação para**. **Nota:** A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários. ◦ **Usuário**: obtenha a aprovação de um usuário individual. ◦ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** é substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ◦ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar**.

Resultados

Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos em um artefato de assunto jurídico serão armazenados nos sistemas de armazenamento externo. Com base na solicitação de aprovação, o acesso ao documento para os aprovadores é no nível de assunto, artefato ou documento. Para obter mais informações sobre acesso a documentos, consulte Acesso a documentos em um assunto jurídico.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Nota:

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes de exclusão no Fluxo de atividades do assunto jurídico.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e aprovar ou rejeitar o item solicitado.

Cancelar uma aprovação ad hoc de um assunto jurídico

Cancele uma aprovação ad hoc de um assunto jurídico se ele não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

Resultados

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes de todos os usuários do grupo serão cancelados.

Envolva-se com um advogado externo

Envolva-se com advogados externos para se beneficiar de sua experiência na resolução de assuntos jurídicos.

As seguintes opções estão disponíveis para compromisso de advogado externo.

- Usando o fluxo de trabalho de divulgação de invenção jurídica, você pode permitir que os inventores divulguem suas invenções de maneira estruturada. Para obter mais informações, consulte Legal Invention Disclosure.
- Usando a integração com Acompanhamento jurídico, você pode interagir com advogados externos criando automaticamente assuntos no Rastreador jurídico para rastrear atualizações e gastos com o compromisso de advogados externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de fluxo de trabalho para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante do assunto jurídico decide se envolver com um advogado externo.
3. O executante do assunto jurídico inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico detalhes ou opta por criar uma tarefa para que as informações sejam preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.
6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. Se houver mais de um líder de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do Rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Gestão de assuntos jurídicos e podem ser exibidos na lista relacionada a assuntos externos.
10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

Solicitar compromisso de advogado externo

Como executante jurídico, crie uma solicitação de compromisso de advogado externo para um assunto.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a Gestão de assuntos jurídicos para interagir com advogados externos. Para obter mais informações, consulte Configure Gestão de assuntos jurídicos para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** b. Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de assuntos. c. Na lista, abra um assunto jurídico. d. Selecione a guia **Advogados externos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um assunto jurídico. **e.** Selecione a guia **Advogados externos**.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a guia Advogados externos lista relacionada.

2. Selecione **Adicionar advogado externo para Rastreador jurídico** na seta para baixo em **Adicionar advogado externo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para mais informações sobre campos de formulário, consulte Acompanhamento jurídico Formulário de solicitação de compromisso de advogado externo.
4. Se não tiver preenchido os detalhes do Rastreador jurídico e quiser que eles sejam preenchidos posteriormente, marque a caixa de seleção **Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do Rastreador jurídico**.
   Uma tarefa será criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico depois que a solicitação de advogado externo for aprovada. Você precisa preencher os detalhes e enviar a solicitação de compromisso de advogado externo para integração com o Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefa criada para preencher detalhes do rastreador jurídico e Insira Acompanhamento jurídico detalhes e envie para integração.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Enviar solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação

Como executante jurídico, envie uma solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de assuntos. **c.** Selecione a guia **Advogados externos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Selecione a guia **Advogados externos**.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a guia Advogados externos lista relacionada.

2. Na lista, abra a solicitação de compromisso de advogado externo.

3. Selecione **Enviar para aprovação**.

Aprovar ou rejeitar solicitação de compromisso de advogado externo

Como líder da área de prática, aprove a solicitação de compromisso de advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra a solicitação de aprovação do compromisso de advogado externo.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de aprovações pendentes. **c.** Na lista, abra o registro para aprovação.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Meu trabalho** > **Itens com aprovação pendente**. **d.** Na lista, abra o registro para aprovação.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Aprovações** **b.** Na lista, abra o registro para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para aprovar a solicitação de aprovação do compromisso de advogado externo, no campo Estado, selecione **Aprovado**.

  Nota: Quando a solicitação de compromisso de advogado externo é aprovada e os detalhes do rastreador jurídico são preenchidos e nenhuma tarefa criada para ele, a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada automaticamente para integração.

- Para rejeitar a solicitação de aprovação do compromisso de advogado externo, no campo Estado, selecione **Rejeitado**.

  Nota: Quando o líder da área de prática rejeita a solicitação com os detalhes, o registro é enviado de volta para o executante. O estado do registro é alterado para Rejeitado. O executante deve atualizar o registro de acordo com o comentário fornecido e enviar novamente a solicitação para aprovação.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   Se você estiver usando a exibição da plataforma, selecione **Atualizar**.

Resultados

Resultado da aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo

A opção para criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do rastreador jurídico foi selecionada	Os detalhes do rastreador jurídico já estão preenchidos
Mediante a aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico.	• Com a aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma integração com o Rastreador jurídico é iniciada automaticamente. • Com a integração bem-sucedida, o assunto criado no rastreador jurídico poderá ser acessado pelos seguintes usuários com a função de administrador de assuntos ◦ Proprietário do assunto - usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico. ◦ Solicitado para - usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada. ◦ Advogado externo líder - usuário selecionado como advogado externo líder da empresa líder associada. ◦ Pessoa da empresa líder - usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo. ◦ Pessoa da empresa nº 2 - usuário selecionado como pessoa de contato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo

A opção para criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do rastreador jurídico foi selecionada	Os detalhes do rastreador jurídico já estão preenchidos
	alternativa na ausência da pessoa líder da empresa. ◦ Leads da área de prática - Um ou mais usuários que podem aprovar a solicitação de compromisso de advogado externo.

O que Fazer Depois

Se uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do Rastreador jurídico, você precisará preencher os detalhes e enviar a solicitação de compromisso de advogado externo para integração com o Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefa criada para preencher detalhes do rastreador jurídico e Insira Acompanhamento jurídico detalhes e envie para integração.

Atribuir tarefa criada para preencher detalhes do rastreador jurídico

Como executante jurídico, atribua a tarefa criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico ao executante da tarefa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma solicitação de advogado externo, você pode optar por preencher os detalhes do Rastreador jurídico posteriormente selecionando **Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do Rastreador jurídico**. Mediante a aprovação da solicitação do advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico. Atribua esta tarefa ao usuário jurídico, executante jurídico ou executante do assunto para preencher os detalhes. Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação de advogado externo, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma tarefa.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de assuntos. **c.** Na lista, abra um assunto jurídico. **d.** Navegue até a guia Tarefas. **e.** Na lista, abra uma tarefa não atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um assunto jurídico. **e.** Navegue até a guia Tarefas. **f.** Na lista, abra uma tarefa não atribuída.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a lista relacionada Tarefas e abra uma tarefa não atribuída.

2. No campo Atribuído a, selecione o usuário a quem você deseja atribuir a tarefa. Por padrão, a regra de atribuição Regra de tarefa de assunto OCE está disponível e é usada para atribuir uma tarefa jurídica. Revise e modifique a regra de atribuição de acordo com seus requisitos.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Insira Acompanhamento jurídico detalhes e envie para integração

Como executante da tarefa, insira os detalhes na seção Acompanhamento jurídico da solicitação de compromisso de advogado externo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma solicitação de advogado externo, você pode optar por preencher os detalhes do Rastreador jurídico posteriormente selecionando **Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do Rastreador jurídico**. Mediante a aprovação da solicitação do advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico. Insira os detalhes do rastreador jurídico e envie para integração. Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação de advogado externo, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra uma tarefa de assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget Tarefas do assunto. **c.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **d.** Selecione o ícone Abrir registro ( ) no campo Compromisso de advogado externo. **e.** Navegue até a seção Detalhes do rastreador jurídico.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Tarefas do assunto** > **Minhas tarefas**. **d.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **e.** Selecione o ícone Abrir registro ( ) no campo Compromisso de advogado externo. **f.** Navegue até a seção Detalhes do rastreador jurídico.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Tarefas do assunto** > **Minhas tarefas** **b.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **c.** Selecione o ícone Visualizar este registro ( ) no campo Compromisso de advogado externo. **d.** Selecione **Abrir registro**. **e.** Navegue até a lista relacionada Detalhes do rastreador jurídico.

2. Preencha os detalhes do rastreador jurídico.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione **Enviar para integração** para criar assunto no Rastreador jurídico.
   Durante a criação do assunto, os erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo, à seção de detalhes Acompanhamento jurídico ou a ambas. Para obter mais informações, consulte Resolver erros durante a criação do assunto.

Resultados

Na integração bem-sucedida, a permissão de acesso é concedida aos seguintes usuários para o assunto criado no Rastreador jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Proprietário do assunto - usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico.
- Leads da área de prática - Usuários selecionados como leads da área de prática do assunto jurídico, para os quais a aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo é enviada.
- Solicitado para - usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada.
- Advogado externo líder - usuário selecionado como advogado líder da empresa líder associada.
- Pessoa da empresa líder - usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.
- Pessoa da empresa nº 2 - usuário selecionado como pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa líder da empresa.

Resolver erros durante a criação do assunto

No Acompanhamento jurídico, um assunto é criado depois que as solicitações de compromisso de advogado externo foram aprovadas e uma integração iniciada.

Durante a criação do assunto, os erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo, à seção de detalhes Acompanhamento jurídico ou a ambas. Você pode ver os erros no fluxo de atividades da solicitação de compromisso de advogado externo.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes da solicitação de compromisso de advogado externo

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. • Uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes da solicitação de compromisso de advogado externo

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
	• O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. • O executante do assunto envia a solicitação de integração.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores na seção Rastreador jurídico. • O executante do assunto envia a solicitação de integração.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada para o assunto e o executante da tarefa. • O executante da tarefa corrige os valores na seção Rastreador jurídico. • O executante da tarefa envia a solicitação de integração.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado na solicitação de compromisso de advogado externo e nos detalhes do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado na solicitação de compromisso de advogado externo e nos detalhes do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
	• O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. • Uma integração com Acompanhamento jurídico será iniciada automaticamente.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante jurídico corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. • O executante da tarefa preenche os detalhes para Acompanhamento jurídico. • O executante da tarefa envia a solicitação de integração.

Exibir detalhes do assunto externo

Como executante jurídico, exiba os detalhes do assunto externo obtidos de no assunto jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de assuntos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico.

2. Selecione a guia **Assuntos externos**.
3. Selecione o ID do assunto para exibir Resumo, Informações de gastos, Detalhes da empresa e Outros detalhes.
4. Selecione o link no campo de link do assunto do Rastreador jurídico para abrir e exibir o assunto em Acompanhamento jurídico.

Excluir solicitação de compromisso de advogado externo

Como executante jurídico, você pode excluir a solicitação de compromisso de advogado externo que não é mais necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione a opção **Exibir tudo** no widget de assuntos. **c.** Na lista, abra um registro de assunto jurídico. **d.** Selecione a guia **Advogados externos**.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um registro de assunto jurídico. **e.** Selecione a guia **Advogados externos**.
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Selecione a lista relacionada **a advogados externos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Marque a caixa de seleção da solicitação de compromisso de advogado externo que você deseja excluir.
3. Selecione **Remover**.
   Se você estiver na exibição da plataforma, selecione **Excluir** na lista suspensa Ação nas linhas selecionadas.

Resultados

Status de exclusão

Status da solicitação de compromisso de advogado externo	Assunto externo criado	Exclusão
Trabalho em andamento e não integrado ao Rastreador jurídico	Não	A solicitação de compromisso de advogado externo é excluída.
Integrado ao Rastreador jurídico	Sim	• A solicitação de compromisso de advogado externo e o assunto externo associado são excluídos. • O assunto criado no Rastreador jurídico não é excluído.

Aprovar ou rejeitar um assunto jurídico ou seu artefato

Revise um assunto jurídico ou o conteúdo do artefato e aprove-o ou rejeite-o.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o registro de aprovação da notificação por e-mail, Central de consultoria jurídica, Autoatendimentoou portal Central do funcionário.

Opções	Etapas
Na notificação por e-mail	Clique no link do e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
De Central de consultoria jurídica	**Nota:** A função request_fulfiller é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Etapas
	c. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**. **d.** Na lista Itens com Aprovação Pendente, clique em um registro para abrir para aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** No portal Central do funcionário, na barra de menus, clique em **Minhas tarefas**. **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro na guia **Abrir** para abrir para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:

- Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

Resultados

A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. **Nota:** Se a aprovação for para um anexo do artefato do assunto jurídico, o anexo não poderá ser excluído do artefato do assunto jurídico. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** no assunto jurídico perderá o acesso ao item aprovado.	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades do assunto jurídico. • Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista de observação** no assunto jurídico perderá o acesso ao item aprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica

Redija e envie e-mails diretamente do formulário de registro de assunto jurídico no Central de consultoria jurídica. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Clique no botão mais ações ( ) e selecione **Compor e-mail**.
   O botão **Compor e-mail** está disponível somente quando o assunto jurídico está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
5. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, escreva um novo e-mail ou responda ao e-mail recebido e envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde. Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

Resultados
Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de assunto jurídico. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

Adicionar uma fase a um assunto jurídico

Adicione uma fase a um assunto para rastrear tarefas específicas para concluir o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, talvez já tenha as fases predefinidas no assunto a partir do modelo.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para adicionar uma fase, na guia **Fases**, clique em **Novo**.
5. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para a fase.
6. No campo **Ordem**, insira um número para determinar a ordem na qual a fase deve ser processada.
7. Clique em **Salvar**.

Resultados

Uma fase é adicionada ao assunto.

O que Fazer Depois

Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto. Se a tarefa precisar ser realizada por um usuário diferente, atribua-a a ele.

Criar uma tarefa para um assunto jurídico

Crie uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Adicione tarefas a um assunto ou a uma fase.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de assunto jurídico

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa.
Tipo	Tipo da tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para resolver o assunto.
Fase	Fase à qual a tarefa pertence.
Assunto	Assunto ao qual a tarefa pertence.
Nome do evento	Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com data de vencimento ajuda a rastrear

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o andamento da tarefa para marcos específicos.
Estado	Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa.
Pedido	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Descrição resumida	Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvida na conclusão da tarefa.
Seção de anotações	
Comentários adicionais	Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver.
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver.
Detalhes do risco - Esta seção aparece somente quando Risco e mitigação é selecionado em Tipo.	
Responsável pelo risco	Proprietário do risco.
Descrição do risco	Descrição do risco.
Plano de mitigação proposto	Plano para reduzir o risco.
Ação concluída	Ações que foram concluídas.
Detalhes da entrevista - Esta seção aparece somente quando Entrevista é selecionado em Tipo.	
Data e hora de início	A data e a hora de início da entrevista.
Data e hora de término	A data e a hora de término da entrevista.
Entrevistado	Nome da pessoa que você está entrevistando.
Entrevistadores adicionais	Nomes das pessoas que conduziram a entrevista.
Anotações de entrevista	Anotações da entrevista.

6. Clique em **Salvar**.
7. Opcional: Na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na seção **Instruções**, clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído fazer para concluir a tarefa.
- Na seção **Check-list**, clique em **Criar** para adicionar itens pendentes e rastrear o andamento das atividades na tarefa do assunto.
- Se o tipo de assunto estiver definido como Entrevista, o componente do modelo de entrevista ficará visível na barra lateral contextual.

Importante: Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o RCA solicitado de modelos de entrevista para o escopo da aplicação Gestão de assuntos jurídicos e Central de consultoria jurídica.

8. Opcional: Adicione um artefato (pasta) no qual você ou o usuário atribuído possa carregar arquivos relacionados à tarefa ou à sua investigação.

Resultados
Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada na guia **Tarefas** do assunto. Se a tarefa foi adicionada a um registro de fase, a tarefa também será listada na guia **Tarefas de assunto jurídico** da fase.

Dica: Se a nova tarefa não for exibida na lista, clique no botão Atualizar lista ( ).

Concluir uma tarefa de assunto jurídico

Ao terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, marque a tarefa como concluída.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Tarefas pendentes**.
4. Na lista Minhas tarefas, abra a tarefa.
5. Opcional: Na seção **Atividade** da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
6. Clique em **Marcar como Concluído**.

Resultados
A tarefa de assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisão. Ele foi enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

Aprovar ou rejeitar uma tarefa de assunto jurídico

Como proprietário do assunto, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas de assunto marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com Aprovações Pendentes**.
4. Na lista Tarefas pendentes, clique em **Solicitado** para abrir uma tarefa de assunto para revisão e aprovação.
5. Aprove ou rejeite a tarefa de assunto:
   - Para aprovar a tarefa de assunto, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Aprovado.
   - Para rejeitar a tarefa de assunto, clique em **Rejeitar**. Na caixa de diálogo, insira comentários para aprovação ou rejeição no campo **Comentários**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Rejeitado.

Resultados

- Se você aprovar a tarefa de assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa de assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

Cancelar uma tarefa de assunto jurídico

Você pode cancelar uma tarefa de assunto se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar somente tarefas que estão em qualquer um destes estados: Rascunho, Atribuído ou Trabalho em andamento.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos jurídicos**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na guia **Tarefas**, abra a tarefa que você deseja cancelar.

   Nota: Você também pode cancelar várias tarefas de uma só vez. Selecione tarefas na lista e clique em **Cancelar tarefas**.
5. No formulário de tarefa de assunto jurídico, clique em **Cancelar**.
6. Na caixa de diálogo Cancelar tarefa, insira comentários para cancelar a tarefa e clique em **OK**.

Resultados

A tarefa de assunto é cancelada e seu estado é atualizado para Cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um artefato para um assunto jurídico

Crie um artefato para um assunto jurídico para carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Além do proprietário do assunto, um colaborador ou executante da tarefa também pode adicionar um artefato a uma tarefa de assunto na guia **Tarefas**.

Nota: Se algum arquivo tiver sido anexado à solicitação antes de ser promovido a um assunto, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado nesse assunto. Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos no artefato criado a partir das solicitações serão compartilhados. Portanto, a adição ou exclusão de qualquer documento neste artefato compartilhado é refletida na solicitação e no assunto. Além disso, a permissão do documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível da solicitação jurídica e não no nível do assunto jurídico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para adicionar um artefato, na guia **Artefatos**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de artefato

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Assunto principal	Assunto ao qual o artefato está associado.
Tipo de conteúdo	Tipo de conteúdo que o artefato pode conter, como e-mails, documentos ou imagens.
Descrição resumida	Descrição resumida do artefato, por exemplo, o nome do artefato.
Descrição	Descrição detalhada do artefato, por exemplo, a finalidade e o conteúdo do artefato.
Seção de anotações	
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao artefato e ao assunto primário podem ver.

6. Clique em **Salvar**.
   O artefato com os detalhes especificados é criado.
7. Na guia **Links externos**, adicione o caminho ou link para arquivos externos..
   a. Clique em **Novo** para adicionar um novo caminho de armazenamento.
   b. Insira um link válido para a pasta de armazenamento e uma descrição resumida.
   c. Clique em **Salvar**.
8. Opcional: Associe o artefato a uma tarefa de assunto.

   Nota: Se você criar um artefato a partir de uma tarefa de assunto, o artefato será associado à tarefa por padrão.

   a. Na guia **Tarefa de assunto**, selecione um artefato e clique em **Adicionar**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar tarefa jurídica, selecione uma tarefa de assunto e clique em **Adicionar**.
   Quando o proprietário do assunto atribui esta tarefa a um grupo ou usuário, ele obtém o acesso ao artefato automaticamente. Os usuários que podem acessar o artefato são listados na guia **Usuários do artefato**.
9. Opcional: Revoga a permissão de acesso de usuários que receberam acesso padrão por meio da tarefa de assunto associada.
   a. Na guia **Usuários do artefato**, selecione um ou mais usuários aos quais você deseja negar o acesso ao artefato.
   b. Clique em **Revogar permissões**.
   c. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico.

Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou qualquer outro arquivo no artefato enquanto você estiver trabalhando em um assunto jurídico ou em uma tarefa de assunto. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Na guia **Artefatos**, abra um artefato.
5. Opcional: Adicione ou remova documentos do assunto jurídico.

Opção	Etapas
Como usar o ícone de anexo	(Optional) O ícone de anexo aparece na barra lateral de Assistência de advogado quando a opção de armazenamento externo não está habilitada. **a.** Na barra lateral de Assistência de advogado, selecione o ícone de anexo. **b.** No painel **Anexos**, adicione, renomeie ou remova anexos. ▪ Para carregar um documento, selecione o botão **Procurar** ou o ícone Adicionar anexo ( ) e selecione um arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	Nota: Se não houver anexos, o botão **Procurar** estará disponível, caso contrário, o ícone Adicionar anexo está disponível. ▪ Para renomear um documento anexado, selecione o ícone de ações ( ), selecione **Renomear** e atualize o nome do arquivo. ▪ Para excluir um documento anexado, selecione o ícone de ações e selecione **Remover**. ▪ Para baixar um documento anexado, selecione o ícone de ações e selecione **Baixar**.
Como usar a guia Documentos	(Optional) A guia **Documentos** no formulário Artefatos aparece quando a opção de armazenamento externo está habilitada. ◦ Carregar um novo documento. **a.** Na guia **Documentos**, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. **b.** No formulário Novo documento, selecione **Anexar link de arquivo** e selecione um arquivo. **c.** Selecione **Save** (Salvar). Na guia **Documentos**, um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Remova um documento anexado. **a.** Na guia **Documentos**, selecione um documento na lista que você deseja excluir. **b.** Selecione **Excluir**. O acesso a esses documentos para vários usuários é controlado de várias maneiras. Para obter mais informações sobre como gerenciar o acesso a documentos, consulte Acesso a documentos em um assunto jurídico.

Acesso a documentos em um assunto jurídico

Documentos anexados a assuntos jurídicos são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada em um formulário de admissão com Todos ou tipo de assunto selecionado. A permissão de acesso desses documentos a várias personas é controlada em tempo real, por meio de um trabalho agendado ou sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a documentos em assuntos jurídicos para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso aos documentos e quando ele é concedido a várias personas.

Acesso a documentos em um assunto jurídico

Persona	Tipo de acesso	Nível de Acesso	Quando
Solicitante, solicitado para	Somente leitura	Documento	O assunto jurídico foi enviado
Gerenciador de grupos	Ler, gravar, excluir	Assunto jurídico	O assunto jurídico foi enviado ou promovido a partir da solicitação jurídica
Proprietário do assunto (atribuído a)	Ler, gravar, excluir	Assunto jurídico	O assunto jurídico está atribuído
Colaboradores	Ler, gravar, excluir	Assunto jurídico	Adicionado à lista **de colaboradores**
Aprovadores ad hoc	Somente leitura, sem exclusão	Assunto jurídico, artefato ou documento com base na aprovação solicitada	A aprovação ad hoc foi iniciada
Proprietário da tarefa do assunto	Somente leitura, sem exclusão	Artefato	O artefato está associado a uma tarefa de assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário
Proprietário da tarefa do assunto	Somente leitura, sem exclusão	Documento no artefato associado à tarefa do assunto	O artefato está associado a uma tarefa de assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário
Membros do grupo de atribuição	Depende do campo **de permissão do grupo de atribuição**	Documento	O trabalho é executado conforme programado ou sob demanda
Usuários da lista de observação	Somente leitura, sem exclusão	Assunto jurídico	Adicionado à **lista de observação**
Delegações	Somente leitura, sem exclusão	Assunto jurídico, artefato ou documento com base em deveres delegados	*`Resolve platform delegation permissions for legal matter`* o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda
Delegados por meio de delegação granular	Somente leitura, sem exclusão	Assunto jurídico, artefato ou documento com base em deveres delegados	O usuário foi delegado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O trabalho agendado *Process External Storage Permissions* é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para assuntos jurídicos armazenados no armazenamento externo.

Nota:

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados a suas solicitações jurídicas na guia **Documentos** na página Tíquete padrão.

  Nota: Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação que anexaram.

- O proprietário do assunto atribuído ao assunto jurídico pode acessar documentos na guia **Documentos** do registro de artefatos no Central de consultoria jurídica.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda a documentos se precisarem de acesso antes que o trabalho programado seja executado.
- O administrador jurídico pode revogar o acesso de um usuário a documentos de um assunto jurídico e solicitações jurídicas.
- Os aprovadores ad hoc perderão o acesso ao documento depois de aprovarem ou rejeitarem o item solicitado.
- Os delegados perderão o acesso depois que o período de delegação expirar.

Solicitar acesso a documentos para um assunto jurídico

Solicite acesso a documentos anexados a um assunto jurídico ao qual você não tem acesso no momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja solicitar acesso ao documento.
5. Na guia **Artefatos**, abra um artefato.
6. Na guia **Documentos**, selecione os documentos que você deseja acessar e clique em **Solicitar acesso**.

Resultados
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos no artefato do assunto.

Remover o acesso de usuários a documentos em um assunto jurídico

Remova o acesso de usuários existentes a documentos anexados ao artefato de um assunto jurídico quando eles não precisarem mais exibir esses documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ele.
5. Na guia **Acesso aos documentos**, selecione os usuários dos quais você deseja remover o acesso aos documentos.
6. Clique em **Remover acesso**.

Resultados

O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos do assunto.

Adicionar um marco a um assunto jurídico

Adicione um marco a um assunto jurídico para rastrear eventos de calendário importantes relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Você pode acompanhar os próximos marcos em um assunto na guia Página **inicial** do Central de consultoria jurídica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para adicionar um marco, na guia **Marcos**, clique em **Novo**.
5. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o marco.
6. No campo **Prazo**, selecione uma data até a qual o marco deve ser realizado.
7. Clique em **Salvar**.

Resultados
Um marco com a data de vencimento especificada é criado.

Associar solicitações jurídicas relacionadas a um assunto jurídico

Associe uma ou mais solicitações jurídicas a um assunto jurídico para organizar e resolver solicitações relacionadas por meio de um único assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para associar uma solicitação jurídica, na guia **Solicitações relacionadas**, clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Adicionar solicitação jurídica, selecione as solicitações que você deseja adicionar ao assunto e clique em **Adicionar**.

Nota: Qualquer solicitação jurídica pode ser associada a um assunto, incluindo solicitações encerradas ou canceladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
As solicitações jurídicas selecionadas são adicionadas ao assunto e listadas na guia **Solicitações relacionadas**.

Associar um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica

Associe um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica semelhante para fornecer informações úteis na resolução da solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para associar um assunto existente, na guia **Assuntos jurídicos**, clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Adicionar assunto jurídico, selecione um assunto jurídico que você deseja adicionar à solicitação e clique em **Adicionar**.

Resultados
O assunto jurídico selecionado é associado à solicitação jurídica e aparece na lista da guia **Assuntos jurídicos**.

Encerrar um assunto jurídico

Encerre um assunto jurídico atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolver o assunto jurídico. Você também pode fechar o assunto se achar que ele não precisa de nenhuma ação adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter encerrado todas as tarefas de assunto relacionadas antes de encerrar o assunto jurídico.

Nota: Um assunto jurídico não pode ser encerrado se houver registros de aprovação ad hoc em aberto ou para seus artefatos.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Opcional: Na seção **Atividade**, insira comentários, adicione links para artigos da base de conhecimento relacionados ou anexe arquivos.
5. Clique em **Encerrar Concluído**.
6. Na caixa de diálogo Fechar assunto concluído, insira comentários no campo **Comentários**.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Fechar assunto concluído serão publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.
7. Feche as solicitações jurídicas relacionadas nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento junto com a solicitação primária marcando a caixa de seleção **Fechar solicitações relacionadas**.
8. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a nenhum outro assunto em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar também todas as solicitações relacionadas, elas também serão fechadas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - As solicitações não estão associadas a nenhum outro assunto em aberto.

Reabrir um assunto jurídico

Se um assunto jurídico exigir investigação adicional depois de encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Abra o assunto jurídico que você deseja reabrir.
5. Clique em **Reabrir**.
6. Na caixa de diálogo Reabrir assunto, insira comentários no campo **Comentários** para anotar o motivo pelo qual você está reabrindo o assunto.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Reabrir assunto serão publicados em todas as solicitações relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Reabra solicitações jurídicas encerradas ou canceladas relacionadas junto com a solicitação primária marcando a caixa de seleção **Reabrir solicitações relacionadas**.
8. Clique em **OK**.

Resultados

- O assunto jurídico foi reaberto.
- O estado do assunto é atualizado para o estado em que estava antes de ser encerrado ou cancelado.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto for encerrada ou cancelada, a solicitação será reaberta.
- Se você optar por reabrir todas as solicitações relacionadas também, todas as solicitações jurídicas relacionadas que estiverem no estado Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado também serão reabertas.
- Todos os colaboradores adicionados ao assunto receberão uma notificação por e-mail de que o assunto foi reaberto.

O que Fazer Depois

Trabalhe no assunto jurídico para concluí-lo.

Referência do Gestão de assuntos jurídicos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Gestão de assuntos jurídicos.

Componentes instalados com Gestão de assuntos jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de assuntos jurídicos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de assunto [sn_lg_matter.matter_admin]	Fornece o acesso administrativo a assuntos jurídicos e aos dados subjacentes.	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Configurador de assunto [sn_lg_matter.matter_config]	Fornece acesso para configurar dados como áreas de prática, formulários de admissão, modelos de assuntoe gerenciar produtores de registro por meio do construtor de catálogo. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.	• catálogo_construtor_editor • catalog_editor • conexão_admin • e-mail_client_quick_message_author • flow_designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• fluxo_designer_script • sla_manager • sn_entrevista_temp.escritor • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Configurador de assunto somente leitura [sn_lg_matter.matter_config_read]	Fornece acesso somente leitura aos dados de configuração de apps jurídicos, como áreas de prática e modelos de assunto.	sn_lg_ops.legal_user
Executante do assunto [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em assuntos atribuídos.	• approver_user • e-mail_composer • conhecimento • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_ herda workspace_user que fornece acesso ao espaço do Next Experience.
Gerente de assuntos [sn_lg_matter.matter_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de assuntos e permissão para atribuir assuntos.	• sn_entrevista_temp.escritor • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Tabela	Descrição
Tipo de conteúdo de artefato [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Armazena o tipo de conteúdo usado para categorizar artefatos de assunto.
Grupo de Aprovadores [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	Armazena grupos de usuários que podem aprovar modelos de assunto jurídico.
Armazenamento externo [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Armazena links de sistemas externos, como Microsoft OneDrive ou Microsoft SharePoint, em que os documentos do assunto podem ser armazenados.
Artefato jurídico [sn_lg_matter_artifact]	Armazena os detalhes do artefato coletados para um assunto.
Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	Armazena assuntos jurídicos.
Núcleo de assunto jurídico [sn_lg_matter_core]	Armazena os principais detalhes de um assunto.
Etapa jurídica principal [sn_lg_matter_phase]	Armazena as fases de um assunto.
Tarefa do assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Armazena as tarefas associadas a uma fase ou assunto.
Importar artefato da tarefa [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Armazena os detalhes do relacionamento entre um artefato e uma tarefa de assunto.
Modelo de tarefa de assunto [sn_lg_matter_template_task]	Armazena as tarefas definidas em um modelo de assunto.
Modelo do assunto [sn_lg_matter_template]	Armazena o modelo de assunto que define os valores padrão de um assunto. Criar um assunto a partir do modelo de assunto preenche valores predefinidos no assunto.
Solicitação: assunto m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação e um assunto.

Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos

Tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com a aplicação Gestão de assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Assuntos jurídicos [sn_lg_matter_matter].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Central de consultoria jurídica. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração.

Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_matter_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_matter_corporate_support]
- Criminoso [sn_lg_matter_crime]
- Perícia digital [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_matter_ethics]
- Suporte de contrato geral [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Jurídico geral [sn_lg_matter_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_matter_government_afairs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Operações jurídicas [sn_lg_matter_legal_operations]
- Transações de licenciamento e tecnologia [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_matter_litigation]
- Suporte de marketing [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Patentes, marcas registradas e segredos comerciais [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Suporte ao contrato de compras [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Imóveis [sn_lg_matter_real_estate]
- Suporte de contrato de vendas [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- Suporte ao plano de estoque [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Tradução automática

Acompanhamento jurídico Formulário de solicitação de compromisso de advogado externo

Campos no formulário de solicitação Acompanhamento jurídico de compromisso de advogado externo de um assunto jurídico.

Consulte a tabela para os campos no formulário Compromisso de advogado externo e como eles são mapeados quando integramos para criar um assunto no Rastreador jurídico.

Criar solicitação de compromisso de advogado externo

Campo	Descrição	Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico
Detalhes da solicitação		

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar solicitação de compromisso de advogado externo

Campo	Descrição	Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico
Solicitado para	Nome do usuário que está solicitando o advogado externo.	Nenhum(a)
Número do OCE	Identificador exclusivo do registro de advogado externo.	Nenhum(a)
Motivo para contratar um advogado externo	Descrição dos motivos para o recrutamento de advogado externo.	Nenhum(a)
Descreva o escopo do trabalho a ser realizado	Descrição do escopo do trabalho a ser realizado pelo advogado externo.	Nenhum(a)
Detalhes da empresa		
Acesso da empresa	Opção para definir o acesso da empresa ao assunto na lista suspensa.	acessofirma
Empresa líder	Principal empresa à qual o advogado externo está associado.	Nenhum(a)
Advogado externo líder	Advogado líder da empresa líder associada.	Nenhum(a)
Detalhes do assunto		
Nome completo do assunto/ partes envolvidas	Nome completo do assunto ou das partes a serem associadas ao advogado externo.	fullNameAndPartiesInvolved
Nome do assunto curto	Nome curto do assunto a ser associado ao advogado externo.	shortName
Pessoa da empresa líder	Líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.	leadCompanyPersonEmail
Pessoa da empresa nº 2	Pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa da empresa líder.	numberTwoCompanyPersonE-mail
Descrição do assunto	Descrição detalhada do assunto.	descrição
Data de início	Data de início do advogado externo. Esta data deve ser anterior à data de hoje.	startDate

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar solicitação de compromisso de advogado externo

Campo	Descrição	Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico
Organização de taxa	Tipo de taxas a serem selecionadas na lista suspensa.	leadFirmFeeArrangement
Valor	Valor a ser fornecido ao advogado externo de acordo com o acordo de taxa.	Nenhum(a)
Detalhes do rastreador jurídico		
Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do rastreador jurídico	Opção a ser selecionada para criar uma tarefa de assunto jurídico e delegar a tarefa para preencher a seção Detalhes do rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.	Nenhum(a)
Grupo de assuntos	Grupo de assunto associado do registro de advogado externo.	assuntoGrupo
Tipo de assunto	Tipo de assunto associado do registro de advogado externo.	tipo de assunto
ID do assunto associado	ID do assunto associado do advogado externo.	associadoMatterId
País	País de operação do advogado externo.	paísOuRegião
Grupo de prática	Grupo de prática associado do advogado externo.	grupo de prática
Unidade organizacional	Unidade organizacional associada do advogado externo.	unidade organizacional
Direito material	Direito material associado do advogado externo.	direito material
Rota de aprovação de fatura	Rota de aprovação de fatura associada do advogado externo.	faturaApprovalRoute
Rota AP	Rota de contas a pagar associada do advogado externo.	apRoute

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados para Rastreador jurídico

Trabalhos agendados que são instalados quando o spoke do Rastreador jurídico está habilitado. Esses trabalhos são usados para buscar dados do Rastreador jurídico.

Trabalhos agendados instalados para buscar dados do rastreador jurídico

Trabalho agendado	Dados sincronizados com a tabela	Ativo	Descrição
Buscar dados de rotas do AP	Rota do AP do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	Verdadeiro	Recupera dados de rotas de AP do portal do Rastreador jurídico.
Buscar dados do país	País do assunto jurídico [sn_lg_matter_legal_matter_country]	Verdadeiro	Recupera dados de país do portal Rastreador jurídico.
Buscar dados de empresas	Empresa externa [sn_lg_matter_outside_firm]	Verdadeiro	Recupera dados de empresas do portal Rastreador jurídico.
Buscar dados financeiros do assunto	Assunto do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	Verdadeiro	Recupera dados financeiros do assunto do portal Rastreador jurídico.
Buscar dados de modelos de assunto	Modelo do assunto do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Falso	Recupera dados de modelos de assunto do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados da unidade organizacional	Unidade organizacional do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	Verdadeiro	Recupera dados da unidade organizacional do portal do Rastreador jurídico.
Buscar dados do grupo de prática	Grupo de prática do LegalTracker [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	Verdadeiro	Recupera dados do grupo de prática do portal do Rastreador jurídico.
Buscar dados de direito material	Direito material do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_aw]	Verdadeiro	Recupera dados de direito material do portal do Rastreador jurídico.

Notificações de compromisso de advogado externo

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para o fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo. Use as notificações recebidas para trabalhar na solicitação de advogado externo, tarefas e resolver erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de notificação de compromisso de advogado externo

Nome	Destinatário	Lado a Lado
Compromisso de advogado externo - iniciado	Líderes da área de prática	Compromisso de advogado externo<OCEXXXXXX1> precisa da sua aprovação
Compromisso de advogado externo - Aprovado	• Solicitado para • Proprietário do assunto jurídico, se diferente de Solicitado para	Sua solicitação foi aprovada
Compromisso de advogado externo - Rejeitado	• Solicitado para • Proprietário do assunto jurídico, se diferente de Solicitado para	Sua solicitação foi rejeitada
Integração do OCE com Rastreador jurídico	• Solicitado para • Proprietário do assunto jurídico, se diferente de Solicitado para • Líderes da área de prática	Assunto criado com sucesso para<OCERXXXX1> no Rastreador jurídico
Rastreador jurídico do OCE - Erro	• Solicitado para • Proprietário do assunto jurídico, se diferente de Solicitado para	Falha ao criar assunto para<OCERXXXX1> no Rastreador jurídico
OCE – Aprovador não encontrado	• Administrador jurídico • Proprietário do assunto	Compromisso de advogado externo<OCEXXXXXX1> - Falha ao iniciar processo de aprovação

Tradução automática

Aplicações da prática de Prestação de serviços jurídicos

As aplicações de prática jurídica no pacote de Prestação de serviços jurídicos fornecem soluções para as necessidades específicas de diferentes áreas de prática jurídica.

Revisão de conteúdo jurídico

A aplicação ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico permite que os funcionários façam uma solicitação de revisão jurídica de quaisquer materiais de marketing, materiais de apoio ou conteúdos de apresentação e resolvam os problemas.

Os funcionários podem enviar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações, monitorar o andamento das solicitações e ler artigos da base de conhecimento relacionados por meio de um portal da Web ou Virtual Agent. A solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico está associada à área de prática de Conformidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As equipes jurídicas podem colaborar em um Central de consultoria jurídica centralizado para gerenciar o volume de entrada jurídica, resolver Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações e monitorar a análise de trabalho.

Explorar  Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Revisão de conteúdo pelo Jurídico.	**Configurar**  Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.
Solicitar e gerenciar Revisão de conteúdo pelo Jurídico **solicitação**  Envie e rastreie Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Revisão de conteúdo pelo Jurídico

A aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) permite que funcionários autorizados em sua organização enviem Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações de conformidade e rastreiem o andamento da solicitação. Os usuários do departamento jurídico que têm funções apropriadas podem trabalhar e resolver essas solicitações.

Funcionalidades

Os recursos desta aplicação incluem:

- Enviando Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação por meio de um portal de serviços ou Virtual Agent
- Gerenciar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações resolvendo o problema ou respondendo a consultas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Autoatendimento para funcionários de fácil acesso que substitui tarefas e processos de e-mail manuais e não estruturados
- Respostas automatizadas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais
- Um Central de consultoria jurídica centralizado que permite rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente
- Visibilidade em tempo real das demandas de serviço jurídico que ajuda você a tomar decisões significativas

Configuração do Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Configure os dados básicos para fornecer Revisão de conteúdo pelo Jurídico serviços de solicitação a funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Se você for um usuário existente e estiver atualizando a aplicação, execute o script de correção Corrigir `formulário de admissão de revisão de conteúdo` para mapear o novo produtor de registro Revisão de conteúdo pelo Jurídico para a categoria de revisão de conteúdo.

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para Revisão de conteúdo pelo Jurídico serviços de solicitação. Esses produtores de registro estão disponíveis no catálogo de serviços de Operações jurídicas no Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados às Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações pelo solicitante ou executante para permitir que sua organização tenha uma política de retenção e gestão de documentação centralizada.

Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos possam usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico deve atender para que o modelo possa ser usado por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações do tipo apresentação de marketing.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como um atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

Criar uma notificação por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos, por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, fechada ou cancelada, ou uma mensagem é publicada para solicitar informações adicionais.

Configuração do layout do formulário

Para rastrear disposições de solicitações Revisão de conteúdo pelo Jurídico, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition] como uma lista relacionada a qualquer formulário de solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .

Instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Você pode instalar a aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Revisão de conteúdo pelo Jurídico em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Função necessária: sn_lg_cont_review.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Revisão de conteúdo pelo Jurídico:

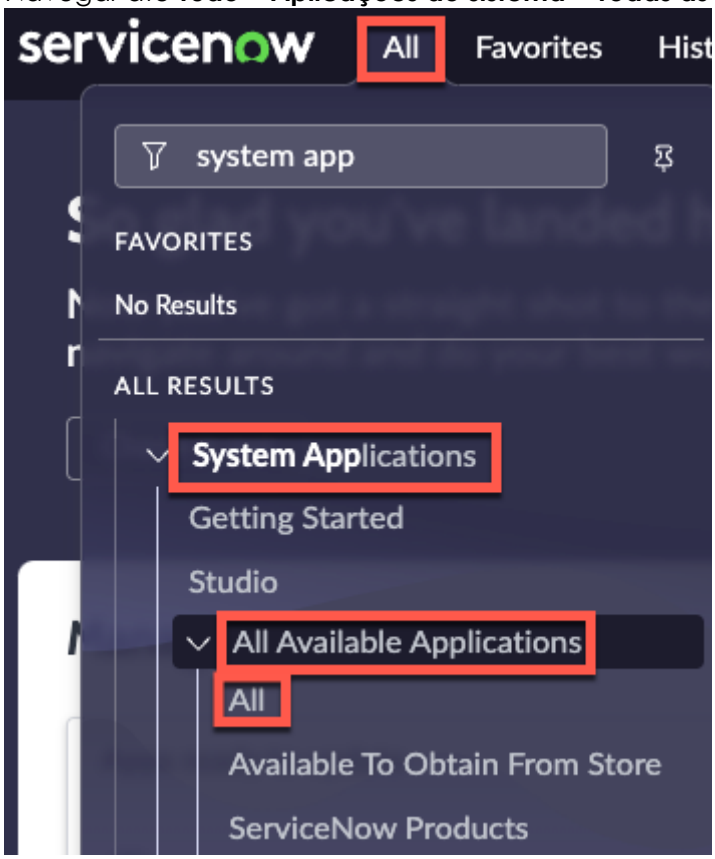
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a configuração assistida Prestação de serviços jurídicos, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Reconfigurar formulários para usar novos componentes

Como administrador, depois de instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico o [], reconfigure os formulários para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, a categoria de catálogo e a taxonomia de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação de revisão de conteúdo, que fazia parte de Gestão de solicitações jurídicas, foi movida para uma nova aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Com a nova aplicação, novos componentes de revisão de conteúdo estão disponíveis para Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo, dependendo dos seguintes pontos.

- Se você usar os novos componentes de revisão de conteúdo, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de revisão de conteúdo anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

Procedimento

1. Reconfigurar a **Revisão de conteúdo do formulário de admissão**.
   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Na lista, selecione Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
   c. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( )
   d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
   e. Na lista de produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).
   f. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.
   g. No campo condição, selecione **é** se não for exibido.
   h. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.
   i. Selecione o botão **Executar**.
   j. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
   k. Selecione **Atualizar**.
2. Reconfigure o item do catálogo para categorias de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list`.

b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Revisão de conteúdo** e selecione o ícone Visualizar este registro ( ).

c. Selecione **Abrir registro**.

d. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.

e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone de mostrar/ocultar filtro ( ).

f. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

g. No campo de condição, **selecione** se ainda não estiver exibido.

h. Insira *`Revisão de conteúdo pelo Jurídico`* na caixa de texto.

i. Selecione o botão **Executar**.

j. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de itens do catálogo que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

k. Selecione **Atualizar**.

3. Reconfigure o item do catálogo para conteúdo conectado.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list`.
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: revisão de conteúdo é exibido.

b. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone de mostrar/ocultar filtro ( ).

d. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

e. No campo condição, selecione **é** se não for exibido.

f. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.

g. Selecione o botão **Executar**.

h. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

i. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações

Revisão de conteúdo pelo Jurídico é um mecanismo para gerar uma solicitação de revisão jurídica de materiais de marketing, materiais de apoio ou conteúdos de apresentação e buscar serviços do departamento jurídico para resolver o problema e rastrear seu status.

Quando um funcionário envia uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer membro do grupo de atribuição. Você pode enviar uma nova solicitação, atualizar ou atribuir uma solicitação existente ou até mesmo cancelar uma solicitação jurídica.

Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Trabalhe em solicitações atribuídas a você no Central de consultoria jurídica.

Enviar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Envie uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância, também poderá enviar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico por meio do bate-papo Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho. **c.** Selecione **Procurar serviços jurídicos**. **d.** Selecione **Revisão de conteúdo jurídico**.
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Selecione o ícone de expansão + em **Solicitações jurídicas** no painel esquerdo. **d.** Selecione **Solicitações de conformidade**. **e.** Selecione **Revisão de conteúdo jurídico** na lista completa de solicitações de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário Revisão de conteúdo, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário.
3. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Atualizar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído.

Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico somente se a solicitação estiver no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra a solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Exibir todas as solicitações** no painel **Minhas solicitações**.

2. Abra sua solicitação enviada Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
   Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.
3. Selecione **Editar solicitação** no menu Ações.
4. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Voltar** para retornar à página Tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Opcional: Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
8. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo ( ) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo ( ) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão ( ).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

9. Opcional: Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação.

Nota: A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico ou seu anexo tem registros de aprovação.

Atribuir uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Atribua uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cont_review.content_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

O nível de permissão do Grupo de atribuição deve ser Ler ou Editar para exibir ou alterar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários. Por padrão, o nível de permissão é definido como Leitura. Para mudar para Editar, primeiro selecione **Atribuir a mim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ().
3. No campo **Solicitações jurídicas**, selecione **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, selecione o número da solicitação.
5. Atribua a solicitação a você mesmo selecionando **Atribuir a mim**.
   Os campos na solicitação jurídica estão no modo somente leitura até que ela seja atribuída a você.
6. Opcional: Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo **Atribuído a** se torna opcional se esta opção estiver definida.
7. Opcional: Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a**.
8. Para atualizar a solicitação, selecione **Salvar**.

Resultados
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação jurídica.

Cancelar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Cancele uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico, independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação enviada Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, forneça o motivo do cancelamento no campo **Comentários**.
6. Selecione **Confirmar cancelamento**.
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Componentes instalados com Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de revisão de conteúdo [sn_lg_cont_review.admin]	Fornece acesso administrativo ao recurso Revisão de conteúdo pelo Jurídico e aos dados subjacentes.	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
Executante da revisão de conteúdo [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações de revisão de conteúdo atribuídas.	sn_lg_ops.legal_user

Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário

Lista de campos na solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico no Portal de serviços jurídicos.

Formulário Revisão de conteúdo jurídico

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
Proprietário do conteúdo	O proprietário da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
Tipo de conteúdo	Selecione na lista de tipo de conteúdo na lista suspensa.
Link de conteúdo	Forneça um link para o conteúdo, se disponível.
Finalidade	Finalidade da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
Data de solicitação da aprovação	Data de aprovação da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
Adicionar anexos	Anexos a serem adicionados à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processos forenses digitais para jurídico

A aplicação ServiceNow® Processos forenses digitais para jurídico permite que você lide com solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

Explorar  Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Processos forenses digitais para jurídico.	**Configurar**  Configure fontes de dados, suas instruções de execução e uma check-list.	**Solicitação**  Envie e rastreie solicitações de perícia digital.
Gerenciar  Gerencie solicitações de perícia digital para fontes de dados sujeitas a investigação ou litígio.	**Análise e Emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Processos forenses digitais para jurídico

Processos forenses digitais para jurídico permite que diferentes departamentos da sua organização enviem solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividades ou litígios mal-intencionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades

- Formulário de admissão para coletar fontes de dados em segundo plano, de custódia e não custodiais com palavras-chave e datas de filtro.
- Sinalização de fontes de dados de descoberta eletrônica com instruções para processamento de dados.
- Fluxo de aprovação de privacidade integrado para obter as aprovações necessárias antes de iniciar a investigação.
- Tarefas forenses digitais padrão predefinidas usando um modelo.
- Registro e trilha de auditoria de todas as atividades realizadas em apoio à investigação e ao litígio.

Você pode enviar uma solicitação de perícia digital para as seguintes ações de dados de custódia e não de custódia nas fontes de dados especificadas:

- Preservação: opção para preservar informações digitais relevantes de dados de custódia e não custodiais e documentar os fatos.
- Coletar: opção para coletar informações digitais de dados de custódia e não de custódia que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão das informações digitais.
- Revisão: opção para uma pesquisa detalhada e sistemática de fatos nas informações coletadas relacionadas à investigação.
- Apresentar: opção para apresentar as informações relevantes de dados de custódia e não de custódia em um formato apropriado para as partes interessadas.

Após as aprovações de privacidade necessárias para a investigação, o membro da equipe de perícia digital que está trabalhando na solicitação de perícia digital pode promovê-la a um assunto jurídico. O assunto jurídico da solicitação de perícia digital pode ter fases com base nas ações solicitadas. Cada fase pode ter tarefas para cada dado de custódia ou não de custódia para uma palavra-chave, fonte de dados e intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Processos forenses digitais para jurídico

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

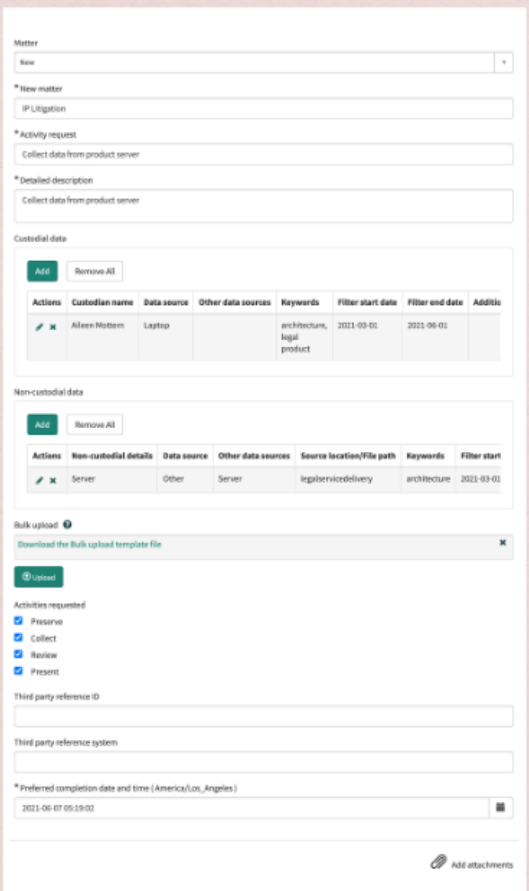


Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

1. Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
2. Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
3. Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
4. Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
5. Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
6. After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
7. The legal request is automatically closed



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Processos forenses digitais para jurídico

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de perícia digital.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Configurar uma fonte de dados para perícia digital
- Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

Instalar Processos forenses digitais para jurídico

Você pode instalar a aplicação Processos forenses digitais para jurídico (sn_lg_forensics) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Processos forenses digitais para jurídico listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Processos forenses digitais para jurídico:

- Funções
- Tabelas

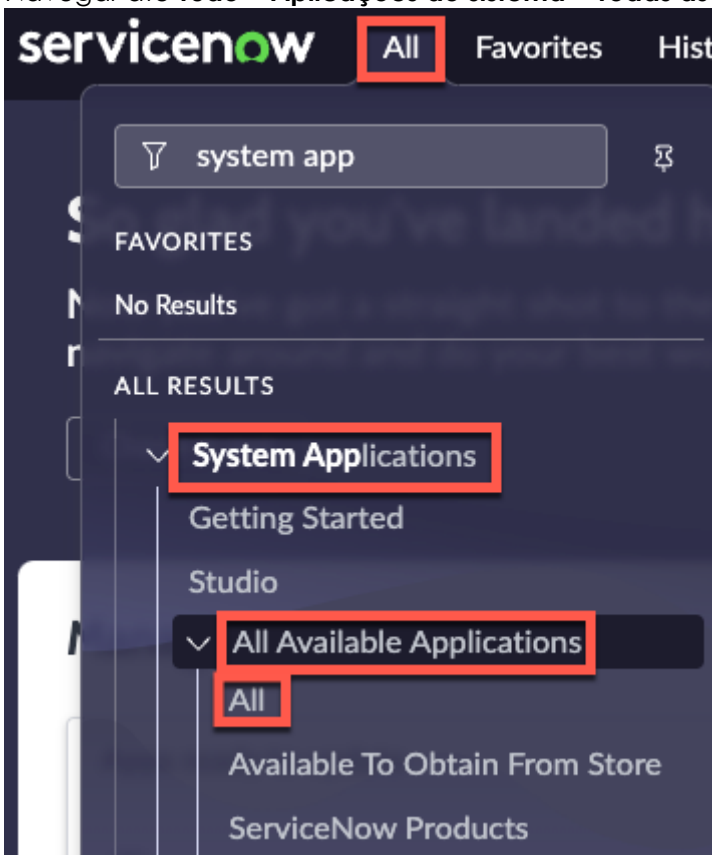
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Processos forenses digitais para jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Processos forenses digitais para jurídico (sn_lg_forensics) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Processos forenses digitais para jurídico.

4. Selecione **Instalar**.

Configurar uma fonte de dados para perícia digital

Configure uma fonte de dados que um solicitante pode selecionar em uma solicitação de perícia digital como a fonte de dados potencialmente comprobatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Crie ou modifique uma fonte de dados.
   - Para criar uma fonte de dados, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma fonte de dados existente, abra a fonte de dados na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Fornecer	Nome da fonte de dados.
Ativo	Opção para marcar a fonte de dados como ativa. Somente fontes de dados ativas estão disponíveis no formulário de admissão de solicitação de perícia digital no Portal de serviços jurídicos.
Campos de detalhe da origem	Campos que são aplicáveis à fonte de dados. Os campos selecionados aparecem no formulário de detalhes da fonte de dados em um assunto de solicitação de perícia digital. Os proprietários da tarefa fornecem detalhes nesses campos com base nas atividades de execução realizadas por eles. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um assunto jurídico forense digital. As opções de campo na lista são preenchidas a partir da tabela Detalhe da fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source_detail].

4. Salve a fonte de dados.
   - Salve uma nova fonte de dados clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma fonte de dados existente clicando em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados. Quando um proprietário de assunto cria uma tarefa para a origem em um assunto jurídico, essas instruções são preenchidas previamente na tarefa. Os usuários aos quais a tarefa de assunto jurídico está atribuída podem seguir estas instruções para resolver a tarefa.

Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

Adicione instruções para uma fonte de dados que um proprietário de tarefa em um assunto jurídico pode seguir para resolver a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Abra uma fonte de dados à qual você deseja adicionar instruções.
3. Na lista relacionada Etapas de execução, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Etapas de execução

Campo	Descrição
Fase	Nome da fase em que a tarefa é criada em um assunto jurídico para uma solicitação de perícia digital.
Fonte de pesquisa	Nome da fonte de dados para a qual você está adicionando as instruções.
Instruções	Instruções para o usuário atribuído executar para resolver a tarefa de assunto jurídico.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de etapa de execução é criado. A seção **Check-list** é exibida.
6. Opcional: Adicione itens pendentes na seção **Check-list** para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone de mais ações ( ) ao lado da **check-list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa de assunto jurídico correspondente.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

Como enviar solicitações de perícia digital

Funcionários de diferentes departamentos da sua organização podem enviar solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividades ou litígios mal-intencionados.

Como enviar uma solicitação de perícia digital

Envie uma solicitação jurídica para acessar dados de funcionários atuais ou ex-funcionários por motivos de investigação interna ou litígio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços**.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos**.
4. Pesquise o item da solicitação de perícia digital.
5. Clique em **Solicitação de perícia digital**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de solicitação forense digital

Campo	Descrição
Adicionar esta solicitação a	Opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente ou a um novo assunto jurídico. ◦ **Assunto existente**: opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente. Somente assuntos jurídicos atuais aos quais você tem permissão para acessar aparecem na lista. ◦ **Novo assunto**: opção para criar um novo assunto jurídico e associar a solicitação jurídica a ele.
Assunto existente	Lista de assuntos jurídicos existentes a serem associados à solicitação jurídica. Somente assuntos jurídicos atuais aos quais você tem permissão para acessar aparecem na lista. Este campo aparece somente quando a opção **Assunto existente** está selecionada.
Nome do novo assunto	Nome do novo assunto jurídico. Este campo aparece somente quando a opção **Novo assunto** está selecionada.
Solicitação de atividade	Descrição resumida da solicitação.
Descrição detalhada	Informações detalhadas da solicitação, por exemplo, detalhes das atividades suspeitas dos guardiões ou detalhes do litígio.
Dados de custódia	Funcionários cujos dados você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes de investigação para um guardião - palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dados não relacionados a custódia	Recursos e ativos, como servidor, laptop, dispositivos móveis ou armazenamento em nuvem, sobre os quais você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes da investigação para um não guardião - palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicionar dados não relacionados a custódia a uma solicitação de perícia digital.
Carregamento em massa	Exporte vários dados de custódia e não relacionados a custódia de um arquivo. Para obter mais informações sobre como carregar os dados de um arquivo, consulte Adicionar dados de custódia e não custodiais de um arquivo.
Atividades solicitadas	Tipo de ações necessárias nos dados para a investigação. ◦ Preservação: proteja os dados originais dos dispositivos de origem em conformidade com as diretrizes do departamento para proteger e preservar as evidências. ◦ Coletar: adquira as evidências digitais que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão das informações digitais. ◦ Revisão: conduza um exame sistemático e aprofundado dos fatos nas evidências digitais coletadas relacionadas à investigação. ◦ Apresentar: documente e apresente as informações e descobertas relevantes do exame em um formato apropriado para as partes interessadas.
ID de referência de terceiros	Referência a um ID de assunto jurídico armazenado em seu outro sistema de gestão de assuntos.
Sistema de referência de terceiros	Consulte seu outro sistema de gestão de assuntos.
Data e hora preferenciais para a conclusão	Data em que a investigação deve ser concluída. A data e a hora são baseadas no fuso horário em que você está ao solicitar.

7. Clique em **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação de perícia digital é criada no estado Novo.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: acompanhe o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

- Dados de custódia: exiba detalhes de custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.
- Dados não relacionados a custódia: exibe detalhes não relacionados a custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.
- Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

- Se você carregou dados de custódia e não relacionados a custódia de um arquivo Excel ou CSV, o arquivo será anexado como um documento de referência à solicitação.

  O número de registros carregados com sucesso do arquivo para a solicitação é publicado como comentários adicionais na guia Atividade na página Tíquete padrão.

  Se um registro do arquivo não for adicionado à solicitação, um arquivo de log de erros será adicionado à guia Atividade. Você pode revisar o motivo da falha no arquivo de log de erros, corrigir os erros no arquivo e carregá-lo novamente editando a solicitação.

- Para cada guardião adicionado à solicitação, um registro é criado na tabela Dados de custódia [sn_lg_forensics_custodial_data]. Se um registro de perfil jurídico para cada guardião ainda não estiver presente na tabela Perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile], um registro correspondente será criado.
- Para cada dado não relacionado a custódia adicionado na solicitação, um registro é criado na tabela Dados não relacionados a custódia [sn_lg_forensics_non_custodial_data].

O que Fazer Depois

Na página Tíquete padrão, você pode atualizar detalhes da solicitação, adicionar comentários, gerenciar dados de custódia e não relacionados a custódia, carregar documentos de suporte ou cancelar a solicitação. Para obter mais informações, consulte Atualizar uma solicitação de perícia digital enviada.

Qualquer membro da equipe de perícia digital pode fazer a triagem e atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer outro membro do grupo. Depois que a solicitação é atribuída, um fluxo de aprovação é acionado. O fluxo cria um registro de aprovação para cada custodial e não custodial adicionado à solicitação de perícia digital. Esses registros de aprovação são atribuídos à equipe de privacidade do departamento jurídico. Qualquer membro da equipe de privacidade jurídica pode aprovar a solicitação. Após a aprovação, um membro da equipe de perícia digital a quem a solicitação jurídica foi atribuída pode começar a trabalhar na solicitação. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de perícia digital.

Nota:

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

Adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital

Adicione um guardião e detalhes da fonte de dados relacionados à sua solicitação de perícia digital.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Dados de custódia, clique em **Adicionar**.
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

Adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital

Campo	Descrição
Nome do guardião	Nome do guardião sobre cujos ativos digitais você está solicitando uma investigação forense digital.
Fonte de dados	Origem (hardware ou software) da qual os dados para investigação serão coletados.
Outras fontes de dados	Origem (hardware ou software), não listada no campo **Fonte de dados**, da qual os dados para investigação serão coletados. Este campo aparece somente quando **Outro** é selecionado em **Fonte de dados**.
Palavras-chave	Termos a serem pesquisados nos dados coletados das fontes de dados de custódia. Você pode fornecer vários termos de pesquisa, cada um separado por uma vírgula.
Data de início do filtro	Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe de perícia digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data.
Data de fim do filtro	Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe de perícia digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até essa data.
Informações adicionais	Detalhes adicionais sobre os dados de custódia que seriam úteis na resolução da solicitação.

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro de custódia aparece na lista de dados de custódia no formulário de admissão de solicitação de perícia digital.

Adicionar dados não relacionados a custódia a uma solicitação de perícia digital

Adicione dados não relacionados a custódia e detalhes da fonte de pesquisa relacionada à sua solicitação de perícia digital.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Dados não relacionados a custódia, clique em **Adicionar**.
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

Adicionar dados não relacionados a custódia em uma solicitação de perícia digital

Campo	Descrição
Detalhes não relacionados à custódia	Detalhes dos dados não relacionados a custódia sobre os quais você está solicitando uma investigação forense digital. Por exemplo, você pode inserir detalhes como número do modelo, número de série ou nome do produto dos dados não relacionados a custódia.
Fonte de dados	Origem da qual os dados para investigação serão coletados.
Outras fontes de dados	Origem (hardware ou software), não listada no campo **Fonte de dados**, da qual os dados para investigação serão coletados. Este campo aparece somente quando **Outro** é selecionado em **Fonte de dados**.
Local de pesquisa/caminho do arquivo	Local da pasta ou arquivo de onde os dados para investigação serão coletados. Por exemplo, um URL em um armazenamento em nuvem ou uma pasta ou arquivo em um sistema.
Palavras-chave	Termos a serem pesquisados nos dados coletados das fontes de dados. Você pode fornecer vários termos de pesquisa, cada um separado por uma vírgula.
Data de início do filtro	Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe de perícia digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data.
Data de fim do filtro	Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe de perícia digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até essa data.
Informações adicionais	Detalhes adicionais sobre os dados não relacionados a custódia que seriam úteis na resolução da solicitação.

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro não relacionado a custódia aparece na lista Dados não relacionados a custódia no formulário de admissão de Solicitação forense digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar dados de custódia e não custodiais de um arquivo

Carregue um arquivo do Microsoft Excel ou CSV contendo dados de custódia e não relacionados a custódia para adicionar rapidamente vários registros em uma solicitação de perícia digital de uma só vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use um arquivo com um formato predefinido disponível na página de solicitação de perícia digital para carregar dados de custódia e não relacionados a custódia.

Procedimento

1. Baixe o arquivo de modelo com as colunas predefinidas e adicione detalhes de custódia e não de custódia.

   a. Clique no link **Baixar um modelo de carregamento aqui** para baixar o modelo de arquivo do Excel.
   O arquivo de modelo contém registros de amostra para dados de custódia e não relacionados a custódia. Durante a importação, as colunas marcadas como Não aplicável no arquivo são ignoradas.

   b. Revise os dados de amostra no arquivo do Excel baixado e adicione detalhes de custódia e não de custódia no mesmo formato e salve.

2. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Carregamento em massa, clique em **Carregar**.
3. Navegue e selecione o arquivo do Excel que contém os dados de custódia e não de custódia.
   O arquivo está anexado à solicitação. Os dados do arquivo são carregados na solicitação quando você envia a solicitação.

Atualizar uma solicitação de perícia digital enviada

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários, gerencie dados de custódia e não relacionados a custódia ou carregue documentos em uma solicitação de perícia digital que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
4. Abra sua solicitação de perícia digital enviada na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Editar detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação**. **b.** No formulário Variáveis, conclua qualquer uma das seguintes ações: ▪ Para modificar os detalhes da solicitação, atualize os campos conforme necessário. ▪ Para adicionar dados de custódia, clique em **Adicionar**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital. ▪ Para remover todos os dados de custódia, clique em **Remover tudo**. ▪ Para adicionar dados não relacionados a custódia, clique em **Adicionar**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital. ▪ Para remover todos os dados não relacionados a custódia, clique em **Remover tudo**. ▪ Para adicionar vários dados de custódia ou não de um arquivo de uma só vez, clique em **Carregar**. Para obter mais informações, consulte Adicionar dados de custódia e não custodiais de um arquivo. . **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação de perícia digital é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**. **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, forneça o motivo do cancelamento no campo **Comentários** e clique em **Confirmar cancelamento**. A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

6. Opcional: Na guia **Atividade**, forneça comentários que suportem sua solicitação.

7. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo ( ) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo ( ) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão ( ).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

8. Opcional: Na guia **Dados de custódia**, exiba os guardiões existentes adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone de mais opções ( ).
9. Opcional: Na guia **Dados não relacionados a custódia**, exiba os dados não relacionados a custódia adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone de mais opções ( ).

Como gerenciar solicitações de perícia digital

Como membro do departamento jurídico, trabalhe nas solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não relacionadas a custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

Use o Central de consultoria jurídica para gerenciar solicitações de perícia digital.

Como trabalhar em uma solicitação de perícia digital

Como membro da equipe de perícia digital, você trabalha em uma solicitação jurídica para investigar e resolver a solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.
   Se você for um colaborador de uma solicitação jurídica, poderá abrir suas colaborações atribuídas em **Colaborações** em **Solicitação jurídica**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Abra uma solicitação de perícia digital para trabalhar.
   - Se a solicitação jurídica não estiver atribuída, clique em **Atribuir a mim** para atribuí-la a você. Para atribuir a outro membro, selecione o nome do membro no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

     O estado da solicitação jurídica é atualizado para Atribuído. Se o fluxo *Digital Forensics - Privacy Approval* estiver ativo, um fluxo de aprovação será acionado. Para cada dado de custódia e não relacionado a custódia na solicitação de perícia digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo de privacidade jurídica pode revisar e aprovar ou rejeitar esses registros de aprovação.

     O status dos dados de custódia e não de custódia é atualizado para Aprovação Pendente. Você pode revisar o status dos registros de aprovação na guia **Aprovadores**.

   - Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

     Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

     Nota: Os colaboradores têm o mesmo grau de acesso que você para trabalhar na solicitação jurídica, mas não podem modificar os campos **Atribuído a**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

   - Em **Dados de custódia** e **Dados não relacionados a custódia**, você pode adicionar novos dados de custódia e não relacionados a custódia clicando **em Novo** e preenchendo os detalhes. Para esses registros de custódia e não de custódia recém-adicionados, o fluxo de aprovação é acionado, o que cria registros de aprovação e os atribui a cada membro do grupo de privacidade jurídica.

     Nota:

     Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

   - Depois de obter aprovações, promova os dados de custódia aprovados na guia **Dados de custódia** e os dados não relacionados a custódia aprovados na guia **Dados não relacionados a custódia** para um assunto jurídico novo ou existente.
     - Para promovê-los a um novo assunto jurídico, selecione-os e clique em **Criar assunto**. Você pode optar por criar o assunto usando um modelo de assunto forense digital para preencher o assunto com fases e tarefas predefinidas.
     - Para promovê-los a um assunto jurídico existente, selecione-os e clique em **Adicionar a um assunto existente**. Na caixa de diálogo Adicionar ao assunto existente, selecione um assunto na lista e clique em **OK**.

     Para obter mais informações, consulte Promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico.

     Nota: Você pode promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico somente se tiver instalado Gestão de assuntos jurídicos e definido o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado como **Solicitação e Assunto**.

     O assunto jurídico para o qual os registros de dados de custódia e não relacionados a custódia são promovidos aparece na guia **Assuntos jurídicos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Associe outros assuntos jurídicos relacionados à solicitação jurídica. Na guia **Assuntos jurídicos**, clique em **Adicionar** e selecione o assunto jurídico a ser associado.
- Remova um assunto jurídico da solicitação jurídica se o assunto jurídico não precisar ser rastreado para a solicitação. Na guia **Assuntos jurídicos**, selecione o assunto jurídico a ser removido e clique em **Remover**. Se o assunto removido for um assunto jurídico forense digital, todos os registros de custódia e não relacionados a custódia do assunto jurídico também serão removidos. O proprietário do assunto jurídico deve cancelar manualmente as fases e tarefas associadas do assunto.
- Encerre a solicitação jurídica depois de concluir as atividades necessárias para resolver o assunto.

Nota: Uma solicitação jurídica é encerrada automaticamente quando está associada a um assunto jurídico e o proprietário do assunto opta por fechar as solicitações relacionadas ao fechar o assunto.

- Se a solicitação não precisar mais de resolução, cancele a solicitação.

  Todos os registros de dados de custódia e não relacionados a custódia, bem como todos os registros de aprovação pendentes associados a eles, também são cancelados.

Aprove ou rejeite o processamento de dados de custódia e não de custódia

Revise e aprove ou rejeite o processamento de um registro de custódia ou não de uma solicitação de perícia digital.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de aprovação para permitir que um membro da equipe de perícia digital acesse os dados de custódia ou não para uma solicitação de perícia digital é automatizado por meio do fluxo *Digital Forensics - Privacy Approval*. O fluxo deve estar no estado Publicado. O fluxo é acionado quando uma solicitação de perícia digital é atribuída a um membro da equipe de perícia digital. Para cada registro de custódia e não custodial na solicitação de perícia digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo pode revisar e aprovar ou rejeitar a aprovação do guardião.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**.
4. Na lista Itens com Aprovação Pendente, abra uma solicitação clicando em **Solicitado** na coluna **Estado**.
5. Revise os detalhes dos dados de custódia e não de custódia e aprove ou rejeite a solicitação.
   - Para aprovar, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar, clique em **Rejeitar**.

Resultados
A tabela a seguir mostra os resultados das ações de aprovação e rejeição na solicitação de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de dados de custódia ou não de custódia

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. • O status do registro de custódia e do registro não relacionado a custódia na solicitação jurídica é atualizado de Aprovação Pendente para Aprovado. • O estado da solicitação jurídica é atualizado de Atribuído para Trabalho em andamento.	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. • O status do registro de custódia e do registro não relacionado a custódia na solicitação jurídica é atualizado de Aprovação Pendente para Rejeitado. Um registro de custódia rejeitado não pode ser movido para um assunto jurídico. • O estado da solicitação jurídica permanece Atribuído.

Como trabalhar em um assunto jurídico forense digital

Trabalhe em um assunto jurídico forense digital atribuído a você para obter as ações solicitadas para os dados de custódia e não custodiais para resolver a solicitação.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico para você trabalhar.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função Matter_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.

5. Opcional: Adicione outros guardiões aprovados das solicitações jurídicas associadas.

   a. Na guia **Dados de custódia**, clique em **Adicionar**.

   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados de custódia, selecione os registros de custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os guardiões aprovados nas solicitações associadas, mas ainda não adicionados ao assunto jurídico, são listados.

   c. Clique em **Adicionar**.

6. Opcional: Adicione novos dados não relacionados a custódia ao assunto.

   a. Na guia **Dados não relacionados a custódia**, clique em **Adicionar**.

   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados não relacionados a custódia, selecione os registros não relacionados a custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os registros não relacionados a custódia aprovados nas solicitações associadas, mas não adicionados anteriormente ao assunto jurídico, são listados.

   c. Clique em **Adicionar**.

   d. Clique em **Salvar**.

7. Opcional: Remova todos os dados de custódia ou não de custódia existentes que não precisem de mais investigação ou que tenham sido adicionados por engano ao assunto selecionando o registro na guia **Dados de custódia** ou na guia **Dados não relacionados a custódia** e clicando em **Remover**.
8. Revise as fases e tarefas nas respectivas guias e, se necessário, crie mais fases e crie tarefas de assuntos forenses digitais para organizar o processamento de dados de custódia e não relacionados a custódia.

   Nota: As fases e tarefas estarão disponíveis no assunto jurídico somente se você tiver criado o assunto usando o modelo de assunto forense digital.

9. Atribua tarefas a usuários de vários departamentos da organização para que trabalhem nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na guia **Tarefas**, abra a tarefa clicando no número da tarefa.

b. No formulário, preencha os campos obrigatórios e clique em **Salvar**.

10. Revise as tarefas de assuntos jurídicos para determinar se todas as ações necessárias foram concluídas e aprove ou rejeite as tarefas.

11. Atualize o status dos registros de custódia e não custodiais associados para concluir.

- Na guia **Dados de custódia**, abra o registro de custódia, atualize o **Status** para **Concluído**e clique em **Salvar**.
- Na guia **Dados não relacionados a custódia**, abra o registro não relacionado a custódia, atualize seu **Status** para **Concluído**e clique em **Salvar**.

12. Opcional: Adicione marcos para acompanhar as linhas do tempo para concluir tarefas importantes.

13. Crie artefatos (pastas) e carregue arquivos nesses artefatos para registrar e armazenar documentos de suporte dentro do assunto jurídico.

14. Opcional: Associe uma nova solicitação jurídica ao assunto jurídico para combinar várias solicitações jurídicas com as mesmas necessidades subjacentes em um único assunto. Todos os dados de custódia e não relacionados a custódia da solicitação selecionada são adicionados ao assunto e aparecem nas respectivas guias.

15. Opcional: Associe o assunto a outra solicitação jurídica de natureza semelhante.

16. Feche ou cancele a solicitação conforme apropriado.

- Encerre o assunto jurídico depois de concluir as ações necessárias para todos os dados de custódia e não relacionados a custódia no assunto. Certifique-se de ter concluído os itens a seguir antes de encerrar o assunto jurídico.

  - Encerradas todas as tarefas concluídas ou canceladas que não precisam de nenhuma ação.
  - Atualizado o status de todos os dados de custódia e não relacionados a custódia no assunto jurídico para Concluído ou Cancelado, conforme apropriado.

- Se o assunto não precisar de nenhuma ação, você poderá cancelá-lo clicando no botão mais () e selecionando **Cancelar**.

  Para cancelar as solicitações associadas ao assunto, marque a caixa de seleção **Cancelar solicitações relacionadas** na caixa de diálogo Cancelar assunto. Essas solicitações serão canceladas somente se não estiverem relacionadas a outros assuntos em aberto.

  - Se uma solicitação relacionada for cancelada, o status de todos os dados de custódia e não custodiais em aberto (status diferente de Concluído) será atualizado para Cancelado.
  - Se uma solicitação relacionada não puder ser cancelada, todos os dados de custódia e não de custódia em aberto serão removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

  Quando você cancela o assunto sem optar por cancelar as solicitações relacionadas, todos os dados de custódia e não relacionados a custódia, exceto com o status Concluído, são removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Crie uma tarefa para um assunto jurídico forense digital e adicione instruções e itens pendentes em uma check-list para o proprietário da tarefa trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os responsáveis pelo assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo de atribuição**e **Permissão do grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Na guia Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido atribuído a você recentemente, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para adicionar uma tarefa de assunto, na guia **Tarefas**, clique **em Novo** para adicionar uma tarefa.
   A tarefa de assunto é criada e as guias **Artefatos**, **Aprovadores**e **Detalhes da fonte de dados** são exibidas.
5. No formulário de tarefa, adicione uma nova fonte de dados.
   a. Na guia **Detalhes da fonte de dados**, clique em **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhes da fonte de dados

Campo	Descrição
Fonte de pesquisa	Origem na qual a evidência digital será investigada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Um ou mais campos aparecem no formulário com base na configuração da fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar uma fonte de dados para perícia digital.
Tipo	Tipo de dados - custodiais ou não - a serem investigados.
Dados de custódia	Usuário cujos dados precisam de investigação. A lista exibe os guardiões adicionados ao assunto jurídico. Este campo aparece somente quando **Dados de custódia** é selecionado em **Tipo**.
Dados não relacionados a custódia	Detalhes dos dados não relacionados a custódia a serem investigados. A lista exibe dados não relacionados a custódia adicionados ao assunto jurídico. Este campo aparece somente quando **Dados não relacionados a custódia** é selecionado em **Tipo**.
Hold notice issued	Opção para indicar que o guardião foi notificado sobre a retenção jurídica nos dados ou no dispositivo.

c. Clique em **Salvar**.

Um registro de detalhe da fonte de dados para dados de custódia ou não de custódia selecionados é adicionado à tarefa de assunto. Ele aparece na guia **Detalhes da fonte de dados** no formulário de tarefa e no formulário de assunto.

Se houver etapas de execução associadas à fonte de dados selecionada, elas também serão adicionadas ao formulário de tarefa.

6. Volte para o formulário de tarefa e, na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.
   - Na seção **Instruções**, clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído fazer para concluir a tarefa.
   - Na seção **Check-list**, clique em **Criar** para adicionar itens pendentes e rastrear o andamento das atividades na tarefa do assunto.
7. Opcional: Adicione um artefato (pasta) no qual você ou a pessoa atribuída possa carregar arquivos relacionados à tarefa ou à sua investigação.
8. Na guia **Detalhes** do formulário de tarefa, selecione um usuário no campo **Atribuído** a para atribuir a tarefa na qual trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode trabalhar na tarefa de assunto seguindo as instruções e concluindo os itens da check-list.

Como trabalhar em uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Siga as instruções e conclua os itens pendentes na check-list de uma tarefa de assunto jurídico atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Tarefas pendentes**.
4. Na lista Tarefas pendentes, abra uma tarefa na qual você deseja trabalhar e marque como concluída.
5. Siga as instruções listadas na seção **Instruções** no formulário e conclua os itens pendentes na seção **Check-list**.
6. Atualize os detalhes da fonte de dados com as informações necessárias.

   a. Na guia **Detalhes da fonte de dados**, clique no valor na coluna **Aviso em espera emitido** para abrir o registro de detalhes da fonte de dados.

   b. No formulário Detalhes da fonte de dados, preencha os campos obrigatórios.

   > **Nota:** O formulário Detalhes da fonte de dados tem um conjunto diferente de campos conforme configurado na fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar uma fonte de dados para perícia digital.

   c. Se você tiver notificado os guardiões de que seus dados ou dispositivos estão em retenção jurídica, selecione **Aviso de espera emitido**.

   d. Carregue documentos relevantes da seção **Anexos**.

   e. Clique em **Salvar**.

7. Opcional: Na seção **Atividade** da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
8. Clique em **Marcar como Concluído**.

Resultados
A tarefa de assunto é concluída e enviada ao proprietário do assunto para aprovação.

Referência do Processos forenses digitais para jurídico

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Processos forenses digitais para jurídico.

Componentes instalados com Processos forenses digitais para jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Processos forenses digitais para jurídico, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador forense [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Função de administrador específica da aplicação Processos forenses digitais para jurídico que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Configurador forense [sn_lg_forensics.forensics_config]	Fornece acesso para configurar dados para o app Processos forenses digitais para jurídico, como fontes de pesquisa.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Executante forense [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos forenses digitais atribuídos.	sn_lg_ops.legal_user

Tabelas

Tabelas instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Tabela	Descrição
Núcleo de custódia [sn_lg_forensics_custodian]	Usuários da tabela Perfil jurídico que são adicionados a uma solicitação de perícia digital.
Dados de custódia [sn_lg_forensics_custodial_data]	Estende a tabela Custodial Core e tem campos adicionais para armazenar informações de usuários adicionados a uma solicitação de perícia digital.
Fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source]	Origens de pesquisa, itens de check-list e instruções para os responsáveis pela tarefa na resolução de solicitações jurídicas. Você pode configurar fontes de pesquisa como Slack, Box, OneDrive ou Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Tabela	Descrição
	Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Detalhes da fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Detalhes registrados para uma origem de pesquisa para guardiões pelo proprietário da tarefa ao trabalhar em uma tarefa de assunto forense digital.
Etapas de execução [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Etapas necessárias para que um proprietário de tarefa atenda a uma solicitação de perícia digital atribuída. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Núcleo não custodial [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Estende a tabela Núcleo de custódia e tem campos adicionais para armazenar informações de registros não relacionados a custódia adicionados a uma solicitação de perícia digital.

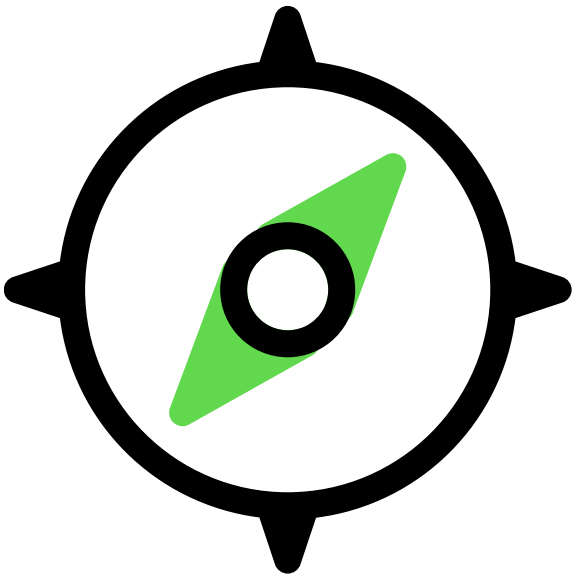
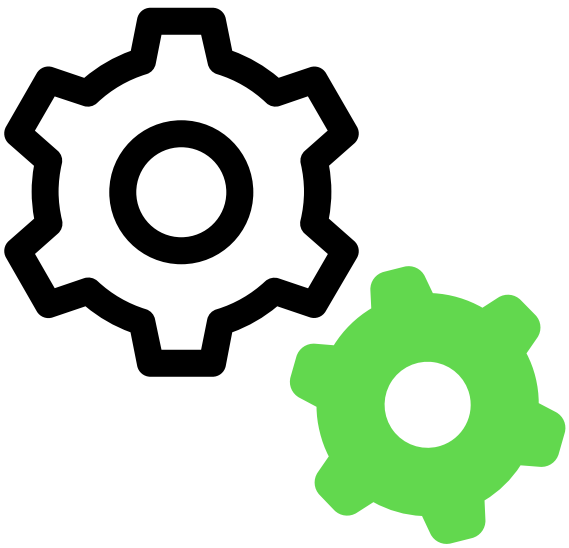
Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure é um fluxo de trabalho que permite que os inventores divulguem suas invenções de maneira estruturada. A aplicação é instalada pela aplicação Legal Simple Intellectual Property.

Tradução automática

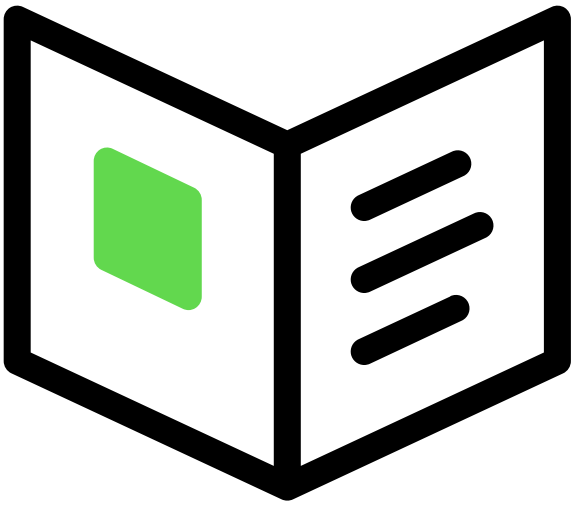
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Legal Invention Disclosure.	Instale e configure Legal Invention Disclosure, configure empresas externas e advogados externos e configure e configure recompensas do inventor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência
	
Use Legal Invention Disclosure para gerenciar solicitações de patente, criar assunto relacionado, facilitar o processo de aplicação e acompanhar o andamento.	Veja detalhes sobre componentes como funções, tabelas e formulários.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Legal Invention Disclosure

Saiba mais sobre Legal Invention Disclosure por meio de um fluxo de trabalho de exemplo e analise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure simplifica o processo de solicitação de patente junto com o processo de revisão e recompensas opcionais para os inventores. Legal Invention Disclosure é instalado quando o plug-in Legal Simple Intellectual Property está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Legal Invention Disclosure

Benefícios de divulgação de invenção jurídica

Benefício	Recurso	Usuários
Processo estruturado para criar e enviar Legal Invention Disclosure solicitações.	Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure	sn_lg_ip.patent_fulfiller e sn_lg_ops.legal_user
Recompensas monetárias opcionais concedidas ao inventor em fases selecionadas do processo de pedido de patente.	Configurar recompensas opcionais do inventor em Legal Invention Disclosure	sn_lg_ip.patent_fulfiller
Inclusão de advogados externos para revisar as solicitações de pedidos de patente.	Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure	

Fluxo de trabalho do Legal Invention Disclosure

O fluxo de trabalho de configuração Legal Invention Disclosure é o seguinte:

1. Instale a aplicação Legal Simple Intellectual Property para instalar automaticamente Legal Invention Disclosure.
2. Configure e adicione empresas externas.
3. Configure e adicione advogados externos das respectivas empresas.
4. Habilitar advogado externo.
5. Configure recompensas opcionais do inventor.

O fluxo de trabalho da tarefa Legal Invention Disclosure é o seguinte:

1. O Inventor cria e envia uma solicitação Legal Invention Disclosure.
2. O revisor de patentes ou executante revisa a solicitação.
3. Se algum esclarecimento for necessário, o revisor de patentes ou executante enviará a solicitação de volta ao solicitante, que atualizará a solicitação e a retornará.
4. O executante aprova a aplicação e inicia o processo de registro ou rejeita a aplicação e encerra a solicitação.
5. O executante cria um assunto a partir da solicitação ou adiciona a solicitação a um assunto existente se já existir uma solicitação semelhante.
6. O executante prossegue com a aplicação. Depois disso, conforme configurado, uma recompensa para o inventor é gerada automaticamente e precisa ser enviada para a folha de pagamento para processar e enviar ao inventor.
7. Adicione um advogado externo ao assunto jurídico e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar as Legal Invention Disclosure solicitações.
8. O executante envia por e-mail os detalhes da solicitação para o advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. O advogado externo revisa a solicitação.
10. O advogado externo, após a aprovação, arquiva um pedido com a autoridade de patentes. Se a solicitação não for aprovada, o advogado externo informará o executante e o executante fechará a solicitação.
11. O advogado externo responde ao e-mail e fornece os detalhes do pedido de patente ao executante. Os detalhes estarão disponíveis para o executante no fluxo de atividades tomar as medidas necessárias.
12. O executante atualiza o assunto jurídico com as informações do pedido de patente.
13. Um registro do Repositório de patentes é gerado automaticamente com os detalhes relevantes do registro de patentes.
14. Se uma recompensa para o inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada automaticamente e enviada ao inventor.
15. A autoridade de patente revisa a solicitação de patente e o advogado externo informa o executante sobre o resultado da revisão por e-mail.
16. Se a patente for concedida, o executante atualizará o assunto jurídico com as informações da patente e fechará a solicitação. O registro do Repositório de patentes é atualizado automaticamente com as informações. Se o pedido de patente for rejeitado, o executante fechará a solicitação.
17. Se uma recompensa para o inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada automaticamente e enviada ao inventor.

Configuração da Legal Invention Disclosure

Instale Legal Invention Disclosure e configure os requisitos para permitir o processamento e o acompanhamento eficientes de solicitações de patente.

Visão geral da configuração

1. Instale a aplicação Legal Invention Disclosure instalando a aplicação Legal Simple Intellectual Property.
2. Configure empresas externas para permitir a atribuição de advogados externos, que podem ser associados e avaliar Legal Invention Disclosure solicitações.
3. Configure recompensas opcionais do inventor a serem concedidas em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

Instalar Legal Invention Disclosure

Você pode instalar a aplicação Legal Invention Disclosure instalando a aplicação Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Invention Disclosure:

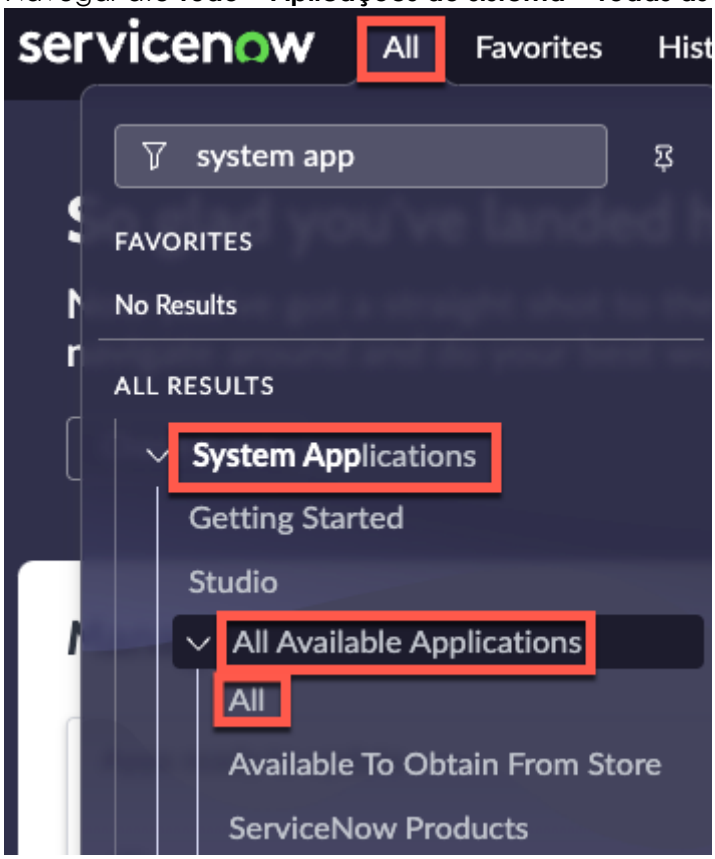
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação de propriedade intelectual simples jurídica (sn_lg_ip) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure

Configure registros de empresa externa para permitir a atribuição de advogados externos para revisar e processar o registro de patentes de Legal Invention Disclosure solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar empresas externas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro da empresa externa

Campo	Descrição
Nome da empresa externa	Nome da empresa externa.
Descrição	Descrição detalhada sobre a empresa externa.
Nome do escritório	Nome do escritório da empresa externa.
Endereço	Endereço da empresa externa.
Número da caixa postal	Número da caixa postal da empresa externa.
Cidade	Cidade onde a empresa externa está localizada.
Estado/província	Estado ou província onde a empresa externa está localizada.
País	País onde a empresa externa está localizada.
Ativo	Opção para ativar o registro da empresa externa.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure

Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure

Crie registros de advogados externos para permitir que advogados externos trabalhem em uma solicitação Legal Invention Disclosure.

Antes de Iniciar

Um registro de empresa externa deve estar ativo. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de um advogado externo pode ser feita como uma tarefa do executante ou ao configurar Legal Invention Disclosure após a instalação.

Procedimento
1. Acesse o formulário para criar um registro de advogado externo.

Local	Ações
No módulo Assunto jurídico	Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar advogados externos**.
De Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Advogado externo do menu **Listas**, selecione **Todos**.

2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de advogado externo

Campo	Descrição
Empresa externa	Nome da empresa-mãe do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado.
Nome do advogado externo	Nome do advogado externo.
Email do advogado externo	Endereço de e-mail do advogado externo.
Ativo	Opção para ativar o registro de advogado externo.

4. Salve o registro de advogado externo.
   - No formulário de registro Novos advogados externos, selecione **Enviar**.
   - Em Criar novo advogado externo a partir de Central de consultoria jurídica, selecione **Salvar**.

Permitir que o advogado externo seja adicionado a Legal Invention Disclosure assuntos
Permita que advogados externos sejam adicionados a assuntos relacionados à solicitação Legal Invention Disclosure.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione **Propriedade Intelectual** na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Divulgação de invenção** na guia **Formulários de admissão**.

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

4. Selecione o ícone de cadeado no campo **Opções** na seção Produtor de registro.
5. Insira `Habilitar` no campo Selecionar registro de destino e selecione **Habilitar advogado externo no assunto** na lista.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Associar um advogado externo existente a um assunto jurídico

Configurar recompensas opcionais do inventor em Legal Invention Disclosure

Configure recompensas opcionais a serem concedidas aos inventores em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

Antes de Iniciar

Você deve atualizar as configurações de localidade nas propriedades do sistema e configurar a moeda da localidade do sistema antes de configurar as recompensas de patente. Para obter mais informações, consulte Configurações de localidade e Configurando configurações globais de moeda de FX.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_config

Procedimento

1. Configure um limite de recompensa para o valor máximo de recompensa.
   Se houver vários inventores, o valor será automaticamente dividido igualmente entre eles.

   a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Limites de recompensa de patente**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de limites de recompensa de patente

Data de início	Data a partir da qual o limite de recompensa de patente é implementado.
Data de término	Data até a qual o limite de recompensa de patente é implementado.
Limite de recompensa	Limite máximo do valor da recompensa na moeda do sistema.

   d. Selecione **Enviar**.

2. Configure a recompensa com base no país de residência do inventor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de recompensas de patente por países

País	Nome do país do inventor.
Moeda de origem	Moeda do país selecionado.
Moeda de destino	A moeda da localidade do sistema.
Limite de recompensa específico do país	O limite máximo do valor da recompensa na moeda do país do inventor e também contém limites de recompensa por fase. **Nota:** Se vários inventores estiverem associados à solicitação de patente, a recompensa será automaticamente dividida igualmente entre eles.
Taxa de conversão Forex	Taxa de conversão de câmbio estrangeiro do valor.
Data de início	Data a partir da qual a recompensa do país é implementada.
Data de término	Data até a qual a recompensa de patente do país será implementada.

3. Determine se uma recompensa é concedida em várias fases do processo de pedido de patente.

a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

b. Selecione o valor na coluna **Limite de recompensa específico do país** da nova entrada de país.

c. No formulário Recompensas da fase, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de recompensas da fase

Campo	Descrição
Valor	Valor a ser recompensado ao inventor pelo status selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Recompensas de patente por país	O país do inventor a quem a patente foi concedida. Este campo é preenchido automaticamente.
Status de candidatura	O status da aplicação em que o inventor deve ser recompensado. As fases de uma aplicação nas quais as recompensas podem ser concedidas são: ▪ Prosseguir com a aplicação ▪ Patente registrada ▪ Patente concedida

Usando o Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure fornece um processo simplificado para que os inventores solicitem um pedido de patente e para que essa solicitação seja revisada interna e externamente por advogados externos. A aplicação é então enviada às autoridades de patentes. Você pode optar por recompensar os inventores em fases selecionadas do processo de candidatura.

Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure

Crie uma solicitação Legal Invention Disclosure para fornecer informações detalhadas sobre a invenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão Legal Invention Disclosure.
   a. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   b. No menu **Serviços jurídicos**, selecione **Propriedade intelectual**.
   c. Selecione **Solicitação de divulgação da invenção**.
2. No formulário de solicitação Legal Invention Disclosure, preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Legal Invention Disclosure formulário.
3. Opcional: Adicione anexos com detalhes da invenção à solicitação, se houver.
4. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação Legal Invention Disclosure é criada no estado Novo.
- Um ID de solicitação exclusivo é gerado.
- O status da aplicação em Central de consultoria jurídica está definido como Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição definidas na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Você começará a receber notificações sobre o andamento da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar a solicitação Legal Invention Disclosure

Analise uma solicitação Legal Invention Disclosure e aprove o envio para aprovação de patente ou solicite esclarecimentos do solicitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista () na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**.
3. Selecione a solicitação a ser aberta.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Revise a solicitação.
   - Se você estiver satisfeito com as informações fornecidas, crie o assunto relacionado. Para obter mais informações, consulte Criar um assunto ou adicionar uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente.
   - Se você não estiver satisfeito com as informações, selecione **Esclarecimento obrigatório**, preencha os detalhes sobre as informações necessárias na caixa de diálogo Esclarecimento obrigatório e selecione **Enviar**.

Resultados

- Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante para atualizar a solicitação.
- O Estado é atualizado para Atribuído.
- O status da candidatura em Central de consultoria jurídica foi atualizado para Esclarecimento obrigatório.

Responder a uma solicitação de esclarecimento para uma solicitação Legal Invention Disclosure

Forneça as informações solicitadas pelo revisor ou executante de patentes para concluir uma Legal Invention Disclosure solicitação de revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você enviou um Legal Invention Disclosure com informações ausentes ou incompletas, o executante solicitará esclarecimentos e você receberá uma notificação por e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Minhas solicitações**.
3. No campo de pesquisa, insira o número de solicitação Legal Invention Disclosure da notificação por e-mail e pressione Enter.
4. Abra a solicitação selecionando o nome da solicitação.
5. Forneça as informações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver sendo solicitado a esclarecer as informações fornecidas, insira a resposta para a consulta no campo **Digite sua mensagem aqui** e selecione **Publicar**.
- Se um valor de campo estiver incorreto, selecione **Ações** > **Editar solicitação** e corrija os valores nos campos.

6. Selecione **Enviar para revisão** para enviar a solicitação de volta ao executante com a resposta atualizada.

Resultados
A solicitação é enviada de volta ao executante para revisão.

Criar um assunto ou adicionar uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente

Crie um assunto a partir de uma solicitação Legal Invention Disclosure ou adicione a solicitação a um assunto existente para rastrear os detalhes do processo completo de solicitação de patente se a solicitação for aprovada para o pedido de uma patente.

Antes de Iniciar
Uma solicitação Legal Invention Disclosure deve ter sido enviada e aceita. Para obter mais informações, consulte Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**.
3. Selecione a solicitação Legal Invention Disclosure para abrir.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Determine se uma solicitação semelhante foi enviada anteriormente.
   Se uma solicitação semelhante tiver sido enviada anteriormente, você poderá adicionar a solicitação atual ao assunto existente relacionado a essa solicitação.

   a. No campo Central de consultoria jurídica **Pesquisar**, pesquise uma palavra-chave relacionada à ideia na solicitação.
   Escolha uma palavra-chave que seja o mais específica possível para restringir os resultados da pesquisa.

   b. Nos resultados da pesquisa, se houver um assunto relacionado, copie seu número.

7. Crie um assunto a partir da solicitação ou adicione a solicitação a um assunto existente.

Solicitar resultado de pesquisa	Ações
A solicitação é original	**a.** Selecione **Criar assunto**. **b.** Na caixa de diálogo Criar assunto, verifique se o modelo de assunto de divulgação de invenção está selecionado ou, se não estiver presente, selecione-o. **c.** Selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar resultado de pesquisa	Ações
	Nota: Se a solicitação contiver várias ideias no campo **Descrever a invenção**, considere criar um assunto separado para cada ideia com um nome exclusivo e modificar o campo para que apenas uma ideia esteja no campo para cada assunto.
Existe uma solicitação semelhante	**a.** Na lista suspensa **Criar assunto**, selecione **Adicionar ao assunto existente**. **b.** Na caixa de diálogo Adicionar a um assunto existente, pesquise e selecione o número do assunto. **c.** Selecione **OK**. Se o nome do solicitante for diferente do nome do solicitante do assunto existente, os detalhes adicionais do solicitante serão adicionados ao assunto existente.

Resultados
Um novo assunto é criado a partir da solicitação ou a solicitação é adicionada a um assunto existente. Ocorrem as seguintes ações:

- A janela do assunto Legal Invention Disclosure é aberta com todas as informações da solicitação.
- O estado é atualizado para Trabalho em andamento.
- O status da aplicação é Pedido de patente para o novo assunto ou Em revisão para um assunto existente.

Associar um advogado externo existente a um assunto jurídico

Adicione advogados externos existentes a um assunto jurídico e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar as solicitações Legal Invention Disclosure.

Antes de Iniciar
Os seguintes itens devem ter sido criados:

- Um registro de empresa externa. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure.
- Um registro de advogado externo. Para obter mais informações, consulte Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure.
- Um assunto jurídico relacionado. Para obter mais informações, consulte Criar um assunto ou adicionar uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente.

Você deve ter o ID da solicitação de divulgação da invenção e o ID do assunto.

Função necessária: administrador, sn_lg_ops.request_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**.
3. Selecione e abra a solicitação.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos** e abra o assunto.
5. Selecione **Atribuir a mim**.
6. Selecione a guia **Advogado externo**.
7. Selecione **Adicionar advogado externo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar compromisso de advogado externo

Firma externa	Nome da empresa-mãe do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado.
Advogado externo	Nome do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado para a empresa externa específica.
Estado	Este campo é definido automaticamente como Off-line e não pode ser modificado.
Email do advogado externo	Este campo é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do advogado externo.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Opcional: Verifique se o advogado externo foi adicionado atualizando a guia Advogado externo.

Prosseguir com uma solicitação Legal Invention Disclosure

Depois que uma aplicação para uma solicitação Legal Invention Disclosure estiver concluída e aprovada, aprove a aplicação para prosseguir para revisão por um advogado externo.

Antes de Iniciar

Deve existir um assunto jurídico relacionado à solicitação à qual um advogado externo está associado.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**.
3. Abra a solicitação Legal Invention Disclosure.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação**.

Resultados
Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida na guia Tarefas. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o Status da candidatura é atualizado para Prosseguir com a aplicação.

Se uma recompensa opcional para o inventor na fase da aplicação Prosseguir com tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor. Quando uma tarefa recompensadora é gerada, a tarefa é enviada ao executante da patente para aprovação. Após a aprovação, as informações são enviadas para a equipe de folha de pagamento para processar a recompensa.

O que Fazer Depois
Depois de associar o advogado externo a um assunto jurídico, envie um e-mail com os detalhes do assunto para o advogado externo. Para obter mais informações, consulte Forneça Legal Invention Disclosure informações de solicitação a um advogado externo.

Forneça Legal Invention Disclosure informações de solicitação a um advogado externo

Forneça as informações relacionadas a uma solicitação Legal Invention Disclosure a um advogado externo para revisão e determinar se deve solicitar uma patente.

Antes de Iniciar
Deve existir um assunto jurídico relacionado à solicitação à qual um advogado externo está associado.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**.
3. Abra a solicitação Legal Invention Disclosure.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos**.
5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação**.

   Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida na guia **Tarefas**. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o Status da candidatura é atualizado para Prosseguir com a aplicação.

   Se uma recompensa opcional para o inventor na fase da aplicação Prosseguir com tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor.

7. Crie um documento para fornecer as informações da aplicação a advogados externos selecionando **Gerar PDF**.
   Os detalhes completos do assunto são capturados no PDF e armazenados na guia **Artefatos**. Você também pode salvar o PDF em armazenamento externo se ele estiver configurado.
8. Escreva e envie um e-mail com o PDF do assunto para o advogado externo para revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Compor e-mail**.

b. Anexe o PDF e quaisquer outros documentos de suporte marcando as caixas de seleção associadas e selecionando **Selecionar documentos**.

c. Na mensagem de e-mail, verifique o endereço de e-mail do advogado externo no campo **Para**.

d. Opcional: Modifique o texto padrão no campo **Assunto**.

e. Selecione **Enviar e-mail**.

O que Fazer Depois

Depois de receber a decisão do advogado externo sobre se a patente está sendo registrada, finalize o processo de solicitação. Para obter mais informações, consulte Facilite o processo de revisão de patentes.

Facilite o processo de revisão de patentes

Atualize as informações de acompanhamento por meio da resolução final do processo de revisão de patente depois de receber a resolução da revisão do pedido de patente por um advogado externo.

Antes de Iniciar

Foi recebido um e-mail do advogado externo com a decisão sobre o pedido de patente.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Com base na resolução da revisão do pedido de patente pelo advogado externo, encerre a solicitação ou indique que a patente foi registrada.

Decisão do advogado externo	Ações
Aceito	**a.** Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**. **b.** Abra a solicitação Legal Invention Disclosure e selecione a guia **Assuntos jurídicos**. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Patente registrada**. **e.** No formulário, forneça o número de referência, a data do depósito e o título da aplicação da mensagem de e-mail do advogado externo. **f.** Selecione **Enviar**. ▪ Um registro de repositório de patentes para rastrear os detalhes e o status da aplicação é gerado automaticamente e pode ser acessado na guia **Repositórios de patentes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão do advogado externo	Ações
	▪ Uma nova tarefa de assunto chamada "Patente registrada" é gerada e pode ser acessada na guia **Tarefas**. ▪ O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento e o status da candidatura é atualizado para Patente registrada. ▪ Se uma recompensa opcional para o inventor na fase de registro de patente tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor.
Rejeitado	**a.** Selecione o ícone Lista () na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**. **b.** Abra a solicitação Legal Invention Disclosure e selecione a guia **Assuntos jurídicos**. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Encerrar Concluído**. **e.** Forneça o motivo do fechamento na caixa de comentários na janela **Fechar assunto concluído**. **f.** Se você quiser fechar todas as solicitações associadas, marque a caixa de seleção **Fechar solicitações relacionadas**. **g.** Selecione **OK**.

3. Depois que o advogado externo notificar o executante da patente sobre a resolução do pedido de patente às autoridades de patentes, encerre a solicitação se a patente foi rejeitada ou indique que a patente foi concedida.

Decisão do advogado externo	Ações
Aceito	**a.** Selecione o ícone Lista () na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**. **b.** Abra a solicitação Legal Invention Disclosure e selecione a guia **Assuntos jurídicos**. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Patente concedida**. **e.** No formulário, forneça o número de concessão da patente e a data de emissão do pedido da mensagem de e-mail do advogado externo. **f.** Selecione **Confirmar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão do advogado externo	Ações
	▪ O registro do repositório de patentes é atualizado automaticamente com os detalhes adicionais e pode ser acessado na guia **Repositórios de patentes**. ▪ Uma nova tarefa de assunto chamada "Patente concedida" é gerada e pode ser acessada na guia **Tarefas**. ▪ O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento e o status da candidatura é atualizado para Patente concedida. ▪ Se uma recompensa opcional para o inventor na fase de Patente concedida tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor.
Rejeitado	**a.** Selecione o ícone Lista ( ) na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Todos**. **b.** Abra a solicitação Legal Invention Disclosure e selecione a guia **Assuntos jurídicos**. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Encerrar Concluído**. **e.** Forneça o motivo do fechamento na caixa de comentários na janela **Fechar assunto concluído**. **f.** Se você quiser fechar todas as solicitações associadas, marque a caixa de seleção **Fechar solicitações relacionadas**. **g.** Selecione **OK**.

4. Aprove as tarefas pendentes relacionadas às fases do processo de candidatura.

a. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.

b. No widget **Aprovações pendentes**, selecione o número.

c. Selecione todas as solicitações na seção Aprovações.

d. Selecione **Aprovar** para aprovação em massa das solicitações.
Na guia Tarefa, o Estado da tarefa aprovada é atualizado para Encerrado concluído.

5. Selecione **Encerrar conclusão** para fechar o assunto.

Referência do Legal Invention Disclosure

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os formulários que você usa em Legal Invention Disclosure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Legal Invention Disclosure

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Legal Invention Disclosure, incluindo tabelas e função do usuário.

Funções

Funções instaladas com Legal Invention Disclosure

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Configuração de patente [sn_lg_ip.patent_config]	Acesso à configuração para trabalhar em solicitações e assuntos.	sn_lg_ops.legal_user
Executante jurídico [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	Acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.leitor

Tabelas

Tabelas instaladas com Legal Invention Disclosure

Tabela	Descrição
Repositório de patentes [sn_lg_ip_patent_repository]	Contém os detalhes de todas as patentes registradas para um assunto jurídico.
Recompensas de patente por país [sn_lg_ip_patent_rewards]	Contém os detalhes das recompensas para diferentes fases do registro de patente com base no país do inventor.
Limites de recompensa de patente [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	Contém os detalhes do valor máximo a ser recompensado ao inventário para fases individuais do processo de candidatura.
Recompensas de fase [sn_lg_ip_stage_rewards]	Contém os detalhes dos valores de recompensas para fases individuais do processo de candidatura de cada país.

Legal Invention Disclosure formulário

Lista de campos na solicitação Legal Invention Disclosure no Portal de serviços jurídicos.

Legal Invention Disclosure formulário

Campo	Descrição
Nome do solicitante	Nome do solicitante. O nome é preenchido automaticamente com o nome do solicitante atual, mas pode ser modificado ao solicitar outro usuário.
Inventores	Nomes e detalhes dos inventores.
Qual título você deseja usar para descrever sua invenção	Título da invenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legal Invention Disclosure formulário

Campo	Descrição
Descreva resumidamente qual problema sua invenção resolve	Descrição do problema que a invenção ajudará a resolver.
Descreva a invenção	Descrição detalhada da invenção.
Data aproximada de concepção da invenção	Data em que a invenção foi criada. A data deve ser a data atual ou anterior.
Invenção divulgada publicamente?	Indica se a invenção foi divulgada publicamente. Se a opção for **Sim**, os campos adicionais solicitarão informações detalhadas sobre a divulgação. • **Método de divulgação da invenção** - Como a invenção foi divulgada publicamente. • **Data da primeira divulgação pública** - Data em que foi feita a primeira divulgação pública da invenção.
A invenção foi implementada em um produto do cliente ou há planos de implementá-la em um produto do cliente?	Indica se a invenção já foi usada em algum lugar. Se a opção for **Sim**, os campos adicionais solicitarão informações detalhadas sobre a implementação. • **Data passada ou futura da versão do produto** - Data passada ou futura em que o produto será lançado. • **Especifique o nome do produto** - Nome do produto em que a invenção é usada.

Investigações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Investigações jurídicas permite que os departamentos jurídicos aceitem reclamações de um processo de admissão simples por meio de vários canais. A equipe jurídica pode organizar e conduzir investigações jurídicas detalhadas, incluindo entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais junto com as ações recomendadas.

As reclamações enviadas ao departamento jurídico, como reclamações de ética, podem incluir suborno, fraude financeira, informações privilegiadas e outras violações éticas. Se os funcionários suspeitarem de um incidente relacionado a qualquer uma dessas violações, eles poderão denunciá-lo com detalhes ao departamento jurídico para investigações jurídicas.

Integre Investigações jurídicas aos aplicativos ServiceNow® Solicitação universal e Prestação de serviços de RH de Relacionamentos do funcionário para fornecer uma experiência perfeita para que os funcionários enviem reclamações por meio da solicitação universal e para que os consultores jurídicos trabalhem nelas, transferindo-as entre os departamentos jurídico e de RH. Para obter mais informações, consulte Solução Melhor em conjunto: Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar  Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Investigações jurídicas.	**Configurar**  Defina tipos e subtipos de alegação e outras configurações.	**Solicitação**  Envie e rastreie reclamações, como reclamações de ética.
Gerenciar  Gerencie solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para investigar e resolver reclamações.	**Análise e Emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Investigações jurídicas

Investigações jurídicas permite que o departamento jurídico aceite reclamações e conduza investigações jurídicas detalhadas, conduzindo entrevistas, coletando evidências e preparando relatórios finais e ações recomendadas.

Funcionalidades

- Processo de admissão multicanal, incluindo o portal Portal de serviços jurídicos, Central do funcionário e o portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Opção para enviar reclamações anônimas ou nomeadas.
- Formulário de admissão para coletar informações detalhadas sobre o incidente, tipo de reclamação, partes envolvidas e data do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para transferência interdepartamental de reclamações entre os departamentos jurídico e de RH, consulte Solução Melhor em conjunto: Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Investigações jurídicas - fluxo de trabalho

A ilustração a seguir mostra o fluxo de trabalho para enviar e lidar com reclamações.

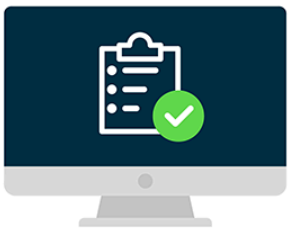
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de Investigações jurídicas

Legal Investigations workflow

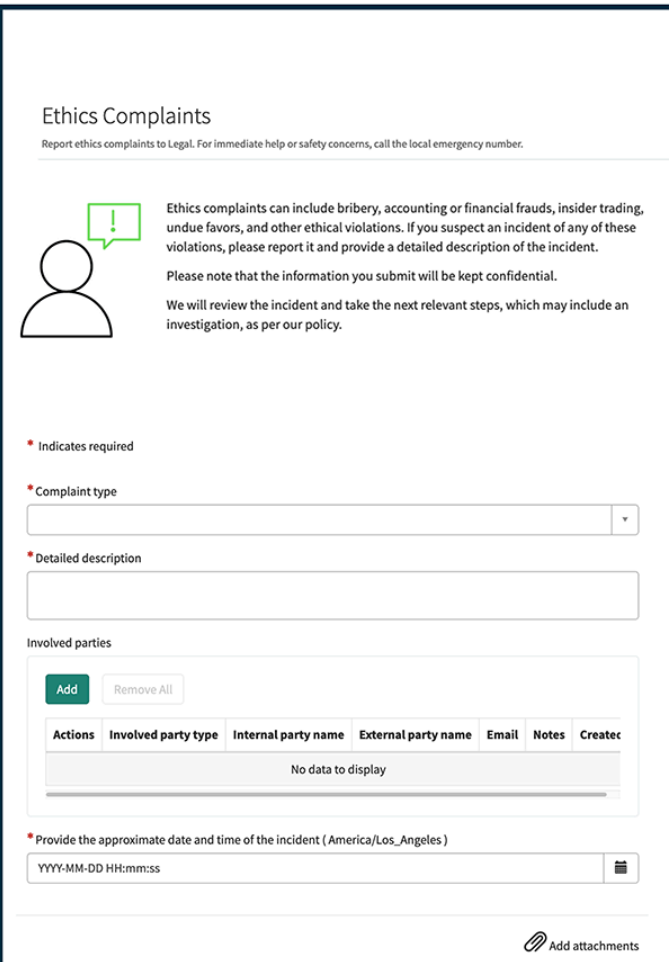
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução Melhor em conjunto: Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário sem se importar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos jurídico e de RH, conforme necessário para a resolução.

Principais recursos

Usando Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal juntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário e do portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações por meio de Solicitação universal.
- Transferência interdepartamental de detalhes do caso básico entre Prestação de serviços jurídicos Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Como configurar Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário para trabalharem juntos

Conclua as seguintes configurações para integrar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

- Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário
- Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

Mapeamento de dados

Quando informações relacionadas ao RH Casos de Relacionamentos do funcionário e questões de ética jurídica relacionadas são transferidas entre o RH e os departamentos jurídicos, é realizada uma cópia completa dos dados com o mapeamento de dados apropriado. Para a transferência do Jurídico para o RH, ative o script `HRERDepartmentTransferPostProcessor` para habilitar a cópia. Para obter mais informações, consulte Dcampos de mapeamento de dados.

Para executar personalizações adicionais para cópia profunda, edite os seguintes scripts:

- Jurídico para RH: `HRERDepartmentTransferPostProcessor` (escopoRelacionamentos do funcionário)
- RH para jurídico: `LegalDepartmentTransferPostProcessor` (escopoInvestigações jurídicas)

Na tabela **de link de evidências do tipo**, para uma transferência jurídica para RH, se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, os artefatos serão copiados em evidências com o campo URL que contém a URL do documento. Se o armazenamento externo estiver desativado, o artefato do assunto será copiado como uma evidência com todos os anexos.

Se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos. Para uma transferência do Jurídico para o RH, não existe associação entre as entrevistas e as evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na tabela **Ações corretivas/recomendadas**, para uma transferência jurídica para RH, os anexos no assunto e os artefatos vinculados à tarefa de ação recomendada são copiados como anexos para a ação corretiva de RH. Se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos.

Fluxo de trabalho para lidar com reclamações

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir explica como agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar as aplicações juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas por funcionários.

1. Os funcionários que observam uma violação ética ou incidente semelhante o denunciam enviando uma solicitação universal. Consulte Envie uma reclamação por meio do link rápido no Central do funcionário.
2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Consulte Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica.

   Nota: Quando o agente de roteamento cria um tíquete jurídico para reclamações a partir da solicitação universal, um assunto jurídico de ética é criado diretamente para lidar e resolver a reclamação.

3. O executante do respectivo departamento a quem o tíquete está atribuído pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferi-lo para a solicitação universal. Consulte Como trabalhar em um assunto jurídico para uma reclamação.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento jurídico para o departamento de RH, os detalhes do tíquete jurídico, como descrição, descrição resumida e comentários, são copiados para o caso de RH. O tíquete jurídico é encerrado e um caso de RH é criado, que é tratado por um agente de RH. Consulte Transferir um tíquete jurídico para outro departamento. Da mesma forma, um agente de RH que está trabalhando em um caso de RH pode transferi-lo para o departamento jurídico, o que cria um assunto jurídico de ética.

Configuração do Investigações jurídicas

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as reclamações de investigações jurídicas.

Os seguintes componentes são instalados com Investigações jurídicas:

- Área de prática: Ética
- Categoria: reclamações de ética
- Grupo de atribuição: Jurídico - Ética
- Produtor de registro: reclamações de ética

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

- Modelo do assunto: modelo de ética

Como administrador, você pode revisar os componentes do sistema de base instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure os tipos de alegação e os subtipos de alegação que serão usados pelos executantes jurídicos ao adicionar novas alegações durante as investigações, conforme necessário.
- Adicione ou modifique subcategorias do formulário de admissão de reclamações de ética do sistema de base da área de prática de ética. Essas subcategorias aparecem no campo **Tipo de reclamação** do Formulário de admissão de reclamações de ética.
- Habilite o envio de reclamação anônima concluindo as seguintes tarefas:
  - Instale o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para habilitar o portal da Central de denúncias anônimas a enviar reclamações para o departamento jurídico.
  - Instale o plug-in Segurança com escopo de RH (com.snc.hr.scoped_security) para habilitar o código de verificação de texto no formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas.

    Nota: Se Prestação de serviços de RH não estiver instalado, você precisará modificar as configurações de permissão. Para obter mais informações, consulte o artigo sobre dependência da Central de denúncias anônimas (ARC) para Prestação de serviços jurídicos [KB1171443] na Base de conhecimento Now Support.

  - Habilite os produtores de registro de reclamações de ética do sistema de base para investigações jurídicas para ARC.
- Criar um modelo de assunto jurídico para padronizar o processo de investigação de uma reclamação.
- Configure um modelo de entrevista para tarefas de assuntos jurídicos do tipo entrevista para capturar informações consistentes das entrevistas. Por exemplo, se você definir um questionário no modelo, o executante da tarefa atribuído poderá exibir uma lista de perguntas predefinidas para fazer aos entrevistados.

  Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.

Instalar Investigações jurídicas

Você pode instalar a aplicação Investigações jurídicas (sn_lg_investigate) se tiver a função de administrador.A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Investigações jurídicas listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Investigações jurídicas:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Tradução automática

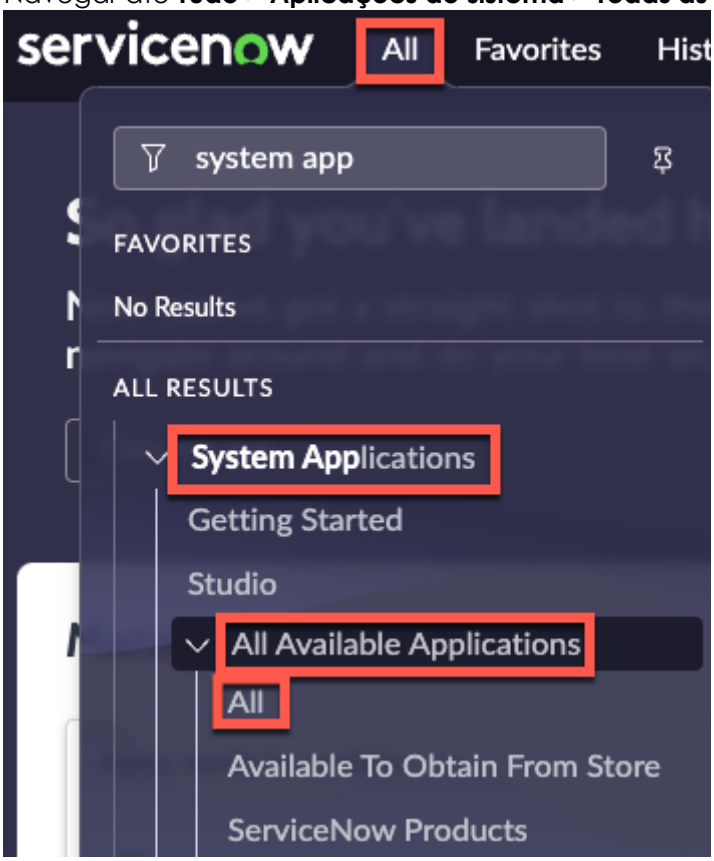
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Investigações jurídicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Investigações jurídicas (sn_lg_investigate) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar um tipo de alegação e seus subtipos

Configure os tipos e subtipos de alegação que os executantes jurídicos que trabalham em reclamações podem escolher ao adicionar novas alegações durante as investigações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.config ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Tipos de Alegação**.
2. Configure ou modifique um tipo de alegação.
   - Para configurar um novo tipo de alegação, clique em **Novo**.
   - Para modificar um tipo de alegação existente, abra o tipo de alegação na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de alegação.
4. Selecione a opção **Ativo** para habilitar o tipo de alegação.
   Somente tipos de alegação ativos são listados no campo **Tipo de alegação** no formulário Alegação de um assunto jurídico.
5. Salve o tipo de alegação.
   - Salve um tipo de alegação clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um tipo de alegação existente clicando em **Atualizar**.

   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
6. Configure subtipos de alegação para o tipo de alegação.

Nota: Você também pode configurar um subtipo de alegação navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Subtipos de alegação** > .

a. Na lista relacionada Subtipos de alegação, adicione um subtipo de alegação clicando **em Novo** ou modifique um existente selecionando na lista.

Formulário Subtipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o subtipo de alegação.
Tipo de alegação	Tipo de alegação primária.
Ativo	Opção para habilitar este subtipo de alegação.

b. Salve o subtipo de alegação.
   - Salve um subtipo de alegação clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um subtipo de alegação existente clicando em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar propriedades do sistema para atualizar o grupo de atribuição de reclamação de ética

Como administrador, configure a propriedade do sistema `sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group` para usar um grupo de atribuição diferente para atribuir reclamações de ética.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
`sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group` é uma propriedade do sistema configurável usada para configurar o grupo de atribuição padrão para reclamações de ética geradas usando links rápidos em Central do funcionário. O sys_id de qualquer grupo protegido com a função confidencial Solicitação universal e que tenha executantes que podem trabalhar em reclamações de ética está habilitado para configurar a propriedade do sistema.

Como alternativa, configure a propriedade de Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Procedimento
1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** com o sys_id do novo grupo de atribuição.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Agora você pode usar o novo grupo de atribuição para atribuir reclamações de ética.

Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário

Configure Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário para permitir que as solicitações de reclamação sejam transferidas entre os departamentos jurídico e de RH.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter os seguintes ServiceNow® apps instalados:

- Investigações jurídicas (sn_lg_investigate)
- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário (com.sn_hr_employee_relations)

> **Nota:** Você deve aprovar o RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito de chamador) solicitado com escopo de origem como Investigações jurídicas e escopo de destino como Recursos Humanos Relacionamentos do funcionário e Gestão de evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opcionalmente, você pode instalar o plug-in Anonymous Reporting Center (ARC) (com.sn_anonymous_report_center) para habilitar a transferência de tíquetes entre os departamentos Jurídico e de Recursos Humanos (RH). O ARC requer uma licença HRSD Pro/ Enterprise além da assinatura Investigações jurídicas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative os produtores de registro para envio de reclamações por meio do **Link rápido** em Central do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros**.

   b. Pesquise e abra produtores de registro com o nome **Reclamações de ética**.

   c. Verifique se a **Solicitação universal [universal_request]** está selecionada no campo **Nome da tabela**.
   Existem dois registros de produtor de registro que habilitam as opções de envio de reclamação de ética: um por meio do **Link rápido** do portal Central do funcionário e outro por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

   d. Selecione **Ativo** para ativar os produtores de registro para solicitações universais.

   e. Clique em **Atualizar**.

   Nota: Você deve desativar os produtores de registro mapeados para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics].

2. Revise o grupo de atribuição do sistema de base, **Conformidade**, ao qual as solicitações de reclamação de ética serão atribuídas por padrão e faça as mudanças necessárias.

   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.

   b. Abra o grupo de atribuição que você deseja configurar para atribuir as solicitações compatíveis por padrão.

   c. Na lista relacionada Funções, verifique se as funções a seguir estão atribuídas ao grupo de atribuição.
      - agent_workspace_user
      - sn_uni_req.routing_agent
      - interaction_agent

   d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários para fazer a triagem e trabalhar nas reclamações enviadas.
   Esses usuários devem ser atribuídos à função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e às seguintes funções específicas de departamento:
      - sn_lg_investigate.fulfiller, para usuários do departamento jurídico
      - sn_hr_er.case_writer, para usuários do departamento de RH

   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de usuários .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se você configurou um grupo de atribuição diferente do grupo de atribuição do sistema de base, torne-o o grupo de atribuição padrão para solicitações de reclamação de ética atualizando a propriedade do sistema.
   a. Copie o sys_id do grupo de atribuição configurado na última etapa.
   b. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Propriedades**.
   c. Cole o sys_id do grupo de atribuição no campo **Grupo de atribuição padrão**.
4. Configure a propriedade Solicitação universal para determinar como o tíquete primário deve ser tratado durante a transferência entre os departamentos.
   a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**.
   b. Em **Tipo de transferência**, atualize a **propriedade Selecione o tipo de transferência para determinar como o tíquete primário é tratado** (*sn_uni_req.transfer_type*) para **Serviço**.

      Nota: Se um serviço não for selecionado durante a transferência do tíquete, a transferência acontecerá para o serviço padrão configurado para o departamento de transferência selecionado.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.
5. Para que a cópia de dados concluída do jurídico para o RH seja executada, ative **HRERDepartmentTransferPostProcessor**.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Pesquise a inclusão de script **HRERDepartmentTransferPostProcessor** e ative-a.
6. Se o link rápido **de reclamação de ética** não estiver visível na seção **Links rápidos** do portal Central do funcionário, execute manualmente o script de correção **addQuickLinkToECPortal**.

Como enviar uma reclamação para investigação

Os funcionários podem enviar uma reclamação para relatar um incidente de violação de conformidade para solicitar uma investigação do departamento jurídico ou de RH.

Você pode enviar reclamações por meio de vários canais.

Enviar uma reclamação por meio de Portal de serviços jurídicos

Envie uma reclamação por meio de Portal de serviços jurídicos para relatar um incidente de violação para investigação e resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Como enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Pesquise uma solicitação de serviço jurídico para registrar uma reclamação, como reclamação de ética, ou clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a categoria **Solicitações de ética** no painel Categorias.
4. Clique em **Reclamações de ética** para enviar uma solicitação.
5. No formulário de reclamações de ética, preencha os campos.
6. Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Adicionar** na seção **Partes envolvidas**.

   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética.

   b. Clique em **Adicionar**.

   O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações sobre ética.
7. Clique em **Enviar**.

Enviar uma reclamação por meio de Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do portal Central do funcionário para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Como enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

Procedimento

No portal da Central do funcionário, envie uma reclamação usando o menu **Jurídico** ou a seção **Links rápidos**.

Como enviar uma reclamação por meio do menu Jurídico no Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do menu Jurídico no portal Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro que está mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal da Central do funcionário, clique no menu **Jurídico** e selecione a opção **Ética e conformidade**.
3. Na página da categoria de solicitação de Ética e conformidade, clique em **Reclamações de ética**.
4. No formulário de reclamações de ética, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para adicionar uma parte envolvida, na seção **Partes envolvidas**, clique em **Adicionar**.

   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, selecione uma opção de tipo de parte envolvida para indicar se a parte envolvida é um funcionário da organização ou um usuário de fora da organização.

   b. Forneça o nome da parte envolvida, ID de e-mail e outras informações.

      Nota: Para um funcionário interno, o campo **ID do e-mail** é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.

   c. Clique em **Adicionar**.
   O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações sobre ética.

   Repita essas etapas para adicionar mais partes envolvidas.

6. No formulário Reclamações de ética, clique em **Enviar**.

Resultados
Uma solicitação jurídica é criada e atribuída a um executante da solicitação ou a um grupo de atribuição conforme configurado.

Envie uma reclamação por meio do link rápido no Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do link rápido no portal Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro que está mapeado para a tabela Solicitação universal [universal_request]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal da Central do funcionário, clique no link **Reclamações de ética** na seção **Links rápidos**.
3. No formulário Reclamações de ética, forneça o resumo da reclamação.
4. No campo **Descrição detalhada**, forneça os detalhes da reclamação, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente.
5. Opcional: Clique em **Adicionar anexos** para carregar documentos que comprovem sua reclamação.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Uma solicitação universal é criada e atribuída ao grupo de atribuição conforme configurado. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem e trabalhar nele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas

Envie uma reclamação anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

Antes de Iniciar

Para registrar uma reclamação anonimamente, os administradores devem ter concluído as seguintes tarefas:

- Instalado o plug-in Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center)
- Habilitou o produtor de registro de reclamações de ética para envio por meio do portal ARC.

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra o portal da Central de denúncias anônimas por meio do portal Portal de serviços jurídicos ou Central do funcionário.

Opção	Etapas
De Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**. **b.** No Portal de serviços jurídicos, clique em **Catálogo de serviços** e selecione a categoria **Solicitações de ética**. **c.** Na página da categoria Solicitações de ética, clique em **Reclamação anônima sobre ética**.
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** No portal da Central do funcionário, clique no menu **Jurídico** e selecione a opção **Ética e conformidade**. **c.** Na página da categoria de solicitação de Ética e conformidade, clique em **Reclamação anônima sobre ética**.

   Você saiu da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de denúncias anônimas é aberto em uma nova guia do navegador.
2. No portal da Central de denúncias anônimas, clique em **Enviar uma denúncia anônima**.
3. Na página Enviar uma denúncia anônima, clique em **Reclamações de ética**.
4. No formulário de reclamações de ética, preencha os campos.
   Com base nos produtores de registro ativos para ARC, diferentes conjuntos de campos podem aparecer no formulário de reclamações de ética.

   Para obter descrições de campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas.
5. Insira o código de verificação de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in HR Scoped Security.

6. Clique em **Enviar**.
7. Opcional: Para baixar e salvar a solicitação relatada em seu sistema, na caixa de diálogo Obrigado por enviar seu relatório, clique em **Baixar cópia do relatório**.
8. Anote a chave do relatório e o número do relatório nos respectivos campos para acessar seu relatório anônimo no futuro e acompanhar seu andamento.

Resultados

Uma solicitação jurídica ou uma solicitação universal é criada com base nos produtores de registro ativos para investigações jurídicas.

Para manter o anonimato do solicitante ou solicitado para usuários, a solicitação é enviada com os seguintes valores para os campos correspondentes:

- **Aberto por** é preenchido como `Convidado`.
- **Solicitado para** está vazio.

Acesse sua denúncia anônima no portal da Central de denúncias anônimas

Você pode acompanhar sua denúncia anônima para exibir comentários e atualizações do executante jurídico que está trabalhando nela ou adicionar comentários.

Antes de Iniciar

Para acessar seu relatório anônimo, você deve ter a chave do relatório e o número do relatório que foi gerado quando você enviou a solicitação.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal da Central do funcionário, clique no menu **Jurídico** e selecione a opção **Ética e conformidade**.
3. Na página da categoria de solicitação de Ética e conformidade, clique em **Reclamação anônima sobre ética**.
   Você será desconectado da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de denúncias anônimas é aberto em uma nova guia.
4. No portal da Central de denúncias anônimas, clique em **Acompanhar uma denúncia**.
5. Na página Acompanhamento de um relatório, insira os detalhes.
   a. Em **Chave do relatório**, insira a chave do relatório que você obtém após o envio de um relatório anônimo.
   b. Em **Número do relatório**, insira o número do relatório que você obtém após o envio de um relatório anônimo.
6. Insira o código de verificação de texto.

   Nota: Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security).

7. Clique em **Avançar**.
   O relatório é exibido na página de tíquete padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar solicitações de reclamação

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas de reclamações enviadas por funcionários para relatar incidentes de não conformidade e conduzir investigações jurídicas.

Reclamações enviadas como solicitações jurídicas

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica relacionada a uma reclamação de ética, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário do departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para si mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

Reclamações enviadas como solicitações universais

Se você habilitou o envio de reclamações de ética usando solicitações universais, ele será atribuído a um grupo de conformidade. O agente de roteamento universal pode criar um assunto jurídico de ética a partir da solicitação universal que pode ser atribuído a um proprietário de assunto para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Solução Melhor em conjunto: Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Trabalhando em reclamações

Para que a investigação jurídica seja conduzida de forma eficaz, os executantes jurídicos podem avaliar o incidente relatado em detalhes para:

- Identificar fontes de informações e evidências
- Adicionar ou modificar partes envolvidas
- Preparar perguntas para entrevistas para coletar detalhes importantes
- Anexar documentação de suporte e relevante

Use o Central de consultoria jurídica para conduzir investigações jurídicas sobre as reclamações enviadas.

Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica

Quando os funcionários observam e relatam uma violação de ética ou incidente semelhante, as solicitações universais resultantes são triadas para priorização e resolução.

Devido à confidencialidade desses casos, você pode exibir e trabalhar nessas solicitações universais de reclamações com base nas funções atribuídas a você.

Solicitação universal agente de roteamento

Com a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent para lidar com solicitações confidenciais, você pode revisar e fazer a triagem dessas solicitações universais.

Executante jurídico

Com a função sn_lg_investigate.fulfiller, você pode criar um assunto jurídico de ética a partir da solicitação universal.

Agente de RH

Com a função sn_hr_er.case_writer, você pode criar um caso de RH denunciar má conduta a partir da solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal

Crie um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal para obter assistência do departamento jurídico na resolução de reclamações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Solicitação universal instalada e a configuração relacionada para serviços jurídicos concluída pelo administrador.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller e sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   Como alternativa, você também pode abrir uma solicitação universal navegando até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Aberto**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Reclamações de ética**, clique em **Todos**.
4. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
5. Atribua a solicitação universal a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

   O membro atribuído pode começar a trabalhar na solicitação universal e executar as próximas etapas.
6. Com base no assunto da reclamação, você pode encaminhá-la para o departamento apropriado criando um assunto jurídico de ética ou um caso de RH.
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de RH para Relatar má conduta, consulte Usando Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.
7. Clique em **Criar tíquete jurídico**.
8. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Na lista **Tipo de tíquete**, selecione **Reclamações de ética**.
   b. Em **Comentários adicionais**, insira detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
   c. Clique em **Criar**.

Resultados

- Um assunto jurídico de ética é criado e se torna o tíquete primário da solicitação universal. O número do assunto jurídico é preenchido no campo **Tíquete primário**.
- Todos os anexos da solicitação universal são copiados para o assunto jurídico. O modelo de assunto jurídico de reclamações de ética é aplicado a este assunto jurídico por padrão.
- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- O campo **Motivo do estado** é exibido com o valor pré-preenchido Tíquete primário - Em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Se um assunto jurídico de ética for criado: no departamento jurídico, o assunto jurídico será atribuído a um responsável pelo assunto. O responsável pelo assunto atribuído trabalha no assunto jurídico e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.
- Se um caso de RH for criado: no departamento de RH, o caso de RH será atribuído a um agente de RH para trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.

Como trabalhar em uma solicitação jurídica para uma reclamação

Trabalhe em solicitações jurídicas para reclamações atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra uma solicitação jurídica atribuída a você para revisar e executar tarefas.
   - Trabalhe na solicitação jurídica para verificar os detalhes da reclamação e conduzir uma consulta inicial.
   - Adicione ou modifique uma parte envolvida na guia **Partes envolvidas**.
   - Se a solicitação jurídica precisar de uma investigação completa, promova-a para um assunto jurídico.
   - Feche a solicitação ou cancele a solicitação jurídica.
     - Feche a solicitação depois de resolvê-la.
     - Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

Como trabalhar em um assunto jurídico para uma reclamação

Trabalhe em um assunto jurídico atribuído a você para conduzir investigações jurídicas e resolver uma reclamação interna.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico para você trabalhar.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para trabalhar.
5. Clique em **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar no assunto jurídico.
   O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
6. Durante a investigação jurídica, você pode criar e registrar as seguintes informações relacionadas ao incidente e às partes envolvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione ou modifique uma parte envolvida na guia **Partes envolvidas**.
- Adicione uma alegação ao assunto e associe-a a uma ou mais partes envolvidas do tipo Assunto de Alegação.
- Adicione documentação, entrevistas e ações recomendadas por meio de tarefas de assunto jurídico ao conduzir investigações.

  Nota: Para um assunto de investigação jurídica, adicione tarefas dos seguintes tipos:

  - **Documentação**: armazene documentos que você coletou como parte das investigações no assunto jurídico. Você também pode atribuir a tarefa de coletar documentação de investigação a outro usuário. Para obter instruções detalhadas, consulte Adicionar uma tarefa no assunto jurídico.
  - **Entrevista**: conduza entrevistas com as partes envolvidas e, conforme necessário, inclua outros usuários no painel de entrevistas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar entrevistas, consulte Adicionar uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico.
  - **Ações recomendadas**: com base nas descobertas das investigações, forneça recomendações para as partes envolvidas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar ações recomendadas, consulte Adicionar uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico.

- Executar outras tarefas gerais sobre o assunto jurídico.

7. Encerre o assunto jurídico ou transfira o assunto jurídico com base nos requisitos.

Adicionar um registro de alegação e associá-lo a uma parte envolvida

Adicione um registro de alegação ao assunto jurídico como parte da investigação de reclamação e associe-o a uma parte envolvida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode associar uma alegação a uma parte envolvida no formulário Parte envolvida.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja adicionar um registro de alegação.
3. Na guia **Alegações**, adicione ou modifique um registro de alegação.
   - Para adicionar um registro de alegação, clique em **Novo**.
   - Para modificar um registro de alegação existente, abra um registro de alegação na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de alegação

Campo	Descrição
Tipo de alegação	Tipo de alegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Subtipo de alegação	Subtipo do tipo de alegação selecionado.
Descrição	Informações detalhadas sobre a alegação.

5. Salve o registro de alegação.
   - Salve um registro de alegação clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em um registro de alegação existente clicando em **Atualizar**.

   A guia **Assuntos de alegação** é exibida.
6. Associe a alegação a uma parte envolvida.

   a. Na guia **Assuntos de alegação**, clique em **Adicionar**.

   b. Na caixa de diálogo Adicionar parte envolvida, selecione uma parte envolvida na lista.

   > **Nota:** Uma parte envolvida do tipo Assunto de alegação só pode ser associada a um registro de alegação.

   c. Clique em **Adicionar**.

   A parte envolvida selecionada é listada na guia **Assuntos de Alegação**.

Adicionar uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico

Como parte da investigação de reclamação, adicione uma tarefa de entrevista para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você ao qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.
3. No formulário de tarefa de assunto jurídico, selecione **Entrevista** no campo **Tipo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e campos específicos para o tipo de tarefa de entrevista.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualizar**.

Adicionar uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico

Com base nas descobertas da investigação da reclamação, adicione ações recomendadas para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você ao qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.
3. No formulário de tarefa de assunto jurídico, selecione **Ação recomendada** no campo **Tipo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e campos específicos para o tipo de tarefa de ação recomendada.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualizar**.

Gerenciar as partes envolvidas em uma solicitação ou assunto jurídico

Adicione uma nova parte envolvida ou modifique as informações de uma parte envolvida existente em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico relacionado a uma reclamação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As partes envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a uma reclamação, como reclamantes, testemunhas, sujeitos de alegações e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da organização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra uma solicitação ou assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja gerenciar as partes envolvidas.
3. Na guia **Partes envolvidas**, adicione ou modifique uma parte envolvida.
   - Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma parte envolvida existente, abra uma parte envolvida na lista.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos, consulte Formulário Parte envolvida.
5. Clique em **Salvar**.

Referência do Investigações jurídicas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Investigações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Investigações jurídicas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Investigações jurídicas, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções

Funções instaladas com Investigações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de investigações [sn_lg_investigate.admin]	Função de administrador específica da aplicação Investigações jurídicas que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
Configurador de investigações [sn_lg_investigate.config]	Fornece acesso para configurar dados como tipo e subtipo de alegação. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos.	sn_entrevista_temp.escritor
Executante de investigações [sn_lg_investigate.fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tabelas

Funções instaladas com Investigações jurídicas

Tabela	Descrição
Alegação [sn_lg_investigate_allegation]	Alegações feitas a uma pessoa, também conhecida como assunto da alegação.
Tipo de Alegação [sn_lg_investigate_allegation_type]	Tipo de alegação usada para registrar uma reclamação, como fraude financeira, discriminação e assédio.
Subtipo de alegação [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	Subtipo usado para classificar ainda mais um tipo de alegação. Por exemplo, a fraude financeira pode ter subtipos como favores indevidos ou subornos.
Parte envolvida [sn_lg_investigate_involved_party]	Usuários que estão envolvidos em uma reclamação como reclamante, sujeito de alegação, testemunha ou qualquer outro tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Investigações jurídicas

Tabela	Descrição
Alegação associada [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Associação entre uma alegação e seus assuntos de alegação. Uma alegação pode ser associada a um ou mais assuntos de alegação.

Produtores de registro para investigações jurídicas

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão que contém campos que um solicitante precisa preencher e iniciar uma solicitação.

Quando Investigações jurídicas está instalado, os produtores de registro para reclamações éticas são instalados.

Quando um funcionário envia uma reclamação, uma solicitação jurídica ou solicitação universal é criada com base no mapeamento dos produtores de registro ativos para tabelas diferentes.

Importante: A qualquer momento, somente um conjunto de produtores de registro mapeados para uma tabela específica pode estar ativo.

Solicitações jurídicas

Os produtores de registro a seguir podem ser ativados para criar solicitações jurídicas quando uma reclamação é enviada.

Nota: Para enviar uma solicitação jurídica por meio do portal da Central de denúncias anônimas, você precisa de uma licença HRSD Pro/Enterprise além da assinatura Investigações jurídicas.

Produtores de registro para envio de reclamações como solicitações jurídicas

Nome do produtor de registro	Tabela mapeada	Descrição
Reclamações de ética	Ética [sn_lg_ops_ethics]	• Enviando via Portal de serviços jurídicos ou pela opção de menu **Jurídico** no portal Central do funcionário. • Cria uma solicitação jurídica.
Reclamações de ética	Ética [sn_lg_ops_ethics]	• Envio por meio do portal da Central de denúncias anônimas. • Cria uma solicitação jurídica.

Solicitações universais

Os produtores de registro a seguir podem ser ativados para criar solicitações universais quando uma reclamação é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esses produtores de registro estão inativos por padrão. Se você quiser integrar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário e transferir reclamações entre os departamentos jurídico e de RH, será necessário ativá-los.

Produtores de registro para enviar reclamações como solicitações universais

Nome do produtor de registro	Tabela mapeada	Descrição
Reclamações de ética	Solicitação universal [universal_request]	• Enviando por meio da opção **Link rápido** no portal Central do funcionário. • Cria uma solicitação universal. • Marca a solicitação como um caso confidencial por padrão.
Reclamações de ética	Solicitação universal [universal_request]	• Envio por meio do portal da Central de denúncias anônimas. • Cria uma solicitação universal. • Marca a solicitação como um caso confidencial por padrão.

Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de produtores de registro para serviços jurídicos.

Formulário de admissão de reclamações de ética

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética para denunciar um incidente de violação de ética.

Formulário de reclamações de ética

Campo	Descrição
Tipo de reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando ocorreu.
Partes envolvidas	Usuários que são o assunto da reclamação.
Forneça a data e hora aproximadas do incidente	Data tentativa em que o incidente ocorreu.

Adicione as partes envolvidas na caixa de diálogo Adicionar linha que aparece ao clicar no botão **Adicionar** na seção **Partes envolvidas** do formulário de reclamações de ética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Partes envolvidas - Caixa de diálogo Adicionar linha

Campo	Descrição
Tipo de parte envolvida	Tipo de parte envolvida. • **Interno**: um funcionário da organização que é o assunto da reclamação. • **Externo**: um usuário fora da organização que é o assunto da reclamação.
Nome do participante interno	Nome da parte envolvida. O campo **Nome da parte interna** é substituído pelo campo **Nome da parte externa** quando **Externo** é selecionado como o tipo de parte envolvida.
E-mail	ID do e-mail da parte envolvida. Para o funcionário interno, o ID do e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário. Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Externo** é selecionado em **Tipo de parte envolvida**.
Anotações	Quaisquer informações adicionais sobre a parte envolvida.

Formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de ética. Diferentes conjuntos de campos aparecem no formulário com base nos produtores de registro ativos.

Os campos a seguir aparecem no formulário Reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics] está ativo.

Formulário de reclamações de ética no portal ARC

Campo	Descrição
Tipo de reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando aconteceu.
Partes envolvidas	Usuários que são o assunto da reclamação. Insira os nomes ou IDs de e-mail das partes envolvidas, cada nome separado por uma vírgula.
Data aproximada do evento	Data tentativa em que o incidente aconteceu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reclamações de ética no portal ARC

Campo	Descrição
Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes responsáveis.	Opção para confirmar o envio de informações confidenciais ou detalhes pessoais das pessoas envolvidas por meio da solicitação.

Os campos a seguir aparecem no formulário de reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Solicitação universal [universal_request] está ativo.

Formulário de reclamações sobre ética – Portal ARC

Campo	Descrição
Resumo da reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como a descrição detalhada do incidente, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente.

Formulário Parte envolvida

Os executantes jurídicos ou responsáveis pelo assunto podem usar o formulário Parte envolvida para adicionar ou modificar uma parte envolvida em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico atribuído a eles.

Formulário Parte envolvida

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de parte envolvida. • **Reclamante**: um usuário que enviou a reclamação. • **Assunto da alegação**: um usuário contra o qual a reclamação foi enviada. • **Testemunha**: um usuário que estava presente no incidente descrito na reclamação. • **Outro**: um usuário que pode ser uma parte interessada na investigação.
Usuário externo	Opção para especificar se o usuário é de fora da organização.
Participante interno	Usuário adicionado como parte envolvida. O campo **Parte interna** é substituído pelo campo **Parte externa** quando a opção **Usuário externo** é selecionada.
E-mail	ID do e-mail da parte envolvida. Para o funcionário interno, o ID do e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Parte envolvida

Campo	Descrição
	Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando a opção **Usuário externo** está selecionada.
Anotações	Quaisquer informações adicionais sobre a parte envolvida.

Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas

Os proprietários de assunto podem usar o formulário de tarefa de assunto jurídico para adicionar tipos de tarefa de documentos, ações recomendadas e entrevistas como parte da investigação jurídica.

Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa.
Tipo	Tipo da tarefa. Selecione **Ação recomendada**.
Prioridade	Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para resolver o assunto.
Fase	Fase à qual a tarefa pertence.
Assunto	Assunto ao qual a tarefa pertence.
Nome do evento	Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com data de vencimento ajuda a rastrear o andamento da tarefa para marcos específicos.
Estado	Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa.
Pedido	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Participante interno	Nomes das partes envolvidas às quais as ações recomendadas se aplicam.
Seção Detalhes da ação recomendada	
Tipo de ação recomendada	Tipo de ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Data e hora da discussão	Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas.
Participantes adicionais	Usuários que não sejam as partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão.
Descrição	Descrição das ações recomendadas.
Seção de anotações	
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver.
Comentários adicionais	Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver.

A tabela a seguir descreve os campos específicos para o tipo de tarefa de ação recomendada.

Seção Detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Tipo de ação recomendada	Tipo de ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão.
Data e hora da discussão	Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas.
Participantes adicionais	Usuários que não sejam as partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão.
Descrição	Descrição das ações recomendadas.

A tabela a seguir descreve os campos específicos para o tipo de tarefa de entrevista.

Seção de entrevista

Campo	Descrição
Data e hora de início	Data e hora em que a entrevista começa.
Data e hora de término	Data e hora em que a entrevista termina. Por padrão, quando você seleciona a data e hora de início, a data e hora de término é definida automaticamente para uma hora após a hora de início. Você pode mudar com base no tempo da entrevista.
Entrevistadores adicionais	Usuários que não sejam o entrevistador principal (usuário selecionado no campo **Atribuído a** da tarefa) que estariam no painel de entrevistas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de entrevista

Campo	Descrição
	Quando a tarefa é salva, os entrevistadores adicionais são notificados por e-mail sobre a tarefa de entrevista.

Dcampos de mapeamento de dados

O mapeamento de dados de tabelas é necessário quando o assunto de ética é transferido pelo executante jurídico para o RH e um caso de RH Relacionamentos do funcionário é transferido para o departamento jurídico.

Parte envolvida

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_involved_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_involved_party.

Mapeamento de campo de parte envolvida

Campos jurídicos	Campos de RH
external_user	não_no_sistema
tipo	tipo
parte_interna	usuário
external_party	nome

Alegações

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_allegation.

Tabela de RH: sn_hr_er_allegation.

Mapeamento do campo de alegações

Campos jurídicos	Campos de RH
alegação_tipo	alegação_tipo
allegation_subtype	allegation_subtype
descrição	descrição

Sujeitos da alegação

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_m2m_allegation_party.

Mapeamento de assuntos do campo de alegação

Campos jurídicos	Campos de RH
parte_envolvida	parte_envolvida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de assuntos do campo de alegação

Campos jurídicos	Campos de RH
alegação	alegação
resultado	resultado

Evidência/Artefato

Tabela jurídica: artefato sn_lg_matter.

Tabela de RH: sn_em_evidence.

Mapeamento de campo de evidência/Artefato

Campos jurídicos	Campos de RH
sn_lg_matter_artifact.short_description	nome
usuários_de_parte_envolvidos	assuntos_de_alegação
enviado_por	enviado_por_parte_envolvida

Evidência do tipo link

Tabela jurídica: sn_lg_matter_artifact_external_storage.

Tabela de RH: sn_em_evidence.

Evidência de mapeamento de campo de link de tipo

Campos jurídicos	Campos de RH
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	nome
link	origem da URL

Entrevistas

Tabela jurídica: tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: sn_hr_er_interview.

Mapeamento de campo de entrevistas

Campos jurídicos	Campos de RH
parte_envolvida	entrevistado
entrevistas_anotações	anotações

Ações corretivas/recomendadas

Tabela jurídica: tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: ação sn_hr_er_corrective.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de campo de Ações corretivas/recomendadas

Campos jurídicos	Campos de RH
parte_envolvida	parte_envolvida
também_presente	também_presente
data_discussão	data_discussão
descrição	descrição
estado	status
recomendado_ação_tipo	tipo_ação_corretiva
due_date	due_date

Nota: O campo **Descrição** inclui os campos **Atribuído a** ou **Discussão mantida por** para o nome de usuário.

Legal Simple Contracts

A aplicação ServiceNow® Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los em um local centralizado.

Por exemplo, os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de NDA com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações de um local centralizado.

Importante: Legal Simple Contracts está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação por novos clientes, mas continuará funcionando e com suporte para clientes atuais. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Entre em contato com sua equipe de contas ServiceNow sobre a aplicação Gestão de contratos Pro, uma oferta paga, que está totalmente integrada a Prestação de serviços jurídicos e inclui muitos recursos encontrados em um sistema CLM (Contract Lifecycle Management, gestão de ciclo de vida de contratos) tradicional.

Considerações de migração

Contratos jurídicos da ServiceNow oferece suporte aos seguintes recursos adicionais em comparação com Legal Simple Contracts.

- Gestão de cláusulas para gerenciar com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusulas.
- Variações de cláusula para um modelo de documento Microsoft Word para colocar conteúdo dinamicamente em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Suporte a vários documentos para revisões de contratos de terceiros que permite revisar e finalizar vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

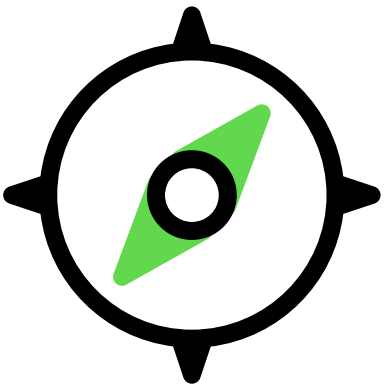
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser começar a usar os recursos, migre os dados Legal Simple Contracts de para Contratos jurídicos da ServiceNow, uma aplicação licenciada que deve ser instalada separadamente.

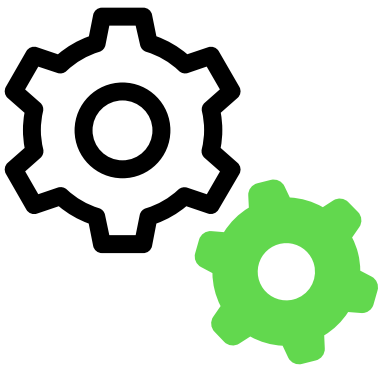
Para obter mais informações, consulte Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Explorar



Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Legal Simple Contracts.

Configuração



Configure modelos de contrato, regras de desvio, integrações de terceiros e outras configurações.

Solicitação



Envie e rastreie solicitações jurídicas para contratos.

Gerenciar



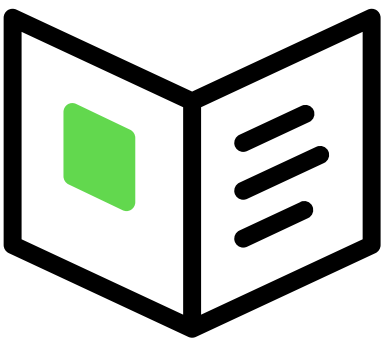
Gerencie solicitações jurídicas para contratos.

Análise e Emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Legal Simple Contracts

Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para a criação ou revisão de contratos com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

Funcionalidades

- Modelos de documento nos formatos HTML, PDF e Microsoft Word para documentos de contrato padrão, como acordos de confidencialidade (NDA).
- Blocos de modelo que podem substituir texto com base nas condições nos modelos de documento do tipo HTML.
- Suporte para modelos de contrato no formato Microsoft Word que são mais fáceis de revisar e modificar.
- Integração com CRM do Microsoft Dynamics para extrair dados de representantes de vendas e contas de vendas associadas e oportunidades ativas.
- Integração com provedores de assinatura eletrônica, como DocuSign e Adobe Sign.
- Integração com provedores de armazenamento externo, como Box, Google Drivee Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados finais.
- Repositório centralizado de todos os documentos de contrato assinados e assinados.

Suporte jurídico para contratos

Legal Simple Contracts permite que sua organização forneça suporte jurídico para as seguintes solicitações de contrato:

- Solicitações de acordo de confidencialidade em contratos jurídicos simples
- Solicitações de revisão de contrato de vendas
- Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Para saber como fornecer suporte jurídico para um tipo de contrato personalizado, consulte Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos.

Configuração do Legal Simple Contracts

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, instale e configure componentes para Legal Simple Contracts.

Instalar Legal Simple Contracts

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale a aplicação Legal Simple Contracts que permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos.

Ativação do Modelos de documentos do Word

Por padrão, Legal Simple Contracts oferece suporte a modelos de contrato jurídico nos formatos HTML e PDF. Para habilitar o suporte ao modelo de contrato jurídico no formato Microsoft Word, instale o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word).

Como configurar o Legal Simple Contracts

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Instalar Legal Simple Contracts

Você pode instalar a aplicação Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal Simple Contracts listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Simple Contracts:

- Funções
- Tabelas

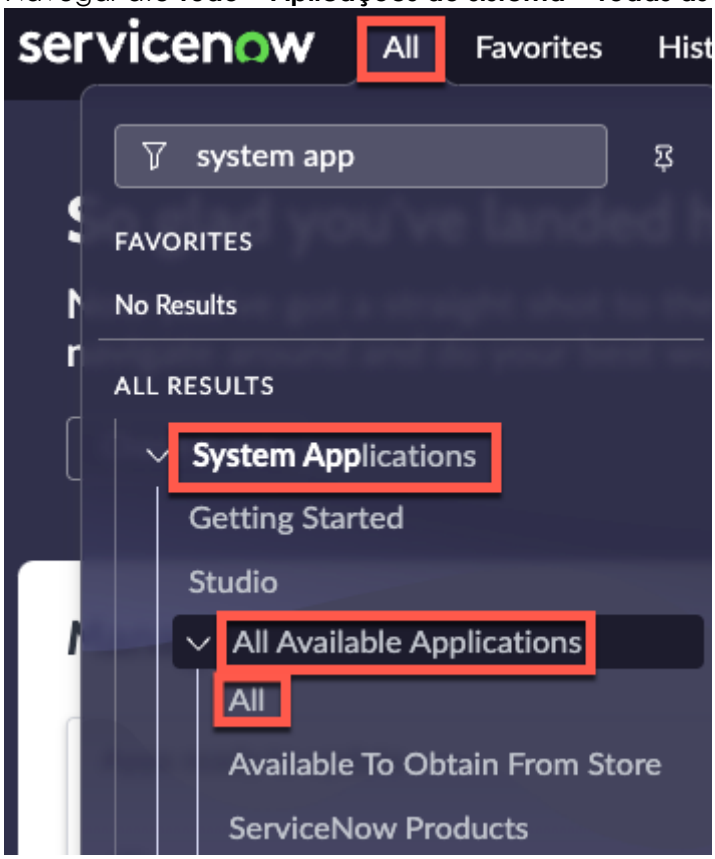
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Simple Contracts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Simple Contracts.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativação do Modelos de documentos do Word

Você pode ativar o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word) se tiver a função de administrador. A aplicação ativa ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Modelo do Word [sn_doc_word_template] é instalada com Modelos de documentos do Word.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como configurar o Legal Simple Contracts

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Definir um usuário como signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente um documento de contrato para uma solicitação.

Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

Modelos de contrato jurídico

Crie um modelo de documento que pode ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word.

Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de contrato correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

Definir assinatura externa e configurações de armazenamento

Defina as configurações do aplicativo externo para contratos jurídicos para habilitar serviços de assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvar os documentos de contrato assinados em um armazenamento externo.

Notificações por e-mail

Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem vários eventos. Alguns possíveis gatilhos de evento podem ser quando um signatário assina ou se recusa a assinar um documento de contrato ou todos os signatários assinaram o documento de contrato.

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas

Integre com CRM do Microsoft Dynamics para importar dados de oportunidades ativas e informações sobre representantes de vendas e suas contas de vendas associadas para as tabelas na instância ServiceNow.

Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados de representantes de vendas, contas de vendas associadas e oportunidades ativas do sistema CRM para a instância ServiceNow.

Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes de um contrato de vendas com base nas condições especificadas.

Definir um usuário como signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente em um documento de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Signatários internos**.
2. Defina ou modifique um signatário interno.
   - Para definir um novo signatário interno, clique em **Novo**.
   - Para modificar um signatário interno existente, abra o signatário interno na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de signatários internos

Campo	Descrição
Signatário interno	Usuário designado como signatário interno. A lista mostra usuários da tabela Usuários [sys_user].
Nome do signatário autorizado	Nome jurídico do usuário selecionado.
Título do signatário	Título oficial do usuário selecionado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
E-mail do signatário	ID do e-mail do usuário selecionado.

4. Salve o signatário interno.
   - Salve um signatário interno clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um signatário interno existente clicando em **Atualizar**.

Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de Contrato**.
2. Crie ou modifique um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, clique em **Novo**.
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo** para habilitar este tipo de contrato.
   Somente tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações jurídicas relacionadas a contratos de terceiros ou NDA.
5. Salve o tipo de contrato.
   - Salve um tipo de contrato clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um tipo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

Modelos de contrato jurídico

Crie modelos de documento para gerar documentos de contrato dependendo de vários tipos de solicitação.

Você pode economizar tempo e retrabalho manual usando modelos de documento para criar documentos de contrato em vez de preencher um documento de contrato do zero para cada solicitação. Também é uma maneira eficiente de gerar documentos de contrato consistentes para solicitações jurídicas.

- Configurar contrato jurídico do tipo HTML
- Criar um modelo de contrato jurídico do tipo PDF
- Configurar modelos de contrato jurídico do tipo Microsoft Word
- Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configurar contrato jurídico do tipo HTML

Configure um modelo de contrato no formato HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Blocos de modelo de documento para modelos HTML de contrato jurídico

Blocos de modelo de documento são blocos dinâmicos de conteúdo que você pode usar quando apenas uma seção de um modelo precisa ser alterada para diferentes requisitos ou tipos de solicitação. Por exemplo, digamos que em um documento de contrato NDA, apenas uma seção precisa ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica signatária. O ideal é criar vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Os blocos de modelo de documento baseado em condição, por outro lado, permitem que você crie apenas um modelo de documento que pode gerar documentos para locais diferentes.

A seguir estão os principais recursos do uso de blocos de modelo de documento em modelos de documento:

- Use um único bloco de modelo de documento em vários modelos de documento para diferentes versões do mesmo contrato.
- Adicione vários conteúdos de bloco de modelo de documento a um bloco de modelo de documento com condições e ordem de execução definidas. Um conteúdo de bloco apropriado é selecionado dinamicamente no documento gerado com base nessas condições definidas e na ordem de execução.
- Adicione vários blocos de documento a um modelo de documento.

Criar um bloco de documento para modelos de contrato jurídico

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documento para contratos jurídicos.

Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

Criar um bloco de documento para modelos de contrato jurídico

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documento para contratos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todos os blocos de modelo de documento devem ser criados somente no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Bloco de modelos de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o bloco de modelo de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o bloco de modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Ativo	Opção para tornar o bloco de modelo de documento ativo e disponível para uso.
Descrição	Informações sobre o bloco de modelo de documento.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento.

Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Todo o conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento deve ser criado somente no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Na lista relacionada **Conteúdos do bloco de modelos de documento**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdos do bloco do modelo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo do bloco.
Bloquear	Nome do bloco de modelo de documento associado ao conteúdo do bloco de documento.
Pedido	Ordem na qual um conteúdo de bloco é usado. Se vários conteúdos de bloco atenderem a uma condição, o conteúdo do bloco com o valor de ordem inferior será escolhido primeiro.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do bloco está ativo e disponível para uso.
Aplica-se quando	Condições de filtro aplicadas à tabela selecionada para determinar qual bloco de modelo de documento usar.
Aplica-se a	Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, um conteúdo de bloco aplicável a funcionários de um local específico, associe o conteúdo de bloco a critérios do usuário que contenham apenas funcionários dessa região.
Corpo da mensagem	Texto no conteúdo do bloco que aparece no documento gerado a partir do modelo de documento associado. Incluir campos da tabela selecionada no painel **Selecionar variável**.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML.

Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de contrato jurídico ajudam a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word. Em um tipo de modelo de documento HTML, você pode mapear as entradas fornecidas no formulário de admissão para os espaços reservados de metadados preenchíveis.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecionar **modelo de documento HTML**
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo.
Tabela	Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**. **Nota:** As tabelas são mostradas dependendo do escopo da aplicação selecionado.
Tipo de contrato	Tipo de contrato ao qual o modelo está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Critérios do usuário	Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento.
Corpo da mensagem	Conteúdo a ser incluído no documento de contrato jurídico gerado. Insira colunas da tabela selecionada no modelo de documento: **a.** Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto. **b.** Em **Selecionar variáveis**, clique no ícone de adição ( ) ao lado de **Campos**. **c.** Na lista de campos, selecione um nome de coluna. A coluna selecionada é adicionada na posição do cursor. **Nota:** As variáveis do formulário de admissão jurídica devem ser mapeadas para uma coluna para que possam ser usadas para preencher o modelo.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.
Guia Cabeçalho	
Imagem do Cabeçalho	Arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento.
Altura da imagem do cabeçalho	Altura máxima da imagem do cabeçalho.
Posição do cabeçalho	Posição da imagem no cabeçalho.
Guia Rodapé	
Imagem do rodapé	Arquivo de imagem a ser usado no rodapé do documento.
Altura da imagem do rodapé	Altura máxima da imagem do rodapé.
Posição da imagem do rodapé	Posição da imagem no rodapé.
Texto do rodapé	Texto como declaração de privacidade e confidencialidade a ser exibido no rodapé.
Posição do texto do rodapé	Posição do texto do rodapé dentro do rodapé.
Alinhamento vertical	Posicionamento do texto do rodapé em relação à imagem do rodapé.
Guia Página	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tamanho da página	Tamanho da página do documento.
Fonte personalizada	Fonte do texto na página.
Margem Superior/Inferior	Margem a ser deixada nos lados superior e inferior da página.
Margem Esquerda/Direita	Margem a ser deixada nos lados esquerdo e direito da página.

5. Opcional: Clique em **Inserir data** para inserir uma data no local do cursor no modelo. Você pode inserir vários tipos de data mapeados para diferentes colunas de data da tabela selecionada, como data de início, data de término ou data atual.
6. Opcional: Adicione um bloco de modelo de documento para inserir conteúdo baseado em condição no documento gerado.

   a. Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto e clique no botão **Adicionar blocos**.

   b. No painel Adicionar blocos, pesquise um bloco de modelo de documento.

   c. Selecione um bloco para adicionar ao modelo e clique em **Inserir no modelo**.
   O bloco selecionado é inserido no ponto selecionado no modelo.

   d. Opcional: Arraste o bloco inserido para colocá-lo em outro local no modelo.

7. Salve o modelo de contrato.
   - Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

   O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. A lista relacionada Participantes é exibida.
8. Adicione participantes no modelo de contrato.

   a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.

   b. No campo **Nome**, insira o nome de exibição do participante.
   Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir `Signatário interno 1`.

   c. No campo **Ordem**, insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.

   d. No campo **Signatário**, selecione um campo de usuário na lista de campos preenchidos na tabela selecionada.
   O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

   e. No campo **Usuário**, selecione o mesmo campo do campo **Signatário**.

   f. Clique em **Enviar**.

9. Insira assinaturas no modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Coloque o cursor no local desejado no campo **Corpo**.

b. Selecione **Inserir assinatura** para inserir a variável de assinatura de um participante.

c. Na janela Adicionar uma assinatura, selecione um participante.

d. Clique em **OK**.

10. Insira a data de assinatura no modelo de contrato.

a. Coloque o cursor no local desejado no campo **Corpo**.

b. Insira o código `${sign_date:` <Participant Name> } para inserir a variável de data de assinatura para um participante.
Por exemplo: para capturar a data de assinatura do participante Abel no modelo de contrato, insira `${sign_date:Abel}`.

11. Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar**.

Criar um modelo de contrato jurídico do tipo PDF

Crie um modelo de documento do tipo PDF carregando um arquivo PDF editável e preenchível.

Antes de Iniciar

Importante: Verifique se o plug-in PDF Generator (com.snc.pdf_generator) está instalado.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de contrato jurídico ajudam a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word. Em um tipo de modelo de documento PDF, você pode carregar um arquivo PDF preenchível e mapear campos no arquivo PDF com campos em uma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione Criar **modelo de documento PDF**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo.
Nome da tabela	Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Tipo de contrato ao qual o modelo está associado.
Ativo	Opção para marcar o modelo de contrato como ativo.
Critérios do usuário	Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento.
Documento	Opção para carregar um PDF preenchível para personalização adicional. Clique no link **Clique para adicionar** para carregar um arquivo PDF.

5. Salve o modelo de contrato.

- Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. As listas relacionadas para gerenciar participantes e mapear campos de Modelo em PDF são exibidas.

6. Adicione participantes no modelo de contrato.

a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.

b. No campo **Nome**, insira o nome de exibição do participante.
Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir `Signatário interno 1`.

c. No campo **Ordem**, insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.

d. No campo **Signatário**, selecione um campo de usuário na lista de campos que são preenchidos na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

Nota: Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados.

O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

e. No campo **Usuário**, selecione um campo de usuário na lista de campos que são preenchidos na tabela Usuários [sys_user].

f. Clique em **Enviar**.

7. Mapeie um mapeamento de campo de PDF para um campo na tabela selecionada.

a. Clique no link relacionado **Analisar PDF**.

Nota: O link relacionado aparecerá somente se o arquivo PDF anexado for editável.

Os campos editáveis do arquivo PDF anexado são adicionados à lista relacionada Mapeamentos de modelo em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Na lista relacionada Mapeamentos de modelo em PDF, clique em **Nome do campo** para abrir o mapeamento de campo.

c. No formulário Mapeamentos de modelo em PDF, atualize os campos.

Formulário Mapeamento de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome que representa o mapeamento de campo e armazenado como parte do mapeamento de documento no banco de dados.
Modelo de PDF	Nome do modelo em PDF ao qual o registro de mapeamento pertence.
Campo de documento	Campo do arquivo PDF editável. ⚠ **Aviso:** Editar o campo do documento pode interromper o fluxo do modelo de documento.
Tipo de campo de documento	Tipo do campo de mapeamento.
Valor de visualização	Valor do campo de mapeamento para visualização. Você pode usar este campo para validar um valor de campo que aparecerá no documento gerado sem criar uma solicitação jurídica para testar seus mapeamentos.
Formato	Formate para inserir valores pelo participante no campo. Um erro de validação aparece quando o participante não insere um valor no formato especificado.
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Obrigatório	Opção para marcar o campo como obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído.
Ativo	Opção para marcar o mapeamento de campo como ativo.
Tabela de mapeamento	Tabela da qual os campos de mapeamento são referenciados.
Campo de mapeamento	Campo da tabela de mapeamento que é mapeado para o campo no **campo Documento**.
Participante	Usuário que pode editar o campo no documento. A lista é preenchida a partir da lista relacionada Participantes.
Script avançado	Opção para usar campos com script para mapeamento complexo de um campo. Ao selecionar, o campo **Script** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	Insira um script para configurar campos de script para um mapeamento de campo complexo.

d. Clique em **Atualizar**.

8. Especifique uma área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas dos participantes.

a. Clique no link relacionado **Marcar assinaturas**.

b. Na caixa de diálogo Marcar blocos de assinatura, clique em **Adicionar campo**.

c. No painel de visualização do documento, marque uma área arrastando o mouse.

d. No campo **Nome**, insira um nome para o registro de mapeamento de assinatura.

e. Na lista **Mapeamento**, selecione um usuário como signatário.
A lista mostra participantes da lista relacionada Participantes.

f. Clique em **Salvar**.

9. Opcional: Clique em **Visualização de PDF** para visualizar o documento.

10. Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar**.

Configurar modelos de contrato jurídico do tipo Microsoft Word

Configure um modelo de contrato no formato Microsoft Word que seja mais fácil de revisar e modificar.

Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word

Como um configurador de contratos jurídicos, prepare um documento Microsoft Word que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

Antes de Iniciar

Verifique se você está em um sistema Windows para adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Em Microsoft Word, abra o documento que você deseja importar como um modelo de contrato.

2. Exiba a guia **Desenvolvedor** em Microsoft Word.
Para obter mais informações, consulte o tópico Mostrar a guia Desenvolvedor na documentação Microsoft Office 365.

3. Selecione o conteúdo a ser marcado.

4. Selecione **Controle de conteúdo de texto simples** na guia **Desenvolvedor**.

5. Selecione a opção **Propriedades** na guia **Desenvolvedor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na caixa de diálogo **Propriedades do controle de conteúdo**, insira um título para o controle de conteúdo.
7. Insira um valor de marcador.

Nota:

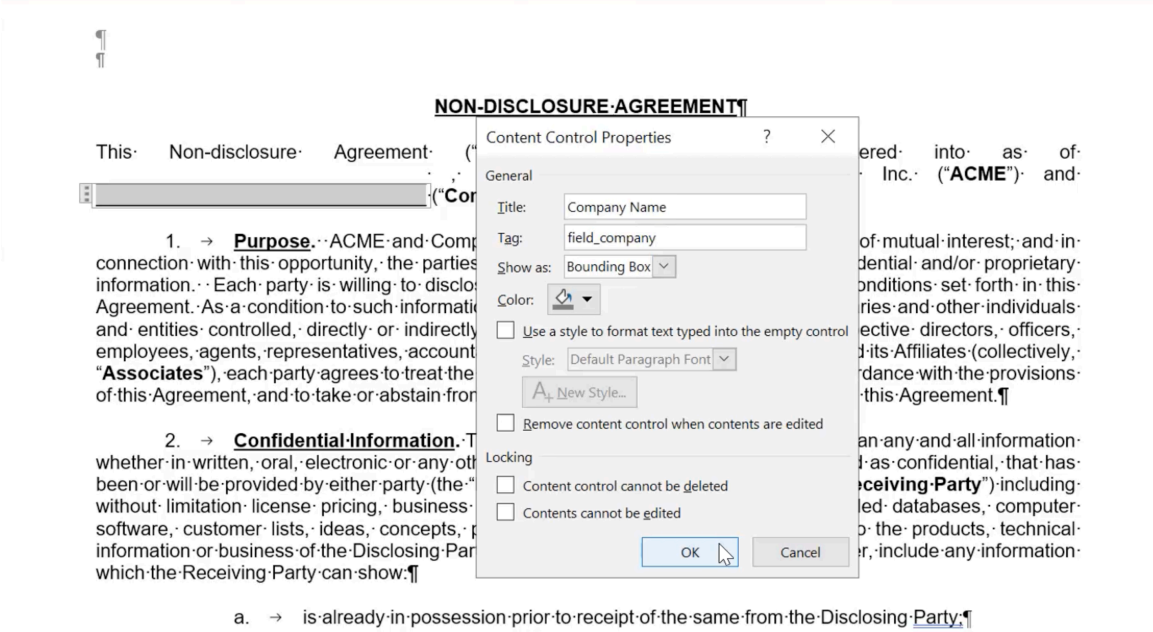
- Os nomes de marcador não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como field_COMPANY e field_company, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

Tipos de controle de conteúdo compatíveis

Tipo de controle de conteúdo	Descrição
campo_	Indica metadados.
assinatura_	Indica uma assinatura.
data_assinatura_	Indica a data de assinatura.

Por exemplo, Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos Se você estiver adicionando metadados para o nome da empresa, nomeie o marcador como *field_company*.



8. Selecione **OK**.

Criar um modelo de contrato jurídico Microsoft Word

Crie um modelo de contrato jurídico no formato Microsoft Word que possa ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento do Word**.
4. No formulário Novo registro do modelo do Word, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Novo formulário de registro do modelo do Word.
5. Extraia o conteúdo marcado pelos controles de conteúdo compatíveis do documento importado selecionando **Analisar documento**.

   Os controles de conteúdo compatíveis são:

   - **field** - Indica metadados
   - **signature_** - Indica uma assinatura
   - **sign_date_** — Indica a data de assinatura

   Para obter mais informações sobre os controles de conteúdo compatíveis e as diretrizes de marcação, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
   Os controles de conteúdo derivados do documentosão listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

Criar e configurar participantes para modelo de contrato jurídico

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer mapeamentos de modelo para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato jurídico Microsoft Word.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro de participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição exclusivo do participante mapeado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O tamanho do nome deve ser igual ou menor que o tamanho alocado no modelo de documento do Word para um signatário.
Pedido	Ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.
Signatário	Campo de usuário da lista de campos que são preenchidos na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer]. **Nota:** Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados. O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

5. Selecione **Enviar**.

Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para o modelo de contrato jurídico

Atualize os mapeamentos de modelo para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Nome do campo	Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa
Campo de documento	Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado no nome. Por exemplo: field_companyName.
Tipo de campo de documento	O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Campo de texto: um espaço reservado para metadados. ◦ Assinatura: um espaço reservado para assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica. ◦ Data da assinatura: um espaço reservado para a data da assinatura.
Valor de visualização	Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo aparece somente quando **o Campo de texto** é selecionado em **Tipo de campo de documento**.
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Uma validação será exibida se o valor inserido não corresponder ao formato especificado. Este campo aparece somente quando **Campo de texto** é selecionado em **Tipo de campo de documento**.
Somente Leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento do modelo.
Tabela de mapeamento	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado.
Campo de mapeamento	Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo da tabela que serão inseridos quando este modelo for usado em um contrato. Este campo aparece somente quando **o Campo de texto** é selecionado em **Tipo de campo de documento**.
Participante	Selecione o participante associado ao modelo de contrato. ◦ Se **o Tipo de campo do documento** estiver definido como **Campo de texto**, o participante selecionado será responsável pela tarefa. ◦ Se **o tipo de campo Documento** estiver definido como **Assinatura**, o participante selecionado será responsável por assinar o documento. ◦ Se **o tipo de campo Documento** estiver definido como **Data de assinatura**, a data de assinatura do signatário será colocada no documento.
Script avançado	Opção para exibir o Editor de scripts.
Script	Script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando o campo **Script avançado** está selecionado.

6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicar um modelo de contrato

Publique o modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido quando um usuário jurídico enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os mapeamentos de modelo tenham sido concluídos antes de publicar mapeamentos de modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para o modelo de contrato jurídico.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Opcional: Revise o modelo de documento do contrato.
   a. Gere e visualize o documento do contrato.
      Para obter mais informações, consulte Visualizar um documento de contrato para um modelo de documento do Word.
   b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.
4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

Resultados

O estado do modelo de contrato é publicado.

Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de documento de contrato jurídico correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Configure ou modifique uma regra de modelo de contrato.
   - Para configurar uma nova regra de modelo de contrato, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma regra de modelo de contrato existente, abra a regra de modelo de contrato na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de modelo de contrato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra do modelo de contrato.
Ativo	Opção para marcar a regra como ativa.
Descrição	
Tabela de contratos	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas.
Condição	Condições sob as quais a regra de seleção de modelo de contrato se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria de NDA, você deve inserir a seguinte condição: **[Categoria][é][NDA]**.
Modelo de documento	Modelo de documento publicado e ativo que será selecionado para gerar o documento do contrato quando as condições especificadas forem atendidas.
Ordem de execução	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de modelo com um número de ordem inferior será executada para selecionar o modelo.

4. Salve a regra do modelo de contrato.

- Salve uma regra de modelo de contrato clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma regra de modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

A lista relacionada Mapeamento de signatários internos é exibida.

5. Mapear signatários internos.

a. Na lista relacionada Mapeamento de signatários internos, clique em **Novo**.

b. No campo **Signatário interno**, selecione um usuário na lista de signatários internos.
A lista mostra todos os usuários da tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

c. No campo Participante, selecione o usuário na lista de participantes adicionados ao modelo selecionado no campo **Modelo de documento**.

d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que forneçam serviços como assinar eletronicamente documentos de contrato e salvar contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

As aplicações Prestação de serviços jurídicos usam spokes de Integration Hub para integração com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses apps externos depois que o administrador tiver instalado e configurado esses spokes.

Integração com sistemas de armazenamento externo

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações jurídicas e documentos de contrato assinados:

- Spoke do Box
- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurar um provedor de armazenamento externo

O configurador jurídico pode configurar as integrações de aplicações de armazenamento externo para aplicações jurídicas em **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador jurídico pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica para apps jurídicos em **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em Integration Hub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign Spoke v2.5.1 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e sincronizar o grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow .

Spoke do DocuSign Spoke v2.2.0 ou versão posterior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta DocuSign, consulte Configurar o Docusign eSignature spoke usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual os dados de contratos são armazenados. Selecione a tabela **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Condição	Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e selecione DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**.
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign.

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.

   A configuração do app externo foi salva.
6. Clique em **Publicar**.

Resultados
A configuração do aplicativo de assinatura eletrônica está publicada e pronta para ser usada na assinatura eletrônica de documentos do contrato.

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas

Configure CRM do Microsoft Dynamics para importar os dados de representantes de vendas, contas de vendas e oportunidades ativas para as tabelas na instância ServiceNow para o suporte a contratos de vendas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o app de CRM que você deseja configurar.

CRM do Microsoft Dynamics spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta CRM do Microsoft Dynamics, consulte Configurar CRM do Microsoft Dynamics spoke .

Função necessária: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link **do CRM**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de CRM

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app de CRM.
Descrição	Descrição da configuração do aplicativo de CRM.
Ativo	Opção para marcar a configuração da aplicação de CRM como ativa.
Tabela	Tabela na qual as informações sobre contratos de vendas são armazenadas.
Condição	Filtrar condições para determinar qual configuração do app de CRM usar.
Ordem de execução	Ordem na qual um app de CRM é usado para criar documentos de contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Aplicativo de CRM como CRM do Microsoft Dynamics.

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.
6. Clique em **Publicar**.

Resultados
A configuração do app CRM do Microsoft Dynamics está publicada e pronta para ser usada em solicitações de revisão de contratos de vendas.

O que Fazer Depois
- Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados de representantes de vendas, contas de vendas associadas e oportunidades ativas do sistema CRM para a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Por padrão, o trabalho do conjunto de importação está programado para ser executado diariamente para extrair os dados do sistema CRM.
- Somente representantes de vendas e oportunidades ativos são extraídos do sistema CRM. Todas as oportunidades que não foram ganhas ou perdidas são consideradas oportunidades ativas.
- Quando uma oportunidade for fechada e não estiver associada a nenhuma outra solicitação jurídica ativa, o trabalho agendado removerá o registro de oportunidade da instância ServiceNow.

Os trabalhos do conjunto de importação acionam um fluxo Flow Designer que extrai os dados do sistema CRM para a instância ServiceNow. O número máximo de registros extraídos sempre que o trabalho é executado é baseado nas seguintes Flow Designer propriedades:

- **O número máximo de registros a serem retornados ao buscar dados** (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- **A quantidade máxima de iterações que um loop executará no Flow Designer** (*sn_flow_designer.max_iterations*)

Com base no número de registros extraídos para o seu sistema, você pode modificar os valores dessas propriedades. Para obter mais informações, consulte Flow Designer propriedades do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Importações agendadas**.
2. Abra um registro de importações de dados programadas para atualizar.
   Os seguintes trabalhos de importação de dados programados para extrair dados do sistema CRM estão disponíveis:
   - **Importação programada de dados de representantes de vendas**
   - **Importação programada de dados de contas de vendas**
   - **Importação de dados programada de oportunidades de vendas**

   Para obter mais informações, consulte Importações de dados programadas.
3. Configure o trabalho de importação de dados conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma programação de conjunto de importação de dados, consulte Programar uma importação de dados .
4. Opcional: Para extrair dados de um conjunto diferente de campos do sistema CRM, atualize os mapas de transformação correspondentes.
   Para obter mais informações sobre como configurar um mapa de transformação, consulte Criar um mapa de transformação .

Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes de um contrato de vendas com base nas condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de deflexão**.
2. Crie ou modifique uma regra de desvio.
   - Para criar uma regra de desvio, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma regra de desvio existente, abra a regra de desvio na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de desvio

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de desvio.
Pedido	Ordem na qual a regra de desvio é executada. Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de desvio com um número de ordem inferior será executada para fornecer a orientação.
Ativo	Opção para marcar a regra de desvio como ativa.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a regra de desvio.
Tabela	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas. O nome da tabela é definido automaticamente como **Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]**.
Condições	Condições sob as quais a regra de desvio se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando um contrato de vendas tem um tamanho de oportunidade maior ou igual a US$ 50.000, você deve inserir a seguinte condição: **[Tamanho da oportunidade][maior que ou é][$50.000]**.
Orientação	Mensagem que é mostrada ao solicitante ao enviar uma solicitação de revisão de contrato de vendas para fornecer orientação. Por exemplo, você pode adicionar um link para um artigo da base de conhecimento relevante para a solicitação jurídica ou para uma página da Web externa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Algumas opções de formatação, como alinhamento de texto, texto sublinhado e fontes e tamanhos diferentes, podem não se aplicar na saída.

4. Salve a regra de desvio.
   - Salve uma regra de desvio clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma regra de desvio existente clicando em **Atualizar**.

Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como administrador, ative a propriedade do sistema *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* para gerar um certificado de conclusão para acordos de confidencialidade (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Este recurso se aplica somente a contratos assinados eletronicamente. Para obter mais informações sobre como enviar NDA e contratos de terceiros, consulte Como enviar uma solicitação jurídica de NDA e Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve quaisquer objeções.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Um certificado de conclusão será emitido para o contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os funcionários possam solicitar a orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

Procedimento

1. Crie um produtor de registro para um novo tipo de contrato.
   Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico. No formulário, você deve fornecer as seguintes especificações no produtor de registro para um novo tipo de contrato:

   a. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support].
   O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Suporte de contrato geral.

   b. Defina o campo **contract_type** com um nome de tipo de contrato, como `NDA`, `MSA`ou `SOW`, se quiser configurar o formulário de admissão para selecionar um tipo de contrato específico.

   Example
   Por exemplo, para definir o tipo de contato como NDA, insira o seguinte código:

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar** e adicione o conjunto de variáveis **Detalhes do signatário externo**.

2. Adicione um novo formulário de admissão na área de prática Contratos.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. Certifique-se de fornecer os detalhes a seguir nos respectivos campos.

   a. Na lista suspensa **Tipo**, selecione **Solicitar**.

   b. No campo **Opções**, selecione **o campo Atribuído a não obrigatório**.

   c. Para o formulário de admissão de contratos de terceiros, a opção **Gerar documento a partir do modelo** não deve ser habilitada.

   d. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.

3. Crie modelos de contrato jurídico.
   - Para obter mais informações, consulte Modelos de contrato jurídico.
   - Em **Condições**, você deve selecionar a nova categoria adicionada para o novo contrato.

4. Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico quando uma solicitação de contrato jurídico está sendo criada por um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Defina as configurações na Página de tíquete padrão para solicitações jurídicas.

> **Nota:** As configurações a seguir devem ser atualizadas no escopo da aplicação Legal Simple Contracts.

a. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

b. Selecione a configuração do tíquete **sn_lg_ops_request**.

c. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** na lista relacionada Configuração da guia.

d. No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Category][is] [** <CategoryName>] no campo **Visível**, em que é a categoria criada para o novo contrato.

e. Clique em **Atualizar**.

f. Repita as etapas 5c-5e para a configuração da guia **Visualizar**.

Para obter mais informações, consulte Configuração da página de tíquete padrão

Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow

A migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você use modelos Microsoft Word e modelos de contrato.

Preparando para a migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow

Prepare a instância ServiceNow para migrar os dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Observe os seguintes requisitos para preparar sua instância ServiceNow para migração:

- Contratos jurídicos da ServiceNow está instalado.

> **Nota:** Contratos jurídicos da ServiceNow é uma aplicação licenciada e deve ser instalada separadamente do ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Contratos jurídicos da ServiceNow.

- Todas as personalizações feitas em Legal Simple Contracts devem ser reproduzidas em Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Todas as mudanças nos registros do repositório de contratos devem ser feitas antes de fechar a solicitação jurídica ou as mudanças terão que ser feitas manualmente após a migração.
- Os produtores de registro disponíveis em Legal Simple Contracts devem ser recriados em Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Se você configurou o armazenamento externo para Legal Simple Contracts, certifique-se de ter feito isso para Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Crie Microsoft Word modelos de documento em Contratos jurídicos da ServiceNow que sejam equivalentes aos modelos de contrato HTML ou PDF disponíveis em Legal Simple Contracts.
- Certifique-se de que Contratos jurídicos da ServiceNow esteja configurado corretamente. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migrar para Contratos jurídicos da ServiceNow de Legal Simple Contracts

Como um administrador de contratos jurídicos, migre os dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow usando o script de migração.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter preparado a instância ServiceNow para a migração. Para informações detalhadas, consulte Preparando para a migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A migração de um grande número de registros pode levar um tempo significativo, portanto, considere executar a migração fora do horário de pico.
- Os dados relacionados a Legal Simple Contracts estarão disponíveis mesmo após a migração.
- Durante a migração, os seguintes artefatos são copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow:
  - Tipos de contratos
  - Registros do repositório de contratos

  Para obter mais informações, consulte Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Legal Simple Contracts.

  Nota: As solicitações jurídicas em andamento não são migradas. Depois que uma solicitação é encerrada e o contrato finalizado, os registros do repositório de contratos criados são copiados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow se você tiver executado o script de migração.

- Durante a migração, os dados relacionados à revisão do contrato de vendas não serão migrados.
- Durante a migração, as revisões de contrato e os formulários de admissão não serão migrados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de Contrato**.
2. Observe os tipos de contrato listados na tabela.
3. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de contratos**.
4. Crie os tipos de contrato anotados na etapa 2.
   Ao criar o tipo de contrato, certifique-se de associá-lo a um modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de contrato.
5. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
6. Anote o número de registros na lista de registros do repositório de contratos.
7. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
8. Selecione o trabalho agendado *Migrate Old Contracts*.
9. Selecione **Executar agora** para migrar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Compare o número de registros criados na tabela Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] com o número de registros que você anotou para acompanhar o andamento e o sucesso total da migração.
11. Acesse as mensagens de log para verificar se há falhas.
    a. Verifique se há mensagens de erro com o prefixo *ContractMigrationUtils*, que indica uma falha na migração de um registro.
    b. Para todos os registros com falha, verifique os subfluxos *Migrate contract related records* e *Copy Contract Attachments* para determinar a causa da falha.
    c. Corrija os erros e execute novamente o script de migração.

Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Legal Simple Contracts

Um utilitário de migração copia dados de tabelas Legal Simple Contracts para tabelas Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tabelas migradas

Tabelas Legal Simple Contracts	**Tabelas** Contratos jurídicos da ServiceNow
Tipo de contrato [sn_lg_contracts_type]	Tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type]
Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository]	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository]

Tabela de tipo de contrato

A tabela de tipo de contrato é copiada para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Se já existir um tipo de contrato na tabela Contratos jurídicos da ServiceNow, o tipo de contrato não será migrado.

Após a migração, qualquer modificação ou exclusão do tipo de contrato na tabela Legal Simple Contracts não será sincronizada automaticamente com a tabela Contratos jurídicos da ServiceNow.

Dados migrados

Tipo de contrato [sn_lg_contracts_type]	**Tipo de contrato** [sn_cm_core_contract_type]	**Descrição**
Nome	Nome	Nome do tipo de contrato.
Ativo	Ativo	Estado do tipo de contrato.
Domínio	Domínio	Domínio regional.

Tabela do repositório de contratos jurídicos

Solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade e revisões de contratos de terceiros que estão no estado Encerrado concluído são copiadas para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir fornece os detalhes dos dados Legal Simple Contracts e os dados Contratos jurídicos da ServiceNow correspondentes.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository]	Descrição
Solicitação de contrato	Solicitação de contrato	Número da solicitação de contrato
Status do contrato	Estado	O estado da solicitação. O mapeamento entre estados no repositório antigo e no novo. • Encerrado no repositório antigo é marcado como Cancelado no novo repositório. • Se a data de início do contrato estiver no passado, Alterado no repositório antigo será marcado como Ativo. • Se a data de início do contrato estiver no futuro, Alterado no repositório antigo será marcado como Rascunho. • Expirado na tabela antiga sem datas é marcado como Expirado na nova tabela. • Expirado na tabela antiga com data de início do contrato no passado está marcado como Ativo. • Expirado na tabela antiga com uma data de término de contrato no passado é marcado como expirado. • Expirado na tabela antiga com uma data de início do contrato no futuro está marcado como Rascunho. • Ativo na tabela antiga com uma data de início no passado é marcado como Ativo. • Ativo na tabela antiga com uma data de início no futuro é marcado como Rascunho. • Ativo na tabela antiga sem datas é marcado como Ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository]	Descrição
		• Cancelado no repositório antigo é marcado como Cancelado no novo repositório.
Número	Contrato legado	O número do contrato de Legal Simple Contracts.
Tipo de Contrato	Tipo de Contrato	Tipo de contrato da tabela Contratos jurídicos da ServiceNow.
Data de Início do Contrato	Inícios	Data de início do contrato
Data de Término do Contrato	Términos	Data de término do contrato
Proprietário do contrato	Administrador de contrato	O administrador do contrato.
Nome da empresa	Nome jurídico da empresa Fornecedor	O campo Fornecedor é preenchido com base na disponibilidade de Nome da empresa na tabela Empresas [core_company]. • O nome da empresa existe. ◦ Única correspondência encontrada - o fornecedor está preenchido com o nome da empresa. ◦ Várias correspondências encontradas - o campo Fornecedor está preenchido com o nome jurídico da empresa. Quando o registro do repositório de contratos é aberto, uma recomendação é exibida para modificar o valor do fornecedor manualmente. • A nova empresa não existe em ambas as tabelas. ◦ Única correspondência encontrada - o fornecedor está preenchido com o nome da empresa. ◦ Várias correspondências encontradas- O campo Fornecedor não está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository]	Descrição
		preenchido e um erro é exibido quando o registro é aberto. Você pode mapear o valor para Fornecedor manualmente. Quando não há correspondência para o campo do fornecedor, o nome da empresa é copiado para o nome jurídico da empresa e um erro é exibido para preencher o valor do fornecedor.
Endereço da empresa	Nenhum(a)	O endereço da empresa faz parte dos detalhes do fornecedor.
País	Nenhum(a)	Os detalhes do país fazem parte dos detalhes do fornecedor.
Nenhum(a)	Modelo de tipo de contrato	Modelo de contrato associado ao tipo de contrato.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Descrição
Nenhum(a)	Nome	Nome do Documento. O nome está no formato "<contract type> para<company_name> ." Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> para<company_name> ."
URL de pasta externa	URL	URL da pasta de armazenamento externo.
ID da pasta externa	ID externo	ID da pasta de armazenamento externo.
Provedor externo	Fornecedor de armazenamento	Provedor de armazenamento de documentos.
Solicitação aberta por	Responsável	O usuário que abriu a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Descrição
Nenhum(a)	Tipo de contrato	Tipo de contrato correspondente ao registro.
Nenhum(a)	Versão padrão	Versão da revisão do documento marcada como Pronta.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Revisão de documento de contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Descrição
Consulte o documento recém-criado	Documento	Revisão do documento.
Nenhum(a)	Nome	Nome da revisão do documento. Para armazenamento externo: o nome está no formato "<contract type> para<company_name> ." Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> para<company_name> ." Para armazenamento interno: o nome está no formato<document_name> .
Nenhum(a)	Tipo de arquivo	O tipo de revisão do documento. Para armazenamento externo, o tipo de revisão do documento é uma URL. Para armazenamento interno, o tipo de revisão do documento é um anexo.
Contrato assinado	URL	O contrato assinado está disponível no URL de armazenamento externo.
ID de arquivo externo	ID externo	ID do arquivo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Revisão de documento de contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositor	Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Descrição
Nenhum(a)	Estado da versão	O número de revisão do documento, que está definido como 1 inicialmente.
Documento	Documento	O arquivo no campo de documento é copiado para o registro de revisão recém-criado.

Resultado da migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow

Na execução do script para migrar dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow, os dados são copiados junto com outras mudanças feitas nos módulos Legal Simple Contracts, Central de consultoria jurídicae no painel executivo jurídico.

- Após a migração, os seguintes módulos de Legal Simple Contracts são marcados como legados:
  - **Administrador de contratos simples**
  - **Contratos simples**
  - **Contratos jurídicos**
- As solicitações de contrato jurídico que ainda não foram concluídas continuam visíveis no Central de consultoria jurídica.
- No Central de consultoria jurídica, os registros do repositório de contratos migrados são exibidos na lista Todos os contratos em Contratos jurídicos, que você pode acessar navegando até **Listas** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
- No painel Executivo jurídico, as solicitações de contrato legado de Legal Simple Contracts são exibidas nas seguintes guias:
  - Guia Contratos (legado)
  - Guia Contratos: navegue até a seção Solicitações de contrato legado para exibir as solicitações de contrato.
- Todos os novos registros do repositório de contratos criados devido à conclusão de uma solicitação jurídica são migrados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Solicitações de acordo de confidencialidade em contratos jurídicos simples

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócio para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Autoatendimento completo para criar contratos de NDA padronizados.
- Solicitações para mudar os contratos padronizados roteadas para a equipe jurídica.
- Suporte para assinaturas eletrônicas.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para assinatura física para permitir uma colaboração eficaz entre os signatários.
- Armazenamento de documentos na instância ServiceNow, bem como sistemas de armazenamento externo, como Box, Google Drivee Microsoft OneDrive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão para um acordo de confidencialidade (NDA) assinado eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Solicitação de contrato de acordo de confidencialidade - Fluxo de trabalho

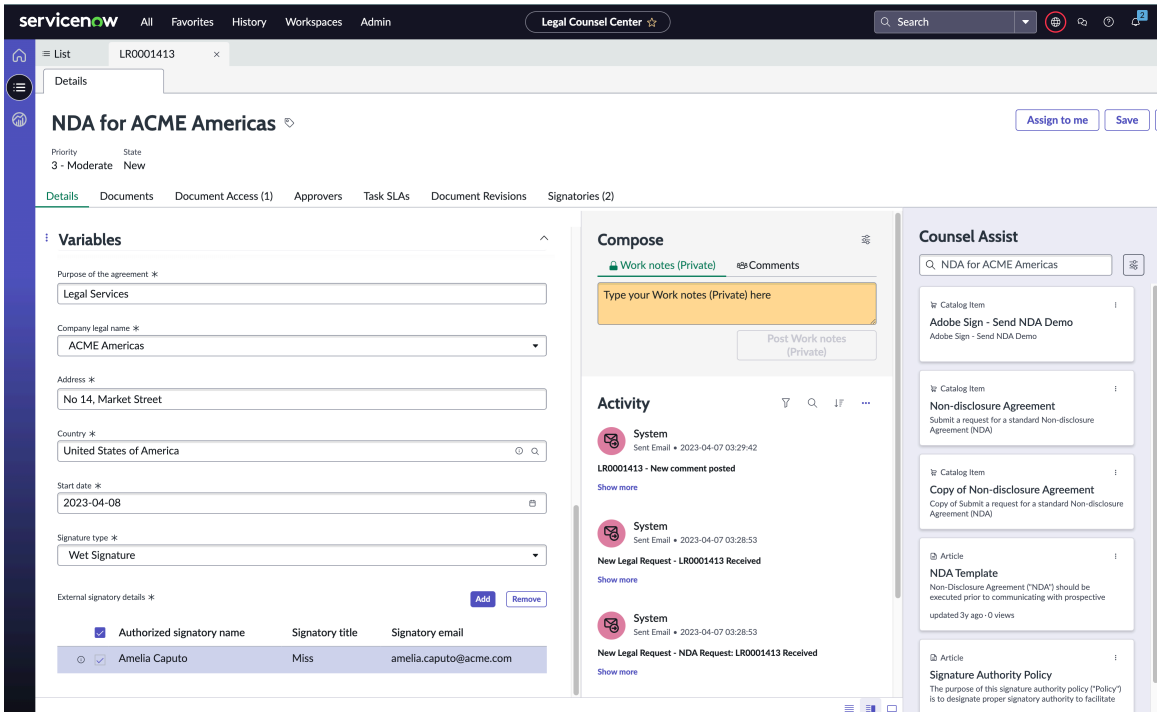
Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato de NDA gerado. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento de contrato de NDA de um local centralizado.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica ou manual. Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Example: Fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade pode progredir da seguinte forma:

1. Configurar os seguintes itens na aplicação:
   - Várias variações de modelos de NDA
   - Regra de seleção de modelo para escolher o modelo correto com base na solicitação jurídica
   - Signatários internos para diferentes modelos
   - Integração de assinatura eletrônica - Adobe Sign ou DocuSign
2. O funcionário preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. O funcionário visualiza o contrato gerado com metadados e o envia para os signatários.
4. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
5. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
6. Um registro de repositório de contratos é criado com os metadados e o contrato assinado.
7. (Opcional) O contrato assinado é movido para o armazenamento configurado e referenciado na seção de repositório de contratos.

Como enviar uma solicitação jurídica de NDA

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de confidencialidade com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão do acordo de confidencialidade.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Pesquisar tudo jurídico** do cabeçalho. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **do acordo de confidencialidade**.
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **do acordo de confidencialidade**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de acordo de confidencialidade

Campo	Descrição
É para um fornecedor, cliente ou parceiro?	Categoria do terceiro.
Finalidade do Acordo	Finalidade do acordo. Exemplo: acordo de confidencialidade para novos investimentos de negócios.
Nome oficial da empresa	Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo. Se o nome da empresa não estiver listado, selecione a opção **[Empresa não listada]** e insira o nome no **Novo nome jurídico da empresa**.
Endereço	Endereço para correspondência do terceiro.
País	País do terceiro.
Data de início	Data de início do período do acordo.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. ◦ Assinatura eletrônica: o signatário assina digitalmente o contrato. ◦ Assinatura física: o signatário assina manualmente a versão física do contrato. O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.
Detalhes do signatário externo	Lista de pessoas do terceiro selecionado que assinariam o acordo.

3. Opcional: Modifique a lista de signatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e forneça os detalhes do signatário.
- (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha ( ) na linha do signatário e atualize os detalhes.
- (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone Remover linha ( ) na linha do signatário.

4. Selecione **Enviar**.
   - Uma solicitação jurídica para gerar um documento de contrato para acordo de confidencialidade é criada no estado Novo.
   - Um documento de contrato com o status Documento pronto é gerado com dados da solicitação usando um modelo de contrato com base nas regras de modelo de contrato. Os signatários internos com base no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico.

     Nota:

     - Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como Não considerados.
     - Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que o necessário para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

     Em qualquer um dos casos, você pode enviar uma solicitação de mudança para atualizar o número de signatários conforme necessário para o seu contrato.

   - Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

   Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear uma solicitação jurídica, consulte Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica.

5. Opcional: Se você precisar de mudanças no documento gerado, envie uma solicitação de mudança ao departamento jurídico.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e finalizar o documento do contrato.
6. Opcional: Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e, em seguida, **Editar solicitação**.
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Novo e o status do documento for Documento pronto. Para obter mais informações, consulte Modificação de uma solicitação jurídica.
7. Quando o documento do contrato estiver finalizado, envie-o aos signatários para que sejam assinados.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e finalizar o documento do contrato.

Como trabalhar em uma solicitação de contrato jurídico

Como membro da equipe de suporte a contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie o documento ao solicitante de dentro da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Nota: Nos momentos em que você não está disponível, você pode delegar seus deveres jurídicos a outros usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. Opcional: Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação de outras partes interessadas é necessária.
6. Opcional: Na guia **Signatários**, revise os signatários do documento do contrato e seu status.
7. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para que os documentos do contrato estejam no formato DOCX,

- Quando o armazenamento externo está configurado, você pode editar e salvar a revisão do documento diretamente do armazenamento externo.
- Quando o armazenamento interno estiver configurado, baixe o documento do contrato, edite-o, salve-o e carregue-o usando a opção Criar revisão.

8. Carregue o documento do contrato revisado.
   a. Na guia **Revisões do documento**, clique em **Criar revisão**.
   b. Na caixa de diálogo Carregar revisão, clique no link **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado.
   c. Opcional: Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.
   d. Se o arquivo anexado for a revisão final e estiver pronto para ser enviado ao solicitante para revisão e confirmação, marque a caixa de seleção **Marcar como pronto**.
   e. Clique em **Carregar**.
   O documento anexado é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número de revisão do documento anterior. O documento é listado na guia **Revisões do documento**.
9. Clique em **Enviar documento** para enviar o documento do contrato marcado como pronto para o solicitante.

Resultados
O documento atualizado é enviado ao solicitante para revisão. O status do documento é atualizado para Documento pronto.

Revisar e finalizar o documento do contrato

Revise e finalize o documento do contrato para enviá-lo para assinatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Revise o documento do contrato na guia Visualizar.
   Na guia de visualização, o documento do contrato do tipo PDF ou HTML será baixado no formato PDF, enquanto o documento do contrato do tipo Microsoft Word será baixado no formato DOCX.
6. Opcional: Se alguma mudança precisar ser feita no documento do contrato, envie uma solicitação de mudança.
   a. Na lista suspensa **Ações**, selecione **Solicitar mudanças**.
   b. Na caixa de diálogo Solicitar mudanças, insira os detalhes que você deseja atualizar.
   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solicitação de mudança é enviada ao departamento jurídico para revisão no documento do contrato e seu status é atualizado para Trabalho em andamento. O status do documento do contrato é atualizado para Revisão jurídica interna.

Qualquer pessoa do departamento jurídico pode fazer as mudanças solicitadas no documento e enviar o documento atualizado de volta para você.

Nota: Você não pode acessar uma visualização de documento até que o departamento jurídico envie de volta o documento revisado.

O que Fazer Depois

Quando o documento do contrato estiver finalizado, envie-o para assinatura selecionando **Enviar para assinatura**.

Processo de assinatura para uma solicitação jurídica

Você pode exigir uma assinatura eletrônica ou física (manual) para uma solicitação jurídica. O processo de aprovação do contrato difere dependendo do tipo de assinatura selecionado.

- Assinatura eletrônica: permite que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos. Selecione o tipo de assinatura como Assinatura Eletrônica se você também quiser gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.
- Assinatura física: permite a finalização do contrato manualmente, em vez de eletronicamente. Você pode carregar o documento finalizado. Para obter mais informações sobre como carregar o documento, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente.

Quando o documento do contrato é finalizado, ele é enviado aos signatários para que seja assinado.

Como enviar um documento de contrato para assinatura

Para assinatura eletrônica	Para assinatura física
• O status do documento é atualizado para Enviado para assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado como na integração jurídica. Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do provedor de assinatura eletrônica DocuSign ou Adobe Sign, conforme configurado na integração jurídica de assinatura eletrônica. O primeiro signatário é aquele cujo valor de pedido na lista de signatários é definido como o mais baixo na regra	• O status do documento é atualizado para Assinatura pendente. • Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários com o documento do contrato anexado. • Os signatários imprimem o documento, assinam-no e devolvem-no ao solicitante jurídico. • O solicitante jurídico carrega o documento do contrato no formato PDF para a solicitação. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como enviar um documento de contrato para assinatura

Para assinatura eletrônica	Para assinatura física
do modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico. Um e-mail é enviado ao próximo signatário para solicitar sua assinatura depois que o primeiro assinou o contrato. • Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos jurídicos simples.	

Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos jurídicos simples

Como signatário, você pode revisar e assinar ou recusar-se a assinar um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa se aplica somente a contratos com o tipo de assinatura definido como **Assinatura eletrônica**. Se o contrato exigir uma assinatura física (manual), os signatários receberão um e-mail com o contrato anexado, assinarão e o devolverão ao solicitante jurídico. O solicitante jurídico anexa o documento do contrato no formato PDF à solicitação.

Procedimento
1. Selecione o link na notificação por e-mail.

2. Revise o documento do contrato e assine-o ou recuse-se a assiná-lo.

Resultados
A tabela a seguir mostra os resultados da assinatura do documento do contrato e da recusa em assiná-lo.

Resultado da aprovação ou rejeição de um contrato

Assinar o documento do contrato	Recusar-se a assinar o documento do contrato
• Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido. O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura Pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.	• O documento do contrato é enviado de volta para o solicitante. Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante. O solicitante pode revisar o documento, solicitar mudanças nele e reenviá-lo aos signatários para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de um contrato

Assinar o documento do contrato	Recusar-se a assinar o documento do contrato
• Se o último signatário tiver assinado o documento, um registro de contrato jurídico será criado. O status do documento é atualizado para Contrato assinado. • Se a propriedade do sistema `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` estiver definida como `verdadeira`, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao documento do contrato finalizado.	O status do Signatário na solicitação é atualizado para Cancelado. • O status do documento na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Contrato recusado.

Fluxo de trabalho de Assinatura Wet

O fluxo de trabalho de assinatura Wet é acionado quando uma solicitação jurídica com tipo de assinatura Assinatura Wet é enviada aos signatários para assinatura.

O tipo de assinatura é especificado ao enviar uma solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Como enviar uma solicitação jurídica de NDA.

O fluxo de trabalho genérico para assinatura física pode progredir da seguinte forma.

Como signatário:

- Receba uma notificação por e-mail solicitando sua assinatura.
- Abra o documento do contrato anexado ao e-mail.
- Imprima o anexo do contrato.
- Assine a impressão do contrato e envie-a de volta para o solicitante.

Como solicitante jurídico:

- Depois de receber o documento de contrato assinado de todos os signatários, gere uma cópia digital no formato PDF.
- Anexe a cópia digital do documento do contrato à solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente.

Adicionar um contrato assinado manualmente

Como solicitante jurídico, ao receber o documento de contrato assinado dos signatários, adicione a versão digital ao registro de solicitação jurídica.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma versão em PDF do contrato assinado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   Nota: Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no **Serviços jurídicos** > **Procurar serviços jurídicos** menu.

2. Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Selecione **Carregar contrato** e navegue até o arquivo.
6. Selecione **Abrir**.
7. Se você carregou um arquivo incorreto, carregue o documento correto selecionando **Recarregar contrato** na lista suspensa **Ações**.
8. Selecione **Encerrar conclusão** para fechar a solicitação jurídica.

   Nota: Você não pode fazer mudanças na solicitação jurídica depois que ela é encerrada.

Resultados

Quando a solicitação jurídica é encerrada, um e-mail com o documento do contrato final anexado é enviado aos signatários.

Solicitações de revisão de contrato de vendas

Os membros da equipe de vendas podem enviar solicitações jurídicas de revisão de contratos de vendas quando precisam contratar aconselhamento jurídico para consultas de clientes, revisar os termos e condições fornecidos por clientes ou obter orientação jurídica. A equipe jurídica comercial pode revisar o contrato de vendas e fornecer o suporte de contrato solicitado.

Funcionalidades

- Encaminhamento de solicitações para a equipe jurídica de mudanças em contratos padrão e aprovações sob demanda para mudanças de conteúdo.
- Regras de desvio configuráveis para fornecer orientação jurídica predefinida com base nos dados do CRM, como segmento de conta e tamanho da oportunidade.
- Aprovações ad hoc para redação de contratos.
- Repositório de contratos jurídicos que contém metadados de documentos de contrato assinados.

Como configurar uma solicitação de revisão de contratos de vendas

O administrador deve configurar os itens a seguir para que os membros da equipe de vendas vejam as contas e oportunidades de vendas atribuídas ao enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de vendas:

- Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas
- Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de revisão de contratos de vendas - Fluxo de trabalho

Como membro da equipe de vendas, você pode enviar uma solicitação jurídica para obter suporte jurídico em contratos de vendas para as contas ou oportunidades de vendas que possui. Ao clicar no botão **Enviar**, o sistema verifica se uma regra de desvio corresponde às condições definidas com as informações inseridas na solicitação.

- Se as condições em qualquer regra de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicas.
- Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por realizar uma das seguintes ações:
  - Siga a orientação e cancele o envio da solicitação jurídica.
  - Forneça os motivos apropriados na **Justificativa de negócios** e envie a solicitação.

O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legal Simple Contracts - Fluxo de trabalho do acordo de confidencialidade

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.



Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is



Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar uma solicitação jurídica para revisão do contrato de vendas

Envie uma solicitação jurídica à equipe jurídica para revisão e suporte jurídico para um contrato de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.sales_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação de revisão de um contrato de vendas para envolver aconselhamento jurídico, obter uma resposta a perguntas do cliente ou revisar os termos e condições fornecidos pelos clientes.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de contratos de vendas.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Pesquisar tudo jurídico** do cabeçalho. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão de contrato de vendas**.
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão de contrato de vendas**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de Revisão de contrato de vendas

Campo	Descrição
O que a sua solicitação envolve?	Categoria do contrato. Se a categoria necessária não estiver listada, selecione **Outros**.
Forneça detalhes se outros	Detalhes da categoria. Este campo aparece somente quando **Outros** é selecionado em **O que sua solicitação envolve?**.
Conta	Contas de vendas de sua propriedade, extraídas do sistema CRM do Microsoft Dynamics. **Nota:** Somente a conta de vendas à qual você foi atribuído é listada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Oportunidade	Lista de oportunidades ativas associadas à conta selecionada. Se nenhuma oportunidade estiver associada à conta selecionada, deixe o campo em branco. **Nota:** Somente as oportunidades às quais você foi atribuído são listadas.
Data de fechamento do negócio	Data de fechamento esperada da oportunidade, extraída do sistema CRM. Você pode modificar a data de fechamento do negócio para qualquer data futura, conforme necessário.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o contrato de vendas.

3. Opcional: Clique no ícone para adicionar anexos ( ) para carregar um anexo na solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema verifica se há regras de desvio para fornecer orientação com base nas informações inseridas.
   - Se as condições em quaisquer regras de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada.
   - Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por realizar qualquer uma das seguintes ações:
     - Siga a orientação e cancele o envio da solicitação jurídica.
     - Forneça os motivos apropriados na **Justificativa de negócios** e envie a solicitação.

Resultados
A solicitação jurídica é criada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicas.

Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de vendas

Como membro da equipe de suporte a contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de vendas de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie-o ao solicitante diretamente da solicitação.

Antes de Iniciar
O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. Opcional: Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação de outras partes interessadas é necessária.
6. Na seção Fluxo de atividades, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
7. Opcional: Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica com o solicitante ou outras partes interessadas.
8. Baixe o documento de contrato anexado para fazer as mudanças solicitadas pelo solicitante
9. Opcional: Depois que o contrato de vendas for finalizado, crie um registro de repositório de contratos jurídicos para armazenar o documento.

   a. Na guia **Contratos jurídicos**, clique em **Novo**.
   O formulário Contrato jurídico é exibido e contém a maioria dos campos preenchidos automaticamente a partir dos campos de solicitação jurídica.

   b. Carregue o documento de contrato atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Carregar documento de contrato

Opção	Etapas
Carregar o documento do contrato na solicitação	Na seção **Anexos**, anexe o arquivo do documento do contrato. ▪ Se você estiver anexando um arquivo pela primeira vez, clique em **Procurar**. ▪ Se você estiver anexando arquivos adicionais, clique no ícone adicionar anexo (+).
Carregar o documento do contrato para um armazenamento externo e adicionar seu link	No campo **Contrato assinado**, insira o URL do documento do contrato que é carregado no sistema de armazenamento externo.

c. Clique em **Salvar**.

10. Depois de resolver a solicitação jurídica, encerre a solicitação clicando em **Encerrar conclusão**.

Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Funcionalidades

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável (`sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`) para gerar uma certificação de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Solicitação de revisão de contrato de terceiros - Fluxo de trabalho

Como executante jurídico da equipe jurídica, você pode trabalhar nas solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

- Revise o documento do contrato anexado à solicitação jurídica e faça as mudanças necessárias.
- Envie por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros para revisão diretamente do Central de consultoria jurídica.
- Exiba as respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

  Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conclua o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado adicionando os campos obrigatórios e envie-o para assinatura
- Envie o documento do contrato aos signatários necessários (internos e externos) para suas assinaturas eletrônicas.

Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Envie uma solicitação jurídica para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode enviar uma solicitação de revisão de um contrato de terceiros para contratar aconselhamento jurídico, obter respostas para perguntas de terceiros ou revisar os termos e condições fornecidos por eles.
- O certificado de conclusão será gerado somente se você tiver configurado a propriedade do sistema `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de contrato de terceiros.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Pesquisar tudo jurídico** do cabeçalho. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão de contrato de terceiros**.
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão de contrato de terceiros**.

2. No formulário Revisão de contrato de terceiros, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Revisão de contrato de terceiros.
3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Uma solicitação jurídica para revisão do documento de contrato de terceiros anexado é criada no estado Novo.
Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar a solicitação jurídica, consulte Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica.

O que Fazer Depois
Como membro da equipe de suporte a contratos do departamento jurídico, você pode trabalhar na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de revisão de TPC.

Modificação de uma solicitação jurídica

Como usuário jurídico, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Antes de Iniciar
Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Abra a solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
4. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
5. Atualize os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.
6. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Como trabalhar em uma solicitação de revisão de TPC

Como membro da equipe de suporte a contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar por e-mail o documento revisado às partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para assinatura eletrônica de dentro da solicitação jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Nota: Nos momentos em que você não está disponível, você pode delegar seus deveres jurídicos a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação foi atribuída recentemente a você, selecione **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. Na guia **Revisões do documento**, gerencie todas as revisões do documento do contrato.

Opção	Etapas
Para revisar uma revisão de documento existente	◦ Selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento. ◦ Para visualizar o arquivo, clique no nome do arquivo no campo **Documento**. ◦ Para baixar o arquivo, clique no ícone de download ( ). ◦ Para marcar a revisão do documento como pronta, selecione **Pronto**.
Para criar outra revisão de documento	Crie outra revisão de documento se mais mudanças forem necessárias na versão mais recente do documento. **a.** Clique em **Criar revisão**. A caixa de diálogo Criar revisão é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	b. Na lista **Criar revisão de**, selecione o local do documento. ▪ **Computador**: selecione um arquivo do seu sistema local. Clique em **Anexar arquivo** e carregue um arquivo. ▪ **Atividade**: selecione um anexo no fluxo de atividades. Todos os arquivos anexados nos e-mails de entrada são listados no campo **Documento**. ▪ **On-line**: selecione um arquivo armazenado no sistema de armazenamento externo configurado. **c.** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**. Essas informações são adicionadas ao fluxo de atividades junto com o anexo. **d.** Para preparar o documento para revisão ou envio para assinatura eletrônica, selecione **Pronto**. **e.** Clique em **Criar**. O documento é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número de revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada na guia **Revisões do documento**.

Nota: Se você marcar a revisão do documento atual como Pronta, todas as versões anteriores do documento que foram marcadas como Prontas serão apagadas.

6. Opcional: Envie o documento para aprovação ad-hoc quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
7. Envie um e-mail às partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

   a. Clique em **Compor e-mail**.

   b. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **CC**e **CCO** conforme necessário.
   O campo **Para** é preenchido previamente com o e-mail do ponto de contato de terceiros inserido na solicitação e o campo **CC** com o ID de e-mail do solicitante.

   c. Insira o assunto do e-mail em **Assunto**.
   A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No campo **Anexos**, clique no link **+Adicionar arquivo** para adicionar os documentos e selecione a origem do arquivo.
Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronta, ela será anexada ao e-mail por padrão.

e. Insira a mensagem no corpo do e-mail.

f. Clique em **Enviar e-mail** para enviar o e-mail imediatamente ou **em Salvar como rascunho** para enviá-lo mais tarde.

8. Na guia **Signatários**, adicione signatários para os quais o contrato será enviado para assinatura eletrônica.
9. Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, clique em **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura eletrônica.

   Nota: Quando você seleciona **Preparar para assinatura**, o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

   - Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir login.
   - Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

   O status do documento é atualizado de Revisão jurídica interna para Preparando para assinatura.
10. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

    a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.

    b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura.

    c. Clique em **Enviar**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do documento será atualizado de Preparando para assinatura para Assinatura pendente.

O que Fazer Depois

1. Os signatários podem revisar e assinar ou recusar-se a assinar o documento do contrato.
2. Você pode verificar o status do documento na solicitação.
   - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato assinado. Um registro de repositório de contratos jurídicos é criado onde o documento assinado está anexado ou vinculado. Você também pode acessar o registro do repositório de contratos jurídicos na guia **Contratos jurídicos**.
   - Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado.
   - Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato recusado.Se mais mudanças forem necessárias no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinatura.
3. Se o contrato estiver assinado por todas as partes, você poderá fechar a solicitação clicando em **Encerrar Concluído.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato de terceiros se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Importante: O cancelamento de uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra a solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento**.

Resultados

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O status do documento muda para Contrato anulado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

Visualizar e baixar um documento de contrato assinado

Visualize e baixe um documento de contrato assinado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários tiverem assinado um documento de contrato, ele será considerado o documento de contrato final e armazenado na tabela contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- Um executante de contratos pode criar, exibir e atualizar documentos de contrato.
- Somente um administrador de contratos pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos de contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente documentos de contrato para os quais estão incluídos na lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Listas**, em **Contratos simples**, selecione **Contratos jurídicos** .
4. Na lista de contratos jurídicos, selecione um nome de empresa para abrir o contrato.
5. Revise o documento do contrato e os detalhes da solicitação associada.
6. Opcional: Baixe o documento do contrato.

Status de integração externa	Ação
Ativo e publicado	Selecione o link na lista Contrato assinado na guia **Detalhes**
Não disponível	**a.** Selecione o ícone de anexo na barra lateral de Assistência de advogado. **b.** Na seção Anexos, selecione o ícone de ações (⋮) e selecione **Download**.

- Se uma integração externa estiver ativa e publicada, abra o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato selecionando o link [] na lista Contrato assinado [na guia **Detalhes**.
- Se uma integração de armazenamento externo não estiver disponível, selecione o ícone de anexo nana barra lateral Assistência jurídicae, em seguida, na seção Anexos, clique no ícone de ações (⋮) e selecione **Baixar**.

Gerenciar contratos jurídicos simples

Como administrador, trabalhe na gestão dos modelos de contrato jurídico e dos contratos jurídicos.

Editar um modelo de contrato do tipo Microsoft Word

Edite um modelo de contrato para refletir todas as modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar o mapeamento do campo do modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **Formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se **o formato de data do modelo** e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado sobre **o formato de data do modelo** no modelo do Word configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância ServiceNow.
Estado	O estado é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato.
   Se você estiver criando um modelo para acordo de confidencialidade, selecione **Acordo de confidencialidade** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   Todos os novos controles de conteúdo adicionados serão listados em Mapeamentos de modelo.
6. Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para o modelo de contrato jurídico.
7. Selecione **Atualizar** para salvar as modificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizar um documento de contrato para um modelo de documento do Word

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno de scripts.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando a lista
5. Selecione uma solicitação de contrato jurídico na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** e feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. No campo **Gerenciar anexos**, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. Opcional: Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. Opcional: Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

Criar um modelo de contrato de documento do Word a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Copiar**.
   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados aos participantes e mapeamentos de modelo.
4. Opcional: Importe mapeamentos de campo de modelo de um documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

   a. No campo **Documento**, selecione **Atualizar**.

   b. Selecione **Escolher arquivo**.

   c. Escolha um arquivo e selecione **OK**.

   d. Selecionar **Analisar documento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O documento é analisado.
- Os metadados que já estavam presentes são retidos.
- Os metadados que estavam presentes anteriormente, mas não foram encontrados na análise recente, são excluídos.
- Os metadados novos são adicionados.

Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

O que Fazer Depois

Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para o modelo de contrato jurídico.

Referência do Legal Simple Contracts

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Legal Simple Contracts.

Componentes instalados com Legal Simple Contracts

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Simple Contracts, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de contratos [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Função de administrador específica da aplicação Legal Simple Contracts que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
Configurador de contratos [sn_lg_contracts.contracts_config]	Fornece acesso para configurar dados como modelos de documento, signatários internos e regras de modelo. Ele não fornece	• conexão_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos.	
Executante de contratos [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações de contrato atribuídas.	sn_lg_ops.legal_user
Usuário de vendas [sn_lg_contracts.sales_user]	Fornece acesso de leitura a oportunidades de vendas e dados de contas.	sn_lg_ops.legal_user

Importações de dados programadas

Importações de dados programadas instaladas

Importações de dados programadas	Descrição
Importação programada de dados de representantes de vendas	Extrai todos os dados de representantes de vendas do sistema CRM para a tabela Representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative]. Este é o principal trabalho de importação de dados programado que está programado para ser executado uma vez por dia no horário definido.
Importação programada de dados de contas de vendas	Extrai contas associadas ao representante de vendas para a tabela Conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account]. Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho de importação de dados programada para representantes de vendas.
Importação de dados programada de oportunidades de vendas	Extrai oportunidades associadas ao representante de vendas para a tabela Oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho de importação de dados programada de contas de vendas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mapeamento de solicitações de contrato [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação na tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support] e um registro de contrato na tabela Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository].
Regra de modelo de contrato [sn_lg_contracts_template_rule]	Armazena regras para identificar um modelo de documento de contrato com base nos dados de entrada em uma solicitação. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Tipo de Contrato [sn_lg_contracts_type]	Armazena os tipos de contrato.
Regra de deflexão [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Armazena regras de desvio para revisões de contrato de vendas para fornecer resolução aos solicitantes com base nas informações inseridas na solicitação, sem a necessidade de enviar a solicitação. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
de revisão de documentos [sn_lg_contracts_contract_draft]	Armazena o primeiro rascunho e outras revisões de um documento de contrato para uma solicitação jurídica.
contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository]	Armazena todos os documentos de contrato assinados.
Conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account]	Armazena informações sobre contas de vendas que pertencem a representantes de vendas.
Conjunto de importação da conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Tabela de preparação para registros de conta de vendas extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics.
Dados de preparação da dinâmica de vendas [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Armazena dados importados do sistema CRM. Os dados são extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics usando um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
	trabalho de conjunto de importação programado.
Oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Armazena todas as oportunidades associadas a contas de vendas. Os dados são extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics usando um trabalho de conjunto de importação programado.
Conjunto de importação da oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Tabela de preparação para registros de oportunidade de vendas extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics.
Representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative]	Armazena os representantes de vendas recebidos do sistema CRM. Os dados são extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics usando um trabalho de conjunto de importação programado que é executado diariamente.
Conjunto de importação do representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Tabela de preparação para registros de representante de vendas extraídos do sistema CRM do Microsoft Dynamics.
Signatário [sn_lg_contracts_signer]	Armazena informações de signatários internos e externos.
Configuração de signatário [sn_lg_contracts_signer_config]	Armazena o mapeamento entre um signatário interno e o campo de participante de um modelo de documento.
Tarefa do signatário [sn_lg_contracts_signer_task]	Armazena todas as informações do signatário, incluindo a ordem dos signatários para assinar o documento do contrato e o status atual da assinatura de uma solicitação.

Formulário Revisão de contrato de terceiros

O formulário Revisão de contrato de terceiros é usado para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico para que os contratos de terceiros sejam revisados.

Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
É para um fornecedor, cliente ou parceiro?	Tipo de terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Objetivo do contrato	Assunto e finalidade do contrato.
Tipo de contrato	Tipo de contrato. Somente tipos de contrato ativos são listados no campo. Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de contrato.
Carregar documento de contrato	Documento do contrato a ser revisado pelo departamento jurídico.
Nome oficial da empresa	Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Data estimada de conclusão	Data em que a revisão do contrato deve ser concluída.
Nome do ponto de contato jurídico da outra parte	Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato.
E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte	Endereço de e-mail do ponto de contato.

Novo formulário de registro do modelo do Word

O formulário Novo registro de modelo do Word é usado para criar o modelo de documento.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar o mapeamento do campo do modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento ou gerar o anexo.
Idioma do modelo	Selecione um idioma na lista suspensa. **Nota:** Embora este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Tipo de Contrato	O tipo de contrato gerado usando o modelo de documento do Word. Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de confidencialidade, selecione Acordo de confidencialidade como o tipo de contrato. **Nota:** Embora este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo.
Estado	O estado é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Este campo está disponível somente quando **Categoria** está selecionado.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores nos campos **Data de início** e **Data de término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. Este campo está disponível somente quando **Categoria** está selecionado.

Tradução automática

Privacidade simplificada para jurídico

A aplicação ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Como solicitante jurídico, você pode enviar uma solicitação **de avaliação de privacidade** e rastreá-la.

Como executante jurídico, você pode colaborar em uma **Central de consultoria jurídica** centralizada para trabalhar em solicitações de avaliação de privacidade e resolvê-las.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar  Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Privacidade simplificada para jurídico.	**Configurar**  Instale a aplicação e defina áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.
Solicitar e gerenciar solicitação de avaliação de privacidade  Envie e rastreie solicitações de avaliação de privacidade.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Privacidade simplificada para jurídico

O ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver preocupações relacionadas à privacidade.

Funcionalidades

Os recursos desta aplicação incluem:

- A capacidade de enviar uma solicitação de avaliação de privacidade.
- Acompanhamento de solicitações de avaliação de privacidade.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Um serviço **de avaliação de privacidade** de fácil acesso por meio de um catálogo de serviços para substituir processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados.
- Colaboração eficiente com equipes para resolver solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Privacidade simplificada para jurídico

Configure os dados básicos para permitir o envio de uma solicitação de avaliação de impacto na privacidade ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados às Privacidade simplificada para jurídico solicitações pelo solicitante ou executante, o que permite que sua organização tenha uma política de retenção e gestão de documentação centralizada.

Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos possam usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como um atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

Criar uma notificação por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos,por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, fechada ou cancelada, ou uma mensagem é publicada para solicitar informações adicionais.

Configuração do layout do formulário

Para rastrear disposições de solicitações Privacidade simplificada para jurídico, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition] como uma lista relacionada a qualquer formulário de solicitação Privacidade simplificada para jurídico.

Instalar Privacidade simplificada para jurídico

Instale a aplicação Privacidade simplificada para jurídico (sn_lg_privacy) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Revise a lista de aplicações Privacidade simplificada para jurídico em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Certifique-se de que a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) esteja instalada antes de instalar Privacidade simplificada para jurídicoo .

Função necessária: administrador

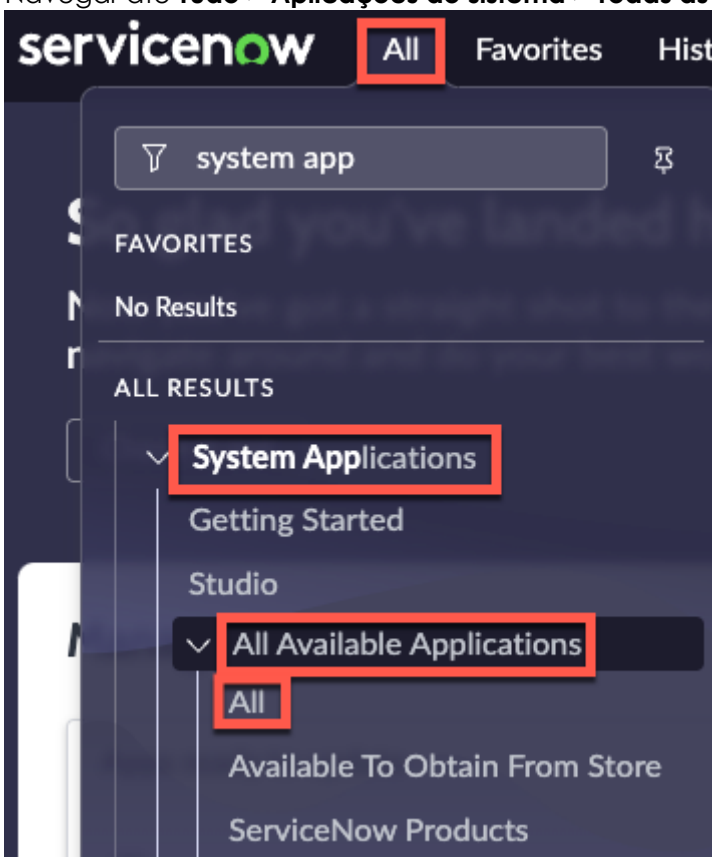
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Privacidade simplificada para jurídico:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Privacidade simplificada para jurídico (sn_lg_privacy) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

As versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

(Opcional) Reconfigure os formulários na aplicação para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Reconfigurar formulários para usar novos componentes.

Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância. Para acessar a configuração assistida Prestação de serviços jurídicos, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Reconfigurar formulários para usar novos componentes

Como administrador, depois de instalar Privacidade simplificada para jurídico o [], reconfigure os formulários para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação jurídica de avaliação de privacidade que fazia parte de Gestão de solicitações jurídicas foi movida para uma nova aplicação Privacidade simplificada para jurídico. Com a nova aplicação, novos componentes de avaliação de privacidade estão disponíveis para Privacidade simplificada para jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo, dependendo dos seguintes pontos.

- Se você usar os novos componentes de avaliação de privacidade, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de avaliação de privacidade anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Reconfigurar a **avaliação de privacidade do formulário de admissão**.
   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Na lista, selecione **Avaliação de privacidade**
   c. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
   e. Na lista de produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).
   f. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.
   g. No campo condição, selecione **é** se não for exibido.
   h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.
   i. Selecione o botão **Executar**.
   j. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.
   k. Selecione **Atualizar**.
2. Reconfigure o item do catálogo para categorias de item do catálogo.
   a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list`.
   b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Avaliação de privacidade** e selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   c. Selecione **Abrir registro**.
   d. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.
   e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone de mostrar/ocultar filtro ( ).
   f. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.
   g. No campo de condição, **selecione** se ainda não estiver exibido.
   h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.
   i. Selecione o botão **Executar**.
   j. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de itens do catálogo que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.
   k. Selecione **Atualizar**.
3. Reconfigure o item do catálogo para conteúdo conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list`.
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: avaliação de privacidade é exibido.

b. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone de mostrar/ocultar filtro ( ).

d. No campo **Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

e. No campo condição, selecione **é** se não for exibido.

f. Insira *Privacidade simplificada para jurídico* na caixa de texto.

g. Selecione o botão **Executar**.

h. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.

i. Selecione **Atualizar**.

Solicitações de avaliação de privacidade

As solicitações de avaliação de privacidade permitem que os funcionários busquem serviços do departamento jurídico de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Como enviar uma solicitação de avaliação de privacidade

Envie uma solicitação de avaliação de privacidade para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância, poderá enviar uma solicitação de avaliação de privacidade por meio do bate-papo Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

Procedimento

1. Abra o formulário de admissão de avaliação de privacidade usando uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Como usar **a Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Jurídico** no cabeçalho. **c.** Selecione **Privacidade e dados**. **d.** Selecione **Avaliação de privacidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Como usar **o Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Selecione o ícone de expansão + em **Solicitações jurídicas** no painel esquerdo. **d.** Selecione **Solicitações de privacidade**. **e.** Selecione **Avaliação de privacidade**.

2. No formulário Avaliação de privacidade, forneça uma descrição do projeto ou iniciativa para a qual você precisa da avaliação de privacidade e do patrocinador do projeto.
3. Indique se os dados pessoais estão envolvidos em Os **dados pessoais estão envolvidos?** campo.
4. Se você selecionou **Sim** para indicar que os dados pessoais estão envolvidos, preencha os detalhes dos campos adicionais da seguinte forma.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação de avaliação de privacidade é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Atualizar uma solicitação de avaliação de privacidade

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação de avaliação de privacidade que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
4. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
5. Na página do tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
7. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Voltar** para retornar à página de tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
10. Opcional: Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
11. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

12. Opcional: Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação.

> **Nota:** A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação de avaliação de privacidade ou um anexo tem registros de aprovação.

Atribuir uma solicitação de avaliação de privacidade

Atribua uma solicitação de avaliação de privacidade jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento de privacidade jurídica. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na seção **Solicitações jurídicas** , selecione **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação selecionando seu número de solicitação.
5. Opcional: Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
   - **Leitura**: todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo **Atribuído a** se torna opcional se esta opção estiver definida.
6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, selecione **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

Resultados
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação jurídica.

Cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade

Cancele uma solicitação de avaliação de privacidade se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Nota: Você pode cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade independentemente do estado dela.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, forneça o motivo do cancelamento no campo **Comentários**.
6. Selecione **Confirmar cancelamento**.
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na seção Comentários adicionais do registro de aprovação.

Referência de privacidade simplificada para jurídico

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Privacidade simplificada para jurídico.

Componentes instalados com Privacidade simplificada para jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Privacidade simplificada para jurídico, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções de usuário instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos de privacidade atribuídos.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação para a aplicação Privacidade simplificada para jurídico, que fornece acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Fornece acesso para configurar dados para a aplicação Privacidade	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	simplificada para jurídico, como fontes de pesquisa.	

Tabelas

Tabelas instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

Tabela	Descrição
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Armazena os detalhes de uma solicitação de avaliação de privacidade.
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Armazena os detalhes de todos os assuntos jurídicos criados.

Conformidade simplificada para jurídico

O pacote ServiceNow® Conformidade simplificada para jurídico fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados para enviar e gerenciar solicitações de conformidade jurídica.

O Conformidade simplificada para jurídico inclui as seguintes aplicações:

- Conformidade de presentes e entretenimento: gerencie divulgações relacionadas a presentes e entretenimento quando os funcionários os derem ou receberem de partes internas ou externas para garantir que estejam de acordo com as políticas da empresa.
- Legal Conflict of Interest: gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que possam surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.
- Legal Stock Preclearance: gerencie solicitações de pré-autorização de ações de acordo com a política de pré-autorização de ações da sua empresa.

Instalar Conformidade simplificada para jurídico

Instale a aplicação Conformidade simplificada para jurídico para oferecer fluxos de trabalho pré-criados para várias necessidades de conformidade jurídica. Ele permite que você gerencie solicitações de conformidade jurídica.

Antes de Iniciar

Revise a aplicação Conformidade simplificada para jurídico (sn_lg_simplecompl) listada em ServiceNow® Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você instala a aplicação Conformidade simplificada para jurídico, as seguintes aplicações são instaladas junto com outras aplicações dependentes e plug-ins, caso ainda não estejam instalados:

Tradução automática

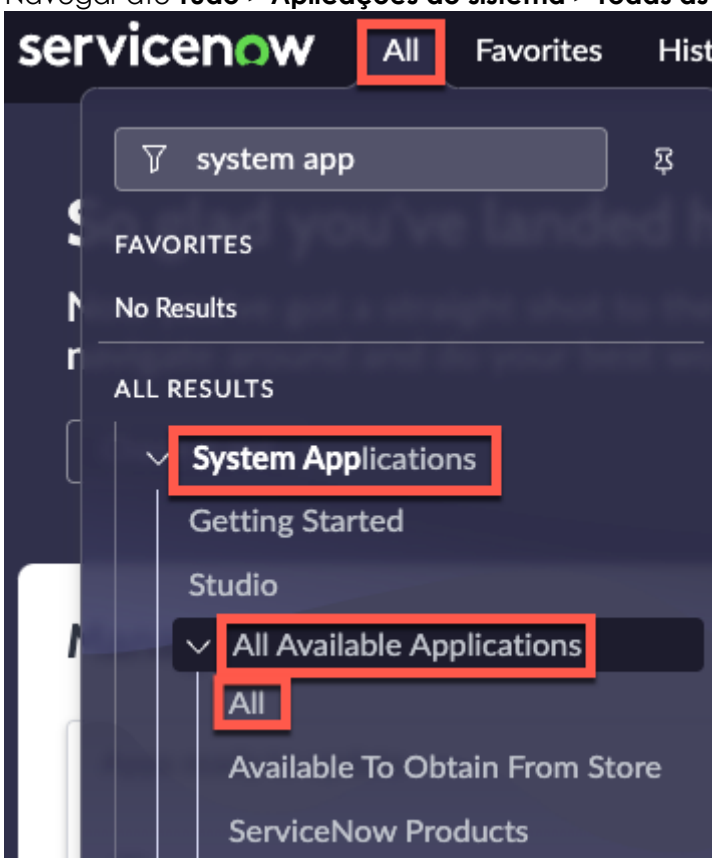
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Legal Stock Preclearance

Nota: Você também pode instalar esses aplicativos separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Conformidade simplificada para jurídico (sn_lg_simplecompl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Conformidade de presentes e entretenimento

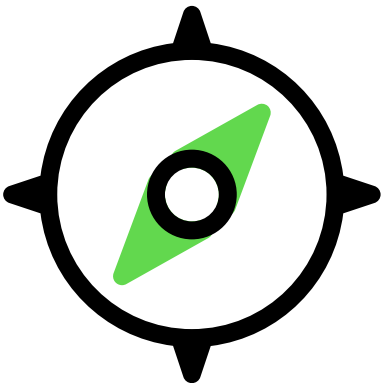
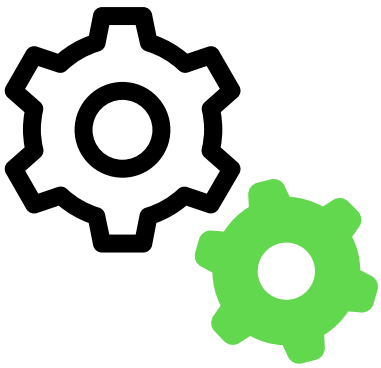
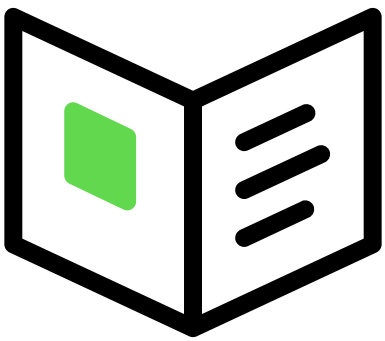
O ServiceNow® Conformidade de presentes e entretenimento permite que você gerencie divulgações de funcionários que deram ou receberam presentes ou entretenimento para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

partes internas ou externas para garantir que estejam em conformidade com as políticas da empresa.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba como os recursos e benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento.		Usar inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos
Gerenciar	Referência	
		
Gerenciar divulgações de presentes e entretenimento	Veja detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Conformidade de presentes e entretenimento no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Conformidade de presentes e entretenimento

A aplicação Conformidade de presentes e entretenimento permite que você gerencie divulgações e sua aprovação decorrentes de funcionários que dão ou recebem presentes ou entretenimento.

Visão geral Conformidade de presentes e entretenimento

Conformidade de presentes e entretenimento O permite que você simplifique a oferta e o recebimento de presentes e entretenimento de acordo com as políticas de presentes configuradas. Você pode criar e gerenciar políticas de presentes de acordo com as políticas da sua organização.

As solicitações de divulgação são aprovadas automaticamente quando o valor da divulgação está dentro dos limites configurados na política de presentes. Isso agiliza o processo de aprovação, para que você obtenha respostas rápidas.

Conformidade de presentes e entretenimento usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de presentes e entretenimento	Administra a aplicação Presentes e Entretenimento com acesso total aos dados subjacentes.
Configurador de presentes e entretenimento	Gerencia políticas de presentes e entretenimento.
Executante de presentes e entretenimento	Funciona em solicitações de divulgação de presentes e entretenimento com acesso a todos os registros de divulgação.

Fluxo de trabalho do Conformidade de presentes e entretenimento

1. O configurador de presentes e entretenimento define uma política de presentes.
2. Um funcionário com função de usuário jurídico envia uma solicitação de divulgação de presente ou entretenimento.
   - Se uma política estiver configurada e o valor da divulgação de presentes ou entretenimento estiver dentro dos limites permitidos, a solicitação será aprovada automaticamente.
   - Se uma política estiver configurada e o valor da divulgação de presentes ou entretenimento não estiver dentro dos limites permitidos, a solicitação será enviada para aprovação do gerente.
   - Se não houver nenhuma política configurada, a solicitação será enviada para aprovação do gerente.
3. Após a aprovação do gerente, a solicitação é enviada aos membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes para aprovação.
4. Qualquer um dos membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes aprova a solicitação de divulgação.
5. O gerente ou os membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes podem rejeitar a aprovação, o que resultará na rejeição da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento

Benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento

Benefício	Recurso	Usuários
Configure as políticas de presente de acordo com as políticas da organização.	Conformidade de presentes e entretenimento	Configurador
Use o fluxo de trabalho de presentes e entretenimento para enviar divulgações	Conformidade de presentes e entretenimento	Usuário
Aprovar ou rejeitar a solicitação de divulgação	Conformidade de presentes e entretenimento	Gerente e executante

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Conformidade de presentes e entretenimento, consulte:

- Configuração do Conformidade de presentes e entretenimento
- Como solicitar autorização jurídica para presentes e entretenimento
- Como gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento
- Referência do Conformidade de presentes e entretenimento

Configuração do Conformidade de presentes e entretenimento

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Grupo de aprovadores para gerenciar Conformidade de presentes e entretenimento solicitações
- Políticas de presentes para Conformidade de presentes e entretenimento.
- Notificações para informar diferentes partes interessadas em diferentes fases de solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Instalar Conformidade de presentes e entretenimento

Você pode instalar a aplicação Conformidade de presentes e entretenimento (sn_lg_gifts) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Nota:

A aplicação Conformidade de presentes e entretenimento é instalada automaticamente quando você instala o pacote Conformidade simplificada para jurídico.

Conformidade de presentes e entretenimento requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Conformidade de presentes e entretenimento:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Fluxos
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Conformidade de presentes e entretenimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Conformidade de presentes e entretenimento (sn_lg_gifts) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar política de presentes para Conformidade de presentes e entretenimento

Configure uma política de presentes de acordo com a política da sua organização. Esta política descreverá as condições sob as quais a aprovação é necessária.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação Conformidade de presentes e entretenimento esteja selecionado.

Função necessária: sn_lg_gifts.gifts_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de presentes** > **Políticas de presentes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

   Para obter a descrição dos valores de campos, consulte Formulário Políticas de presentes.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar fluxo de trabalho de aprovação para Conformidade de presentes e entretenimento

Revise os fluxos instalados com a aplicação Conformidade de presentes e entretenimento e configure-os para se alinharem com a política da sua empresa.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação Conformidade de presentes e entretenimento esteja selecionado.

Função necessária: sn_lg_gifts.gifts_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conformidade de presentes e entretenimento usa o fluxo de Aprovação de presentes para acionar aprovações em vários níveis quando um funcionário envia uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos Flow Designer de .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Encontre o *Gifts Approval* e clique no nome do fluxo para abrir.
3. Modifique o gatilho para definir as condições para o fluxo acionar e ações para adicionar ou atualizar os níveis de aprovação.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Criar um fluxo .
4. Clique em **Salvar**.
5. Teste o fluxo clicando em **Testar**.

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .
6. Se ainda não estiver ativo, clique em **Ativar** para habilitar o fluxo.

Como solicitar autorização jurídica para presentes e entretenimento

Os funcionários que se envolvem em dar ou receber presentes e entretenimento podem enviar uma divulgação e obter a autorização jurídica para a transação.

Enviar uma divulgação de presentes e entretenimento

Envie uma divulgação para obter a autorização jurídica para presentes e entretenimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Serviços jurídicos** > **Ética e conformidade**.
2. Selecione **Divulgação de presentes e entretenimento**.
3. **Nota:** Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário de divulgação de presentes e entretenimento

   No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento é criada no estado Novo. Se o valor da divulgação estiver dentro do valor máximo permitido, a solicitação será aprovada automaticamente e o estado será atualizado para Aprovado.
- O fluxo de aprovação é acionado nas seguintes condições.
  - Não há políticas de presente definidas ou não há políticas ativas.
  - O valor da divulgação é maior do que o valor máximo permitido.
  - O nome externo da empresa não está disponível na lista e foi inserido manualmente.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: acompanhe o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

Como gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento

Como membro do grupo Jurídico - Conformidade de presentes, revise as solicitações de divulgação de presentes e entretenimento dos funcionários e aprove ou rejeite-as.

Use o Central de consultoria jurídica para gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento

Aprove ou rejeite uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento atribuída a você ou a um grupo jurídico - Conformidade de presentes do qual você é membro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_gifts.gifts_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo *Gifts Approval* disponível no sistema de base encaminha automaticamente sua solicitação de divulgação de presentes e entretenimento por meio de vários níveis de aprovação. Depois que sua solicitação for aprovada, ela passará para o próximo nível.

Nota: Se a aprovação for atribuída a um grupo de aprovação, qualquer membro do grupo poderá aprovar ou rejeitar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abrir a solicitação de aprovação

Método	Etapas
Da lista da Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**. **d.** Na lista Itens com Aprovação Pendente, abra uma solicitação clicando no número da solicitação na coluna **Aprovação**.
Da página principal da Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione **Exibir tudo** no widget de Aprovação pendente **c.** Selecione a solicitação para aprovação.
Da Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Na barra de menus, clique em **Minhas tarefas**. **c.** Na guia Abrir, selecione a solicitação para aprovação

2. Na guia **Aprovadores**, clique em **Solicitado** na coluna **Estado** para abrir o formulário de aprovação.

3. Aprove ou rejeite a solicitação.

- Para aprovar a solicitação de divulgação de presentes e entretenimento, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar a solicitação de divulgação de presentes e entretenimento, clique em **Rejeitar**.

Resultados

O status de aprovação da solicitação é atualizado na guia Aprovadores.

A tabela a seguir mostra os resultados das ações de aprovação e rejeição na solicitação de aprovação.

Resultados de ações na solicitação de aprovação

Aprovar	Rejeitar
• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Aprovado. • Se disponível, a solicitação avança para o próximo nível de aprovação e é atribuída a um aprovador ou grupo de aprovadores definido no nível de	• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Rejeitado. • Todos os níveis de aprovação subsequentes no fluxo de aprovação são ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados de ações na solicitação de aprovação

Aprovar	Rejeitar
aprovação. O estado da próxima aprovação é definido como Solicitado. • Se a aprovação atual for a última no fluxo de aprovação, a aprovação será movida para o estado Aprovado. O status da solicitação jurídica muda para Aprovado.	• O status da solicitação jurídica é atualizado para Rejeitado. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à solicitação.

Atualizar uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento enviada

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Abra a solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Modificar os detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível somente se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação**. **b.** No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação. **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação de divulgação de presentes e entretenimento é atualizada com as novas informações.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**. **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, informe o motivo do cancelamento no campo **Comentários** e clique em **Confirmar cancelamento**. A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na guia Atividade da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na guia Atividade do registro de aprovação.

4. Opcional: Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
5. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo ( ) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo ( ) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão ( ).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

Referência do Conformidade de presentes e entretenimento

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes, listas e formulários que você usa no Conformidade de presentes e entretenimento.

Componentes instalados com Conformidade de presentes e entretenimento

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Conformidade de presentes e entretenimento, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Conformidade de presentes e entretenimento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de presentes e entretenimento [sn_lg_gifts.gifts_admin]	Fornece as permissões administrativas para o app Presentes e Entretenimento e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_gifts.gifts_fulfiller • sn_lg_gifts.gifts_config
Configurador de presentes e entretenimento [sn_lg_gifts.gifts_config]	Fornece acesso para configurar dados da aplicação Presentes e Entretenimento.	sn_lg_ops.legal_user
Executante de presentes e entretenimento [sn_lg_gifts.gifts_fulfiller]	Fornece ao executante acesso a todos os registros de divulgação de presentes e entretenimento.	sn_lg_ops.legal_user

Fluxos

Fluxos instalados com Conformidade de presentes e entretenimento

Fluxo	Descrição
Aprovação de presentes	Este fluxo controla as aprovações em vários níveis para solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Tabelas

Tabelas instaladas com Conformidade de presentes e entretenimento

Tabela	Descrição
Política de presente [sn_lg_gifts_policy_configuration]	Armazena registros de apólice de presentes e entretenimento.

Formulário Políticas de presentes

Use o formulário Políticas de presentes para adicionar a política de acordo com a política da sua organização.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da política de presentes.
Descrição	Descrição da política.
Categoria	A categoria da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
	Nota: Você pode adicionar subcategorias de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma subcategoria ao formulário de admissão.
Tipo de transação	O tipo de transação entre as partes. • Doação: quando o solicitante da divulgação está dando um presente ou entretenimento. • Recebendo: quando o solicitante da divulgação está recebendo um presente ou entretenimento.
Tipo de destinatário	Destinatário interno ou externo à organização. • Interno - dentro da empresa: um funcionário da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento. • Parte externa: um usuário fora da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Valor máximo permitido	O valor máximo permitido para presentes ou entretenimento. Um fluxo de aprovação é acionado quando a divulgação enviada excede o valor máximo permitido.
Data de início da validade	Data a partir da qual a política está ativa.
Data de término da validade	Data em que a política se torna inativa.
Ativo	Opção para se a política de presentes estiver ativa.

Formulário de divulgação de presentes e entretenimento

Use o formulário Políticas de presentes para adicionar a política de acordo com a política da sua organização.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Selecione a categoria de presentes ou entretenimento	Categoria da transação. **Nota:** Você pode personalizar as opções adicionando a subcategoria. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma subcategoria ao formulário de admissão.
Apresentar informações adicionais	Informações adicionais quando a categoria é selecionada em **Outros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de participante

Campo	Descrição
Você está oferecendo ou recebendo presentes ou entretenimento?	O tipo de transação. • Doação: quando o solicitante está dando um presente ou entretenimento. • Recebendo: quando o solicitante está recebendo um presente ou entretenimento.
Selecione o destinatário. É alguém dentro da empresa ou um participante externo?	Destinatário interno ou externo à organização. • Organização interna: um funcionário da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento. • Parte externa: um usuário fora da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Forneça a data aproximada do evento	Data da transação.
Forneça o valor aproximado do presente ou entretenimento	Valor do presente ou entretenimento.
Campos quando o destinatário está dentro da empresa	
Nome do funcionário	Funcionário que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Campos quando o destinatário é uma parte externa	
Nome da empresa	Nome da empresa
Funcionários da empresa que aceitam ou oferecem presentes e entretenimento	Nome do pessoal da empresa que deu ou recebeu.
É uma entidade governamental ou funcionário do governo?	Indica se a divulgação envolve uma entidade governamental ou pessoal.
É um familiar de funcionários do governo?	Indica se a divulgação envolve um parente de funcionários do governo.
É afiliado a uma empresa pública (como uma instituição de ensino superior ou hospital público)?	Indica se a empresa envolvida é de propriedade do estado.

Notificações doConformidade de presentes e entretenimento

As notificações alertam sobre mudanças na solicitação de divulgação de presentes e entretenimento e as ações a serem tomadas. Use as notificações recebidas para trabalhar nas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conformidade de presentes e entretenimento detalhes da notificação

Nome	Destinatário	Lado a Lado
Aprovação de solicitação de G&E - Aprovada/ rejeitada	Solicitado para, Atribuído a	Sua solicitação foi ${state}.

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest O permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

Explorar Saiba mais sobre como funcionários, paralegais e advogados usam Legal Conflict of Interest.	**Configurar** Configure grupos de aprovadores, fluxos e notificações.	**Solicitação** Solicite autorização jurídica para conflito de interesses.
Gerenciar Gerencie solicitações de divulgação de conflitos de interesse.	**Análise e Emissão de relatórios** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência** Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Legal Conflict of Interest

A aplicação Legal Conflict of Interest permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

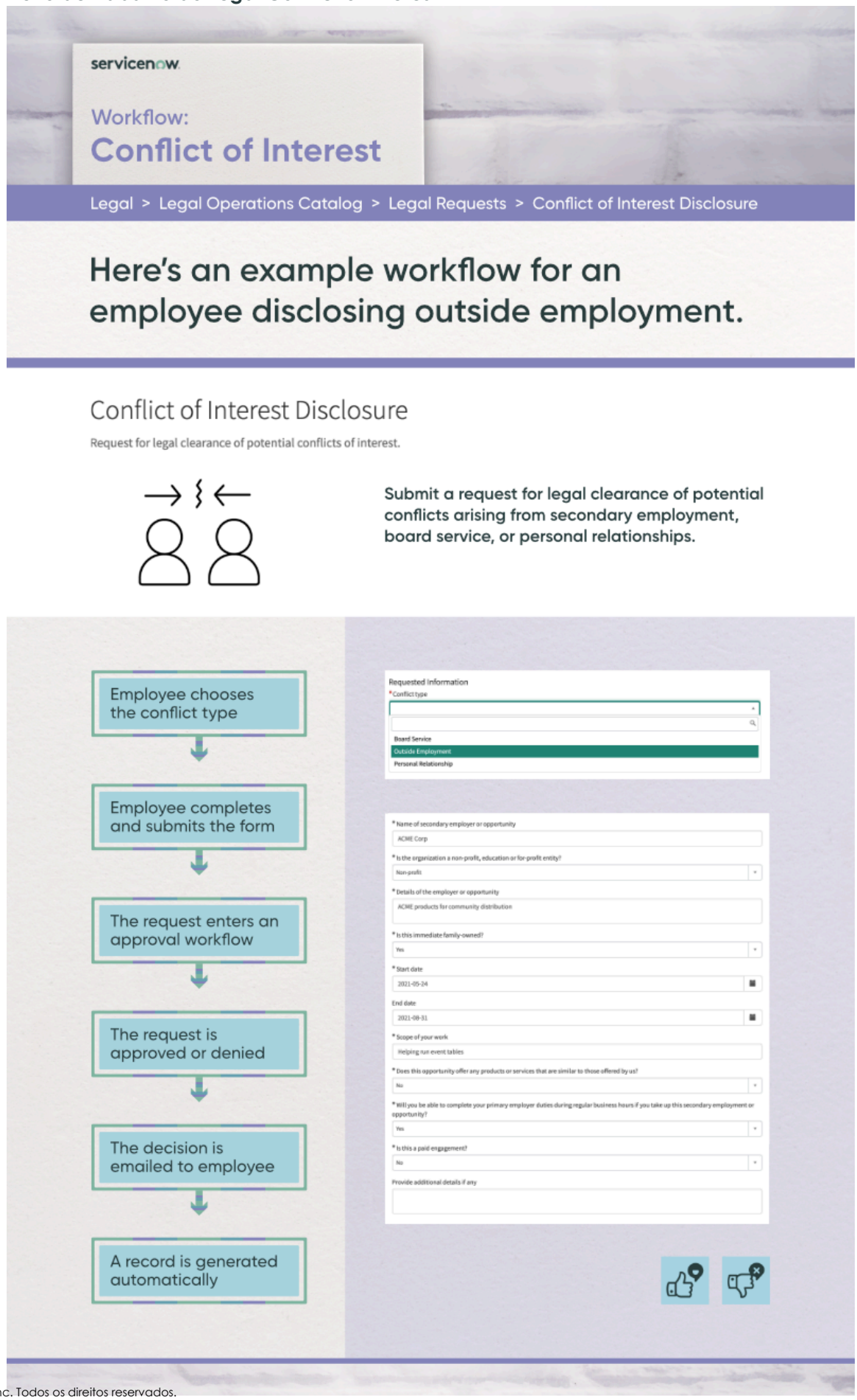
Funcionalidades

- A aprovação configurável flui de acordo com a política de conflito de interesses (COI) da organização.
- Registro centralizado para todas as divulgações de possíveis conflitos.
- Monitoramento contínuo de todas as solicitações de divulgação para verificar sua validade.
- Lembretes automatizados para os solicitantes antes que suas aprovações de conflito expirem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Legal Conflict of Interest



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de aprovação automatizado

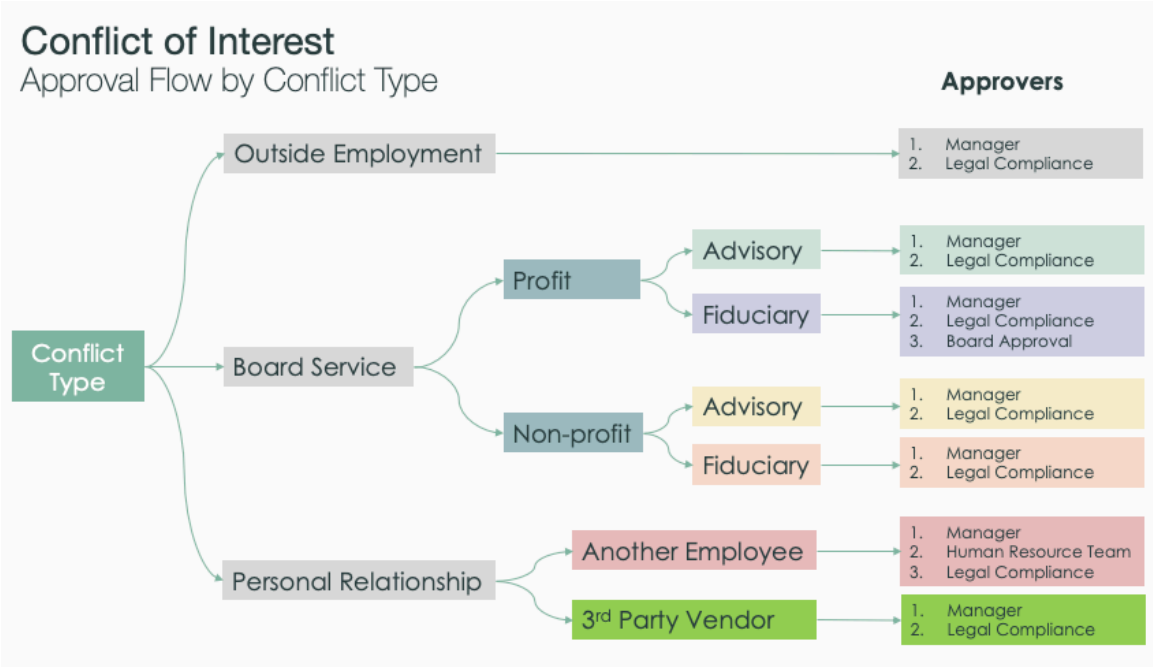
O fluxo de aprovação para aprovar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado. Quando todos os aprovadores designados tiverem aprovado a solicitação de divulgação de conflito de interesses, um registro correspondente para o conflito será criado.

Uma notificação é enviada aos solicitantes antes que a validade de seus registros de divulgação de conflito de interesses expire. Se os solicitantes precisarem de uma extensão, eles deverão revisar e reenviar uma solicitação para obter a autorização jurídica para o período estendido.

Os aprovadores e o número de níveis de aprovação diferem com base no tipo de conflito.

A ilustração a seguir mostra os aprovadores e o número de níveis de aprovação para cada tipo de conflito. Por exemplo, o tipo de conflito Emprego externo tem dois níveis de aprovação. O aprovador de primeiro nível é o gerente do solicitante e o aprovador de segundo nível é o grupo de conformidade jurídica.

Fluxo de aprovação de conflito de interesse



O administrador pode modificar o fluxo de aprovação das seguintes maneiras:

- Mude o número de níveis de aprovação necessários.
- Adicione ou modifique aprovadores ou grupos de aprovadores em cada nível de aprovação.

Para obter mais informações, consulte Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest.

Configuração do Legal Conflict of Interest

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de conflito de interesses.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de aprovadores para gerenciar solicitações de conflito de interesses
- Fluxos para Legal Conflict of Interest
- Notificações para informar diferentes partes interessadas em diferentes fases de uma solicitação de conflito de interesses

Instalar Legal Conflict of Interest

Você pode instalar a aplicação Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Nota:

A aplicação Legal Conflict of Interest é instalada automaticamente quando você instala o pacote Conformidade simplificada para jurídico.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal Conflict of Interest listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar Legal Conflict of Interest.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Conflict of Interest:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

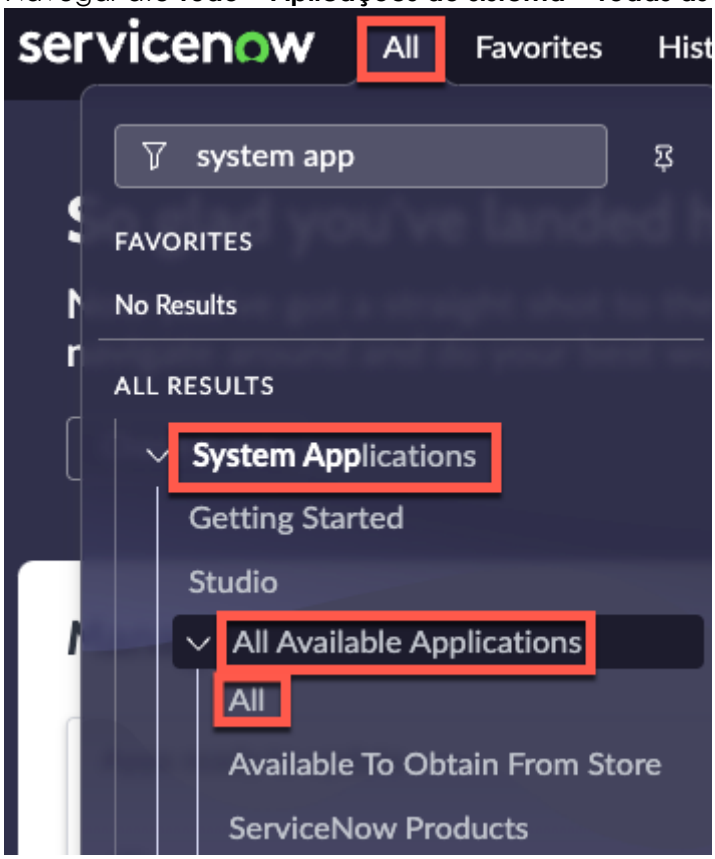
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Conflict of Interest.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista, ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a configuração assistida Prestação de serviços jurídicos, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest

Revise os fluxos instalados com a aplicação Legal Conflict of Interest e configure-os para se alinharem com as necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação Legal Conflict of Interest esteja selecionado.

Função necessária: sn_lg_coi.coi_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Legal Conflict of Interest usa os seguintes fluxos:

- Fluxo de aprovação de conflito de interesses: aciona aprovações em vários níveis quando um funcionário envia uma solicitação de conflito de interesses
- Fluxo programado para desativar COI: aciona para validar e desativar qualquer registro de divulgação de conflito de interesses existente que tenha a data de término anterior à data atual. O fluxo é acionado em um horário programado.

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos Flow Designer de .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Encontre o *COI Approval flow* e clique no nome do fluxo para abrir.
3. Modifique o gatilho para definir as condições para o fluxo acionar e ações para adicionar ou atualizar os níveis de aprovação.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Criar um fluxo .
4. Clique em **Salvar**.
5. Teste o fluxo clicando em **Testar**.

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .
6. Se ainda não estiver ativo, clique em **Ativar** para habilitar o fluxo.

Como solicitar autorização jurídica para conflito de interesses

Os funcionários que se envolvem em atividades que podem entrar em conflito com seus deveres de emprego primários podem divulgar esses possíveis conflitos e obter autorização jurídica enviando uma solicitação.

Enviar uma nova solicitação de divulgação de conflito de interesses

Envie uma solicitação para obter a autorização jurídica antes de se envolver em qualquer atividade que possa representar um risco de possível conflito com os deveres primários do empregador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços**.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos**.
4. Pesquise o item da solicitação de divulgação de conflito de interesses.
5. Clique em **Divulgação de conflito de interesse**.
6. No campo **Tipo de conflito**, selecione o tipo de conflito.
   As seguintes opções estão disponíveis para seleção:
   - **Serviço da diretoria**: um conflito de interesses quando o interesse de um membro da diretoria pode comprometer os interesses da organização ou obter um ganho financeiro ou pessoal de um relacionamento direto ou indireto.
   - **Emprego externo**: um conflito de interesses quando os funcionários assumem um segundo emprego que pode estar em conflito com os deveres do trabalho principal.
   - **Relacionamento pessoal**: um conflito de interesses quando funcionários que têm relacionamentos pessoais também têm um relacionamento profissional dentro da organização.

   Com base na seleção, mais campos aparecem para preencher as informações necessárias.
7. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é criada no estado Novo e enviada para aprovação. O fluxo de aprovação do tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Depois que o fluxo de aprovação é acionado, o estado da solicitação é atualizado para Trabalho em andamento.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: acompanhe o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.
  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente

Atualize uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente para obter a autorização jurídica novamente antes que ela expire. Você pode obter novas aprovações para uma extensão do período ou para as condições revisadas que podem representar um risco de possível conflito com os deveres primários do empregador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos, abra uma solicitação navegando até o portal Portal de serviços jurídicos e selecionando **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
4. Abra a solicitação de divulgação de conflito de interesses.
5. No menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
6. No formulário, atualize os campos e clique em **Enviar**.

   Nota: Você não pode atualizar alguns campos no formulário e, portanto, eles aparecem como inativos.

7. Opcional: Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione o ícone Adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ◦ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone de edição de nome de arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	◦ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado na coluna **URL externa** da lista de documentos. ◦ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir**. Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A solicitação de divulgação de conflito de interesses é atualizada e o estado é definido como Novo. O fluxo de atividades mostra os detalhes dos campos atualizados. A solicitação é enviada para aprovação. O fluxo de aprovação do tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Depois que o fluxo de aprovação é acionado, o estado da solicitação é atualizado para Trabalho em andamento.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

Como gerenciar solicitações de divulgação de conflitos de interesse

Como membro do departamento jurídico, revise as solicitações de conflitos de interesse dos funcionários e aprove ou rejeite-as. Você também pode atualizar os registros de divulgação aprovados para estender sua validade ou seu status.

Use o Central de consultoria jurídica para gerenciar solicitações ou registros de divulgação de conflitos de interesse.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses

Aprove ou rejeite uma solicitação de divulgação de conflito de interesses atribuída a você ou a um grupo de usuários jurídicos do qual você faz parte.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de aprovação em vários níveis para uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado por meio do *COI Approval flow*. O fluxo controla a solicitação para avançar para o próximo nível de aprovação quando aprovado em um nível de aprovação. Após a aprovação de nível final, um registro de divulgação de conflito de interesses é criado. A aprovação ou rejeição da solicitação e a data de término especificada na solicitação determinam o estado do registro de divulgação recém-criado.

Para obter mais informações sobre o fluxo de aprovação, consulte Conflito de interesse – Fluxo de aprovação.

Nota: Se a aprovação for atribuída a um grupo de aprovação, qualquer membro do grupo poderá aprovar ou rejeitar a solicitação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**.
4. Na lista Itens com Aprovação Pendente, abra uma solicitação clicando no número da solicitação na coluna **Aprovação para**.
5. Se for uma solicitação existente atualizada pelo solicitante, revise e valide as mudanças no fluxo de atividades.
6. Na guia **Aprovadores**, clique em **Solicitado** na coluna **Estado** para abrir o formulário de aprovação.
7. Aprove ou rejeite a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para aprovar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Rejeitar**.

Resultados
O status de aprovação da solicitação é atualizado na guia Aprovadores.

A tabela a seguir mostra os resultados das ações de aprovação e rejeição na solicitação de aprovação.

Resultados de ações na solicitação de aprovação

Aprovar	Rejeitar
• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Aprovado. • Se disponível, a solicitação avança para o próximo nível de aprovação e é atribuída a um aprovador ou grupo de aprovadores definido no nível de aprovação. O estado da próxima aprovação é definido como Solicitado. • Se a aprovação atual for a última no fluxo de aprovação, a aprovação será movida para o estado Aprovado. O status da solicitação jurídica muda para Encerrado. • Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesses correspondente é criado. Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado. O estado do registro de divulgação de conflito de interesses se baseia nas seguintes condições: ◦ Se a data de término do registro estiver em branco ou for posterior à data de aprovação, o estado será Ativo. ◦ Se a data de término do registro for anterior à data de aprovação, o estado do registro será Inativo.	• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Rejeitado. • Todos os níveis de aprovação subsequentes no fluxo de aprovação são ignorados. • O status da solicitação jurídica é atualizado para Encerrado. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à solicitação. • Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesses correspondente é criado no estado Rejeitado. • Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado sem alterar seu estado existente.

Tradução automática

Atualizar um registro de divulgação de conflito de interesses existente

Você pode atualizar um registro de divulgação de conflito de interesses existente para mudar o período de validade ou o status do registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode atualizar registros de divulgação de conflito de interesses que tenham o status de conflito como Ativo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Conflito de interesse** > **Tudo**.
2. Abra um registro de divulgação de conflito de interesses que você deseja revisar ou atualizar.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.
   Você pode atualizar somente os seguintes campos que estão disponíveis com base no tipo de conflito do registro de divulgação:
   - **Data de início**: disponível nos tipos de conflito Serviço de diretoria e Emprego externo.
   - **Data de término**: disponível nos tipos de conflito Serviço de diretoria e Emprego externo.
   - **Status do conflito**: disponível em todos os tipos de conflito.
4. Clique em **Atualizar**.

Referência do Legal Conflict of Interest

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Legal Conflict of Interest.

Componentes instalados com Legal Conflict of Interest

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Legal Conflict of Interest, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Legal Conflict of Interest

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conflito de interesses [sn_lg_coi.coi_admin]	Fornece as permissões administrativas para o app Conflito de interesse e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
Executante de COI [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Fornece ao executante acesso a todos os registros de divulgação de conflitos de interesse.	sn_lg_coi.coi_read
Leitura de COI [sn_lg_coi.coi_read]	Fornece acesso somente leitura para exibir todos os registros de conflitos de interesse.	sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Trabalhos de cronogramas instalados com Legal Conflict of Interest

Trabalho agendado	Descrição
Enviar e-mail de lembrete ao solicitante de conflito de interesses	O trabalho verifica os registros de divulgação de conflito de interesses ativos que têm a data de término nos próximos 30 dias. Para todos esses registros, ele envia notificações de lembrete aos solicitantes para atualizar quaisquer mudanças em seus registros de conflitos.

Fluxos

Fluxos instalados com Legal Conflict of Interest

Fluxo	Descrição
Fluxo de aprovação de conflito de interesses	Este fluxo controla as aprovações em vários níveis para solicitações de divulgação de conflitos de interesse.
Fluxo programado para desativar o COI	Este fluxo programado é executado diariamente para verificar os registros de divulgação de conflito de interesses ativos para os quais a data de término passou da data atual. Para todos esses registros, ele atualiza o estado de Ativo para Inativo.

Tabelas

Tabelas instaladas com Legal Conflict of Interest

Tabela	Descrição
Solicitações associadas a conflito de interesses [sn_lg_coi_coi_request]	Armazena o mapeamento de solicitações jurídicas enviadas pelo usuário e os registros de divulgação de conflito de interesses.
Divulgação de conflito de interesse [sn_lg_coi_conflict_of_interesse]	Armazena registros de divulgação de conflitos de interesse.

Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-autorização de ações da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de pessoas com acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-autorização de ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar  Saiba mais sobre como funcionários e aprovadores de ações usam Legal Stock Preclearance.	**Configurar**  Configure janelas de negociação, feriados comerciais, pessoas de acesso e outras configurações.	**Solicitação**  Envie e rastreie solicitações de pré-autorização de ações.
Gerenciar  Gerencie solicitações de aprovação de pré-autorização de ações.	**Análise e Emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Legal Stock Preclearance

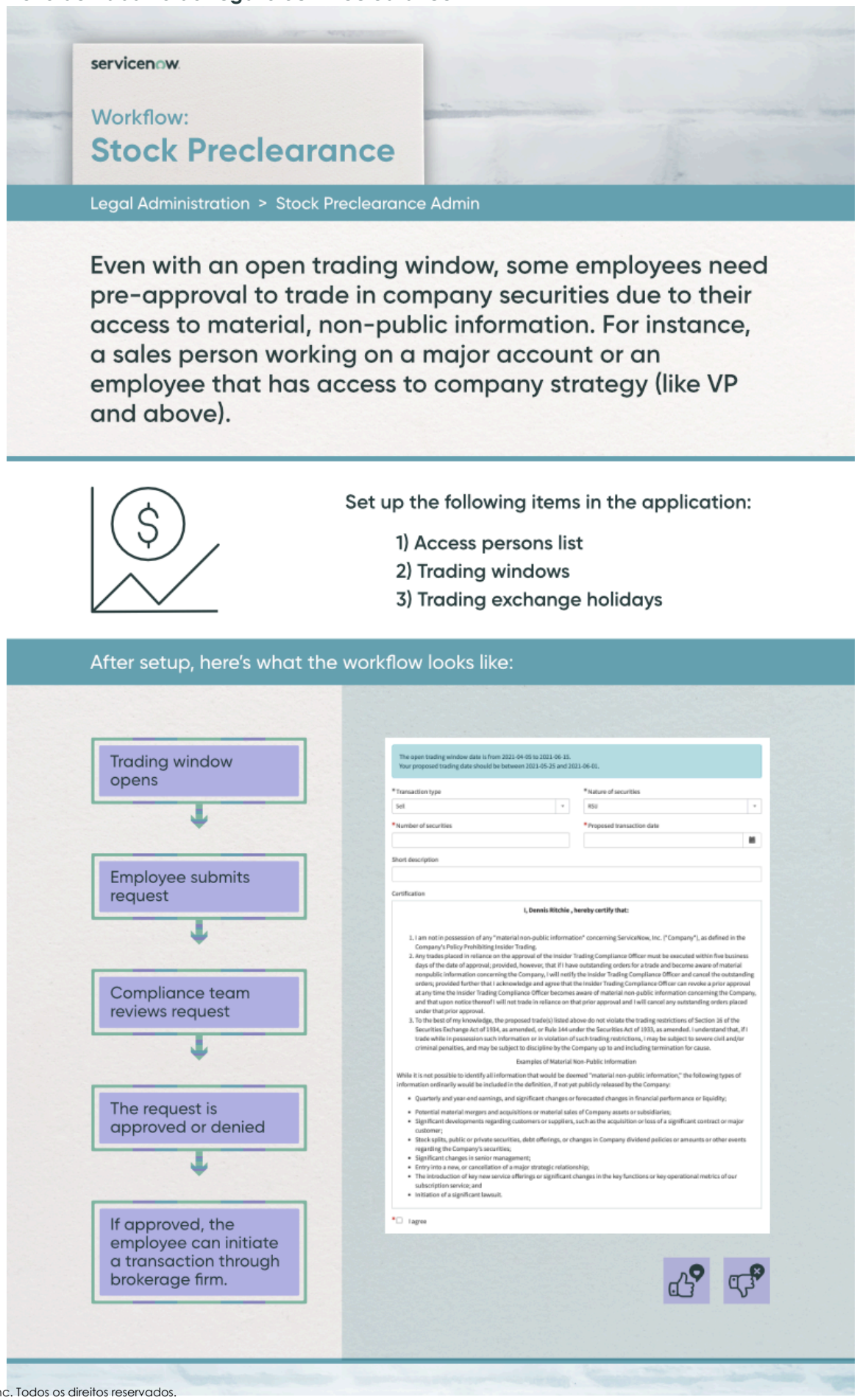
Legal Stock Preclearance A aplicação mantém você em conformidade com a política de pré-autorização de ações da sua organização por meio da automação de envio e aprovações de solicitações de pré-autorização.

Os funcionários da sua organização designados como uma pessoa de acesso, como diretores e executivos, devem obter a aprovação de pré-autorização do departamento jurídico antes que possam negociar valores mobiliários da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Legal Stock Preclearance



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Legal Stock Preclearance

Configure os dados básicos do processo de pré-autorização de ações para permitir que os funcionários enviem solicitações de aprovação de pré-autorização antes de negociarem os títulos.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Aprovadores jurídicos de ações
- Calendário fiscal
- Janelas de negociação
- Feriados comerciais
- Lista de pessoas com acesso
- Notificações

Instalar Legal Stock Preclearance

Você pode instalar a aplicação Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Nota:

A aplicação Legal Stock Preclearance é instalada automaticamente quando você instala o pacote Conformidade simplificada para jurídico.

- Verifique se a aplicação e todas as aplicações da loja associadas têm direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal Stock Preclearance listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação da aplicação Legal Stock Preclearance :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

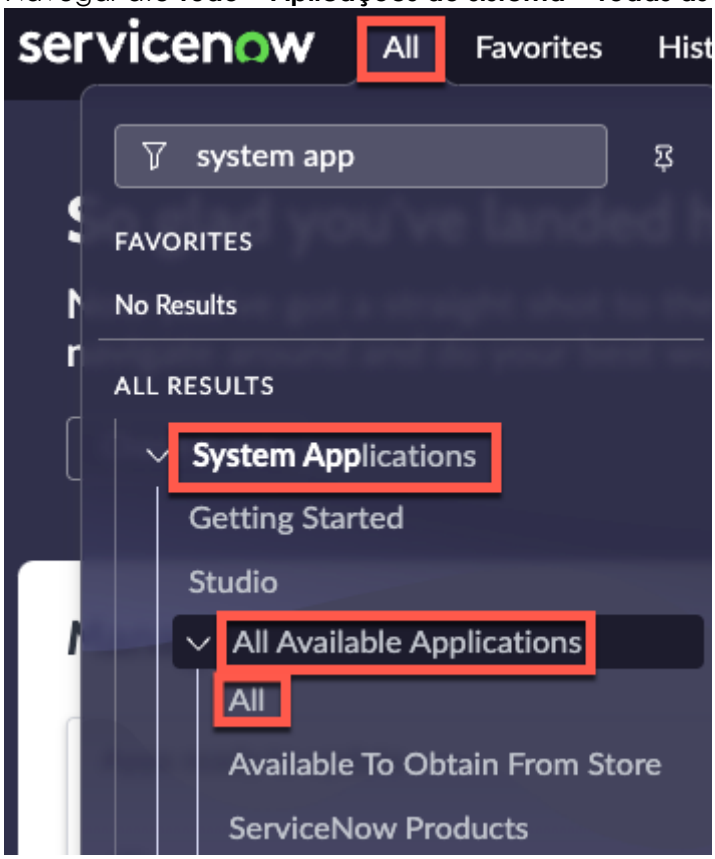
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Stock Preclearance.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo *Instalação da aplicação*, revise as dependências da aplicação.

   São listados os plug-ins e aplicações dependentes que já estão instalados, serão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Stock Preclearance.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Prestação de serviços jurídicos para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Configurar uma janela de negociação

Configure uma janela de negociação para um período em que determinados funcionários designados da organização têm permissão para negociar títulos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante uma janela de negociação aberta, os funcionários designados, como diretores e executivos, podem negociar em conformidade com as Políticas de informações privilegiadas da sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Janelas de negociação**.
2. Clique em **Novo** para configurar uma janela de negociação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Janela de negociação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida exclusiva da janela de negociação.
Trimestre fiscal	Trimestre fiscal para o qual a janela de negociação está aberta.
Data de abertura	Data em que a janela de negociação é aberta.
Data de encerramento	Data em que a janela de negociação é fechada.
Data de início do envio de solicitação	Data a partir da qual você pode começar a enviar solicitações de pré-autorização.
Earnings date	Data dos ganhos da sua empresa.
Approval validity days	Número de dias pelos quais uma aprovação de pré-autorização de ações é válida.
Exclude trading holidays	Opção para excluir a negociação em feriados que se enquadram na janela de negociação. A seleção desta opção estende os dias de validade da aprovação pelo número de feriados durante o período comercial. **Nota:** Por padrão, os dias de fim de semana são excluídos para calcular a data de vencimento da validade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, digamos que uma janela de negociação seja aberta de 1º a 31 de janeiro e você tenha definido os dias de validade da aprovação como 10 dias. Se 24 e 25 de janeiro forem feriados comerciais, então, ◦ Se a pré-autorização for aprovada em 8 de janeiro, a validade da aprovação será até 22 de janeiro (10 dias a partir de 8 de janeiro + 4 dias de dois finais de semana). ◦ Se a pré-autorização for aprovada em 15 de janeiro, a validade da aprovação será até 31 de janeiro em vez de 25 de janeiro (10 dias + 4 dias de dois fins de semana + 2 feriados a partir de 15 de janeiro). ◦ Se a pré-autorização for aprovada em 21 de janeiro, a validade da aprovação será até 6 de fevereiro (10 dias + 2 feriados a partir de 20 de janeiro + 4 dias de dois finais de semana). No entanto, como a janela de negociação fecha antes da validade da aprovação, a última data é 31 de janeiro em vez de 6 de fevereiro.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar feriados comerciais

Adicione feriados comerciais durante os quais a negociação está fechada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um feriado comercial pode afetar o período de validade de aprovação da pré-autorização de ações com base na configuração do campo **Excluir feriados comerciais** na janela de negociação. Para obter mais informações, consulte Configurar uma janela de negociação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Feriados comerciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o ano civil ao qual você deseja adicionar feriados comerciais e clique em **Enviar**.
4. Abra o ano civil que você criou para adicionar feriados comerciais.
5. Na lista relacionada Feriados, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de férias

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida exclusiva do feriado comercial, como Ano Novo, Dia do Trabalho ou natal.
Data	Data do feriado.

7. Clique em **Enviar**.

Gerenciar lista de pessoas com acesso

Adicione usuários que tenham acesso a informações não públicas sobre o comércio de valores mobiliários da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Pessoas com acesso**.
2. Para adicionar um usuário à lista de pessoas com acesso,
   a. Clique em **Adicionar usuários**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar usuário, selecione usuários na lista para adicionar como pessoas com acesso.
   A lista mostra somente usuários ativos da tabela Usuários [sys_user].
   a. Role para baixo até o menu Ações nas linhas selecionadas e escolha **Adicionar usuários à lista de acesso**.
   Os usuários selecionados são adicionados à lista de Pessoas com acesso.
3. Para modificar as informações de um usuário na lista de Pessoas com acesso,
   a. Clique no ícone de visualização ( ) e clique em **Abrir registro**.
   b. No formulário, atualize os campos.

Formulário de pessoas com acesso

Campo	Descrição
Usuário	Nome do usuário.
Data de entrada	Data em que o usuário foi adicionado à lista de pessoas com acesso. Este campo não está disponível para modificação.
Data de saída	Data em que o usuário é removido automaticamente da lista de pessoas com acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Oficial da seção 16	Opção para marcar o usuário como funcionário da Seção 16.

c. Clique em **Atualizar**.

Como enviar uma solicitação de aprovação de pré-autorização

Como uma pessoa de acesso designada, envie uma solicitação para obter a aprovação de pré-autorização do departamento jurídico antes de negociar os títulos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação de pré-autorização durante um período de janela de negociação aberta somente se estiver na lista de Pessoas com acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços**.

2. Selecione **Serviços jurídicos** no cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos**.
4. Pesquise o item da solicitação de pré-autorização de estoque.
5. Clique em **Pré-autorização de ações**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pré-autorização de ações

Campo	Descrição
Tipo de transação	Tipo de transação de títulos para a qual você precisa de uma aprovação de pré-autorização. ◦ Comprar ◦ Vender ◦ Transferir ◦ Presente
Número de títulos	Número de ações a serem negociadas.
Natureza dos títulos	Tipo de ações para as quais você precisa de uma aprovação de pré-autorização. ◦ Mercado aberto ◦ ESPP (Plano de compra de ações para funcionários)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ ESOP (Plano de opção de compra de ações para funcionários) ◦ RSU (Unidade de Estoque Restrita)
Data proposta para a transação	Data em que você deseja executar a transação de títulos. A data deve estar dentro da janela de negociação atual.
Descrição resumida	Descrição da aprovação de pré-autorização.
Aceito	Opção para confirmar seu consentimento para negociar títulos de acordo com as políticas de informações privilegiadas da sua organização.

7. Clique em **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação de aprovação de pré-autorização é criada e atribuída ao grupo de aprovadores de ações jurídicas. Se configurado pelo administrador, você receberá a notificação sobre o andamento da sua solicitação.

  Nota:

  Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

- Ao enviar a solicitação de pré-autorização de ações como agente Sec-16, a **subcategoria** na solicitação é definida automaticamente como agente Sec-16.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: acompanhe o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

Aprovar ou rejeitar uma aprovação de pré-autorização de ações

Como membro do grupo de aprovadores de ações jurídicas, aprove ou rejeite uma solicitação de aprovação de pré-autorização de ações para que o solicitante possa negociar os títulos da organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com Aprovações Pendentes**.
4. Abra um registro de solicitação de aprovação de pré-autorização de ações clicando em **Solicitado**.
5. Aprove ou rejeite a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações.
   - Para aprovar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado**.
   - Para rejeitar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, clique em **Rejeitar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado**.

Resultados

- Se você aprovar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, o solicitante poderá executar a transação de valores mobiliários solicitada dentro da janela de negociação atual. A aprovação é válida com base nas configurações de dias de validade da aprovação ou na data de encerramento da janela de negociação atual, o que ocorrer primeiro.
- Se você aprovar a solicitação em um feriado, a validade da aprovação começará no próximo dia útil.
- Se você rejeitar a solicitação, o solicitante não poderá executar nenhuma transação de valores mobiliários.

Referência do Legal Stock Preclearance

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Legal Stock Preclearance.

Componentes instalados com Legal Stock Preclearance

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Stock Preclearance, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Legal Stock Preclearance

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de pré-autorização de ações [sn_lg_stock_cp. estoque_config]	Fornece acesso para configurar dados de pré-autorização de ações, como janelas de negociação, feriados e pessoas de acesso.	sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas com Legal Stock Preclearance

Tabela	Descrição
Pessoas com acesso [sn_lg_stock_cp_access_person]	Armazena usuários designados como Pessoas de acesso para enviar uma solicitação de pré-autorização de ações.
Ano civil [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Armazena anos civis usados para configurar feriados comerciais para sua organização durante os quais nenhuma negociação de títulos é permitida.
Feriado [sn_lg_stock_cp_trading_feriado]	Armazena os feriados de negociação da bolsa de valores da sua organização.
Janela de negociação [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Armazena os detalhes da janela de negociação para solicitações de pré-autorização de ações.
Solicitações da janela de negociação [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Armazena as solicitações da janela de negociação para solicitações de pré-autorização de ações.

Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para resumir uma solicitação ou assunto jurídico para entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho. Ele também habilita os resultados do Genius de perguntas e respostas que geram respostas acionáveis a partir dos resultados da pesquisa de artigos de conhecimento.

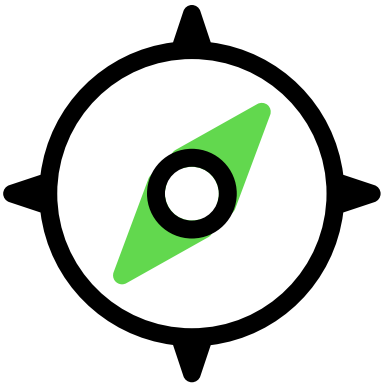
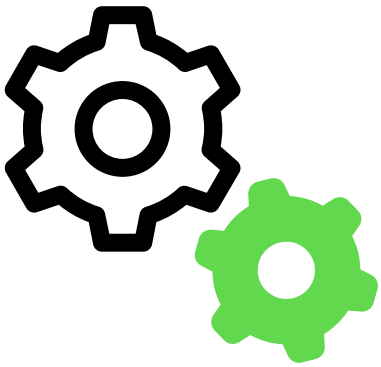
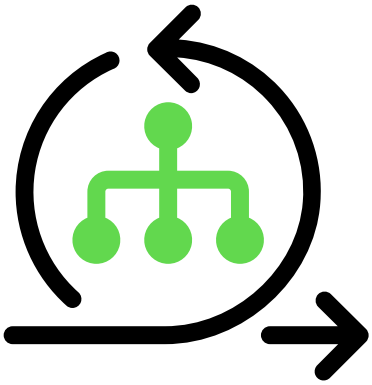
Nenhum produto de dados e IA avançada oferece consultoria jurídica ou profissional. As saídas fornecidas pela IA avançada e pelos produtos de dados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação realizada pelo cliente com base em Produtos de dados e IA avançados.

Os produtos e serviços de IA avançada e de dados não constituem e não devem ser considerados aconselhamento jurídico e não criam uma relação advogado-cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para LSD	Configure a aplicação Now Assist para LSD para começar	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para LSD

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações sobre a solicitação jurídica e/ou o assunto jurídico (incluindo informações de campo relacionadas, comentários e anotações de trabalho)e informações sobre solicitações de pesquisa (incluindo avisos e resultados de pesquisa) de artigos de conhecimento na Central de consultoria jurídica e Central do funcionário. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Com a aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD), os executantes de solicitações podem usar IA generativa para resumir uma solicitação ou assunto jurídico. Os executantes da solicitação ou usuários jurídicos também podem gerar respostas acionáveis a partir dos resultados da pesquisa de artigos de conhecimento em Central do funcionário, Central de consultoria jurídicae pesquisa global.

Visão geral Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

As seguintes capacidades de IA generativa estão disponíveis em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD):

- Capacidade de resumo para que os executantes da solicitação obtenham um resumo conciso de uma solicitação ou assunto. Este resumo de IA generativa permite que um executante da solicitação entenda o contexto da solicitação para que ele possa encerrar a solicitação ou o assunto mais rapidamente. A capacidade de resumo está disponível no painel Central de consultoria jurídica, bem como no painel Now Assist.
- Capacidade de resultados do Genius de perguntas e respostas para que executantes de solicitação e usuários jurídicos gerem respostas concisas e acionáveis a partir de resultados de artigos de conhecimento em Central de consultoria jurídica, Central do funcionárioe pesquisa global.

Habilidades de resumo de solicitação jurídica e assunto jurídico

A aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) fornece um resumo gerado por IA da solicitação ou assunto jurídico. O resumo inclui os detalhes da solicitação ou assunto e as ações que foram realizadas para essa solicitação ou assunto. Um executante de solicitação pode exibir este resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho.

O resumo é exibido acima do fluxo de atividades e inclui as informações dos campos configurados como entradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos que são considerados para resumo, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

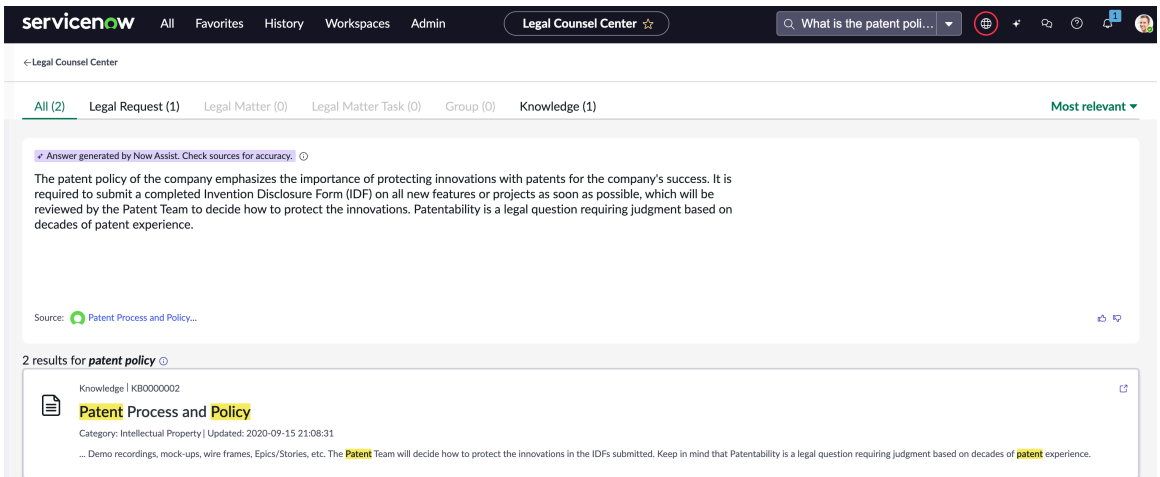
Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de solicitação jurídica ou a habilidade de resumo de assunto jurídico, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD). Para obter informações sobre como usar as habilidades em Central de consultoria jurídica, consulte Resuma uma solicitação ou assunto jurídico usando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Resultados das perguntas e respostas do Genius

Os resultados do Genius de perguntas e respostas usam o Serviço Now LLM para gerar resultados de pesquisa a partir dos resultados de artigos de conhecimento em Central do funcionário, Central de consultoria jurídicae pesquisa global.

O cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta que foi extraído de um artigo de conhecimento. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta. Para obter mais informações, consulte Resultados do Genius .

É habilitado quando Pesquisa com IA e Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) estão ativados.



Informações de suporte para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Versões com suporte

Now Assist para LSD é compatível a partir do Xanadu (Patch 3).

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para LSD inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist para interfaces compatíveis com LSD

Interface	Habilidade
IU principal	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico
Central de consultoria jurídica	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico • Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist
Central do funcionário	Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist
Pesquisa global	Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist

Requisitos de licenciamento

A aplicação Now Assist para LSD requer uma licença LSD Pro Plus.

Informações da aplicação

Ative o app Now Assist para LSD da Store (sn_lg_gen_ai) para usar as habilidades de resumo.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Console de administração do Now Assist (sn_nowassist_admin)
- Gestão de assuntos jurídicos (sn_lg_matter) – Necessário para resumo de assuntos jurídicos

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para que usuários jurídicos ou executantes de solicitação possam usar as habilidades de IA generativa de Central de consultoria jurídica e IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Recurso e habilidades da Prestação de serviços jurídicos no console Administrador do Now Assist

Recursos de LSD	Habilidades
Solicitação jurídica e assunto	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico

As habilidades de resumo de solicitação jurídica e resumo de assunto jurídico estão disponíveis no sistema de base com as configurações necessárias. Para criar uma habilidade personalizada, você deve criar uma cópia da habilidade que está no sistema de base antes de modificar a configuração. A habilidade primária é desativada automaticamente quando você ativa sua nova habilidade personalizada. Para obter mais informações, consulte Como personalizar uma habilidade de resumo no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

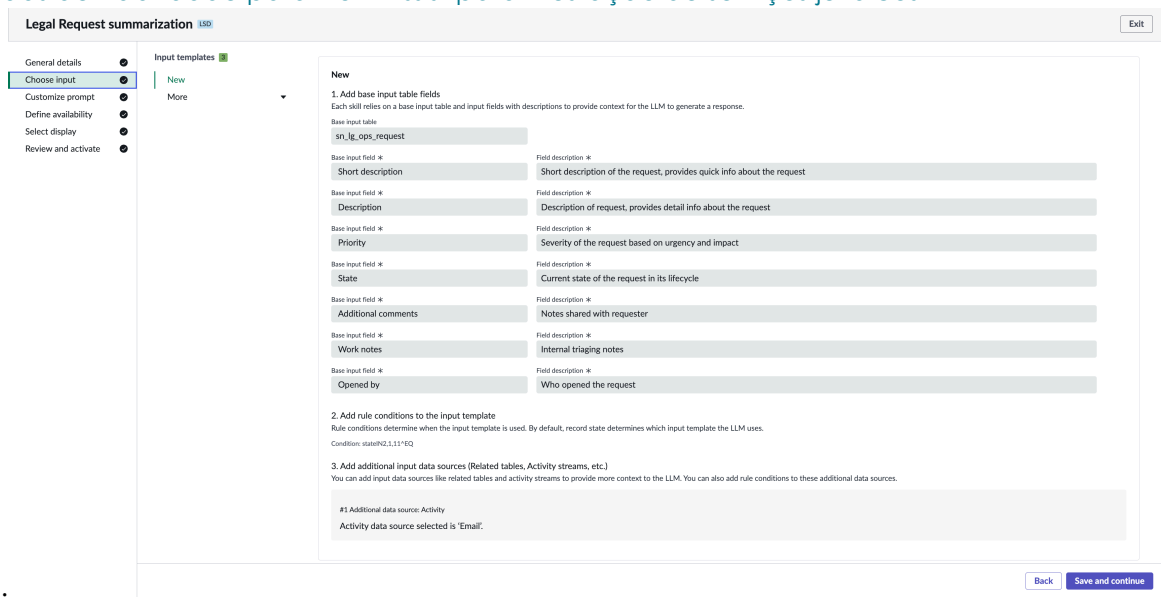
Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) (sn_lg_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para LSD.
   Esses recursos são agrupados em **Funcionário** > **LSD** grupo de fluxo de trabalho. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades de solicitação jurídica e assunto disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Selecione as entradas para a habilidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).



7. Depois de configurar as entradas para a habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Personalize a saída do prompt.
   Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o aviso adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.
9. Depois de personalizar a saída do prompt, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
10. Defina a disponibilidade da habilidade.
    Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou pode selecionar condições que os usuários devem atender antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade de habilidades** exibe um construtor de condições.
11. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
12. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.

Ação	Etapas
No produto	Quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos espaços. Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
Painel do Now Assist	Quando selecionadas, as habilidades Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

13. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
14. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.

Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Obtenha uma visão geral rápida das entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para que você possa configurar como e quando uma habilidade é usada.

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo.

Resumo da solicitação jurídica

A habilidade de resumo da solicitação jurídica inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Entradas para o resumo de uma solicitação no estado Novo

Tabela de entrada	Campos de entrada
Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Aberto por

Para solicitações no estado Trabalho em andamento ou encerrado, as seguintes tabelas e campos relacionados adicionais são considerados para resumo.

Entradas para o resumo da solicitação e do assunto no estado Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
ANS de tarefa->Tarefa	• Violado • Hora da violação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo da solicitação e do assunto no estado Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
	• Definição do ANS • Fase • Tempo útil restante • Condição para fase

Resumo do assunto jurídico

O resumo do assunto jurídico inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Entradas para o resumo de um assunto

Tabela de entrada	Campos de entrada
Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Solicitação principal
Tarefa de assunto jurídico->Assunto	• Nome • Estado • Pedido • Prioridade • Solicitado por • Fase • Assunto • Nome do evento • Atribuído a • Prazo • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Descrição resumida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo de um assunto

Tabela de entrada	Campos de entrada
Solicitação jurídica	Solicitação jurídica
Aprovadores	• Estado • Aprovador • Comentários • Aprovação

Como personalizar uma habilidade de resumo no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar uma habilidade Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para que possa usar as habilidades de IA generativa em Central de consultoria jurídica e em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No console Administrador do Now Assist, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de resumo de solicitação e configurar os cabeçalhos de prompt para incluir no resumo geral.

As habilidades de resumo de solicitação jurídica e resumo de assunto jurídico estão disponíveis no sistema de base com as configurações necessárias. Para criar uma habilidade personalizada, crie uma cópia das habilidades disponíveis no sistema de base e modifique as configurações. Quando a habilidade personalizada é ativada, a habilidade primária é desativada automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No grupo de fluxo de trabalho **Cliente**, exiba as habilidades dos recursos Now Assist para LSD.
3. Ative e copie a habilidade de resumo do recurso Now Assist para LSD para personalização.
   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
   b. Selecione o ícone Mais ações para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que pode ser personalizada selecionando **Fazer uma cópia**.
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir o passo a passo inteiro, a habilidade de resumo será ativada.
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

5. Exiba os dados de entrada para cada habilidade, como os campos de entrada base e listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado).

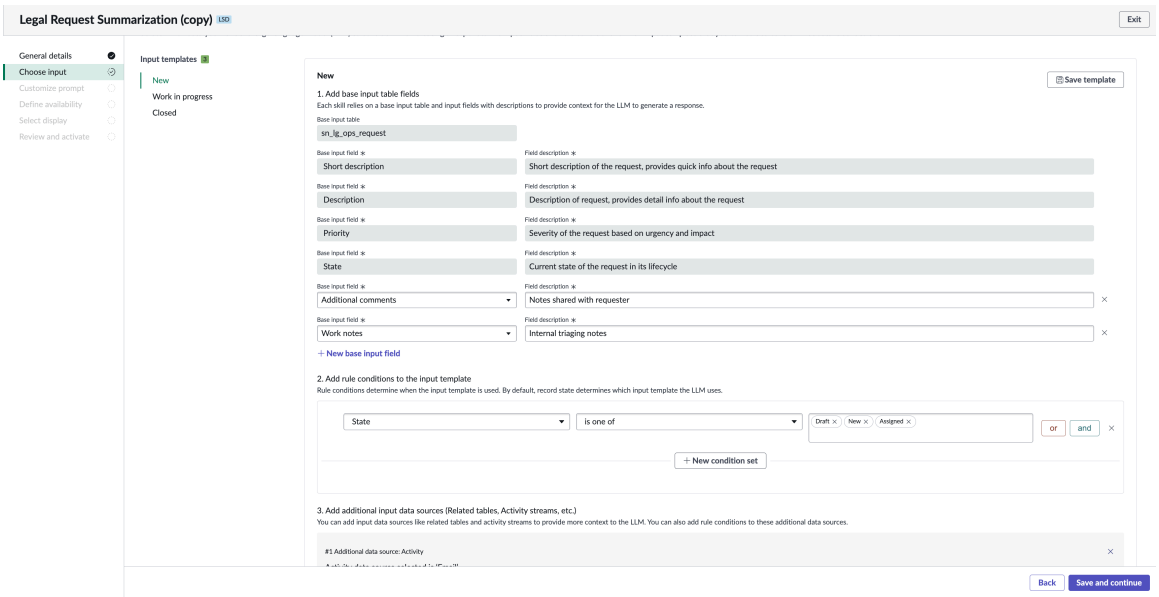
Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado) da habilidade.

Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione **+Novo campo de entrada base** e configure os campos da tabela de entrada base.

Adicione vários campos de entrada base, conforme necessário.



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, `Descrição resumida`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, `Descrição resumida da solicitação jurídica fornece informações rápidas sobre a solicitação.`

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), configure as condições da regra usando o construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **+Novo conjunto de condições** e configurando parâmetros adicionais.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Encerrado	O estado é Encerrado.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione **+Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para o Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições da regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho conterá informações ausentes. Por exemplo, para uma solicitação jurídica, você vê uma tabela relacionada, como Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique quaisquer condições adicionais para filtrar ainda mais os dados.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o aviso adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione as seções de prompt na lista de seções disponíveis a serem incluídas no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Detalhes da solicitação ou assunto**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Cabeçalhos de aviso obrigatórios para resumo da solicitação jurídica

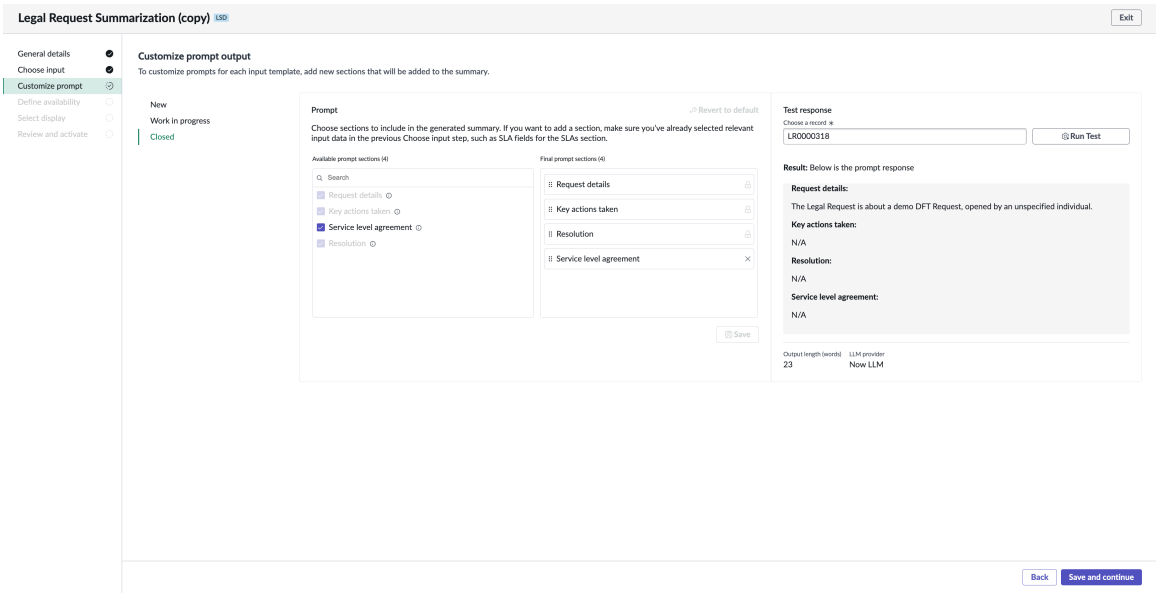
Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Detalhes da solicitação ou assunto
Trabalho em andamento	▪ Detalhes da solicitação ▪ Principais ações realizadas ▪ Acordo de nível de serviço (somente para resumo de solicitação)
Resolvido	▪ Detalhes da solicitação ▪ Principais ações realizadas ▪ Acordo de nível de serviço (somente para resumo de solicitação) ▪ Resolução

b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro na seção Testar resposta e teste o formato de saída da resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Defina como a habilidade está disponível para os usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Configure onde exibir o resumo.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto**: quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos formulários e espaços.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

  Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Revise e ative a habilidade.
Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade. Agora você pode selecionar **Resumir** para gerar o resumo.

Tradução automática

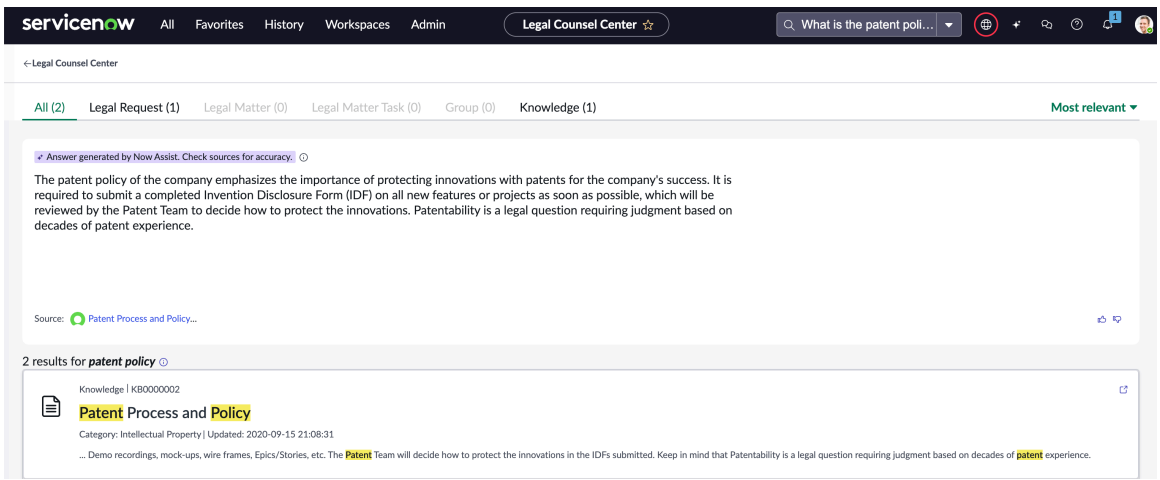
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando resultados de perguntas e respostas do Genius em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Usando os resultados do Genius de perguntas e respostas na aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD), você pode encontrar rapidamente as informações ideais em Central do funcionário, Central de consultoria jurídicae na pesquisa global.

Visão geral dos resultados das perguntas e respostas do Genius

A capacidade de resultados do Genius de perguntas e respostas permite que executantes de solicitação e usuários jurídicos gerem respostas concisas e acionáveis a partir dos resultados de artigos de conhecimento em Central de consultoria jurídica, Central do funcionárioe pesquisa global.



Configuração dos resultados das perguntas e respostas do Genius

Para Central de consultoria jurídica, o recurso Resultados das perguntas e respostas do Genius é ativado por padrão quando você instala e ativa a aplicação Pesquisa com IA e Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Para pesquisa global e Central do funcionário, você deve habilitar manualmente os resultados do Genius das perguntas e respostas. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius e Habilitar Now Assist resultados do Genius.

Para obter mais informações sobre outros mecanismos de pesquisa compatíveis, consulte Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos.

Como usar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver uma função sn_lg_gen_ai.request_fulfiller, poderá resumir os detalhes das solicitações e assuntos jurídicos com a aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD). Você também pode usar a capacidade Genius de perguntas e respostas do Now Assist para obter resultados de pesquisa acionáveis de artigos de conhecimento.

Resuma uma solicitação ou assunto jurídico usando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Gere um resumo a partir dos campos que você selecionou na solicitação jurídica ou no registro de assunto e entenda rapidamente o contexto da solicitação usando a habilidade de resumo de Solicitação jurídica ou Assunto jurídico na aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A habilidade de resumo de solicitação jurídica ou assunto jurídico fornece um resumo conciso de uma solicitação jurídica ou assunto jurídico, incluindo as ações realizadas e os detalhes da resolução. Ao exibir um resumo, você pode entender o contexto, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho.

As habilidades de resumo estão disponíveis em Central de consultoria jurídica e em IU principal.

- Em Central de consultoria jurídica, você usa o resumo da solicitação jurídica pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

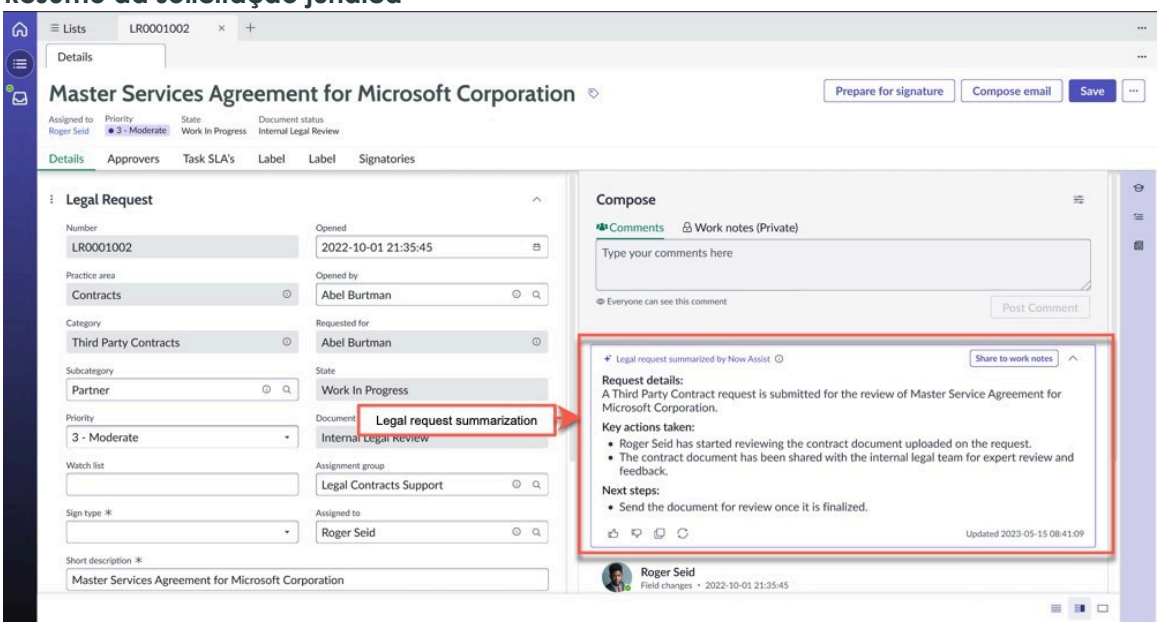
  Nota: Você também pode gerar um resumo sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Solicitar as capacidades Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) do painel Now Assist.

- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** na solicitação jurídica ou no registro do assunto para gerar um resumo.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica** e abrir uma solicitação ou assunto jurídico.
2. No componente Resumo da solicitação jurídica pelo Now Assist, selecione **Resumir**.
   O resumo por componente do Now Assist aparece acima do fluxo de atividades.

   Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Resumo da solicitação jurídica



3. Opcional: Ao terminar de resumir um registro, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar nas anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone de cartão de expansão ( ) ou o ícone de cartão de recolhimento ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes de resumo.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copiar o resumo	Selecione o ícone copiar para área de transferência ( ) para usar as informações de resumo para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualizar o resumo	Selecione o ícone Atualizar ( ) para resumir a solicitação novamente.
Exibir as informações sobre o resumo	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Tradução automática

Solicitar as capacidades Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) do painel Now Assist

Solicite as capacidades de IA generativa contextual, como um resumo de solicitação, usando a interface de conversação no painel Now Assist.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte IU Next Experience .

Função necessária: sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

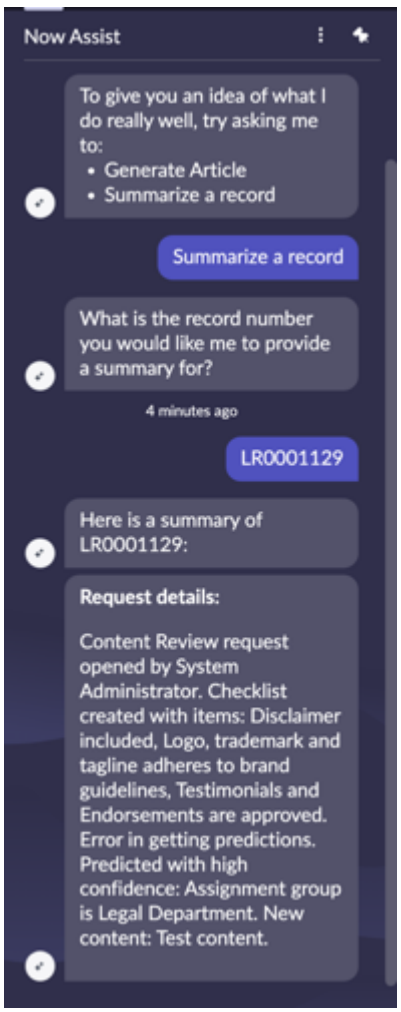
Você pode usar o painel Now Assist para solicitar um resumo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Ativar o painel Now Assist .

Procedimento

1. Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para LSD esteja instalada.
2. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**.
3. Solicite as capacidades de IA generativa no LSD para resumo selecionando o ícone Now Assist ícone .
4. Depois de solicitar as capacidades de IA generativa, selecione **Resumir um registro**.
5. Insira o número do registro que você deseja resumir.
   O resumo é exibido.



Gerar resultados de pesquisa usando os resultados do Genius de perguntas e respostas no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Gere resultados de pesquisa acionáveis a partir de resultados de artigos de conhecimento em Central de consultoria jurídica, Central do funcionárioe pesquisa global usando os resultados do Genius de perguntas e respostas em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para Central de consultoria jurídica, os resultados do Genius de perguntas e respostas são ativados por padrão quando você instala e ativa Pesquisa com IA e Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Para pesquisa global e Central do funcionário, você deve habilitar manualmente os resultados do Genius das perguntas e respostas. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius e Habilitar Now Assist resultados do Genius.

Para obter mais informações sobre outros mecanismos de pesquisa compatíveis, consulte Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_fulfiller para Central de consultoria jurídica
- sn_lg_ops.legal_user para Central do funcionário
- Nenhuma função específica é necessária para acessar a pesquisa global.

Procedimento

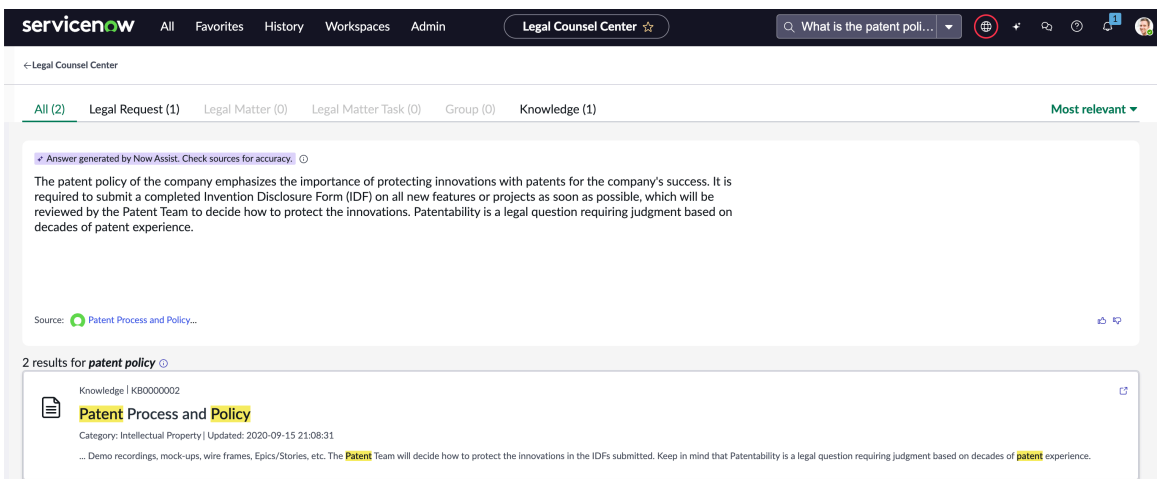
1. Navegue até o espaço por meio de Central de consultoria jurídica, Central do funcionárioou Pesquisa global.

Opção	Descrição
Central de consultoria jurídica com a função sn_lg_ops.legal_fulfiller	Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
Central do funcionário com a função sn_lg_ops.legal_user	Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**
Pesquisa global	Navegue até a página principal de uma instância ServiceNow.

2. No campo **Pesquisar**, insira sua consulta.

Resultados

Com os resultados da pesquisa, você também vê um cartão de resposta com um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo de conhecimento. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração da Prestação de serviços jurídicos com aplicações da ServiceNow

Amplie as capacidades de Prestação de serviços jurídicos integrando-as a outras aplicações da ServiceNow.

Contratos jurídicos da ServiceNow

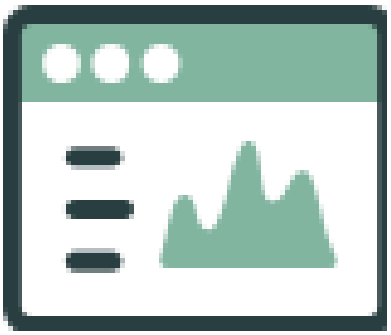
Com o Legal Contratos jurídicos da ServiceNow, você pode configurar e automatizar o ciclo de vida do contrato jurídico criando modelos de documento de contrato, cláusulas e variações de cláusula. O ciclo de vida do contrato jurídico permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. A integração também oferece suporte a assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow.	Instale e configure Contratos jurídicos da ServiceNow.	Use Contratos jurídicos da ServiceNow para enviar, revisar, finalizar e gerenciar solicitações de contrato jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência	Now Assist na Gestão de contratos
		
Gerenciar solicitações jurídicas e contratos jurídicos	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.	Use Now Assist em Gestão de contratos para aprimorar a produtividade do usuário usando IA generativa

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Contratos jurídicos da ServiceNow

Saiba mais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow por meio de um fluxo de trabalho de exemplo e analise os benefícios que ele pode oferecer.

Benefícios das Contratos jurídicos da ServiceNow

Recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow

Benefício	Recurso	Usuários
Envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contratos jurídicos. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.	Contratos jurídicos da ServiceNow	• Usuário jurídico e usuário do contrato • Contratos jurídicos da ServiceNow executante
Base para contratos instalado com Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você gerencie com eficácia uma	Base para contratos	Configurador de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow

Benefício	Recurso	Usuários
biblioteca de cláusulas e variações de cláusula.		
Use Now Assist em Gestão de contratos para analisar contratos em busca de cláusulas não padrão e ausentes e extrair informações de contratos assinados para adicionar no repositório de contratos.	Now Assist em Gestão de contratos	Now Assist executante do contrato

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de confidencialidade

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade (NDA) pode progredir da seguinte forma:

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato foi iniciada.
4. O documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
5. O usuário do contrato edita as solicitações de todas as mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando a opção Gerar **documentonovamente** ou Sincronizar.
6. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato.
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se forem necessárias mudanças, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança, que será enviada ao executante do contrato.
7. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode realizar as ações a seguir.
   a. O executante do contrato inicia um processo de revisão interna.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

         Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

      ii. Um gerente de grupo de revisores de contrato pode atribuir a tarefa de revisão, ou um revisor de contrato pode autoatribuí-la.
      iii. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
      iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
      v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
      vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita redlines, propõe edições e adiciona comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

vii. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.

viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada.

c. Depois que o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.

8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
10. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
11. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiros

Como executante jurídico na equipe jurídica, você trabalha nas solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
5. Se uma revisão de especialistas ou feedback for necessário das equipes internas, o executante do contrato iniciará o processo de revisão interna.

a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

> **Nota:** Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

b. A tarefa de revisão foi atribuída ao revisor do contrato

c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.

d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.

f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.

g. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

6. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
7. O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
8. Exiba as respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser realizado novamente com diferentes grupos de revisores.

9. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
10. O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos de contrato, adicionando campos necessários em caso de assinatura eletrônica e envia o documento de contrato para assinatura.
11. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Contratos jurídicos da ServiceNow

Contratos jurídicos da ServiceNow O permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contratos jurídicos. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

Funcionalidades

- Fluxo de trabalho para acompanhamento, aprovação e execução de solicitações.
- Suporte a modelos de contrato de palavras para o próprio papel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suporte para adicionar vários contratos e documentos de suporte em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
- Integração com provedores de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados finais.
- Suporte para assinaturas eletrônicas e Wet.
- Repositório centralizado para todos os documentos de contrato assinados.

Benefícios

- Suporte jurídico para revisar e finalizar acordos de confidencialidade e solicitações jurídicas de terceiros.
- Capacidade de rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente com o Central de consultoria jurídica.
- Modelos de contrato para uniformidade entre contratos jurídicos e redução do retrabalho.
- Notificações automáticas para monitorar contratos e tomar medidas oportunas.
- O suporte a vários documentos para revisão de contratos de terceiros permite a revisão e finalização de vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow

Instale os add-ins Contratos jurídicos da ServiceNow e Microsoft Word para contratos ServiceNow. Configure os requisitos para gerenciar solicitações de contrato jurídico.

Instalar Contratos jurídicos da ServiceNow

Instale a aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow (sn_lg_cnt). A aplicação instala dados de demonstração e ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Revise a lista de aplicações Contratos jurídicos da ServiceNow (sn_lg_cnt) em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

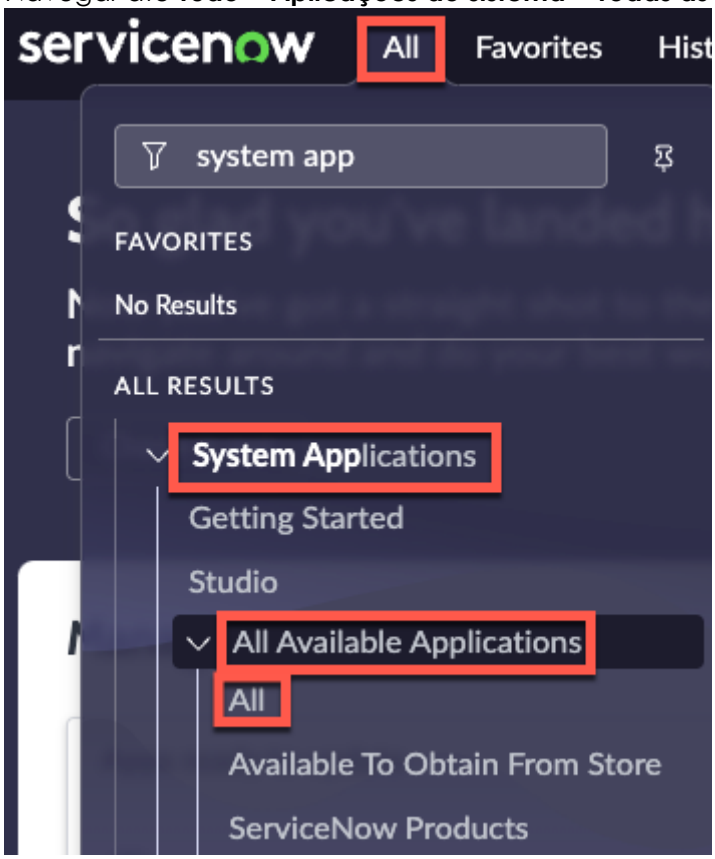
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow (sn_lg_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Você pode ativar o Microsoft Word add-in para o plug-in ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o Microsoft Word add-in para o plug-in ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como administrador, configure o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Contratos da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo.
4. Configure o add-in.

Sistema	Etapas
macOS	**a.** Copie o arquivo de manifesto para `/Usuários/` <user-id> Diretório / Library/Containers/com.microsoft-.Word/Data/Documents/wef . **b.** Abra o Microsoft Word. **c.** Abra um documento onde você deseja marcar os controles de conteúdo. **d.** Navegar até **Inserir** > **Meus Suplementos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow**. **f.** Navegue até o menu **Página inicial**.
Windows	**a.** Publique o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Suplementos do Office com o manifesto do app unificado para Microsoft 365 do Microsoft Office 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema	Etapas
	b. Abra o Microsoft Word. **c.** Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo **d.** Navegue até o menu **Inserir** > **Meus Suplementos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow** para adicionar o add-in. **f.** Navegue até o menu **inicial**.
Microsoft Word On-line	**a.** Abra Microsoft Word on-line. **b.** Selecionar **Arquivo** > **Obter Suplementos**. Os add-ins são listados. **c.** Selecione **Mais Suplementos**. Os Suplementos de escritório são listados. **d.** Navegue até **ADMIN MANAGED**. **e.** Selecione **Carregar meu suplemento**. **f.** No pop-up Carregar suplemento, navegue e selecione o arquivo de manifesto. **g.** Selecione **Carregar**. A tela de confirmação de upload é exibida.

Resultados
O add-in **Contratos da ServiceNow** está disponível na faixa de opções Página inicial.

Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os usuários possam solicitar a orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_config, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

Dois produtores de registro, Acordo de confidencialidade e Revisão de contrato de terceiros estão disponíveis com o sistema de base.

Procedimento

1. Crie um produtor de registro para um novo tipo de contrato.
   Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico. No formulário do produtor de registro, você deve fornecer as seguintes especificações para um novo tipo de contrato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request].
O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Solicitação de contrato jurídico.

b. Opcional: Crie variáveis para adicionar campos no formulário de admissão jurídica.

i. Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo**.

Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Criação de uma variável do catálogo de serviços .

ii. Mapeie a variável para a coluna correspondente na tabela Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request].

c. Se o formulário de admissão exigir entrada do usuário para o tipo de contrato, na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo**e adicione uma variável do tipo Referência. Mapeie a variável para a tabela Tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type] na guia **Especificações de tipo**.

d. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, selecione **Editar**e adicione o conjunto de variáveis **Detalhes do signatário externo**.

e. Se você quiser validar o estado do tipo de contrato e restringir a criação de uma solicitação jurídica para o tipo de contrato inativo no envio da solicitação jurídica, adicione o script **Verificar se o tipo de contrato está ativo** do produtor de registro do acordo de confidencialidade do sistema de base ao novo produtor de registro.
Para obter mais informações sobre como adicionar um client script de catálogo, consulte Criação de um client script do Catálogo de serviços .

Nota: Se você não adicionar este script no novo produtor de registro, a solicitação jurídica com o produtor de registro correspondente será criada no estado Cancelado e a solicitação de contrato não será criada.

2. Adicione um formulário de admissão na área de prática Contratos.
Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. Forneça os seguintes detalhes nos respectivos campos.

a. Na lista suspensa **Tipo**, selecione **Solicitar**.

b. No campo **Opções**, selecione **o campo Atribuído a não obrigatório**.

c. Para o formulário de admissão de contratos de terceiros, a opção **Gerar documento a partir do modelo** não deve ser habilitada.

d. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.

3. Modifique a regra de negócio para habilitar a sincronização de dados para formulários de admissão personalizados.
Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

4. Para o formulário de admissão de acordo de confidencialidade que usa papéis próprios, crie um modelo de contrato.

Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Em **Condições**, você deve selecionar a nova categoria adicionada para o novo contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para o formulário de admissão de acordo de confidencialidade que usa papéis próprios, configure as regras de modelo de contrato quando uma solicitação de contrato jurídico estiver sendo criada por um usuário jurídico.
   Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.
6. Defina as configurações na Página de tíquete padrão para solicitações jurídicas.

   Nota: As configurações a seguir devem ser atualizadas no escopo da aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow.

   a. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   b. Selecione a configuração do tíquete **sn_lg_ops_request**.
   c. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** na lista relacionada Configuração da guia.
   d. No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Category][is] [** <CategoryName>] no campo **Visível**, em que é a categoria criada para o novo contrato.
   e. Selecione **Atualizar**.
   f. Repita as etapas 6c-6e para a configuração da guia **Visualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração da página de tíquete padrão .

Habilitar transferência de uma solicitação jurídica

Como administrador, configure a regra de negócio para habilitar a transferência de solicitações jurídicas gerais para a área de prática de contratos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A regra de negócio deve ser configurada somente se você tiver um produtor de registro personalizado que será usado para gerar uma solicitação de contrato. Para obter informações sobre como criar um produtor de registro personalizado, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico e Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Abra a regra de negócios *Initializing Legal Contract* .
3. Na guia **Quando executar**, adicione uma nova condição OU para o produtor de registro personalizado.
   a. Defina a seguinte condição de filtro: **[Categoria][é][**<record-producer>] .
   b. Selecione **E**.
   c. Defina a seguinte condição de filtro: **[Questions][**<record-producer>][<mandatory-question>][não está vazio] .
4. Selecione **Atualizar** para salvar a regra de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Contracts Core

Como um configurador de contrato, crie e gerencie uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar documentos de contrato quando uma solicitação jurídica for enviada.

Ao instalar Contratos jurídicos da ServiceNow, o plug-in Base para contratos também é instalado. Base para contratos permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula, solicitações de assinatura eletrônica, receba notificações e integre-se a um sistema de armazenamento externo.. Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato.

Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associe-o a um modelo de contrato.

Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Permitir que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para acordos de confidencialidade (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

Configurar lembretes para contratos expirando

Configure lembretes para contratos expirando que cada unidade de negócios pode usar sem a necessidade de criar seus próprios.

Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que pode ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido.

Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Configuração de documentos e cartas padrão

Configurar modelos de documento para cartas ou documentos padrão

Configuração de aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que forneçam serviços como assinar eletronicamente documentos de contrato e salvar contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

As aplicações Prestação de serviços jurídicos usam spokes de Integration Hub para integração com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses apps externos depois que o administrador tiver instalado e configurado esses spokes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com sistemas de armazenamento externo

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contrato jurídico e documentos de contrato assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurar um provedor de armazenamento externo

O configurador jurídico pode configurar as integrações de aplicações de armazenamento externo para aplicações jurídicas em **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar o Integration Hub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador jurídico pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica para apps jurídicos em **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Configurar um sistema de armazenamento externo para contratos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
- Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.

3. Na página Tipo de integração, clique no link **Armazenamento externo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual as informações de contratos jurídicos assinados são armazenadas. Selecione a tabela **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]**. **Nota:** Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Filtrar condições para determinar qual app de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Google Drive e deseja que somente os contratos de NDA sejam armazenados lá. Você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e selecione Google Drive.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos do contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Estrutura de pastas	Caminho de arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`, em que,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ `Jurídico` e `Contratos` são os textos estáticos ◦ `${company}` e `${number}` são os campos escolhidos na lista **Selecionar variáveis**. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento.

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.

   A configuração de armazenamento externo foi salva.
6. Clique em **Publicar**.

Resultados
A configuração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em Integration Hub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign Spoke v2.5.1 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e sincronizar o grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow .

Spoke do DocuSign v3.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta DocuSign, consulte Configurar o Docusign eSignature spoke usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app externo.
Descrição	Descrição da configuração do app externo.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual os dados de contratos são armazenados. Selecione a tabela **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]**.
Condição	Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e selecione DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**.
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**.
Grupo	Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign.

5. Salve a configuração do app externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve uma nova configuração de app externo clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma configuração de app externo existente clicando em **Atualizar**.

A configuração do app externo foi salva.

6. Clique em **Publicar**.

Resultados

A configuração do aplicativo de assinatura eletrônica está publicada e pronta para ser usada na assinatura eletrônica de documentos do contrato.

Usar Contratos jurídicos da ServiceNow

Use Contratos jurídicos da ServiceNow para enviar solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade (NDA) e contratos de terceiros.

Solicitações jurídicas do acordo de confidencialidade

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas de um local centralizado.

Funcionalidades

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócio para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Microsoft Word formate modelos de contrato para facilitar para o executante do contrato.
- Capacidade de autoatendimento para criar e executar contratos de NDA padronizados.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte à assinatura Wet para assinatura manual.
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório centralizado de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de confidencialidade

Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

Como os documentos do contrato estão no formato Microsoft Word, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que os documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica ou física . Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade (NDA) pode progredir da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato foi iniciada.
4. O documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
5. O usuário do contrato edita as solicitações de todas as mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando a opção Gerar **documentonovamente** ou Sincronizar.
6. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato.
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se forem necessárias mudanças, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança, que será enviada ao executante do contrato.
7. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode realizar as ações a seguir.
   a. O executante do contrato inicia um processo de revisão interna.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

         Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

      ii. Um gerente de grupo de revisores de contrato pode atribuir a tarefa de revisão, ou um revisor de contrato pode autoatribuí-la.
      iii. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
      iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
      v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
      vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita redlines, propõe edições e adiciona comentários.
      vii. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
      viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
         - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
         - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
   b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada.
   c. Depois que o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
10. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
11. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Como enviar uma solicitação jurídica para um acordo de confidencialidade

Envie uma solicitação jurídica de um acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

Antes de Iniciar

- O tipo de contrato deve estar ativo.
- Função necessária:
  - sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
  - sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão do acordo de confidencialidade.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Pesquisar tudo jurídico** do cabeçalho. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **do acordo de confidencialidade**.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **do acordo de confidencialidade**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de acordo de confidencialidade

Campo	Descrição
Solicitado para	Usuário para o qual você deseja enviar uma solicitação jurídica. Este campo está visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller.
Tipo de parte do contrato	Categoria da entidade de terceiros com a qual o contrato deve ser assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Objetivo do contrato	Finalidade do acordo. Exemplo: acordo de confidencialidade para novos investimentos de negócios.
Empresa	Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo. Se o nome da empresa não estiver listado, selecione a opção **[Empresa não listada]** e insira o nome no campo **Nome jurídico da nova empresa**.
Endereço	Endereço para correspondência do terceiro.
País	País do terceiro.
Data de início do contrato	Data de início do período do contrato.
Data de término do contrato	Data de término do período do contrato.
Detalhes do signatário externo	Lista de pessoas do terceiro selecionado que devem assinar o acordo.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. ◦ Assinatura eletrônica: o signatário assina eletronicamente o contrato. ◦ Assinatura física: o signatário assina manualmente a versão física do contrato. O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.

3. Opcional: Modifique a lista de signatários.
   - (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e forneça os detalhes do signatário.
   - (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha ( ) na linha do signatário e atualize os detalhes.
   - (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone Remover linha ( ) na linha do signatário.
4. Selecione **Enviar**.
5. Opcional: Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e, em seguida, **Editar solicitação**.
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Rascunho ou Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Como modificar uma solicitação jurídica de acordo de confidencialidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Uma solicitação jurídica é enviada e uma solicitação de contrato é criada para gerar documentos de contrato.
  - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
  - Se houver um erro de validação devido a informações incorretas do signatário, uma solicitação de contrato será criada no estado Rascunho.
- Se uma regra de modelo de contrato ou configuração de contrato não estiver disponível, uma solicitação de contrato não será criada. O configurador de contrato deve corrigir a configuração para acionar a criação da solicitação de contrato. A solicitação jurídica permanece no estado Rascunho.
- A versão 1.0 de um documento de contrato é gerada e listada na guia **Documento de contrato** da solicitação de contrato.
- . O processo do documento do contrato envolve:
  - Usando o modelo de contrato correto com base nas regras de modelo de contrato.
  - Substituindo os metadados pelos dados da solicitação.
  - Substituindo as informações do signatário.
  - Colocar o conteúdo das cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Os signatários internos com base no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Definir uma regra de signatário interno.

Nota:

- Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como Não considerados.
- Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que o necessário para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signatário [sn_cm_core_signer].

Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear uma solicitação jurídica, consulte Exibir e rastrear solicitações de acordo de confidencialidade como um usuário jurídico.

Como modificar uma solicitação jurídica de acordo de confidencialidade

Como solicitante, modifique a solicitação jurídica para um acordo de confidencialidade (NDA).

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe o seguinte:

- Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Rascunho ou Trabalho em andamento.
- Você não pode modificar o campo **Tipo de assinatura**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica de NDA.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no cabeçalho.

2. Selecione a solicitação que você deseja editar.
3. Na página de solicitação, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
4. Edite os campos que você deseja modificar.
5. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Resultados

- Com base na mudança de valores no formulário de solicitação, o documento do contrato é atualizado da seguinte forma:
  - O modelo de contrato correto é usado com base nas regras de modelo de contrato. Por exemplo, as regras de modelo de contrato podem ser definidas para países específicos. Se uma mudança for feita no valor do país, o documento do contrato será atualizado de acordo com o modelo de contrato definido para o valor atualizado do país.
  - Os metadados e as informações do signatário são substituídos pelos dados da solicitação modificada.
  - O conteúdo é inserido nas cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Uma nova revisão de documento é criada e o nome do arquivo é anexado com o número da versão.
- O status Contrato está marcado como Revisão pronta.

Exibir e rastrear solicitações de acordo de confidencialidade como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de uma solicitação de acordo de confidencialidade após o envio e rastreie as atividades na solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.

2. Exibir os detalhes da solicitação de contrato.

Tipo de informação	Aba
Documento de contrato	Documentos de contrato ◦ Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o. ◦ Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
Signatários	Signatários
Detalhes da solicitação	Detalhes da solicitação **Nota:** Se os campos jurídicos tiverem sido modificados em um espaço, os valores atualizados e os valores anteriores serão exibidos nas variáveis correspondentes na guia **Detalhes da solicitação** em Central do funcionário.
Documento de contrato assinado	Contrato jurídico
Documentos de anexo no armazenamento interno	Visualização

3. Opcional: Rastreie as atividades na solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em solicitações jurídicas de NDA

Como membro da equipe de suporte a contratos jurídicos, trabalhe na solicitação jurídica. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie o documento ao solicitante de dentro da solicitação.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento

1. Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica.
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   b. Selecione o ícone de Lista ( ).
   c. Selecione a opção **Solicitações jurídicas**.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.
   e. Abra a solicitação jurídica na lista.
   f. Selecione **Iniciar trabalho**
   O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. Opcional: Na solicitação jurídica, atualize a **Lista de observação**, **Colaboradores**e **Solicitado para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as mudanças feitas na **Lista de observação**, **Colaboradores**e **Solicitado para** são sincronizadas com a solicitação de contrato.

6. Opcional: Atualize o nome de uma empresa selecionando seu nome no campo **Empresa**. Se o nome da empresa não estiver listado no campo **Empresa**, marque a caixa de seleção **Adicionar novo nome da empresa** e insira o nome da empresa no campo **Novo nome jurídico da empresa**.
7. Opcional: Se você tiver aberto uma solicitação de contrato na lista **Solicitações jurídicas**, selecione a guia **Solicitações de contrato**.
8. Opcional: Inicie uma aprovação ad hoc para a revisão do documento do contrato quando uma aprovação for necessária de outras partes interessadas.
   Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
9. Opcional: Adicione signatários internos ou externos à solicitação de contrato acessando a guia **Signatários** e selecionando **Adicionar**.

   Nota: Você pode adicionar signatários em solicitações jurídicas de NDA somente quando o contrato é gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura

Opção	Etapas
Interno	**a.** No campo **Signatário interno**, insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado**, **Signatário**e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo **c.** Selecione **Adicionar**.
Externo	**a.** No campo **Nome do signatário autorizado**, insira o nome do signatário externo. **b.** No campo **Signatário**, insira o cargo do signatário externo. **c.** No campo **E-mail do signatário**, insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. **e.** Selecione **Adicionar**.

10. Opcional: Remova os signatários da solicitação de contrato acessando a guia **Signatários**, selecionando o signatário e **Remover**.

    Nota: Você pode remover signatários em solicitações jurídicas de NDA somente quando o contrato é gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Opcional: Na guia **Signatários**, selecione **Sincronizar signatários** para atualizar o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente.
Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

> **Nota:** Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1.

12. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
13. Carregue o documento do contrato revisado.

    a. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Criar revisão**.

    b. Na caixa de diálogo Criar revisão, selecione a origem do contrato atualizado e carregue uma nova revisão de documento.

Origem do contrato	Ação
Computador	No campo **Anexo**, selecione **Anexar arquivo** e carregue o contrato atualizado.
Fluxo de atividades	No campo **Documento**, selecione o documento no fluxo de atividades. O fluxo de atividades inclui documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato ou documentos recebidos por e-mail.
Armazenamento externo	Se o armazenamento externo estiver configurado, no campo **Documento**, selecione o documento.

    c. Opcional: Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.

    d. Selecione **Criar**.

    O documento anexado é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número de revisão do documento anterior. O documento está listado na guia **Documento do contrato**.
14. Quando uma solicitação jurídica mudar, crie uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados e mantenha as mudanças na versão anterior selecionando **Sincronizar documento**.
Para obter mais informações, consulte Sincronizar um documento de acordo de confidencialidade após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (Gestão de contratos Pro 1.2.1).

> **Nota:** Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1

15. Opcional: Para quaisquer mudanças na solicitação jurídica, selecione a opção **Gerar novamente** para criar uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados e descarte as mudanças na versão anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

16. Configure um e-mail para as partes interessadas solicitarem que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

    a. Selecione **Compor e-mail**.

    b. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **CC**e **Cco** conforme apropriado.
    O campo **CC** é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do solicitante.

    c. Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
    A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

    d. No campo **Anexos**, selecione **+Adicionar arquivo**.

    e. Selecione se a origem do arquivo é o seu computador ou um anexo de um registro e selecione o arquivo a ser anexado.
    Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronta, ela será anexada ao e-mail por padrão.

    f. Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

    Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

    Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

    Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

    g. Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

    - Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail**.
    - Para indicar que o e-mail deve ser enviado posteriormente, selecione **Salvar como rascunho**.

      Se você optar por salvar o e-mail como rascunho, poderá modificá-lo mais tarde. Se uma revisão de documento mais recente tiver sido publicada, você precisará substituir essa revisão pelo documento anexado.

Sincronizar um documento de acordo de confidencialidade após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (Gestão de contratos Pro 1.2.1)

Sincronize o documento do contrato para solicitações de contrato de acordos de confidencialidade para criar uma nova revisão do documento com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior do documento do contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: A opção **Sincronizar documento** está disponível somente a partir da Gestão de contratos Pro versão 1.2.1

Você pode sincronizar um documento de contrato somente quando a solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento.

Nota: As tabelas não são atualizadas quando você usa a opção **Sincronizar documento**. Você deve gerar novamente o documento para atualizar as tabelas. Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até a guia **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Na guia **Documentos de contratos**, selecione **Sincronizar documento**.

Resultados
Uma nova revisão do documento do contrato é criada com os metadados de atualização e os signatários. As mudanças feitas na revisão anterior são mantidas.

Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como usuário jurídico ou executante jurídico, gere novamente o documento do contrato para solicitações de contrato de acordo de confidencialidade quando a solicitação jurídica tiver sido modificada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a solicitação primária é modificada, você pode usar a opção **Gerar novamente** para gerar um novo documento de contrato a partir do modelo de contrato com os metadados, signatários e tabelas mais recentes. Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Todas as mudanças feitas nas informações do signatário na solicitação de contrato serão substituídas pelas informações do signatário do modelo de contrato. Se as informações do signatário estiverem incompletas ou inconsistentes após a regeneração, você poderá atualizar manualmente os signatários. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitação de contrato** e abra a solicitação.
6. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Gerar novamente**.

Resultados

Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

- Rascunho: substitui a revisão do documento do contrato existente.
- Trabalho em andamento: cria uma nova revisão de documento de contrato e todas as mudanças feitas na revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver apenas a revisão mais recente.

Atualizando e sincronizando signatários

Como um usuário jurídico ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

Nota: Se você estiver usando Gestão de contratos Pro versão 1.2.1 e o documento estiver armazenado em sua instância ServiceNow, os signatários serão atualizados automaticamente quando você enviar o documento para assinatura ou reenviar a solicitação de contrato.

Resolver a falha ao enviar documentos de contrato externos para assinatura (a partir de Gestão de contratos Pro 1.2.1)

Atualize os detalhes do signatário em um documento de contrato externo quando houver uma falha no envio do documento para assinatura.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O envio de documento para assinatura falha quando há uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e o documento do contrato. Atualize as informações do signatário para corrigir a inconsistência e reenviar o documento.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até a guia **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até o Fluxo **de atividades** para identificar o erro de validação.
7. Selecione a guia **Signatários**.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione a guia **Documentos de contratos**.
11. Selecione **Sincronizar documento**.
    Uma nova revisão do documento do contrato é criada com as informações atualizadas do signatário.
12. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
13. Selecione **Enviar para assinatura.**.

Resolver a falha ao enviar um contrato de autoatendimento

Como usuário jurídico, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se as informações do signatário estiverem ausentes, a solicitação de contrato será salva como rascunho e não será enviada. Atualize os signatários e sincronize-os para resolver a falha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ().
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Selecione a guia **Contrato Requests** e abra a solicitação.
6. Selecione o Fluxo **de atividades** para saber o erro de validação.
7. Selecione a guia **Signatários**.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione a guia **Signatários**.
11. Selecione **Sincronizar signatários**.
    O documento do contrato é atualizado com os detalhes do novo signatário.
12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione **Reenviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A solicitação de contrato é reenviada e o estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e enviada para assinatura. O Fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Resolver um erro durante o envio para assinatura

Como um usuário jurídico ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e no documento do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra a solicitação jurídica.
5. Navegue até a guia **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até o Fluxo **de atividades** para encontrar o erro de validação.
7. Selecione a guia **Signatários**.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione a guia **Signatários**.
11. Selecione **Sincronizar signatários**.
    O documento do contrato é atualizado com os detalhes do novo signatário.
12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione **Enviar para assinatura.**
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Resultados
Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e enviada para assinatura. O Fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento

Revise e finalize o documento de contrato gerado após o envio da solicitação de contrato de autoatendimento e envie-o para assinatura.

Depois de enviar uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é gerado com base no modelo de contrato e nas regras do modelo de contrato. Um fluxo de trabalho para revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O usuário do contrato revisa o documento do contrato.
   - Se nenhuma mudança for necessária, o usuário do contrato enviará o documento para assinatura.
   - Se forem necessárias mudanças, o usuário do contrato enviará uma solicitação de mudança ao executante do contrato e o processo continuará.
2. Uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.
3. O executante do contrato atualiza o documento e cria uma revisão de documento.
4. O executante do contrato obtém aprovação ad-hoc das partes interessadas.
5. O executante do contrato envia o documento do contrato de volta para o usuário do contrato.
6. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário do contrato de que o documento foi atualizado.
7. O documento do contrato pode ser compartilhado com as partes interessadas e, na finalização, pode ser enviado para assinatura.
8. Se forem necessárias mudanças adicionais, o usuário do contrato enviará a solicitação de mudança novamente e esse processo continuará até que o documento seja aceitável e possa ser enviado para assinatura.

Revisar um documento de contrato no Central do funcionário

Como usuário do contrato, revise um documento do contrato e envie uma solicitação de mudança ao executante do contrato se as mudanças forem necessárias no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de mudança podem ser enviadas somente pelo usuário que iniciou a solicitação de contrato ou para quem ela foi iniciada.
- O estado do contrato é Trabalho em andamento.
- A opção **Solicitar mudanças** não estará disponível se uma solicitação de mudança enviada anteriormente não for concluída.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ações
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade.

2. Selecione a guia **Documentos do contrato**.
3. Acesse o documento do contrato.

Local	Ação
Do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento**. **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecione **Visualizar** para exibir o documento.
Do armazenamento externo	Selecione o link na coluna **URL**. O documento é aberto a partir do armazenamento externo.

4. Revise o documento do contrato.

Analisar resultados	Ação
Nenhuma mudança é necessária	Envie o documento para assinatura. Para obter mais informações, consulte Enviar um documento de acordo de confidencialidade para assinatura.
Mudanças são necessárias	Envie uma solicitação de mudança. **a.** Na lista suspensa Ações, selecione **Solicitar mudanças**. **b.** Anexe um arquivo no campo **Documento de anexo**. **c.** Descreva as mudanças desejadas na caixa **Comentários**. **d.** Selecione **Enviar**. A solicitação de mudança é enviada para o documento do contrato. Os detalhes da solicitação de mudança e o documento anexado são adicionados ao fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisar resultados	Ação
	◦ Quando uma solicitação de contrato é atribuída a um executante do contrato, seu status é atualizado para Mudanças solicitadas e o estado do Contrato permanece em Trabalho em andamento. ◦ Se uma solicitação de contrato não estiver atribuída a ninguém, seu estado será alterado para Novo e ele será listado como não atribuído no espaço do contrato para um executante do contrato trabalhar.

Como trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato

Como executante do contrato, revise a solicitação de mudança, atualize o documento do contrato e envie-o de volta para o usuário do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract _fulfiller e sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione **Solicitações jurídicas**.
4. Acesse a listagem de solicitação de contrato.
   - Para solicitação de contrato atribuído - Selecione **Atribuído a mim**.
   - Para solicitação de contrato não atribuído - Selecione **Não atribuído**.
5. Selecione a solicitação jurídica para a qual a solicitação de mudança foi enviada.
   - Quando você abrir uma solicitação da lista de não atribuídos, atribua-a a você ou o gerente do grupo precisará atribuí-la a um usuário.
   - Quando a solicitação jurídica for atribuída, selecione **Iniciar trabalho**.
   - Você pode obter os detalhes da solicitação de mudança no Fluxo de atividades ou no e-mail de notificação recebido.
6. Selecione a guia Solicitação de contratos e abra a solicitação.
   Você pode obter os detalhes da solicitação de mudança no Fluxo de atividades ou no e-mail de notificação recebido.
7. Selecione a guia Documentos do contrato.
8. Acesse e edite o documento do contrato.

Escolha	Etapas
Baixar documento de contrato do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento**. **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecionar **Exibição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
	d. Selecione o ícone de download ( ). **e.** Edite o documento baixado.
Baixar documento de contrato do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Baixar o documento do contrato **c.** Edite o documento baixado.
Editar o documento do contrato diretamente do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Edite o documento diretamente do armazenamento externo. O documento é salvo automaticamente no armazenamento externo. **c.**

9. Se você tiver baixado o documento do armazenamento, carregue o documento de contrato atualizado criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão**.

   b. Na lista suspensa Criar revisão de, selecione um tipo de armazenamento e carregue o novo documento.

   - **No espaço**: selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento.
   - **Fluxo de atividades**: no campo **Documento**, selecione o documento que é exibido com base nos anexos no fluxo de atividades.

     Os documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato e os documentos recebidos por meio de e-mails de entrada estão disponíveis no Fluxo de atividades.

   - **Armazenamento externo**- No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado.

10. Opcional: Obtenha a aprovação do documento atualizado das partes interessadas. Para obter mais informações, consulte Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
11. Retorne o documento do contrato ao solicitante da mudança.

    a. Selecione **Enviar documento**.

    b. Selecione **Enviar documento** na tela de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O documento é enviado de volta para o usuário e o status do contrato é atualizado para Documento pronto para indicar que o documento do contrato foi atualizado de acordo com a solicitação de mudança.

Como iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

Nota: Se uma revisão de documento de contrato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.

Opção	Etapas
Como atribuído	**a.** Selecione a opção **Atribuído a mim**. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. Opcional: Se você abriu a solicitação de contrato na lista **Solicitações jurídicas**, selecione a guia **Solicitação de contrato**.
5. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
6. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Tipo de contrato para o qual você precisa iniciar a aprovação.
Revisão de documentos	Este campo é preenchido automaticamente com a revisão mais recente do documento.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários. ◦ **Usuário**: obtenha a aprovação de um usuário individual. ◦ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** é substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados. ◦ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ◦ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

7. Clique em **Iniciar**.

Resultados

Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar um documento de acordo de confidencialidade para assinatura

Depois que um documento de contrato de acordo de confidencialidade tiver sido revisado e finalizado, envie o documento para assinatura.

Antes de Iniciar

O documento do contrato deve ter sido revisado e finalizado, e o status do contrato deve ser definido como Documento pronto. Para obter mais informações, consulte e Revisar um documento de contrato no Central do funcionário e Como trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.

2. Selecione a guia **Documentos do contrato**.
3. Selecione **Enviar para assinatura**.

   Nota: Se uma mensagem informar que os signatários não estão sincronizados, atualize e sincronize-os antes de enviar o documento para assinatura.

   - Se você estiver usando Gestão de contratos Pro 1.2.1, consulte Resolver a falha ao enviar documentos de contrato externos para assinatura (a partir de Gestão de contratos Pro 1.2.1).
   - Se você estiver usando uma versão anterior do Gestão de contratos Pro, consulte Resolver um erro durante o envio para assinatura.

   Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
4. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultados

O documento é enviado para assinatura aos signatários especificados. O fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado do contrato e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica.

Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica

Você pode solicitar uma assinatura eletrônica ou uma assinatura física (manual) para uma solicitação jurídica.

- Assinatura eletrônica: permite que os signatários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

  Ative a propriedade do sistema `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` para gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- Assinatura física: permite que os signatários assinem o documento do contrato manualmente. Você pode carregar o documento assinado para a solicitação de contrato.

Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O status do contrato é atualizado para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado como no processo de integração jurídica. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar usando o provedor de assinatura eletrônica configurado na integração jurídica de assinatura eletrônica.

    O primeiro signatário é aquele cujo valor de Pedido na lista de signatários está definido como o mais baixo. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.

    Um e-mail solicitando uma assinatura é enviado ao próximo signatário depois que o primeiro signatário assinou o contrato.

- Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura.
  - O documento é assinado por um signatário.
    - Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido.

      O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura Pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.

    - Depois que o último signatário assinou o documento, o registro do repositório de contratos é criado automaticamente e o documento assinado é anexado a ele.

      Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.

- A solicitação jurídica é encerrada automaticamente.
- Se a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* estiver definida como *true*, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao registro do repositório de contratos.

◦ O documento foi recusado pelo signatário.

- O documento do contrato é enviado de volta para o solicitante. Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante.

  O solicitante pode editar a solicitação e reenviá-la aos signatários para assinatura.

  O status do Signatário na solicitação é atualizado para Recusado.

- O status do contrato na solicitação é atualizado de Aguardando assinatura para Assinatura recusada.

Fluxo de trabalho de assinatura Wet

- O solicitante do contrato envia o documento aos signatários.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura.
  - Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários e os documentos do contrato são anexados como PDFs no e-mail.

    O signatário com o menor valor de Pedido na lista de signatários é o primeiro signatário e é colocado no campo **Para** do e-mail. Os outros signatários são colocados no campo **CC** do e-mail.
- Os signatários aceitam ou recusam o documento.
  - Para aceitar o documento do contrato, os signatários imprimem o documento do contrato, assinam-o e devolvem-o ao solicitante do contrato.
  - Para recusar o documento do contrato, os signatários enviam o documento de volta ao solicitante para a correção necessária.
- O usuário do contrato carrega o contrato assinado.
  - O documento de contrato assinado é carregado no formato PDF para a solicitação de contrato.
  - O documento do contrato é adicionado ao repositório depois que o documento do contrato é carregado.
  - O estado da solicitação é atualizado para Encerrado concluído e o status do contrato é atualizado para Contrato assinado.

Para obter mais informações, consulte Carregar um contrato assinado manualmente para solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade.

Ao gerar o registro do repositório de contratos, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante jurídico. O e-mail também exibe a lista de campos que não foram copiados no documento de contrato final e o link para o registro do repositório de contratos. O executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um processo de assinatura física para solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade

Como um usuário jurídico, cancele o processo de assinatura física para documentos de contrato em solicitações jurídicas de NDA que foram enviadas aos signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Procedimento
1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra a solicitação do acordo de confidencialidade.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação do acordo de confidencialidade.

2. Na página Tíquete padrão, no menu **Ações**, selecione **Cancelar assinatura**.
3. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura**.

Resultados
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Carregar um contrato assinado manualmente para solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade

Como um usuário jurídico, carregue o documento de contrato assinado recebido dos signatários para a solicitação de contrato e encerre a solicitação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado do acordo de confidencialidade deve ser Aguardando assinatura.

Nota: Você não pode fazer mudanças na solicitação de contrato depois que a solicitação de contrato é encerrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra a solicitação do acordo de confidencialidade.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação do acordo de confidencialidade.

2. Selecione **Carregar contratos assinados**.
3. Na janela pop-up Carregar contratos assinados, selecione **Anexar arquivo**e navegue até o arquivo.
4. Escolha o documento do contrato e selecione **Abrir**.

Resultados

O documento do contrato é carregado na solicitação de contrato. Um registro de repositório de contratos é criado e o documento do contrato assinado é anexado a ele.

O estado da solicitação é atualizado para Encerrado concluído e o status do contrato é atualizado para Contrato assinado.

Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Funcionalidades

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Obter revisão e feedback dos especialistas internos no assunto sobre documentos de contrato
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiros

Como executante jurídico na equipe jurídica, você trabalha nas solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
5. Se uma revisão de especialistas ou feedback for necessário das equipes internas, o executante do contrato iniciará o processo de revisão interna.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

   b. A tarefa de revisão foi atribuída ao revisor do contrato
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
   e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
   f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.
   g. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
      - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
      - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
6. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
7. O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
8. Exiba as respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser realizado novamente com diferentes grupos de revisores.

9. O executante do contrato inicia uma aprovação ad-hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar quaisquer mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão do documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
10. O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos de contrato, adicionando campos necessários em caso de assinatura eletrônica e envia o documento de contrato para assinatura.
11. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Para assinaturas eletrônicas, depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Para assinaturas eletrônicas, depois que todos os signatários assinaram e devolveram o documento do contrato, o executante jurídico carrega o contrato assinado na solicitação de contrato. O documento é armazenado no repositório de contratos.

O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

Criar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Crie uma solicitação jurídica para que a equipe jurídica revise um contrato de terceiros ou os termos e condições fornecidos por terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de terceiros em Portal de serviços jurídicos ou em Central do funcionário.

Método	Ação
Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços**. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **de revisão de terceiros**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Pesquisar tudo jurídico** do cabeçalho. **c.** Pesquise e abra o item da solicitação **de revisão de terceiros**.

2. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Revisão de contrato de terceiros

3. Adicione um ou vários contratos e documentos de suporte a serem revisados pelo departamento jurídico.

a. Na seção Documentos, anexe documentos.

Método	Ações
Escolha o arquivo	**a.** Selecione **Escolher um arquivo**. **b.** Selecione os arquivos a serem anexados e selecione **Abrir**.
Arraste o arquivo	Arraste arquivos do computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.

4. Classifique os documentos anexados.

Classificação	Ações
Documento de contrato	Na lista **Tipo de documento**, selecione o tipo de contrato relevante para o documento anexado. Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação	Ações
	Nota: Pelo menos um documento deve ser classificado como um documento de contrato.
Documento de suporte	Na lista **Tipo de documento**, selecione **Documentos de suporte**.

5. Opcional: Salve as informações na solicitação para enviar mais tarde em Central do funcionário selecionando **Salvar como rascunho**.

   Nota: Se o tipo de contrato estiver desativado quando a solicitação for salva como rascunho, o tipo de contrato inativo não será incluído na lista exibida no campo **Tipo de documento**. Você deve selecionar um tipo de contrato ativo antes de enviar a solicitação.

6. Selecione **Enviar**.

Resultados

- Uma solicitação jurídica para revisar os contratos de terceiros anexados e todos os documentos de suporte é criada no estado Novo.
- Os documentos do contrato e os documentos de suporte estão disponíveis nas respectivas guias e o status do contrato é Novo.
- Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento estiver anexado, a solicitação jurídica será criada no estado Rascunho. Você deve carregar os documentos e reenviar a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Reenviar solicitação de contrato de terceiros.

Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar a solicitação jurídica, consulte Exibir e rastrear a solicitação de revisão de contrato de terceiros como um usuário jurídico.

O que Fazer Depois

Como membro da equipe de suporte a contratos do departamento jurídico, trabalhe na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.

.

Reenviar solicitação de contrato de terceiros

Como usuário jurídico, reenvie a solicitação de contrato no estado de rascunho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento estiver anexado ao enviar a solicitação jurídica, a solicitação jurídica criada estará no estado Rascunho. Você precisa carregar o documento e reenviar a solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Método	Ação
Como usar o Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.

2. Na seção Documentos, anexe documentos.

Método	Ações
Escolha um arquivo	**a.** Selecione **Escolher um arquivo**. **b.** Selecione os arquivos a serem anexados e selecione **Abrir**.
Arrastar arquivo	Arraste arquivos do computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.
Copiar e colar arquivos da área de transferência	◦ No computador local, copie os arquivos que você deseja anexar. ◦ Clique dentro da caixa Documentos e cole os arquivos.

Os arquivos anexados são listados com Nome do arquivo, Tipo de documento e Ações na seção Documentos. A lista de documentos anexados pode ser vista no fluxo de atividades da solicitação.

3. Classifique os documentos anexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação	Ações
Documento de contrato	**a.** No campo **Tipo de documento**, selecione a seta suspensa. **b.** Selecione o tipo de contrato relevante para o documento. Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista. **Nota:** Pelo menos um documento deve ser classificado como um documento de contrato.
Documento de suporte	**a.** No campo **Tipo de documento**, selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Documentos de suporte** na lista suspensa.

4. Selecione **Reenviar**.

Exibir e rastrear a solicitação de revisão de contrato de terceiros como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de uma solicitação de revisão de contrato de terceiros após o envio e rastreie as atividades na solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de revisão de contrato de terceiros enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra sua solicitação de revisão de contrato de terceiros enviada.

2. Exibe os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o documento do contrato acessando a guia **Documentos do contrato**.
- Exiba os documentos de suporte acessando a guia **Documentos de suporte**.
- Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.
- Exiba a lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
- Exiba os detalhes da revisão do contrato de terceiros acessando a guia **Detalhes da solicitação**.

  Quando os campos jurídicos são modificados em um espaço, o valor atualizado e os valores anteriores são exibidos nas variáveis correspondentes na guia **Detalhes da solicitação**.

- Exiba os documentos finais do contrato acessando a guia **Contrato jurídico**. Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.

Modificação de uma solicitação de revisão de terceiros

Como solicitante, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Rascunho.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Método	Ação
Como usar o Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações**. **d.** Abra a solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Modifique a solicitação.

Ação	Etapas
Modificar os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão de terceiros. Para obter mais informações, consulte Formulário Revisão de contrato de terceiros.
Adicionar e classificar documentos	Para obter mais informações, consulte Reenviar solicitação de contrato de terceiros.
Excluir documentos	Na seção Documentos, selecione o ícone Excluir ( ) ao lado do documento que deseja excluir.

3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros

Como membro da equipe de suporte a contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar por e-mail o documento revisado para as partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para assinatura de dentro da solicitação jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Procedimento
1. Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.
   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica.
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   b. Clique no ícone de lista ( ).
   c. Selecione a opção **Solicitações jurídicas**.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.
   e. Abra a solicitação jurídica na lista.
   f. Selecione **Iniciar trabalho**
   O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.

Opção	Etapas
Como atribuído	a. Selecione a opção **Atribuído a mim**. b. Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione a opção **Colaborações**. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. Opcional: Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   Nota: Usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. Opcional: Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão. Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de contrato na solicitação de revisão de contrato de terceiros como um executante jurídico e Modificar documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiros como um executante jurídico.
6. Opcional: Se você abriu a solicitação de contrato na lista **Solicitações jurídicas**, selecione a guia **Solicitação de contrato**.
7. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.
   - Para armazenamento interno: na guia **Documentos do contrato**, selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento.
   - Para armazenamento externo: na guia **Documentos do contrato**, clique no link na guia **URL** para exibir o documento on-line.
8. Revise os documentos do contrato.
9. Revise o documento do contrato se houver mudanças necessárias e carregue-o criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão**.

   b. No campo **Selecionar tipo de contrato**, selecione o tipo de contrato.

   c. No campo **Criar revisão de**, selecione o tipo de armazenamento para anexar a revisão.

   - Para selecionar um arquivo do seu sistema local, selecione **Computador** e carregue um arquivo.
   - Para selecionar um anexo do fluxo de atividades, selecione **Fluxo de atividades**.

     Arquivos anexados a e-mails de entrada são listados no campo **Documento**.
   - Para selecionar um arquivo armazenado no sistema de armazenamento externo configurado, selecione **Armazenamento externo**.

     Esta opção será exibida somente se um armazenamento externo tiver sido configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Opcional) Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações**.

Essas informações são adicionadas ao fluxo de atividades junto com o anexo.

d. Selecione **Criar**.

O documento é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é uma unidade a mais do que o número de revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada na guia **Documentos do contrato**.

10. Se for necessária a aprovação de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad hoc.
Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo.

11. Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

a. Selecione **Compor e-mail**.

b. No pop-up Compor e-mail, selecione os documentos a serem anexados ao e-mail.

c. Selecione **Adicionar** para anexar o documento ao e-mail.
Um editor de e-mail é exibido.

d. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione endereços de e-mail de destinatários nos campos **Para**, **CC**e **Cco** conforme apropriado.

No campo **Para**, insira o endereço de e-mail do destinatário. O campo **CC** será definido como o endereço de e-mail do solicitante.

e. Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

f. No campo **Anexos**, selecione o link **+Adicionar arquivo** para adicionar os documentos e selecione a origem do arquivo.

g. Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

h. Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail**.
- Para indicar que o e-mail deve ser enviado posteriormente, selecione **Salvar como rascunho**.

12. Na guia **Signatários**, adicione signatários para os quais o contrato será enviado para assinatura selecionando **Adicionar**.

Opção	Etapas
Interno	**a.** No campo **Signatário interno**, insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado**, **Signatário**e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o e-mail deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo
Externo	**a.** No campo **Nome do signatário autorizado**, insira o nome do signatário interno. **b.** No campo **Signatário**, insira o cargo do signatário interno. **c.** No campo **E-mail do signatário**, insira o endereço de e-mail do signatário interno. **d.** No campo **Ordem**, insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para assinatura. O valor do pedido deve ser exclusivo.

13. Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, selecione **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura.

a. No pop-up Reordenar o documento, arraste e posicione os documentos para definir a ordem.
A opção de reordenar é exibida somente quando mais de um documento está anexado à solicitação de contrato.

b. Selecione **Preparar para assinatura**.

Nota: Quando você seleciona **Preparar para assinatura**, o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

- Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir login.
- Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

O Status do contrato e o Estado são atualizados para Preparando para assinatura.

14. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
Os documentos do contrato enviados na solicitação de revisão do contrato de terceiros serão combinados em um único documento.

b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura e Data de assinatura para todos os signatários.

c. Selecione **"Enviar"**.

Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do contrato será atualizado de Preparando para assinatura para Aguardando assinatura.

15. Opcional: Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários tenham concluído a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinaturas**. O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

O que Fazer Depois

- Os signatários podem revisar e assinar ou recusar-se a assinar o contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica.

- Verifique o Status do contrato na solicitação.
  - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o Status do contrato será atualizado para Contrato assinado. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de contratos jurídicos na guia **Repositório de contratos jurídicos**.
  - Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Recusado. Se mais mudanças forem necessárias no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinatura.
  - Depois que todos os signatários assinarem o documento, um e-mail será enviado aos signatários jurídicos com o documento do contrato finalizado anexado.
  - Se o certificado de conclusão estiver habilitado, um certificado será emitido com os detalhes do carimbo de data/hora sobre a ação de cada signatário durante uma assinatura eletrônica.
- Se o contrato estiver assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerrar Concluído**. Para obter mais informações, consulte Fechar uma solicitação jurídica.

Reclassificar documentos de contrato na solicitação de revisão de contrato de terceiros como um executante jurídico

Como executante jurídico, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa alterar o tipo de documento do contrato de Acordo de confidencialidade para Acordo de parceria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de contrato na guia **Solicitações de contrato**.
5. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Reclassificar**.
6. Na lista suspensa **Tipo de contrato**, selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.
7. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o tipo de contrato para o qual você deseja reclassificar.
8. Opcional: Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
9. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
10. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Modificar documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiros como um executante jurídico

Como um executante jurídico, adicione, removaou reclassifique documentos de suporte enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de contrato na guia **Solicitações de contrato**.
5. Navegue até a guia **Documentos de suporte**.
6. Modifique os documentos de suporte.

Ação	Etapas
Adicionar documentos de suporte	**a.** Selecione **Anexar documento**. **b.** Na lista suspensa **Carregar de**, selecione um tipo de armazenamento e carregue um novo documento. Os tipos de armazenamento disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	▪ **Computador** - selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado. ▪ **Fluxo de atividades** - No campo **Documento**, selecione o documento que é exibido com base em um anexo no fluxo de atividades. ▪ **Armazenamento externo** - No campo **Documento**, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado. **c.** (Opcional) Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
Remover o documento de suporte	**a.** Selecione o documento que você deseja excluir. **b.** Selecione **Remover**. **c.** Na tela Confirmação, selecione **Remover**.

7. Opcional: Reclassificar documentos de suporte

a. Na guia **Documentos de suporte**, selecione **Reclassificar**.

b. Na lista suspensa **Selecionar documento**, selecione o nome do documento que você deseja reclassificar.

c. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o novo tipo de contrato.
Somente tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

d. Opcional: Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.

e. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.

8. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Cancelar um processo de assinatura física para solicitações de revisão de contrato de terceiros

Como executante jurídico, cancele um processo de assinatura física para documentos de contrato que foram enviados aos signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller e sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja cancelar a assinatura.
4. Selecione a solicitação de contrato na guia **Solicitações de contrato**.
5. Na página Tíquete padrão, no menu **Ações**, selecione **Cancelar assinatura**.
6. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura** para confirmar o cancelamento.

Resultados

O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Visão geral da revisão interna

Faça com que seu conteúdo seja revisado por equipes internas que têm a experiência necessária.

Um fluxo de trabalho para obter conteúdo revisado por equipes internas pode progredir da seguinte forma:

1. Para acordos de confidencialidade, o usuário jurídico envia uma solicitação de mudança ao executante para o conteúdo que precisa de revisão interna.

   Nota: Para solicitações de revisão de contrato de terceiros, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

2. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão quando a solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
3. O revisor do contrato ou o gerente atribui a tarefa de revisão.
4. O revisor do contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
5. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
6. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
7. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
8. O revisor do contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
9. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
   - Para armazenamento interno - Se forem necessárias mudanças, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
   - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão for concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solicitação de contrato permanece no estado Aguardando revisão até que uma tarefa de revisão esteja ativa.

Solicitar uma revisão interna

Inicie uma tarefa de revisão para revisão do documento do contrato por especialistas no assunto.

Antes de Iniciar

- Para acordos de confidencialidade, você pode querer revisão e feedback dos especialistas internos no assunto. Se necessário, o solicitante do contrato pode enviar uma solicitação de mudança ao executante do contrato. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão com os detalhes da solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Revisar um documento de contrato no Central do funcionário.
- Para solicitações de revisão de contrato de terceiros, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode gerar uma tarefa de revisão quando o Estado da solicitação de contrato for Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
- Você pode criar tarefas de revisão paralelas para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. Você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Solicitações jurídicas** > **Tudo**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até a guia **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Selecione a guia Revisões.
7. Selecione **Nova tarefa**.
8. No formulário Criar nova tarefa de revisão, preencha os detalhes.

Criar tarefa para solicitar revisão interna

Campo	Valor
Tipo de contrato	Contrato para o qual você deseja enviar uma solicitação de revisão interna. **Nota:** O campo é preenchido automaticamente quando há apenas um tipo de contrato. A revisão mais recente do documento do contrato é enviada para revisão
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para atender à solicitação de revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Grupo de atribuição	Grupo de usuários com função de revisor de contrato ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuído a	Usuário a quem a tarefa foi atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Instruções	Descrição para especificar o conteúdo a ser revisado.

9. Selecione **Criar**.

Resultados
Uma tarefa de revisão é criada, listada na guia Revisões e os detalhes da solicitação de mudança são adicionados ao Fluxo de atividades. O status do contrato é atualizado para Aguardando revisão. Se a nova tarefa não for exibida na lista, clique no botão Atualizar lista () para exibi-la.

Trabalhar na tarefa de revisão interna

Como revisor de contratos, revise e forneça feedback sobre os documentos do contrato

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_reviewer

Procedimento
1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Listagem do Meu trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Meu trabalho** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de delegados a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato**, selecione **Todas** ou **Minhas tarefas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuídas a mim** **d.** Abrir a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione a guia **Revisões**. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Se a tarefa de revisão ainda não estiver atribuída, selecione **Atribuir a mim**.
3. Selecione **Iniciar trabalho**.
4. Abra o documento do contrato.
   - Armazenamento interno: baixe o documento.
   - Armazenamento externo: selecione o link do documento para abri-lo.
5. Se você precisar de contexto adicional para revisar o documento, solicite mais informações.

   a. Selecione o ícone Mais ações ( ).

   b. Selecione **Solicitar informações**.

   c. No campo Comentários, insira os detalhes sobre as informações necessárias.

   d. Selecione **Enviar**.
   O status da solicitação de contrato e o estado da tarefa de revisão mudam para Aguardando informações e você pode prosseguir com a revisão após receber informações.

6. Compartilhar o feedback da revisão
   O revisor pode fazer edições no documento, sugerir mudanças por meio de comentários e aprovar ou rejeitar quaisquer redlines.

Tipo de armazenamento	Etapas
Armazenamento interno	**a.** Selecione **Concluir revisão**. **b.** Se você tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Sim**. **Nota:** Se você não tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Não** e insira anotações de trabalho no campo Comentários **c.** Selecione o link **Anexar arquivo** e selecione um arquivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de armazenamento	Etapas
	d. No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **e.** Selecione **Enviar**.
Armazenamento externo	**a.** Selecione **Concluir revisão**. **b.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **Nota:** A opção de anexar arquivo não está disponível porque o documento do contrato é editado diretamente no armazenamento externo. **c.** Selecione **Enviar**.

A tarefa de revisão será encerrada, as anotações de trabalho serão adicionadas ao fluxo de atividades e o estado mudará para Encerrado concluído.

Compartilhar informações solicitadas para revisão interna

Como executante do contrato, compartilhe as informações solicitadas pelo revisor para prosseguir com a revisão do documento do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações de trabalho adicionadas ao solicitar informações estão disponíveis no Fluxo de atividades. Revise as informações necessárias e reúna as informações a serem enviadas ao revisor.

Procedimento
1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Listagem do Meu trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Meu trabalho** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de delegados a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista (). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato**, selecione **Todas** ou **Minhas tarefas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista (). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuídas a mim** **d.** Abrir a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione a guia **Revisões**. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Selecione **Enviar informações**.
3. Se você tiver um documento a ser compartilhado, selecione **Anexar arquivo**.
4. Selecione o arquivo a ser compartilhado.
5. No campo Comentários, insira anotações de trabalho.
6. Selecione **"Enviar"**.

Resultados
As informações são compartilhadas com o revisor e o estado da tarefa de revisão muda para Trabalho em andamento.

Cancelar uma tarefa de revisão

Como executante do contrato, cancele uma tarefa de revisão independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento
1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Listagem do Meu trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecionar **Meu trabalho** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de delegados a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Listagem de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato**, selecione **Todas** ou **Minhas tarefas** **d.** Abrir a tarefa de revisão na lista
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuídas a mim** **d.** Abrir a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione a guia **Revisões**. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Selecione **Cancelar revisão**.
   Se você selecionou **Cancelar revisão** na guia Revisões, selecione a tarefa de revisão a ser cancelada na janela pop-up.
3. No campo Comentários, insira as informações para cancelar a solicitação
4. Selecione **Sim, cancelar**.

Resultados

- A tarefa de revisão é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação de contrato.
- Quando todas as tarefas de revisão são canceladas ou encerradas, o Estado da solicitação de contrato é atualizado para Trabalho em andamento.

Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato jurídico se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Importante: O cancelamento de uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra a solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento**.

Resultados

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O status do contrato muda para contrato cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

Exibir e baixar um documento de contrato assinado

Exiba e baixe um documento de contrato assinado.

Quando todos os signatários assinam um documento de contrato, ele é considerado o documento de contrato final e é armazenado na tabela jurídico [sn_lg_cnt_repository].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente do grupo, Atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Um executante de contratos pode exibir e atualizar o registro do repositório de contratos
- Somente um administrador de contratos pode excluir o registro do repositório de contratos.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente os documentos de contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

Exibir e baixar um documento de contrato assinado como executante jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um executante jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Contratos jurídicos** > **Todos os contratos**.
4. Na lista, abra um registro de repositório de contratos.
5. Selecione a guia **Documentos do contrato**.
6. Baixe o documento do contrato.
   - Se uma integração de armazenamento externo estiver ativa e publicada, selecione o link na guia **URL** para abrir o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato.
   - Se nenhuma integração de armazenamento externo estiver disponível, selecione o documento na guia **Documentos do contrato** para exibir os detalhes da revisão do contrato. Selecione o ícone Ações ( ) e selecione **Baixar** para baixar o documento. Você pode clicar no nome da opção de exibição do documento.

Exibir e baixar um documento de contrato assinado como um usuário jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um usuário jurídico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

Abra a solicitação jurídica na exibição da plataforma ou usando Portal de serviços.

Método	Ações
Como usar a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**. **b.** Na lista, abra um registro de repositório de contratos. **c.** Navegue até a lista relacionada Documentos do contrato. **d.** Selecione o nome do documento para exibir os detalhes. **e.** Navegue até a lista relacionada Revisões do documento do contrato. **f.** Exibir e baixar o documento do contrato. ◦ Se uma integração externa estiver ativa e publicada, selecione o link na guia **URL** para abrir o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato. ◦ Se uma integração de armazenamento externo não estiver disponível, selecione

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ações
	o nome do documento para exibir a revisão. No campo **Gerenciar anexos**, selecione o documento para baixá-lo. Você também pode selecionar a opção **de exibição** para exibir o documento.
Como usar o Portal de serviços	**a.** Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços jurídicos**. **b.** Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra a solicitação que você enviou. **d.** Na guia **Contratos jurídicos**, selecione o número do repositório do contrato para exibir o documento. ◦ Para armazenamento externo: o documento do contrato é aberto em uma nova guia do navegador. ◦ Para armazenamento interno: o documento do contrato é baixado.

Exibir solicitações de contrato

Quando uma solicitação jurídica é enviada, uma solicitação de contrato associada a ela é iniciada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a solicitação de contrato por meio da solicitação jurídica ou diretamente da Central de consultoria jurídica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Solicitações de contrato**.
   - Selecione **Atribuído a mim** para ver as solicitações de contrato atribuídas a você.
   - Selecione **Colaborações** para ver as solicitações de contrato em que você é um colaborador.
   - Selecione **Todos** para ver todas as solicitações de contrato.

Gerenciamento de Contratos jurídicos da ServiceNow

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de documento do Word e contratos jurídicos.

Consulte os tópicos a seguir sobre como gerenciar modelos de documento do Word e contratos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar cláusulas, tabelas e modelos de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associe-o a um modelo de contrato.

Gerenciar registros de contrato

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento de contrato para uma solicitação.

Exibir um registro de contrato

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Modificação de um registro de contrato

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de um contrato jurídico para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Exibir todos os contratos navegando até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
4. Opcional: Exibir contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir contratos que expirarão em 30 dias, selecione **Contratos expirando**.
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados**.
5. Opcional: Exibir uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Na lista relacionada **Histórico do contrato**, selecione uma data na coluna **Início do contrato** para exibir a versão anterior.

Modificação de um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode alterar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se forem feitas mudanças na data de término de um contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Exibir todos os contratos navegando até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
4. Selecione um contrato.
5. Opcional: Modifique a data de término do contrato.
   a. No campo **Data de término**, selecione o ícone de calendário Mostrar data de término ( ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
6. Opcional: Modifique o contrato primário.
   a. No campo **Contrato primário**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
7. Opcional: Mude o modelo de contrato.
   a. No campo **Modelo de contrato**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Gerenciar cláusulas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato.

Editar uma variação de cláusula de contrato

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

Editar um modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir todas as modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Editar um modelo de contrato usando o suplemento Microsoft Word para contratos ServiceNow

Edite os metadados, signatários ou cláusulas em um modelo de contrato que deve ser incluído no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato usando o add-in do Microsoft Word para contratos da ServiceNow.

Criar um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno de scripts.

Excluir um modelo de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exclua o modelo de contrato quando não precisar mais dele.

Referência do Contratos jurídicos da ServiceNow

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow.

Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow, que inclui os componentes para Base para contratos e Modelos de documentos do Word, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Nota: Algumas funções na coluna **Contém funções** estão disponíveis com a instalação da respectiva aplicação Prestação de serviços jurídicos. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala a aplicação Gestão de assuntos jurídicos.

Funções instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Contratos jurídicos da ServiceNow configurador sn_lg_cnt.contract_config	Fornece acesso para configurar dados como signatários internos e regras de modelo. Ele não fornece acesso a dados relacionados a solicitações de contrato jurídico enviadas.	• conexão_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
Administrador do Contratos jurídicos da ServiceNow [sn_lg_cnt.contract_admin]	Fornece as permissões administrativas para o app Contratos jurídicos da ServiceNow e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
Contratos jurídicos da ServiceNow executante [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações de contrato.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
Usuário jurídico [sn_lg_ops.legal_user]	Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e acompanhar o andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.	sn_interview_temp.reader
Usuário do contrato [sn_cm_core.contract_user]	Esta função é necessária para iniciar e rastrear a execução do contrato.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de contrato [sn_cm_core.contract_admin]	Fornece acesso administrativo a Base para contratos e aos dados subjacentes.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • uso_admin
Configurador de contrato [sn_cm_core.contract_config]	Fornece acesso para configurar dados para modelos de contrato e configurações de contrato. Elenão fornece acesso aos dados transacionais de Base para contratos.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.escritor • contract_manager
Executante do contrato	Esta função é necessária para iniciar ações enquanto executa uma execução de contrato atribuída. Exemplo: criar revisões, adicionar signatários, cancelar signatário.	sn_cm_core.contract_user

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository]	Armazena os detalhes do repositório de contratos.
Cláusula [sn_cm_core_clause]	Armazena os detalhes dos campos de cláusula.
Cláusula importada [sn_cm_core_imported_clause]	Armazena dados relacionados a cláusulas importadas
Mapeamento de cláusula [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Armazena os detalhes dos mapeamentos de cláusula.
Variação da cláusula [sn_cm_core_clause_variation]	Armazena os detalhes das variações da cláusula.
Campo de variação da cláusula	Armazena os detalhes dos campos de variação da cláusula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
(sn_cm_core_clause_variation_field)	
Tipo de Contrato [sn_cm_core_contract_type]	Armazena os detalhes dos tipos de contrato.
Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Armazena os detalhes dos documentos do contrato.
Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Armazena os detalhes da revisão do contrato.
Associação de tipo de contrato [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Armazena os detalhes das associações de tipo de contrato.
Configuração do contrato [sn_cm_core_contract_configuration]	Armazena detalhes dos dados mapeados que serão adicionados ao documento do contrato e ao repositório de contratos onde os contratos serão armazenados.
Execução de contrato [sn_cm_core_contract_execution]	Armazena os detalhes da execução do contrato.
Mapeamento de repositório de contrato [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Armazena os dados relacionados ao mapeamento entre campos de solicitação de contrato e campos de repositório de contratos.
Signatário [sn_cm_core_signer]	Armazene dados relacionados aos detalhes dos signatários, como nome, cargo, e-mail e tipo de signatário.
Signatário [sn_cm_core_signer_task]	Armazena detalhes e o status da tarefa atribuída aos signatários.
Mapeamento de signatários internos [sn_cm_core_signer_mapping]	Armazena detalhes de signatários internos.
Tipo de contrato – Mapeamento do modelo de contrato [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Armazena detalhes do tipo de contrato para o mapeamento do modelo de contrato.
Referências de documento de contrato [sn_cm_core_document_reference]	Armazena detalhes das referências do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
Regra de modelo de contrato [sn_cm_core_contract_template_rule]	Armazena detalhes das regras de modelo de contrato.
Arquivo de suporte [sn_cm_core_supporting_file]	Armazene detalhes de arquivos de suporte anexados à solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Formulário Revisão de contrato de terceiros

O formulário Revisão de contrato de terceiros fornece informações para uma solicitação jurídica ao departamento jurídico usar ao revisar um contrato de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

Formulário Revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
Solicitado para	O usuário para o qual a solicitação está sendo enviada. Este campo fica visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller e está enviando uma solicitação do Central de consultoria jurídica.
Tipo de parte do contrato	Tipo de entidade de terceiros com quem o contrato deve ser assinado.
Objetivo do contrato	Assunto e finalidade do contrato.
Empresa	Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Endereço	Endereço para correspondência do terceiro.
País	País do local de terceiros.
Data de início do contrato	Data de início do período do acordo.
Data de término do contrato	Data de término do período do acordo.
Data estimada de conclusão	A data em que a revisão do contrato deve ser concluída.
Moeda	Moeda do contrato.
Valor do contrato	Valor de custo do contrato.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. • Assinatura eletrônica: o signatário assina eletronicamente o contrato. • Assinatura física: o signatário assina manualmente a versão física do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Revisão de contrato de terceiros

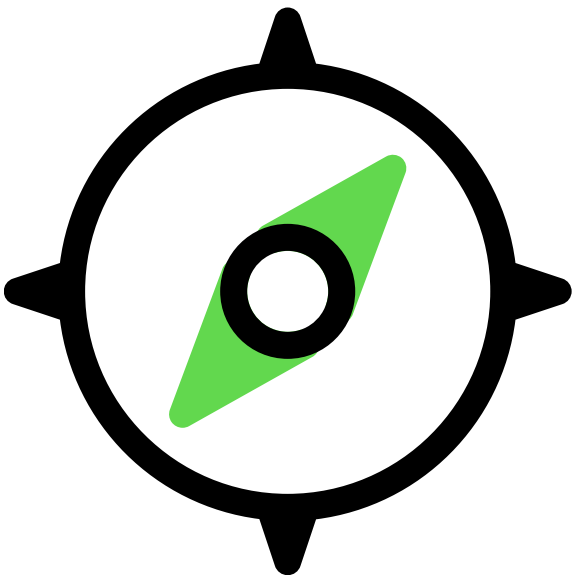
Campo	Descrição
	O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.
Nome do ponto de contato jurídico da outra parte	Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato.
E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte	Endereço de e-mail do ponto de contato.
Documentos	Contrato e documentos de suporte a serem revisados pelo departamento jurídico.

Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos usa algoritmos de aprendizado de máquina para a previsão de subcategoria e grupo de atribuição para solicitações jurídicas.

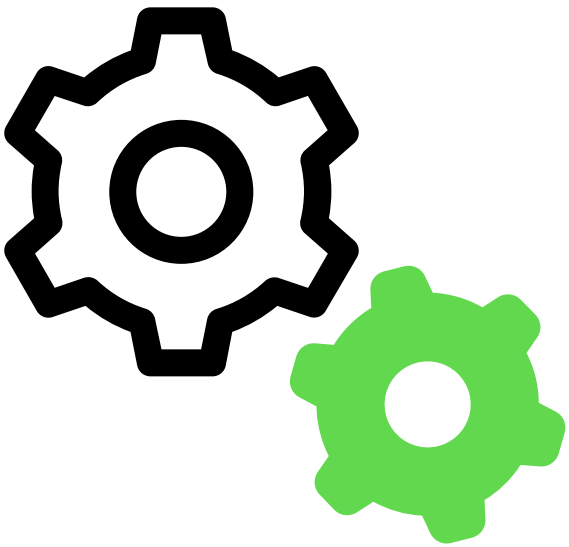
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

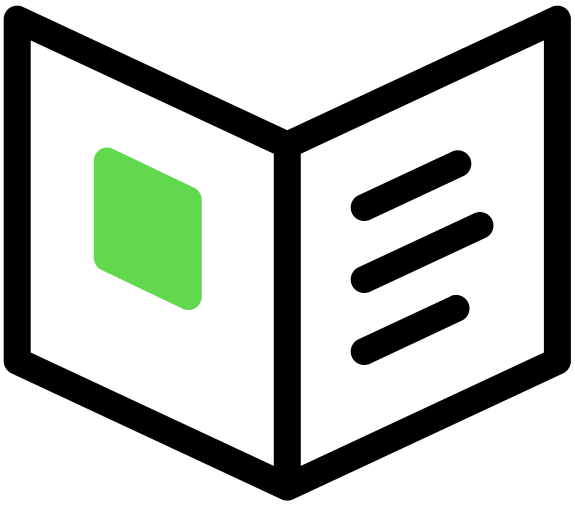
Configurar



Instalar e configurar a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Usar inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos da Inteligência preditiva para serviço jurídico no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explore a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Com a Inteligência preditiva, você pode treinar um modelo para prever um valor de destino com base em um ou mais valores de entrada. A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos inclui algoritmos de aprendizado de máquina que preveem a subcategoria e o grupo de atribuição para solicitações jurídicas gerais e reclamações de ética. Você pode criar sua própria solução de aprendizado de máquina para atender às suas necessidades.

Visão geral da Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

A solução Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos ajuda a reduzir o tempo gasto na identificação e atribuição de solicitações jurídicas gerais e reclamações de ética, prevendo a subcategoria e o grupo de atribuição com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria. As previsões com confiança alta são preenchidas automaticamente nos campos, enquanto as previsões com confiança baixa e média são exibidas como sugestões. O executante jurídico pode revisar as sugestões e preencher os campos conforme necessário. Você pode personalizar o limite para pontuações de confiança baixa, média e alta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva para usuários da Prestação de serviços jurídicos

Usuários

Usuário	Descrição
Executante jurídico	Revisa as previsões e atualiza os campos.

Inteligência preditiva para fluxo de trabalho de Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador de inteligência preditiva da Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define uma definição de solução que será usada para treinar uma solução de classificação.
2. O administrador de inteligência preditiva da Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define um caso de uso.
3. O administrador de inteligência preditiva da Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define uma regra de negócio que define sob quais condições as previsões serão acionadas.
4. O usuário jurídico envia uma solicitação jurídica.
5. A solução de inteligência preditiva é acionada.
6. O executante jurídico abre a solicitação jurídica.
7. As previsões e sugestões para os campos de categoria e atribuição são exibidas.
8. Para previsões de alta confiança, os campos são preenchidos automaticamente. Para previsões de confiança média e baixa, as previsões são exibidas somente.
9. O executante jurídico revisa as sugestões e preenche os campos conforme necessário.

Benefícios da Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Benefícios das

Benefício	Recurso	Usuários
Melhore a produtividade e a eficiência dos executantes jurídicos, bem como do departamento jurídico, prevendo a subcategoria e o grupo de atribuição, reduzindo assim o tempo gasto na identificação e atribuição de solicitações jurídicas.	Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos	Executante jurídico

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, consulte:

- Inteligência preditiva
- Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos
- Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos
- Referência de Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução e regras de negócio para Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Definições de solução e regras de negócio são definidas para treinar, testar e monitorar a solução de inteligência preditiva.

Definições de solução

A definição de solução da Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos está disponível quando você ativa o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi). Você pode personalizar a definição da solução para atender aos seus requisitos de negócio.

Você também pode criar e treinar soluções de aprendizado de máquina de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

As seguintes definições de solução estão disponíveis no sistema de base. Você pode acessar a definição da solução navegando até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.

Nota: As definições de soluções no sistema de base não são treinadas. Você precisa treiná-los em sua instância antes de usá-los.

Definições da solução Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Tipo de Solução	Definição de Solução	Descrição
Classificação	Subcategorização de solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.
Classificação	Subcategorização de reclamações de ética	Prevê a subcategoria de reclamações éticas com base na descrição.
Classificação	Atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Classificação	Atribuição de reclamações de ética	Prevê o grupo de atribuição para reclamações éticas com base na descrição e na subcategoria.

Casos de uso

Os casos de uso a seguir estão disponíveis no sistema de base. Você pode acessar casos de uso navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configurações de IAs jurídicas**.

Casos de uso de Prestação de serviços jurídicos

Caso de uso	Descrição
Atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Subcategorização de solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso de Prestação de serviços jurídicos

Caso de uso	Descrição
Atribuição de reclamações de ética	Prevê o grupo de atribuição para reclamações éticas com base na descrição e na subcategoria.
Subcategorização de reclamações de ética	Prevê a subcategoria de reclamações éticas com base na descrição.

Regras de negócio

A regra de negócios aciona a inteligência preditiva para prever o grupo de atribuição e a subcategorização. As seguintes regras de negócio estão disponíveis no sistema de base. Para concluir a definição da solução e os casos de uso disponíveis no sistema de base, crie uma regra de negócio para reclamações de ética.

Você pode criar sua própria solução para qualquer campo com base em seus requisitos. Para qualquer definição de solução definida, crie uma regra de negócio correspondente.

Inteligência preditiva para regras de negócio de Prestação de serviços jurídicos

Definição de Solução	Descrição
Prever grupo de atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Prever subcategoria da solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.

Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Instale e configure a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

Ativar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Você pode ativar o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi) para Prestação de serviços jurídicos se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções são instaladas com a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados para referência do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Treinar a solução de classificação para prever a subcategoria da solicitação jurídica geral

Treine as definições da solução de classificação para identificar e prever uma subcategoria usando a descrição resumida e a descrição para solicitação jurídica geral.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Subcategorização de solicitação jurídica (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Treinar a solução de classificação para prever o grupo de atribuição da solicitação jurídica geral

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever um grupo de atribuição usando a descrição resumida, a descrição e a subcategoria da solicitação jurídica geral.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Atribuição de solicitação jurídica (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Treinar a solução de classificação para prever a subcategoria da reclamação de ética

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever uma subcategoria usando a descrição de uma reclamação de ética.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Subcategorização de reclamações de ética (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Treinar a solução de classificação para prever o grupo de atribuição para reclamação de ética

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever uma atribuição de grupo usando a descrição e a subcategoria de uma reclamação de ética.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Atribuição de reclamações de ética (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Configurar campos a serem exibidos no Fluxo de atividades

Configure os campos a serem exibidos no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Solicitações jurídicas** > **Tudo**.
2. Selecione uma solicitação jurídica para personalizar o Fluxo de atividades.
3. Selecione o ícone de fluxo de atividades .
4. Selecione o ícone de atividade de filtro .
5. Selecione **Configurar campos disponíveis**.
6. Selecione os campos na lista Disponível e adicione à lista Selecionada.
7. Defina a ordem desejada.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças no formulário de solicitação jurídica.

Usar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Use a solução Inteligência preditiva para prever e preencher automaticamente ou exibir as sugestões de subcategoria e grupo de atribuição.

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente usando regras de atribuição, Advanced Work Assignment ou Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Atribuição de solicitação jurídica.

Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Use a solução Inteligência preditiva para prever e preencher automaticamente ou exibir as sugestões de subcategoria e grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de ter instalado e configurado o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi). Para obter mais informações, consulte Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.
- Certifique-se de que as definições de solução sejam treinadas em sua instância da ServiceNow.
- Quando uma solicitação jurídica é enviada, o recurso Inteligência preditiva prevê valores para a subcategoria e o grupo de atribuição com base nas definições da solução.
- Nas seguintes condições, os valores são previstos novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando a descrição resumida ou a descrição é modificada, a subcategoria é prevista novamente.
- Quando a descrição resumida, a descrição ou a subcategoria são modificadas, o grupo de atribuição é previsto novamente.

As condições sob as quais os valores são previstos novamente são definidas nas regras de negócio. Para obter mais informações, consulte Definições de solução e regras de negócio para Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra uma Solicitação jurídica geral ou Reclamações de ética selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
   - As previsões para subcategoria e grupo de atribuição estão disponíveis.
   - Campos com previsões de alta confiança são atualizados automaticamente com o valor previsto.
   - Campos com previsões de confiança média e baixa não são atualizados automaticamente, mas os valores são mostrados como sugestões.
   - O Fluxo de atividades também é atualizado com os valores previstos. Você pode personalizar o fluxo de atividades para exibir campos adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurar campos a serem exibidos no Fluxo de atividades.

Referência de Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa na Inteligência preditiva para referência da Prestação de serviços jurídicos.

Componentes instalados com a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos [sn_lg_pi.admin]	Fornece acesso administrativo à Inteligência preditiva para aplicações jurídicas.	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas com Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição
Configuração de IA jurídica [sn_lg_ai_configuration]	Armazena informações relacionadas a casos de uso para as definições de solução.

Atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos

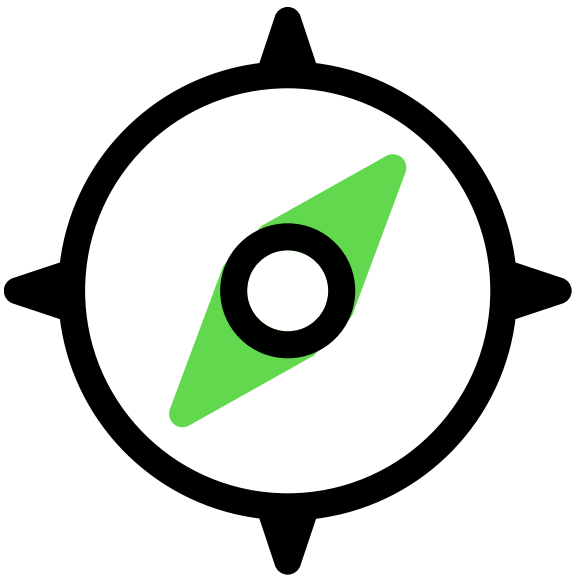
Use o recurso Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos para atribuir automaticamente solicitações jurídicas a agentes do departamento jurídico (uma equipe parajurídica ou advogado) com base na disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades.

Para encaminhar solicitações jurídicas usando habilidades, você precisa configurar a Gestão de habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura correta.

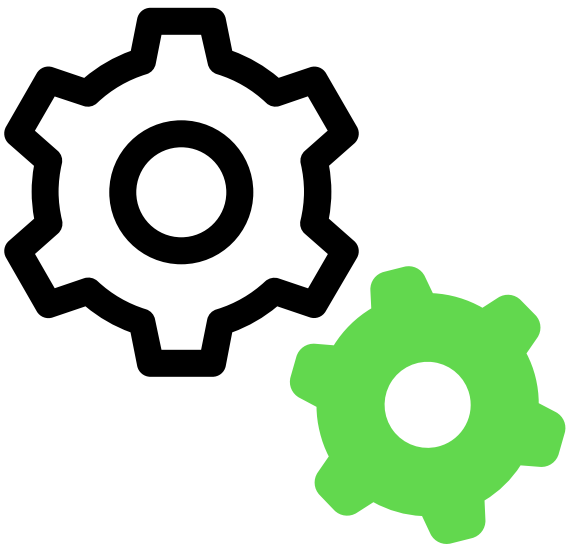
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

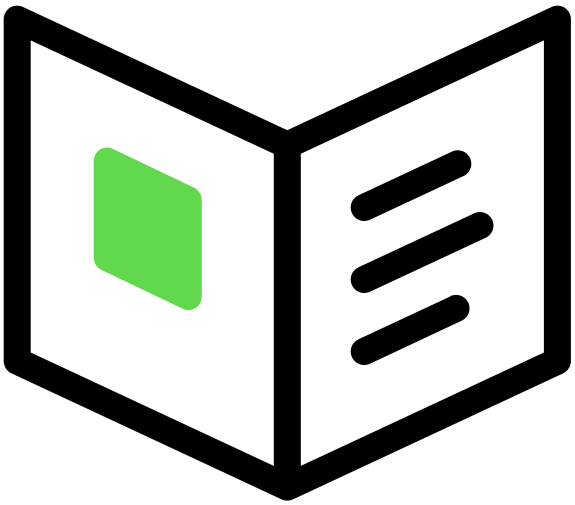
Configurar



Instalar e configurar o Advanced Work Assignment para Legal Service Delivery

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Usar Atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explore o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Use o recurso ServiceNow Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos para atribuir automaticamente agentes jurídicos com base na disponibilidade, na capacidade e, opcionalmente, nas habilidades.

Visão geral do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

O Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos encaminha a solicitação jurídica para agentes qualificados do departamento jurídico (uma equipe parajurídica ou advogado) usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. O sistema de base tem configuração disponível para Solicitação jurídica geral e Reclamação de ética. Você pode definir sua própria configuração para outros tipos de solicitações jurídicas.

Para obter mais informações, consulte Espaço do agente Advanced Work Assignment (AWA) .

Se você quiser usar habilidades como um dos critérios para roteamento de solicitações jurídicas, certifique-se de ter ativado a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura correta.

Advanced Work Assignment para fluxo de trabalho de Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador jurídico do Advanced Work Assignment configura o Advanced Work Assignment para a Prestação de serviços jurídicos.
2. Uma nova solicitação jurídica foi enviada
3. O fluxo de trabalho do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos identifica a nova solicitação para os agentes disponíveis com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.
4. O executante jurídico aceita ou rejeita a atribuição de trabalho.
   a. O executante jurídico aceita a atribuição e trabalha nela.
   b. O executante jurídico rejeita a atribuição. A solicitação jurídica é reatribuída a outro agente de acordo com a disponibilidade, a capacidade e as habilidades.

Benefícios do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Benefícios do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Benefício	Recurso	Usuários
Atribuição automática de solicitação jurídica com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.	Advanced Work Assignment	Executante jurídico

Para obter mais informações sobre os benefícios do Advanced Work Assignment, consulte Como explorar o Atribuição avançada de trabalho

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos, consulte:

- Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos
- Usar o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos
- Componentes instalados para referência do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configure o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

Ativar o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Ative o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) para Prestação de serviços jurídicos se você tiver a função de administrador

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure vários componentes, como canais de serviço, filas de item de trabalho e regras de atribuição que determinam como uma solicitação jurídica deve ser roteada para um agente.

Ativação do Gestão de habilidades

Se você for usar regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management].

Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura correta.

Ativar o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Você pode ativar o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) para Prestação de serviços jurídicos se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

O Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções são instaladas com o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados para referência do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

- Se você for usar regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management].

  Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura correta.

- Configure o suporte do atendente para serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Configurar tópicos de conversa Virtual Agent para serviços jurídicos.

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configure vários componentes, como canais de serviço, filas de item de trabalho e regras de atribuição que determinam como uma solicitação jurídica deve ser roteada para um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O sistema de base inclui a solução Advanced Work Assignment para solicitações jurídicas gerais e reclamações de ética. Você também pode configurá-lo para outros tipos de solicitações jurídicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment**.
2. Crie um canal de serviço para encaminhar automaticamente as solicitações jurídicas de entrada para os agentes.

   Para obter mais informações, consulte Criar ou configurar um canal de serviço .

   Os canais de serviço a seguir estão disponíveis no sistema de base Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

   - Solicitação jurídica
   - Bate-papo

   Depois de criar um canal de serviço, faça o seguinte:

   a. Configure a capacidade do agente para determinar o número de itens de trabalho que podem ser atribuídos automaticamente a agentes que oferecem suporte a um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Substituição da capacidade de agentes selecionados .

   b. Crie ou altere um layout de caixa de entrada para determinar as informações mostradas nos cartões de item de trabalho exibidos na caixa de entrada de um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de layout de caixa de entrada.

c. Crie uma substituição de tamanho de item de trabalho se quiser calcular a carga de trabalho de um agente usando um tamanho de item de trabalho diferente do padrão. Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de substituição de tamanho de item de trabalho.

3. Disponibilize seu canal de serviço no Espaço do agente adicionando-o aos Estados de presença.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.

b. Selecione **Disponível**.

c. No formulário, mova o seguinte para a lista selecionada.

- Solicitação jurídica
- Bate-papo

d. Selecione Ativo, se ainda não estiver selecionado.

e. Selecione **Atualizar**.

4. Defina ou mude uma fila para que você possa determinar quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por um determinado canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Criação de fila de item de trabalho.

As seguintes filas estão disponíveis no sistema de base do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

- Solicitação jurídica geral
- Queixa de ética

5. Defina os critérios do Advanced Work Assignment para atribuir itens de trabalho a agentes.
Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição de agentes.

Uma atribuição baseada em capacidade e habilidade da regra de atribuição para solicitações jurídicas está disponível no sistema de base para Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

6. Opcional: Use as regras de determinação de habilidade como uma maneira alternativa de mapear habilidades para um caso de solicitação jurídica.
Se você for usar regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades.

A regra de determinação de habilidade para jurídico está disponível no sistema de base do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

7. Opcional: Configure os seguintes parâmetros para melhorar sua funcionalidade Atribuição avançada de trabalho :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Crie ou modifique os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes. Os agentes definem esses estados na caixa de entrada do espaço. Para obter mais informações, consulte Configuração de estados de presença do agente . Adicionar o canal de serviço a

b. Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração de motivos para rejeição de itens de trabalho .

c. Configure a capacidade universal máxima do agente para evitar que ele receba muitos itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração da capacidade universal máxima de um agente .

d. Crie ou gerencie grupos que tenham filas associadas do Advanced Work Assignment. Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de grupos para filas do Atribuição avançada de trabalho .

As seguintes filas estão disponíveis no sistema de base do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

- Jurídico - Ética
- Departamento jurídico

Para obter instruções detalhadas sobre como configurar Atribuição avançada de trabalho, consulte Configuração do Atribuição avançada de trabalho .

Usar o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Use o recurso ServiceNow Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos para atribuir automaticamente agentes jurídicos com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente usando regras de atribuição, Advanced Work Assignment ou Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Atribuição de solicitação jurídica.

Aceitar solicitação jurídica de entrada

Como executante jurídico, aceite ou rejeite uma atribuição de solicitação jurídica de entrada na caixa de entrada da Central de consultoria jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone da caixa de entrada ( ).
3. Selecione **Disponível** em **Status** para indicar que você está disponível.
4. Quando uma atribuição de solicitação jurídica vier pela fila de bate-papo, aceite ou rejeite **Aceitar**.

Ação	Etapas
Aceitar atribuição	Selecione **Aceitar**. **Nota:** A solicitação jurídica será atribuída a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Rejeitar atribuição	Selecione **Rejeitar**. **Nota:** A solicitação jurídica será atribuída ao próximo agente disponível de acordo com a disponibilidade, capacidade e habilidades.

Referência do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa no Advanced Work Assignment para Legal Service Delivery.

Componentes instalados para referência do Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação de plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com o Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery [sn_lg_awa.admin]	Fornece acesso administrativo ao Advanced Work Assignment para aplicações jurídicas.	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

Serviços jurídicos no portal Central do funcionário

Os funcionários podem enviar e rastrear solicitações para obter suporte jurídico ou obter informações sobre serviços jurídicos por meio do portal Central do funcionário.

Portal de serviços jurídicos permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter serviços e suporte somente do departamento jurídico. Considerando que ServiceNow® Central do funcionário fornece uma experiência de portal única e unificada para os funcionários encontrarem informações e solicitarem serviços em vários departamentos, incluindo o jurídico. Usando a estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia jurídica padrão para incluir seus tipos de conteúdo específicos de serviço e tópicos secundários.

Para habilitar serviços jurídicos no portal Central do funcionário, certifique-se de ter as seguintes aplicações ServiceNow e plug-ins instalados:

- Prestação de serviços jurídicos aplicações
- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp)
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Taxonomia jurídica em Central do funcionário

A taxonomia do sistema de base - Employee - é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy. Para fornecer serviços jurídicos, a seguinte estrutura de taxonomia jurídica está disponível por padrão na taxonomia de funcionário:

1. **Contratos** - contém Revisão de contrato de vendas, Revisão de contrato de terceiros e formulários de admissão de NDA.
2. **Privacidade e dados** : contém o formulário de admissão da Avaliação de impacto de privacidade.
3. **Ética e conformidade** : contém os formulários de admissão de conflitos de interesse, pré-autorização de ações e reclamações de ética e um artigo da base de conhecimento sobre a política de informações privilegiadas. Quando habilitada, uma reclamação de ética também pode ser enviada por meio do portal da Central de denúncias anônimas.
4. **Pesquisar todos os formulários jurídicos** - Contém solicitações jurídicas gerais, revisão de conteúdo de marketing, perícia digital e formulários de admissão de intimação.

Habilitação de serviços jurídicos no portal Central do funcionário

Conclua as seguintes tarefas para habilitar serviços jurídicos no portal Central do funcionário :

1. Para personalizar a taxonomia do sistema de base, duplique a taxonomia e faça as mudanças necessárias na taxonomia clonada.

   Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo de funcionários.

2. Crie formulários de admissão e artigos da base de conhecimento para serviços jurídicos e suporte.

   Para obter mais informações sobre como criar um formulário de admissão de solicitação jurídica, consulte formulários de admissão para solicitações jurídicas; e para obter mais informações sobre como criar um artigo da base de conhecimento, consulte artigos da base de conhecimento .

3. Associe o conteúdo a um tópico na taxonomia.

   Para obter mais informações, consulte Associar conteúdo conectado a um tópico.

Aprovações para itens jurídicos por meio de Central do funcionário

Central do funcionário usa aprovações configuráveis usando a configuração de tarefa para que os aprovadores exibam e aprovem vários itens. Os aprovadores revisam as informações detalhadas sobre o item que precisa de aprovação na guia **Minhas tarefas** em Central do funcionário. A configuração de tarefa pode ser definida para tabelas de tarefas (tabelas de solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e de área de prática) e tabelas de não tarefa (artifacts, modelos de assunto, guardiões e não guardiões e documentos de armazenamento externo).

As seguintes configurações de tarefa do sistema base na configuração de tarefas pendentes estão disponíveis com Prestação de serviços jurídicos apps:

- Gestão de solicitações jurídicas
  - Solicitações jurídicas
  - Anexos da solicitação jurídica
  - Documentos externos de solicitação jurídica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de assuntos jurídicos
  - Assuntos jurídicos
  - Anexos de assunto jurídico
  - Documentos externos de assuntos jurídicos
  - Tarefas do assunto jurídico
  - Artefatos para assuntos jurídicos
  - Modelos para assuntos jurídicos
- Processos forenses digitais para jurídico
  - Dados de custódia
  - Dados não relacionados a custódia

Nota: Essas novas configurações de tarefa, que são mapeadas para tabelas de aplicações Prestação de serviços jurídicos, substituem as configurações de mapeamento de widget de tarefas pendentes existentes para as aprovações por meio de Central do funcionário. Para usar os mapeamentos existentes para aprovações, você deve desabilitar as Configurações de tarefa.

Para obter mais informações sobre aprovações configuráveis no Central do funcionário e como configurá-las, consulte Hub de aprovações.

Informações relacionadas

Configuração do Central do funcionário

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Criar um tópico

Solicitação universal para Prestação de serviços jurídicos

A integração de Solicitação universal e Prestação de serviços jurídicos permite que você crie uma experiência do usuário unificada para que seus funcionários solicitem serviços do departamento jurídico. Os serviços jurídicos podem ser fornecidos aos funcionários sem problemas, sem que eles precisem lidar com as dificuldades de colaboração interdepartamental para resolução.

Jornada de uma solicitação universal para um serviço jurídico

A aplicação ServiceNow® Solicitação universal permite a emissão de relatórios entre departamentos desde o momento de uma solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Para obter mais informações, consulte Solicitação universal.

A aplicação Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico.

Você pode atender a solicitações em toda a organização para melhorar a experiência do funcionário integrando solicitações jurídicas com solicitações universais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um funcionário envia uma solicitação universal usando a opção **Solicitar ajuda** no portal Central do funcionário. O funcionário também pode enviar uma solicitação jurídica direta anexada a uma solicitação universal.
- Um agente de roteamento identifica esta solicitação relacionada ao departamento jurídico e cria uma solicitação jurídica a partir da solicitação universal. A solicitação jurídica se torna o tíquete primário da solicitação universal.
- Com base nos serviços solicitados, um executante jurídico pode fazer o seguinte enquanto trabalha na solicitação jurídica:
  - Fornece uma resolução e encerra a solicitação jurídica. A solicitação universal também é encerrada.
  - Transfere a solicitação para outro departamento ou de volta para o grupo de roteamento de solicitação universal com ou sem resolução.
  - Cria tíquetes associados para as tarefas a serem realizadas por usuários do departamento jurídico ou de qualquer outro departamento necessário para atender à solicitação.
  - Marca a solicitação jurídica como Restrita se ela contiver informações confidenciais. Os agentes de roteamento do grupo de atribuição atual com a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete. Outros agentes de roteamento não podem ver campos na Solicitação universal que podem conter informações confidenciais, como **Descrição resumida** e **Descrição**.

A solicitação universal oferece aos solicitantes visibilidade completa do status de suas solicitações. Eles podem exibir todos os detalhes relevantes do fluxo de atividades da solicitação universal, incluindo usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e outras atualizações.

Quando a solicitação universal é fechada, o solicitante pode reabri-la se não estiver satisfeito com a resolução.

Para obter mais informações sobre como enviar e acompanhar uma solicitação universal, consulte Como usar o Solicitação universal.

Para obter mais informações sobre como enviar e gerenciar reclamações de ética, consulte Solução Melhor em conjunto: Investigações jurídicas e Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

ServiceNow plug-ins e apps necessários

Para integrar solicitações universais para serviços jurídicos, você deve ter os seguintes ServiceNow plug-ins e aplicações instaladas:

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas app 6.1 ou versão posterior
- app Central do funcionário

Além disso, você precisa definir várias configurações em Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos.

Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

Revise as configurações do sistema de base para integração de solicitações jurídicas com solicitações universais e configure de acordo com suas necessidades de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins ativados e apps instalados:

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas versão 6.1

Você também pode instalar Central do funcionário para permitir que os funcionários enviem solicitações.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de solicitações jurídicas A versão 6.1 instala o conjunto de serviços, o grupo de atribuição do conjunto de serviços, a configuração de transferência e os mapeamentos de estado necessários para que as solicitações jurídicas funcionem com as solicitações universais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração**.
2. Revise e defina as seguintes configurações de acordo com as necessidades do seu negócio.

Configuração	Descrição
Conjunto de serviços	Um conjunto de serviços representa um departamento em sua organização. O conjunto de serviços configurado em Solicitação universal permite que você use os recursos de UR para um departamento. **Jurídico** é o conjunto de serviços do sistema de base disponível para o departamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Criar um conjunto de serviços.
Configuração de mapeamento	A configuração de mapeamento permite que você configure uma tabela de destino do conjunto de serviços (departamento) e mapeie campos da tabela de destino e da tabela de Solicitação universal para criar e transferir tíquetes de nível de departamento. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos. Você pode atualizar a inclusão de script `LegalUniversalRequest` para mapear campos adicionais de solicitação jurídica e solicitação universal, além dos campos mapeados padrão.
Grupo de atribuição do conjunto de serviços	Um conjunto de serviços deve ser atribuído a um grupo de atribuição para roteamento automático de solicitações universais para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um determinado departamento (conjunto de serviços). **O grupo de roteamento jurídico** é o grupo de atribuição do sistema de base atribuído ao conjunto de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Atribuir grupo de atribuição ao seu serviço.
Mapeamento de status	O mapeamento de estado permite mapear os estados da solicitação jurídica e da solicitação universal para que as mudanças no estado da solicitação jurídica sejam refletidas no estado da solicitação universal. Por exemplo, digamos que os estados da solicitação jurídica - Novo, Atribuído a e Trabalho em andamento - sejam mapeados para o estado Em andamento da solicitação universal. Portanto, quando uma solicitação jurídica estiver em qualquer um desses estados, o estado da solicitação universal será exibido como Em andamento. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.
Configuração de transferência	A configuração de transferência ajuda a definir as informações de atualizações, transferências e fechamento de campos obrigatórios ao transferir uma solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para a Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Configuração de transferência.

3. Adicione usuários ao grupo de atribuição do conjunto de serviços **do Grupo de roteamento jurídico**.
   O grupo de roteamento jurídico é o grupo de atribuição do sistema de base com as funções necessárias adicionadas. Os usuários do grupo de atribuição atuarão como agentes de roteamento, fazendo a triagem da solicitação universal e criando solicitações jurídicas para obter suporte do departamento jurídico.
4. Selecione a opção **Habilitar criação de solicitação jurídica a partir da Solicitação universal** no campo **Opções** de um formulário de admissão em uma área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal

Crie uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal para obter assistência do departamento jurídico na resolução da solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter a aplicação Solicitação universal instalada e a configuração relacionada para serviços jurídicos concluída pelo administrador.

Um funcionário enviou uma solicitação universal e o tíquete universal foi atribuído a você.

Importante: O agente de roteamento com as funções necessárias também deve ser membro do grupo de atribuição Grupo de roteamento jurídico.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_uni_req.universal_request_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de roteamento também pode criar uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal por meio do aplicativo para celular Agent. Para criar um tíquete jurídico para uma reclamação, consulte Criar um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra a solicitação universal a partir da qual você deseja criar uma solicitação jurídica.
3. Clique em **Criar tíquete jurídico**.
4. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Na lista **Tipo de solicitação**, selecione um tipo de solicitação jurídica.
   b. Em **Comentários adicionais**, insira detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
5. Clique em **Criar**.

Resultados

- Uma solicitação jurídica é criada e se torna o tíquete primário da solicitação universal. O número da solicitação jurídica é preenchido no campo **Tíquete primário**.
- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- O campo **Motivo do estado** é exibido com o valor pré-preenchido Tíquete primário - Em andamento.

O que Fazer Depois

No departamento jurídico, a solicitação jurídica é atribuída a um executante jurídico. O executante jurídico atribuído trabalha na solicitação jurídica e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para o Solicitação universal.

Para transferir a solicitação jurídica geral de volta para Solicitação universal com o armazenamento externo habilitado, ative a ação de script de **pós-processador de transferência de UR de nome** para sincronizar os anexos. A ação de script está disponível em **Tudo** > **Evento** > **Ações de script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferir um tíquete jurídico para outro departamento

Transfira um tíquete jurídico (solicitação jurídica ou assunto jurídico) associado a uma solicitação universal para outro departamento ou de volta para a solicitação universal para processamento e resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone Lista ( ).
3. Abra a lista de solicitações ou assuntos jurídicos.
   - Para abrir a lista de solicitações jurídicas, na guia **Listas**, selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas**.
   - Para abrir a lista de assuntos jurídicos, na guia **Listas**, selecione **Atribuído a mim** em **Assuntos**.
4. Abra uma solicitação ou assunto jurídico que você deseja transferir.
5. Selecione **Transferência**.
6. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, preencha os campos.

Caixa de diálogo Transferir tíquete

Campo	Descrição
Ação	Opções de transferência para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.
Departamento	Departamento para o qual você deseja transferir a solicitação. Se o usuário não tiver certeza de para qual departamento transferir o tíquete jurídico, a opção **Não tenho certeza** transferirá o tíquete de volta para a solicitação universal.
Serviço	O serviço ou tipo de solicitação no departamento selecionado. **Nota:** **Relacionamentos do funcionário** deve ser selecionado para transferir um assunto jurídico de reclamação de ética para o departamento de Recursos Humanos. Para qualquer outro serviço selecionado, uma mensagem de erro será exibida.
Motivo da transferência	Opção para especificar se o tíquete jurídico está sendo transferido com uma resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Transferir com resolução**: o tíquete jurídico foi resolvido e precisa ser processado por outro departamento. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Encerrado concluído. ◦ **Transferência sem resolução**: o tíquete jurídico não foi resolvido ou não pertence ao departamento jurídico. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Encerrado incompleto.
Anotações de transferência	Detalhes que podem ser úteis para o departamento saber para processamento posterior.
Copiar os comentários e anexos adicionais	Opções para incluir comentários e anexos adicionais do tíquete jurídico à solicitação de outro departamento com a transferência. Por padrão, esta opção está selecionada. Se os comentários e anexos adicionais não devem ser transferidos, desmarque a caixa de seleção.

7. Selecione **Transferência**.

Resultados

- O tíquete jurídico é transferido para o departamento selecionado.
- O tíquete jurídico não permanece mais um tíquete primário para a solicitação universal.

Integração da Prestação de serviços jurídicos com aplicações de terceiros

Amplie as capacidades de Prestação de serviços jurídicos integrando com aplicações de terceiros.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

O ServiceNow® Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que você envie solicitações e assuntos jurídicos de dentro de Microsoft Outlook. Você pode receber solicitações ou informações por e-mail. Use o add-in para enviar solicitações ou assuntos jurídicos sem precisar fazer login na instância. Para adicionar anexos, basta arrastar e soltar e-mails, anexos de e-mail ou anexar arquivos do seu sistema.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

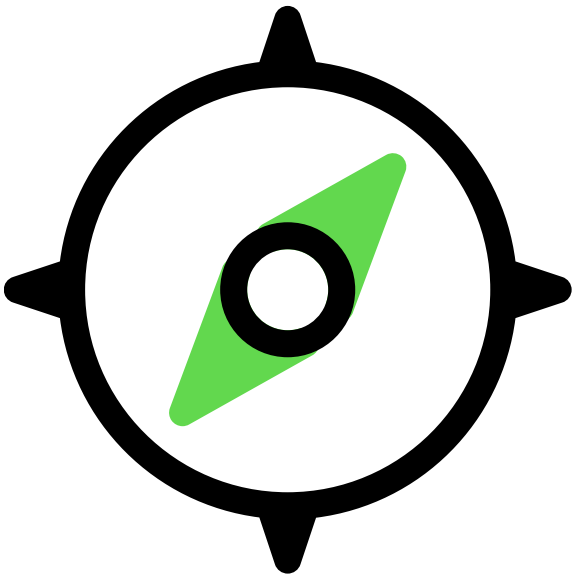
O ServiceNow® Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que você envie solicitações e assuntos jurídicos de dentro de Microsoft Outlook. Você pode receber solicitações ou informações por e-mail. Use o add-in para enviar solicitações ou assuntos jurídicos sem precisar fazer login na instância. Para adicionar anexos, basta arrastar e soltar e-mails, anexos de e-mail ou anexar arquivos do seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

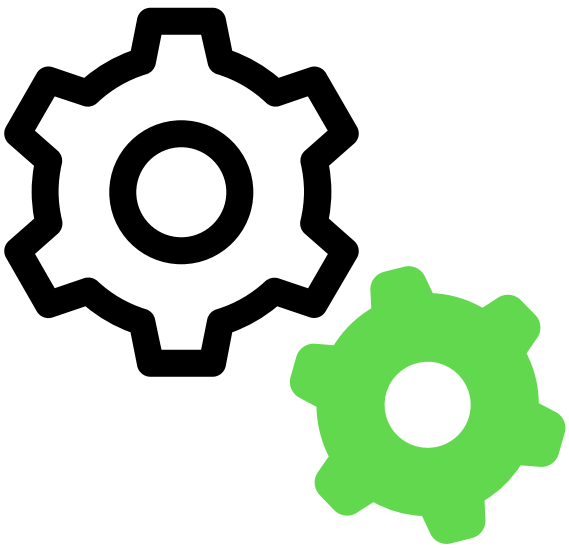
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Configurar



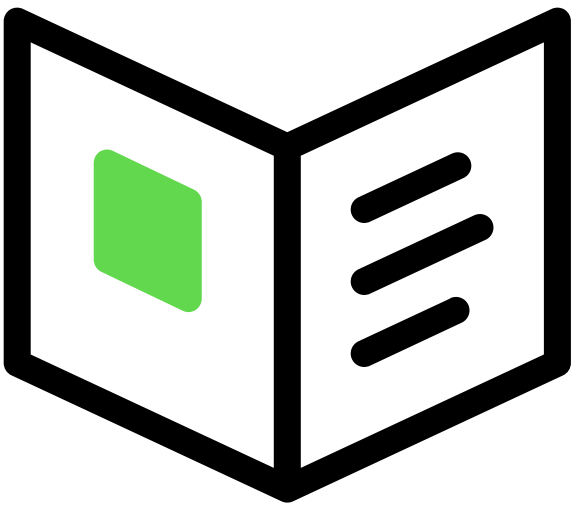
Instalar e configurar Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Uso



Use Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos para enviar solicitações e assuntos jurídicos de dentro de Microsoft Outlook

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de solicitações jurídicas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Saiba mais sobre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos por meio de um fluxo de trabalho de exemplo e analise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que o executante jurídico envie solicitações e assuntos jurídicos no Microsoft Outlook. O executante jurídico obtém uma experiência perfeita sem precisar sair do cliente Microsoft Outlook.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Executante da solicitação jurídica	O executante da solicitação jurídica pode enviar solicitações jurídicas e trabalhar nas solicitações que foram atribuídas a você.
Executante do assunto jurídico	O executante de assuntos jurídicos pode enviar assuntos jurídicos e trabalhar em assuntos que foram atribuídos a você.

Fluxo de trabalho do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador jurídico habilita formulários de admissão para o suplemento ServiceNow para jurídico.
2. O executante da solicitação jurídica executa as seguintes ações:
   a. Seleciona um e-mail no Microsoft Outlook para o qual a solicitação jurídica precisa ser enviada.
   b. Abre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   c. Faz login no Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   d. Seleciona a opção para enviar uma nova solicitação.
   e. Preenche as informações necessárias e envia a solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Benefícios do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Benefício	Recurso	Usuários
Crie solicitações e assuntos jurídicos em Microsoft Outlook para as solicitações ou informações recebidas por e-mail sem precisar fazer login em sua instância.	Enviar, exibir, pesquisar e gerenciar assuntos esolicitações jurídicas	• Executante da solicitação jurídica • Executante do assunto jurídico

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos
- Usar o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos
- Suplemento do Microsoft Outlook para referência da Prestação de serviços jurídicos

Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Instale e adicione o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos ao seu Microsoft Outlook e habilite os formulários de admissão para enviar solicitações ou assuntosjurídicos.

Ativar o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Você pode ativar o plug -in do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_outlook) para Prestação de serviços jurídicos se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

O Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: sn_lg_outlook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções são instaladas com o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos:

Para obter mais informações, consulte Suplemento do Microsoft Outlook para referência da Prestação de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug -in do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_outlook) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Baixar arquivo de manifesto do add-in do Microsoft Outlook para a Prestação de serviços jurídicos

Como administrador, baixe o arquivo de manifesto do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_outlook.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **ServiceNow para Jurídico**.
3. Selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo.
4. Se sua instância ServiceNow estiver configurada com login de single sign-on (SSO), atualize o arquivo de manifesto.

   a. Abra o arquivo de manifesto.

   b. Localize o elemento `AppDomains`.

   c. Adicione um elemento `AppDomain` e insira a URL do SSO dentro dele.
   Exemplo

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
   <AppDomain><SSO URl></AppDomain>
   </AppDomains>
   ```

   d. Salve o arquivo de manifesto.

O que Fazer Depois

Implantar o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implantar o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Implante o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos para que ele esteja disponível em Microsoft Outlook para enviar solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Procedimento

1. Abra o Microsoft Outlook.
2. Na faixa de opções do Outlook, clique em **Obter Suplementos**.
3. Selecione **Meus add-ins**.
4. Na seção Suplementos personalizados, selecione **Adicionar um suplemento personalizado** > **Adicionar do arquivo**.
5. Selecione o arquivo de manifesto que você baixou.
6. Selecione **Instalar**.

Resultados

O suplemento ServiceNow para jurídico está disponível na faixa de opções do Outlook.

Se você não quiser abrir o suplemento ServiceNow para jurídico sempre que selecionar um novo e-mail, mantenha-o fixado fazendo mudanças no arquivo de manifesto. Para obter mais informações sobre as mudanças a serem feitas no arquivo de manifesto, consulte o tópico Implementar um painel de tarefas fixável no Outlook na documentação Microsoft Outlook.

Habilitar formulários de admissão para o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Habilite os formulários de admissão para ficarem disponíveis como categorias ao enviar solicitações ou assuntos jurídicos do Microsoft Outlook usando o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione uma área de prática.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, selecione um formulário de admissão.
4. Se uma mensagem na parte superior do formulário solicitar que você alterne entre aplicações para poder editar o registro, selecione a palavra **aqui**.
5. Selecione o ícone Opções de desbloqueio no campo **Opções** na seção Produtor de registro.
6. Insira `Habilitar` no campo **Selecionar registro de destino**.
7. Selecione **Habilitar para o suplemento do Microsoft Outlook** na lista.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultados

A categoria de solicitação estará disponível durante o envio de uma solicitação jurídica no Suplemento do Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencher automaticamente as informações do e-mail para a solicitação ou assunto jurídico

Mapeie o endereço de e-mail do remetente, o conteúdo do e-mail e o campo de assunto de um e-mail para campos de solicitação jurídica para preencher automaticamente as informações do e-mail para a solicitação jurídica enviada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A inclusão de script **OutlookMappingConfig** disponível no sistema de base é compatível com o mapeamento das seguintes variáveis do e-mail.

- *subject* - assunto do e-mail.
- *fromEmail* — Endereço de e-mail do remetente.
- *body* — Conteúdo do e-mail

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione **OutlookMappingConfig**.
3. No campo **Script**, especifique os mapeamentos.

Variáveis de e-mail	Variáveis da solicitação jurídica
assunto	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar a linha de assunto do e-mail. Exemplo: se você quiser copiar o assunto do e-mail para a descrição resumida da solicitação jurídica, mapeie *o assunto* com *short_description* incluindo o código a seguir. `short_description: "subject"`
deE-mail	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar o endereço de e-mail do remetente. Exemplo: se você quiser copiar o endereço de e-mail do remetente para o solicitado da solicitação jurídica, mapeie *fromEmail* com *request_for* incluindo o código a seguir. `requested_for: "fromEmail"`

Variáveis de e-mail	Variáveis da solicitação jurídica
assunto	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar a linha de assunto do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de e-mail	Variáveis da solicitação jurídica
	Exemplo: se você quiser copiar o assunto do e-mail para a descrição resumida da solicitação jurídica, mapeie *o assunto* com *short_description* incluindo o código a seguir. `short_description: "subject"`
deE-mail	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar o endereço de e-mail do remetente. Exemplo: se você quiser copiar o endereço de e-mail do remetente para o solicitado da solicitação jurídica, mapeie *fromEmail* com *request_for* incluindo o código a seguir. `requested_for: "fromEmail"`
corpo	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar o conteúdo de e-mail. Exemplo: se você quiser copiar o conteúdo de e-mail para a descrição, mapeie *o corpo* com *a descrição* incluindo o código a seguir. `description: "body"`

Usar o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Use o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos para enviar solicitações jurídicas com anexos. Você pode enviar solicitações, gerenciar anexos e exibir assuntos relacionados a solicitações jurídicas sem sair do cliente Microsoft Outlook.

Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Como um executante de solicitação jurídica, entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos usando qualquer um dos dois métodos.

Método	Etapas
Microsoft Outlook cliente	**a.** Abra o cliente Microsoft Outlook. **b.** Selecione qualquer e-mail. **c.** Na faixa de opções Microsoft Outlook, selecione o ícone ServiceNow para jurídico ( ).
Outlook Web App	**a.** Entre em Microsoft Outlook no navegador. **b.** Selecione qualquer e-mail. **c.** No cabeçalho do e-mail, selecione o ícone de apps ( ). **d.** Selecione o ícone ServiceNow para jurídico ( ).

2. Insira as credenciais como executante da solicitação jurídica.
3. Selecione **Fazer login**.

Resultados
Você está conectado e o suplemento Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos lista as solicitações ou assuntos jurídicos aos quais você tem acesso.

Enviar solicitação ou assunto jurídico

Como um executante de assunto ou solicitação jurídica, envie uma solicitação ou assunto jurídico de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter instalado e implantado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre no Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Envie uma solicitação jurídica.
3. Selecione um e-mail para o qual você deseja enviar uma solicitação jurídica.
4. Selecione **Novo**.
5. No pop-up, selecione a categoria de solicitação jurídica.
   Para ver as categorias de solicitação jurídica, habilite os respectivos formulários de admissão para o add-in do Outlook. Para obter mais informações, consulte Habilitar formulários de admissão para o add-in do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Criar**.
   O formulário de admissão de solicitação jurídica será exibido.
7. Insira os detalhes no formulário de admissão.
8. Para anexar documentos, selecione o ícone Adicionar anexos ( )
   Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Adicionar anexos ( )

Método	Etapas
Adicionar arquivo do sistema	**a.** Selecione **Escolher um arquivo**. **b.** Selecionar o documento. **c.** Selecionar **Abrir**
Arrastar e soltar arquivo do e-mail	**a.** Selecione o documento no anexo. **b.** Arraste e solte o arquivo no pop-up para adicionar anexo.

9. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação jurídica é criada no estado Novo.
10. Selecione **Exibir detalhes** para exibir a solicitação jurídica enviada.
    Para exibir a solicitação ou os assuntos jurídicos na instância ServiceNow, selecione o ícone Abrir a solicitação no espaço ( ).

Exibir solicitação jurídica do add-in do Outlook

Como um executante de solicitação jurídica, exiba as solicitações e assuntos jurídicos no Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre no Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Na faixa de opções Microsoft Outlook, selecione ServiceNow para jurídico.
3. Exibir a solicitação jurídica.

Método	Etapas
Usando a pesquisa	**a.** Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por Número, Descrição resumida e Solicitado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	As solicitações e assuntos jurídicos correspondentes aos critérios de pesquisa serão exibidos. **b.** Selecione a solicitação ou assuntojurídico .
Para um e-mail	**a.** Selecione o e-mail. A solicitação jurídica enviada para o e-mail é exibida na seção Criado a partir deste e-mail. **b.** Selecione a solicitação jurídica.

Os detalhes da solicitação jurídica são exibidos e você pode anexar ou excluir documentos.

4. Para exibir a solicitação ou os assuntos jurídicos na instância ServiceNow, selecione o ícone Abrir a solicitação no espaço ( ).
Você pode exibir a solicitação jurídica ou os assuntos na instância e executar as ações que estão disponíveis de acordo com o estado atual.

Gerenciar anexos de Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Como executante da solicitação jurídica, adicione ou exclua documentos na solicitação jurídica e assuntos de Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre no Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Adicionar anexo à solicitação jurídica

   a. Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por Número, Descrição resumida e Solicitado para

   b. Selecione a solicitação ou assuntojurídico .
   Os detalhes da solicitação jurídica ou do assunto são exibidos.

   c. Selecione o ícone Adicionar anexos ( )
   Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Adicionar anexos ( )

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Adicionar arquivo do sistema	**a.** Selecione **Escolher um arquivo**. **b.** Selecionar o documento. **c.** Selecionar **Abrir**
Arrastar e soltar arquivo do e-mail	**a.** Selecione o documento no anexo. **b.** Arraste e solte o arquivo no pop-up para adicionar anexo.

3. Excluir anexo da solicitação jurídica

a. Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por Número, Descrição resumida e Solicitado para

b. Selecione a solicitação ou assuntojurídico .
Os detalhes da solicitação jurídica ou do assunto são exibidos.

c. Selecione Ícone de exclusão ✖.
Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Excluir (✖).

d. Selecione **OK** na tela de confirmação.
O documento é excluído da solicitação jurídica.

Suplemento do Microsoft Outlook para referência da Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa no add-in ServiceNow for Legal para Outlook.

Componentes instalados com Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos	Fornece acesso administrativo ao Suplemento do Microsoft Outlook para aplicações jurídicas	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_lg_outlook.admin]		

Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos oferece suporte a vários mecanismos de pesquisa que ajudam a encontrar rapidamente as informações ideais em Central de consultoria jurídica e Central do funcionário.

Prestação de serviços jurídicos (LSD) é compatível com os seguintes mecanismos de pesquisa.

Mecanismos de pesquisa compatíveis com LSD

Mecanismo de pesquisa	Disponível em
Pesquisa do Zing - Fornece dados de registro de indexação e pesquisa por tabela.	Habilitado por padrão no sistema de base para o seguinte: • Pesquisa global • Central de consultoria jurídica • Central do funcionário
Pesquisa com IA - Fornece um mecanismo de pesquisa de nível de consumidor com correção automática e resultados mais relevantes.	Habilitado por padrão para o seguinte quando Pesquisa com IA está ativado: • Pesquisa global • Central de consultoria jurídica • Central do funcionário **Nota:** Se a Pesquisa com IA estiver desabilitada para a Central de consultoria jurídica ou a Central do funcionário, será necessário habilitá-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Configurar Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica e Configurar origem de pesquisa quando a Pesquisa com IA estiver desabilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mecanismos de pesquisa compatíveis com LSD

Mecanismo de pesquisa	Disponível em
Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist - Fornece resultados de pesquisa de respostas concisas e acionáveis do artigo de conhecimento.	• Central de consultoria jurídica - Habilitado por padrão quando Pesquisa com IA e Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) estão ativados. • Pesquisa global - Habilite-a manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius . • Central do funcionário - Habilite-o manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius.

Para obter mais informações, consulte:

- Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing
- Pesquisa com IA
- Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Legal Virtual Agent Conversations

A aplicação ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Funcionalidades

- Automatiza o processamento de solicitações repetitivas
- Reduz o tempo de resposta das consultas dos funcionários
- Integra-se aos serviços jurídicos para criar solicitações em nome dos funcionários
- Fornece suporte ao bate-papo com o atendente

Tópicos de conversa predefinidos para Prestação de serviços jurídicos

A aplicação Legal Virtual Agent Conversations instala os seguintes tópicos de conversa do Virtual Agent (conversas de chatbot) para ajudar os funcionários com tarefas comuns de autoatendimento em Prestação de serviços jurídicos. Esses tópicos de conversa são agrupados na categoria Prestação de serviços jurídicos.

Verificar status da solicitação jurídica e do assunto

Exibe o status de solicitações e assuntos jurídicos enviados por funcionários para si próprios ou em nome de outro funcionário.

Solicitação jurídica geral

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica geral. Com base na descrição resumida inserida, ele também fornece links para artigos relevantes da base de conhecimento jurídico para resolver problemas.

Avaliação de privacidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica para revisar se os projetos estão em conformidade com as regulamentações de privacidade aplicáveis e a política de privacidade aceita de uma organização. O departamento jurídico revisa essas solicitações quanto a possíveis riscos e pode recomendar um plano de mitigação, se necessário.

Negociação com ações

Ajuda os funcionários a saber sobre a janela de negociação de ações da sua organização e com as solicitações de pré-autorização de ações.

Este tópico de conversa do Virtual Agent estará disponível somente se você tiver instalado a aplicação Legal Stock Preclearance.

Base de conhecimento jurídico

Localiza e exibe artigos da base de conhecimento jurídico com base na cadeia de caracteres de pesquisa inserida.

Nota: If Solicitação universal para serviços jurídicos está habilitado, o sistema cria uma solicitação universal e uma solicitação jurídica associada quando um funcionário envia uma solicitação jurídica por meio do Virtual Agent. Os tipos de solicitação Solicitação jurídica geral, Avaliação de privacidade e Negociação de ações são compatíveis.

Instalar Legal Virtual Agent Conversations

Você pode instalar a aplicação Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal Virtual Agent Conversations listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

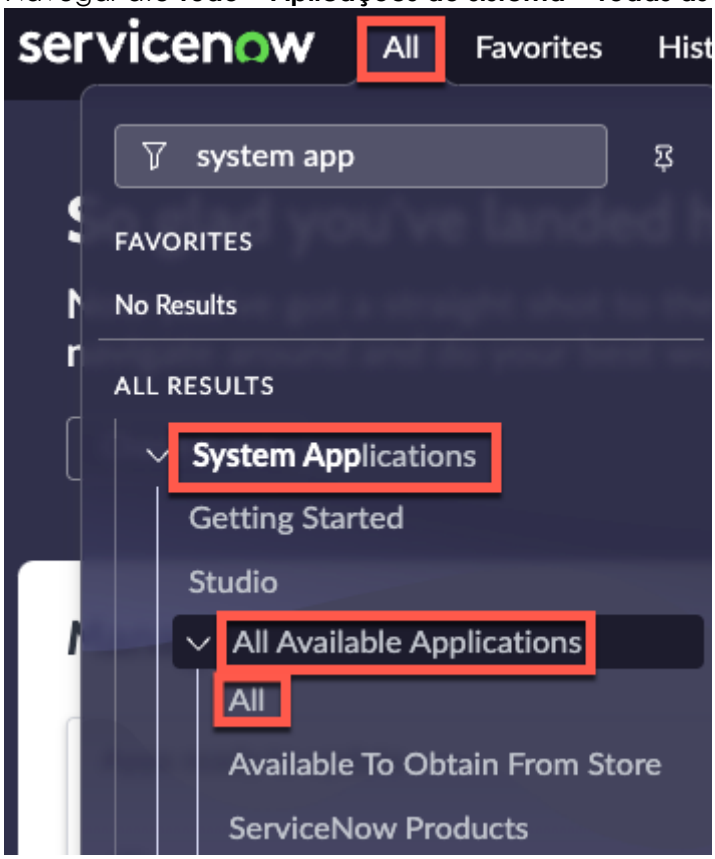
Nota: Para usar o suporte do atendente, instale o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Virtual Agent Conversations.

4. Selecione **Instalar**.

Configurar tópicos de conversa Virtual Agent para serviços jurídicos

Crie ou modifique Virtual Agent tópicos de conversa para serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Legal Virtual Agent Conversations instala vários tópicos de conversa do Virtual Agent para buscar serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses tópicos de conversa do Virtual Agent são criados usando ServiceNow Designer do Virtual Agent, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Designer do Virtual Agent noções básicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **> Designer**.
2. Configure um novo tópico de conversa ou personalize um tópico de conversa predefinido para um serviço jurídico.

   Nota: Todos os tópicos de conversa para serviços jurídicos são agrupados na categoria Prestação de serviços jurídicos.

Opções	Etapas
Criar um novo tópico de conversa do Virtual Agent	**a.** Na página do Designer do Virtual Agent, clique em **+ Criar.**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre como criar um tópico de conversa e a descrição dos campos no formulário, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .
Personalizar um tópico de conversa predefinido	**a.** Na página do Designer do Virtual Agent, clique em um item de tópico de conversa para abrir. **b.** No formulário, atualize os campos obrigatórios e clique em **Atualizar**. **Dica:** Você também pode duplicar o tópico e fazer as mudanças necessárias no tópico recém-criado. Para duplicar o tópico, clique em **Duplicar**. Para obter mais informações, consulte duplicar o tópico . **c.** (Opcional) Visualize e teste o tópico em uma janela de teste de bate-papo clicando em **Testar**.

3. Clique em **Publicar** para disponibilizar o tópico da conversa para os funcionários no cliente Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Publicar um Virtual Agent tópico .

Suporte de atendente para serviços jurídicos

Os funcionários podem entrar em contato com um atendente do departamento jurídico (uma equipe parajurídica ou advogado) por meio da janela de bate-papo Virtual Agent para buscar ajuda jurídica.

Nota: Para usar o suporte do atendente, você deve instalar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Tradução automática

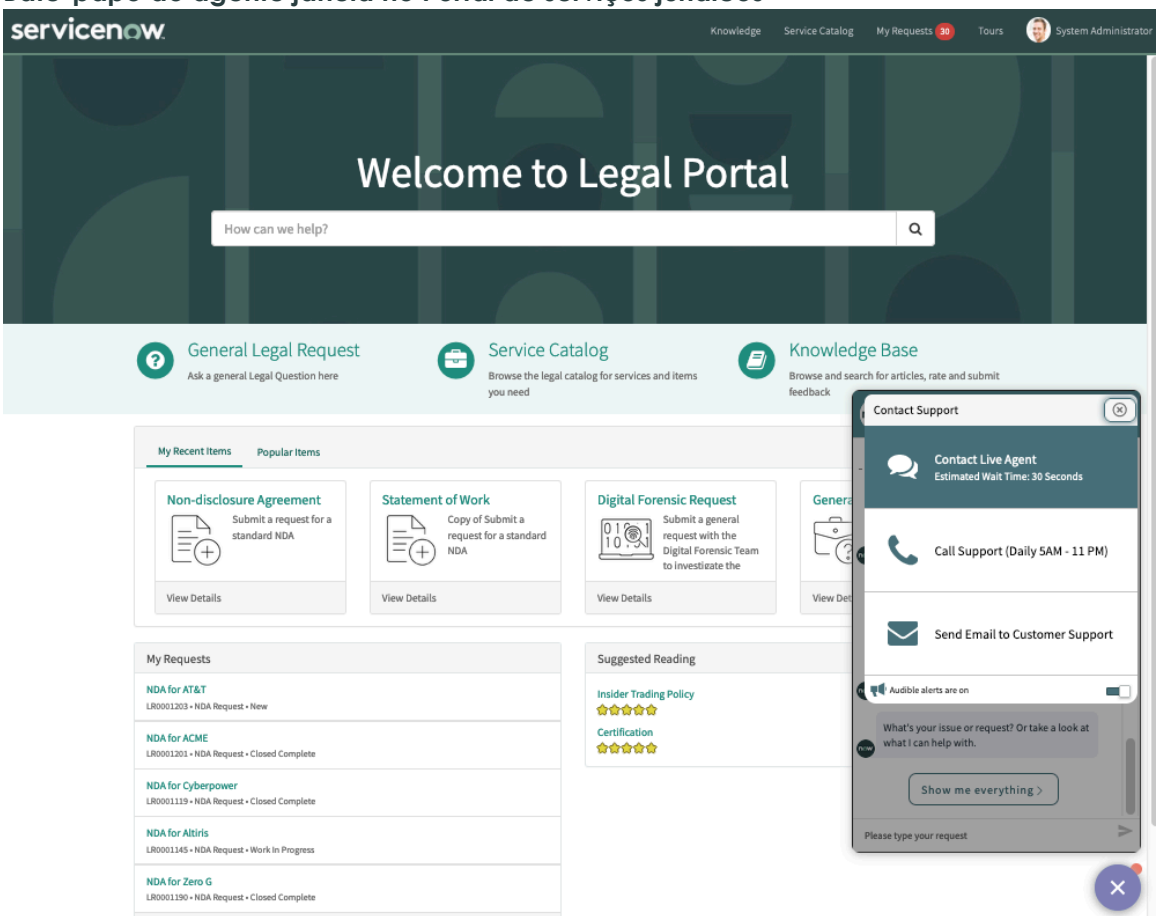
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência do solicitante

Os funcionários podem se conectar a um atendente a qualquer momento durante seus bate-papos virtuais em andamento no Portal de serviços jurídicos clicando no ícone de opções de suporte ( ) na janela de bate-papo Virtual Agent e selecionando **Entrar em contato com o atendente**.

Nota: A opção **Contatar atendente** não está disponível na janela de bate-papo Virtual Agent em Central de serviços ao funcionário para se conectar com atendentes no departamento jurídico.

Bate-papo do agente janela no Portal de serviços jurídicos



Se nenhum agente aceitar a solicitação de bate-papo, a conversa expirará automaticamente para os solicitantes.

Experiência do executante

No Central de consultoria jurídica, os usuários do departamento jurídico com a função legal_fulfiller podem se disponibilizar quando estiverem prontos para atender a qualquer solicitação de bate-papo de entrada.

Registros de interação

Quando um atendente aceita a solicitação de bate-papo de um funcionário, um registro de interação é criado automaticamente.

Outras ações para atendentes

Durante um bate-papo, os atendentes podem realizar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.
- Envie anexos para o bate-papo.

Informações relacionadas

Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da caixa de entrada Central de consultoria jurídica

Definir configurações de suporte ao atendente para serviços jurídicos

Defina as configurações para habilitar o suporte do atendente para serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:
  - Gestão de solicitações jurídicas
  - Legal Virtual Agent Conversations
  - Central de consultoria jurídica
- Certifique-se de selecionar **Carregar dados de demonstração** ao instalar Bate-papo do agente.
- Certifique-se de que o usuário tenha a função de executante jurídico (sn_lg_ops.legal_fulfiller) para usar o Bate-papo do agente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale Bate-papo do agente junto com os dados de demonstração.
   Para obter mais informações, consulte Bate-papo do agente e Atribuição avançada de trabalho .
2. Configure a regra de atribuição para fornecer os critérios de roteamento das conversas de bate-papo para atendentes no departamento jurídico.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Regras de atribuição**.

   b. Abra a regra de atribuição do sistema de base **Regra de atribuição de bate-papo jurídico**.

   c. Atualize os campos conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Configuração de regras de atribuição de agentes .

   d. Clique em **Atualizar**.

3. Configure a fila de item de trabalho e a qualificação de atribuição associada.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.

   b. Abra o **Bate-papo jurídico**da fila do sistema de base.

   c. Atualize os campos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte Criação de uma fila de item de trabalho .

d. Clique em **Atualizar**.

e. Na lista relacionada Qualificação de atribuição, abra o registro do sistema de base **Departamento jurídico**.

f. Atualize os campos conforme necessário.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte Definir qualificação de atribuição .

Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da caixa de entrada Central de consultoria jurídica

Aceite uma solicitação de bate-papo de entrada por meio da caixa de entrada Central de consultoria jurídica para iniciar uma sessão de bate-papo com o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O suporte do atendente permite uma interação de bate-papo entre funcionários e usuários do departamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Suporte de atendente para serviços jurídicos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone da caixa de entrada ( ).
3. Selecione **Disponível** a partir do **status** para se preparar para atender à solicitação de bate-papo de entrada.
Funcionários em um bate-papo Virtual Agent podem usar a opção **Contatar atendente** para se conectar.
4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.
Um novo registro de interação é criado e aparece no Central de consultoria jurídica.
5. No painel Bate-papo ativo, interaja com o funcionário que iniciou o bate-papo por meio da guia **Bate-papo público** ou com outro usuário do departamento jurídico para obter informações relacionadas às consultas de bate-papo atuais por meio da guia **Bate-papo privado**.
   - Para bater papo, insira uma mensagem e clique no ícone de envio ( ) ou pressione a tecla Enter.

     Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em suas conversas de bate-papo. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ) e encontre um modelo de resposta apropriado. Copie e cole o conteúdo do modelo no bate-papo.

     Nota: Somente modelos de resposta configurados para um canal de bate-papo estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para canal de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar um anexo, clique no ícone enviar anexo para o bate-papo ( ), selecione o arquivo a ser anexado e clique em **Abrir**.
- Para transferir o bate-papo para outra fila, clique no ícone de transferência para a fila ( ) e selecione a fila.
- Para transferir o bate-papo para outro agente disponível, clique no ícone de transferência para o agente ( ) e selecione o nome do agente.

Informações relacionadas

Obtendo trabalho de bate-papos

Registros de interação no espaço

Legal: Mobile

A aplicação ServiceNow® Legal: Mobile permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e que advogados trabalhem nessas solicitações em seus dispositivos móveis.

Os funcionários podem usar o app Now® Mobile para realizar as seguintes tarefas:

- Enviar e rastrear solicitações jurídicas
- Acompanhar o status das solicitações enviadas

Os advogados podem usar o app ServiceNow Agent para realizar as seguintes tarefas:

- Fazer triagem de solicitações e assuntos não atribuídos
- Aprovar ou rejeitar solicitações
- Criar e gerenciar assuntos
- Criar e atribuir tarefas
- Criar e gerenciar artefatos
- Exibir eventos e marcos jurídicos

Esses aplicativos são executados na plataforma móvel ServiceNow®. Você pode baixar esses aplicativos para celular para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

Destilo epadrão para o app Legal: Mobile

As interfaces da aplicaçãoLegal: Mobile agora correspondem à aplicação Now Platform. Para obter mais informações sobre Next Experience no Mobile, consulte Next Experience no Mobile .

Instalar Legal: Mobile

Você pode instalar a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados. Este app disponibiliza Prestação de serviços jurídicos aplicações em Now Mobile e Mobile Agent aplicativos para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

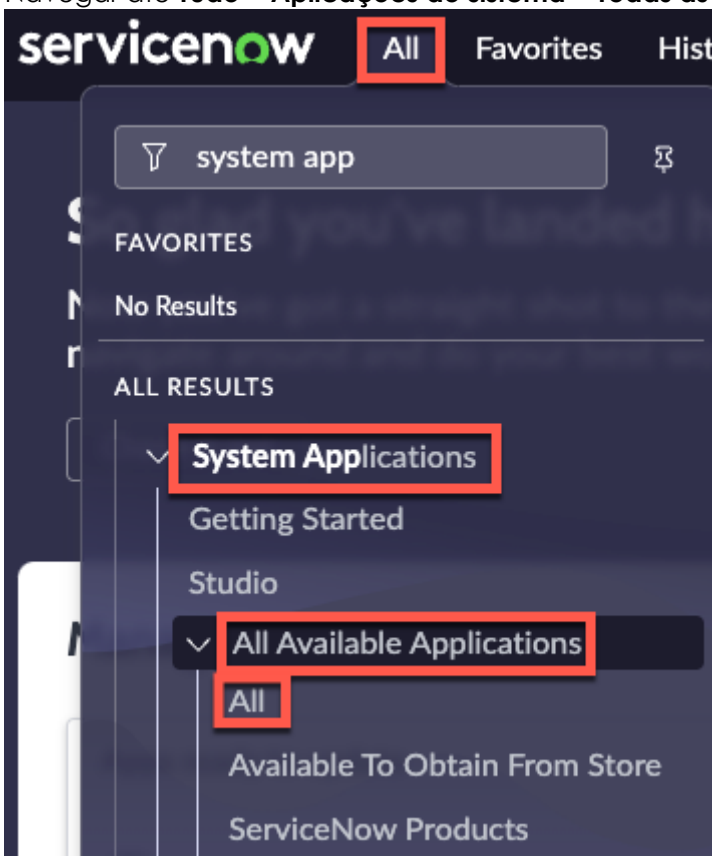
- Certifique-se de que a aplicação Legal: Mobile e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal: Mobile listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal: Mobile.

4. Selecione **Instalar**.

Baixe e faça login em aplicativos para celular para acessar serviços jurídicos

Baixe o aplicativo Now Mobile para enviar e rastrear solicitações jurídicas e o aplicativo para celular Mobile Agent para trabalhar nas solicitações jurídicas enviadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar o aplicativo Legal Mobile em sua instância, funcionários e advogados podem começar a usar os serviços jurídicos em seus dispositivos móveis.

Procedimento

1. Baixe os seguintes aplicativos para celular para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

   - Como solicitante, baixe o aplicativo Now Mobile para enviar e acompanhar solicitações jurídicas.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.

   - Como membro do departamento jurídico, baixe o aplicativo para celular Mobile Agent para trabalhar em solicitações jurídicas.

     Para obter mais informações sobre como usar esse aplicativo para celular, consulte Aplicativo para celular Agent .

2. Adicione sua instância ServiceNow ao aplicativo para celular.
3. Faça login para acessar a funcionalidade dos aplicativos Legal: Mobile por meio do dispositivo móvel.
4. Abra o aplicativo para celular Now Mobile ou Mobile Agent e toque no ícone de adição (**+**).
5. Adicione sua instância ServiceNow inserindo o endereço da instância.

   Não é necessário incluir `service-now.com` no final do nome da instância.

6. Opcional: No campo **Inserir apelido**, insira um alias para identificar rapidamente a instância.
7. Toque em **Salvar e fazer login**.
8. Faça login na sua instância.

Enviar uma solicitação jurídica por meio de Now Mobile

Envie uma solicitação para buscar serviços jurídicos do departamento jurídico da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Abra o aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Suporte**.
3. Na página Suporte, role para baixo e toque em **Jurídico** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
4. Toque em uma categoria de solicitação.
5. Toque em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação. Se você não tiver certeza de qual categoria escolher, toque no item de serviço **Solicitação jurídica geral**.
6. Preencha os campos.

   Nota: Cada solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

7. Toque em **Enviar**.
   Uma confirmação de que sua solicitação foi enviada será exibida.
8. Toque **em Fechar** para retornar à lista de itens de serviço.

Atribua uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Como gerente de grupo jurídico ou líder de área de prática, atribua uma solicitação jurídica a um membro do departamento jurídico para trabalhar nela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo.

Procedimento
1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **Trabalho da área de prática**.
2. Toque em **Solicitações não atribuídas** para abrir a lista de solicitações não atribuídas.
3. Toque em um item da solicitação para atribuí-lo a um membro do departamento jurídico.
4. Na guia **Detalhes**, toque em **Atribuir**.
5. Na lista **Atribuído a**, selecione o usuário a quem você deseja atribuir a solicitação.
6. Toque no ícone de envio ( ).

Resultados
A solicitação jurídica está atribuída ao usuário selecionado. O estado da solicitação jurídica muda para Atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar em uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas enviadas por funcionários para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra o aplicativo Mobile Agent no seu celular.
2. Na barra de navegação, toque em **Jurídico**.
3. Abra uma solicitação atribuída que você deseja trabalhar de uma das seguintes maneiras:
   - Na barra de pesquisa global, pesquise uma solicitação e toque em uma solicitação para abrir.
   - Na lista **Solicitações críticas atribuídas a mim**, toque em um applet de solicitação.
   - Na lista **Meu trabalho**, toque em **Solicitações atribuídas** e, em seguida, toque em uma solicitação.
4. Toque em **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação jurídica.

Resultados

O estado da solicitação jurídica muda de Atribuído para Trabalho em andamento.

O que Fazer Depois

- Crie e gerencie a check-list para rastrear o que deve ser feito para resolver a solicitação jurídica.
- Adicione documentos, vídeos, imagens.
- Promova a solicitação jurídica para um assunto jurídico. Esta opção estará disponível somente se você tiver instalado a aplicação Gestão de assuntos jurídicos.
- Feche a solicitação jurídica quando a solicitação for resolvida.

Gerenciar uma check-list para uma solicitação jurídica por meio do Mobile Agent

Crie e gerencie uma check-list em uma solicitação jurídica atribuída para garantir que você conclua todos os itens necessários para atender à solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Abra uma solicitação para a qual você deseja criar a check-list.
3. Na guia **Check-list**, toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item de check-list.
4. No campo **Adicionar item**, insira a descrição do item da check-list.
5. Toque no ícone de envio ().
6. Continue a adicionar itens de check-list para as ações necessárias para lidar com a solicitação.
7. Marque os itens concluídos tocando no item correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Promova uma solicitação jurídica para um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Promova uma solicitação jurídica para um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação e avaliação adicionais e de um tempo significativo para trabalhar.

Antes de Iniciar

Verifique se o app Gestão de assuntos jurídicos está instalado e se o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado está definido como **Solicitação e assunto**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Toque na solicitação atribuída que você deseja trabalhar.
3. Na guia **Detalhes**, toque em **Criar assunto**.
4. Na tela Criar assunto a partir do modelo, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de modelo no **modelo de assunto**.
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, deixe o campo **Modelo de assunto** em branco.
5. Toque no ícone de envio ( ).

Resultados

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.

Adicionar colaboradores a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione outros usuários como colaboradores para que eles possam exibir os detalhes e o andamento de um assunto jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque no assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um colaborador.
3. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Adicionar colaboradores**.
4. Toque no campo **Adicionar colaboradores** e selecione os usuários a serem adicionados como colaboradores.
5. Toque no ícone OK ( ).
6. Toque no ícone de envio ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma fase a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma fase a um assunto jurídico para seguir uma abordagem estruturada para executar tarefas específicas para concluir o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, as fases predefinidas estarão disponíveis no assunto a partir do modelo. Você pode adicionar mais fases conforme necessário.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar uma fase.
3. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Criar fase**.
4. No campo **Inserir nome da fase**, insira um nome exclusivo para a fase.
5. No campo **Inserir ordem das fases**, insira a ordem na qual a fase deve ser trabalhada.
6. Toque no ícone de envio ( ).

Resultados
Uma fase é adicionada ao assunto.

O que Fazer Depois
Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto jurídico. Se a tarefa precisar ser realizada por um usuário diferente, você poderá atribuir essas tarefas a essa pessoa.

Adicionar uma tarefa a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Na guia **Outros**, toque em **Fase e tarefas**.
4. Abra uma fase na qual você deseja adicionar uma tarefa.
5. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Criar tarefa**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de assunto jurídico

Campo	Descrição
Nome da Tarefa	Nome exclusivo da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pedido	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada.
Tipo	Tipo da tarefa: ◦ Coleta de dados ◦ Risco e mitigação
Prazo	Data em que a tarefa deve ser concluída.
Descrição resumida	Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvida na conclusão da tarefa.

7. Toque no ícone de envio ( ).
8. Crie uma check-list para concluir todos os itens necessários para executar a tarefa.
   a. Na guia **Check-list**, toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item de check-list.
   b. No campo **Adicionar item**, insira a descrição do item da check-list.
   c. Toque no ícone de envio ( ).
   d. Continue a adicionar itens de check-list para as ações necessárias para lidar com a tarefa.
9. Atribua a tarefa a um usuário que pode trabalhar na tarefa tocando no botão **Atribuir**.

Resultados
Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada na guia Tarefas do assunto. Se a tarefa foi adicionada a um registro de fase, a tarefa também será listada na guia Tarefas de assunto jurídico da fase.

Concluir uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Ao terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, você pode marcar a tarefa como concluída.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **Tarefas atribuídas**.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. Na guia **Detalhes**, toque em **Marcar como Concluído**.

Resultados
A tarefa de assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisão. Ele foi enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

Aprove ou rejeite uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Como proprietário do assunto jurídico, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas do assunto marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento
1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de Aprovações Pendentes**.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. Opcional: Revise os detalhes da tarefa e as atividades realizadas pelo proprietário da tarefa.
   a. Toque no número da tarefa no campo **Aprovação para**.
   b. Toque no ícone Voltar () para retornar à tela Aprovação pendente de tarefa de assunto jurídico.
4. Aprove ou rejeite a tarefa tocando em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Resultados
- Se você aprovar a tarefa de assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa de assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

Adicionar um artefato a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione um artefato a um assunto jurídico para carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se o solicitante anexou algum arquivo ao enviar uma solicitação, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado no assunto promovido a partir da solicitação.

Procedimento
1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um artefato.
3. Toque no ícone de ações () e selecione a opção **Criar artefato**.
4. No campo **Inserir descrição resumida**, insira uma descrição para o artefato.
5. Toque no ícone de envio ().

Resultados
Uma pasta de artefatos é criada para o assunto.

O que Fazer Depois
Anexe os arquivos relacionados ao assunto à pasta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexar arquivos a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de mensagens de e-mail, imagens ou qualquer outro arquivo no artefato enquanto você estiver trabalhando em um assunto jurídico ou em uma tarefa de assunto. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Na guia **Outros**, toque em **Artefatos**.
4. Abra um artefato ao qual você deseja anexar um arquivo.
5. Toque em **Adicionar anexo** e selecione uma das opções:
   - Tirar Foto
   - Gravar Vídeo
   - Abrir Galeria
   - Anexar arquivo

   O arquivo está anexado e listado.
6. Opcional: Você pode renomear o arquivo tocando no ícone de edição ( ) e inserindo um novo nome.

Nota: Se um arquivo não for mais necessário para o assunto jurídico, você poderá remover o arquivo tocando no ícone de exclusão ( ).

Encerrar um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Encerre um assunto jurídico atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolvê-lo ou se achar que ele não precisa de nenhuma ação adicional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **de assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Toque **em Encerrar concluído**.
4. Na tela Encerrar assunto, insira comentários no campo **Comentários** descrevendo a resolução do assunto ou por que ele está sendo encerrado se não for resolvido.
5. Para fechar solicitações jurídicas relacionadas junto com a solicitação primária, toque em **Fechar solicitações relacionadas** e selecione **Sim**.
   Somente solicitações jurídicas relacionadas que estão nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento são encerradas.
6. Toque em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a nenhum outro assunto em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar todas as solicitações relacionadas também, elas também serão fechadas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado dessas solicitações é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - Essas solicitações não estão associadas a nenhum outro assunto em aberto.
- Os comentários inseridos na tela Encerrar assunto são publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.

Fechar uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Encerre uma solicitação jurídica atribuída a você após resolvê-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Toque no item da solicitação que você deseja fechar.
3. Toque **em Encerrar concluído**.

Resultados

A solicitação jurídica é encerrada e o estado muda para Encerrado concluído.

Central de consultoria jurídica

O Central de consultoria jurídica é o espaço do Next Experience que permite que os membros do departamento jurídico trabalhem com widgets acionáveis para categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

É uma versão redesenhada e reestruturada da experiência do espaço Central de assistência jurídica - clássica, criada em uma versão Construtor de IU configurável. Para obter mais informações sobre o Construtor de IU, consulte Construtor de IU

Importante: Central de assistência jurídica - clássica agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter uma experiência de espaço aprimorada, use Central de consultoria jurídica. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Revise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

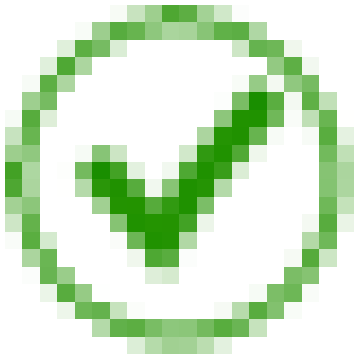
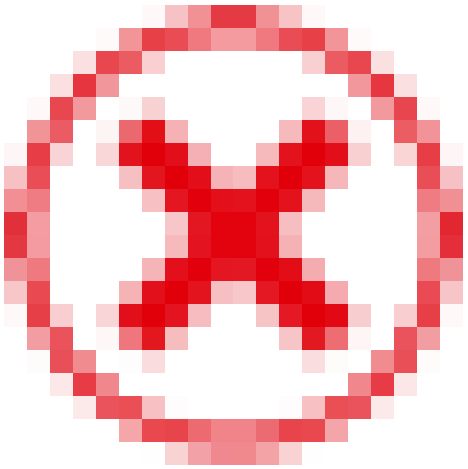
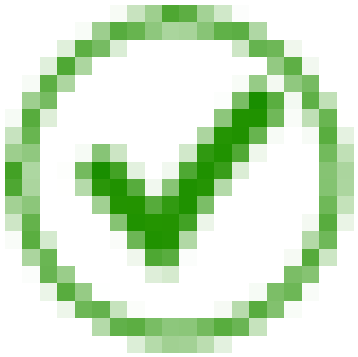
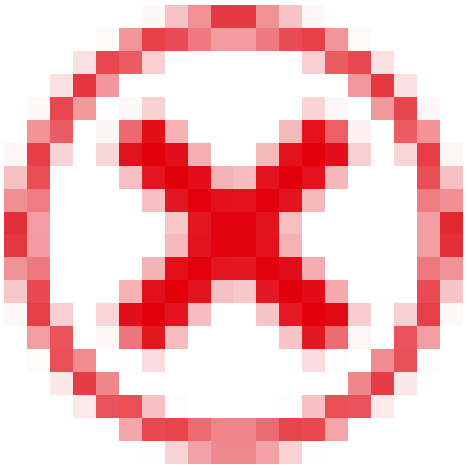
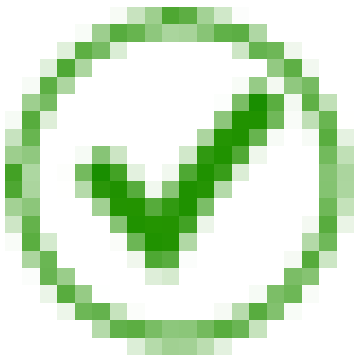
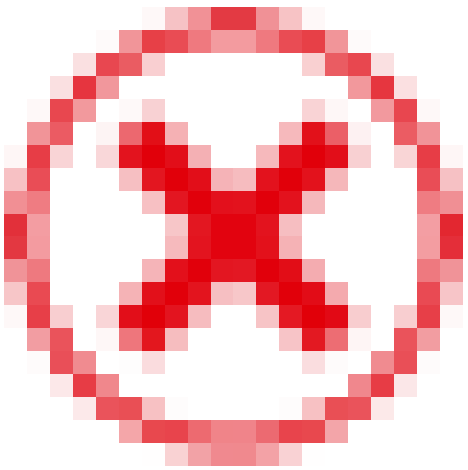
Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Comparação de funcionalidade		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

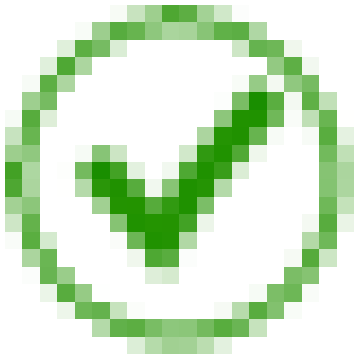
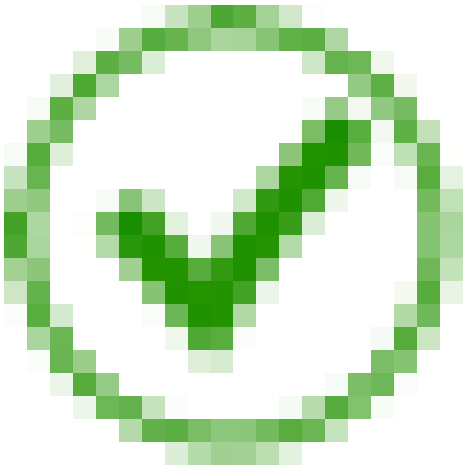
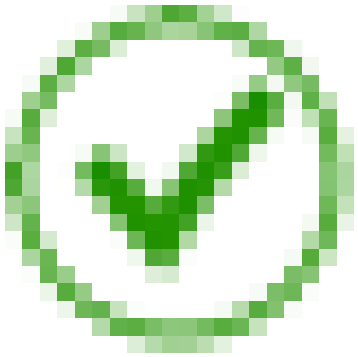
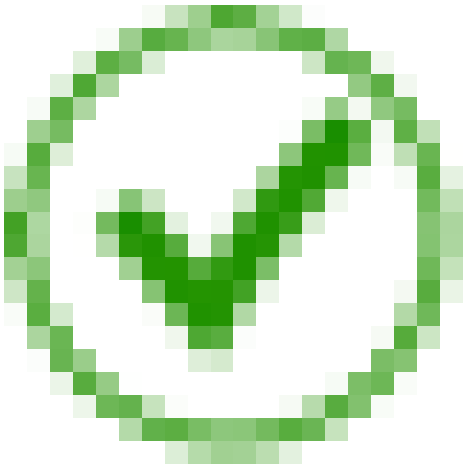
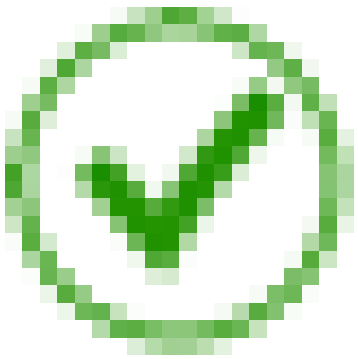
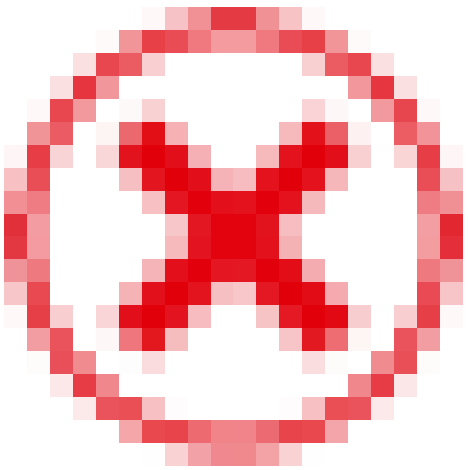
Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Aproveite o Construtor de IU • Editar propriedades do componente • Usar variantes e públicos • Identidade visual da IU da Próxima experiência • Configuração de estilo		
Pesquisa com IA		
Integração com a aplicação Rastreador jurídico para compromisso de advogado externo		
Comparação de aplicações jurídicas		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

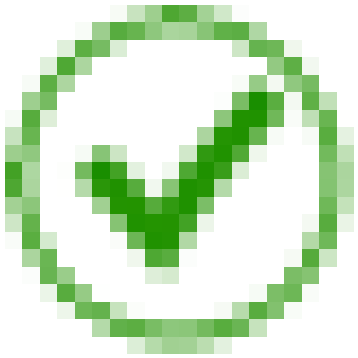
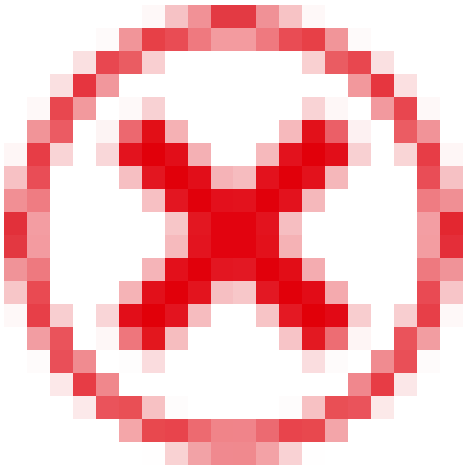
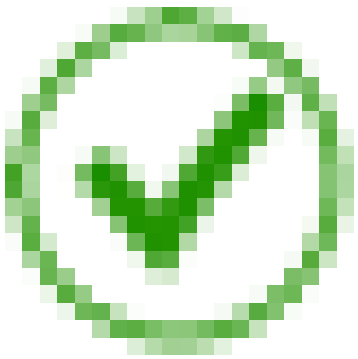
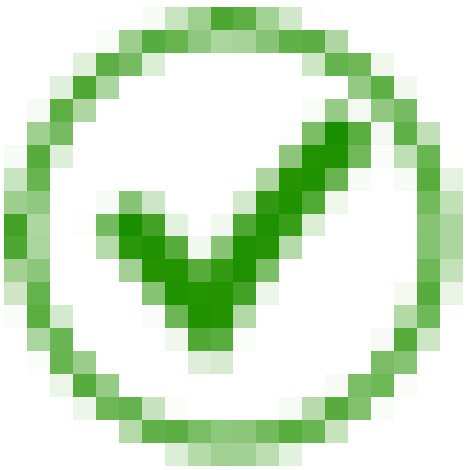
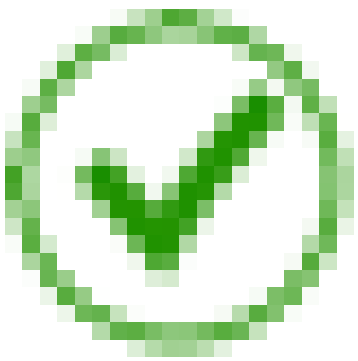
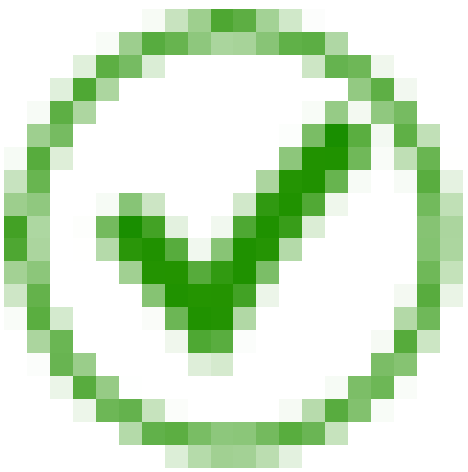
Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Gestão de solicitações jurídicas		
Gestão de assuntos jurídicos		
Contratos jurídicos da ServiceNow		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

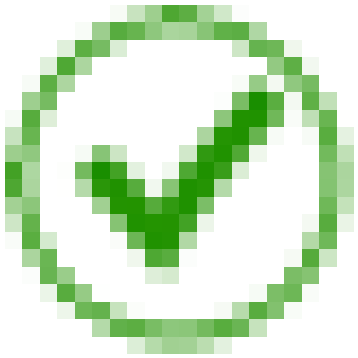
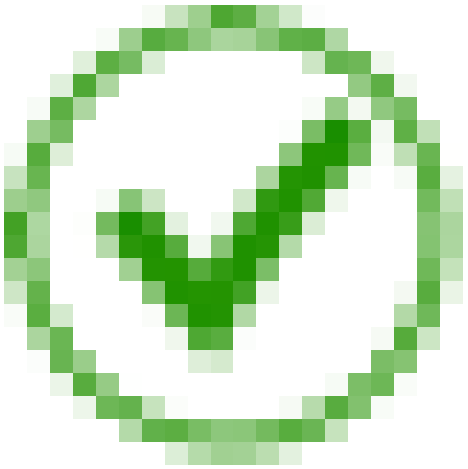
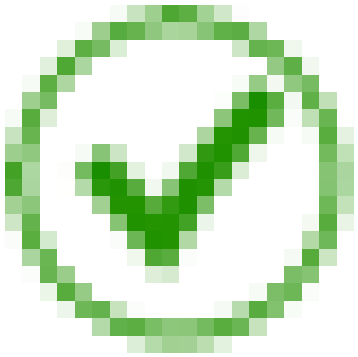
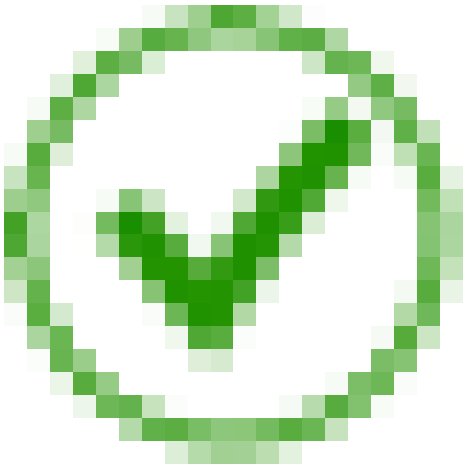
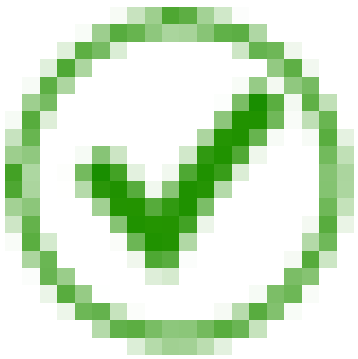
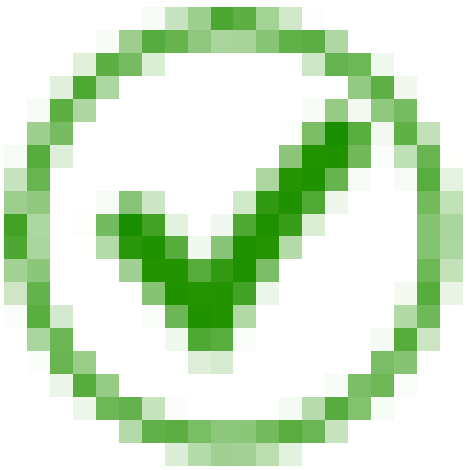
Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Propriedade intelectual simplificada para jurídico		
Legal Conflict of Interest		
Revisão de conteúdo jurídico		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

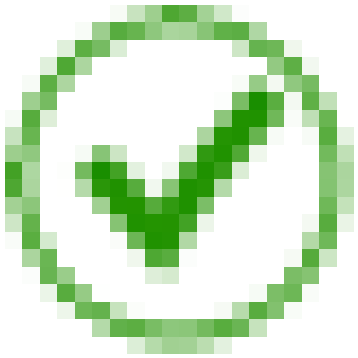
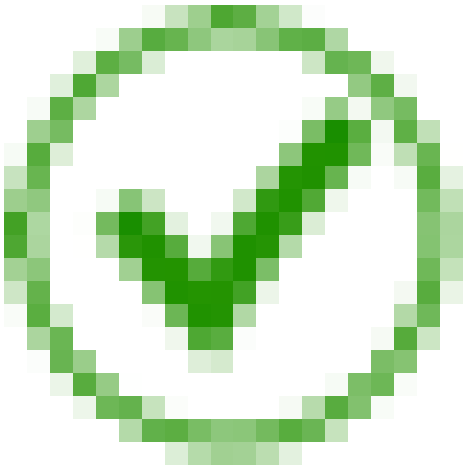
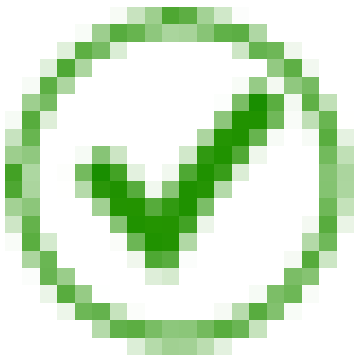
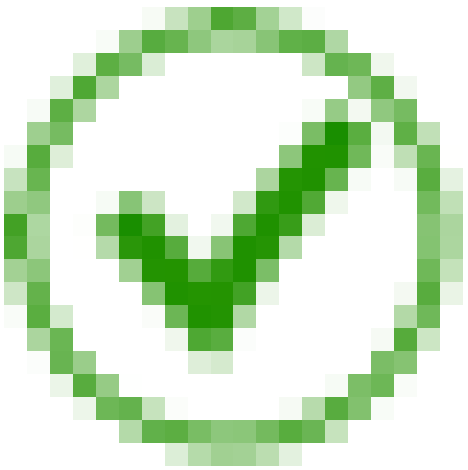
Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Legal Digital Forensics		
Investigações jurídicas		
Legal Simple Contracts		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação entre Central de consultoria jurídica e Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Privacidade simplificada para jurídico		
Legal Stock Preclearance		

Explorando Central de consultoria jurídica

Central de consultoria jurídica permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.

Central de consultoria jurídica requer a instalação das seguintes aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Central de consultoria jurídica (sn_lg_cf_workspace)

Instale Central de consultoria jurídica para obter a Próxima experiência. Revise Central de consultoria jurídica listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Nota: Instale Central de consultoria jurídica para obter o Next Experience e, em seguida, revise e desinstale o Central de assistência jurídica - clássica. Para obter mais informações, consulte Desinstalar uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Central de consultoria jurídica

Recursos e seus benefícios

Funcionalidade	Benefício
Widgets e métricas de ação do usuário	Como executante, acesse uma visão geral de solicitações e assuntos novos, atribuídos, de rascunho e de trabalho em andamento e aprovações pendentes. Você também pode ver as tendências de solicitações, assuntos e tarefas de assunto abertos e encerrados e uma lista consolidada de todos os links selecionados.
Interface de várias guias	Rastreie e atenda a várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos.
Feed de atividades em tempo real	Exiba atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real.
Capacidades intuitivas de pesquisa e filtro	Pesquise informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações e assuntos jurídicos abertos e resolvidos e itens do catálogo na Assistência jurídica.
Compor e enviar e-mails	Escreva e envie e-mails de uma solicitação jurídica, assunto jurídico ou formulários de registro de tarefa de assunto por meio de Central de consultoria jurídica. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunho para enviar mais tarde.

Página inicial do Central de consultoria jurídica

A página inicial Central de consultoria jurídica permite que você trabalhe com widgets acionáveis que ajudam a categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

O Central de consultoria jurídica é o espaço Next Experience para os executantes jurídicos. Ele atua como um ponto de partida e fornece um snapshot do que é importante para o executante. Ele permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência. No painel da página inicial Central de consultoria jurídica, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e aprovações pendentes em que o executante está trabalhando e que foram criadas recentemente ou no estado de rascunho para o seu grupo de atribuição, que você pode atribuir para si mesmo e endereço. A representação gráfica das várias métricas e dados de widget ajuda a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e navegar facilmente em suas responsabilidades. Você pode exibir os itens delegados que outras pessoas delegaram a você. Além disso, você também pode exibir tendências em solicitações e assuntos abertos e encerrados ao longo de um período de tempo. Por fim, você pode usar o widget Seus links como um marcador para acessar facilmente URLs internos e externos importantes e usados com frequência no espaço.

Tradução automática

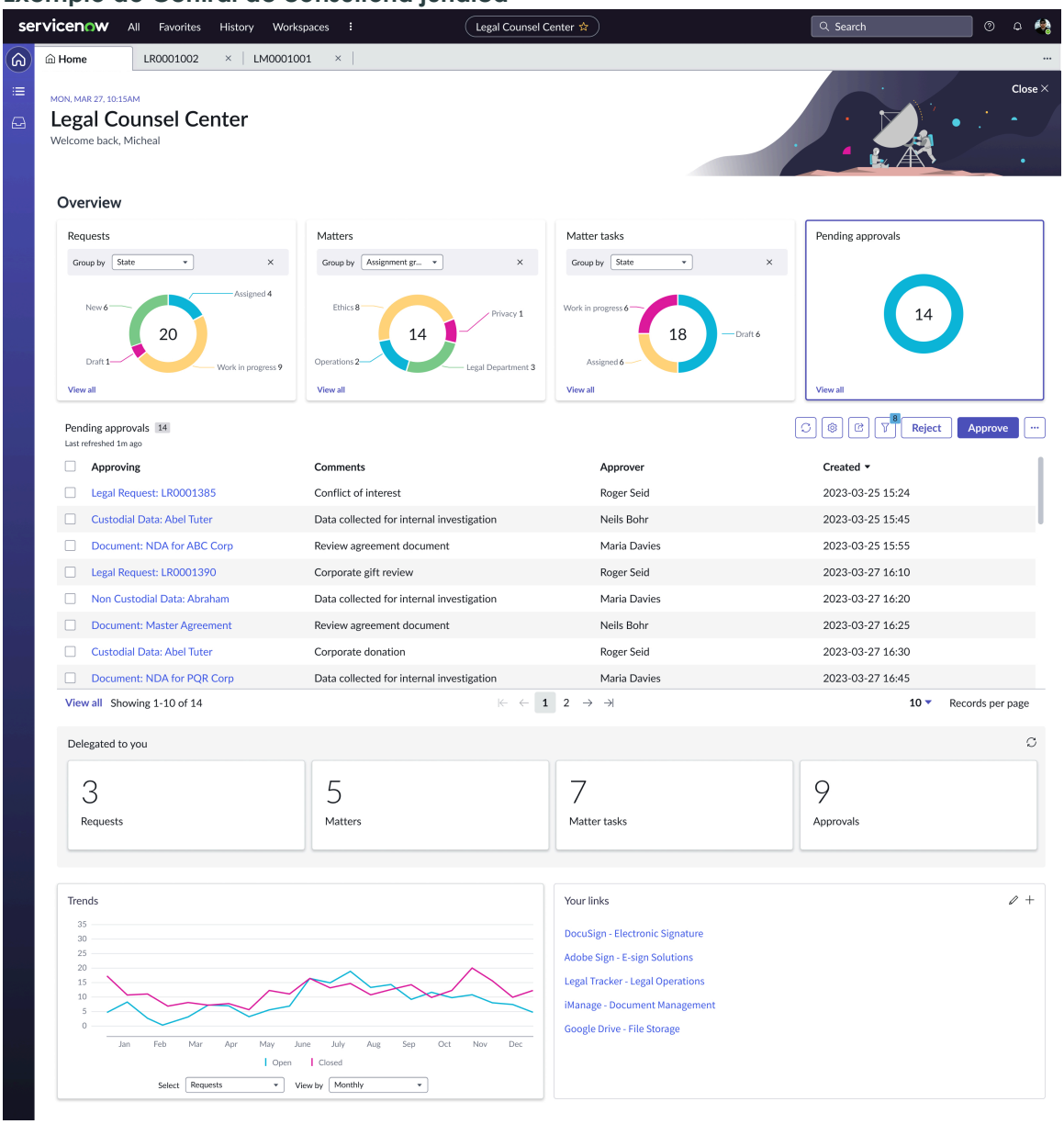
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Os widgets de assuntos e tarefas do assunto ficarão visíveis se o plug-in Gestão de assuntos jurídicos estiver instalado.
- Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o RCA solicitado de modelos de entrevista para a aplicação Central de consultoria jurídica e o escopo Gestão de assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.

A seguir está um exemplo da página principal Central de consultoria jurídica.

Exemplo do Central de consultoria jurídica



Central de assistência jurídica - clássica

Central de assistência jurídica - clássica permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Central de assistência jurídica - clássica agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter uma experiência de espaço aprimorada, use Central de consultoria jurídica. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Central de assistência jurídica - clássica está disponível se você instalou os seguintes apps:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Central de assistência jurídica - clássica (sn_lg_workspace)
- Central de consultoria jurídica Components (sn_lg_ws_comps)

Central de assistência jurídica - clássica é criado usando o ServiceNow® Espaço do agente. Você pode personalizar Central de assistência jurídica - clássica de acordo com as necessidades do departamento.

A aplicação ServiceNow® Central de consultoria jurídica Components aprimora a experiência do espaço para o Central de assistência jurídica - clássica, dissociando os componentes no Central de assistência jurídica - clássica para oferecer melhor desempenho.

Revise Central de assistência jurídica - clássica listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Principais recursos

Central de assistência jurídica - clássica inclui os seguintes recursos:

Métricas de nível de departamento e usuário

Obtenha uma visão geral de solicitações novas, atribuídas, não atribuídas e de alta prioridade. Revise e atue nos próximos marcos e aprovações pendentes.

Interface de várias guias

Rastreie e atenda a várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos.

Feed de atividades em tempo real

Exiba atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real.

Capacidades intuitivas de pesquisa e filtro

Pesquise informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações e assuntos jurídicos abertos e resolvidos e itens do catálogo na Assistência jurídica.

Compor e enviar e-mails

Escreva e envie e-mails de dentro do Central de assistência jurídica - clássica de uma solicitação jurídica, assunto jurídico ou formulários de registro de tarefa de assunto. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunho para enviá-los mais tarde.

Central de assistência jurídica - clássica usuários

Usuários com as funções sn_lg_matter.matter_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller podem acessar Central de assistência jurídica - clássica e é personalizado para diferentes funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar o Central de assistência jurídica - clássica

Para abrir Central de assistência jurídica - clássica, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de assistência jurídica - clássica**.

Página inicial do Central de assistência jurídica - clássica

Na página principal Central de assistência jurídica - clássica, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e marcos futuros. As várias métricas e dados de widget ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, com foco em itens de alta prioridade e a navegar facilmente em suas responsabilidades.

Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets são determinados pela sua função.

Configurar Central de consultoria jurídica espaço

Configure o espaço Central de consultoria jurídica para personalizar o painel e a interface de acordo com as necessidades dos executantes para que eles possam categorizar, priorizar e lidar com problemas jurídicos com eficiência.

Visão geral da configuração

Para configurar e personalizar o espaço Central de consultoria jurídica junto com a página inicial, a página de lista e a página do centro de análise, familiarize-se com os conceitos básicos Construtor de IU de . Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Para trabalhar em Construtor de IU, navegue até **Construtor de IU** em **Todos**. Em seguida, pesquise e selecione **Central de consultoria jurídica** para configurar. Para configurar a página inicial, selecione **Padrão da página principal**. Para obter mais informações sobre como configurar a lista e as páginas do centro de análise, consulte Como trabalhar no Construtor de IU .

Você também deve entender os componentes adicionais do espaço configurável para configurar Central de consultoria jurídica. Para obter mais informações, consulte Configurando seu Espaço configurável .

Instalar Central de consultoria jurídica espaço

Você pode instalar a aplicação Central de consultoria jurídica (sn_lg_cf_workspace) se tiver a função de administrador. A aplicação instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações da Central de consultoria jurídica em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens estão instalados:

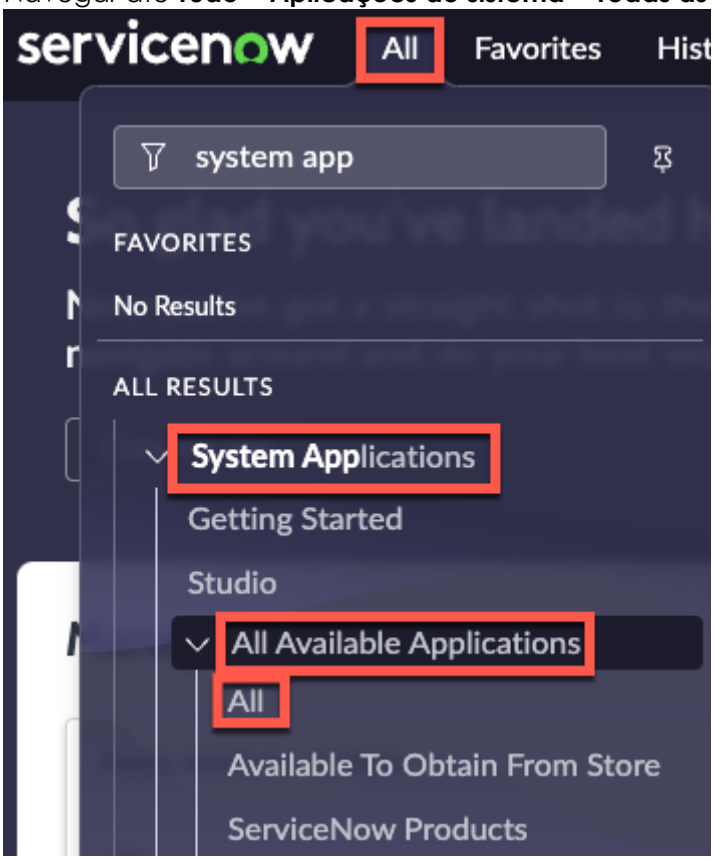
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-ins
  - Plug-in Gestão de solicitações jurídicas
  - Plug-in Central de consultoria jurídica
- Aplicações da Store
- Funções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Central de consultoria jurídica (sn_lg_cf_workspace) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar ou desabilitar notificações

Habilite ou desabilite Central de consultoria jurídica notificações para assinar itens de seu interesse e cancelar a assinatura de informações que não são de seu interesse e não são obrigatórias.

Antes de Iniciar
Você deve ter as seguintes aplicações instaladas:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Central de consultoria jurídica

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre as notificações disponíveis, consulte Notificações doCentral de consultoria jurídica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.
2. Selecione **Preferências avançadas** na guia **Geral** da janela Notificações.
3. Insira `Jurídico` no campo Notificações de pesquisa.
4. Habilite ou desabilite notificações de assuntos jurídicos ou solicitações jurídicas.

Resultados
A notificação está habilitada ou desabilitada para o usuário. Para obter mais informações sobre as notificações, consulte Notificações doCentral de consultoria jurídica.

Configurar Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica

Configure a implementação da Pesquisa com IA para o espaço Central de consultoria jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Pesquise e selecione **Central de consultoria jurídica** na seção Experiências da página inicial do Construtor de IU.
3. Selecione **Configurações** para abrir as configurações de experiência.
4. Pesquise e selecione o menu suspenso **Fonte de pesquisa** na seção Pesquisa global.
5. Selecione **Pesquisa com IA da Central de consultoria jurídica** no menu suspenso.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Voltar para a página inicial e navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
8. A página **Fontes indexadas da Pesquisa com IA** é exibida.
   Pesquise as seguintes origens indexadas:
   - Solicitações jurídicas
   - Assuntos jurídicos
   - Tarefa do assunto jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione cada um deles para abrir.
10. Selecione **Indexar todas as tabelas** para cada uma delas.
    Este processo gera os índices para todas as tabelas. Você não precisa executar nenhuma tarefa na página aberta e pode fechar a página.

Resultados
A Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica está configurada e disponível para consumo no espaço Central de consultoria jurídica.

Referência do Central de consultoria jurídica

O tópico de referência fornece informações adicionais sobre Central de consultoria jurídica notificações.

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

As funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Central de consultoria jurídica Workspace.

Funções

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

Título da função jurídica	Descrição	Contém funções da
Central de consultoria jurídica Administrador do espaço [sn_lg_cf_workspace.admin]	Concede permissões a todos os administradores para mudar o Central de consultoria jurídica Workspace para Gestão de solicitações jurídicas para se adequar aos requisitos de negócios ou do usuário. • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo. • A função uxframework_designer tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs. • A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de fila de interação e agente de interação. • A função sn_agent_recommend.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do executante. • A função interaction_admin permite que você administre o sistema de gestão de interações. • A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias do espaço.	Administrador de • Administrador • Designer de est [uxframework_ • Central de con jurídica Usuário [sn_lg_cf_works • Administrador recomendaçõe [sn_agent_reco _admin] • Administrador [interaction_ad • Administrador [workspace_list • Administrador [ui_action_adm • Administrador [ui_builder_adm • Usuário da estru [uxframework_ • Analisador de s [sn_intel_analyz _analyzer_adm • Administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

Título da função jurídica	Descrição	Contém funções do
	• A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU. • A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin permite que você administre o Similarity Analyzer. O Analisador de semelhanças define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro. • A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • A função personalize_form permite que você personalize formulários. • A função ui_notification_admin permite configurar gatilhos de notificação.	• Personalizar for • Administrador [ui_notification_
Central de consultoria jurídica Usuário do espaço [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	Fornece aos usuários acesso ao Central de consultoria jurídica Workspace.	Usuário do espaç

Tradução automática

Funções de usuário

Qualquer usuário com as funções sn_lg_ops.legal_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller pode acessar Central de consultoria jurídica. Você pode personalizar Central de consultoria jurídica para diferentes funções, dependendo do grupo de atribuição, áreas de prática e outras credenciais de acesso. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Configurar Central de consultoria jurídica espaço.

Como acessar o Central de consultoria jurídica

Para acessar Central de consultoria jurídica, navegue até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**. Como alternativa, você pode acessar o Central de consultoria jurídica navegando até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações doCentral de consultoria jurídica

Central de consultoria jurídica As notificações do permitem que os usuários assinem itens de seu interesse e cancelem a assinatura de mensagens que não são de seu interesse e não são obrigatórias.

Central de consultoria jurídica O fornece notificações para assuntos jurídicos e para solicitações jurídicas.

Para obter informações sobre como habilitar ou desabilitar notificações, consulte Habilitar ou desabilitar notificações.

Notificações de solicitações jurídicas

Exceto para novos comentários na solicitação jurídica, o estado padrão de todas as notificações nas solicitações jurídicas é Habilitado.

Detalhes da notificação de solicitações jurídicas

Nome	Destinatário	Título
Nova solicitação jurídica criada	Líderes da área de prática, gerente do grupo de atribuição e criador do evento, se nas funções acima	${Request} foi criado
Solicitação jurídica atribuída	Atribuído a	${Request} está atribuído a você
Solicitação jurídica atualizada	Solicitado para, Aberto por	${Request} foi atualizado
Novos comentários na solicitação jurídica	Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante, lista de designados adicionais	${Request}: comentário adicionado
Reenvio da solicitação jurídica	Solicitado para, Aberto por	${Request} foi reenviado
Reabrir solicitação jurídica	Atribuído a, Aberto por	${Request} foi reaberto
Entrevistador adicional adicionado	Entrevistador atual adicionado	${Matter}: entrevistador adicionado
Enviar para assinatura física	Signatário	${contract_request.short_description}
Enviar contrato assinado Wet	Criado por	${contract_request.short_description}
Signatário recusou-se a assinar	Solicitação de contrato. Solicitado para	${contract_request.number}: assinatura recusada
Atualizar registro de conflito de interesses inativo	Usuário (criado por)	${legal_request} está desativado
Aprovação de conflito de interesses	Usuário (criado por)	${legal_request} foi aprovado
Solicitação de pré-autorização de ações aprovada	Solicitado para	${legal_request.number} foi aprovado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da notificação de solicitações jurídicas

Nome	Destinatário	Título
Lembrete para o Solicitante de COI	Usuário (criado por)	${number} expirará em breve
Solicitação de pré-autorização de ações rejeitada	Solicitado para	${number} foi rejeitado
Documento pronto	Solicitado para	${number}: o documento está pronto

Notificações de assuntos jurídicos

O estado padrão de todas as notificações de assuntos jurídicos é Habilitado.

Detalhes da notificação de assuntos jurídicos

Nome	Destinatário	Título
Novo assunto jurídico criado	Líder da área de prática e criador do evento, se tiver a função de líder da área de prática	${Matter} foi criado
Assunto jurídico atribuído	Atribuído a	${Request} está atribuído a você
Assunto jurídico atualizado	Criado por, Solicitado para, Proprietário do assunto	${Matter} foi atualizado
Reabrir assunto jurídico	Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de eventos, se estiver nas funções acima	$(descrição resumida)
Novos comentários no assunto jurídico	Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante, lista de designados adicionais	${Matter}: comentário adicionado
Assunto jurídico encerrado ou cancelado	Líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de eventos nas funções acima	${Matter} está encerrado ou cancelado
Tarefa de assunto jurídico atribuída	Atribuído a	${Request} está atribuído a você
Tarefa de assunto jurídico rejeitada pelo aprovador	Atribuído a	${task} foi rejeitada
Aprovação de aprovação ad hoc	Atribuído a e criador do evento, se atribuído a	${Request} foi aprovada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da notificação de assuntos jurídicos

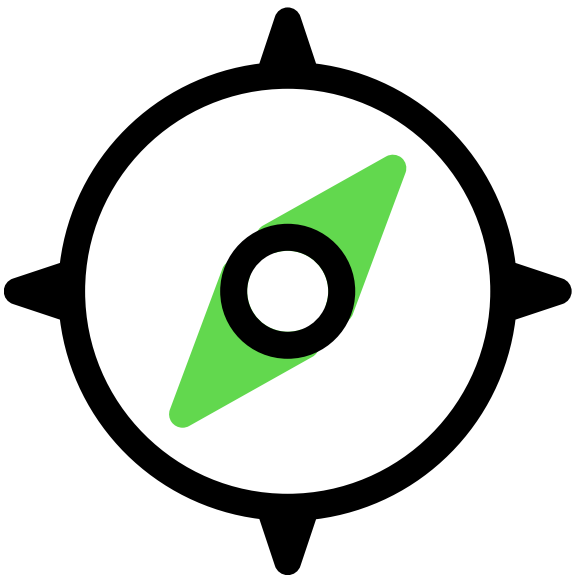
Nome	Destinatário	Título
Rejeição de aprovação ad hoc	Atribuído a e criador do evento, se atribuído a	${Request} foi rejeitada

Central de serviços jurídicos externos

A aplicação ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam. Esse acesso promove a confiança e mostra o compromisso da organização com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

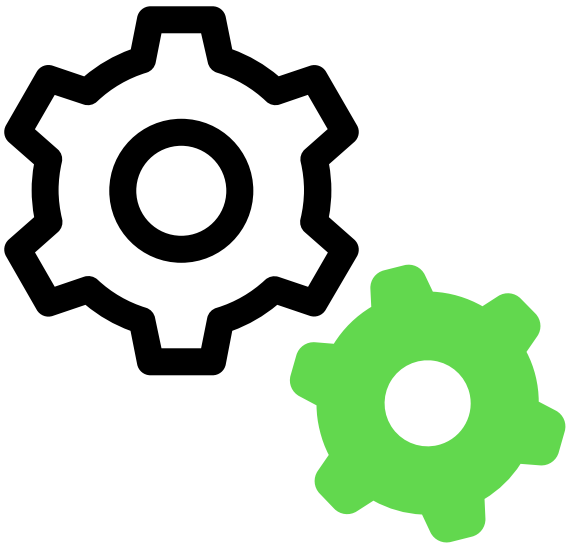
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Central de serviços jurídicos externos

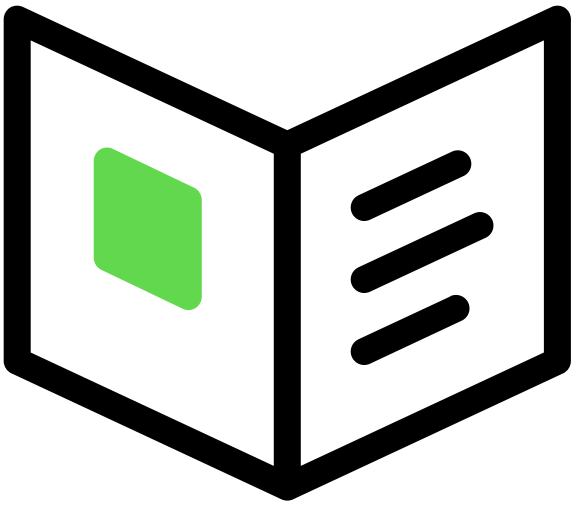
Configurando



Instalar e configurar Central de serviços jurídicos externos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Use Central de serviços jurídicos externos para enviar, exibir e rastrear solicitações de serviços jurídicos	Obter detalhes sobre componentes, como funções que estão instaladas

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outros Prestação de serviços jurídicos usuários na Comunidade da ServiceNow .

Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas no Customer Success Center

Portal de erros conhecidos

Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de Erros Conhecidos

Explorando Central de serviços jurídicos externos

Saiba mais sobre Central de serviços jurídicos externos com um fluxo de trabalho de exemplo e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Central de serviços jurídicos externos

A aplicação ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam. Esse acesso promove a confiança e mostra o compromisso da organização com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de serviços jurídicos externos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador jurídico ou configurador jurídico	Configure Central de serviços jurídicos externos e registre produtores para envio de solicitações de serviços jurídicos.
Central de serviços jurídicos externos usuário externo	Envie, exiba e rastreie solicitações de serviços jurídicos.

Fluxo de trabalho do Central de serviços jurídicos externos

1. O administrador jurídico ou o configurador jurídico configura os produtores de registro para ficarem disponíveis para usuários externos.
2. O usuário externo realiza as seguintes ações para se registrar na Central de serviços jurídicos externos.
   a. Acesse o Central de serviços jurídicos externos.
   b. Envia uma solicitação de registro.
   c. Configura a senha e conclui o processo de registro.
3. O usuário externo realiza as seguintes ações para enviar uma solicitação de serviços jurídicos.
   a. Faz login no Central de serviços jurídicos externos.
   b. Seleciona o tipo de solicitação do catálogo.
   c. Envia a solicitação.
4. A solicitação de grupo atribuída funciona na solicitação.
5. O usuário externo exibe e rastreia a solicitação do Central de serviços jurídicos externos.

Benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Benefício	Recurso	Usuários
Transparência aprimorada: mantém a transparência nas operações da organização e promove a confiança ao atender às solicitações jurídicas de usuários externos.	Abordar consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Usuários externos
Atendimento ao cliente aprimorado: fornece um canal direto e formal para lidar com preocupações e consultas jurídicas.	Configure os produtores de registro para que estejam disponíveis em Central de serviços jurídicos externos.	Configurador jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Benefício	Recurso	Usuários
Gestão de riscos: ajuda a identificar e reduzir possíveis riscos jurídicos.	Abordar consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Equipe jurídica
Garantia de conformidade: ter um sistema para consultas jurídicas externas ajuda a promover a conformidade da organização com as leis e regulamentações relevantes.	Abordar consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Equipe jurídica

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central de serviços jurídicos externos, consulte:

- Configurando Central de serviços jurídicos externos
- Como usar o Central de serviços jurídicos externos
- Referência do Central de serviços jurídicos externos

Configurando Central de serviços jurídicos externos

Instale Central de serviços jurídicos externos, configure os requisitos para permitir que usuários externos enviem solicitações de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

1. Instalar Central de serviços jurídicos externos

   Instale e ative Central de serviços jurídicos externos.

2. Habilitar produtor de registro para usuário externo

   Habilite o produtor de registro para estar disponível no catálogo Central de serviços jurídicos externos.

3. Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro

   Habilite a opção **Salvar como rascunho** para um produtor de registro.

4. Configurar o processo de redefinição de senha para Central de serviços jurídicos externos

   A aplicação Redefinição de senha permite que um usuário final redefina ou altere uma senha usando um processo de autoatendimento.

Instalar Central de serviços jurídicos externos

Você pode ativar o plug-in Central de serviços jurídicos externos (sn_lg_ext_portal) se tiver a função de administrador. A aplicação instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Central de serviços jurídicos externos requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções e plug-ins necessários são instalados com Central de serviços jurídicos externos.

Para obter mais informações, consulte Referência do Central de serviços jurídicos externos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Central de serviços jurídicos externos (sn_lg_ext_portal) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Habilitar produtor de registro para usuário externo

Habilite o produtor de registro para estar disponível no catálogo Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar produtores de registro para que usuários externos enviem solicitações por meio do Central de serviços jurídicos externos. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de produtores de registro para serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro na lista.
3. Habilite o produtor de registro para usuários externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione Disponível para a lista relacionada.

b. Selecione **Editar**.

c. Selecione **Usuários com sn_lg_ext_portal.ext_user**.

d. Selecione Adicionar ícone ( ).
Usuários com sn_lg_ext_portal.ext_user são movidos para a lista Disponível para.

e. Selecione **Save** (Salvar).

4. Remova a função de usuário externo da lista de indisponíveis.
   a. Selecione Não disponível para a lista relacionada.
   b. Selecione **Editar**.
   c. Selecione SNC externo na lista Não disponível para.
   d. Selecione Remover ícone ( ).
5. Selecione **Atualizar** para salvar o produtor de registro.
6. Para que o produtor de registro esteja disponível no catálogo, configure ACLs para tabelas referenciadas dos produtores de registro.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de uma regra de ACL .

Resultados
O produtor de registro está disponível para os usuários externos no catálogo Central de serviços jurídicos externos.

O que Fazer Depois
Se você quiser que a opção **Salvar como rascunho** seja habilitada para um produtor de registro, habilite a propriedade do sistema *glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp*.
Para obter mais informações, consulte Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro.

Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro

Habilite a opção **Salvar como rascunho** para um produtor de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_config

Procedimento
1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp`.
   Para obter mais informações sobre a propriedade do sistema, consulte Propriedade instalada com Central de serviços jurídicos externos.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

Configurar o processo de redefinição de senha para Central de serviços jurídicos externos

A aplicação Redefinição de senha permite que um usuário final redefina ou altere uma senha usando um processo de autoatendimento.

Usuários externos podem redefinir a senha ao esquecê-la. Para obter mais informações sobre a configuração do processo de redefinição de senha, consulte Configuração do Redefinição de senha .

Como usar o Central de serviços jurídicos externos

A aplicação ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos permite que usuários externos se registrem, enviem, exibam e rastreiem suas solicitações de serviços jurídicos.

Você também pode adicionar anexos ao enviar uma solicitação.

Nota: Você não pode adicionar anexos a uma solicitação quando o armazenamento externo está configurado.

Visão geral do envio de uma solicitação de serviço jurídico

Para se registrar e enviar uma solicitação de serviços jurídicos, execute as ações a seguir.

1. Registrar com Central de serviços jurídicos externos

   Registre-se em Central de serviços jurídicos externos para permitir que você envie solicitações.

2. Criar solicitação de Central de serviços jurídicos externos

   Crie uma solicitação de serviço jurídico a partir do Central de serviços jurídicos externos. Você pode enviar uma solicitação ou salvá-la como rascunho para enviar mais tarde.

3. Editar solicitações no Central de serviços jurídicos externos

   Edite as solicitações salvas como rascunho em Central de serviços jurídicos externos.

4. Exibir e rastrear solicitações enviadas em Central de serviços jurídicos externos

   Exiba e rastreie solicitações enviadas para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos.

Registrar com Central de serviços jurídicos externos

Para enviar uma solicitação de serviços jurídicos, registre-se no Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial Central de serviços jurídicos externos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Selecione **Registrar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário de Inscrição em conta, preencha os campos.
   Nome, Sobrenome e E-mail são campos obrigatórios.
4. Selecione **Inscrever-se**.
   Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail que você forneceu.
5. Selecione **Verificar conta** no e-mail de verificação.
   - Depois que seus detalhes forem verificados, a solicitação de registro automático será aprovada.
   - Após a aprovação da solicitação de registro automático, você receberá um e-mail para definir a senha.
6. No e-mail de definição de senha, selecione **Definir uma nova senha** para definir uma nova senha para sua conta.
7. Defina uma senha para sua conta.
   Seu registro automático está concluído. Agora você pode fazer login no Central de serviços jurídicos externos.

Criar solicitação de Central de serviços jurídicos externos

Crie uma solicitação de serviço jurídico a partir do Central de serviços jurídicos externos. Você pode enviar uma solicitação ou salvá-la como rascunho para enviar mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique se você se registrou em Central de serviços jurídicos externos antes de enviar uma solicitação de serviço jurídico. Para obter mais informações, consulte Registrar com Central de serviços jurídicos externos.

Procedimento
1. Navegue até a página inicial Central de serviços jurídicos externos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. No catálogo de Serviços jurídicos, selecione o tipo de solicitação a ser enviada.
4. Adicionar descrição resumida.
5. Opcional: Adicionar Descrição.
6. Opcional: Adicionar anexos.
   a. Selecione Adicionar ícone ().
   b. Adicione anexos usando qualquer um dos métodos a seguir.
      - Selecione **Escolher um arquivo** e selecione o arquivo a ser anexado.
      - Arraste arquivos do computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.
      - No computador local, copie os arquivos que você deseja anexar. Clique dentro da caixa Documentos e cole os arquivos.
7. Envie a solicitação ou salve-a como rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Salvar como rascunho	Selecione **Salvar como rascunho**.
Enviar a solicitação	Selecione **Enviar**. **Nota:** Ao enviar uma solicitação, você recebe uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação.

Editar solicitações no Central de serviços jurídicos externos

Editar solicitações salvas como rascunho em Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar

Você só pode editar solicitações salvas como rascunho. Depois de enviar uma solicitação, você não poderá editá-la.
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial Central de serviços jurídicos externos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. Navegue até **Minhas solicitações** no cabeçalho.
4. Navegue até a guia Rascunhos.
5. Selecione uma solicitação.
6. Selecione **Atualizar rascunho**.
7. Edite a Descrição resumida ou a Descrição.
8. Trabalhe nos anexos.

Ação	Etapas
Adicionar anexos	**a.** Selecione Adicionar ícone ( ). **b.** Você pode adicionar anexos selecionando, arrastando ou colando um arquivo.
Renomear anexos	**a.** Selecione o ícone Editar nome do arquivo ( ). **b.** Edite o nome do arquivo.
Excluir anexos	**a.** Selecione o ícone Excluir ( ). **b.** Selecione **OK** na confirmação de exclusão de anexo.

9. Selecione **Atualizar rascunho** para salvar o arquivo.
10. Opcional: Selecione **Enviar** se quiser enviar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir e rastrear solicitações enviadas em Central de serviços jurídicos externos

Exiba e rastreie solicitações enviadas para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de enviar uma solicitação, o grupo atribuído começa a trabalhar nela. Você recebe um e-mail quando um comentário é adicionado à solicitação. A solicitação é marcada como concluída depois de resolvida.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial Central de serviços jurídicos externos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. Navegue até **Minhas solicitações** no cabeçalho.
4. Navegue até a guia Solicitação enviada para ver suas solicitações.
   Uma lista de solicitações enviadas será exibida com o Estado.
5. Selecione uma solicitação para exibir os detalhes.
   - Na guia Atividade, exiba os comentários.
   - Na guia Anexo, exiba os arquivos anexados.
   - Em Detalhes da solicitação, exiba o resumo e a descrição.
6. Publique um comentário na solicitação.
   a. Navegue até a guia Atividade.
   b. Insira um comentário no campo Digite sua mensagem aqui.
   c. Selecione **Publicar**.
7. Cancele a solicitação se ela não for mais necessária.
   a. Selecionar **Ações** > **Cancelar solicitação**.
   b. Insira o motivo do cancelamento.
   c. Selecione **Confirmar cancelamento**.
   A solicitação é cancelada e você receberá uma notificação por e-mail sobre o cancelamento.

Referência do Central de serviços jurídicos externos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Central de serviços jurídicos externos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com a Central de serviços jurídicos externos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Central de serviços jurídicos externos [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fornece permissões administrativas para a aplicação Central de serviços jurídicos externos e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config
Central de serviços jurídicos externos Configurador [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Fornece acesso para configurar dados da aplicação Central de serviços jurídicos externos.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Central de serviços jurídicos externos Usuário [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Fornece acesso de usuário à Central de serviços jurídicos externos e executa ações.	Nenhum(a)

Componentes instalados com Central de serviços jurídicos externos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Central de serviços jurídicos externos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Central de serviços jurídicos externos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Central de serviços jurídicos externos [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fornece permissões administrativas para a aplicação Central de serviços jurídicos externos e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config
Central de serviços jurídicos externos Configurador [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Fornece acesso para configurar dados da aplicação Central de serviços jurídicos externos.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Central de serviços jurídicos externos Usuário [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Fornece acesso de usuário à Central de serviços jurídicos externos e executa ações.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade instalada com Central de serviços jurídicos externos

Propriedade que você pode usar para habilitar a opção **Salvar como rascunho** para um produtor de registro em Central de serviços jurídicos externos.

Essas propriedades estão disponíveis para Central de serviços jurídicos externos.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Central de serviços jurídicos externos

Propriedade	Descrição
glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp	Habilite a opção "Salvar como rascunho" para um produtor de registro. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: falso • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais:

Explorando Portal de serviços jurídicos

O Portal de serviços jurídicos é um portal de autoatendimento para que os funcionários enviem solicitações jurídicas, monitorem o andamento, leiam artigos jurídicos da base de conhecimento e obtenham ajuda usando o suporte por bate-papo do Virtual Agent.

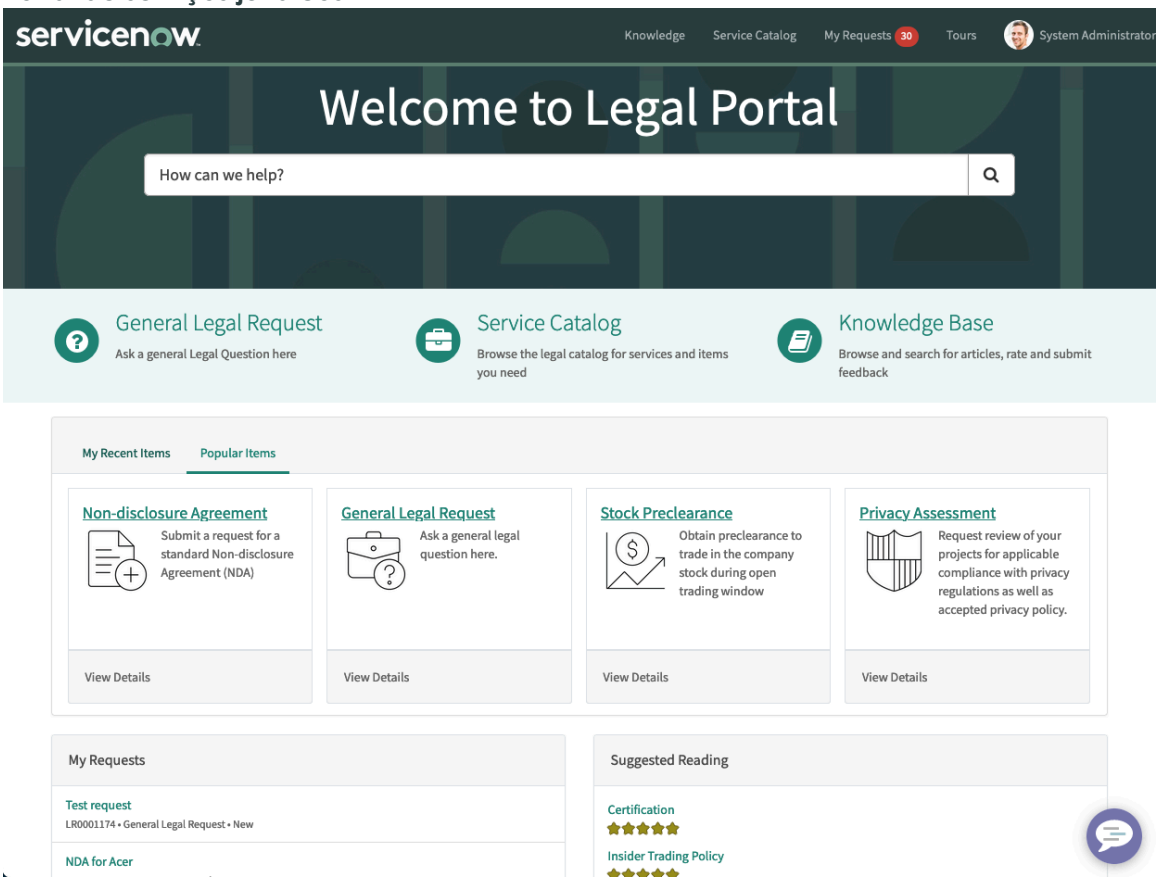
O Portal de serviços jurídicos é instalado com a instalação do aplicativo Gestão de solicitações jurídicas.

Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** para acessar Portal de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços jurídicos



Use o Portal de serviços jurídicos para fazer as seguintes tarefas:

- Envie solicitações jurídicas selecionando um item do catálogo no Catálogo de serviços jurídicos.
- Acompanhe o status das solicitações enviadas.
- Encontre e leia os melhores artigos da base de conhecimento jurídico para encontrar informações.
- Bate-papo com um agente virtual para enviar e rastrear solicitações jurídicas e ler artigos jurídicos da base de conhecimento.

Com ServiceNow® Pesquisa com IA habilitado, você obtém melhores resultados de pesquisa por meio de previsões e Processamento de linguagem natural (NLP). Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos.

Segurança em Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos fornece segurança por meio de vários Now Platform recursos de segurança, como Acesso restrito de solicitante, Suporte de criptografia e Edge Encryption.

Acesso de chamador restrito para Prestação de serviços jurídicos

As configurações de privilégio de acesso de chamador restrito (RCA) definem o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso de aplicação (por exemplo, função de controle de acesso, regra de negócio, ação de IU, inclusão de script), evento ou para permitir ou negar solicitações de acesso. Usando o RCA, os administradores podem rastrear aplicações ou scripts entre escopos que solicitam acesso a uma aplicação Prestação de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

jurídicos, recursos de aplicação ou eventos e proteger informações confidenciais em tabelas com escopo e inclusões de script.

O plug-in **Acesso de chamador restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]** é ativado durante a instalação ou upgrade da aplicação Prestação de serviços jurídicos.

Ao definir o acesso entre escopos a um recurso da aplicação, use as seguintes configurações:

Acompanhamento de chamadas

Esta configuração é recomendada para a fase de desenvolvimento. O acesso é permitido às tabelas e inclusões de script, mas rastreado na tabela Acesso de solicitante restrito. As informações de acesso podem ser exibidas em **Acesso de solicitante restrito à aplicação**.

Restrição de solicitante

Essa configuração é recomendada para a fase de produção após a conclusão do desenvolvimento.

Para obter mais informações, consulte Definir acesso entre escopos a um recurso de aplicação .

Criptografia para Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos fornece criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia evita que usuários não autorizados exibam campos específicos. Para criptografar campos em Prestação de serviços jurídicos, a Criptografia em nível de coluna é ativada por padrão e fornece funções de criptografia baseadas em função.

Para obter mais informações sobre criptografia, consulte Criptografia de campo.

Edge Encryption para Prestação de serviços jurídicos

ServiceNow® Edge Encryption ™ criptografa dados confidenciais nas instalações da sua empresa antes de enviá-los pela Internet para sua instância ServiceNow (criptografada em trânsito), onde permanecem criptografados em repouso.

Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre Edge Encryption .

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração. Para obter mais informações, consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

Você pode criptografar colunas (campos) ou anexos associados a tabelas. Consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Nota: há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

Bases de conhecimento com escopo

Para proteger bases de conhecimento que contêm artigos confidenciais, use uma base de conhecimento com escopo. Nem mesmo administradores de sistema e administradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conhecimento podem administrar bases de conhecimento com escopo, a menos que explicitamente autorizados por critérios do usuário.

Por exemplo, digamos que você tenha um artigo de conhecimento com informações confidenciais da folha de pagamento que deva ser visto somente pelo departamento de Folha de pagamento, e não por um administrador do sistema ou administrador de conhecimento. Você pode criar um artigo de conhecimento com as informações confidenciais em uma base de conhecimento com escopo na aplicação Recursos Humanos: Core.

Somente usuários com a função de administrador de uma aplicação e a função knowledge_admin podem administrar uma base de conhecimento com escopo. Você controla o acesso às bases de conhecimento de uma aplicação com a administração de aplicação habilitada, como o RH, por meio das ACLs das tabelas de conhecimento na aplicação, em vez de ACLs globais. Para definir o acesso a uma base de conhecimento com escopo, especifique critérios do usuário apropriados para os usuários, incluindo administradores de sistema e administradores de conhecimento.

Nota: Para que as tabelas Mestre de escopo derivem e executem ACLS com escopo, você precisa definir a propriedade do sistema *glide.enforce_security_scope.<scope_name>* como true.

Você não pode modificar o escopo das bases de conhecimento existentes. Eles permanecem no escopo global. No entanto, você pode criar uma base de conhecimento com escopo para proteger artigos de conhecimento confidenciais.

Para criar uma base de conhecimento com escopo para um aplicação, além da função knowledge_admin ou de administrador, você deve ter acesso para visualizar e selecionar esse aplicativo no seletor de aplicação (consulte Seletor de aplicativo). Por exemplo, antes de criar uma base de conhecimento na aplicação Recursos Humanos: Core, você deve selecioná-lo no seletor de aplicação e depois criar a base de conhecimento. Em seguida, quando você criar uma base de conhecimento, no formulário Base de conhecimento, o escopo da aplicação da base de conhecimento será definido no campo **Aplicação**.

Informações relacionadas

- Criação de uma base de conhecimento
- Administração da aplicação
- Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos

As soluções de análise e emissão de relatórios contêm conteúdo Performance Analytics pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Esta solução de análise e emissão de relatórios permite a tomada de decisão baseada em dados por meio de informações e tendências derivadas de serviços jurídicos e dados de operações.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

O painel executivo jurídico da interface do usuário (IU) da Próxima experiência está disponível e pode ser acessado em **Espaços** > **Espaço de análise da plataforma** > **Painéis** > **Tudo** > **Painel executivo jurídico**.

Informações relacionadas

Soluções de análise e relatório

Ativar a solução de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow Store para a solução de análise e emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Revise Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **ServiceNow Store**.
2. Procure Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalação de um produto da ServiceNow no ServiceNow Store.
3. Pesquise `o pacote de conteúdo do Performance Analytics para Prestação de serviços jurídicos`.
4. Instale a aplicação.

Painel executivo jurídico

Com o painel Executivo jurídico, você pode obter informações sobre como sua equipe e negócios estão se saindo para resolver solicitações de serviço jurídico.

Em um único local, você pode rastrear o status de solicitações e assuntos jurídicos, analisar tendências e ver os detalhes. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações e assuntos jurídicos, o número médio de solicitações

Tradução automática

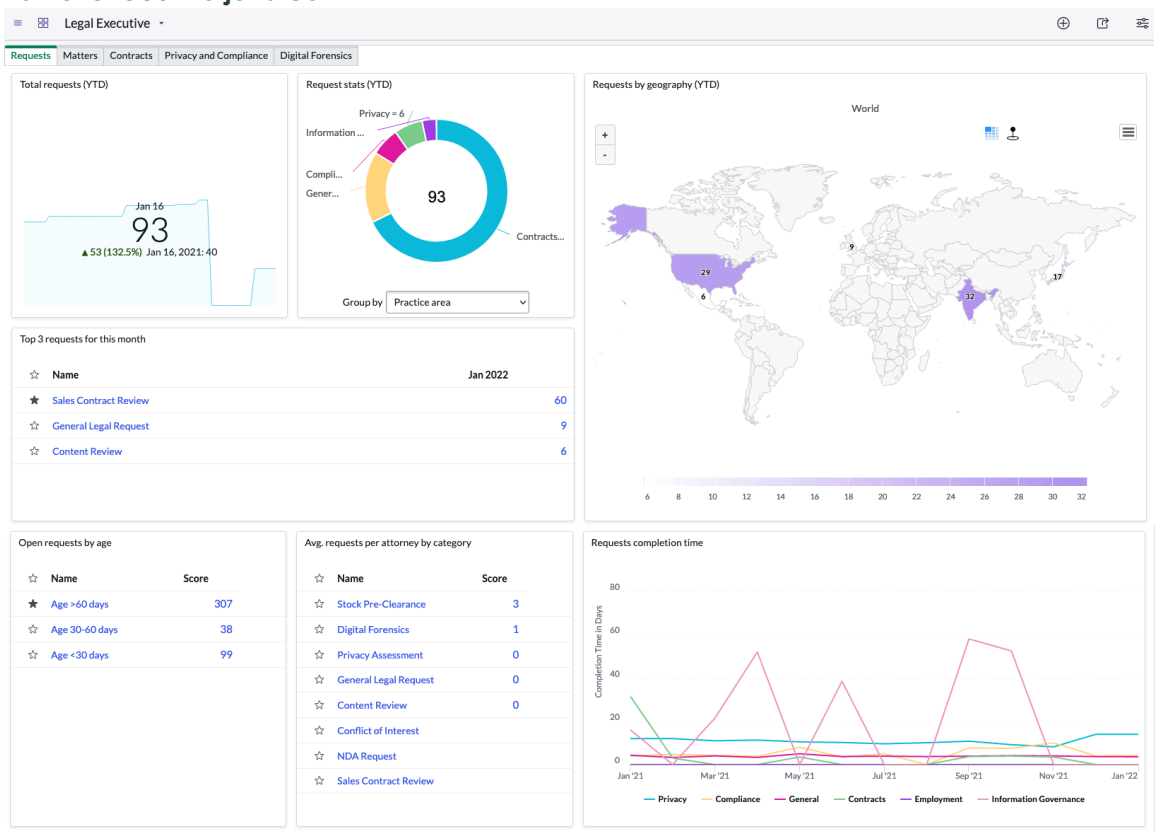
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tratadas por advogado e o tempo médio para encerrar solicitações e assuntos jurídicos ao longo do tempo.

Nota: A versão clássica do Painel executivo jurídico foi descontinuada. Se você abrir um URL salvo para acessar o Painel executivo jurídico clássico, o painel do Next Experience será exibido automaticamente. Se você personalizou a versão clássica, revise e migre suas personalizações para o painel executivo jurídico do Next Experience.

Para relatórios e métricas sobre solicitações e assuntos jurídicos e a análise de tendências, consulte Painel de operações jurídicas.

Painel executivo jurídico



Importante: As guias específicas para áreas de prática estão disponíveis no painel Executivo jurídico, dependendo se a aplicação correspondente está instalada. Por exemplo, a guia **Contratos** está disponível quando você instalou a aplicação Legal Simple Contracts. Além disso, você pode adicionar novas guias no painel para exibir relatórios relacionados às áreas de prática criadas por você.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, necessário para ver os widgets e dados do painel.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, necessário para editar o painel.

Acessar o painel executivo jurídico

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Executivo jurídico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para personas diferentes

Usuário	Uso do painel
Consultor jurídico geral	Tome decisões baseadas em dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas: • Número total de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para o ano atual com detalhamento por região, área de prática e departamento solicitante • Backlog de solicitações jurídicas em aberto e assuntos jurídicos com maturidade • Tempo médio para resolver diferentes tipos de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos • Métricas específicas da área de prática: ◦ Contratos: backlog aberto por tamanho de acordo e maturidade; tempo médio para encerrar solicitações de contrato ◦ Privacidade e conformidade: Conformidade com ANS; tempo médio para encerrar diferentes tipos de solicitação, como Conflito de interesse e Avaliação de privacidade ◦ Perícia digital: detalhamento das atividades solicitadas; backlog de atividades solicitadas com maturidade; tempo médio para encerramento por atividades
Líder da área de prática	Tome decisões baseadas em dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas: • Número médio de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos tratados por advogado • Conformidade de ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos • Principal área de prática que obtém o maior número de solicitações • Tempo médio para resolver diferentes tipos de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos Indicadores

Indicadores para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Nome do grupo de indicadores	Descrição	Indicadores
Média de solicitações por advogado	Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.	• Conflito de interesse • Revisão de conteúdo • Perícia digital • Solicitação jurídica geral • Solicitação de NDA • Avaliação de privacidade • Análise de contrato de vendas • Pré-autorização de ações • Análise de contratos de terceiros
Média de assuntos por advogado	Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática.	• Perícia digital • Solicitação jurídica geral • Avaliação de privacidade • Intimação
Backlog em aberto da perícia digital	Número de dias em que as atividades ficaram abertas para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade de uma atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.	• Coletar • Preservar • Revisar • Present

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Nome do grupo de indicadores	Descrição	Indicadores
Contratos jurídicos: média Idade	Idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de acordo.	• <$500 K • US$ 500 mil - US$ 1 mi • US$ 1 mi - US$ 5 mi • US$ 5 milhões
Backlog em aberto: solicitações jurídicas	Número de solicitações jurídicas em aberto, bem como sua idade, que indica há quanto tempo elas estão abertas.	• Idade 30–60 dias • Idade < 30 dias • Idade > 60 dias
Backlog em aberto: assuntos jurídicos	Número de assuntos jurídicos em aberto, bem como a idade deles, que indica há quanto tempo eles estão abertos.	• Idade 30–60 dias • Idade < 30 dias • Idade > 60 dias
Backlog de privacidade e conformidade em aberto	Idade das solicitações de privacidade e conformidade em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.	• Conflito de interesse • Avaliação de impacto de privacidade • Pré-autorização de ações

Indicadores

US$ 1 mi - US$ 5 mi

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 1 milhão a US$ 5 milhões.

US$ 500 mil - US$ 1 mi

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 500 mil a US$ 1 milhão.

US$ 5 milhões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 5 milhões ou mais.

<$ 500 mil

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 500 mil ou menos.

Idade 30–60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 a 60 dias.

Idade 30–60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 a 60 dias.

Idade < 30 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 dias.

Idade < 30 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 dias.

Idade > 60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas há mais de 60 dias.

Idade > 60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados há mais de 60 dias.

Tempo médio de conclusão de atividades para perícia digital

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias atividades de perícia digital por fase. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que ela seja fechada.

Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de assuntos jurídicos por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que ele seja encerrado.

Média de assuntos por advogado

Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.

Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato.

Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade.

Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática.

Média de solicitações por advogado

Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.

Coletar

Número de dias em que a atividade Coletar ficou aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

calculada a partir da hora em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Conflito de interesse

Idade das solicitações de conflito de interesse em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

Contagem de membros no grupo jurídico

Número de usuários em um grupo de usuários jurídicos.

Tendência MoM de assuntos jurídicos

Tendência mensal do número de assuntos jurídicos criados.

Tendência MoM de solicitações jurídicas

Tendência mensal do número de solicitações jurídicas criadas.

Solicitações de contratos do backlog em aberto

Número de solicitações de contrato em aberto, divididas por tamanho de acordo, que foram criadas até o momento este ano, bem como sua idade.

Present

Número de dias em que a atividade Apresentar está aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Preservar

Número de dias em que a atividade Preservação ficou aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Avaliação de impacto de privacidade

Idade das solicitações de avaliação de privacidade em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

Solicitação concluída dentro do ANS

Número de solicitações de privacidade e conformidade encerradas no dia dentro do ANS.

Revisar

Número de dias em que a atividade Revisão ficou aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Pré-autorização de ações

Idade das solicitações de pré-autorização de ações em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

Total de solicitações jurídicas concluídas com ANS

Número de solicitações jurídicas encerradas no dia dentro do ANS.

Solicitação de perícia digital neste ano

Número de solicitações de perícia digital que foram criadas até o momento este ano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contratos jurídicos acumulados no ano

Número de solicitações de contrato que foram criadas até o momento neste ano.

Assuntos jurídicos acumulados no ano

Número de assuntos jurídicos que foram criados até o momento neste ano.

Solicitações de privacidade e conformidade jurídicas acumuladas no ano

Número de solicitações de privacidade e conformidade criadas até o momento neste ano.

Solicitações jurídicas acumuladas no ano

Número de solicitações jurídicas criadas até o momento neste ano.

% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS

Percentual de solicitações de privacidade e conformidade que foram respondidas dentro do ANS definido este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Solicitações concluídas dentro do ANS]/[Total Concluídas Solicitações jurídicas com ANS] * 100

Conflito de interesse

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Conflito de interesse tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Conflito de interesses]/[Contagem de membros no grupo jurídico > grupo jurídico = jurídico - Ética e conformidade]

Revisão de conteúdo

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de conteúdo tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Revisão de conteúdo]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

Perícia digital (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Perícia digital tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Perícia digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Jurídico - Perícia digital]

Perícia digital (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Perícia digital tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Perícia digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Jurídico - Perícia digital]

Solicitação jurídica geral (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Solicitação jurídica geral tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

Solicitação jurídica geral (aplica-se a assuntos jurídicos)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número médio de assuntos jurídicos na categoria de solicitação jurídica geral tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

Solicitação de NDA

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Acordo de confidencialidade tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Solicitação de NDA]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Suporte a contratos jurídicos]

Avaliação de privacidade

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Avaliação de privacidade tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Privacidade jurídica]

Avaliação de privacidade

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Avaliação de privacidade tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Privacidade jurídica]

Análise de contrato de vendas

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contratos de vendas tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Revisão de contrato de vendas]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Contrato de vendas jurídico]

Pré-autorização de ações

Número médio de solicitações jurídicas na categoria de pré-autorização de ações tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Pré-autorização de estoque]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Aprovadores jurídicos de ações]

Intimação

Número médio de assuntos jurídicos na categoria de intimação tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Intimação]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Emprego jurídico]

Análise de contratos de terceiros

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contrato de terceiros tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Contrato de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

terceiros]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Suporte a contratos jurídicos]

Detalhamentos

Aplicações comuns a Prestação de serviços jurídicos

- Grupo
- Atribuído a (para todos os usuários no sistema)
- Atribuído a (para usuários nos grupos de Privacidade e conformidade jurídica)
- Categoria

Gestão de solicitações jurídicas

- Idade
- Atribuído a
- Categoria
- Área de prática
- Prioridade
- Estado
- Subcategoria

Gestão de assuntos jurídicos

- Proprietário do assunto
- Prioridade
- Estado (para assuntos jurídicos)
- Estado (para tarefas de assuntos jurídicos)

Legal Simple Contracts

- Atribuído a
- Categoria
- Tamanho do acordo
- Subcategoria

Processos forenses digitais para jurídico

- Atribuído a
- Atividades solicitadas
- Subcategoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações do indicador

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/ grupo de indicadores	Descrição
Guia Solicitações			
Total de solicitações (acumulado no ano)	Pontuação 	Solicitações jurídicas acumuladas no ano	Compara o número de solicitações recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
3 principais solicitações deste mês	Cartão de pontuação 	Tendência MoM de solicitações jurídicas	Fornece informações sobre as principais áreas ativas em que o negócio interno está buscando assistência jurídica.
Solicitações em aberto por idade	Lista 	Backlog em aberto: solicitações jurídicas	Fornece o número de solicitações em aberto junto com sua idade, o que indica há quanto tempo as solicitações estão abertas.
Estatísticas de solicitação (acumuladas no ano)	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas recebidas até o momento este ano, agrupadas por área de prática ou departamento solicitante.
Média de solicitações por advogado por categoria	Lista 	Média de solicitações por advogado	Exibe o número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em uma área de prática.
Tempo de conclusão das solicitações	Linha 	Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação jurídica é criada e até que ela seja encerrada.
Guia Assuntos			
Total de assuntos (acumulado no ano)	Pontuação 	Assuntos jurídicos acumulados no ano	Compara o número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Os 3 principais assuntos deste mês	Cartão de pontuação 	Tendência MoM de assuntos jurídicos	Fornece informações sobre as áreas de trabalho mais ativas da equipe jurídica.
Assuntos em aberto por idade	Lista 	Backlog em aberto: assuntos jurídicos	Fornece o número de assuntos em aberto junto com sua idade, o que indica há quanto tempo os assuntos estão abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/ grupo de indicadores	Descrição
Estatísticas de assunto (acumuladas no ano)	Donut 	Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	Número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento, agrupados por área de prática ou departamento solicitante.
Média de assuntos por advogado por categoria	Lista 	Média de assuntos por advogado	Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática.
Tempo de conclusão dos assuntos	Linha 	Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de assuntos jurídicos por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que ele seja encerrado.
Guia Contratos			
Total de solicitações de contrato (acumulado no ano)	Pontuação 	Contratos jurídicos acumulados no ano	Compara o número de solicitações de contrato recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo	Donut 	Solicitações de contratos do backlog em aberto	Exibe há quanto tempo as solicitações de contrato estão abertas por tamanho de acordo.
Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo e idade	Lista 	Contratos jurídicos: média Idade	Exibe a idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de acordo.
Solicitações de contratos por tipo de contrato (no ano)	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações de contrato criadas até o momento neste ano.
Tempo de conclusão do contrato	Linha 	Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação de contrato é criada e até seu encerramento.
Guia Privacidade e conformidade			
Total de solicitações	Pontuação	Solicitações de privacidade e	Compara o número de solicitações de privacidade e conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/ grupo de indicadores	Descrição
de privacidade e conformidade (acumulado no ano)	42	conformidade jurídicas acumuladas no ano	recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Solicitações em aberto por categoria e idade	Lista	Backlog de privacidade e conformidade em aberto	Exibe há quanto tempo as solicitações de privacidade e conformidade estão abertas por diferentes tipos de solicitação.
Solicitações de privacidade e conformidade por categoria (acumuladas no ano)	Donut	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas em aberto nas áreas de prática de Privacidade ou Conformidade.
Percentual de solicitações respondidas dentro do ANS (acumulado no ano)	Pontuação 42	% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS	Exibe a porcentagem de solicitações de privacidade e conformidade que foram concluídas dentro do ANS definido.
Tempo de conclusão da solicitação	Linha	Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação é atribuída a um advogado até que ela seja encerrada.
Guia Perícia digital			
Total de solicitações de perícia digital (acumulado no ano)	Pontuação 42	Solicitação de perícia digital neste ano	Compara o número de solicitações de perícia digital recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Abrir atividades por idade	Lista	Backlog em aberto da perícia digital	Exibe há quanto tempo as atividades das solicitações de perícia digital estão abertas. A idade de uma atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.
Tempo de conclusão	Linha	Tempo médio de conclusão de	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/ grupo de indicadores	Descrição
das atividades		atividade para perícia digital	atividades de perícia digital. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que ela seja fechada.

Visualizações de dados

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Solicitações por região (acumuladas no ano)	Mapa 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	O número de solicitações jurídicas recebidas de usuários em várias regiões até o momento este ano é exibido em um mapa.
Atividades solicitadas (acumuladas no ano)	Donut 	Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Número de atividades solicitadas para as solicitações de perícia digital até o momento este ano.
Solicitações em aberto por categoria	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas em aberto nas categorias Pré-autorização de ações, Conflito de interesse ou Avaliação de privacidade.
Atividades em aberto	Donut 	Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Número de atividades em aberto para todas as solicitações de perícia digital até a data.
Assuntos por região (acumulados no ano)	Mapa 	Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	O número de assuntos jurídicos criados a partir de executantes jurídicos em várias regiões até o momento este ano é exibido em um mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de operações jurídicas

O painel de Operações jurídicas fornece relatórios abrangentes para o departamento jurídico. O painel usa Performance Analytics para fornecer relatórios e métricas sobre solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

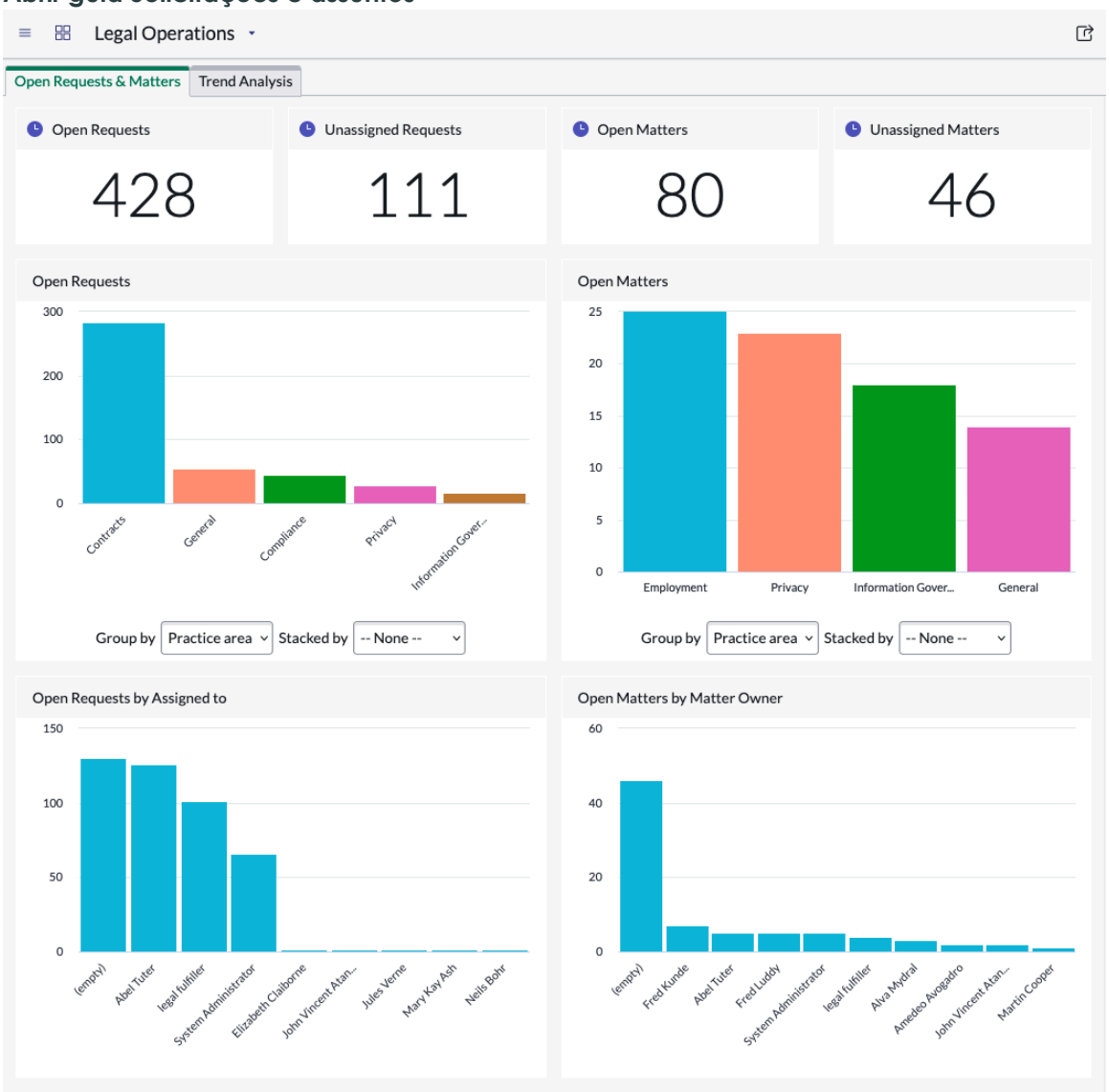
O diretor jurídico e os líderes da área de prática podem usar o Performance Analytics Painel executivo jurídico para obter informações sobre operações jurídicas, desempenho e tendências com relatórios em tempo real.

Nota: A versão clássica do painel Operações jurídicas foi descontinuada. Se você abrir um URL salvo para acessar o Painel executivo jurídico clássico, o painel do Next Experience será exibido automaticamente. Se você personalizou a versão clássica, revise e migre suas personalizações para o painel Operações jurídicas do Next Experience.

Acessar o painel Operações jurídicas

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Operações jurídicas**.

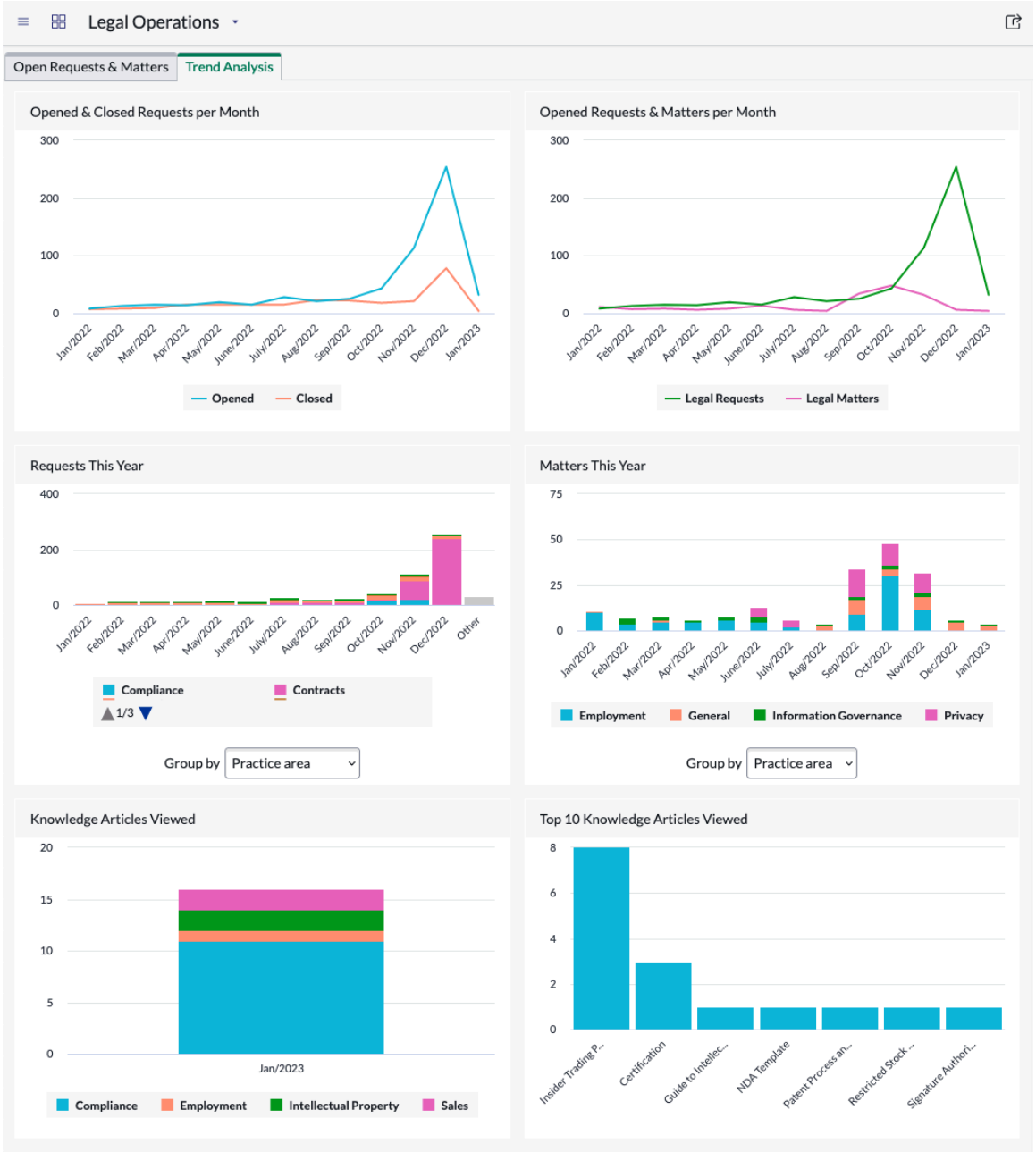
Abrir guia Solicitações e assuntos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise de tendências



Usuário final e funções

Funções necessárias para exibir e publicar relatórios

Usuário final e objetivo	Função necessária
Visualizador de relatórios jurídicos: tem visibilidade em contagem, estado, atribuídos e não atribuídos, tendência ao longo do tempo específico para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Fornecedor de relatórios jurídicos: tem acesso para criar, modificar e publicar relatórios para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Descrição
Abrir guia Solicitações e assuntos		
Solicitações em aberto	Pontuação única	Número de solicitações jurídicas que não estão em nenhum destes estados: Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado.
Solicitações Não Atribuídas	Pontuação única	Número de solicitações jurídicas que estão no estado Novo e ainda não foram atribuídas a ninguém.
Assuntos em aberto	Pontuação única	Número de assuntos jurídicos que não estão em nenhum destes estados: Encerrado concluído ou Cancelado.
Assuntos não atribuídos	Pontuação única	Número de assuntos jurídicos que estão no estado Novo e ainda não foram atribuídos a ninguém.
Solicitações em aberto		Número de solicitações jurídicas em aberto. As solicitações neste relatório são agrupadas por área de prática. Use as listas **Agrupar por** e **Empilhado por** para mudar a representação de dados do gráfico.
Assuntos em aberto		Número de assuntos jurídicos em aberto. Os assuntos neste relatório são agrupados por área de prática. Use as listas **Agrupar por** e **Empilhado por** para mudar a representação de dados do gráfico.
Solicitações em abertos por Atribuído a		Número de solicitações jurídicas em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. As solicitações neste relatório são agrupadas por usuários atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Descrição
Assuntos em aberto por responsável pelo assunto		Número de assuntos jurídicos em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. Os assuntos neste relatório são agrupados por proprietários de assunto.
Guia Análise de tendências		
Solicitação aberta e encerrada por mês	Linha de série temporal 	Tendência mensal de solicitações jurídicas encerradas sobre solicitações abertas que foram criadas no ano atual.
Solicitações e assuntos abertos por mês	Linha de série temporal 	Tendência mensal de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.
Solicitações deste ano	Coluna empilhada 	Solicitações jurídicas criadas no ano atual. As solicitações neste relatório são agrupadas por áreas de prática.
Assuntos deste ano	Coluna empilhada 	Assuntos jurídicos criados no ano atual. Os assuntos neste relatório são agrupados por áreas de prática.
Artigos de conhecimento visualizados	Coluna empilhada 	Número de artigos de conhecimento criados no ano atual que foram exibidos. Os artigos neste relatório são agrupados por categorias de artigo.
Os 10 artigos de conhecimento com mais visualizações		10 principais artigos de conhecimento vistos pelo maior número de vezes. Os artigos neste relatório são agrupados pela descrição resumida dos artigos.

Fluxos de trabalho no Prestação de serviços jurídicos

A aplicação Gestão de solicitações jurídicas instala fluxos de trabalho automatizados para assinatura eletrônica e armazenamento externo. Esses fluxos de trabalho permitem o suporte a várias integrações e contas ao mesmo tempo.

Esses fluxos de trabalho disponíveis em Prestação de serviços jurídicos são criados usando Flow Designer .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Todos os fluxos de trabalho para aplicações Prestação de serviços jurídicos são somente leitura por padrão.

Fluxos de trabalho de assinatura eletrônica

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para assinatura eletrônica de documentos estão disponíveis:

Fluxos de trabalho de assinatura eletrônica principais

Os seguintes fluxos de trabalho de assinatura eletrônica principais são instalados com Gestão de solicitações jurídicas

- Assinatura eletrônica principal - DocuSign
- Assinatura eletrônica principal – AdobeSign

Fluxos de trabalho de assinatura de NDA

Os fluxos de trabalho de assinatura eletrônica a seguir são instalados com Legal Simple Contracts e são usados para enviar os documentos do Acordo de confidencialidade (NDA) para assinatura eletrônica.

- Assinatura eletrônica de NDA (fluxo dinâmico)
- Assinatura eletrônica de NDA - DocuSign
- Assinatura eletrônica de NDA - AdobeSign

Fluxos de trabalho de armazenamento externo

O fluxo do Core de armazenamento externo jurídico para armazenar documentos em sistemas de armazenamento externo é instalado com Gestão de solicitações jurídicas. Os subfluxos a seguir são instalados no fluxo de trabalho principal para cada integração de sistema de armazenamento externo.

- Núcleo de armazenamento externo jurídico - Microsoft OneDrive
- Núcleo de armazenamento externo jurídico – Google Drive
- Núcleo de armazenamento externo jurídico – Box
- Núcleo de armazenamento externo jurídico – Microsoft SharePoint
- Núcleo de armazenamento externo jurídico – iManage

Nota: Esses subfluxos de armazenamento externo podem ser usados com outro fluxo de trabalho para armazenar documentos no armazenamento externo.

O fluxo de armazenamento externo de contratos jurídicos é o principal fluxo de trabalho de armazenamento externo instalado com Legal Simple Contracts.

Separação de domínios e Prestação de serviços jurídicos

O Domain Separation é compatível com aplicações em Prestação de serviços jurídicos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos inclui as seguintes aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Gestão de assuntos jurídicos
- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Processos forenses digitais para jurídico
- Legal Invention Disclosure
- Investigações jurídicas
- Legal Simple Contracts
- Privacidade simplificada para jurídico
- Legal Stock Preclearance

Todas as tabelas instaladas com as seguintes aplicações podem ser separadas por domínio:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Gestão de assuntos jurídicos
- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Processos forenses digitais para jurídico
- Legal Invention Disclosure
- Investigações jurídicas
- Legal Simple Contracts
- Privacidade simplificada para jurídico
- Legal Stock Preclearance

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Prestação de serviços jurídicos

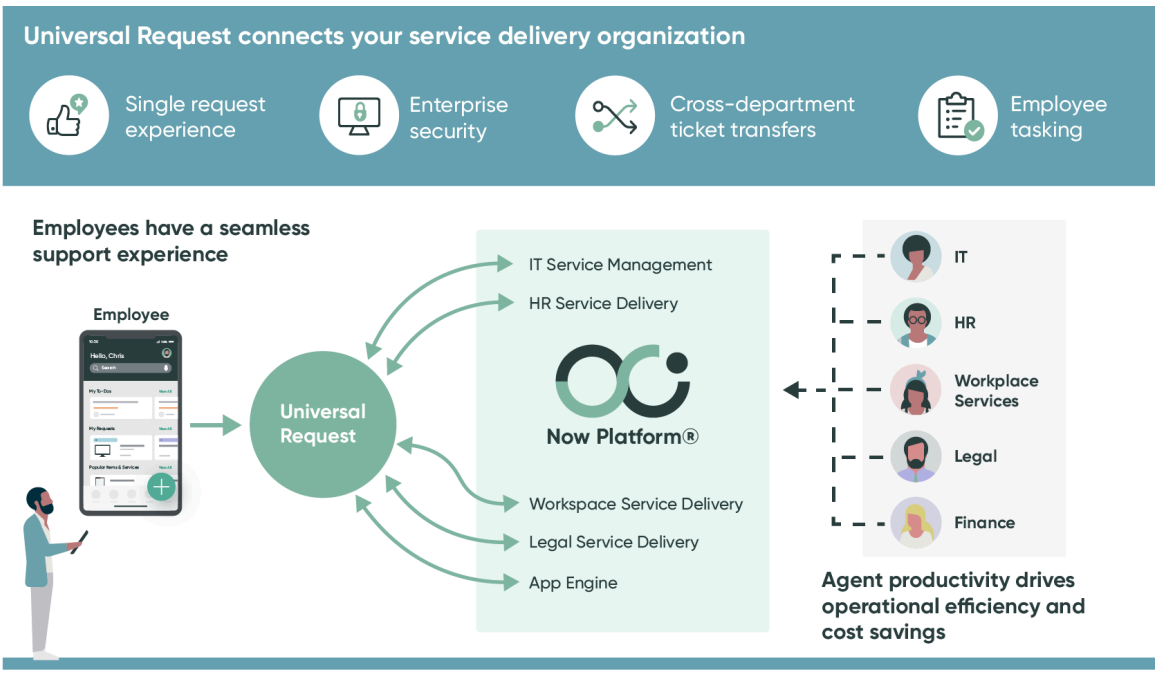
- Se um funcionário enviar uma solicitação de serviço jurídico, a solicitação poderá ser atribuída a usuários do departamento jurídico que estejam no mesmo domínio que o funcionário.
- Os advogados ou a equipe parajurídica podem trabalhar somente nas solicitações jurídicas que foram criadas no domínio ao qual pertencem.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Solicitação universal

ServiceNow Solicitação universal capacita os clientes em sua jornada em direção ao Enterprise Service Management (ESM) ou Global Business Services (GBS), permitindo que os agentes resolvam casos perfeitamente em toda a empresa para oferecer uma melhor experiência ao funcionário.



Experiência do funcionário

Aprimore a experiência eliminando a confusão dos funcionários ao descobrir qual departamento pedir ajuda. Oculte as complexidades do processo de entrega de serviço lidando com transferências de solicitação em toda a empresa nos bastidores.

Segurança empresarial

Restrinja o acesso à solicitação no momento da criação ou após avaliar a solicitação de um agente para exibir o tíquete que tem informações confidenciais. Essa segurança aprimorada garante que a segurança seja mantida durante a transferência da solicitação entre aplicações com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferências de tíquete entre departamentos

Transfira tíquetes entre aplicações com escopo configurando o tipo de transferência sem comprometer os protocolos de segurança. Além disso, roteie tíquetes usando inteligência artificial.

Capacidades de tarefa

Atribua tarefas aos funcionários para obter informações adicionais necessárias para atender à solicitação do funcionário. Integre a estrutura de tarefa universal para criar uma experiência de tarefa geral e padrão para o agente/executante e o funcionário.

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal.	Planeje e configure sua implementação.	Amplie os recursos da Solicitação universal integrando-os a outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Explorando Solicitação universal

A aplicação ServiceNow Solicitação universal permite a emissão de relatórios entre departamentos desde o momento de uma solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Você pode mapear vários estados de tíquete departamental e fluxos de atividades em uma experiência unificada e simplificada para seus funcionários e agentes.

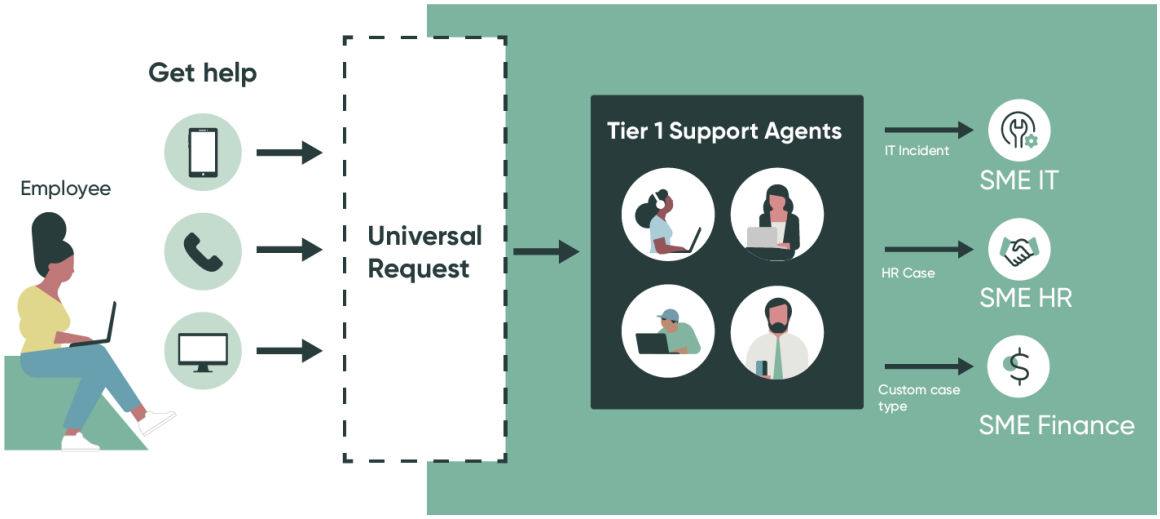
Solicitação universal A aplicação é compatível com os dois modelos de entrega de serviço ESM ou GBS mais comuns a seguir.

Central de suporte de nível 1 entre departamentos

Se sua organização tiver um grupo treinado de agentes de nível 1 para resolver solicitações de rotina, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são atribuídas aos agentes da central de suporte de nível 1 entre departamentos para triar, resolver ou encaminhar solicitações não resolvidas para um nível de suporte superior em um departamento específico.

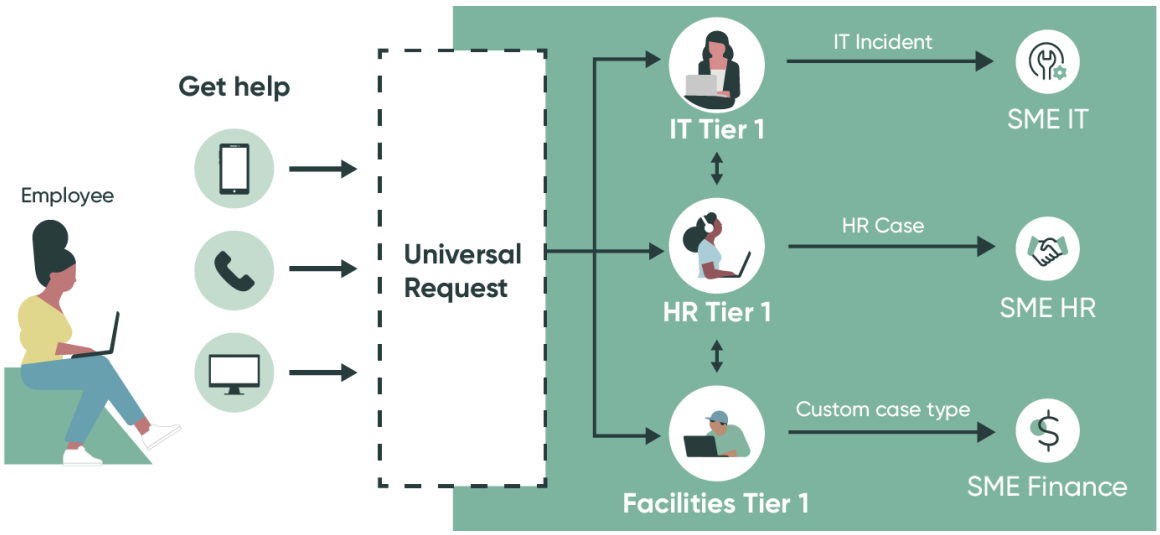
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Support Desks integrados de nível 1

Se sua organização tiver agentes de nível 1 em cada departamento, como TI, RH e Finanças, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são roteadas para os agentes departamentais de nível 1 apropriados que resolvem, escalam ou transferem as solicitações para o departamento correto.



A aplicação Solicitação universal fornece os seguintes benefícios principais para funcionários e agentes da sua organização:

- Facilita que os funcionários criem uma solicitação apenas clicando em **Solicitar ajuda** em Portal de serviços, caso não consigam encontrar os resultados da pesquisa relevantes ou não tenham certeza de qual departamento contatar para obter ajuda.
- Fornece uma experiência de página de tíquete consistente e unificada para funcionários de todos os departamentos de serviço.
- Permite que os agentes resolvam um caso ou solicitação com eficácia por meio de interações entre departamentos, em vez de trabalharem em silos.
- Forneça uma experiência de usuário de ponta a ponta com visibilidade completa dos detalhes do caso.
- Permite transferências de tíquete entre departamentos ou entre uma central de suporte de nível 1 e equipes de suporte departamentais de nível superior, com segurança aprimorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que os agentes atribuam tarefas aos funcionários usando a aplicação Tarefa universal para concluir um item do catálogo ou carregar um documento para facilitar a resolução rápida de uma solicitação.
- Monitore e melhore a experiência de ponta a ponta com ANS e métricas entre departamentos.

Solicitação universal versus registros de interação (registro de nova chamada)

Os registros de solicitação universal e interação são criados e usados por agentes de vários departamentos. No entanto, eles diferem na forma como são tratados. As informações a seguir fornecem uma visão geral dos registros e como eles diferem entre si.

Registro de interação

Um registro de interação ou um registro de nova chamada é usado por um agente para fazer anotações e determinar as próximas etapas durante um bate-papo ao vivo ou uma chamada telefônica. Em um registro de interação, um agente pode executar uma das seguintes ações:

- Anexe a interação a uma solicitação existente, como um incidente de TI, um caso de RH ou uma Solicitação universal.
- Crie um novo tíquete de departamento, como um incidente de TI ou um caso de RH.
- Crie uma Solicitação universal e atribua-a a um agente de nível 1 ou grupo de atribuição em um departamento específico.

Digamos que um agente receba um bate-papo ao vivo de um cliente que está enfrentando um problema técnico. O agente documenta a conversa em um registro de interação e determina que o problema precisa da experiência do departamento de TI. Para garantir uma transferência perfeita, o agente cria um incidente de TI.

Solicitação universal

Uma Solicitação universal é criada a partir de um registro de interação ou de nova chamada quando um agente determina que um novo registro de tarefa deve ser transferido para um departamento diferente, atribuindo-o a um grupo de atribuição de nível 1.

Digamos que um funcionário queira encontrar informações específicas sobre benefícios médicos no portal de autoatendimento da empresa. O funcionário pesquisa informações sobre benefícios médicos e não encontra itens do catálogo relevantes. Nesse caso, o funcionário pode selecionar **Solicitar ajuda** no portal para criar uma solicitação universal.

A tabela a seguir lista as diferenças de alto nível entre um registro de interação e uma Solicitação universal.

Diferenças entre a Solicitação universal e o registro de interação

Solicitação universal	Registro de interação
Solicitações universais são registros de tarefa usados por agentes de nível 1 para resolver ou escalar um problema de funcionário por meio de qualquer canal.	Registros de interação são registros temporários usados por agentes para capturar interações iniciais com um funcionário de um bate-papo ou chamada telefônica. O agente determina se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferenças entre a Solicitação universal e o registro de interação

Solicitação universal	Registro de interação
	deve criar um novo registro de tarefa ou adicioná-lo a um registro existente.
Solicitações universais são registros voltados para o solicitante. As solicitações universais são listadas na página da lista de tíquetes do solicitante. Eles podem exibir os tíquetes individuais na página de tíquetes padrão.	Registros de interação não são registros voltados para o solicitante.
A Solicitação universal é um tipo de tarefa em que os agentes trabalham. A Solicitação universal oferece suporte a transferências de tíquete entre departamentos e a uma experiência de página de tíquete unificada para o solicitante.	O registro de interação não é um tipo de tarefa.
A Solicitação universal é um tipo de tarefa que serve como um registro primário para outros registros que são criados como registros secundários, como INC, HRC e tipos de tarefa personalizados. Também é usado para todos os relatórios entre departamentos.	Registros de interação não podem ser usados para emissão de relatórios de ANS entre departamentos.

Modelo de dados de Solicitação universal

Solicitação universal é um tipo de tarefa que oferece suporte à colaboração entre departamentos e à experiência unificada do funcionário. Solicitação universal se torna o registro primário para tíquetes primários departamentais, como incidentes de TI e casos de RH, e permite que sua organização meça SLAs e OLAs entre departamentos.

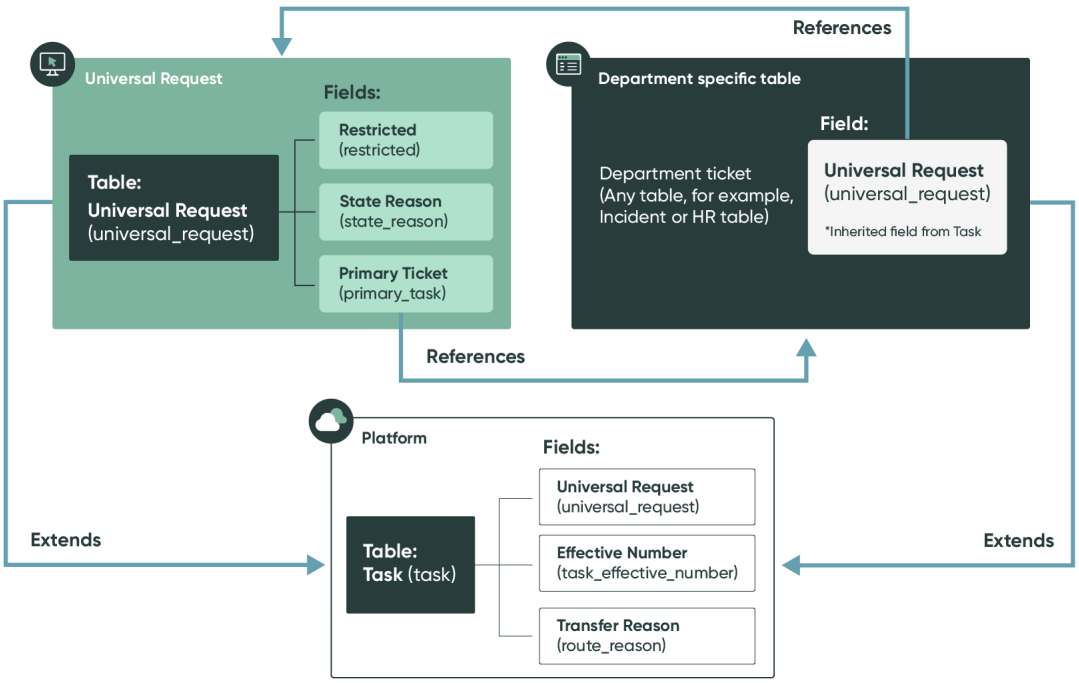
A Solicitação universal (UR) é uma tarefa que pode ser criada a partir de qualquer uma das seguintes origens.

- Criado pelo solicitante: um funcionário usa qualquer uma das opções a seguir para enviar uma solicitação.
  - Clica em **Solicitar ajuda** em Portal de serviços ou Central do funcionário.
  - Toca em **Precisa de ajuda** em um dispositivo móvel.
  - Usa o bate-papo do Virtual Agent nos portais.
- Agente criado: um agente da central de serviços de TI recebe uma chamada telefônica ou um bate-papo ao vivo de um funcionário, inicia um novo registro de chamada ou de interação e, em alguns casos, pode criar uma Solicitação universal em vez de um tíquete de departamento. O agente pode atribuir esse UR a um grupo de atribuição de nível 1 apropriado.
- Gerado pelo sistema: com base na configuração, uma solicitação universal é criada quando um funcionário envia um Produtor de registro. O Produtor de registro está configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal para habilitar a transferência de solicitação entre departamentos e uma exibição de tíquete consistente para o solicitante.

O diagrama a seguir mostra uma visão geral de alto nível do modelo de dados da Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O modelo de dados Solicitação universal usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas Now Platform
- Tabelas incluídas com Solicitação universal

Para obter informações, consulte a lista de Plug-ins do Solicitação universal.

A tabela Tarefa [task] foi modificada para incluir os seguintes campos:

- Um campo de Solicitação universal (UR) aponta para o registro de UR primário. Este modelo permite que qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas seja secundária do UR.
- O campo Número efetivo (número de identificação) armazena o número de UR, se a solicitação tiver um UR associado a ele. Se não estiver associado a um UR, o Número Efetivo armazenará o número de solicitação específico do departamento atual.
- O campo Motivo da transferência armazena o motivo da transferência da solicitação. As opções possíveis são:

  Com resolução

  Indica que a solicitação foi concluída e transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

  Sem resolução

  Indica que a solicitação não foi concluída e foi transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

A tabela Solicitação universal inclui:

- Indique os motivos dos estados voltados para o cliente
- Detalhes do tíquete primário das solicitações específicas do departamento
- Campo restrito para indicar se a solicitação criada é confidencial ou não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal também inclui funções de usuário e ACLs que os clientes podem usar para fornecer acesso a tabelas diferentes. Isso inclui funções de usuário interno e externo.

A Solicitação universal é um novo tipo de tarefa que é estendido da tabela Tarefa [task] base e é identificado exclusivamente por um número prefixado com **UR**.

Tabela Solicitação universal

Campo	Descrição
Tíquete primário	Faz referência à solicitação que está ativa no momento na Solicitação universal. Por exemplo, INC1022201.
Aberto(a) para	O solicitante para o qual a Solicitação universal é criada.
Estado	Estado atual da Solicitação universal. Um UR pode estar em qualquer um dos seguintes estados: • Novo • Em andamento • Aguardando resposta do usuário • Encerrado Para obter mais informações sobre os estados de UR, consulte Solicitação universal estados e motivos.
Motivo do estado	O motivo voltado para o agente para alguns estados voltados para o solicitante. Os valores de motivo do estado são os seguintes: Triagem: Um motivo de estado possível quando um estado da Solicitação universal é **Em andamento**e indica que a Solicitação universal está sendo triada. TEA do tíquete primário: Um motivo de estado possível quando um estado da Solicitação universal é **Em andamento**e indica que o trabalho de um tíquete primário ativo está em andamento. Confirmar resposta: Um possível motivo de estado quando um estado da Solicitação universal é **Em andamento**, mas o motivo do estado muda para **Confirmar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Solicitação universal

Campo	Descrição
	resposta notificando os agentes de nível 1 para aceitar ou rejeitar a resposta antes de fechar o tíquete para o solicitante. Isso acontece quando o **sinalizador Precisa de revisão** da Solicitação universal está definido como verdadeiro. Aceitar resolução: Um possível motivo de estado quando uma Solicitação universal está no estado **Aguardando resposta**, indicando que há uma ação pendente do solicitante para aceitar a resolução fornecida. Ação necessária: Um possível motivo de estado quando uma Solicitação universal está no estado **Aguardando resposta** de que há uma ação adicional a ser realizada pelo solicitante.
Restrito	Opção para restringir o acesso a um tíquete que tem dados confidenciais. Se um tíquete for marcado como Restrito, somente os agentes com acesso de solicitação confidencial poderão exibir e resolver o tíquete.

Campo Tíquete primário da tabela da Solicitação universal

O campo Tíquete primário na Solicitação universal determina o estado do UR e a experiência de exibição do tíquete do solicitante. Use a configuração da página de tíquete padrão do tíquete primário para determinar o conteúdo que deve ser exibido em várias seções de uma página de tíquete padrão. O tíquete primário de um UR é um tíquete departamental, como um incidente de TI ou um caso de RH.

Nota: Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário por vez.

Para uma Solicitação universal criada pela primeira vez, não existem tíquetes primários. Se um tíquete de departamento secundário, como um incidente de TI ou um caso de RH, for criado a partir do UR, o tíquete secundário se tornará o tíquete primário. Se o tíquete primário for transferido de volta para o UR ou para outro departamento, o campo do tíquete primário ficará vazio. Esta sequência continua conforme novos tíquetes primários são adicionados e transferidos de volta para o UR ou para outro departamento.

Quando um produtor de registro é configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal, o UR se torna o registro primário. E, quando um tíquete de departamento é criado, esse registro se torna o tíquete primário e permanece até que seja transferido de volta para o UR, para outro departamento ou serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal funções e grupos

Usuários com determinadas funções e acesso podem usar a Solicitação universal.

Funções da Solicitação universal

Função	Descrição
sn_uni_req.universal_request_read	Usuários com esta função têm acesso de leitura à aplicação Solicitação universal e às funções relacionadas.
sn_uni_req.ur_admin	Os administradores do UR podem instalar e configurar a Solicitação universal.
sn_uni_req.routing_agent	Usuários com esta função podem abrir, atualizar e fechar Solicitações universais. Por padrão, somente os usuários com a função sn_uni_req.routing_agent podem ter solicitações universais atribuídas a eles.
sn_uni_req.universal_request_write	Usuários com esta função têm acesso de leitura e gravação à aplicação Solicitação universal e às funções relacionadas.
sn_uni_req.ur_service_owner	Usuários com esta função atuam como o proprietário do serviço de Solicitação universal que define o processo para atender à Solicitação universal.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Usuários com esta função podem exibir e trabalhar nos tíquetes marcados como restritos. Os tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos contra exibição geral.

Solicitação universal A aplicação fornece os seguintes grupos de atribuição padrão como parte dos dados de demonstração. Você pode personalizar os grupos padrão ou criar grupos de atribuição específicos da sua organização.

Grupos de atribuição padrão

Grupo	Descrição
Grupo de roteamento de TI	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Solicitações universais e incidentes de TI. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função de Solicitação universal e a função ITIL. Os agentes atribuídos ao grupo de roteamento de TI podem: • Gerenciar a Solicitação universal. • Crie incidentes de TI secundários a partir do primário de UR.
Grupo de roteamento de RH	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Solicitações universais e casos de RH. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de atribuição padrão

Grupo	Descrição
	agentes deste grupo de atribuição têm a função de Solicitação universal e de RH. Os agentes atribuídos ao grupo de Roteamento de RH podem: • Gerenciar Solicitação universal • Crie casos de RH secundários a partir do primário de UR.
Grupo de roteamento da Solicitação universal	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que se concentram principalmente no gerenciamento de Solicitações universais. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função de Solicitação universal. Os agentes atribuídos ao grupo de Roteamento de Solicitação universal podem: • Resolva a Solicitação universal no nível primário. • Atribua a Solicitação universal a outro grupo de atribuição, como grupo de roteamento de RH ou grupo de roteamento de TI.

Solicitação universal estados e motivos

O estado da Solicitação universal (UR) é determinado pelo estado do tíquete primário. O tíquete primário de um UR é um tíquete de departamento secundário, como um incidente de TI ou um caso de RH. Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário por vez.

Estes são alguns exemplos do impacto do tíquete primário no UR:

- Se não houver tíquete primário, a configuração do tíquete padrão para UR determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.
- Se um incidente de TI secundário for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão de incidente determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.
- Se um caso de RH secundário for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão de caso determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.

Estados de UR e motivos do estado

O estado Solicitação universal (UR) descreve onde no ciclo de vida a solicitação de UR está.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e motivos do UR

Estados	Descrição
Novo	A solicitação de UR foi criada e está pronta para ser triada. Este é o primeiro estado no ciclo de vida.
Em andamento	O estado em que o UR está sendo triado e trabalhado. Por exemplo, o estado pode ser Em andamento devido aos seguintes motivos de estado: • **Triagem**: está sendo triado pelo agente de roteamento. • **Tíquete primário - em andamento**: a tarefa primária está em andamento no momento. • **Confirmar resposta**: aguardando a confirmação do agente de roteamento sobre a resolução fornecida pelo agente do departamento.
Aguardando resposta	O estado quando há uma ação do usuário é pendente. Por exemplo, os possíveis motivos do estado são um dos seguintes: • **Ação necessária**: quando o agente solicita alguma ação ou informação do usuário. • **Aceitar resolução**: quando o agente solicita que o solicitante aceite a resolução.
Encerrado	O UR está fechado.
Cancelado	O UR foi cancelado. **Nota:** Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**.



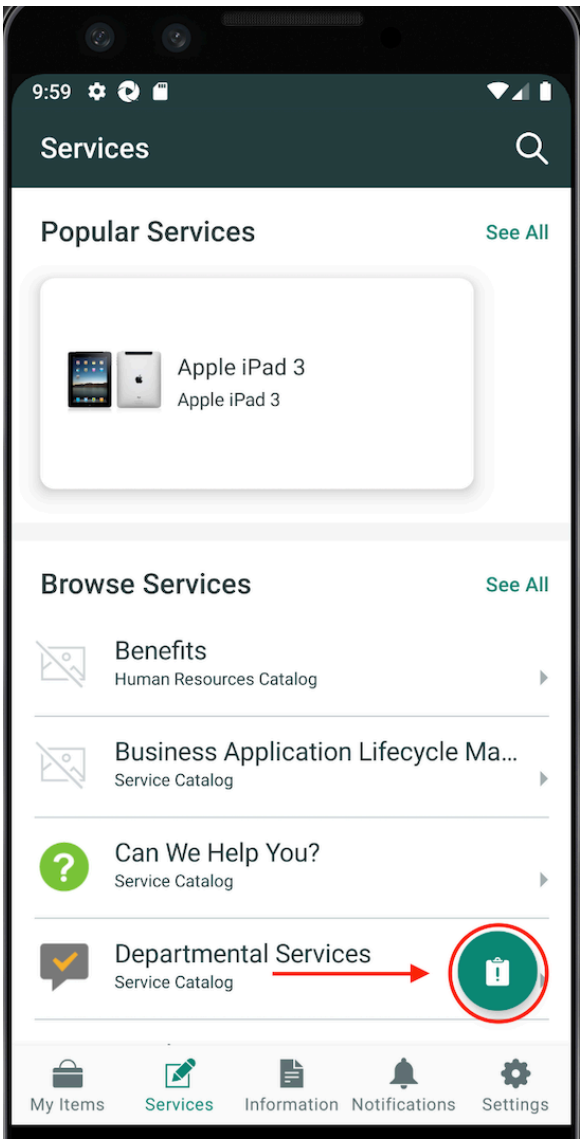
Tradução automática

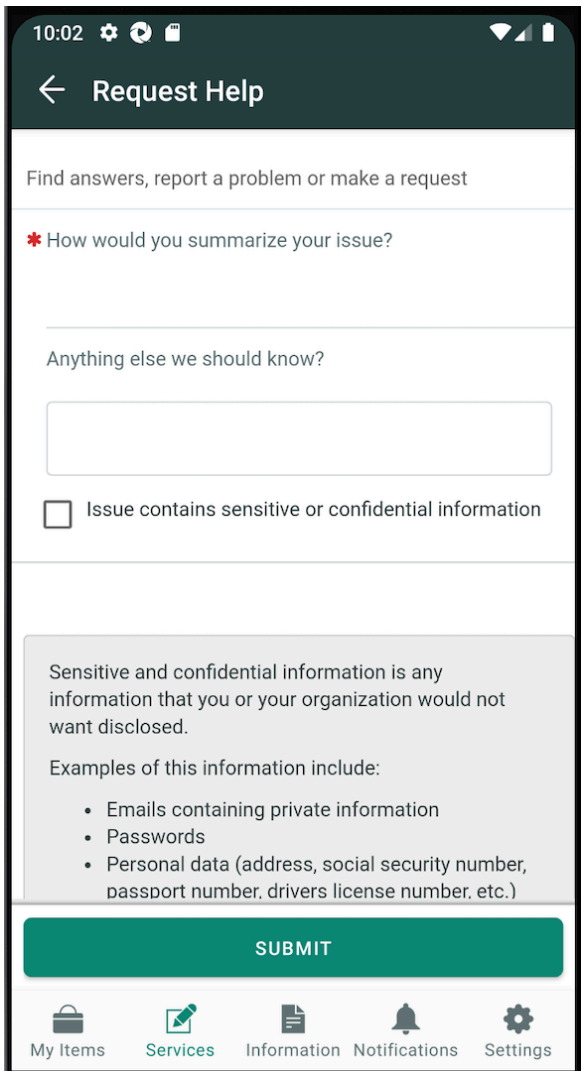
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de dispositivos móveis Solicitação universal

Crie solicitações universais a partir de um dispositivo móvel usando o aplicativo Now Mobile. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real.

Um solicitante pode usar o dispositivo móvel para criar solicitações universais tocando no link **Obter ajuda** no menu de contexto da guia **Serviços**.

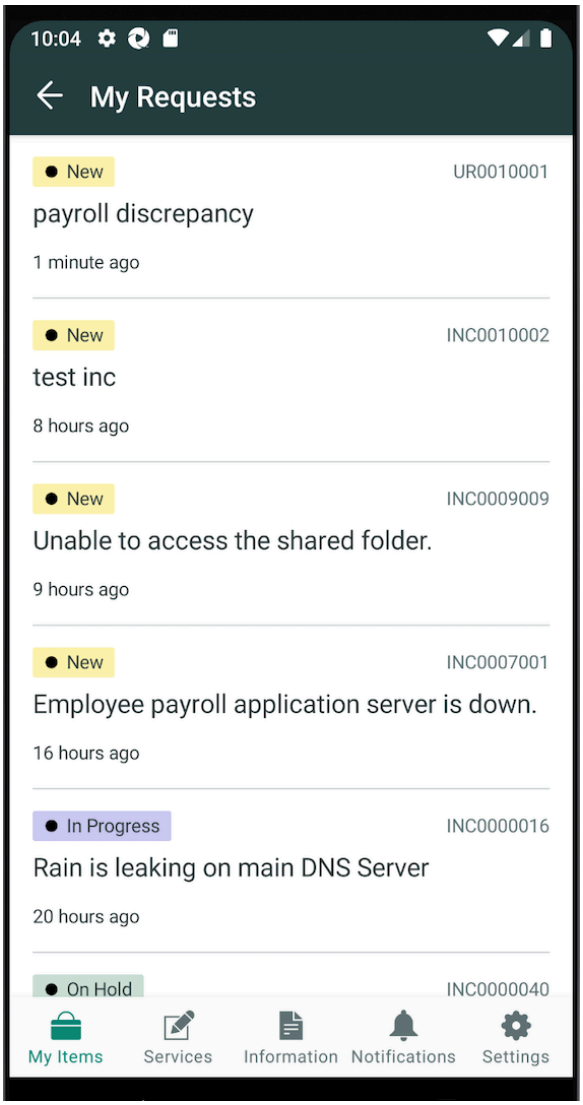


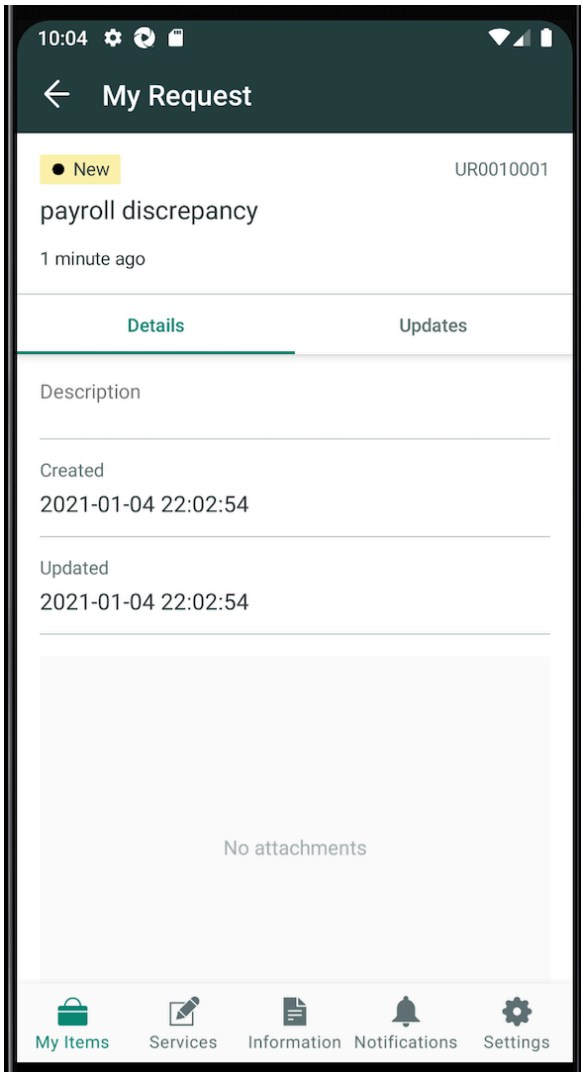


A experiência móvel para Solicitação universal fornece um snapshot das Solicitações universais criadas na exibição de lista junto com seus status. Tocar na Solicitação universal leva você para a exibição detalhada da solicitação com as atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



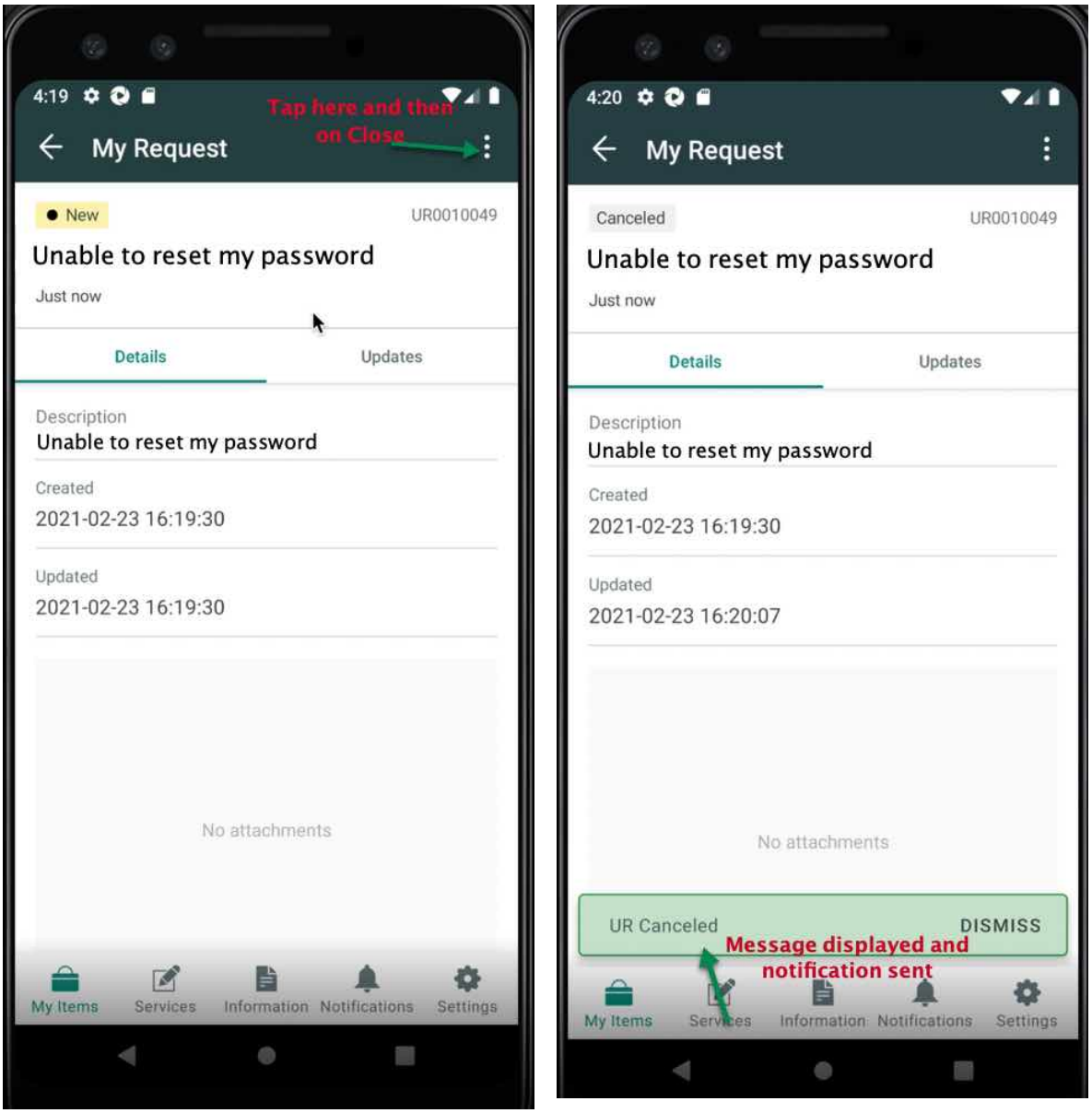


Os solicitantes podem cancelar um UR do dispositivo móvel e inserir o motivo do cancelamento da solicitação se não precisarem mais dela ou já a tiverem resolvido. Quando um UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas ao solicitante e ao agente que está trabalhando na solicitação.

Nota: Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Configuração assistida do Solicitação universal

Antes de começar a usar a aplicação ServiceNow® Solicitação universal em sua organização, você deve configurar Solicitação universal. Trabalhe com as partes interessadas para definir requisitos para configurar a aplicação de forma eficaz para atender às necessidades da sua organização.

Requisito

Função necessária: administrador

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas e determine os seguintes requisitos:

- Solicitação universal fluxo de trabalho para sua organização
- Usuários, grupos e funções
- Serviços e departamentos a serem aproveitados Solicitação universal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que fazer a seguir

A aplicação Solicitação universal fornece duas configurações orientadas para configurar a aplicação na instância ServiceNow.

- **Configuração assistida do UR** para configurar a aplicação Solicitação universal.
- **Configuração assistida de serviços** para configurar suas aplicações departamentais personalizadas no UR.

Como usar a configuração assistida

Use a configuração assistida Solicitação universal e conclua as tarefas em sequência para configurar o UR e sua aplicação departamental personalizada no UR.

Navegar até **Solicitação universal** > **Administração**, abra as seguintes configurações assistidas e conclua as tarefas.

- **Configuração assistida para UR**
- **Configuração assistida para Serviços**

Como instalar e configurar o Solicitação universal

Defina e configure Solicitação universal para permitir que os agentes criem solicitações universais e trabalhem nelas para resolver problemas de funcionários.

Entenda as informações fornecidas antes de definir e configurar para usar Solicitação universal.

A aplicação Solicitação universal usa marcação HTML para renderizar comentários que são copiados entre o UR e os tíquetes secundários. Este recurso usa marcadores [CODE], que são controlados pelo valor da propriedade *glide.ui.security.allow_codetag*, que é definido como verdadeiro por padrão. Se você alterar o valor desta propriedade para falso, os comentários poderão não ser renderizados corretamente e os marcadores HTML poderão aparecer em seus comentários.

Plug-ins do Solicitação universal

Solicite e ative os seguintes plug-ins para usar a Solicitação universal em sua aplicação.

Ativação do Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) se tiver a função de administrador. Este plug-in não está ativo por padrão e você deve instalá-lo para usar a aplicação Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Solicitação universal ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Solicitação universal

Plug-in	Descrição
Solicitação universal: emissão de relatórios	Para criar e exibir vários relatórios Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Solicitação universal

Plug-in	Descrição
[com.snc.universal_request.reporting]	
Espaço do agente [com.agent_workspace]	Para criar, exibir e resolver solicitações universais do Espaço do agente.
Recomendação da Assistência do agente [com.snc.agent_recommend]	Para usar a recomendação da Assistência do agente em Espaço do agente.
Núcleo da Solicitação universal [com.snc.universal_request_core]	Contém as mudanças do modelo de dados na tabela de tarefas para oferecer suporte à aplicação Solicitação universal.
Catálogo de serviços - Espaço [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Para usar o Catálogo de serviços em Espaço do agente.
Portal de serviços - Tíquete padrão [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Habilitar a página Tíquete padrão para o Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com Solicitação universal

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Solicitação universal.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções no Solicitação universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de Roteamento [sn_uni_req.routing_agent]	Responsável pela triagem inicial das solicitações universais e por encaminhá-las para o departamento ou filas corretos. **Nota:** Somente usuários com esta função podem ter solicitações universais atribuídas a eles.	sn_uni_req.universal_request_write
Leitura da Solicitação universal [sn_uni_req.universal_request_read]	Acesse para exibir os registros Solicitação universal.	Nenhum(a)
Gravação da Solicitação universal [sn_uni_req.universal_request_write]	Acesso para criar ou atualizar a solicitação universal na aplicação.	sn_uni_req.universal_request_read
Administrador da Solicitação universal [sn_uni_req.ur_admin]	Exiba a configuração da aplicação Solicitação universal.	sn_uni_req.routing_agent
Proprietário do serviço da Solicitação universal [sn_uni_req.ur_service_owner]	Acesse os relatórios de visão geral do processo da aplicação Solicitação universal.	Nenhum(a)
Agente SensitiveInfo da Solicitação universal [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Exiba e trabalhe nos tíquetes marcados como **Restritos**. Os tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Solicitação universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	contra exibição geral.	

Tabelas instaladas

Tabelas no Solicitação universal

Tabela	Descrição
Solicitação universal [universal_request]	Armazena os registros de Solicitação universal e os motivos do estado.
Configuração de transferência [universal_request_route_conf]	Contém a configuração de roteamento que é usada quando a tarefa é roteada.
Grupos de atribuição de serviço [universal_request_service_assignment_group]	Armazena os detalhes do grupo de atribuição de diferentes serviços configurados no UR.
Mapeamento de Estado [universal_request_state_mapping]	Contém a configuração de mapeamento de estado que mapeia os estados do tíquete do departamento para os estados da Solicitação universal.
Configuração do serviço [universal_request_service_conf]	Armazena os detalhes dos serviços configurados na aplicação Solicitação universal.
Conjunto de serviços [universal_request_service_set]	Armazena os detalhes do conjunto de serviços (departamento) da organização.
Grupos de atribuição de conjunto de serviço [universal_request_service_set_assignment_group]	Armazena os detalhes do grupo de atribuição do conjunto de serviços (departamento).
Detalhamento de ANS por Tíquete primário e Grupo de atribuição [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Configuração de mapeamento [universal_request_transfer_mapping]	
Mapeamento de campos de transferência [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Pesquisa de dados de prioridade da Solicitação universal	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas no Solicitação universal

Tabela	Descrição
[dl_universal_request_priority]	
Log de atividades da Solicitação universal [universal_request_activity_log]	

Ativar Solicitação universal Advanced Work Assignment

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) se tiver a função de administrador. A ativação deste plug-in permite que você use o Advanced Work Assignment e atribua automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles na aplicação Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Nota: O plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Antes de instalar o plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa), instale o plug-in Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Ativação do Solicitação universal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar Solicitação universal Integração para Gestão de incidentes

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: integração para gestão de incidentes (com.snc.incident.universal_request) se tiver a função de administrador. A ativação deste plug-in permite a integração da aplicação ServiceNow Gestão de incidentes com Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Antes de instalar o plug-in Universal Request Integration for Incident Management (com.snc.incident.universal_request), instale o plug-in Universal Request.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar Solicitação universal Modelo de NLU para conversas do Virtual Agent

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) se tiver a função de administrador. A ativação deste plug-in permite que você use o NLU para conversas do Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Nota: O plug-in Solicitação universal: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar Emissão de relatórios Solicitação universal

Você pode ativar o Solicitação universal: plug-in Emissão de relatórios (com.snc.universal_request.reporting) se tiver a função de administrador. Ative este plug-in para usar relatórios na Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar Solicitação universal conversas do Virtual Agent

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) se tiver a função de administrador. Ative este plug-in para configurar e usar o Virtual Agent na Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: O plug-in Solicitação universal: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar Inteligência preditiva para Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) para usar soluções de aprendizado de máquina na aplicação Solicitação universal, se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: O plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- A Inteligência preditiva para Solicitação universal requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar este plug-in.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Inteligência preditiva

  Instale este plug-in para habilitar a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio do uso de uma API de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal

Instale este plug-in para usar a aplicação Solicitação universal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar Performance Analytics e Emissão de relatórios para Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting for Solicitação universal (com.snc.universal_request.pa) para Solicitação universal se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Performance Analytics and Reporting for Solicitação universal (com.snc.universal_request.pa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Solicitação universal

Configure os Solicitação universal recursos, componentes e integrações necessários para configurar sua organização para fornecer serviço e suporte a seus funcionários e agentes.

Configurar usuários e grupos

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações do grupo são usadas na maioria dos processos na Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações. Qualquer regra aplicada a um grupo do UR é atribuída automaticamente a todos os membros do grupo, por exemplo, funções e regras de atribuição.

Procedimento
- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Configuração assistida do Solicitação universal.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário *Now Platform*.
  - Criar um usuário
  - Criar um grupo de usuários
  - Adicionar um usuário a um grupo

Atribuir funções a usuários do UR

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Antes de atribuir funções aos usuários, certifique-se de que os usuários e grupos já tenham sido configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Aplique funções a grupos e os membros desses grupos herdarão essas funções. A aplicação Solicitação universal fornece uma lista de funções e grupos padrão que podem ser usados por sua organização. Para obter mais informações, consulte Solicitação universal funções e grupos.

Procedimento
- Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Configuração assistida do Solicitação universal.
- Você também pode atribuir funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário *Now Platform*.
  - Atribuir uma função a um usuário
  - Atribuir uma função a um grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Acordo de nível de serviço para Solicitação universal

Exiba, modifique ou crie definições de Acordo de nível de serviço (ANS) fornecidas para a aplicação Solicitação universal para garantir que as solicitações sejam encerradas dentro de um intervalo de tempo definido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As definições do ANS criadas para o Solicitação universal são para o UR e não dependem dos SLAs definidos para as tarefas secundárias individuais dos departamentos específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
   A lista de todas as definições do ANS disponíveis é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar uma definição do ANS para suas tarefas.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo e instruções detalhadas, consulte Criação de uma definição do ANS .

Resultados
A definição do ANS é criada para a tabela de tarefas especificada.

Configuração de transferência

Você pode permitir que os agentes transfiram tíquetes específicos de departamento, como um tíquete de incidente ou um caso de RH, de volta para a Solicitação universal (UR), para outro departamento ou serviço. Esta configuração de transferência permite que você determine o que acontece com o tíquete departamental quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de transferência tem as seguintes configurações.

Informações de transferência

Determina o estado e o modelo a serem aplicados ao tíquete de departamento quando um tíquete de departamento é transferido.

Informações de Fechamento

Determina o estado de fechamento final e o modelo a ser aplicado ao tíquete do departamento associado a um UR que está fechado.

Ao transferir um tíquete de departamento, você pode transferi-lo com um dos seguintes motivos:

Transferir com resolução

Quando a solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, para o departamento ou serviço específico.

Transferir sem resolução

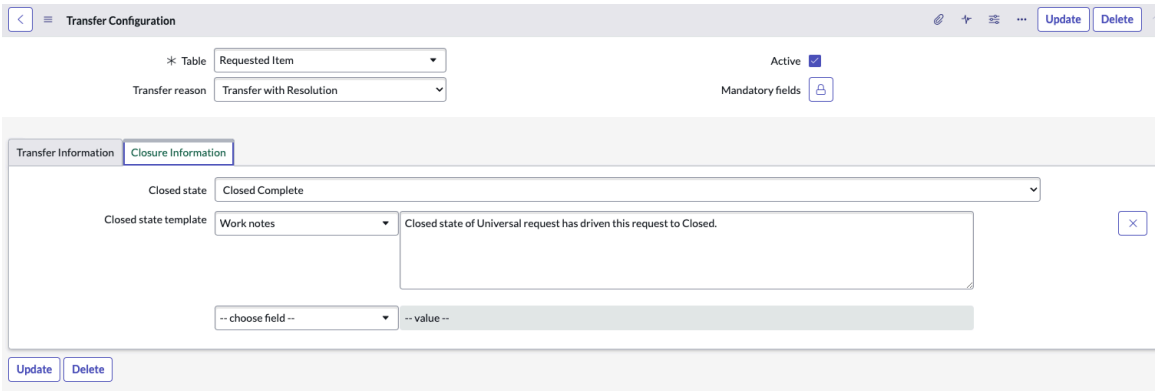
Quando a solicitação não é resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para o UR, para o departamento ou serviço específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se um tíquete de incidente for transferido sem resolução, na guia **Informações de transferência**, você poderá configurar o **estado de transferência** como `Cancelado`. Na guia **Informações de fechamento**, você pode configurar o estado fechado do tíquete de incidente quando o UR está fechado.

Para executar esta ação de transferência, você deve configurar os detalhes de configuração de transferência na aplicação Solicitação universal.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de transferência**.
2. Abra e edite uma configuração existente ou clique **em Novo** para um novo registro de configuração.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de configuração de transferência.

Configurar Tradução dinâmica para Solicitação universal

Ative e configure o plug-in Tradução dinâmica para traduzir o texto em um registro Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de ativar o plug-in Tradução dinâmica, você pode configurar um dos spokes do serviço de tradutor disponíveis por padrão. Você também pode configurar um provedor de serviço de tradutor personalizado. Para obter mais informações sobre provedores de serviços de tradução, consulte Integração com outros serviços de tradução .

Procedimento

1. Ativar o plug-in Tradução dinâmica.
   Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica .
2. Defina e ative a configuração do tradutor para o spoke que você está usando.
   Os spokes disponíveis incluem o seguinte.
   - Configurar o spoke do serviço Microsoft Azure Translator
   - Configurar o spoke do Google Cloud Translator Service
3. Ative o plug-in I18N para o idioma específico para o qual você deseja traduzir.
   Para obter uma lista de idiomas disponíveis, consulte Ativar um idioma .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar filas de bate-papo

Configure filas de bate-papo para permitir que os usuários se comuniquem com os agentes para obter assistência na solicitação.

Você pode configurar filas de bate-papo usando uma das opções fornecidas.

- Advanced Work Assignment para Espaço do agente
- Suporte ao Bate-papo do Connect

Por padrão, uma amostra de Fila de bate-papo de Solicitação universal está disponível para ambas as opções. Você pode criar sua própria fila ou personalizar a fila padrão.

Configurar fila de bate-papo do Advanced Work Assignment

Crie ou modifique a fila de bate-papo padrão para UR em Atribuição avançada de trabalho atribua itens de trabalho automaticamente aos seus agentes, com base na disponibilidade deles.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Certifique-se de ter ativado o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Execute qualquer uma das tarefas a seguir.
   - Abrir a fila **de bate-papo da Solicitação universal** e modificá-la
   - Crie o registro **Qualificação de atribuição** para a fila de bate-papo modificando a regra de atribuição de Solicitação universal fornecida pela aplicação.
   - Clique em **Novo** para criar um novo registro.

   Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .
3. Clique em **Enviar**.

Configurar fila de suporte de bate-papo do Connect

O Suporte do Connect é uma ferramenta de envio de mensagens em tempo real que permite que os agentes de suporte rastreiem facilmente seus casos de suporte, encontrem soluções e resolvam problemas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectar** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Clique em **Novo** ou abra a **fila de bate-papo de Solicitação universal**padrão.
3. No formulário, atualize ou preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Administrar filas de suporte do Connect no site de documentação do produto.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva para Solicitação universal

O Inteligência preditiva para Solicitação universal usa algoritmos de aprendizado de máquina para a atribuição automática de solicitações universais e para encontrar artigos de conhecimento semelhantes e solicitações universais encerradas.

Inteligência preditiva para Solicitação universal tem os seguintes benefícios:

- Uso de algoritmos de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição em vários departamentos com base nos dados fornecidos pelo solicitante nos campos de descrição resumida e descrição da solicitação.
- Uso da solução de semelhança de aprendizado de máquina para fornecer recomendações para artigos semelhantes da Base de conhecimento e semelhantes encerrados Solicitação universal. Essas recomendações são baseadas nos dados fornecidos nos campos de descrição resumida e descrição da solicitação e ajudam os agentes a resolver solicitações universais rapidamente.

Definições de solução do Inteligência preditiva para Solicitação universal

A definição de solução para Inteligência preditiva para Solicitação universal está disponível quando você ativa o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e os plug-ins Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml). Você pode personalizar a definição da solução para atender aos seus requisitos de negócio.

Definição de solução para Solicitação universal

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Categorização da Solicitação universal	Classificação	• Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de um Solicitação universal. • Executa uma regra de negócio para criar tíquetes de nível de serviço usando a previsão. Os tíquetes de nível de serviço criados serão associados à solicitação universal.
Artigos de conhecimento semelhantes para UR	Semelhança	Prevê artigos semelhantes da base de conhecimento com base na descrição resumida e na descrição de um Solicitação universal.
Solicitação universal encerrada semelhante	Semelhança	Prevê Solicitação universal encerrados que têm descrição resumida, descrição e grupo de atribuição semelhantes.
Identificar informações confidenciais no UR	Classificação	Identifica e prevê que o UR é confidencial com base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de solução para Solicitação universal

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
		na descrição resumida e na descrição da solicitação. Isso também marca a solicitação como restrita.

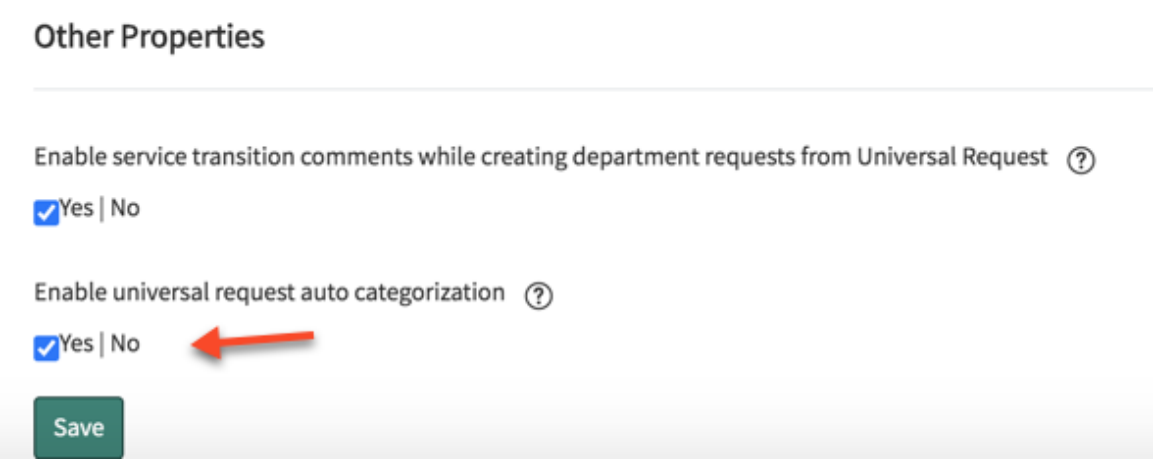
Treinar a solução de classificação para prever o grupo de atribuição

Treine a definição da solução de classificação de Solicitação universal para identificar e prever um grupo de atribuição usando a descrição resumida e criar tíquetes de nível de serviço associados à Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml).

Defina a propriedade *`Enable universal request auto categorization`* como verdadeira navegando até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**. A habilitação desta propriedade permite que a aplicação use a **solução de classificação de Solicitação universal** para UR.



Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Categorização da Solicitação universal (ml_universal_request_categorization).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Treinar a solução de semelhança para artigos de conhecimento semelhantes

Treine os artigos de conhecimento semelhantes para definição de solução de UR para identificar e prever artigos de conhecimento usando a descrição resumida. Quando um agente abre uma solicitação universal, artigos de conhecimento semelhantes são exibidos na seção Pesquisa relacionada do registro de Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml).

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Artigos de conhecimento semelhantes para UR (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Treinar a solução de semelhança para solicitações universais fechadas semelhantes

Treine a definição da solução Solicitação universal semelhante fechada para identificar e prever Solicitações universais semelhantes que estão fechadas com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição da Solicitação universal criada. Quando um agente abre uma solicitação universal, solicitações universais encerradas semelhantes podem ser pesquisadas na seção Pesquisa relacionada do registro de Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_un_req.ur_admin
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml).

Esta solução estará disponível somente se você habilitar a propriedade **Habilitar para exibir recomendações da Solicitação universal encerradas semelhantes** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades Solicitação universal.

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Solicitação universal fechada semelhante (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Treinar a solução de classificação para identificar UR com informações confidenciais

Treine a definição da solução de classificação da Solicitação universal para identificar e prever a Solicitação universal com informações confidenciais usando a descrição resumida e a descrição. A solução identifica e marca o UR como restrito, permitindo que somente agentes com acesso ou do grupo de atribuição trabalhem na solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml).

Defina a propriedade *Enable to auto-restrict requests with sensitive information* como verdadeira navegando até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**. A habilitação desta propriedade permite que a aplicação use a **solução de classificação de Solicitação universal** para UR.

Nota: Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Classificação confidencial de UR (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification).
3. No formulário, verifique os valores do campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criação e treinamento da solução de classificação .

Configuração do Virtual Agent para Solicitação universal

Use as capacidades Virtual Agent (VA) para fornecer uma melhor experiência do usuário para o seu canal de bate-papo usando o modelo ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU). Publique e use os tópicos Virtual Agent padrão para Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Para usar recursos de VA, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Ative o plug-in Solicitação universal: conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va) para configurar e usar Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala os tópicos Virtual Agent que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Ative o plug-in Solicitação universal: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o modelo NLU para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os tópicos Virtual Agent para Solicitação universal.

Você também pode copiar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas do chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Insira `Solicitação universal` no campo **Categoria**.
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Acompanhar status da Solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)** para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar**.
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.
5. Repita este procedimento para abrir e publicar os tópicos Rastrear status da Solicitação universal (modelo) e Atualizar UR (modelo).

Habilitar modelo Compreensão da linguagem natural para tópico Solicitação universal

Aplique o vocabulário de Compreensão da linguagem natural na aplicação Solicitação universal para ajudar o sistema a entender a linguagem expressa por humanos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Para usar o tópico Solicitação universal em suas conversas de chatbot, selecione e habilite o modelo de Compreensão da linguagem natural (NLU). Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais**.
2. Na guia **Configurações de NLU**, selecione **Habilitar NLU no Virtual Agent** para torná-lo ativo.
3. Selecione `ServiceNow NLU` na lista suspensa **do provedor de serviço de NLU**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Página de tíquete padrão para Solicitação universal

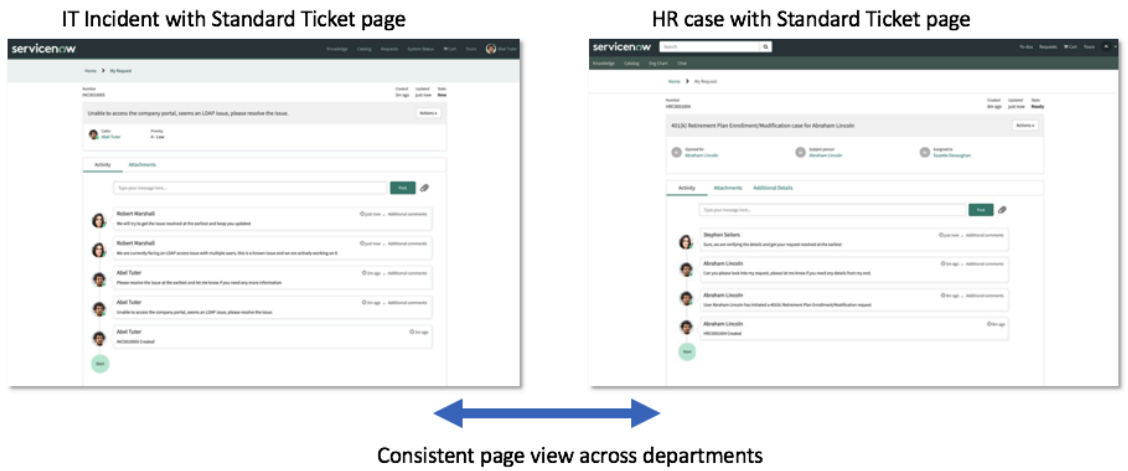
A página de tíquete padrão Solicitação universal permite que os solicitantes exibam os detalhes de suas solicitações universais no Portal de serviços.

Um solicitante pode exibir a exibição agregada e simplificada da atividade de UR e todas as atividades de um ou mais tíquetes de departamento secundário (tíquetes primários). O uso da página de tíquete padrão do UR tem as seguintes vantagens:

- Um número de referência do tíquete (número UR) que é sempre consistente para o solicitante, mesmo quando a solicitação é transferida entre vários departamentos.
- Os detalhes do estado do UR são derivados do mapeamento entre os estados do UR e os estados do tíquete primário associado ao UR. Com este mapeamento de estado habilitado, o solicitante vê somente o estado de UR.
- Um fluxo de atividades que mostra um registro lógico e sequencial de comentários de e para qualquer executante que trabalhou no UR ou em seus tíquetes primários.
- Uma região de informações que exibe campos específicos do departamento do tíquete primário atual. Por exemplo, configure a página para mostrar os campos **Aberto para** e **Pessoa afetada** de um caso de RH secundário ou para mostrar os campos **Solicitante** e **Urgência** de um incidente de TI secundário.

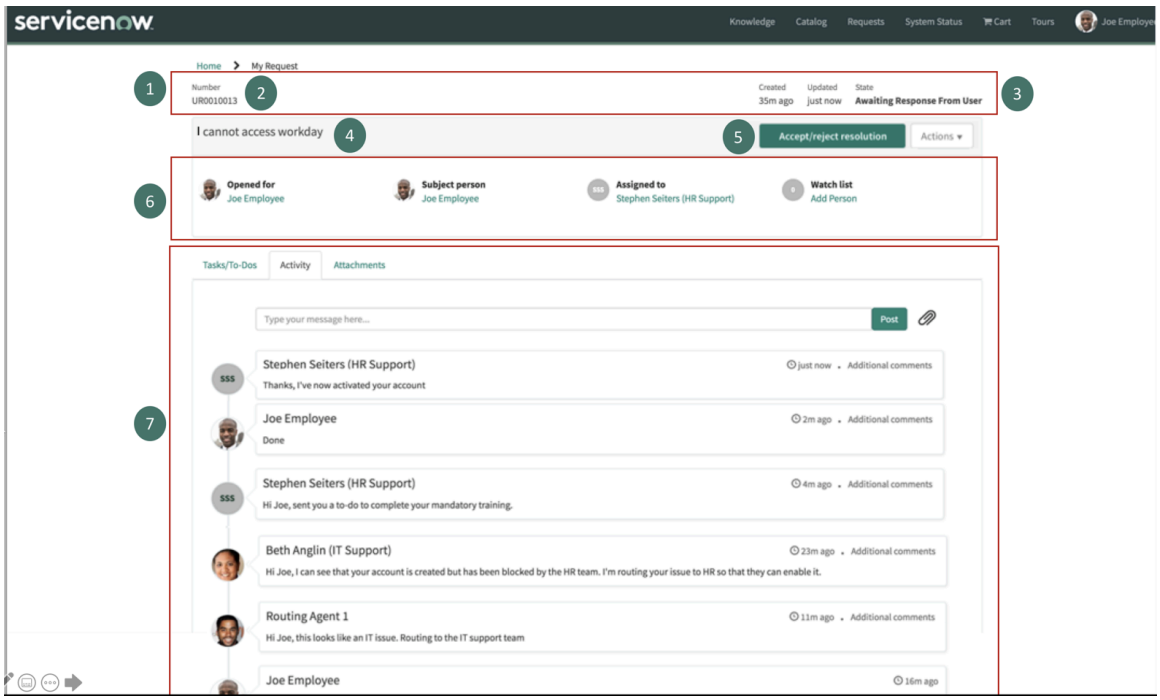
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A configuração da página de tíquete padrão para tíquetes do UR permite que você determine o que deseja exibir como uma exibição. Por padrão, uma configuração de Tíquete padrão Solicitação universal está disponível, que você pode usar e personalizar. As informações exibidas em diferentes seções de uma página de tíquete padrão dependem do tipo de solicitação individual.

Nota: Se você estiver atualizando de uma versão anterior e quiser usar a página Tíquete padrão para o seu departamento, certifique-se de habilitar o *Page Route map* em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Habilitar o mapa de rota de página para a página de tíquete padrão .



Componentes de IU da página de tíquete padrão Solicitação universal

SI #	Componente de IU	Informações exibidas
1	Seção de cabeçalho	Exibe as informações enviadas para o registro Solicitação universal, como o número da solicitação de UR, detalhes criados e atualizados da solicitação e o status atual. Esta seção não é uma seção configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

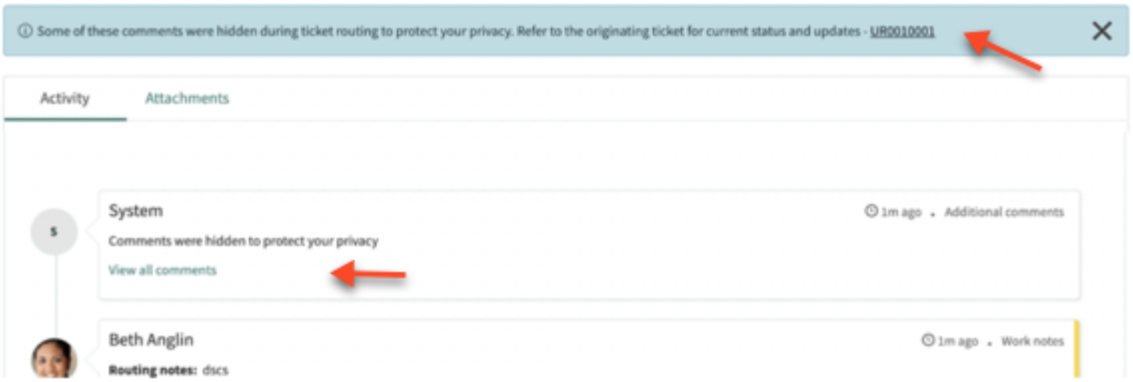
Componentes de IU da página de tíquete padrão Solicitação universal

SI #	Componente de IU	Informações exibidas
		O campo**atualizado** exibe os detalhes da hora da última atividade do tíquete primário, se existir. Se não houver nenhum tíquete primário anexado, o campo **Atualizado** exibirá a hora da última atividade do Solicitação universal.
2	Número	Exibe o número de UR exclusivo que identifica a solicitação.
3	Estado	Mostra o estado do Solicitação universal.
4	Descrição Resumida	Sempre exibe a descrição resumida do Solicitação universal enviado.
5	Região de ações	Ações que são configuradas como parte da página do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, as ações padrão do Solicitação universal serão exibidas. As ações de UR padrão são: • **Aceitar/rejeitar resolução**: para revisar a resolução fornecida e optar por aceitá-la ou rejeitá-la. • **Fechar**: para cancelar o UR se ele não for mais necessário. **Nota:** Um UR pode ser cancelado somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**.
6	Região de informações	Campos configuráveis que fazem parte do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, os campos padrão configurados para Solicitação universal serão exibidos.
7	Seção de guias	Guias configuradas como parte da página do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, as guias padrão, como **Atividade** e **Anexos**, serão exibidas.
9	Fluxo de atividades	Exibe a atividade e os anexos do UR e todos os tíquetes primários associados anteriormente em uma ordem sequencial.

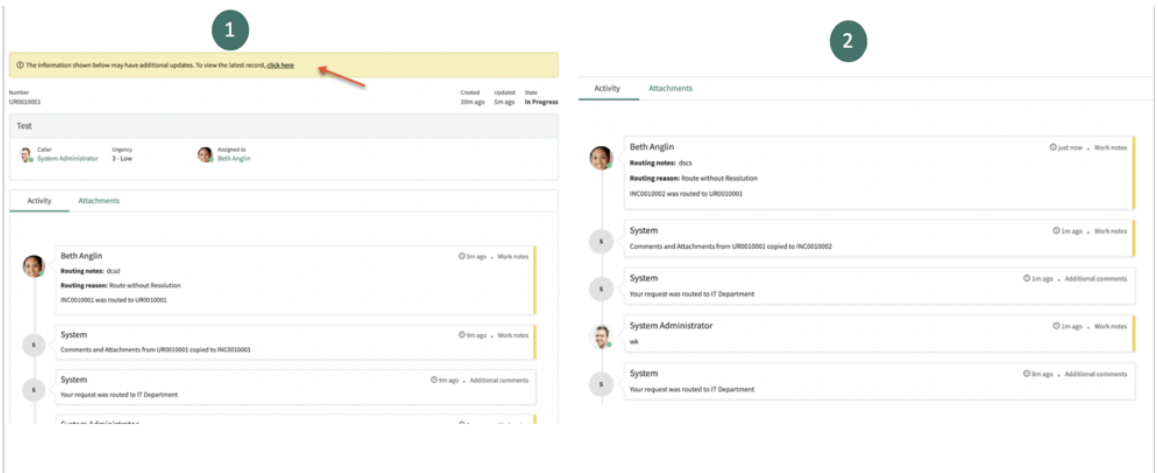
Quando um agente de roteamento opta por não compartilhar comentários ou anexos adicionais durante o roteamento, uma mensagem gerada pelo sistema é exibida no cabeçalho e no fluxo de atividades. No entanto, o solicitante pode exibir todos os comentários no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando um usuário clica para exibir a página do tíquete padrão de um tíquete de departamento que anteriormente era um tíquete primário do UR, a configuração do tíquete padrão é validada e exibe uma mensagem solicitando que o usuário abra a página mais recente que exibe somente os fluxos de atividades e anexos . A imagem a seguir exibe a mensagem que contém um link para abrir o fluxo de atividades mais recente.



Informações relacionadas

Configurar página de tíquete padrão para Solicitação universal

Configurar página de tíquete padrão para Solicitação universal

Use a configuração de página de tíquete padrão para Solicitação universal para fornecer um layout consistente em todos os tíquetes gerados e associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por padrão, uma configuração de tíquete padrão é fornecida para o UR. Você pode personalizar o layout ou criar um novo layout de tíquete de acordo com seus requisitos organizacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   Uma lista de configurações de tíquete padrão é exibida.
2. Clique e abra a configuração **de solicitação universal**.
3. Clique no link **aqui** que aparece na mensagem exibida para editar o registro.
4. Modifique o campo de formulário de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Atualizar**.
6. Opcional: Clique em **Novo** para criar sua configuração personalizada.
   Para obter mais informações, consulte Página de tíquete padrão .

Configurar serviço a ser usado Solicitação universal

Configure a aplicação Solicitação universal com qualquer serviço para gerenciar solicitações em vários serviços em uma solicitação unificada. O uso de Solicitação universal integrado ao seu serviço ajuda a oferecer uma experiência perfeita para os funcionários da sua organização.

Configurar mapeamentos

Configure a tabela de destino e os mapeamentos de campo para criar um tíquete de nível de departamento e definir os campos de acordo com os mapeamentos de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: ur_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de mapeamento.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Publique esta configuração, mapeie os campos de serviço com os campos de UR para permitir uma transferência contínua de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Mapear campos de UR com campos da tabela de destino.

Mapear campos de UR com campos da tabela de destino

Defina os campos que você deseja mapear entre a solicitação universal e os campos da tabela de destino que você já configurou. Essa configuração permite copiar os valores dos campos mapeados da solicitação universal para o novo tíquete e vice-versa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ur_admin

Para mapear automaticamente os campos, selecione o link relacionado **Mapear campos automaticamente**. Esta ação mapeia todos os campos que são comuns entre o UR e o tíquete de serviço e vice-versa.

Nota: Os mapeamentos de campo terão precedência sobre a configuração do modelo de transferência, se você já os tiver definido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Abra a configuração para a qual você deseja mapear os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de mapeamento	Descrição e ação
Mapeamentos de transferência direta	Mapeie os campos para criar tíquetes de nível de serviço quando um tíquete for transferido de um departamento para outro. Na guia **Mapeamentos de transferência**, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione o **campo Origem** da solicitação universal. **c.** Selecione o **campo Destino** que você deseja mapear com o tíquete de serviço. **d.** Selecione **Enviar**.
Mapeamentos de tíquete associado	Mapeie os campos para criar um tíquete associado para a solicitação universal. Na guia **Mapeamentos de tíquete associado**, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione o **campo Origem** da solicitação universal. **c.** Selecione o **campo Destino** que você deseja mapear com o tíquete de serviço. **d.** Selecione **Enviar**.
Criar mapeamentos de UR	Mapeie os campos para criar automaticamente uma solicitação universal quando uma solicitação for gerada de qualquer um dos canais disponíveis. **Nota:** Antes de executar esta etapa, certifique-se de ter criado uma nova regra de negócio Antes de inserir para chamar a respectiva API. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de negócio para criar automaticamente a Solicitação universal. Na guia **Criar mapeamentos de UR**, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione o **campo Origem** da tabela de serviço. **c.** Selecione o **campo de destino** que você deseja mapear com a solicitação universal. **d.** Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O campo **Tipo** indica o mapeamento de campo de tipo selecionado, como Transferir, Tíquete associado ou Criar UR.

3. Selecione **Atualizar**.

Criar um conjunto de serviços

Crie o nome do seu conjunto de serviços (departamento) na aplicação Solicitação universal (UR) para usar as capacidades de UR para um conjunto de serviços específico na sua organização. Os conjuntos de serviços são os vários departamentos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Sua organização deve ter um conjunto de serviços sem serviços marcado como um conjunto universal. O Conjunto universal atua como o departamento padrão que recebe novas Solicitações universais que não são roteadas para um departamento específico. Este conjunto de serviços garante que, quando um UR for criado, ele seja atribuído ao grupo de atribuição do conjunto de serviços sob uma das seguintes condições.

- Um UR é criado a partir de Solicitar ajuda sem nenhum departamento selecionado. Por exemplo, quando um funcionário cria um UR a partir de Solicitar ajuda sem nenhum departamento selecionado e quando a atribuição automática não é sugerida pelo algoritmo de roteamento de ML, o UR é atribuído ao Conjunto de serviços marcado como Conjunto universal.
- Quando um UR é transferido com a opção **Não tenho certeza**. Por exemplo, quando um UR é transferido por um agente de departamento e o agente não tem certeza do departamento para o qual a solicitação será transferida, o agente pode selecionar **Não tenho certeza** no campo do departamento. Nesse caso, o UR é roteado para o Conjunto de serviços marcado como Conjunto universal.

Nota: Você pode ter apenas um conjunto de serviços marcado como Conjunto universal para sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Conjuntos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome do departamento específico do serviço.
4. Marque a caixa de seleção **Conjunto universal**.
   Se esta caixa de seleção estiver marcada, o novo conjunto de serviços será considerado um conjunto universal.
5. Selecione a **configuração de mapeamento** que você deseja definir para o conjunto de serviços.
6. Clique em **Enviar**.

Crie seus grupos de atribuição específicos de serviço

Configure seus grupos específicos de serviço e atribua as funções e usuários necessários. Os usuários do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada usuário separadamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aqui estão algumas práticas recomendadas para criar grupos:

- Crie um grupo para administradores e atribua a função de administrador somente a este grupo.
- Crie quantos grupos forem necessários em sua organização. Por exemplo, você pode criar um grupo de atribuição específico do departamento de RH ou um grupo específico de TI. Atribua os usuários necessários a esses grupos e, em seguida, atribua a função da equipe a esses grupos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de usuários .
4. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Tipo**.
   Se o campo não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
   O campo **Tipo** é expandido.
5. Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione o tipo **[aplicação]**.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Adicione as funções à lista relacionada **Funções**.
8. Adicione usuários à lista relacionada **do membro do grupo**.
9. Clique em **Atualizar**.

Atribuir grupo de atribuição a conjuntos de serviços

Depois de criar seus grupos de atribuição específicos de serviço, atribua-os aos conjuntos de serviços. A atribuição de grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviços departamentais facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes certos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Além disso, após a triagem, os agentes também podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Grupos de atribuição de conjuntos de serviços**.
2. Selecione o **Conjunto de serviços** na lista de pesquisa.
3. Selecione o **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
4. Clique em **Enviar**.

Crie seu serviço para Solicitação universal

Registre o nome do serviço na tabela específica de serviço e associe-o a um conjunto de serviços (departamento) para usar os recursos Solicitação universal para um serviço específico em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O serviço categoriza a aplicação de acordo com a área de trabalho dentro do conjunto de serviços (departamento) na organização.

Nota: Por padrão, os casos de RH e os incidentes de TI são configurados como serviços na aplicação Solicitação universal. Esta etapa pode ser ignorada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração do serviço**.
2. Clique em **Novo** para registrar seu serviço.
3. No formulário, insira o **Nome do serviço**.
4. Selecione a **Tabela de serviço** na lista de tabelas disponíveis.
5. Selecione o **Conjunto de serviços** na lista de conjuntos de serviços disponíveis registrados para sua organização.
6. Clique em **Enviar**.

Atribuir grupo de atribuição ao seu serviço

Depois de criar os serviços para o seu conjunto de serviços (departamento), atribua os grupos de atribuição aos serviços nos conjuntos de serviços para permitir que os agentes transfiram tíquetes para o grupo de roteamento apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A atribuição de grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviços departamentais facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes certos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços). Além disso, após a triagem, os agentes podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Grupos de atribuição de serviço**.
2. Selecione o **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
3. Selecione o **Serviço** na lista de pesquisa.
4. Clique em **Enviar**.

Criar ações de IU específicas do serviço

Crie uma ação de IU ou modifique uma existente para permitir que seu serviço crie tíquetes de departamento em uma solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, considere um cenário em que um agente de nível 1 de um departamento de serviço recebe uma solicitação universal e não consegue resolvê-la. O agente escala a solicitação para outro departamento ou para um agente do mesmo departamento. Nesse caso, o agente de nível 1 usa a ação **Criar caso** ou rotulada de forma semelhante para criar um novo caso no serviço (departamento). Este caso pode ser roteado para o grupo de atribuição apropriado para resolução.

Para executar esta ação, você deve criar uma ação de IU para o seu serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
   Uma lista de todas as ações de IU específicas para a tabela Solicitação universal é exibida.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

   Nota: Para uma nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela de Solicitação universal.

3. No formulário, preencha os campos para definir a ação de IU.
   Para obter mais informações, consulte Criação de uma ação de IU .

Registrar aplicação com escopo habilitada para administração de aplicações

Se a sua aplicação for uma aplicação com escopo habilitado para administrador de aplicações, registre a aplicação com Solicitação universal (UR) para disponibilizar o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços para que a aplicação Solicitação universal funcione.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de configurar o serviço, você deve executar essas etapas e criar as seguintes entradas de herança de ACL. Isso permite que Solicitação universal use o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços.

Somente o administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] pode atribuir funções de UR com escopo.

Para configurar o sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função Administrador do UR [sn_uni_req.ur_admin] está contida na função Administrador do sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de administrador de UR da função de administrador do sistema [admin] para impedir que o administrador do sistema visualize informações confidenciais do UR. Para obter mais informações, consulte Remover função de administrador de UR do administrador do sistema.

Depois de conceder acesso, defina a propriedade *sn_uni_req.min_admin_count* nas propriedades do sistema do UR para garantir que exista um número mínimo de administradores com escopo e que a aplicação não seja bloqueada na ausência de um administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_scoped_admin_acl_inheritance.list`.
2. Na página **Administração da aplicação Herança de ACL**, clique em **Novo**.
3. Selecione `Conjunto de serviços` na lista suspensa **Tabela**.
4. Verifique se a **aplicação** é a sua aplicação com escopo
5. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de conjunto de serviços em sua aplicação com escopo.
6. Na página **Administração da aplicação Herança de ACL**, clique em **Novo** novamente.
7. Selecione `Configuração de serviço` na lista suspensa **Tabela**.
8. Verifique se a **aplicação** é a sua aplicação com escopo
9. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de configuração de serviço em sua aplicação com escopo.

Remover função de administrador de UR do administrador do sistema

Para proteger suas informações contra acesso indevido, após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função de administrador da Solicitação universal (UR) [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador com sn_uni_req.ur_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um administrador do sistema também tem uma função de administrador de UR e pode acessar as informações de UR. Adicione a função de administrador de UR a usuários específicos que trabalhariam na configuração de UR para seus respectivos serviços. O usuário com esta função pode tornar outro usuário um administrador do UR com base nas funções e responsabilidades. Depois que esta etapa for concluída, para proteger sua aplicação, remova a função de administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] da função de administrador do sistema [admin].
Ao fazer isso, você impede que o usuário com uma função padrão de Administrador do sistema [admin] exiba todas as informações da Solicitação universal.

Nota: Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de administrador de UR. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um usuário que possa executar as funções de administrador do UR.

Além disso, certifique-se de que os mesmos usuários tenham a função de Administrador do sistema [admin] para acessar os módulos de UR.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Em **Administração de usuário**, acesse **Funções** (menu de navegação à esquerda).
3. Clique em **administrador**.
4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.

Nota: Se você não vir o botão **Editar**, altere o Escopo **da aplicação** para `Global`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na coluna **Contém lista de funções**, realce e mova **sn_uni_req.ur_admin** para a coluna **Coleção**.
6. Clique em **Salvar**.
7. Sair.

Criar uma regra de negócio para o seu serviço

Crie uma regra de negócio na tabela de serviço para anexar o tíquete de departamento recém-criado a uma solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma regra de negócio para o seu serviço por qualquer um dos motivos a seguir.

- Forneça uma experiência de registro de tíquete unificada e simplificada para o solicitante configurando a criação de UR de todos os canais.
- Permita que os agentes transfiram o tíquete primário para outros departamentos se a solicitação original tiver sido enviada inicialmente para o departamento errado pelo solicitante.
- Facilite a emissão de relatórios entre departamentos sobre o ANS geral se o tíquete for transferido entre departamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `após` e marque a caixa de seleção **de inserção**.
   Esta ação especifica que as regras de negócio devem ser executadas após a inserção ou atualização.
7. Na guia **Avançado**, adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo no campo **Condição**.

```
!current.universal_request.nil() &&
current.universal_request.primary_task.nil()
```

8. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como um tíquete primário para UR.

```
(function executeRule(current, anterior /*null quando assíncrono*/
) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils();
urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request,
current.getUniqueValue(),null,true); })(current, anterior);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Criação de uma regra de negócio .

Criar uma regra de negócio para criar automaticamente a Solicitação universal

Crie uma regra de negócio antes de inserir na tabela de serviço para criar automaticamente uma solicitação universal quando um tíquete for gerado de qualquer um dos canais disponíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma nova solicitação é enviada do portal do funcionário, esta regra de negócio é validada se o UR já existir. Se não houver UR anexado à solicitação, a regra de negócio criará automaticamente o UR e a solicitação específica do departamento será anexada como o tíquete primário.
O UR é criado automaticamente a partir de qualquer um dos seguintes canais:

- Now Platform
- Espaço
- Virtual Agent
- E-mail
- Interação
- Autoatendimento

Você pode criar automaticamente uma solicitação universal nos seguintes cenários.

- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento sem problemas, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use o relatório de ANS ou OLA entre departamentos para UR, tíquete de departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.

Nota: Por padrão, esta regra de negócio é enviada com Prestação de serviços de RH e Gestão de serviços de TI. Ative-o para usá-lo. Para outros departamentos, para usar esta capacidade, crie ou personalize a regra de negócio fornecida para sua tabela de departamento específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `antes` e marque a caixa de seleção **de inserção**.
   Esta ação especifica que as regras de negócio devem ser executadas antes da inserção.
7. Insira a **Ordem** mais alta para a tabela.
   O valor do pedido é específico do departamento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo no campo **Condição**.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como um tíquete primário para UR.

   ```
   (function executeRule(current, anterior /*null quando assíncrono*/
   ) { /* chamar a API do UR para criar ou anexar a Solicitação
   universal com o registro de departamento inserido */ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })
   (current, anterior);
   ```

10. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Criação de uma regra de negócio .

Criar pontos de extensão para departamentos

Crie um ponto de extensão com script para criar o tíquete primário específico do departamento durante as transferências de tíquete entre departamentos. O uso do ponto de extensão permite criar um tipo de tíquete primário de acordo com a definição do ponto de extensão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar seu departamento para Solicitação universal, para usar a capacidade de transferência para outro departamento, crie pontos de extensão com script e adicione-os às inclusões de script do código da aplicação. Um exemplo de ponto de extensão *`CreateDepartmentTicket`* é fornecido para você modificar e usar.

Nota: Para uma melhor experiência do usuário, você pode optar por usar a configuração de mapeamento para definir e configurar os campos que devem ser copiados para os endpoints para transferências e criação de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_uni_req.CreateDepartmentTicket`.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** na lista relacionada para criar o script de ponto de extensão específico do departamento.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Criar um ponto de extensão para pós-processamento de transferências

Crie um ponto de extensão com script para executar ações adicionais após a transferência entre departamentos de um tíquete primário na aplicação Solicitação universal. Você pode alterar o ponto de extensão de amostra para copiar informações adicionais das entidades secundárias do tíquete primário anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um tíquete primário de um Solicitação universal é transferido, a configuração de mapeamento atual copia somente as informações do tíquete primário para o tíquete de destino. No entanto, se você quiser que ações adicionais sejam executadas após a transferência entre departamentos do tíquete primário, poderá criar uma implementação de ponto de extensão com script para o ponto de extensão *DepartmentTransferPostProcessor*. Um exemplo de ponto de extensão *DepartmentTransferPostProcessor*, que se baseia em seus requisitos de negócios, é fornecido para você modificar e usar.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo >Pontos de extensão do sistema >Pontos de extensão com script**.
2. Na barra de pesquisa, pesquise por *sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor*.
3. Crie o ponto de extensão específico do departamento selecionando **Criar implementação**.
   Para obter mais informações sobre como usar pontos de extensão, consulte Como usar pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Configuração de experiência de tíquete unificada

Configure seu serviço para fornecer aos funcionários uma experiência de tíquete unificada e consistente. Esta configuração cria automaticamente uma solicitação universal quando as solicitações são geradas a partir de um registro de interação, e-mail ou produtor de registro.

Você pode personalizar e configurar para criar automaticamente a solicitação universal para uma tarefa de vários canais usando as APIs fornecidas com a aplicação Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

A aplicaçãoSolicitação universal é compatível com a criação de solicitação universal a partir de um registro de interação no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação.

Modificar as preferências de notificação por e-mail ajuda a controlar as ações de e-mail de saída. Para obter mais informações, consulte Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço.

Configure as preferências de e-mail para criar uma solicitação universal quando um e-mail for recebido na caixa de correio configurada. Para obter mais informações, consulte Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada.

Configure o produtor de registro de serviço para criar uma solicitação universal a partir de uma solicitação gerada pelo produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal.

Criar solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por meio de outros canais

A Solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante ou funcionário cria um tíquete de departamento a partir de canais que não sejam os tópicos do Portal de serviços ou do Virtual Agent. Crie a solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócio à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

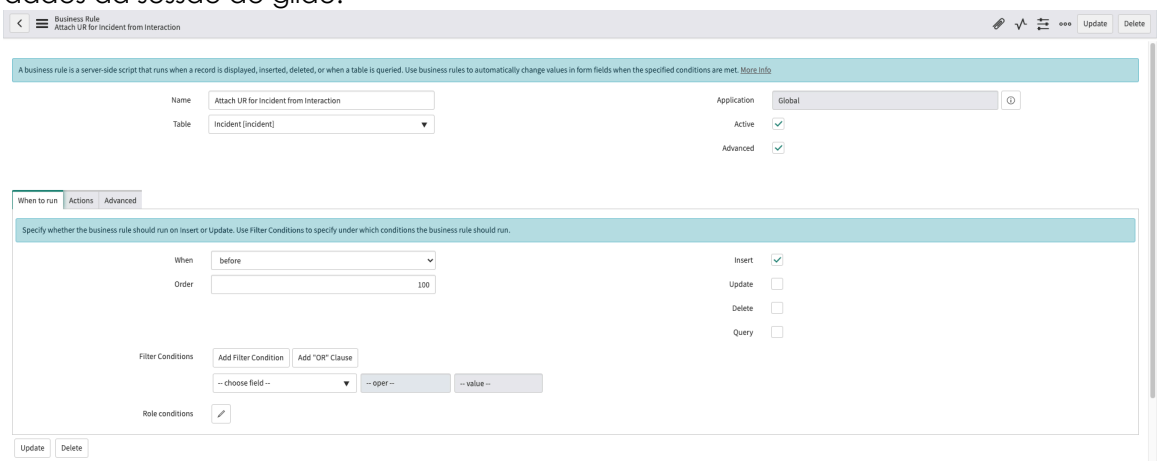
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie a solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócio à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH. A solicitação universal criada é automaticamente associada ao tíquete do departamento, como um incidente ou um caso de RH criado nessa tabela.
Convém criar automaticamente a solicitação universal nos seguintes cenários.

- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento a qualquer momento, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use a emissão de relatórios de ANS/OLA entre departamentos para o UR, o tíquete do departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.

Você pode fazer isso usando uma regra de negócio e a API da Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

Siga as etapas fornecidas para habilitar a criação de solicitação universal automaticamente a partir de um registro de interação.

Procedimento
1. Modifique a ação de IU do tíquete do departamento para passar o parâmetro de URL que é recuperado do client script.
2. Crie uma inclusão de script AJAX para definir os dados na sessão do glide.
3. Crie um client script onSubmit() para buscar o parâmetro de URL.
   Para obter mais informações, consulte Scripts de cliente .
4. Defina o parâmetro de URL e o sys_id para a sessão do glide usando a inclusão de script AJAX.
5. Crie uma regra de negócio antes de inserir no tíquete do departamento e recupere os dados da sessão do glide.



6. Crie o registro de solicitação universal usando a API `UniversalRequestUtils` e anexe a solicitação universal à tarefa.

Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço

Personalize as notificações por e-mail para controlar quais notificações por e-mail são enviadas aos solicitantes quando uma solicitação universal é criada. Esta configuração evita que os funcionários recebam notificações por e-mail duplicadas ou inconsistentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure suas preferências de notificação para que as comunicações com o solicitante sejam provenientes do Solicitação universal em vez do tíquete do departamento, e os links nas comunicações sejam vinculados ao Solicitação universal em vez do tíquete do departamento.

As notificações por e-mail geralmente são enviadas quando uma das seguintes atividades é realizada:

- Uma solicitação universal é criada para um solicitante.
- Os comentários são adicionados à solicitação.
- A resolução foi fornecida para a solicitação.
- A solicitação está fechada.

Procedimento

1. Desativar notificação de saída para aproveitamento de serviços Solicitação universal.
2. Usar número efetivo no assunto do e-mail.

Desativar notificação de saída para aproveitamento de serviços Solicitação universal

Você pode configurar notificações por e-mail de saída para definir os e-mails que um solicitante deve receber quando uma solicitação universal é criada. Por exemplo, se o tíquete de serviço (departamento) estiver associado a uma solicitação universal, você poderá personalizar as notificações para enviar somente os e-mails relevantes para o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

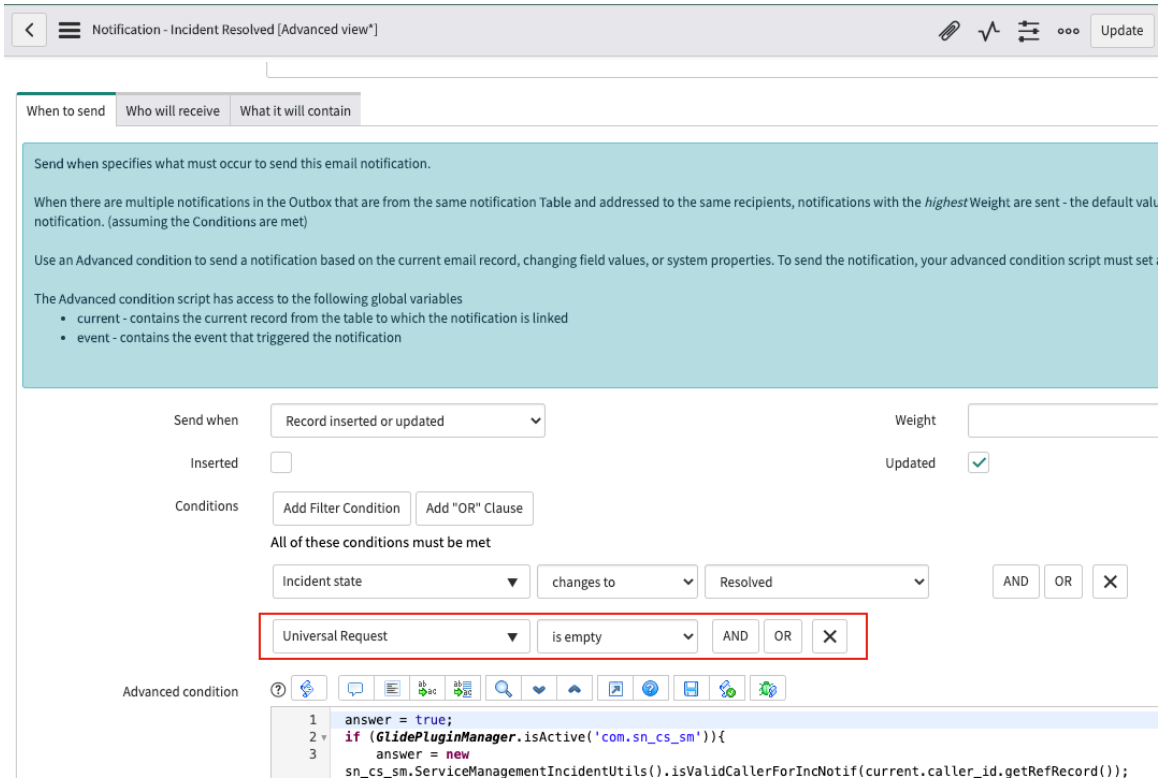
E-mails de serviço, como criação de tíquete de serviço, anotações ou mudanças de estado, podem ser impedidos de serem distribuídos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica de serviço que você deseja personalizar.
3. Na guia **Quando enviar**, no construtor de condições, adicione uma nova etapa de condição, conforme mostrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Atualizar**.

Usar número efetivo no assunto do e-mail

Modifique o assunto do e-mail para exibir o número do tíquete relevante usando o número efetivo da tarefa. Por exemplo, se o tíquete de serviço estiver associado a uma solicitação universal, você deverá mascarar o número do tíquete de serviço e mostrar o número de UR.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

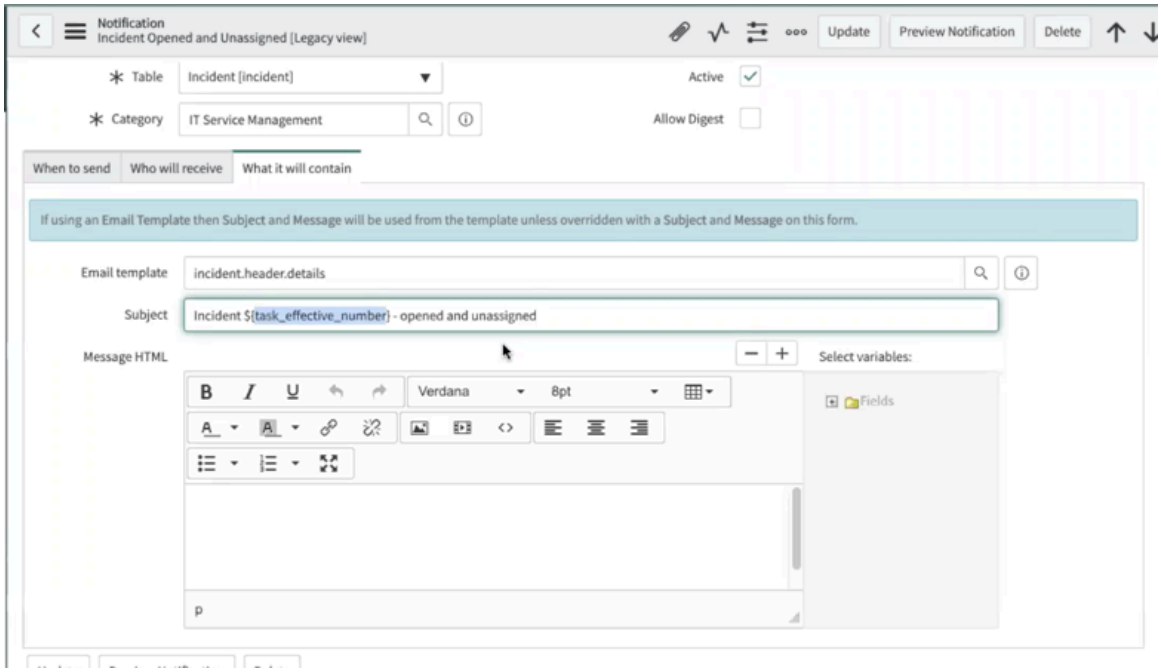
O *task_effective_number* é um valor de campo dinâmico que exibe o número do UR quando o tíquete de serviço está associado ao UR e exibe o número do tíquete de serviço real quando não há UR associado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica de serviço que você deseja personalizar.
3. Na guia **Quando conterá**, no campo **Assunto**, use o *task_effective_number*.
   Por exemplo, na notificação Incidente aberto e não atribuído, no campo **Assunto**, insira *Incident ${task_effective_number} - open and unassigned*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Atualizar**.

Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada

As solicitações universais podem ser criadas automaticamente a partir das informações recebidas por e-mails. A criação automática de solicitações universais permite um tempo de resposta mais rápido e uma resolução mais rápida para os funcionários em comparação com os agentes que criam solicitações manualmente a partir de e-mails.

Configure os IDs de e-mail na propriedade *General email address for Universal Requests* (sn_uni_req.ur_email). Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal. Por padrão, um e-mail enviado para esses IDs de e-mail configurados criará automaticamente uma solicitação universal. Os e-mails de entrada marcados com alta importância criarão solicitações universais com alta prioridade (Prioridade 1).

Por padrão, a definição de solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas.

- O plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) está instalado. Este plug-in requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Em instâncias em que Inteligência preditiva para Solicitação universal está ativo, a seguinte definição de solução e regra de negócio estão disponíveis:

Tabela de definição de solução

Definição	Descrição
Categorização da Solicitação universal	Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de uma Solicitação universal e também cria tíquetes

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de definição de solução

Definição	Descrição
	de nível de serviço que serão associados à Solicitação universal.

Tabela de regra de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Prever grupo de atribuição de UR	Solicitação universal [universal_request]	Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de uma Solicitação universal.

Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal

Crie uma solicitação universal junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa para fornecer uma experiência de registro de tíquete unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente quando o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) está ativado, a seção **Configuração da Solicitação universal** é adicionada a um item do catálogo ou formulário de produtor de registro.

Uma solicitação universal não é criada para os seguintes cenários:

- O carrinho com vários itens do catálogo foi submetido a check-out
- O guia de pedido foi enviado

Para obter informações sobre como criar um item do catálogo, consulte Criação ou edição de um item do catálogo .

Para obter informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Criação de um produtor de registro .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo ou produtor de registro necessário.
3. No formulário Item do catálogo ou Produtor de registro, configure esses campos na seção **Configuração da Solicitação universal**.

Campos da seção de configuração da Solicitação universal

Campo	Descrição
Item habilitado/ certificado pelo UR	Opção para especificar que uma solicitação universal também deve ser criada junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa. Na solicitação universal, uma referência é criada para o item solicitado associado ou registro baseado em tarefa, que se torna a tarefa primária da solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Requer revisão adicional	Opção para marcar automaticamente a caixa de seleção **Precisa de revisão de resolução** na solicitação universal correspondente. Para obter informações sobre os campos da solicitação universal, consulte Formulário de Solicitação universal. O campo **Requer revisão adicional** aparece somente quando a caixa de seleção **Item habilitado/certificado pelo UR** está marcada.

4. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Configuração do Catálogo de serviços para Solicitação universal

Mapeamento de estado da Solicitação universal

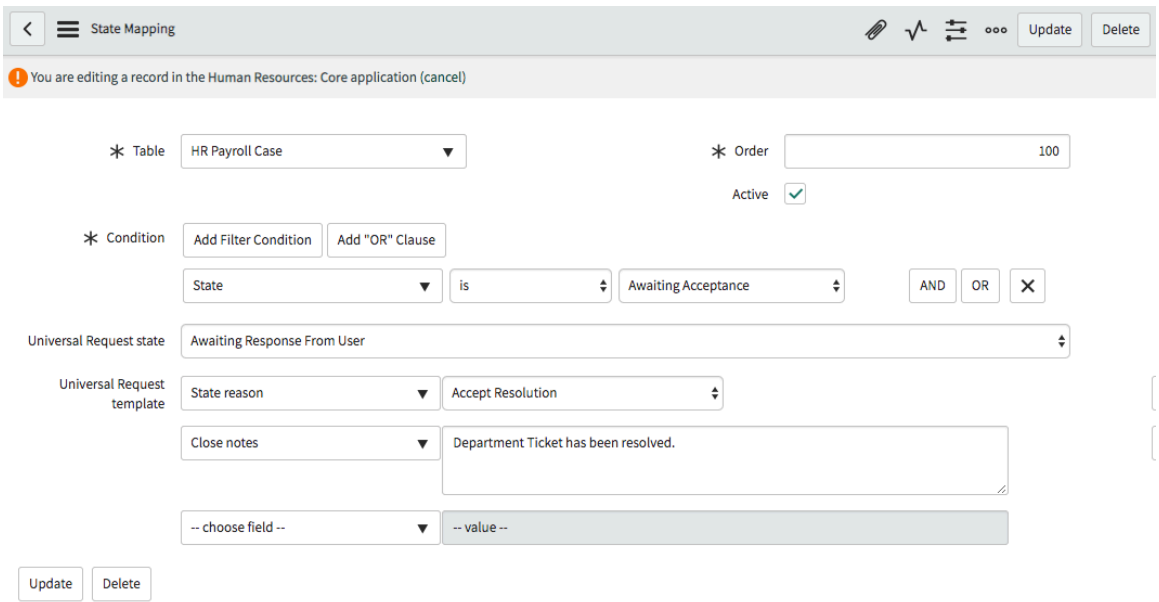
Todos os fluxos de trabalho consistem em estados, transições e motivos. Mapeie os estados específicos do serviço para os estados da Solicitação universal para fornecer uma experiência do usuário melhor durante a transição do estado de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, considere uma solicitação universal que tem um caso de folha de pagamento de RH anexado a ela como uma tarefa primária. Quando o estado do caso de RH muda de **Em andamento** para **Aguardando Aceitação**, o estado da solicitação universal é atualizado para **Aguardando Resposta do Usuário**.



Ao mapear os estados do serviço para o estado do UR, é garantido que o estado correto do UR seja exibido. A transição de estado do tíquete primário é oculta do solicitante e ele só vê as transições de estado de UR simplificadas que são orientadas pelos mapeamentos de estado. A tabela a seguir descreve os estados da solicitação universal e os mapeamentos sugeridos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de UR e mapeamentos sugeridos

Status do tíquete primário	Estado de UR
Quando o UR é criado e não há tíquete primário	Novo
Todos os estados quando o tíquete está sendo trabalhado, como TEA, aguardando aprovação	Em andamento
Todos os estados que requerem resposta de um solicitante	Em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Mapeamento de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário de mapeamento de estado.

Domain Separation e Solicitação universal

Domain Separation é compatível com ServiceNow Solicitação universal. Solicitação universal ajuda os agentes de help desk a resolver casos em toda a empresa para uma melhor experiência do funcionário. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Solicitação universal

Todas as configurações são estritamente separadas por domínio.

A tabela de Solicitação universal é separada por dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas de configuração (estrita separação de domínio)

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Tabelas de dados (dados separados): universal_request.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Solicitação universal

Agentes e gerentes podem usar a aplicação Solicitação universal para criar solicitações, gerenciar informações e segurança e se conectar com outros departamentos e serviços para ajudar na resolução de solicitações.

Criar Solicitação universal

Crie um registro de solicitação universal em nome do solicitante na aplicação Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário da solicitação universal.
3. Clique em **Enviar**.

Cancelar uma solicitação universal

Cancele a solicitação universal se o problema for resolvido ou se a solicitação não precisar mais de nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, agentes de roteamento

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação universal somente se

- Não há tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele.
- O estado do UR é **Novo** ou **Em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Aberto**.
2. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

   Nota: Se o usuário em **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, ele deverá inserir o motivo do cancelamento.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultados

Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

Use o tour guiado no Solicitação universal

Use o tour guiado para navegar por uma sequência de etapas interativas que fornece uma visão geral de Solicitação universal casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Quando você seleciona um caso Solicitação universal pela primeira vez, o tour guiado é iniciado automaticamente.

Use este procedimento para iniciar o tour guiado manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Ir para **Listas** > **Solicitação universal**.
3. Selecione uma solicitação universal em qualquer categoria fornecida.
4. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ).
5. Selecione **Fazer um tour**.
6. Selecione **Iniciar tour** na janela pop-up Tour guiado.
7. Leia as chamadas para entender a interface de um caso Solicitação universal.
8. Selecione **Avançar** para avançar no tour.

   Para encerrar o tour a qualquer momento, selecione a opção **Encerrar tour** na opção **Mostrar menu de ajuda** ou selecione o ícone **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.

9. Selecione **Concluído** para concluir o tour.

Exibir solicitações universais com tíquete primário

Uma solicitação universal pode ter várias solicitações secundárias, como um tíquete de TI ou um caso de RH. Uma solicitação secundária ativa é chamada de tíquete primário. Em um determinado momento, uma solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: agentes admin, itil ou de roteamento

Para exibir a solicitação universal com um tíquete primário ativo, faça o seguinte.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.
   Uma lista de todas as solicitações universais que têm um tíquete primário é exibida
2. Abra e exiba a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Criar tíquete associado para o tíquete primário do UR

O agente, trabalhando no tíquete primário, solicita assistência de outros departamentos na resolução de uma Solicitação universal (UR), criando tíquetes associados para o UR. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nesses tíquetes associados. Esses tíquetes associados são independentes do fluxo de estado do UR.

Antes de Iniciar
Configure a propriedade *sn_uni_req.associated_ticket* na página **de propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com a criação dos tíquetes associados. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Função necessária: agente faz parte do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente de roteamento do tíquete primário pode solicitar assistência de outros departamentos na resolução de um UR criando tíquetes associados no tíquete primário. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nos tíquetes associados para resolver o UR.

A seguir estão alguns dos principais destaques.

- Passe o contexto da solicitação diretamente para o outro departamento usando o pop-up ao criar um tíquete associado.
- Configure as informações a serem copiadas do UR para o tíquete associado na configuração de mapeamentos.
- Os agentes trabalham no tíquete associado mesmo após o fechamento do tíquete primário/UR, já que os tíquetes associados são independentes do fluxo de estado do UR.
- Defina a configuração da guia Tíquete associado para exibir e rastrear a atividade de tíquetes associados na página de tíquete padrão.

Procedimento
1. Navegue até o registro do tíquete primário.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.
2. Abra o UR e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro do tíquete primário aparece na página.
3. Clique em **Criar tíquete associado**.
4. Na caixa de diálogo **Criar tíquete associado**, insira os detalhes a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Com base na propriedade sn_uni_req.associated_ticket, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

- **Departamento**: selecione o departamento na lista.
- **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
- **Descrição resumida**: insira a descrição resumida do novo tíquete associado.
- **Descrição**: insira a descrição detalhada do novo tíquete associado.
- **Anotações de trabalho**: insira os detalhes das anotações de trabalho.

5. Clique em **Criar**.
   Um tíquete associado é criado com as descrições fornecidas e está associado ao UR existente do tíquete primário.

Solicitação universal segurança de informações confidenciais

Solicitação universal A capacidade de segurança do fornece flexibilidade para proteger informações controlando a autorização de exibição e edição.

Vantagens principais

- O solicitante pode marcar a solicitação como confidencial no momento da criação da solicitação.
- Os agentes de roteamento podem marcar a solicitação como restrita ao criar uma solicitação.
- Se a solicitação não for confidencial, um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário poderá marcar o tíquete como irrestrito durante a triagem.
- Quando um tíquete restrito é criado ou transferido, somente um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário pode exibir os detalhes completos do tíquete.
- Os controles de segurança também são transferidos durante as transferências entre departamentos, pois o grupo de atribuição é alterado para o do novo departamento.
- Use a solução Inteligência preditiva para identificar e marcar automaticamente a solicitação universal como confidencial.

Função de agente de informações confidenciais

A função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* controla quem visualiza e atua nas solicitações universais que têm informações confidenciais. Somente os agentes de roteamento de UR do grupo de atribuição atual com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete.

Por exemplo, se um caso de RH (tíquete primário) for criado para uma solicitação universal, somente o agente de roteamento de RH com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ou o agente de caso de RH poderá exibir os detalhes completos da solicitação, como a descrição resumida, descrição, anexos e comentários.

Um agente sem a função de agente confidencial pode acessar somente as informações primárias da solicitação. Os campos protegidos (descrição resumida, descrição), anexos e comentários no fluxo de atividades estão ocultos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação com escopo habilitada para Administração de aplicações

Solicitação universal é uma aplicação habilitada para administração de aplicações. Se você estiver configurando seu serviço que também é uma aplicação habilitada para administração de aplicações ou tem seu próprio modal de segurança, você deve registrar sua aplicação. Para obter mais informações, consulte Registrar aplicação com escopo habilitada para administração de aplicações. Isso garante que a segurança seja mantida na solicitação universal.

Como gerar uma solicitação universal confidencial do portal

Quando os solicitantes criam uma solicitação usando a opção **Solicitar ajuda** no Portal de serviços, Central do funcionárioou no aplicativo para celular, eles podem proteger as informações fornecidas como confidenciais.

Para ajudar os solicitantes a identificar informações confidenciais, um artigo de conhecimento é fornecido na página **Solicitar ajuda**. Depois de determinar se a solicitação é confidencial, eles podem marcar a caixa de seleção O **problema contém informações confidenciais ou confidenciais**. Se a caixa de seleção estiver marcada, o solicitante poderá selecionar o departamento ao qual o problema pode pertencer ou escolher **Não tenho certeza (envio geral)**.

Se o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o departamento será selecionado automaticamente e o solicitante será notificado sobre a seleção. Para obter mais informações, consulte Ativar Inteligência preditiva para Solicitação universal. O solicitante pode optar por substituir a sugestão. No envio, esta ação cria uma solicitação universal marcada como **Restrita**.

Às vezes, os agentes também podem criar uma solicitação a partir de uma interação, uma chamada ou do módulo de autoatendimento. Nesses casos, o agente pode marcar a solicitação como **Restrita**.

Experiência do agente de segurança do UR

Qualquer agente pode exibir a lista de solicitações universais marcadas como restritas. No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específico do serviço ou o agente que tem acesso a solicitações confidenciais pode exibir as informações detalhadas. Durante a triagem, qualquer agente que visualizar a solicitação e identificar que ela tem informações confidenciais pode marcá-la como restrita.

Se o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o UR com informações confidenciais será automaticamente identificado e marcado como restrito e somente os agentes com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* poderão acessar e trabalhar na solicitação.

No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específica do serviço ou o agente com a função para acessar uma solicitação confidencial pode marcá-la como irrestrita. Para mais informações, confira Restringir o acesso à solicitação universal ou Marcar solicitação universal como irrestrita. Você pode marcar uma solicitação como restrita ou irrestrita diretamente na solicitação universal ou no tíquete primário.

Como transferir uma solicitação restrita

Uma solicitação restrita significa que a solicitação universal primária está marcada como restrita. Quando um tíquete primário da solicitação universal confidencial é transferido para outro departamento, os controles de segurança também são transferidos, pois o grupo de atribuição do UR muda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança de COE

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

Restringir o acesso à solicitação universal

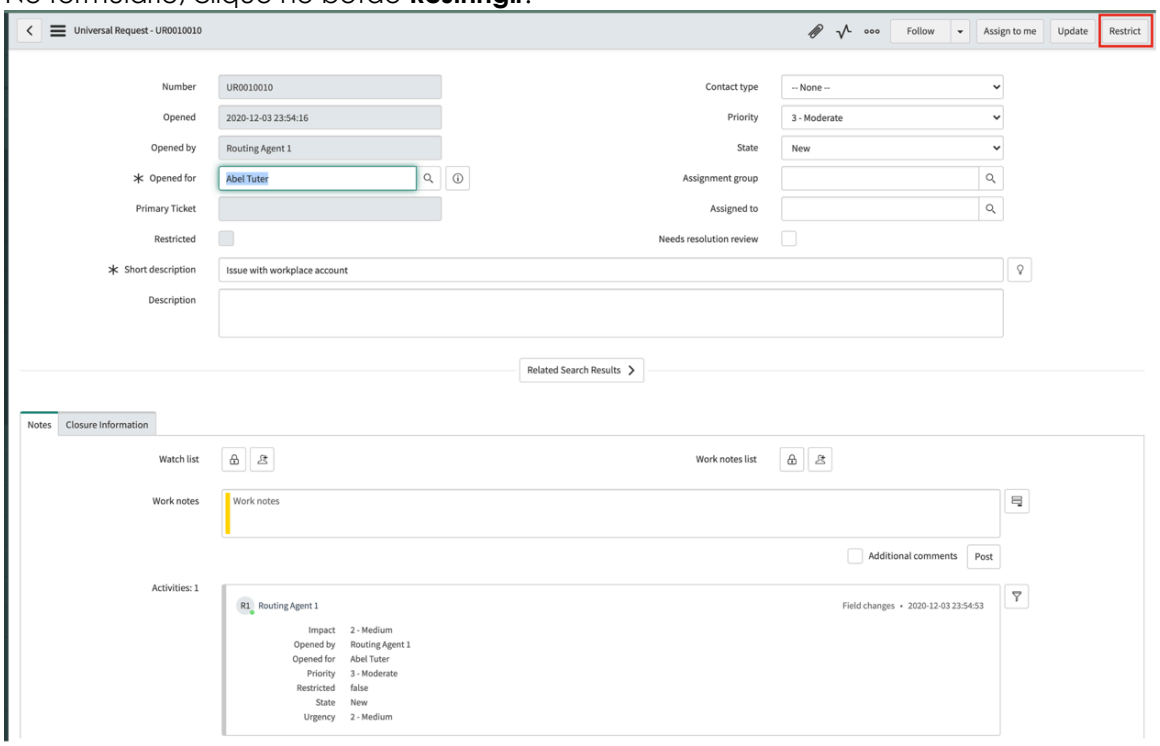
Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: funcionários, agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica de serviço

Procedimento

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
2. No formulário, clique no botão **Restringir**.



Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Marcar solicitação universal como irrestrita

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

Antes de Iniciar

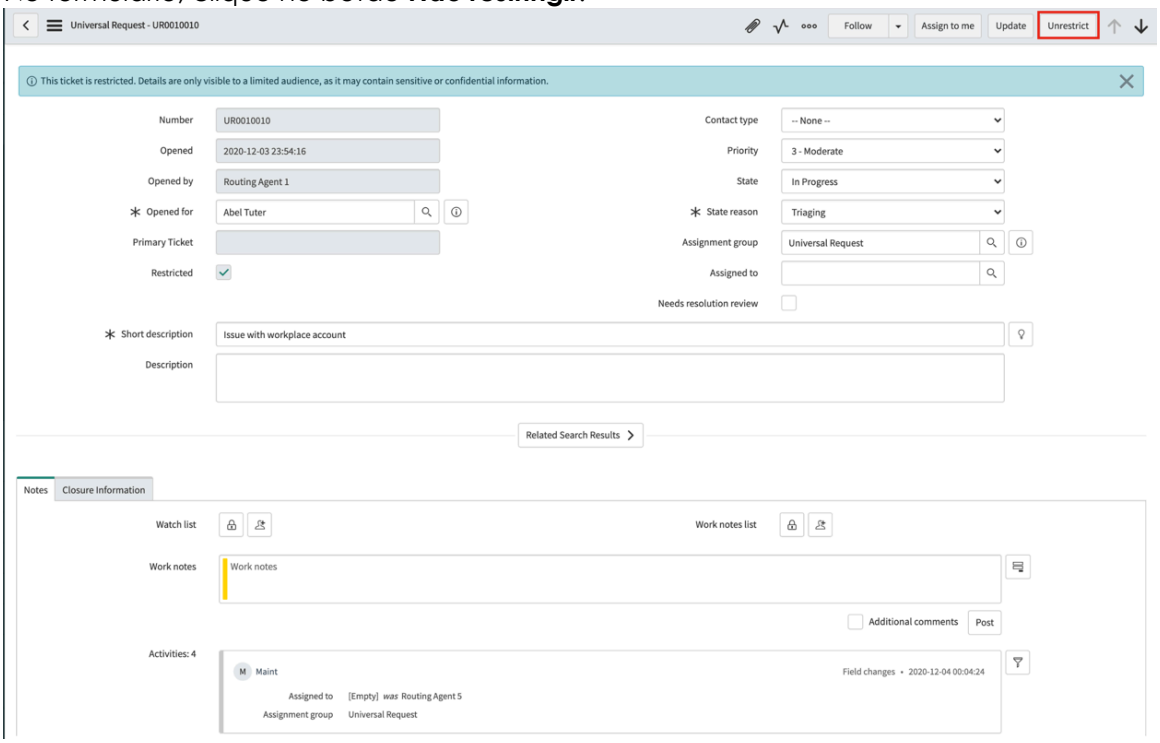
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, agente de tíquete primário ou membros do grupo de atribuição desse UR

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita ou até o tíquete primário que está resolvendo.
2. No formulário, clique no botão **Não restringir**.



Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente os agentes que fazem parte do grupo de atribuição de tíquete primário ou com a função de acesso podem modificar.

Transferir um tíquete primário

Você pode transferir um tíquete primário de volta para a Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente faz parte do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

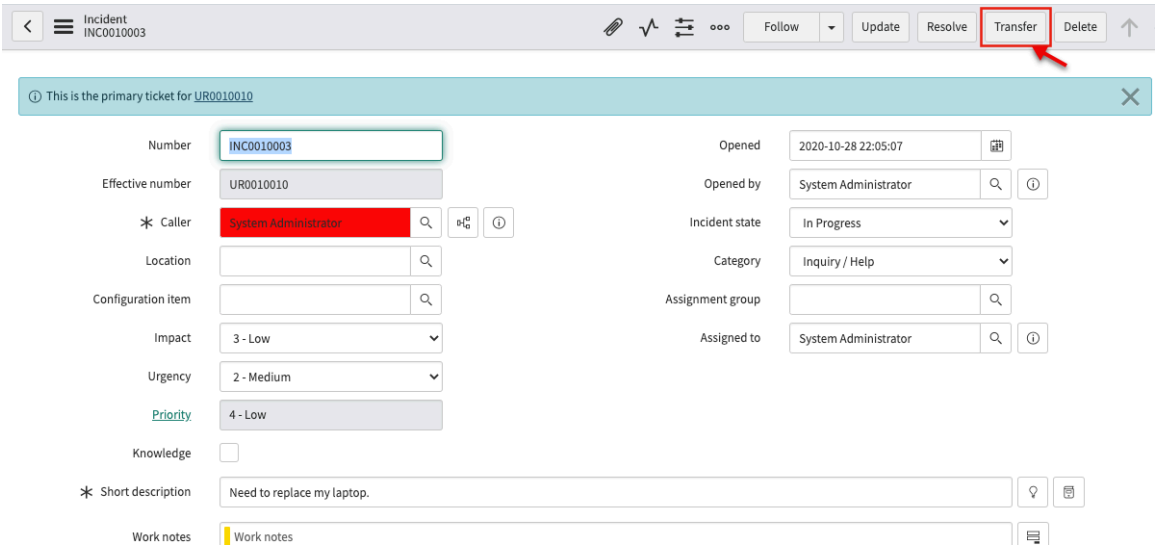
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página **de propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo para a Solicitação universal ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando um tíquete primário é transferido de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo de tíquete primário da Solicitação universal fica em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode selecionar `Não tenho certeza` quando não tiver certeza do departamento ou serviço correto.

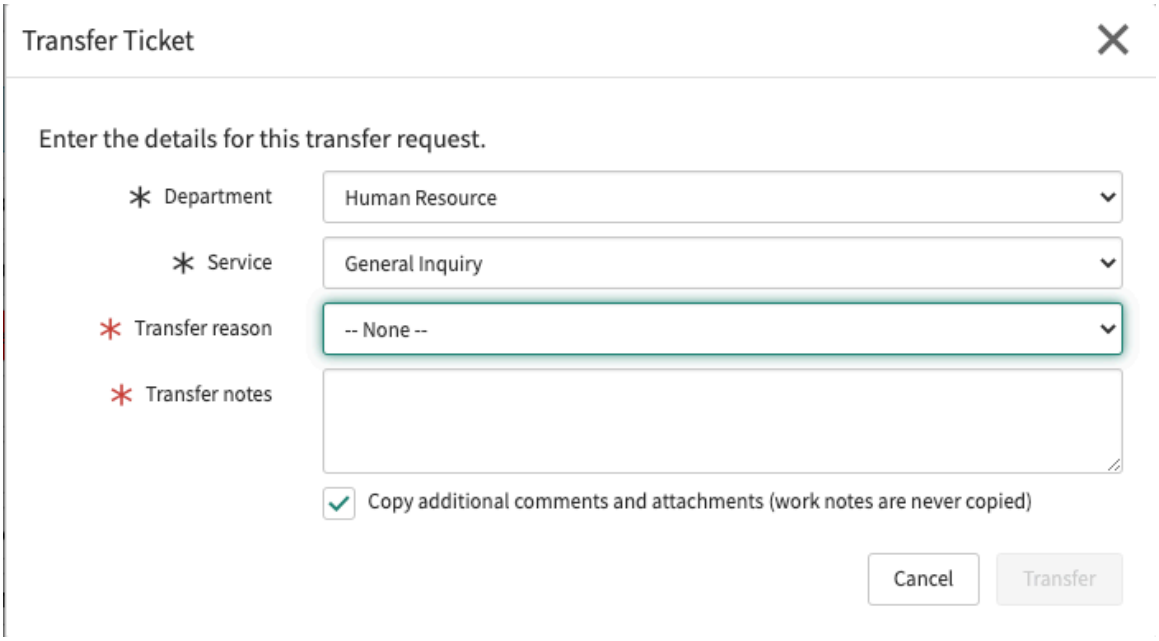
O agente pode transferir um tíquete com um dos seguintes motivos:

Transferir com resolução

A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico. Os agentes podem selecionar esta opção quando a ajuda de outro departamento for necessária para atender à solicitação.

Transferir sem resolução

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e foi transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico.



Procedimento

1. Navegue até o registro do tíquete primário que você deseja transferir.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra a solicitação universal e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro do tíquete primário aparece na página.
3. Verifique e clique em **Transferir**.
4. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os seguintes detalhes e clique em **Transferir**.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

   - **Ação**: selecione se você deseja transferir o tíquete para outro departamento ou de volta para o Solicitação universal.
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário para o agente de roteamento de UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque a caixa de seleção se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

Resultados
O tíquete é transferido com base nos mapeamentos de transferência direta na configuração de mapeamento e nas configurações de tipo de transferência. Para obter mais informações sobre como configurar o roteamento, consulte Configuração de transferência e Mapear campos de UR com campos da tabela de destino.

Pesquisar Solicitações universais semelhantes e encerradas

Ao criar uma Solicitação universal, pesquise solicitações universais encerradas que sejam semelhantes usando Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Esta opção de pesquisa estará disponível somente se você instalar o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e habilitar a propriedade **Habilitar pesquisa relacionada para solicitações universais fechadas semelhantes** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades Solicitação universal.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal**.
2. Crie uma nova solicitação ou abra uma existente que não esteja fechada.
3. Selecione `Solicitação universal fechada semelhante` na seção **Resultados da pesquisa relacionada**.
   Todas as solicitações universais encerradas semelhantes são exibidas com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição da solicitação universal selecionada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Revise as soluções para copiar as informações encerradas ou marque a solução como **Isso ajudou**.

Traduzir um campo Solicitação universal

Use a tradução dinâmica para traduzir os campos Solicitação universal para outro idioma.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir de agora, você só pode traduzir os campos de descrição resumida, descrição e anotações de trabalho em um formulário Solicitação universal.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Configurações** > **Geral** > **Idioma**.
2. Selecione o idioma.

   Nota: Somente os idiomas que foram configurados serão exibidos. Para ativar um idioma, consulte Ativação de um idioma

3. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
4. Abra a solicitação a ser trabalhada.

   Um ícone de tradução aparece ao lado dos campos. O usuário conectado pode clicar no para traduzir o texto para o idioma preferencial, conforme configurado.



Soluções de emissão de relatórios para Solicitação universal

Solicitação universal As soluções de emissão de relatórios (UR) contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar os processos de entrega de serviço do funcionário.

Use os widgets no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Para exibir os relatórios e o painel Solicitação universal, instale o plug-in Emissão de relatórios da Solicitação universal (com.snc.universal_request.reporting).

Nota: O plug-in Emissão de relatórios da Solicitação universal (com.snc.universal_request.reporting) faz parte da assinatura Solicitação universal Professional. Para obter mais informações, consulte Ativar Emissão de relatórios Solicitação universal.

Dependendo da sua função, você pode usar qualquer um dos painéis a seguir para suas operações diárias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Painel Visão geral**: como agentes de roteamento, exiba os detalhes das solicitações e tendências universais atribuídas.
- **Painel Visão geral do processo**: como responsáveis pelo processo, analise os comportamentos dos tíquetes em sua organização.

Painel Visão geral do Solicitação universal

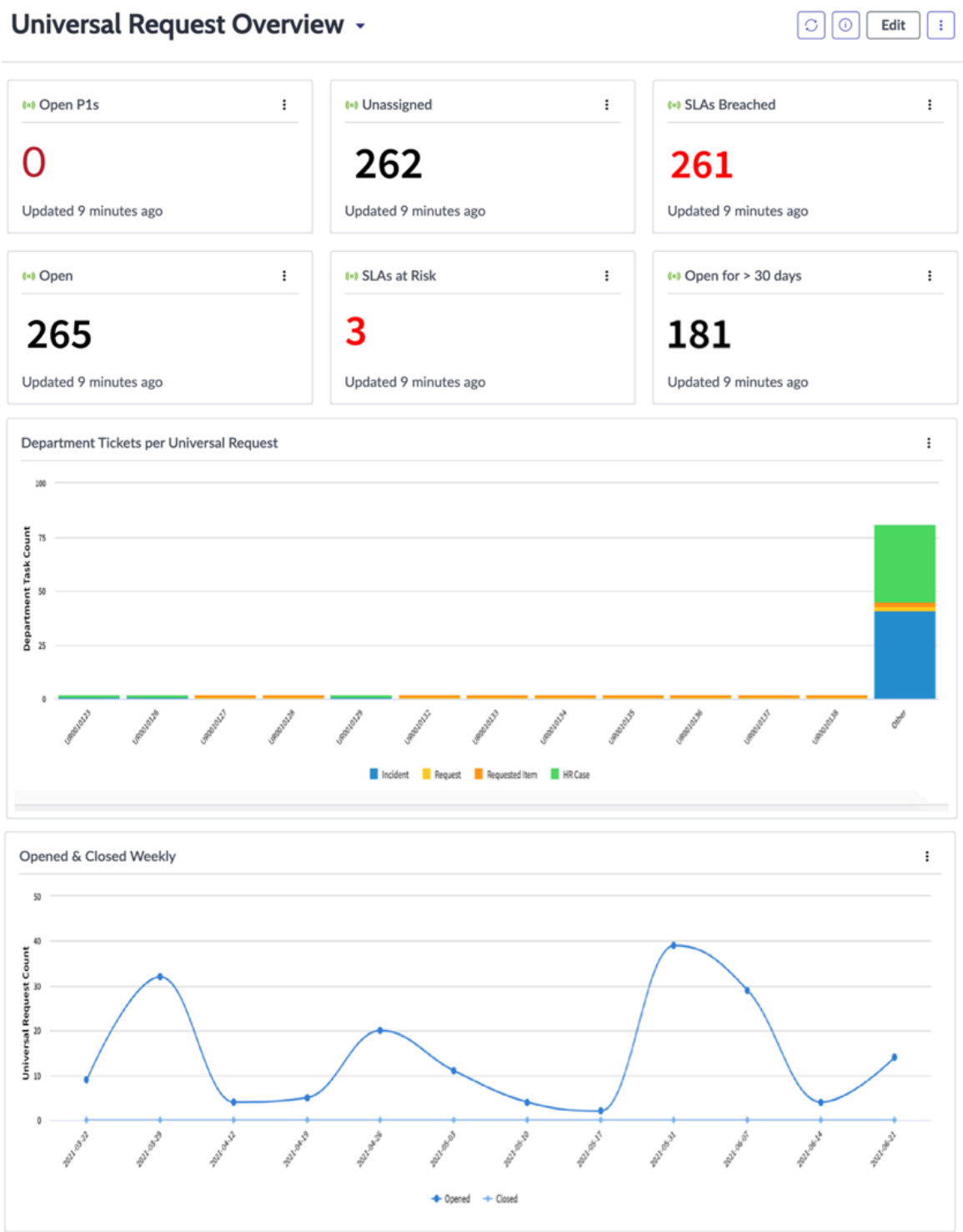
Exiba e analise as estatísticas gerais das solicitações universais para agentes de roteamento, como o número de solicitações em aberto, violadas, não atribuídas e solicitações em risco. Você também pode exibir as solicitações universais de abertura e fechamento semanais junto com o número de tarefas de departamento que fazem parte de cada UR.

Para exibir o Solicitação universal painel Visão geral, navegue até **Solicitação universal** > **Visão geral**. Você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das solicitações universais



Selecione qualquer widget de indicador para exibir seus detalhes em uma exibição de lista.

Use o botão **Editar** para modificar o painel e os widgets com o editor em linha. Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis .

Funções necessárias de Now Platform

As funções a seguir podem exibir o Solicitação universal painel de visão geral:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador
- Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

Usuários e funções

Usuários e funções no Solicitação universal

Usuários e objetivo	Função necessária
Agente de roteamento: exiba o painel.	sn_uni_req.routing_agent
Administrador de UR: exibir e editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel	administrador, sn_uni_req.ur_admin
Responsável pelo serviço de UR: exiba e analise os comportamentos de UR e rastreie as transferências para tomar decisões fundamentadas.	sn_uni_req.ur_service_owner

Relatórios

Relatórios em Solicitação universal

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Abrir P1s	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações P1 em aberto.
Sem atribuição	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações em aberto e não atribuídas a nenhum agente de UR.
ANS violados	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que violaram o ANS de resolução.
Aberto	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações em aberto.
ANS em risco	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que ultrapassaram 75% do tempo de negócios decorrido.
Aberto por > 30 dias	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Solicitações que estão abertas há mais de 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Solicitação universal

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tíquetes de departamento pela Solicitação universal	Barra	Tarefa [task]	Este relatório mostra todas as solicitações universais que foram criadas nos últimos 3 meses junto com os tíquetes de departamento associados. Você pode exibir o tipo de tíquete de departamento criado passando o mouse sobre as barras. Além disso, você pode exibir a lista de todos os tíquetes do departamento clicando nas barras.
Aberto e encerrado semanalmente	Curva	Solicitação universal [universal_request]	Este relatório mostra as solicitações universais que foram abertas e fechadas nos últimos 3 meses, agregadas semanalmente.

Solicitação universal Painel Visão geral do processo

Analise o comportamento das solicitações universais em sua organização e rastreie as transferências. Como responsável pelo processo, use este painel para medir a eficiência e determinar as melhorias necessárias na implementação geral de Solicitação universal.

Para exibir o Solicitação universal painel Visão geral do processo, navegue até **Solicitação universal** > **Visão Geral do Processo**. Os relatórios são baseados em solicitações universais encerradas. Você pode selecionar o período de tempo para os relatórios usando o filtro de data. Clique e abra cada indicador para obter mais detalhes.

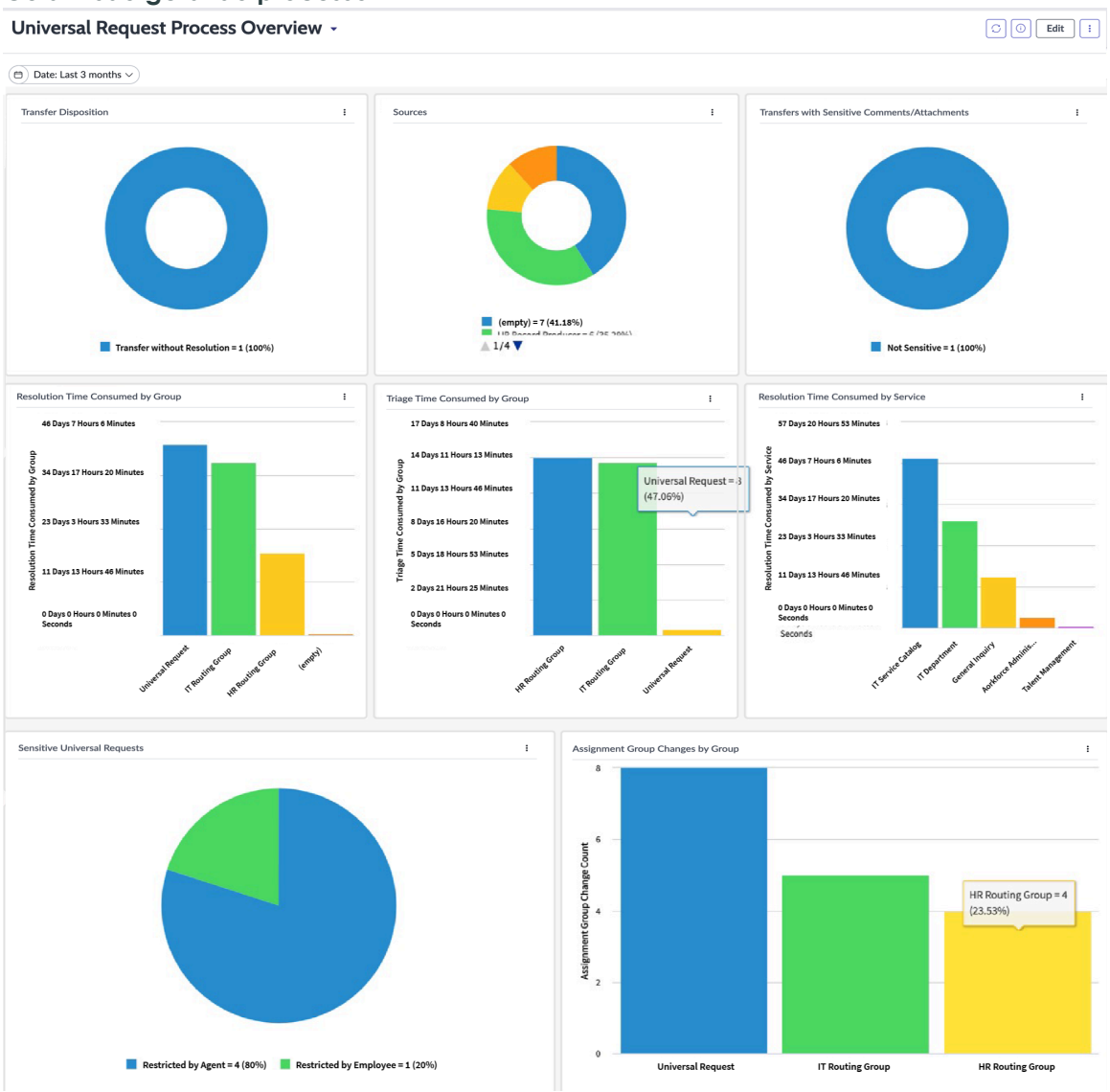
Você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience. Selecione qualquer widget de indicador para exibir seus detalhes em uma exibição de lista.

Use o botão **Editar** para modificar o painel e os widgets com o editor em linha. Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral do processo



A guia **Tendências de ANS** exibe relatórios Performance Analytics dinâmicos para Solicitação universal. Para exibir esta guia, ative o plug-in Performance Analytics and Reporting for Universal Request (com.snc.universal_request.pa). A guia **Tendências de ANS** exibe relatórios com base em solicitações universais encerradas. Por padrão, os dados mensais são exibidos. Para coletar dados diários para esta guia, execute o trabalho *[PA Universal Request] Daily Data Collection*. Para coletar dados dos últimos três meses, execute o trabalho *[PA Universal Request] Historical Data Collection*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Tendências de ANS da visão geral do processo



Funções necessárias de Now Platform

As funções a seguir podem exibir o Solicitação universal painel Visão geral do processo:

- Administrador
- Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuários e casos de uso do Solicitação universal painel Visão geral do processo

Usuário	Uso do painel
administrador, sn_uni_req.ur_admin	Exiba e edite o painel. Gerencie usuários, grupos e funções do painel.
sn_uni_req.ur_service_owner	Exiba e analise os comportamentos de UR e acompanhe as transferências para tomar decisões informadas sobre o serviço.

Indicadores

Todos os indicadores a seguir são medidos mensalmente.

Violações de ANS de resposta da Solicitação universal

O número de violações no ANS de resposta da Solicitação universal.

Média de ANS de resposta da Solicitação universal

O valor médio do tempo decorrido de negócios (em minutos) de SLAs de resposta para Solicitação universal.

Média de ANS de resolução da Solicitação universal

O valor médio do tempo decorrido de negócios (em minutos) de SLAs de resolução para Solicitação universal.

Violações de OLA de resolução da Solicitação universal

O número de violações no OLA de resolução da Solicitação universal.

Média de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário

O valor médio do tempo decorrido de negócios (em minutos) de ANS de resolução para Solicitações universais com um tíquete primário.

Transferência de tíquete primário da Solicitação universal sem resolução

O número de tíquetes primários da Solicitação universal que são transferidos sem resolução.

Violações de ANS de tíquete primário da Solicitação universal

O número de violações de ANS em tíquetes primários que têm uma solicitação universal associada.

Percentual de ANS de resolução violados da Solicitação universal com tíquete primário

O resultado da fórmula `([[Solicitação universal com resolução de violações de ANS de tíquete primário]] / [[Solicitação universal com resolução de ANS de tíquete primário]]) * 100`.

Os indicadores a seguir são usados somente para calcular fórmulas e não são mostrados diretamente no painel:

- Violações de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário
- ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Os detalhamentos no Solicitação universal painel Visão geral do processo são os seguintes:

- Configurações do serviço de UR
- Grupos de atribuição do UR
- Solicitação universal (inativo)

Visualizações de dados

As visualizações na guia **Tendências de ANS** são baseadas em solicitações universais encerradas por mês.

Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Mudanças de grupo de atribuição por grupo	Barra	universal_request_instrumentation	O número de vezes que o UR é movido entre o grupo de atribuição do UR.
Tempo de resolução consumido por grupo	Barra	ANS_breakdown_by_primary_ticket_group	O tempo de resolução consumido por solicitações universais se estende por diferentes grupos de atribuição, como TI, UR ou grupo de roteamento de RH. O tempo de resolução é o tempo total consumido pelo UR desde a criação até o fechamento.
Origens	Donut	universal_request_instrumentation	A porcentagem de solicitações universais criadas a partir de várias origens, como interação, produtores de registro de UR, agente virtual ou interações de e-mail.
Tempo de resolução consumido por serviço	Barra	sn_uni_req_sla_breakdown_by_primary_task_service	O tempo de resolução consumido por cada departamento no tíquete primário. Tempo de resolução é o tempo total consumido pelo tíquete primário desde sua criação até o fechamento.
Tempo de triagem consumido por grupo	Barra	ANS_breakdown_by_primary_ticket_group	O tempo de triagem consumido por diferentes grupos de atribuição no UR. Tempo de triagem é o tempo consumido pelo tíquete na fila do grupo de atribuição do UR antes que o tíquete do departamento seja criado. O tempo de triagem é pausado quando o tíquete do departamento é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Disposição de transferência	Donut	universal_request_instrumentation	A disposição selecionada pelos agentes de roteamento ao transferir os tíquetes de volta para o UR. Os status capturados são as porcentagens de tíquetes que são um dos seguintes: • Transferido com resolução • Transferido sem resolução
Tarefas da Solicitação universal confidenciais	Torta	universal_request_instrumentation	O número de tíquetes restritos por funcionários e agentes.
Transferências com comentários/anexos confidenciais	Donut	universal_request_instrumentation	A porcentagem de solicitações universais que foram transferidas com informações confidenciais.

Filtro

O filtro de data está disponível para a guia **Visão geral**.

Solicitação universal Filtros do painel Visão geral do processo

Nome	Tipo	Descrição
Data	Escolha	O período de tempo para os dados que serão filtrados.

Virtual Agent para Solicitação universal

As capacidades Virtual Agent de Solicitação universal fornecem opções de bate-papo automatizadas para os funcionários. Ele reduz a carga de trabalho dos agentes, auxiliando o solicitante em determinadas tarefas básicas. Ele pode exibir sugestões de tópicos de autoajuda e artigos de conhecimento com base em palavras-chave. Ele também pode ajudar os funcionários a atualizar suas solicitações universais.

As capacidades Virtual Agent de Solicitação universal podem ajudar seus funcionários a fazer o seguinte:

- Crie uma solicitação universal.
- Marque uma solicitação universal como confidencial ao criá-la.
- Rastreie solicitações universais abertas para eles.
- Adicione comentários às solicitações universais abertas para eles.
- Atualize a lista de observação das solicitações universais abertas para eles.
- Feche as solicitações universais abertas para eles.

Virtual Agent usa conversas de tópico predefinidas para interagir com os funcionários. As informações trocadas durante o fluxo de conversa, como entradas do usuário e respostas do agente virtual, permitem que o agente virtual preencha uma solicitação ou ajude

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a concluir uma tarefa. Os tópicos de conversa disponíveis por padrão com Solicitação universal são os seguintes:

- O tópico Solicitação de ajuda do funcionário permite que os funcionários criem solicitações universais usando o Virtual Agent. Quando uma solicitação contém informações confidenciais, o Virtual Agent marca a solicitação como confidencial após a confirmação com o funcionário. Se sua organização usa a solução ServiceNow® Inteligência preditiva, você pode treinar a solução para detectar informações confidenciais por conta própria. Inteligência preditiva também pode prever o departamento correto para o tíquete primário da solicitação universal. Usando Inteligência preditiva, o funcionário agora pode criar um tíquete e atribuí-lo ao departamento correto.
- O tópico Rastrear status da Solicitação universal permite que os usuários rastreiem e atualizem as solicitações universais abertas para eles. Os funcionários podem adicionar comentários ou atualizar a lista de observação de sua solicitação. Eles também podem fechar um tíquete após fornecer um motivo. O tópico tem um modelo de NLU integrado, permitindo que os solicitantes insiram suas consultas em enunciados de linguagem natural. Alguns dos enunciados incluem as seguintes consultas:
  - Acompanhar minha solicitação
  - Acompanhar meu tíquete
  - Qual é o status da minha solicitação
  - Preciso de uma atualização no meu tíquete

Essas conversas de tópico estão disponíveis em todas as integrações de mensagens do Virtual Agent Solicitação universal compatíveis.

Criar uma solicitação universal usando Virtual Agent

Crie uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent. Você pode acessar o Virtual Agent usando a opção de bate-papo na página de pesquisa do Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na página inicial do portal, pesquise sua consulta na barra de pesquisa.
2. Na seção Entre em contato conosco para obter ajuda, selecione **Bate-papo**.
3. Descreva sua solicitação.
4. Selecione se sua solicitação contém informações confidenciais.
   Se sua solicitação contiver informações confidenciais, o Virtual Agent poderá detectá-las. Isso pode marcar sua solicitação como confidencial. Para obter uma amostra de conversa Virtual Agent, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.
5. Se solicitado, selecione o departamento.

Resultados

Uma solicitação universal foi criada para o seu problema.

Atualizar ou cancelar uma solicitação universal usando Virtual Agent

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent na opção de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na página inicial do portal, abra a janela de bate-papo ().
   O Virtual Agent solicita que você insira sua solicitação.
2. Insira sua solicitação para rastrear, atualizar ou cancelar sua solicitação.
   Se você não tiver certeza sobre a opção a ser selecionada, insira `Acompanhar minha solicitação`.
3. Selecionar **rastrear status da solicitação universal (modelo)**
4. Selecione a solicitação que você deseja atualizar.
5. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter uma amostra de conversa Virtual Agent, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.

Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa

Solicitação universal Virtual Agent inclui várias conversas de tópico predefinidas que você pode usar para resolver tarefas comuns em suas solicitações universais.

O Solicitação universal Virtual Agent contém os seguintes fluxos de conversa predefinidos:

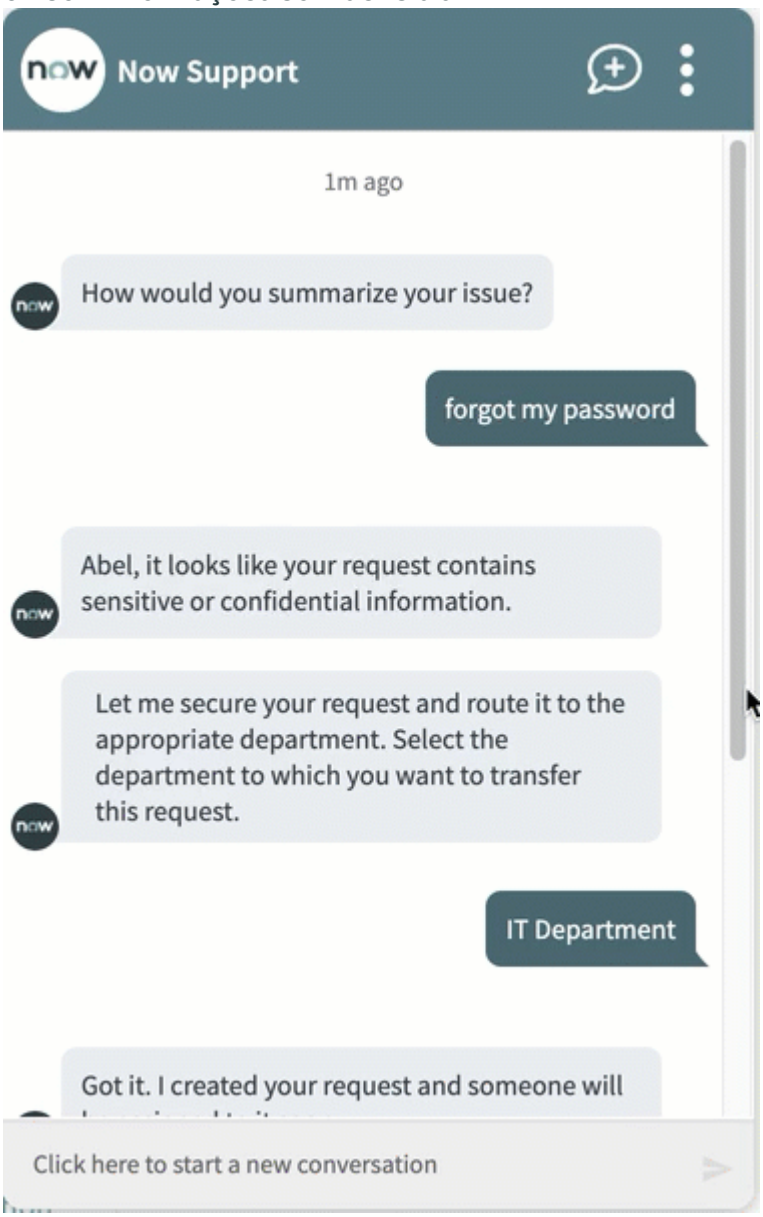
Criar uma solicitação universal

Se os funcionários não puderem encontrar a assistência necessária na forma de tópicos de autoajuda, eles poderão criar uma solicitação universal usando Virtual Agent na opção de bate-papo da página de pesquisa. Eles também podem atribuir a solicitação ao departamento correto. Se a solicitação contiver informações confidenciais, eles poderão marcá-la como confidencial ao criá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

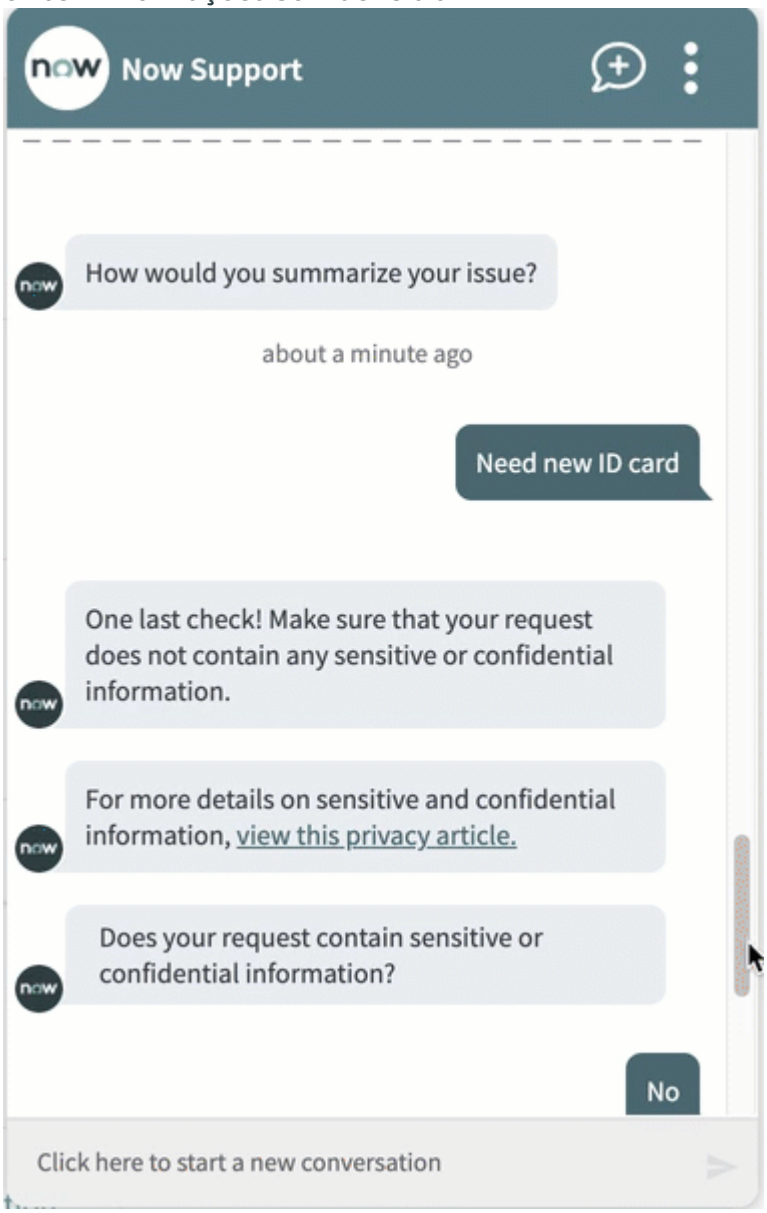
UR com informações confidenciais



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

UR sem informações confidenciais



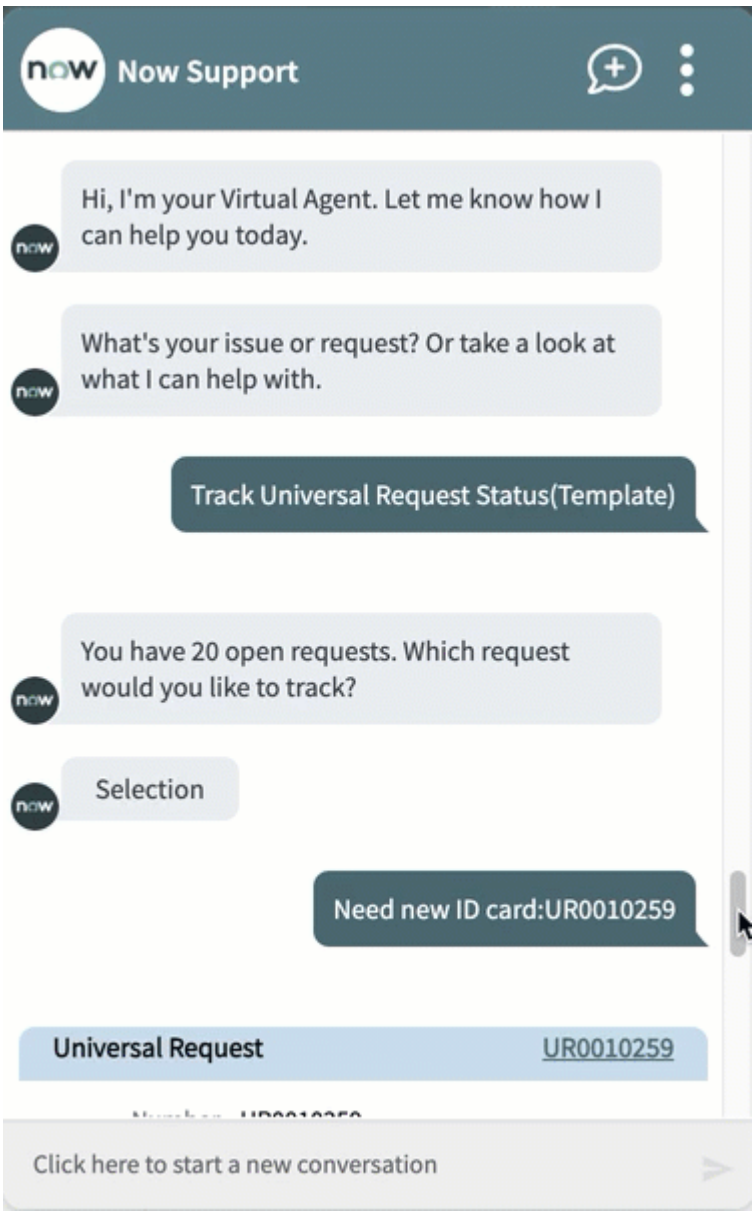
Adicionar comentários à sua solicitação universal

Os funcionários podem adicionar comentários às solicitações universais abertas para eles. Se os funcionários rastrearem suas solicitações universais, os comentários também serão exibidos no bate-papo junto com outros detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar comentários no UR



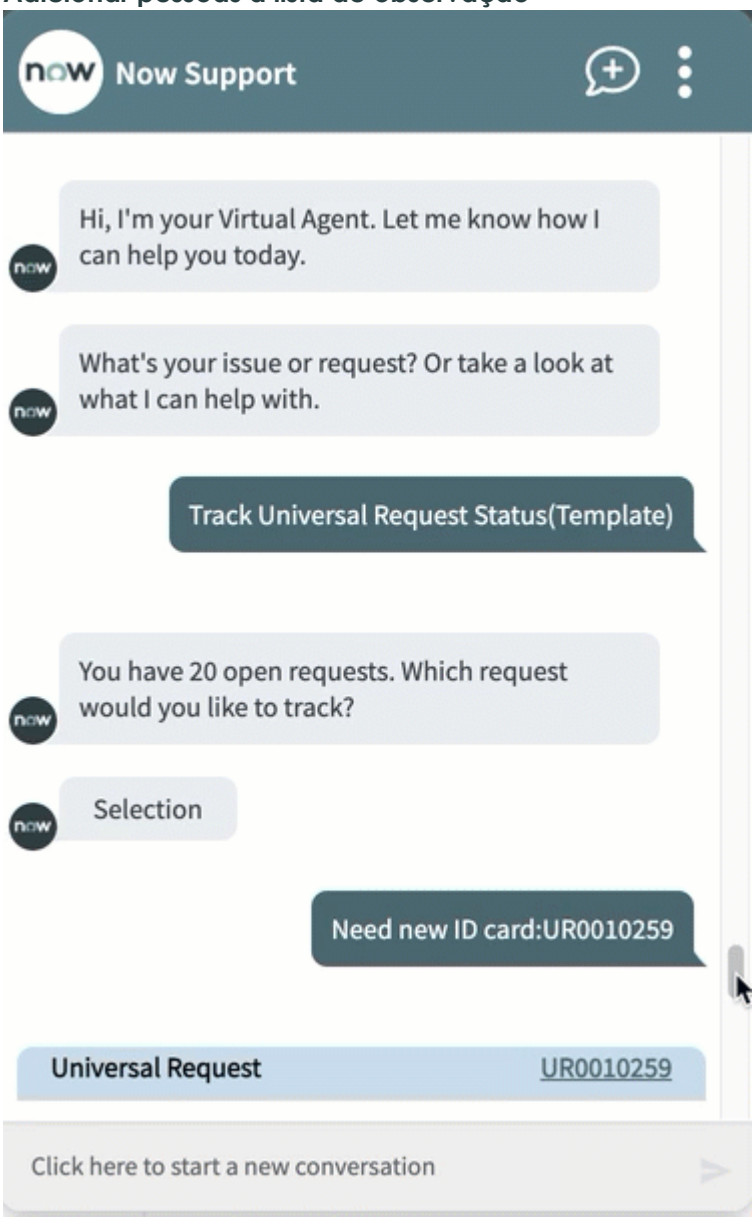
Atualizar lista de observação

Os funcionários podem adicionar pessoas à lista de observação em solicitações universais abertas para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar pessoas à lista de observação



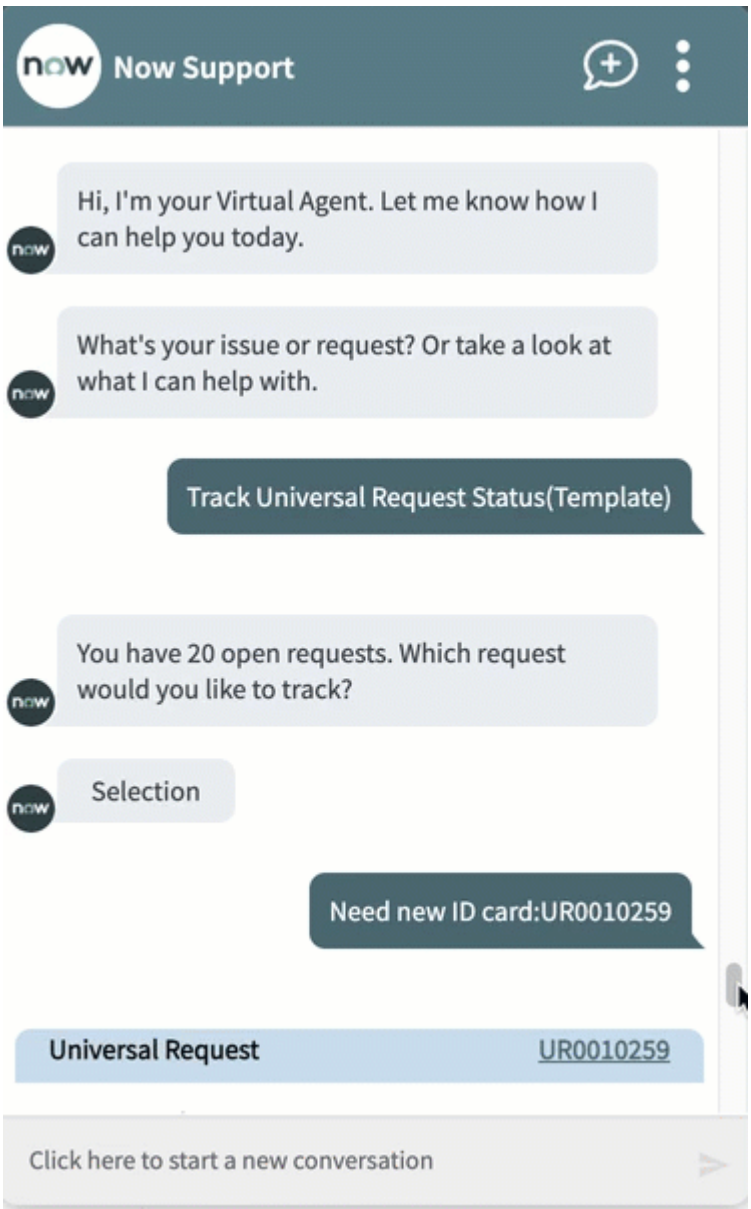
Fechar uma solicitação universal

Os funcionários podem fechar uma solicitação universal aberta para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

UR de fechamento



Tradução automática

Referência do Solicitação universal

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as solicitações universais, incluindo listas e formulários.

Propriedades Solicitação universal

Os administradores podem usar as propriedades Solicitação universal para determinar e configurar o comportamento da aplicação.

Navegar até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades** para exibir e editar as propriedades.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Copiar tarefa da Solicitação universal		

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Habilitar o recurso de copiar solicitação universal	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Copia os detalhes de um Solicitação universal existente para um novo registro.
Copiar anexos da solicitação universal de origem	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Copia um anexo de um registro de UR para um registro de destino.
Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados da solicitação universal de origem	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Lista de atributos que serão copiados do registro de Solicitação universal de origem.
Tipo de transferência		
Selecione o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado.	sn_uni_req.transfer_type	Determina como o tíquete primário é tratado com base na seleção. • **Universal_request:** se este tipo de transferência for selecionado, o tíquete primário será transferido de volta para o UR e o grupo de atribuição do UR será alterado com base no **serviço** selecionado durante a transferência. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência e nenhum novo tíquete primário é criado. • **Somente departamento:** se sua organização tiver um grupo de agentes de roteamento de nível de departamento para lidar com solicitações, selecione este tipo de transferência. Quando este tipo de transferência é selecionado, o UR é transferido diretamente para o grupo de roteamento de nível de departamento e um tíquete primário de consulta geral é criado. • **Departamento:** se este tipo de transferência for selecionado, com base na **ação de transferência** e **no**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		serviço selecionado, o UR será transferido de volta para o nível de serviço ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência. **Nota:** Se o **serviço** estiver desabilitado, uma tarefa primária geral será criada para o departamento selecionado. • **Serviço:** se este tipo de transferência for selecionado, com base na **Ação** e **no Serviço** selecionados, o UR será transferido de volta para o nível de serviço ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência. Para a ação de transferência `Transferir para departamento`: ◦ Se nenhum serviço for selecionado, um tíquete primário de consulta geral será criado para o departamento selecionado. ◦ Se um serviço específico for selecionado, um tíquete primário será criado para o serviço selecionado.
Tíquete associado		
Selecionar o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado	sn_uni_req.associated_ticket	Determina como o tíquete associado é tratado com base na seleção. • **Somente departamento:** se sua organização tiver configurações de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		conjunto de serviços de nível de departamento da Solicitação universal, selecione este tipo. Quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primários podem criar tíquetes associados para os departamentos configurados com o UR. • **Serviço:** quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primários podem criar tíquetes associados para os serviços ou departamentos configurados com o UR. • **Falso**: desabilita a funcionalidade de criação de tíquete associada.
Portal		
Sufixo do portal ao qual o link de UR é redirecionado.	sn_uni_req.universal_request_portal	O portal padrão para o qual todos os links do UR são redirecionados.
Inteligência preditiva		
Habilite categorização automática da Solicitação universal.	sn_uni_req.auto_categorization	Permite que a aplicação use a solução de categorização de Solicitação universal para UR a fim de prever o grupo de atribuição e criar tíquetes de nível de serviço.
O nível mínimo de confiança necessário para que as sugestões de inteligência preditiva de categorização automática da Solicitação universal sejam consideradas.	sn_uni_req_ml.auto_categorization_confidence	Determina o nível mínimo de confiança necessário para que a aplicação Solicitação universal forneça sugestões de categorização automática usando a solução de inteligência preditiva.
Habilite a restrição automática de solicitações com informações confidenciais	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifica e marca automaticamente o UR como confidencial se a solicitação tiver informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		confidenciais na descrição resumida ou na descrição.
O nível mínimo de confiança necessário para marcar automaticamente Solicitações universais que contêm informações confidenciais como restritas	sn_uni_req_ml.sensitive_detection_min_confidence	Determina o nível mínimo de confiança necessário para que a aplicação Solicitação universal marque como restritas as Solicitações universais que contêm informações confidenciais.
Habilite para exibir recomendações da Solicitação universal encerradas semelhantes	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Permite que a aplicação use a solução de semelhança da Solicitação universal para que o UR pesquise e exiba solicitações universais encerradas semelhantes ao UR criado.
Outras propriedades		
Habilitar comentários de transição de serviço ao criar solicitações de departamento na Solicitação universal	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	Habilita ou desabilita a visibilidade de comentários adicionais para o solicitante que menciona os detalhes da transição do departamento.
Defina os campos a serem mapeados automaticamente para a configuração de mapeamento de UR	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer.copy	Adiciona campos que devem ser mapeados automaticamente com campos de UR para transferência direta entre departamentos.
Definir tabelas principais que não devem criar um UR para produtores de registro	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.exclude_tables	Exclui as tabelas especificadas quando um UR é criado a partir de um produtor de registro.
Endereço de e-mail geral para Solicitações universais	sn_uni_req.ur_email	Cria uma solicitação universal quando um e-mail é recebido na caixa de correio de endereço de e-mail geral. **Nota:** Você pode adicionar vários endereços de e-mail com separados por vírgulas .
Habilitar integração de solicitação (RITM) com a Solicitação universal	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Cria uma solicitação universal quando uma solicitação é enviada de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		um item do catálogo ou produtor de registro.

Formulário de mapeamento de estado

Use o formulário Mapeamento de estados para mapear o estado específico do serviço para os estados da Solicitação universal.

Campos do formulário de mapeamento de estado

Campo	Definição
Tabela	Selecione a tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear.
Pedido	Insira o valor da ordem a ser considerado se várias condições de entradas de mapeamento de estado forem correspondidas. **Nota:** Se houver vários mapeamentos e valores de ordem, o menor valor de ordem será considerado.
Condição	Insira a condição para avaliar e corresponder quando o estado de uma solicitação de serviço mudar. Por exemplo, quando o estado da solicitação de serviço é Encerrado concluído, o estado do UR é mapeado para Encerrado.
Estado da Solicitação universal	Selecione o estado de UR a ser mapeado.
Modelo da Solicitação universal	Selecione os campos que você deseja preencher, exceto o estado.

Formulário de configuração de transferência

Use o formulário **de configuração de transferência** para configurar os detalhes da transferência na aplicação Solicitação universal.

Campos do formulário de configuração de transferência

Campo	Definição
Tabela	A tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear.
Motivo da transferência	O motivo fornecido quando a tarefa é transferida. As opções a serem escolhidas são: Com resolução A tarefa primária é abordada e transferida com a resolução. Sem resolução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de configuração de transferência

Campo	Definição
	A tarefa primária não foi concluída e foi transferida sem resolução.
Ativo	Indica se a configuração do departamento está ativa ou não.
Campos obrigatórios	Os campos obrigatórios que devem ser preenchidos antes que um tíquete seja transferido.
Informações de transferência	
Estado de transferência	O estado do tíquete específico do departamento. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento selecionada.
Modelo de transferência	Selecione os campos que você deseja preencher, exceto o estado.
Informações de Fechamento	
Estado fechado	Estado que você deseja preencher para o tíquete do departamento já transferido quando o UR estiver sendo encerrado. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento selecionada.
Modelo fechado	Selecione os campos que você deseja preencher, exceto o estado.

Formulário de configuração de mapeamento

Use o formulário **Configuração de mapeamento** para configurar seus campos e o mapeamento de campos para transferências entre departamentos.

Campos de configuração de mapeamento

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da sua configuração de mapeamento
Ativo	Indica se a configuração do mapeamento está ativa ou não
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence
Tabela	Selecione a tabela de serviço ou departamento que você deseja mapear
Informações de transferência	
Modelo de transferência	Selecione o modelo que você deseja preencher para a transferência do tíquete.
Informações do tíquete associado	
Modelo do tíquete associado	Selecione o modelo que você deseja preencher para a criação do tíquete associado.
Criar informações de UR	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração de mapeamento

Campo	Descrição
Criar modelo de UR	Selecione o modelo que você deseja aplicar à solicitação universal enquanto um tíquete de departamento é criado.

Formulário Configuração de serviço

Use o formulário **de configuração de serviço** para registrar seu serviço para usar a aplicação Solicitação universal.

Campos do formulário de configuração de serviço

Campo	Definição
Nome do serviço	Insira o nome do serviço.
Tabela de serviços	Selecione na lista a tabela de aplicações que você deseja usar.
Configuração de mapeamento	Selecione a configuração de mapeamento definida para o seu serviço.
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence.
Conjunto de serviços	Selecione o conjunto de serviços ao qual seu serviço pertence.
Restringir solicitações	Selecione para marcar todas as solicitações criadas para o serviço como restritas.

Formulário da solicitação universal

Use o formulário **de Solicitação universal** para criar um registro de tarefa de solicitação universal.

Campos de formulário da Solicitação universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para a solicitação universal.
Aberto(a)	Data e hora em que a solicitação universal foi criada.
Aberto por	Agente que criou a solicitação universal.
Aberto(a) para	Usuário que solicitou esta solicitação universal.
Tarefa principal	Número da tarefa, por exemplo, um incidente ou número de caso de RH que está associado à solicitação universal.
Restrito	Indica que a solicitação consiste em dados confidenciais e seu uso é limitado conforme a necessidade de conhecimento.
Tipo de contato	Mídia a partir da qual a solicitação universal foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário da Solicitação universal

Campo	Descrição
Prioridade	Aponta a rapidez com que a central de serviços deve lidar com a solicitação.
Estado	Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**.
Impacto em	O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação universal.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação universal.
Precisa de revisão de resolução	Quando marcada, e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação universal permanece em **Em andamento**e o motivo do estado muda para **Confirmar resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação.
Seção Resultados da pesquisa relacionada	
Exibe uma lista de artigos de conhecimento, itens do catálogo, artigos fixados ou solicitações universais semelhantes com base na **descrição resumida** inserida.	
Seção de anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.
Seção Informações de fechamento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário da Solicitação universal

Campo	Descrição
Encerrado	Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada.
Encerrado por	Agente que encerrou a solicitação.
Anotações de fechamento	Como ou por que a solicitação universal foi encerrada.

Integração do Solicitação universal a outras aplicações

Amplie as capacidades de Solicitação universal e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de tíquetes. Ao integrar com outras aplicações, você fornece uma experiência de registro de tíquete consistente e facilita transferências de solicitação entre departamentos e casos de uso de vários departamentos.

Integrar ao Gestão de serviços de TI

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação Gestão de incidentes depois que você instala a integração de Solicitação universal- Gestão de incidentes . Com essa integração, funcionários e agentes podem criar registros de incidentes a partir da solicitação universal. Os agentes de roteamento de TI podem exibir esses registros na aplicação Solicitação universal. Para modificar a integração com a aplicação Gestão de incidentes, use a configuração assistida Solicitação universal. A configuração assistida orienta você no processo de instalação e configuração.

Integrar ao Prestação de serviços de RH

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação Prestação de serviços de RH depois que você instala a integração da Prestação de serviços de RH com a Solicitação universal. Essa integração oferece flexibilidade aos funcionários para criar casos de RH no registro de solicitação universal usando o aplicativo Now® Mobile e Central do funcionário. Os agentes de roteamento de RH podem exibir esses registros na aplicação Solicitação universal. Para modificar a integração com a aplicação Prestação de serviços de RH, use a configuração assistida Solicitação universal.

Integrar com Gestão de solicitações

Integre a Gestão de solicitações à aplicação Solicitação universal para criar uma solicitação universal quando uma solicitação for enviada de um item do catálogo ou produtor de registro. Para usar esta capacidade, habilite a propriedade *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* nas propriedades da Solicitação universal. Para obter mais informações sobre a integração e os recursos, consulte Integração do Gestão de solicitações com Solicitação universal .

Integrar ao Gestão de inovação

Integre Gestão de inovação à aplicação Solicitação universal para permitir que funcionários e agentes criem uma ideia a partir de uma solicitação universal (UR). Essa integração também fornece a capacidade de transferir a ideia para outro departamento com ou sem resolução. Para obter mais informações, consulte Integração da Gestão de inovação com Solicitação universal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar ao Prestação de serviços no local de trabalho

Integre os serviços Prestação de serviços no local de trabalho com Solicitação universal para que você possa fornecer uma experiência de local de trabalho conveniente para seus funcionários. Essa integração fornece um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Integração da Prestação de serviços no local de trabalho com Solicitação universal.

Integrar ao Tarefa universal

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação Tarefa universal. Essa integração permite que os agentes atribuam tarefas aos funcionários, acompanhem o andamento da tarefa e forneçam uma resolução rápida. Para obter mais informações, consulte Configuração do serviço para Tarefa universal .

Integrar ao Microsoft Teams

A aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams permite que Solicitação universal se integre com Microsoft Teams. Essa integração permite que agentes e funcionários colaborem usando Microsoft Teams e resolvam solicitações universais com mais eficiência. Para obter mais informações, consulte Integração de Solicitação universal com Microsoft Teams.

Testes de início rápido para Solicitação universal

Valide se Solicitação universal ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Solicitação universal exigem a ativação dos plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request), Solicitação universal: Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.universal_request) e Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Testes de início rápido Solicitação universal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
UR: como transferir um caso de RH para um incidente	Valide se um caso de RH for transferido para um incidente e um incidente for criado.	Quebec
UR: restringir ou remover restrições da Solicitação universal	Valida o seguinte: • Os campos são restritos e ocultos quando um agente de roteamento restringe um UR. • Somente agentes com a função *sensitiveinfo_agent* têm permissão para cancelar a restrição da solicitação.	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Solicitação universal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• E após o cancelamento da restrição da solicitação, todos os campos ficam visíveis. • O acesso ao log sys-audit fica disponível para os agentes.	
UR: criação de Solicitação universal com RITM	Verifica se uma solicitação de catálogo para qualquer item de autoatendimento pode ser criada quando o certificado Solicitação universal está ativado.	San Diego

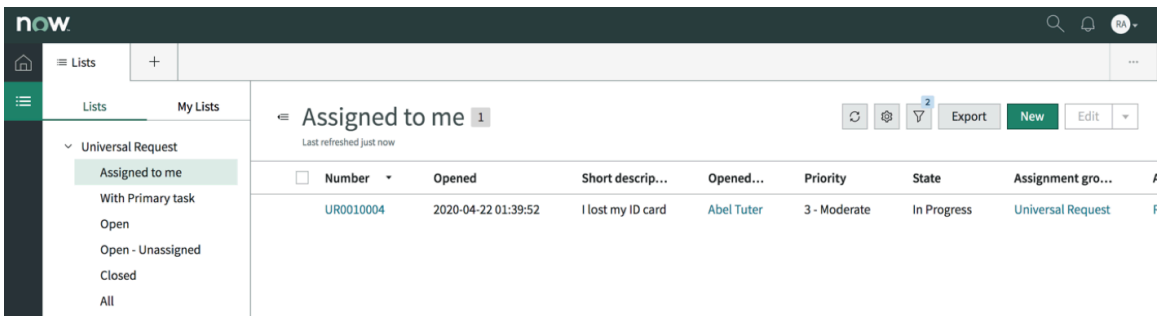
Solicitação universal em Espaços do agente

Use Solicitação universal em Espaços do agente para criar, exibir e trabalhar na solicitação universal.

Usar Solicitação universal em Espaços do agente permite que os agentes:

- Criar solicitação universal
- Gerenciar e fazer a triagem da Solicitação universal
- Atribuir e encaminhar as solicitações universais para o departamento apropriado

Os agentes podem exibir todas as solicitações universais em uma exibição de lista com base nos estados, como novo, em andamento ou encerrado junto com a associação de tarefa primária.



Para obter informações sobre ações adicionais que os agentes podem executar no Espaço do agente, consulte o seguinte

- Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação
- Transferir tíquete primário em Espaços do agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal no Espaço do agente.	Planeje e configure sua implementação.	Trabalhe em solicitações universais e gerencie a segurança e as transferências no Espaço do agente.

Tradução automática

Como explorar Solicitação universal no Espaços do agente

Aprenda a criar solicitações universais e entenda como as solicitações do usuário são resolvidas no Solicitação universal no Espaços do agente.

Como usuário, ao iniciar um bate-papo usando o portal de serviços, o agente de roteamento pode interagir com você usando o espaço.

Os agentes de roteamento podem executar as seguintes ações:

- Crie uma Solicitação universal manualmente ou a partir de um registro de interação.
- Autoatribua uma Solicitação universal clicando no botão **Atribuir a mim** ou atribua a um grupo de atribuição.
- Use a capacidade da Assistência do agente para encontrar UR semelhantes, artigos de conhecimento relacionados ou itens do catálogo que possam ajudar.
- Se os agentes tiverem uma função de agente de roteamento de um departamento específico, eles poderão criar um tíquete específico do departamento. Por exemplo, e a função de agente de roteamento de TI podem criar um incidente a partir da Solicitação universal.
- Resolva, aceite ou rejeite a resolução com base na configuração de mapeamento de estado do seu departamento.
- Encaminhe tarefas primárias de volta para o UR com resolução ou sem resolução.

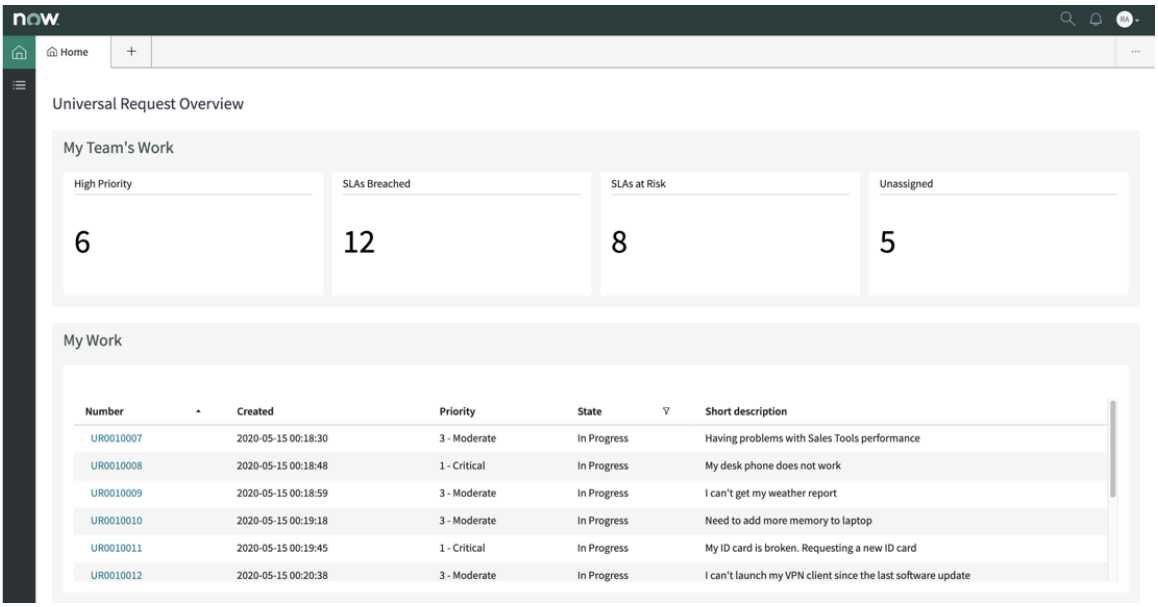
Painel Visão geral do Solicitação universal

O Solicitação universal painel Visão geral é a página principal padrão do Espaço do agente da Solicitação universal. Este painel contém o cartão de pontuação básico e relatórios. As informações disponíveis nesta página são:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lista de todas as tarefas de Solicitação universal atribuídas a você na seção Meu trabalho.
- Gere relatórios sobre o trabalho da sua equipe.

Você pode exibir mais detalhes das solicitações universais clicando no número da solicitação universal.



Configuração do Solicitação universal em Espaços do agente

Ative Solicitação universal no Espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

Ativando Solicitação universal em Espaços do agente

Solicitação universal é ativado em Espaços do agente quando você habilita o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) ou o plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa).

Funções usadas para Solicitação universal em Espaços do agente

Funções no Solicitação universal

Função	Descrição
Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]	Defina e configure funções Solicitação universal para o Espaço do agente.
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read	Crie, edite, exiba e resolva Solicitações universais.
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Manipula interações e cria solicitação universal a partir da interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Solicitação universal em Espaços do agente

Como um agente de roteamento, use Solicitação universal em Espaços do agente para exibir, criar, editar e resolver solicitações universais.

Você pode começar a trabalhar em Solicitação universal no Espaços do agente em uma destas áreas:

- Página principal
- Fila de lista
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Uso do espaço .

Criar uma solicitação universal no Espaço do agente

A Solicitação universal é uma tarefa que um solicitante cria a partir de qualquer uma das seguintes origens, como aplicativo para celular, portal de serviços, espaço do agente ou usando um bate-papo do Virtual Agent. Como agente de roteamento, você pode criar solicitações universais na aplicação Solicitação universal em nome do solicitante para rastrear e resolver problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da solicitação universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para a solicitação universal.
Aberto	Data e hora em que a solicitação universal foi criada.
Aberto por	Agente que criou a solicitação universal.
Aberto para	O usuário que solicitou esta solicitação universal.
Tarefa primária	Número da tarefa, por exemplo, número de incidente ou caso de RH, que está associado à solicitação universal.
Tipo de contato	O meio a partir do qual a solicitação universal foi criada.
Prioridade	Identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**.
Impacto em	O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação universal.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação universal.
Precisa de revisão de resolução	Quando marcada, e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação Universal permanece **Em Andamento** e o motivo do estado muda para **Confirmar Resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação.
Seção de anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.
Seção Informações de fechamento	
Encerrado	Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada.
Encerrado por	O agente que encerrou a solicitação.
Anotações de fechamento	Como ou por que a solicitação universal foi encerrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação

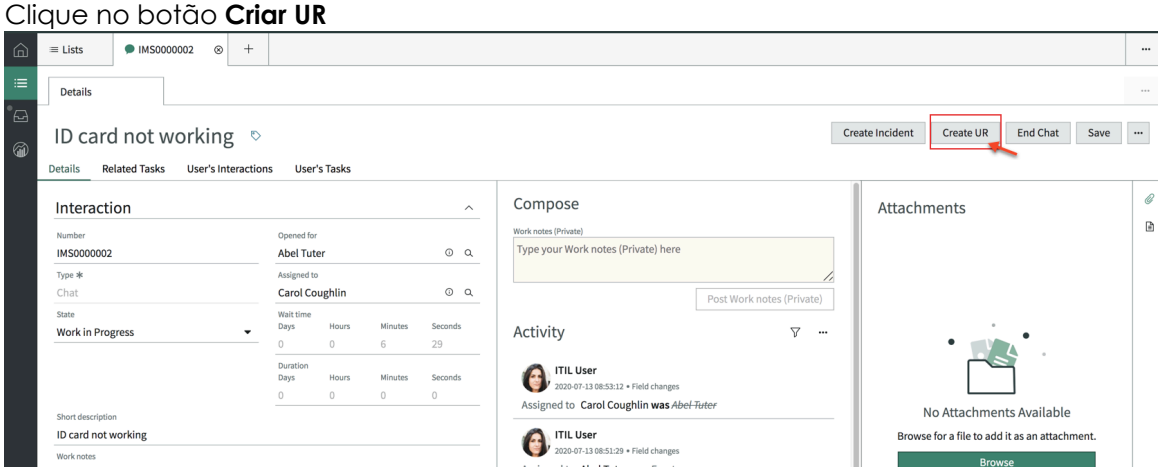
Converta um registro de interação em uma Solicitação universal no Solicitação universal Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere o seguinte cenário. Um agente da central de serviços de TI com uma função de agente de roteamento recebe uma chamada telefônica em uma solicitação e cria um novo registro de chamada ou um registro de interação com as anotações. Depois de revisar o registro, o agente percebe que a solicitação pertence ao RH e não à TI. Nesse caso, o agente de TI pode criar um registro universal a partir do registro de interação e atribuí-lo ao grupo de atribuição de RH.

Nota: A Solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante cria um tíquete de departamento a partir de um registro de interação. Você precisa executar algumas etapas manuais para obter isso. Para obter mais informações, consulte Criar solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por meio de outros canais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Abra o registro de interação para o qual você deseja criar uma Solicitação universal.
4. Clique no botão **Criar UR**



5. Clique em **Salvar**.

Como cancelar uma solicitação universal no Espaços do agente

Altere o estado da solicitação universal para **Cancelado** para cancelar a solicitação se o problema já estiver resolvido ou se você não precisar mais da solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode cancelar uma solicitação universal somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ela. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**. Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
4. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

   Nota: Se a pessoa especificada no campo **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, essa pessoa deverá inserir o motivo do cancelamento.

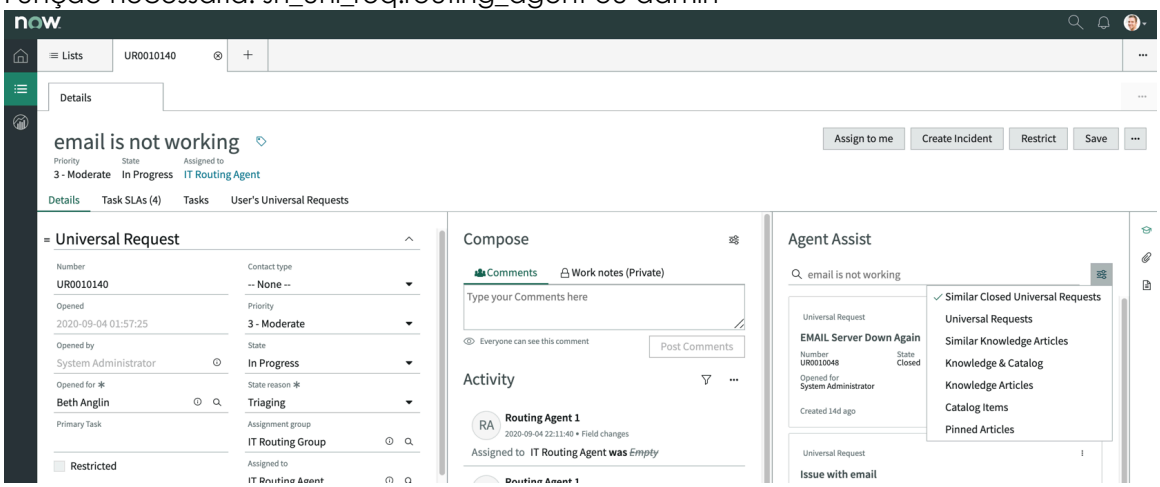
5. Clique em **Atualizar**.

Usar a Assistência do agente no Espaço do agente

Encontre solicitações universais semelhantes que estão abertas e fechadas, artigos de conhecimento, itens do catálogo e artigos fixados usando a capacidade de Assistência do agente no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Clique na solicitação universal na lista ou crie uma solicitação.
4. Na **Assistência do agente**, clique no ícone de configurações ( ) e selecione seu recurso na lista.
   - Solicitação universal semelhante encerrada: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão encerradas.
   - Solicitação universal: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão disponíveis.
   - Conhecimento e catálogo: para exibir todos os artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.
   - Artigos de conhecimento: para exibir todos os artigos de conhecimento relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

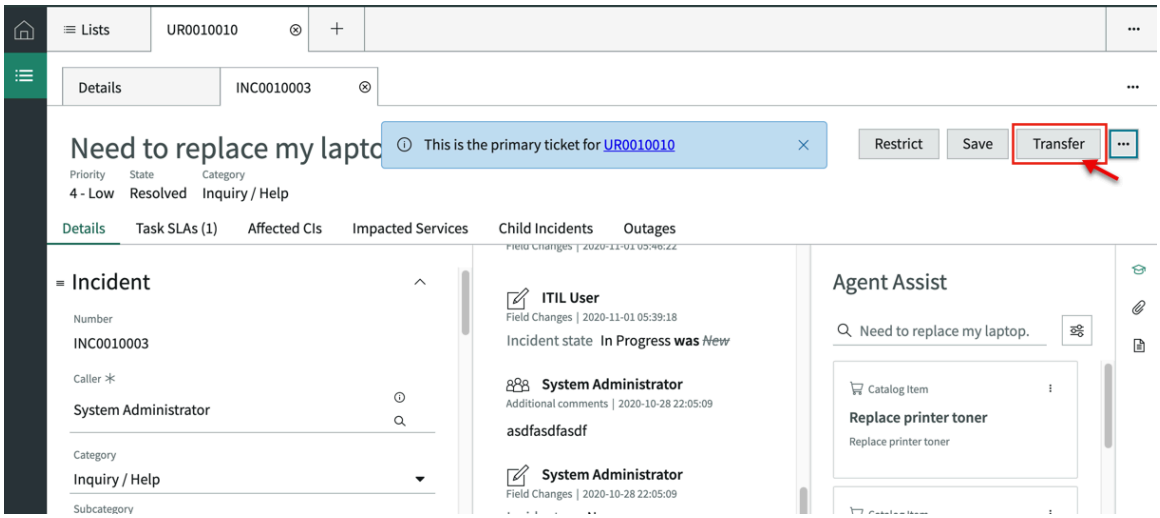
- Itens do catálogo: para exibir todos os itens do catálogo relacionados.
- Artigos fixados: para exibir todos os artigos fixados relacionados.

Transferir tíquete primário em Espaços do agente

Você pode transferir um tíquete primário de volta para a Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com resolução ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função específica é necessária. Os agentes que fazem parte do grupo de atribuição ou os agentes atribuídos no tíquete primário podem executar esta tarefa.



Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo para o UR ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando uma tarefa primária é transferida de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo de tíquete primário da solicitação universal fica em branco.

Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode apenas escolher `Não tenho certeza` quando não tiver certeza do departamento ou serviço para o qual transferir.

Ao transferir um tíquete de volta para a solicitação universal, você pode transferi-lo com um dos seguintes motivos:

Transferir com resolução

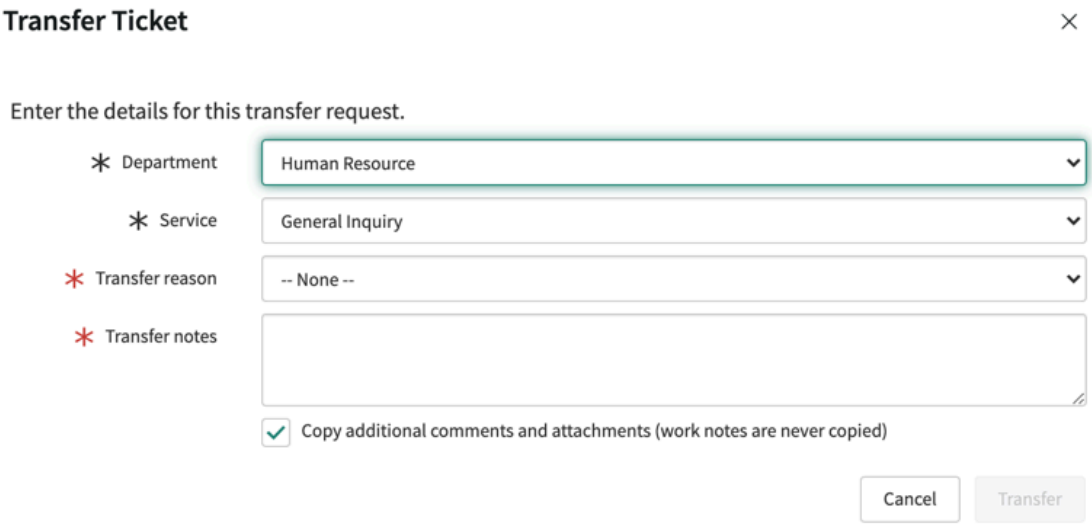
A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico. Os agentes podem escolher essa opção quando a ajuda de outro departamento for necessária para atender à solicitação.

Transferir sem resolução

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para o UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página **de propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Abra a tarefa primária que você deseja rotear para o UR.
3. Clique em **Transferir**.
4. No diálogo **Transferir tíquete**, forneça os dados a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

5. Clique em **Transferir**.
   O tíquete é transferido com base na transferência e na configuração do tipo de transferência. Para obter mais informações, consulte Configuração de transferência.

Restringir o acesso à Solicitação universal no Espaço do agente

Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

Tradução automática

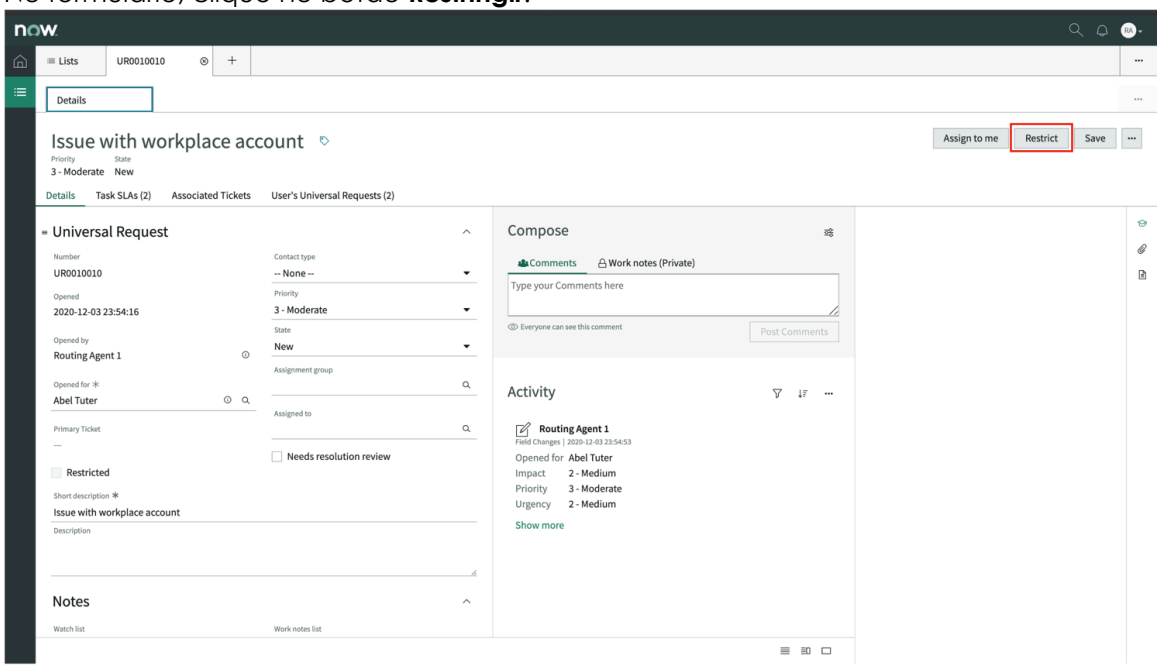
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica de serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
4. No formulário, clique no botão **Restringir**.



Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Marcar solicitação universal como irrestrita em Espaço do agente

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

Antes de Iniciar

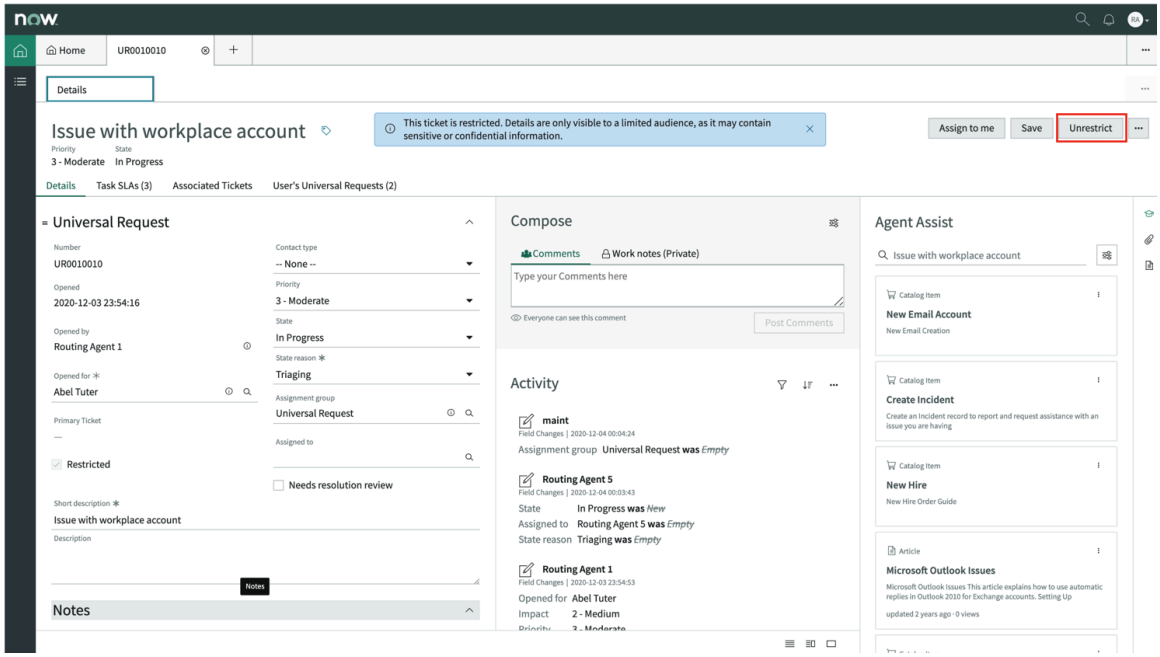
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica do serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita.
4. No formulário, clique no botão **Não restringir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Tarefa universal

A aplicação ServiceNow Tarefa universal é uma estrutura de tarefas que permite que seus agentes solicitem informações extras de funcionários que enviam tíquetes ou atribuam tarefas a funcionários para realizar uma atividade a fim de resolver um tíquete.

Vamos considerar um exemplo. Aditi, uma funcionária, perdeu um laptop e solicitou um laptop de substituição. Dan, que é o agente que está trabalhando neste incidente, precisa do relatório de perda da Aditi para prosseguir com a resolução do incidente. Dan pode optar por usar um fluxo de atividades para solicitar o relatório perdido, mas isso adiciona muito trabalho extra para Dan. Usando um fluxo de atividades para obter o relatório, Dan deve fechar o incidente e abrir uma nova solicitação para o laptop. Este processo cria uma experiência separada para Dan e Aditi.

Com Tarefa universal, Dan pode instruir Aditi a carregar um relatório perdido de dentro do incidente. Ao receber o relatório, Dan pode instruir Aditi a solicitar um novo laptop usando uma tarefa de envio de item do catálogo no mesmo incidente.

Aprimorar a experiência do funcionário

Os fluxos de atividades podem ser confusos para agentes e funcionários. Tarefa universal garante uma experiência de tarefa guiada em que agentes e funcionários estão cientes de todos os itens de ação e do status de cada item durante todo o processo de resolução de tíquete.

Padronizar a experiência do funcionário em todos os serviços

Você pode configurar tarefas universais para qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas para garantir uma experiência consistente para seus funcionários, independentemente do tipo de tíquete ou do tipo de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aumente a eficiência da execução

Os tipos de tarefa predefinidos permitem que os agentes atribuam tarefas rapidamente aos funcionários para obter as informações necessárias para atender ao tíquete da maneira mais eficiente possível. Tarefa universal prazos garantem que seus agentes possam compartilhar a responsabilidade de execução com seus funcionários.

Explorar	Configurar
	
Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Tarefa universal.	Planeje e configure sua implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso



Trabalhe em tarefas universais.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Tarefa universal

Com a aplicação ServiceNow Tarefa universal, os agentes podem criar tarefas para seus funcionários. O agente pode solicitar informações adicionais ou solicitar uma ação para resolver o tíquete primário ou a solicitação.

Tarefa universal oferece tarefas predefinidas para o agente usar. Com Tarefa universal, você pode:

- Crie tarefas de funcionário a partir de qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas.
- Permita que os departamentos configurem as tarefas que resolvem seus casos de uso específicos de domínio.
- Permita que os departamentos criem modelos para formulários de tarefa usados com frequência.
- Notifique os funcionários sobre as tarefas que precisam de atenção.
- Permita que os funcionários concluam tarefas usando widgets de portal padrão Tarefa universal e o aplicativo Now Mobile.

Experiência do solicitante

Tarefa universal permite que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles na mesma solicitação que deve ser concluída. Os funcionários também podem se comunicar com os agentes na tarefa que foi criada. Por exemplo, um funcionário cria uma solicitação universal para um laptop. O agente atribuído para esta solicitação pode instruir o funcionário a

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

enviar uma solicitação de catálogo para solicitar o laptop. Os funcionários podem exibir a tarefa na guia **Tarefa** do Central de serviços ao funcionário. Os funcionários também podem exibir a tarefa na guia **Tarefas**, em Solicitações individuais na página **Solicitações** de Central de serviços ao funcionário e Portal de serviços, se o respectivo serviço configurar a guia conforme mostrado em Adicionar uma guia de tarefa na página Tíquete padrão.

Experiência do agente

Os agentes obtêm informações sobre as ações dos funcionários e podem atribuir tarefas a eles conforme necessário. Os agentes podem criar várias tarefas para uma única solicitação e exibir todas as tarefas universais que foram criadas para um tíquete na seção Listas relacionadas.

Para obter mais informações sobre os tipos de tarefa disponíveis, consulte tipos Tarefa universal.

tipos Tarefa universal

Os tipos de tarefa na aplicação Tarefa universal permitem que o agente atribua tarefas predefinidas a um funcionário. Com essas tarefas predefinidas, seu agente pode atribuir tarefas aos funcionários com mais rapidez e eficiência. Você decide quais tipos de tarefa deseja disponibilizar para os agentes da sua organização.

Você pode optar por disponibilizar os seguintes tipos de tarefa em sua própria organização:

- Enviar item do catálogo: permite que os agentes atribuam tarefas aos funcionários para enviar itens do catálogo.
- Carregar documentos: permite que os agentes atribuam aos funcionários a tarefa de carregar documentos que podem ser necessários para atender a uma solicitação.
- Check-list: permite que os agentes criem uma check-list de tarefas que o funcionário deve concluir.
- Coletar entrada do funcionário: permite que os agentes coletem informações do funcionário sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos às tabelas existentes.
- Marcar quando concluído: permite que os agentes atribuam uma tarefa que contém instruções de execução como descrições em rich text. Um funcionário pode mostrar que uma tarefa está concluída clicando no botão **Marcar como concluída**.

Modelo de dados de Tarefa universal

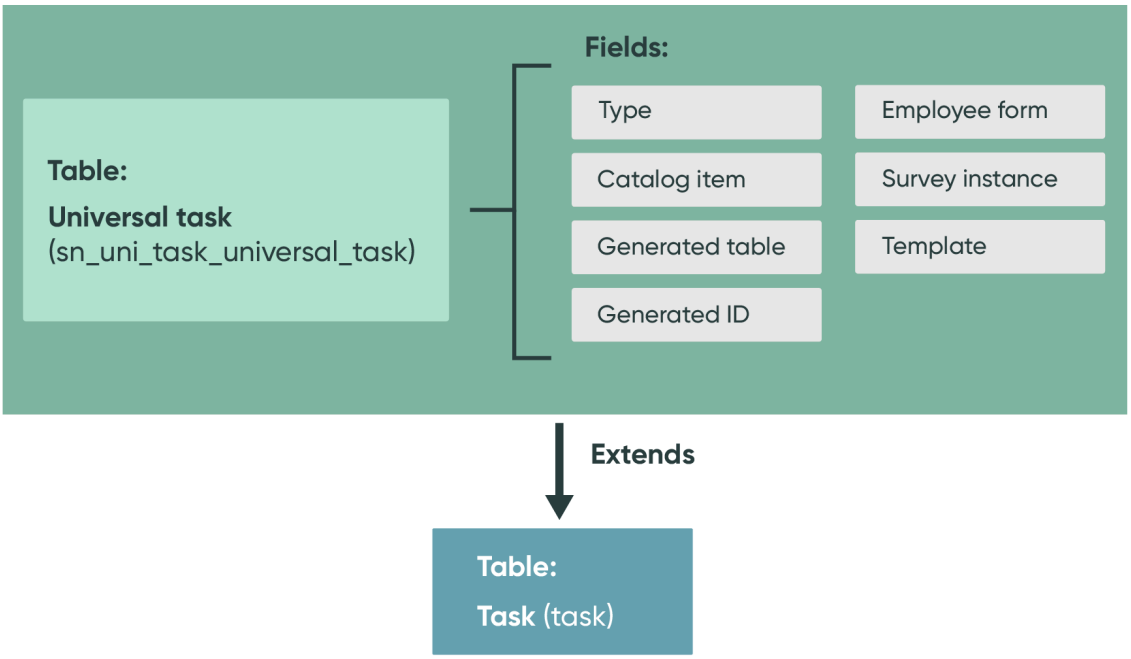
O Tarefa universal é uma estrutura de tarefas que você pode anexar ao sistema de registro de tíquete de qualquer departamento da sua organização. O modelo de dados Tarefa universal explica a estrutura de tarefas e suas personalizações.

Você pode criar Tarefa universal para qualquer departamento ou serviço, como uma solicitação universal, um incidente, um caso de RH ou um assunto jurídico. Você também pode atribuir várias tarefas universais para uma única solicitação.

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do modelo de dados Tarefa universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O modelo de dados Tarefa universal usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Now Platform tabelas.
- Tabelas que estão incluídas na aplicação Tarefa universal.

Para obter informações sobre as tabelas e os componentes instalados com a aplicação Tarefa universal, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

A tabela Tarefa universal [sn_uni_task_universal_task] estende a tabela Tarefa [task] para incluir:

- O tipo de tarefa do registro atual, por exemplo, Carregar documento.
- O item do catálogo se a tarefa for do tipo Enviar item do catálogo.
- A tabela gerada que armazena o nome da tabela que contém os itens do catálogo solicitados.
- O ID gerado que é o sys_id do item do catálogo solicitado.

> **Nota:** O item do catálogo, a tabela gerada e o ID gerado são aplicáveis somente ao tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

- O formulário do funcionário usado para solicitar informações para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- A instância de pesquisa que armazena o ID da instância do formulário do funcionário para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- Modelo de tarefa a ser usado, se houver, para preencher automaticamente o formulário Tarefa universal [universal-task].

Os valores dos campos Estado e Prioridade na tabela Tarefa [task] foram modificados para Tarefa universal. Os estados válidos para Tarefa universal são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 1: Novo (estado de rascunho). As tarefas neste estado só ficam visíveis para o agente.
- 2: Trabalho em andamento. As tarefas neste estado são atribuídas e visíveis para o funcionário.
- 3: Concluído. As tarefas mudam para o estado concluído quando o funcionário conclui a tarefa.
- 4: Cancelado. Tarefas neste estado podem ser canceladas por agents antes que a tarefa seja concluída.

Os valores de prioridade válidos para Tarefa universal são:

- 1: Crítico. Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou sensíveis ao tempo.
- 2: Alto. Tarefas que são importantes, mas não urgentes.
- 3: Moderado. Tarefas que devem ser concluídas.
- 4: Baixo. Tarefas opcionais.

A tabela Tarefa universal [sn_uni_task_universal_task] segue a separação de dados.

Tarefa universal tabela de configuração

A tabela de configuração Tarefa universal está configurada para identificar os seguintes detalhes:

- A tabela primária ou a tabela específica do departamento que usa Tarefa universal. Por exemplo, se Tarefa universal estiver sendo usado com casos de RH, a tabela de casos de RH será a tabela primária. Tarefa universal só pode ser criado em uma tabela que é uma extensão da tabela de tarefas.
- Os tipos de tarefa que estão disponíveis para os agentes atribuírem tarefas ao solicitante. Para mais detalhes, consulte tipos Tarefa universal.
- O campo **Atribuído a padrão** que aponta para o campo **do solicitante** na tabela primária. Para preencher automaticamente o campo **Atribuído a** com o atribuído ao criar uma tarefa, configure o campo **Atribuído padrão a**.

Para mais detalhes, consulte Configure Tarefa universal para o seu serviço.

Tipos de tarefa específicos podem ter tabelas de configuração adicionais. Por exemplo, para o tipo de tarefa Enviar item do catálogo, a tabela Configuração de tarefa do catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] determina quais filtros serão aplicados aos itens do catálogo que estão disponíveis para um agente. Para obter mais informações, consulte Configurar os itens do catálogo para o seu serviço.

A tabela de configuração de tarefa universal [sn_uni_task_config] e a tabela de configuração de tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] seguem a separação de processo.

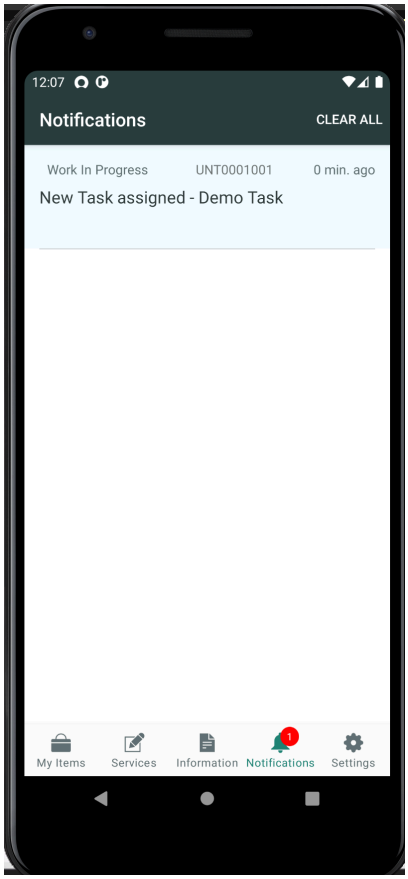
Tarefa universal em Now Mobile

Você pode concluir tarefas universais atribuídas a você em tempo real a partir do seu próprio dispositivo móvel usando a aplicação Now Mobile.

No seu dispositivo móvel, você pode receber notificações sobre atualizações em suas tarefas universais, saber quando uma nova tarefa é atribuída a você ou ver novos comentários adicionados a uma de suas tarefas.

Tradução automática

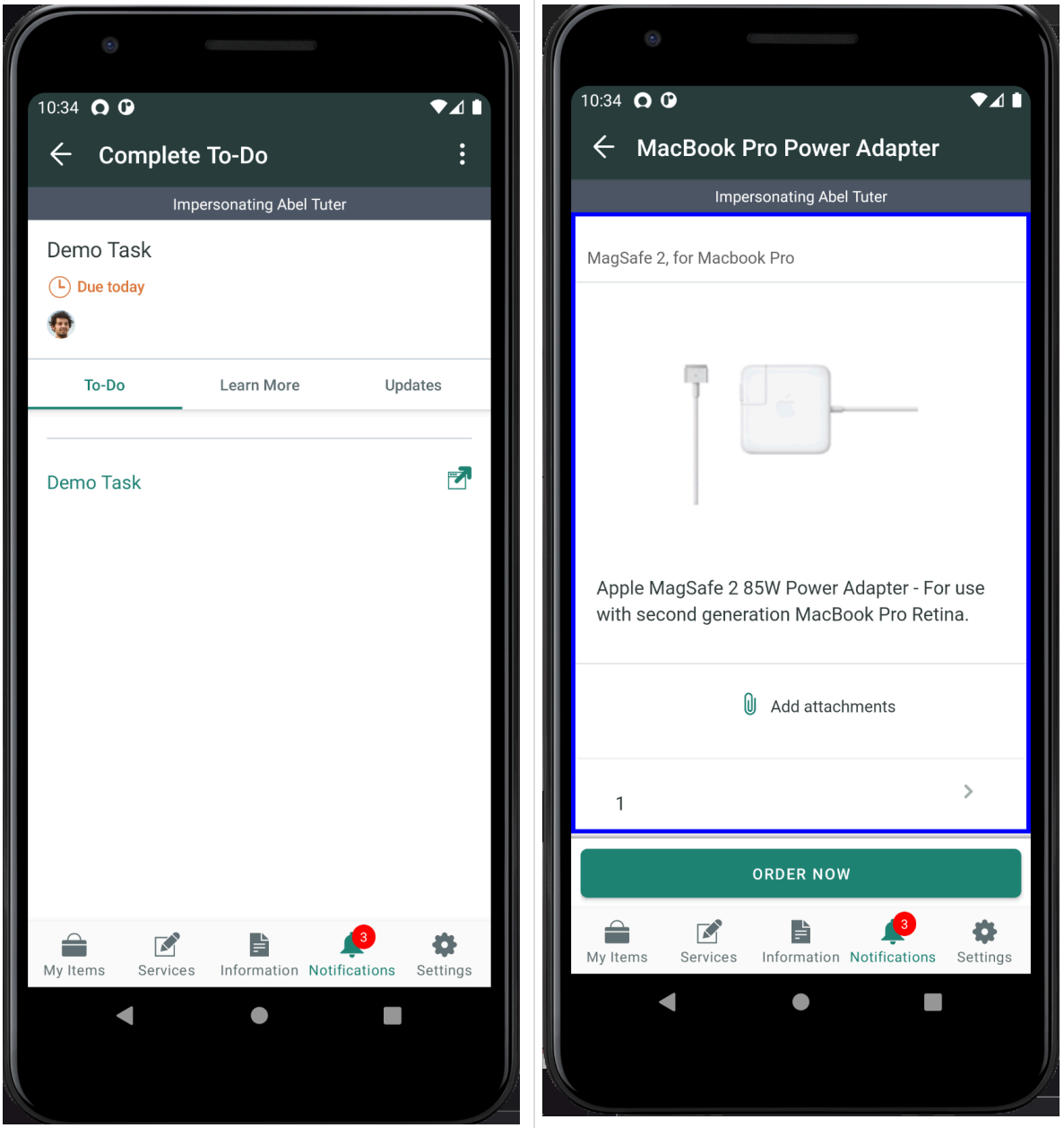
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exiba e conclua as tarefas universais atribuídas a você na guia Tarefa **pendente**. Para obter instruções detalhadas, consulte Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now Mobile.

Tradução automática

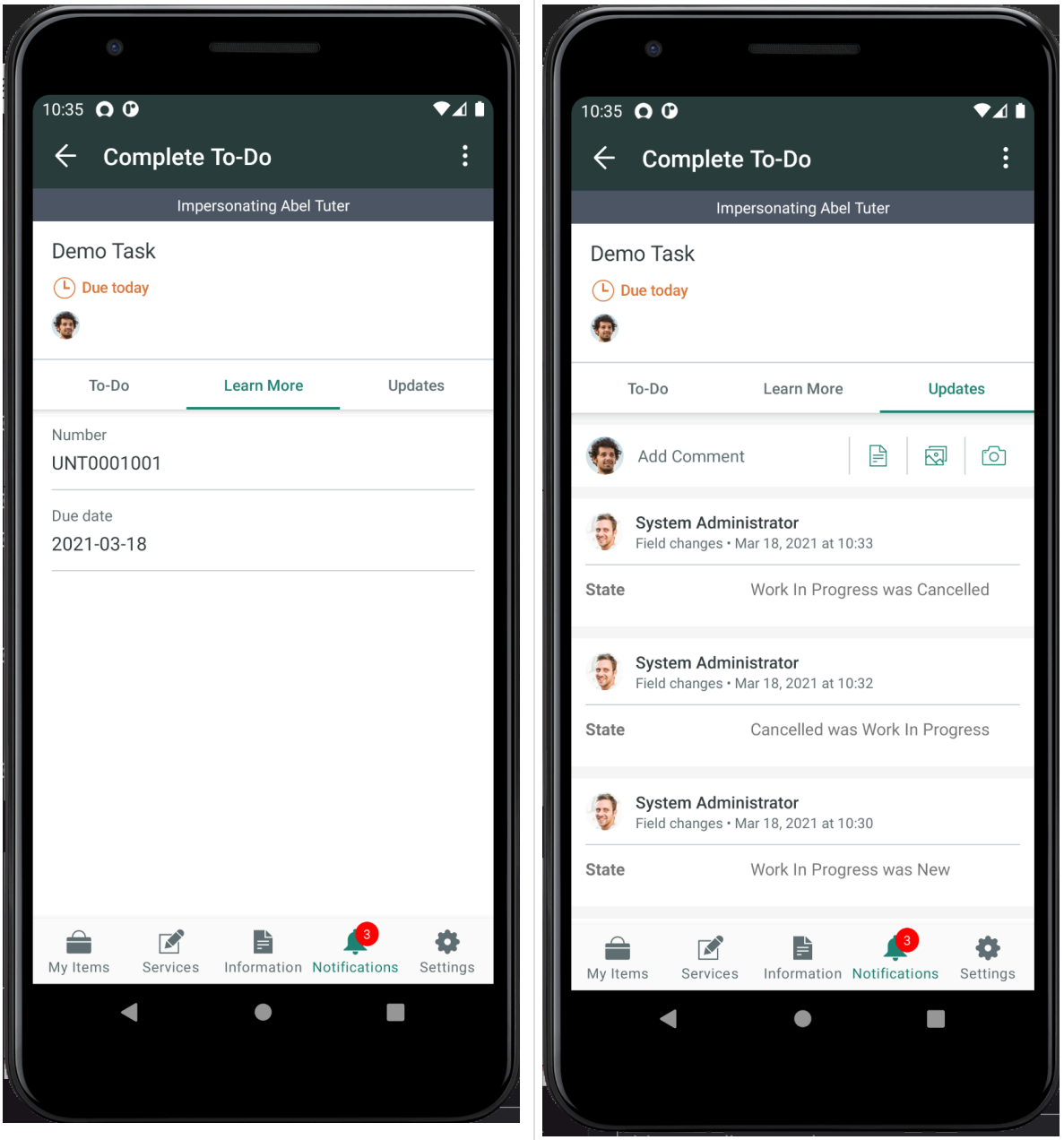
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mantenha-se atualizado sobre qualquer atividade em suas tarefas universais encontrando os detalhes da tarefa na guia **Saiba mais**. Você pode adicionar comentários sobre sua tarefa ou adicionar imagens e documentos como anexos na guia **Atualizações**. Você pode até iniciar uma conversa de bate-papo com um agente virtual usando o ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Como instalar e configurar o Tarefa universal

Você deve definir e configurar a aplicação Tarefa universal antes de permitir que os agentes atribuam tarefas a funcionários para atender a uma solicitação.

Instalar Tarefa universal

Você pode instalar a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

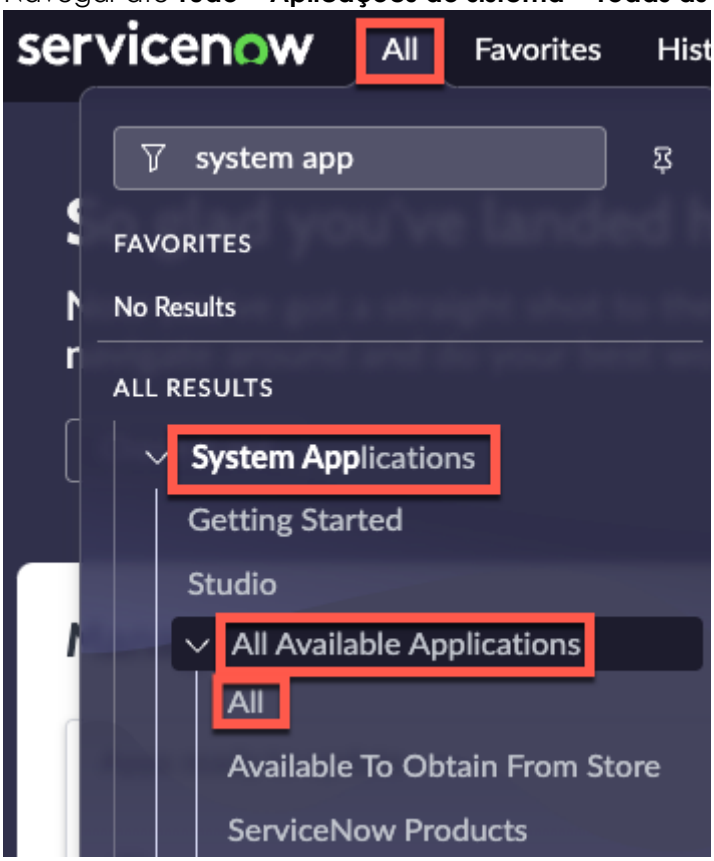
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Funções e Tabelas necessárias são instaladas com Tarefa universal. Certifique-se de que a propriedade glide.enforce_security_scope.sn_uni_task esteja definida como verdadeira no escopo Global.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Tarefa universal.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Tarefa universal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Tarefa universal, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Tarefa universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_uni_task.admin]	Exibir e configurar a aplicação de Tarefa universal	Nenhum
Exibição de relatório [sn_uni_task.report_view]	Acessar e exibir relatórios de Tarefa universal	Nenhum
Administrador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_admin]	Criar e gerenciar formulários do funcionário	survey_admin
Criador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_creator]	Criar e modificar formulários do funcionário	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Criar e gerenciar Tarefa universal modelos	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas no Tarefa universal

Tabela	Descrição
Tarefa Universal [sn_uni_task_universal_task]	Armazene os detalhes do registro da Tarefa Universal para uma tabela específica do departamento.
Configuração de Tarefa Universal [sn_uni_task_config]	Armazene a lista de tipos de tarefa para cada tabela específica de departamento.
Configuração da tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config]	Armazena os dados dos itens do catálogo da tabela específica de departamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas no Tarefa universal

Tabela	Descrição
Configuração da tarefa de base [sn_uni_task_base_task_config]	Atua como tabela de base para as tabelas de configuração de todos os tipos de tarefa.
Formulário do funcionário [sn_uni_task_employee_form]	Armazena os registros de formulário do funcionário que foram criados para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
Configuração da tarefa de entrada do funcionário [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Armazena as funções que podem exibir as respostas dos formulários preenchidos do funcionário para cada tabela específica de departamento.
Modelo de Tarefa Universal [sn_uni_task_template]	Armazena os modelos de tarefa universal com valores de campos predefinidos que podem ser aplicados nos formulários da Tarefa universal.
Mapeamento do modelo dinâmico de tarefa universal [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Armazena os mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da Tarefa universal e da tabela primária.

Configurando seu serviço para Tarefa universal

Você pode configurar as ações de IU e as listas relacionadas à aplicação Tarefa universal para que possa exibir e criar tarefas universais para o seu serviço. Serviços são os vários departamentos da sua organização, como TI, RH e jurídico.

Atribuir função de administrador Tarefa universal

Atribua a função sn_uni_task.admin aos administradores de aplicações para que eles possam integrar e configurar Tarefa universal. As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Antes que você possa atribuir a função sn_uni_task.admin a usuários específicos, o usuário conectado também deve ter a função sn_uni_task.admin. Por padrão, a função de administrador contém a função sn_uni_task.admin. Os administradores podem atribuir a função sn_uni_task.admin a outros agentes que trabalharão na configuração Tarefa universal de seus respectivos serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Abra o grupo ao qual você deseja atribuir a função sn_uni_task.admin.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione **sn_uni_task.admin**.
5. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.

A propriedade *sn_uni_task.min_admin_count* na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] garante que um número mínimo de administradores com escopo esteja ativo a qualquer momento para gerenciar a aplicação. Para Tarefa universal, a contagem mínima de administradores com escopo é definida como dois por padrão. Você pode modificar esta propriedade para aumentar a contagem mínima.

Nota: Certifique-se de ter pelo menos dois agentes com a função sn_uni_task.admin. Se você atribuir apenas um agente com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um agente que possa executar as Tarefa universal funções de administrador.

Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal

Crie ações de IU para o serviço para que os agentes possam criar tarefas universais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU. As ações de IU devem ser configuradas para o formulário Now Platform e o formulário Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Na lista Ações de IU, clique em **Novo**.
3. Insira o nome da ação de IU.
   Por exemplo, insira o nome como `Atribuir tarefa`.
4. Selecione a tabela específica de serviço para a qual Tarefa universal está sendo configurado.
   Por exemplo, selecione a tabela Solicitação universal [universal_request] para colocar a ação de IU Atribuir tarefa na exibição do formulário de Tarefa universal ou no espaço.

   Nota: Para qualquer nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela de serviço apropriada.

5. Opcional: Desmarque a caixa de seleção **Mostrar inserção**.
   Se a caixa de seleção **Mostrar inserção** permanecer marcada, a ação de IU para criar uma tarefa será exibida mesmo quando o tíquete principal estiver sendo criado.
6. Marque a caixa de seleção **Botão Formulário**.
7. No campo **Script**, insira o script a seguir.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. Na guia **Espaço**, marque a caixa de seleção **Botão de formulário do espaço**.
9. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre campos e descrições, consulte Criação de uma ação de IU .

10. Clique em **Enviar**.

Adicionar uma Tarefa universal lista relacionada

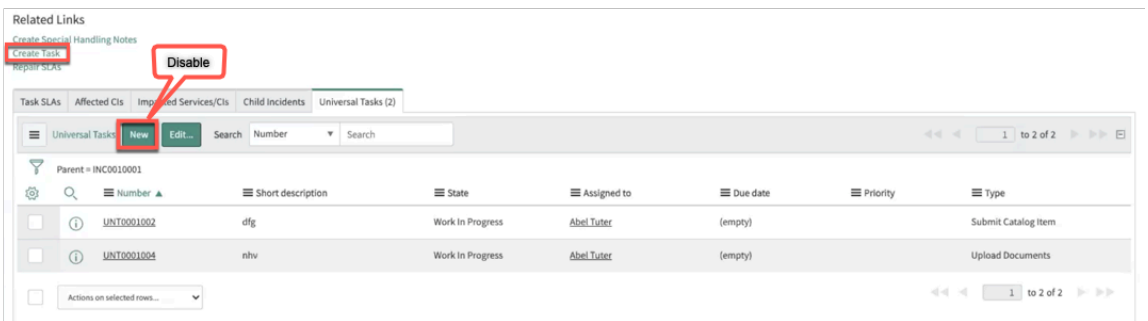
Adicione uma lista relacionada Tarefa universal a um formulário específico de serviço em Now Platform e Espaço do agente para permitir que os agentes exibam uma tarefa universal para a solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a tabela à qual a lista relacionada deve ser adicionada.
2. Abra um formulário específico de serviço.
3. Clique com o botão direito do mouse no menu de contexto de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. No formulário, selecione **Tarefa universal->Primário**.
6. Selecione um nome de exibição:
   - Exibição padrão: para adicionar a lista relacionada à Tarefa universal no formulário Now Platform.
   - Espaço: para adicionar a lista relacionada à Tarefa universal no formulário Espaço do agente.
7. Clique em **Salvar**.

Nota: Devido às restrições da lista de controle de acesso (ACL), o botão **Novo** pode não funcionar enquanto você cria uma tarefa. Você pode ocultar o botão **Novo** na lista relacionada e usar a ação de IU para criar uma tarefa universal.



Para obter mais informações sobre como adicionar listas relacionadas, consulte Listas relacionadas .

Adicionar uma guia de tarefa na página Tíquete padrão

Adicione uma guia Tarefa na página Tíquete padrão para permitir que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles pelos agentes.

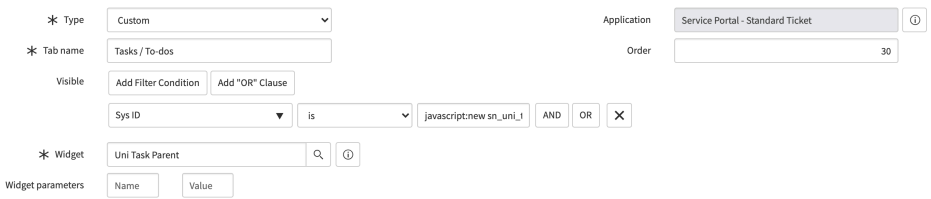
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique na tabela específica do serviço para abri-la.
3. Na lista relacionada Configurações de guias, clique em **Novo**.
4. No formulário Configuração de guia, no campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
5. Insira o **Nome da guia**.
   Por exemplo, `Tarefas/tarefas pendentes`.
6. Adicione as condições de filtro apropriadas para controlar a visibilidade da guia.
   Por exemplo, defina **o SYS ID** como `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` para tornar a guia de tarefa visível somente se houver tarefas atribuídas ao funcionário.



7. No campo **Widget**, adicione um widget.

   Nota: A tarefa primária primária é o widget padrão que você pode usar para adicionar a guia **Tarefa universal** no tíquete padrão.

8. Clique em **Enviar**.

Definir os critérios do agente para Tarefa universal

Defina os critérios para um agente para que ele possa acessar a tabela primária para Tarefa universal. O critério padrão é que os agentes devem ter acesso de gravação à tabela primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando um ponto de extensão, você pode adicionar mais condições para que os agentes se qualifiquem como agentes Tarefa universal. Se este ponto de extensão não for implementado, os agentes com acesso de gravação à tabela primária serão tratados como agentes de UT para a tabela primária por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna Nome da API, pesquise *`sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`*.
3. Para criar um script de ponto de extensão que defina os critérios do agente para o serviço, clique em **Criar implementações** no link relacionado.
   Para saber mais sobre pontos de extensão, consulte Como usar pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
4. Especifique os critérios para que um agente tenha acesso à tabela primária.
   Por exemplo, talvez você queira garantir que o agente pertença a um grupo de atribuição específico, além de ter acesso de gravação para a tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure Tarefa universal para o seu serviço

Configure a aplicação Tarefa universal para seu serviço para que você possa criar e atribuir tarefas a funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração de tarefa universal**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Tarefa universal Formulário de configuração.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar os itens do catálogo para o seu serviço

Filtre os itens do catálogo que você deseja mostrar na tarefa Enviar item do catálogo para o seu serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar filtros para gerenciar os itens do catálogo que estão disponíveis para um usuário. Por exemplo, alguns itens do catálogo podem ser restritos com base no local ou no tipo de serviço da solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração da Tarefa do catálogo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione sua tabela específica de serviço como a tabela primária.

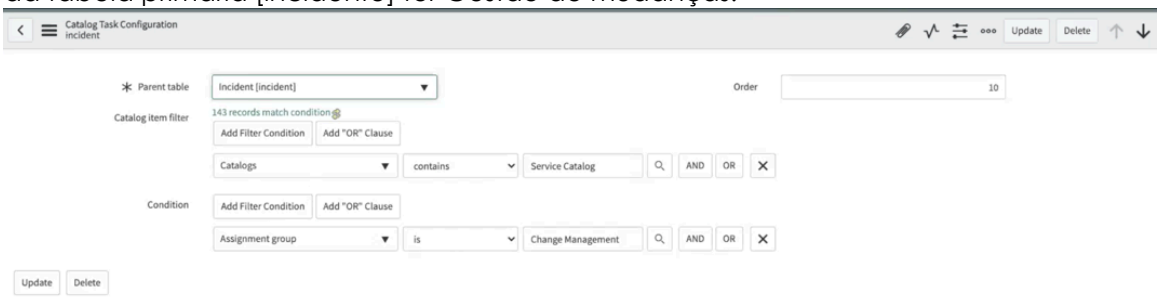
   Nota: Você pode selecionar somente as tabelas específicas de serviço que foram configuradas para Tarefa universal com o tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

4. Para filtrar os itens mostrados na tarefa Enviar item do catálogo, adicione o campo **Filtro de item do catálogo**.
5. Insira o valor **de Ordem**.
6. Adicione uma **Condição** de tabela primária para o item do catálogo, se houver.
   Por exemplo, na configuração a seguir, o filtro de item do catálogo será aplicável somente se o grupo de atribuição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da tabela primária [incidente] for Gestão de mudanças.



Você pode criar várias condições para configurar os itens do catálogo. As condições com valores de ordem mais baixos têm precedência sobre valores de ordem mais altos.

7. Clique em **Enviar**.

Configurar as funções para exibir os formulários do funcionário

Configure as funções para permitir que seus agentes exibam as respostas do funcionário nos Tarefa universal formulários do funcionário preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas universais** > **Administração** > **Configuração da tarefa de entrada do funcionário**.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Formulário Configuração da tarefa de entrada do funcionário.
4. No campo **Tabela primária**, selecione a tabela primária.

   Nota: Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal.

5. No campo **Funções de exibição de resposta**, selecione as funções para seus agentes.
6. No campo **Script de condição**, adicione um script de condição, se houver.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar os pontos de extensão para Tarefa universal

Forneça a implementação de childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed do ponto de extensão com script para executar a lógica personalizada do serviço quando uma tarefa universal for cancelada, concluída ou fechada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar o script de ponto de extensão específico do serviço, clique em **Criar implementações** na lista relacionada.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
4. Clique em **Atualizar**.

Exibir as tarefas universais para uma solicitação no Now Mobile

Exiba todas as tarefas universais atribuídas a uma solicitação específica simplesmente configurando a guia **Tarefas** em Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_sg_form_segment.list`.
2. Na página Segmentos da tela do formulário, clique em **Novo**.
3. Selecione a tela do formulário **Minha solicitação** específica do serviço.
   Para encontrar a tela do formulário **Minha solicitação** específica do serviço, selecione uma tela do formulário **Minha solicitação** e visualize o registro.
4. No campo de tela integrada, selecione **Tarefas**.
5. No campo **Ordem**, insira um número para indicar a ordem em que você deseja que a guia apareça.
6. Clique em **Atualizar**.

Ocultar a barra de modelo no formulário Tarefa universal

Oculte a barra de modelo do formulário Tarefa universal porque ela não inclui os modelos Tarefa universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties_list.do`.
2. Na página Propriedades do sistema, clique em **Novo**.

   Nota: Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo Global.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	falso

4. Clique em **Enviar**.
5. Para limpar o cache da sua instância, no navegador, insira<server_url/cache.do> .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover a função de administrador Tarefa universal da função de administrador

Remova a função sn_uni_task.admin da função de administrador para que você possa impedir que um usuário com a função de administrador padrão exiba todas as tabelas Tarefa universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um administrador do sistema também contém a função sn_uni_task.admin e pode acessar as informações Tarefa universal. Para proteger sua aplicação, remova o sn_uni_task.admin da função de administrador. Ao fazer isso, você evita que o usuário com uma função de administrador padrão exiba todas as informações Tarefa universal de .

Nota: Certifique-se de ter concluído a configuração de Tarefa universal antes de remover a função sn_uni_task.admin da função de administrador.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Navegar até **Administração de usuários** > **Funções**.
3. Selecione **administrador**.
4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.

   Nota: Se você não vir o botão **Editar**, altere o Escopo da aplicação para `Global`.

5. Na coluna Contém lista de funções, realce e mova **sn_uni_task.admin** para a coluna Coleção.
6. Clique em **Salvar**.

Layout de notificação por e-mail para notificações de tarefa universal

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) para entregar notificações por e-mail. Aplique o layout a notificações por e-mail para elevar sua aparência e entregar notificações de identidade visual.

A tabela a seguir lista as notificações por e-mail enviadas com Tarefa universal. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou manter as versões padrão.

Notificações por e-mail para Tarefa universal

Nome da notificação	Usado para	Campos em que os destinatários são identificados
Tarefas secundárias universais encerradas	Envia uma notificação por e-mail quando todas as Tarefas universais secundárias da primária são encerradas.	Atribuído ao campo do primário
Atribuição de tarefa universal para Atribuído a	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída e o designado muda ou o	Atribuído a, lista de observação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail para Tarefa universal

Nome da notificação	Usado para	Campos em que os destinatários são identificados
	estado muda para Trabalho em andamento.	
Atribuição de tarefa universal para grupo	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída a um grupo e o grupo muda ou o estado muda para Trabalho em andamento.	Grupo de atribuição, lista de observação
Tarefa universal cancelada	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é cancelada.	Aberto por, Atribuído a campo do primário
Tarefa universal cancelada para Atribuída a		Atribuído a, lista de observação
Tarefa universal cancelada para o grupo		Grupo de atribuição, lista de observação
Tarefa universal alterada para Atribuída a	Envia uma notificação por e-mail quando o tipo de tarefa, a descrição resumida ou a descrição é atualizada.	Atribuído a, lista de observação
Tarefa universal alterada para grupo		Grupo de atribuição, lista de observação
Tarefa universal comentada para Atribuída a	Envia uma notificação por e-mail quando há um novo comentário adicional na tarefa.	Atribuído a, Lista de observação, Aberto por, Atribuído a campo do primário
Tarefa universal comentada para grupo		Grupo de atribuição, Lista de observação, Aberto por, Atribuído a campo do primário
Tarefa universal concluída	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é concluída.	Aberto por, Atribuído a campo do primário
Tarefa universal concluída para Atribuído a		Atribuído a, lista de observação
Tarefa universal concluída para grupo		Grupo de atribuição, lista de observação

Importante: Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário de Tarefa universal.

Se você já é um usuário de Tarefa universal em uma versão anterior a San Diego, faça upgrade para Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro ou instale o plug-in Employee Experience Foundation de ServiceNow Store para começar a usar essas notificações por e-mail.

Domain Separation e Tarefa universal

Domain Separation é compatível com ServiceNow Tarefa universal. Tarefa universal permite que os agentes solicitem informações extras do funcionário ou atribuam a ele a tarefa de realizar uma atividade para resolver um tíquete. O Domain Separation permite separar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Na estrutura Tarefa universal, todas as configurações são separadas por domínio de processo e as tabelas de dados, ou seja, a tabela Tarefa universal, a tabela de formulário de funcionário e a tabela de modelo de tarefa são ofertas de separação de domínio de dados.

Como o Domain Separation funciona no Tarefa universal

As tabelas de configuração em Tarefa universal são separadas por domínio de processo. Portanto, as configurações criadas pelos domínios primários também são implementadas nos domínios secundários. No entanto, um domínio secundário pode substituir a configuração, se necessário. Por exemplo, em uma organização, os serviços são os domínios secundários, enquanto a organização é o domínio primário. Os tipos de tarefa disponíveis para Tarefa universal em uma organização específica também estarão disponíveis para os vários serviços da organização. No entanto, um serviço específico pode substituir os tipos de tarefa conforme necessário.

As tabelas de dados em Tarefa universal são separadas por domínio de dados. Portanto, os dados armazenados em qualquer um dos domínios secundários podem ser acessados pelo domínio primário. Por exemplo, se um serviço estiver usando modelos de tarefa, os dados capturados na tabela Modelos de tarefa do domínio de serviço poderão ser acessados pelo domínio da organização, mas não pelos domínios de outros serviços, a menos que configurados.

Tabelas

As tabelas de configuração a seguir são separadas por processo.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

As tabelas de dados a seguir são separadas por dados.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Tarefa universal

Os agentes podem usar a aplicação de Tarefa universal para criar tarefas para os funcionários e gerenciar a resolução da solicitação. Os funcionários podem exibir e concluir as tarefas atribuídas a eles usando o aplicativo Central de serviços ao funcionário ou Now® Mobile.

Criar uma tarefa universal

Crie uma tarefa universal para uma solicitação e atribua ao funcionário ou crie várias tarefas para uma solicitação usando Tarefa universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: configurável pelo seu serviço

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefa universal agentes, conforme configurado em Definir os critérios do agente para Tarefa universal, podem criar uma nova tarefa universal usando a ação de IU disponível na página do tíquete.

Nota: Para controlar o acesso para criar uma tarefa, configure a visibilidade da ação de IU para criar Tarefa universal. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal.

Quando uma tarefa universal é criada, ela é atribuída automaticamente ao funcionário, conforme configurado em Configure Tarefa universal para o seu serviço. O funcionário recebe uma notificação e pode exibir ou atualizar a tarefa no ServiceNow Central de serviços ao funcionário. Se o funcionário acessar a tarefa do Now Platform, ele só poderá adicionar um comentário e adicionar pessoas à lista de observação.

Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.

   Nota: O nome da ação de IU é configurável e pode variar. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Tarefa universal formulário.
4. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Pronto para trabalho	A tarefa é criada. O estado da tarefa muda para trabalho em andamento e o funcionário é notificado sobre a tarefa.
Enviar	A tarefa é criada. O estado da tarefa permanece Novo e nenhuma notificação é enviada ao funcionário.

Resultados

Experiência do funcionário: uma nova tarefa foi criada para sua solicitação. Você pode exibir e concluir a tarefa na guia **Tarefa** do Central de serviços ao funcionário. Você também pode exibir e concluir a tarefa na guia de tarefa da solicitação associada, se configurada na configuração de tíquete padrão. Você receberá notificações se a tarefa for cancelada, encerrada, concluída ou se um comentário for adicionado à tarefa. As notificações são enviadas às partes interessadas quando são feitas mudanças na tarefa.

Experiência do agente: agora você pode exibir ou editar a tarefa. Você também pode adicionar mais tarefas à mesma solicitação.

Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now® Mobile

Exiba e atualize as tarefas universais atribuídas a você usando o aplicativo Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: solicitante

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now Mobile ( ).
2. Para exibir todas as tarefas atribuídas a você, toque em **Minhas tarefas**.
   Para exibir tarefas universais de uma solicitação específica, toque em **Minhas solicitações**, abra a solicitação e vá para a guia **Tarefas**.
3. Toque em uma tarefa universal para abri-la.
4. Acesse cada guia para fazer o seguinte.

Aba	Descrição
Tarefa Pendente	Exiba e conclua as tarefas atribuídas a você. ◦ Se o tipo de tarefa for Carregar documentos, carregue o documento necessário usando **Adicionar anexos** e marque a tarefa como concluída. Você pode carregar vários documentos ou imagens. ◦ Se o tipo de tarefa for Enviar item do catálogo, a tarefa será marcada automaticamente como concluída depois que você enviar o item do catálogo. ◦ Se o tipo de tarefa for Marcar quando concluído, marque a tarefa como concluída quando a tarefa descrita na Descrição for concluída. ◦ Se o tipo de tarefa for Check-list, marque pelo menos um dos itens como concluído para marcar a tarefa como concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aba	Descrição
	◦ Se o tipo de tarefa for Coletar entrada do funcionário, toque no para abrir o formulário do funcionário. Depois de enviar o formulário, a tarefa é marcada como concluída. Se você deixar o formulário no meio do caminho, suas respostas serão salvas. Você pode preencher e enviar o formulário mais tarde.
Saiba mais	Exibir detalhes da tarefa.
Atualizações	Exiba ou adicione comentários ou anexos à tarefa.

Criar um formulário de funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para coletar entradas de funcionários. Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar ou atualizar informações dos funcionários.

Antes de Iniciar

Para usar esta tarefa, primeiro crie um registro de formulário do funcionário. Em seguida, use o designer de pesquisa para projetar um questionário para o funcionário.

Função necessária: sn_uni_task.emp_form_admin ou sn_uni_task.emp_form_creator

Nota: Você precisará da função sn_hr_le.activity_reader ou de qualquer função que comece com sn_hr_core para ter acesso de leitura à página de formulário do funcionário que está sendo utilizada e exibir dados que são passados entre o caso e a tarefa secundária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas universais** > **Formulários do funcionário**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Formulário do funcionário.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   O botão **Designer de formulário** é exibido.
5. Para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela, clique em **Designer de formulário**.
6. Para criar as perguntas para o formulário do funcionário, use o designer de pesquisa.
   Para obter mais informações sobre os tipos de pergunta, consulte Elementos do designer de pesquisa .
7. Clique em **Salvar e publicar**.

Resultados

Agora você pode atribuir o formulário a um funcionário usando a tarefa de entrada Coletar funcionário. Para exibir as respostas dos funcionários, clique em **Exibir respostas** depois que a tarefa for marcada como concluída.

Nota: Você deve ter funções específicas para exibir as respostas dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Configurar as funções para exibir os formulários do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa universal modelos

Os modelos de tarefa ajudam os agentes a criar Tarefa universal registros preenchendo automaticamente os campos em um modelo.

A tabela de modelo de tarefa [sn_uni_task_template] segue a separação de dados. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Tarefa universal.

Usando modelos de tarefa, você pode criar modelos para casos de uso comuns. Você também pode definir uma programação para criar registros periodicamente com base em um modelo.

Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e fixados individualmente. Em mapeamentos dinâmicos, os valores de campo são atualizados e mapeados de outra tabela. Você pode criar mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da tabela Tarefa universal e qualquer outra tabela primária que use Tarefa universal. Usando os mapeamentos de modelo dinâmico, você pode fazer o seguinte:

- Mapeie campos Tarefa universal para campos da tabela primária.
- Crie modelos de texto para campos na tabela primária.
- Campos de data deslocados por durações específicas.

Criar um modelo usando o formulário de modelo Tarefa universal

Crie um modelo para qualquer tabela de serviço para preencher automaticamente os campos em um formulário. A criação de modelos para casos de uso comuns permite que os agentes criem tarefas universais com mais rapidez e garante a uniformidade dos valores de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e fixados individualmente. O procedimento a seguir é para criar um mapeamento de modelo estático. Para obter informações sobre modelos dinâmicos, consulte Criar mapeamento de modelo dinâmico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Modelos de tarefa** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições de formulário, consulte Tarefa universal formulário de modelo
3. Opcional: Selecione **Programação** para criar um trabalho agendado para criar registros com base neste modelo.
   Para obter instruções detalhadas, consulte Criação de registros com base em um modelo .
4. Clique em **Enviar**.

Criar um modelo de tarefa salvando um formulário

Salve um formulário Tarefa universal preenchido como um modelo. Este é um método alternativo para criar um modelo de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Verifique se você tem um formulário Tarefa universal que deseja usar. Se você precisar criar um formulário, consulte Criar uma tarefa universal.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Procedimento
1. Navegue até um formulário Tarefa universal.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplica o modelo.
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Clique em **Criar modelo de tarefa universal**.
   O modelo de tarefa com os formulários preenchidos é exibido.
5. Em **Nome**, insira um nome descritivo para o modelo.
6. Defina o campo **Tabela primária** como uma tabela específica de serviço.
   Se você optar por não selecionar nenhuma tabela, a configuração será aplicada a todas as tabelas.
7. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
8. Clique em **Enviar**.

Criar mapeamento de modelo dinâmico

Crie modelos dinâmicos para mapear campos em um formulário de tarefa universal para campos correspondentes no formulário da tabela primária. Os modelos dinâmicos ajudam os agentes a mapear campos da tabela primária para campos de tarefa universal.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter acesso de gravação à tabela primária que é usada para os mapeamentos de modelo.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de modelo dinâmico podem ser criados para modelos que têm uma tabela primária atribuída. Em um mapeamento dinâmico, o valor de um campo é atualizado com o valor do campo mapeado na tabela primária. Os mapeamentos de modelo dinâmico têm precedência sobre os mapeamentos de modelo estático. Em mapeamentos de modelo estático, os campos são definidos com valores específicos. Para obter mais informações sobre como criar um modelo estático, consulte Criar um modelo usando o formulário de modelo Tarefa universal.

Procedimento
1. Navegar até **Tarefa universal** > **Modelos de Tarefa** > **Tudo**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar mapeamentos.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de modelo dinâmico de tarefa universal, clique em **Novo**.
4. No campo **Campo de tarefa universal**, selecione o campo que deve ser mapeado.
5. No campo **Campo da tabela primária**, selecione o campo que deve ser mapeado para o campo selecionado anteriormente no campo **Campo de tarefa universal**.
   Dependendo do tipo de campo selecionado no campo **Campo de tarefa universal**, a opção **Avançado** será exibida. Se você selecionar a opção **Avançado**, as seguintes opções estarão disponíveis com base no tipo de entrada do campo Tarefa universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de entrada para o campo de tarefa universal	Opções avançadas
Cadeia de caracteres, como Descrição resumida	O campo **Valor** é exibido. Você pode mapear sua tarefa universal para vários campos da tabela primária. Você também pode adicionar um modelo de texto.
HTML, como descrição avançada	O campo **Valor** é exibido. Você pode mapear sua tarefa universal para vários campos da tabela primária. Você também pode adicionar um modelo de texto.
Campo de data, como Data de vencimento	◦ O campo **Tipo de deslocamento de data** é exibido. ◦ Se você definir o campo **Tipo de deslocamento de data** como **Antes** ou **Depois de**, o campo **Deslocamento de data por** será exibido.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Um mapeamento foi criado para um campo de tarefa universal específico. Você pode repetir este procedimento para mapear mais campos.

Usar modelos de tarefa

Use um modelo de tarefa para preencher automaticamente um formulário Tarefa universal. O uso de um modelo de tarefa permite que os agentes criem tarefas com mais rapidez.

Antes de Iniciar
Função necessária: acesso de gravação à tabela primária, se a tabela primária estiver definida na configuração do modelo. Se nenhuma tabela primária estiver definida, qualquer agente poderá acessar e usar os modelos de tarefa.

Procedimento
1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.
3. No campo **Modelo** do formulário Tarefa universal, selecione o modelo a ser usado.
4. Preencha os campos que são deixados em branco pelo modelo.
   Dependendo do modelo usado, alguns dos campos já estarão preenchidos pelo modelo. Você mesmo pode preencher o restante dos campos. Para obter mais detalhes sobre o que cada campo significa, consulte Tarefa universal formulário
5. Para criar sua tarefa, clique em qualquer um dos botões a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Botão	Descrição
Pronto para trabalho	A tarefa é criada. O estado da tarefa muda para trabalho em andamento e o funcionário é notificado sobre a tarefa.
Enviar	A tarefa é criada. O estado da tarefa permanece Novo e nenhuma notificação é enviada ao funcionário.

Adicionar a categoria de lista Tarefa universal no Core do Espaço de operações de serviços

Adicione a categoria de lista Tarefa universal ao novo Core do Espaço de operações de serviços para que os agentes possam acessar e navegar por vários módulos diretamente do novo espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Devido à descontinuação do antigo espaço de operações de serviços, a lista de categorias Tarefa universal não é exibida no novo espaço. Para exibir os módulos relevantes, você pode adicionar manualmente registros à tabela sys_ux_list_category.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Categorias da lista de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e realizar uma pesquisa usando o nome da tabela sys_ux_list_category.list.
2. Insira registros na tabela sys_ux_list_category selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte . .
4. Selecione **Enviar**.

Resultados
A categoria de lista de tarefas universais foi adicionada ao Core do Espaço de operações de serviços.

Adicionar listas nas categorias de lista Tarefa universal

Adicione listas na categoria de lista Tarefa universal recém-criada no Espaço de operações de serviços para que os agentes possam acessar esses módulos no novo espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Listas de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e realizar uma pesquisa usando o nome da tabela sys_ux_list.list.
2. Adicione registros na tabela sys_ux_list selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Formulário Lista de UX .

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
As listas na categoria de lista Tarefa universal são adicionadas.

SOW do formulário de lista de UX

Saiba mais sobre os campos do formulário Lista de UX. Use este formulário para criar listas adicionais no menu Listas do Espaço de operações de serviços.

Formulário de lista de UX

Campos de lista de UX

Campo	Descrição
Título	Exibe o nome da categoria de lista no espaço.
Aplicação	O escopo da aplicação deve ser definido como Tarefa universal.
Pedido	Ordem na qual você deseja exibir a categoria de lista no espaço.
Categoria	Categoria na qual a lista seria exibida no espaço.
Ativo	Opção para habilitar a exibição desta categoria no espaço.
Tabela	Tabela de origem da lista.
Configuração	Por padrão, este campo é definido como **Default-SOW**.
Condições	Condições para filtrar os registros da tabela de origem.
Colunas	Colunas da tabela que devem ser exibidas na lista no espaço.
Agrupar por coluna	Atributo que seria usado para agrupar a lista de registros por.
Exibição	Exibir para determinar quais colunas são exibidas na lista no espaço. **Nota:** Se você selecionar uma exibição, o campo **Colunas** ficará inativo.

Tarefa universal para usuários externos

Permita que usuários externos tenham acesso às tarefas atribuídas por meio de Tarefa universal.

Os usuários que ainda não fazem parte da sua organização são usuários externos (snc_external). Por exemplo, recém-contratados que ainda não começaram a trabalhar para a empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os pontos a seguir devem ser considerados para habilitar Tarefa universal para os usuários externos.

- O plug-in Explicit Role (com.glide.explicit_roles) deve ser instalado para atribuir funções externas e internas aos usuários. Para obter mais informações, consulte .
- Ao criar um Tarefa universal, todos os tipos de tarefa predefinidos, como Carregar documentos, Marcar quando concluído, Check-list e Coletar entrada do funcionário, estão disponíveis para usuários externos, exceto para Enviar item do catálogo. Se você tentar criar um item do catálogo Enviar, receberá um erro.
- Todos os Tarefa universal widgets, tabelas e ACLs estão habilitados para funções internas e externas.
- O portal e as páginas em que o Tarefa universal está incorporado também devem ser compatíveis com os usuários externos. Por exemplo,
  - Central de serviços ao funcionário onde os widgets são adicionados.
  - A guia **Tarefa** do Central de serviços ao funcionário.
  - O hrm_todos_page em que Tarefa universal é exibido.

Referência do Tarefa universal

Você pode consultar os tópicos de referência para saber mais sobre as tarefas universais, incluindo listas e formulários.

Tarefa universal formulário

Tarefa universal formulário para criar um registro de tarefa.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
Número	Número exclusivo gerado para Tarefa universal. O número Tarefa universal começa com UNT.	
Primário(a)	Número do caso ou da solicitação primária.	
Grupo de atribuição primário	Grupo atribuído ao caso ou à solicitação primária.	
Primário atribuído a	Agente responsável principalmente por trabalhar no caso ou na solicitação primária.	
Tipo	Tipo de tarefa que está sendo atribuída. As opções disponíveis são: • Enviar Item do catálogo • Carregar Documentos • Carregar Documentos • Marcar quando concluído • Check-list • Coletar entrada do funcionário	
	Enviar Item do catálogo	No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
	Carregar Documentos	Use o campo **Descrição** para fornecer instruções ou detalhes dos documentos a serem carregados.
	Marcar quando concluído	Use o campo **Descrição** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** O estado da tarefa mudará para **Concluído** depois que o funcionário concluir a tarefa.
	Check-list	Na seção **Check-list**, adicione os itens da check-list. Para obter informações detalhadas, consulte Criar uma check-list
	Coletar entrada do funcionário	No campo **Formulário do funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá. **Nota:** Os formulários do funcionário podem ser criados usando o designer de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de funcionário.
	Para saber mais sobre a função de cada tipo, consulte tipos Tarefa universal	
Formulário do funcionário	Formulário obrigatório do funcionário. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo**.	
Instância de pesquisa	Link para o formulário do funcionário preenchido. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo** e o valor do campo **Estado** estiver preenchido.	
Modelo	Modelo de tarefa para preenchimento prévio do formulário da tarefa.	
Estado	Estado do Tarefa universal. As configurações de estado disponíveis são: • Novo • Trabalho em andamento • Concluir • Cancelada	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
	Novo	Estado padrão quando a tarefa é um rascunho. As tarefas neste estado só ficam visíveis para o agente
	Trabalho em andamento	A tarefa está atribuída e visível para o funcionário.
	Concluir	A tarefa foi concluída pelo funcionário.
	Cancelado(a)	A tarefa foi cancelada antes da conclusão.
Prioridade	Valor que identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa. As opções disponíveis são: • Crítico • Alto • Moderada • Baixo(a)	
	Crítico	Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou sensíveis ao tempo.
	Alto	Tarefas que são importantes, mas não urgentes.
	Moderado(a)	Tarefas que devem ser concluídas em algum momento.
	Baixo(a)	Tarefas opcionais.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à Tarefa universal. Este campo está disponível para os tipos de tarefa **Marcar quando concluído** e **Check-list**. Outros tipos de tarefa exigem uma atualização obrigatória do campo **Atribuído a** com o **Grupo de atribuição**. **Nota:** As notificações por e-mail são enviadas somente para os dois tipos de tarefa.	
Atribuído a	Funcionário atribuído à Tarefa universal.	
Prazo	Data prevista para o funcionário concluir a tarefa.	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando há mudança no status da tarefa.	
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação	
Descrição	Descrição detalhada da solicitação	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança. As informações deste campo ficam visíveis para o cliente.	
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o Tarefa universal ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa universal Formulário de configuração

Use o formulário Configuração de tarefa universal para associar Tarefa universal ao seu serviço.

Formulário Configuração de tarefa universal

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada.
Tipos de Tarefas	Tipos de tarefa que estão disponíveis para uso pelos agentes.
Atribuído padrão a	Campo de usuário na tabela primária ao qual a tarefa universal deve ser atribuída na criação. **Nota:** Os agentes ainda podem alterar o valor de **atribuído** a no momento da criação de uma tarefa universal.

Formulário do funcionário

Use o formulário do funcionário para criar um novo registro de formulário do funcionário para Tarefa universal

Formulário do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do formulário do funcionário.
Descrição	Descrição do formulário do funcionário.
Tabela primária	Tabela primária disponível para o formulário do funcionário. A tabela primária é uma tabela específica de departamento associada a uma tarefa universal. Para obter mais informações sobre como configurar uma tabela primária, consulte Configure Tarefa universal para o seu serviço. **Nota:** • Somente as tabelas configuradas para Tarefa universal com o tipo de tarefa **Coletar entrada do funcionário** podem ser selecionadas. • Você pode selecionar uma tabela primária somente se tiver acesso de gravação a ela.
Ativo	Opção para ativar o formulário do funcionário para uso.
Estado	Estado do formulário. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração da tarefa de entrada do funcionário

Use o formulário de configuração Tarefa de entrada do funcionário para configurar as funções que podem exibir Tarefa universal o formulário do funcionário concluído.

Configuração da tarefa de entrada do funcionário

Tabela primária	Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada. **Nota:** Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal.
Funções de exibição de resposta	Funções que conterão a função de exibição de resposta
Script de condição	Script para adicionar condições à função, se houver
Aplicação	Nome do escopo da aplicação. Este campo é selecionado automaticamente.

Tarefa universal formulário de modelo

Use o formulário de modelo Tarefa universal para criar um modelo Tarefa universal.

Formulário de modelo de tarefa universal

Campo	Descrição
Nome	Nome deste modelo.
Tabela primária	Tabela à qual este modelo se aplica. Por padrão, o modelo é aplicável a todas as tabelas.
Descrição resumida	Descrição do modelo. **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna esquerda. Em seguida, insira os dados a serem preenchidos automaticamente na coluna à direita.
Aplicação	Campo que é definido automaticamente com base no escopo da sua organização.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conector de pesquisa do SharePoint Online

O ServiceNow Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece uma configuração de pesquisa de nível de consumidor para gerenciar seus recursos de informações.

Como a pesquisa é a chave para a produtividade, Conector de pesquisa do SharePoint Online (SPOC) ajuda seus funcionários a pesquisar e descobrir conteúdo a partir da ServiceNow experiência do funcionário.

Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua a ser compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Você pode indexar conteúdo de vários sites, permitindo que os funcionários encontrem as informações relevantes por meio da Central de serviços ao funcionário, Portal de serviços, App Now Mobilee Virtual Agent.

Importante: Atualmente, o caminho de migração automática entre Conector de pesquisa do SharePoint Online e Conectores de conteúdo externo não está disponível. Para obter orientação de migração, consulte o artigo Guia de migração: Conector de pesquisa do SharePoint Online para conectores de conteúdo externo [KB1791102] na base de conhecimento do Now Support.

Para obter instruções adicionais sobre como começar a usar **Conectores de conteúdo externo**, consulte

- Conectores de conteúdo externo .
- Explorar conectores de conteúdo externo .
- Configurando Conectores de Conteúdo Externo .

Visite o site ServiceNow Store para exibir a aplicação e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre as notas de versão cumulativas, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versões .

Antes de começar, consulte as informações de referência disponíveis em Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online, Conector de pesquisa do SharePoint Online artigos da base de conhecimento e problemas conhecidos.

Informações relacionadas

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Conectores de conteúdo externo

Pré-requisitos do Conector de pesquisa do SharePoint Online

O ServiceNow Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece uma configuração de pesquisa de nível de consumidor para gerenciar seus recursos de informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua a ser compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Para obter instruções detalhadas sobre como começar a usar **Conectores de conteúdo externo**, consulte

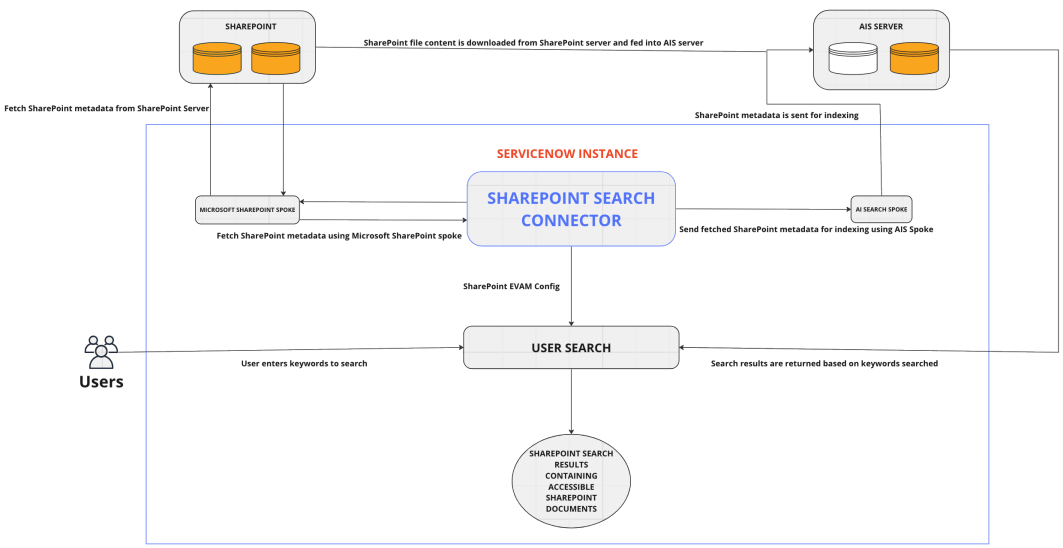
- Conectores de conteúdo externo .
- Explorar conectores de conteúdo externo .
- Configurando Conectores de Conteúdo Externo .

Como a pesquisa é a chave para a produtividade, Conector de pesquisa do SharePoint Online (SPOC) ajuda seus funcionários a pesquisar e descobrir conteúdo a partir da ServiceNow experiência do funcionário.

Como o Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona

Esta é uma visão geral de como Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona:

Visão geral SPOC



Use o Conector de pesquisa do SharePoint Online para:

- Crie melhores experiências de pesquisa e descoberta para o conteúdo Microsoft SharePoint, confirmando que seus funcionários podem encontrar rapidamente as informações de que precisam.
- Habilite o suporte em vários canais, como Gestão de serviços a funcionários, Portal de serviços, App Now Mobilee Virtual Agent.
- Integre com o ServiceNow® Pesquisa com IA para melhorar a relevância e a personalização.
- Pesquise e encontre informações relevantes e gere resultados de negócios.

Plug-ins necessários

Ative os seguintes plug-ins e apps:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central do funcionário - Pro
- Microsoft SharePoint spoke
- Pesquisa com IA spoke
- Microsoft Spoke do Entra ID

Verifique se o mecanismo da Pesquisa com IA está ativado. O conteúdo externo do plug-in Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content) deve ter uma assinatura ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Configurando Conector de pesquisa do SharePoint Online.

Coisas para lembrar

- O Conector de pesquisa do SharePoint Online só é compatível com o mecanismo Pesquisa com IA, não com o mecanismo de pesquisa Zing.
- Os tipos de conteúdo compatíveis com o mecanismo Pesquisa com IA, como DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML e XLS são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online junto com ASPX.
- O tamanho de arquivo Pesquisa com IA de até 25 MB é aplicável.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece suporte a grupos do SharePoint. Os grupos são **Membros**, **Proprietários**e **Visitantes**. Os grupos têm diferentes níveis de permissão.
  - **Membros**: podem editar um documento que reside no site.
  - **Proprietários**: podem criar, editar e excluir documentos que residem no site.
  - **Visitantes**: podem ler um documento que reside no site.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online está habilitado para ler usuários dos grupos Microsoft 365.

  Nota: Ele só lê e extrai dados do grupo Microsoft 365 **Membros**.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online não lê usuários do seu Active Directory.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online é compatível **com Todos, exceto usuários externos** com permissões de site.
- Como administrador, você pode usar as seguintes melhorias para obter mais flexibilidade e controle:
  - **Permissões flexíveis**: selecione as permissões **Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All**ou **Sites.Selected** ao configurar o conector.
  - **Indexação seletiva**: indexe sites e subsites seletivamente, excluindo alguns URLs e subsites que contêm informações confidenciais.
  - **Indexar versões publicadas**: controle e limite a indexação somente aos arquivos publicados, confirmando que os funcionários acessam as versões verificadas e finalizadas e não os rascunhos ou documentos inacabados.

    Nota: Se você tiver um conector existente sem esses aprimoramentos, exclua o conector existente, crie um novo conector, especifique os URLs para indexação e exclusão e defina as permissões do site para controle e governança de conteúdo mais eficazes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Duas instâncias do SharePoint não podem ser conectadas a uma ServiceNow instância simultaneamente.
- A configuração do spoke Microsoft do Entra ID é necessária junto com as configurações de conexão Graph e REST para conectar sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint.

Informações relacionadas

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Configurar o Conector de pesquisa do SharePoint Online

Configure Conector de pesquisa do SharePoint Online configurando e conectando o locatário Microsoft SharePoint à sua instância. Valide a conexão para evitar falhas de configuração antes de indexar os sites para pesquisa.

Configurar o locatário Microsoft SharePoint

Configure seu locatário Microsoft SharePoint para começar a usar o Conector de pesquisa do SharePoint Online.

Antes de Iniciar
Como um administrador Microsoft SharePoint, crie uma aplicação personalizada especificando o URL raiz (`https://`<sitename> .sharepoint.com), domínio do app, URL de redirecionamento e outras configurações.

Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não está mais ativado em novas instâncias, mas continua a ser compatível.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Certifique-se de concluir os pré-requisitos a seguir.

- Siga o procedimento para Configurar a aplicação OAuth no Microsoft Azure .
- Siga o procedimento para Configurar Microsoft spoke do Entra ID . Microsoft O spoke do Entra ID (anteriormente conhecido como Spoke do Microsoft Azure Active Directory) é um plug-in dependente que precisa ser configurado antes de indexar os usuários.
- Entenda como Configurar conexão do Microsoft SharePoint Graph .
- Faça login com suas credenciais de administrador para conceder permissões.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Conclua o procedimento a seguir na sua conta Microsoft SharePoint. Para obter mais informações sobre como criar e configurar aplicações personalizadas, consulte Desenvolvimento do SharePoint

Nota: Quando as permissões atribuídas nos aplicativos do Azure têm problemas de privilégio, a seguinte mensagem de erro é exibida: `Mensagem de erro: Falha no método: (/_api/web/XXXXXXX) com o código: 401 - Combo de nome de usuário/senha inválido`. Resolva esse problema com as instruções disponíveis em KB1117977 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas dos documentos, certifique-se de selecionar **Permissões da aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em Microsoft SharePoint Online Spoke .

Nota: Os administradores podem limitar a indexação somente às versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos inacabados não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Azure** > **Active Directory** > **Registros de app** > **Todas as aplicações**e selecione um app existente.
   Use uma aplicação existente ou crie uma aplicação.

Permissões configuradas

2. Navegar até **Registros de app** > **Permissões de API**e clique em **Adicionar uma permissão**.
3. Selecione uma das seguintes opções.
   a. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões delegadas** para Graph.
   b. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões da aplicação** para Graph.
   Adicione a permissão **Sites.ReadWrite.All** da lista de sites. A permissão Sites.ReadWrite.All ajuda na criação da assinatura.

   Adicione a permissão **User.Read** da lista Usuários.

   Essas permissões de usuário são usadas para rastrear os dados Microsoft SharePoint posteriormente.
4. Navegar até **Sharepoint** > **Permissões da aplicação** > **Sites**e selecione **Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All**ou **Sites.Selected** para REST.
   Habilite a permissão **Sites.Selected** executando as etapas a seguir.

   a. Na aplicação Microsoft Azure, habilite as permissões **Sites.Selected** e **User.Read.All**.
   Use qualquer cliente de API para fornecer acesso de leitura para os seguintes conjuntos de sites.
   - Aplicação X que está conectada a uma instância ServiceNow e tem a permissão **Sites.Selected**.
   - Aplicação Y que é uma aplicação de administrador e tem a permissão **Sites.Full.Control** para conexão do Graph.

   b. Obtenha um token do portador chamando o método de API *`https://login.microsoftonline.com/{Tenant Id}/oauth2/v2.0/token`*.
   Carga:

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

   c. Passe o token recebido na etapa b como o token de autorização ao chamar o método de API *`https://graph.microsoft.com/v1.0/sites/{site id}/permissions`*.
   Carga:

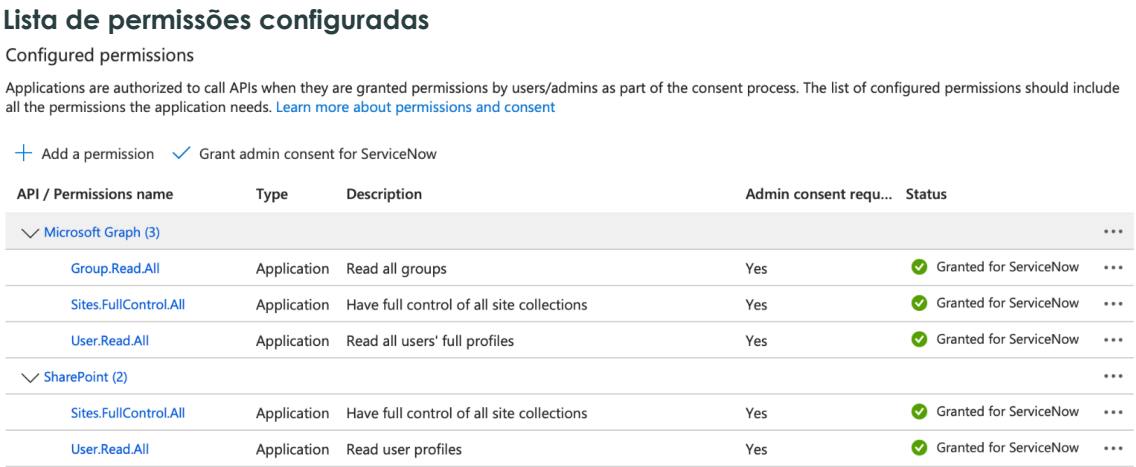
```
{
"roles": [
"read"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. Certifique-se de configurar as permissões de API necessárias, conforme mostrado na imagem a seguir:



Para obter mais informações, consulte Configurar conexão do Microsoft SharePoint Graph .

6. Clique em **Conceder consentimento ao administrador**, selecione **Sime**clique em **Salvar e continuar**.
7. Navegar até **Autenticação** > **Web** > **URLs de redirecionamento** e adicione a URL neste formato `https://`<your Servicenow instance URL> /oauth_redirect.do , por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do e clique em **Salvar**.
8. Navegue até Microsoft SharePoint Online Spoke e registre o certificado e o segredo da sua aplicação.
9. Clique em **Adicionar usuário** no portal de administração da Microsoft , especifique os detalhes do usuário e clique em **Concluir**.

> **Nota:** A pesquisa rastreia os sites que você pode acessar. Certifique-se de selecionar o usuário com as permissões apropriadas somente para o conteúdo necessário. Para obter mais informações, consulte permissões do usuário . Selecionar um usuário de alto nível pode importar mais documentos do que você deseja importar.

Para obter mais informações, consulte Conceder acesso via app do Azure AD - Somente .

O que Fazer Depois

Conclua a integração da sua conta ServiceNow Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Integrar as origens de pesquisa Microsoft SharePoint com os perfis Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar as origens de pesquisa Microsoft SharePoint com os perfis Pesquisa com IA

Vincule fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio do perfil de pesquisa vinculado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Pesquisar aplicações** > **Configurações da aplicação de pesquisa** (sys_search_context_config).
2. Atualize os seguintes valores para **a aplicação de pesquisa padrão do Virtual Agent**
   - Mecanismo de pesquisa: **Pesquisa com IA**.
   - Perfil de pesquisa: **perfil de pesquisa padrão do Portal ESC**. Este valor de campo dinâmico fica visível depois que você altera o valor **do Mecanismo de pesquisa**.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA .

O que Fazer Depois

Conecte a instância ServiceNow® ao locatário Microsoft SharePoint. Conclua as etapas na sua conta ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Conecte sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint.

Conecte sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint

Conecte sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint. Crie ServiceNow conexões OAuth personalizadas para Microsoft SharePoint para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter conhecimento prático das ferramentas do programa para desenvolvedores do SharePoint e de outros recursos para configurar a aplicação.
- Certifique-se de estar ciente das ServiceNow® integrações.

Função necessária: sn_sp_con.admin e admin.

Procedimento

1. Navegar até **Instância da ServiceNow** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem `Que tipo de aplicação OAuth?`
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. Crie os seguintes registros:

   a. No formulário Conexão de gráfico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão de gráfico.

   b. No formulário de conexão REST, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão REST.

c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Perfil de Entidade OAuth

5. Navegue até a tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile] para encontrar as seguintes entradas:

- `<Graph application registry name>.default_profile`
- `<REST application registry name>.default_profile`

Dois perfis de entidade OAuth gerados pelo sistema (REST e Graph) são criados na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile]. Para obter mais informações, consulte Especificar um perfil OAuth .

Escopos de entidade OAuth

6. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos de Entidade OAuth [oauth_entity_scope]:

Escopos de entidade OAuth

Gráfico	REST
Nome: qualquer nome de sua escolha	Nome: qualquer nome de sua escolha
Provedor OAuth: registro da aplicação Graph	Provedor OAuth: registro da aplicação REST
Aplicação: global	Aplicação: global
(Para permissões delegadas) OAuthscope: `offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All` (Para permissões de aplicações) OAuthscope: `https://graph.microsoft.com/.default`	Escopo do OAuth:`https://`<instance name> .sharepoint.com/ .default

Para obter mais informações, consulte Especificar um escopo do OAuth .

Escopos de perfis de entidade OAuth

7. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos de perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile_scope]:

Escopos de perfis de entidade OAuth

Gráfico	REST
Perfil de entidade OAuth: perfil de entidade de gráfico gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile].	Perfil de entidade OAuth: perfil de entidade REST gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile].
Escopo da entidade OAuth: selecione o gráfico da tabela Escopo da entidade OAuth [oauth_entity_profile_scope].	Escopo de Entidade OAuth: selecione a tabela Escopo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico	REST
	de Entidade OAuth REST [oauth_entity_profile_scope].
Aplicação: global	Aplicação: global

Credenciais

8. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**e crie as credenciais do OAuth 2.0:

   a. Nos formulários de credencial Graph ou REST, preencha os campos.

Formulário de credencial do OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Perfil de entidade OAuth	(Para Gráfico) Perfil de entidade de gráfico identificado. (Para REST) Perfil de entidade REST identificado.

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

> **Nota:** Para obter mais informações sobre entidades, aliases de conexão e credencial, consulte Configurar a conexão de assinatura do site raiz do Graph do SharePoint e o registro de alias de credencial .

Conexão

9. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**e clique **em Novo** para criar conexões HTTP(s) para o **Graph** ou **REST**a seguir.

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome: qualquer nome de sua escolha para o gráfico	Nome: qualquer nome de sua escolha para REST
Credenciais: selecione as **credenciais**do gráfico	Credenciais: selecione as **credenciais**REST
Alias de conexão: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph`	Alias de conexão: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline`
URL de conexão: `https://graph.microsoft.com/v1.0/`	URL de conexão: `https://`<Host URL of your SharePoint instance> /
Domínio: global	Domínio: global

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte Conexões e credenciais e Criar uma conexão HTTP(s) .

Locatários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Navegar até **Microsoft SharePoint Online** > **Locatários.**

    a. Clique **em Novo** para criar conexões **de Gráfico** ou **REST**.

    b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão de locatário

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Alias	Para gráfico: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph` Para REST: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline`
URL raiz do SharePoint	URL raiz como<SiteName> `.sharepoint.com`
ID de locatário	ID de locatário necessário para a conexão Graph ou REST.
Domínio	Global

    c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

    Para obter mais informações, consulte Definir locatários , Configurar a conexão de assinatura do site raiz do Graph do SharePoint e o registro de alias de credencial e Criar aliases para vários locatários

Certificados

11. Navegar até **Definição do sistema** > **Certificados** > **Certificado do Microsoft SharePoint Online**.

    a. Anexe o certificado Java Key Store gerado por arquivo no portal do Azure AD.
    Para obter mais informações, consulte Anexação de um certificado Java Key Store .

    b. Atualize a senha do armazenamento de chaves com a senha do arquivo `Java Key Store (.jks).`

    c. Atualize o tipo para o armazenamento de chaves Java.

    d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

    Para obter mais informações, consulte Configurar a conexão de assinatura do site raiz do Graph do SharePoint e o registro de alias de credencial .

Chaves JWT

12. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Chaves JWT** > **Chaves JWT do Microsoft SharePoint Online**.

    a. Atualize a chave de assinatura com a senha do arquivo de `certificado (.cer).`

    b. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

13. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT** > **Provedor JWT do Microsoft SharePoint Online**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Atualize a declaração **de auditoria** com `https://login.microsoftonline.com/`<Tenant-id> /oauth2/token .

b. Atualize a **emissão** e **a subdeclaração** com as respectivas IDs de cliente nos registros do app do Azure AD.

c. Clique em **Salvar**.

Conexão

14. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

a. Abra o registro de conexão REST e, na guia **Atributos**, especifique a **impressão digital**do certificado codificado em Base64.

> **Nota:** O valor da impressão digital do aplicativo do SharePoint é codificado em hexadecimal. Codifique o mesmo no formato Base64 no registro de conexão.

b. Selecione a seguinte opção **de Credenciais** :

- (Para **Graph**): navegue até a tabela [Credentials] (oauth_2_0_credentials), abra **Graph**e clique em **Obter token OAuth**.

  Certifique-se de fazer login na sua instância Microsoft SharePoint com as credenciais do usuário que você criou para obter o token OAuth para a conexão do Graph. Armazene as credenciais na instância.

- (Para **REST**): vá para a tabela [Credentials] (oauth_2_0_credentials), abra **REST**e clique em **Obter token OAuth**.

  Certifique-se de fazer login na sua instância Microsoft SharePoint com as credenciais de administrador do locatário para obter o token OAuth para a conexão REST. Armazene as credenciais na instância. Valide a credencial para evitar falhas de configuração.

c. Clique em **Salvar**.

Domínios confiáveis

15. Acesse a tabela **Domínios confiáveis** (sn_ais_spoke_trusted_domains) e clique em **Novo** para criar um registro de domínio.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de domínio

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Domínio	<Host URL of your <a id="x1">[] locatário>.Microsoft SharePoint

b. Clique em **Salvar**.
Para obter mais informações, consulte Configurar o Pesquisa com IA spoke .

> **Nota:** Certifique-se de criar um registro de domínio confiável para cada locatário, quando houver vários locatários.

Usuário de ingestão do SharePoint

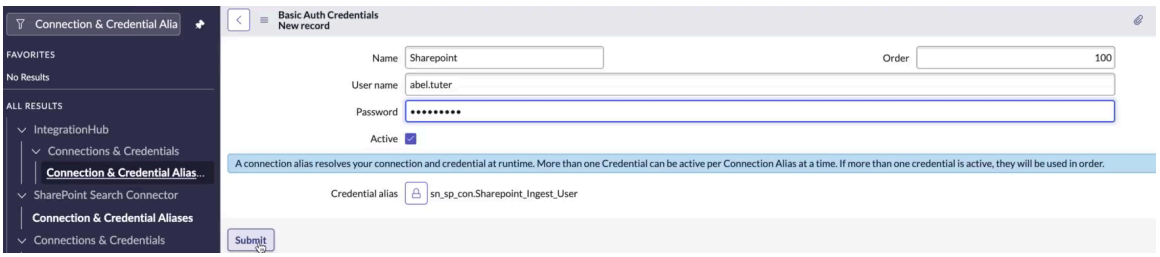
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** > **Usuário de ingestão do SharePoint** (sn_sp_con.Sharepoint_Ingest_User).

    a. Clique em **Novo** em **Credenciais** para criar uma **credencial de autenticação básica** para ingerir conteúdo externo pelo AIS.

    b. Especifique o **Nome de usuário** e **a Senha** do usuário (sys_user) que tem a função **ais_external_content**.



    Nota: Na captura de tela de exemplo, o usuário `abel.tuter` é o sys_user que tem a função ais_external_content atribuída.

    c. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações, consulte Criar aliases para vários locatários .

    d. Configure a conexão do servidor da Pesquisa com IA antes de prosseguir com as próximas etapas.

    A configuração do Entity View Action Mapper (EVAM) está disponível por padrão com Central do funcionário - Pro versão 32.0.

    Para obter mais informações sobre a definição do EVAM, consulte Crie uma definição de ação do EVAM e Criar uma exibição de lista de várias fontes de dados no mapeador de ações de exibição de entidade .

Resultados
Sua configuração está concluída.

O que Fazer Depois
Indexe os sites para pesquisa. Para obter mais informações, consulte Indexar sites para pesquisa.

Indexar sites para pesquisa

Configure o Conector de pesquisa do SharePoint Online para rastrear o conteúdo de sites, subsites, unidades qualificados e muito mais.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem um conhecimento básico da funcionalidade Microsoft Azure e Microsoft SharePoint.
- Trabalhe com um administrador Microsoft SharePoint para entender o conjunto de sites para indexação.
- Ative Conector de pesquisa do SharePoint Online no armazenamento ServiceNow.

Função necessária: sn_sp_con.admin ou administrador

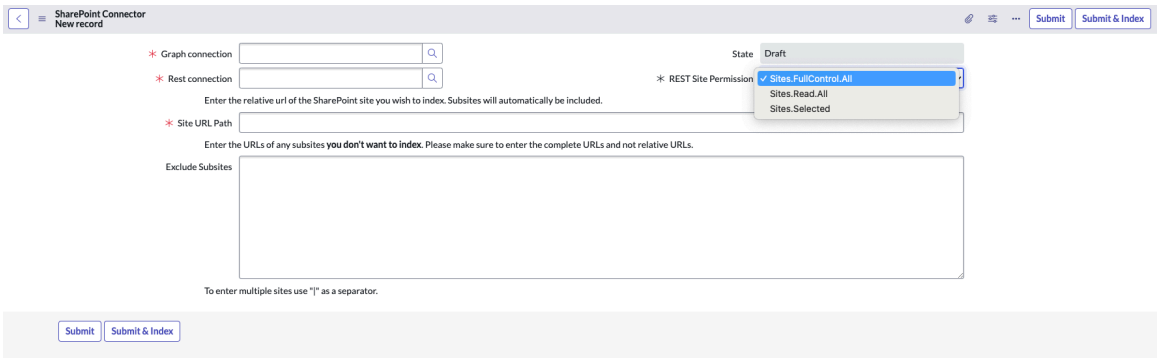
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.

Detalhes do conector



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes de mapeamento de conexão

Campo	Descrição
Conexão do Graph	Conexão para gráfico. Use o registro de locatário do gráfico.
Conexão REST	Conexão para REST. Use o registro de locatário REST.
Caminho de URL de site	Valor da URL relativa do site Microsoft SharePoint para indexação. Por exemplo, se a URL do site for https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefins , a URL relativa do site será `Company/Medicalbenefis`. **Nota:** Este URL faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Os subsites são indexados automaticamente. Consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados de pesquisa.
Estado	Estado da indexação.
Permissão do site REST	Use uma das seguintes permissões de site para gerenciar o acesso ao SharePoint. ◦ **Sites.FullControl.All**: fornece o controle total dos sites do SharePoint para o usuário conectado. Sites, subsites, arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção. ◦ **Sites.Read.All**: fornece somente o acesso de leitura aos arquivos para o usuário conectado. Esta opção é o valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	padrão. Somente arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção. ◦ **Sites.Selected**: fornece o controle de site selecionado com funções selecionadas para os usuários. Somente arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção.
Função do site	Use uma das seguintes opções para gerenciar o controle de acesso. ◦ **Controle total** ◦ **Leitura** ◦ **Gravar** Este campo aparece somente quando **Sites.Selected** é selecionado em **Permissão do site REST**.
Excluir subsites	Lista de URLs que foram excluídos da indexação. Esses URLs não são indexados pela Pesquisa com IA e não são exibidos nos resultados da pesquisa. Você pode adicionar vários sites com | como separador. Insira os URLs de todos os subsites que você não deseja indexar. **Nota:** Certifique-se de especificar os URLs completos e não os URLs relativos.

4. Clique em **Enviar e indexar** para validar e começar a indexar o site.
   Quando você envia o site, a indexação inclui os subsites relacionados.
5. Rastreie o andamento da indexação a partir do estado do registro **do conector de pesquisa**.
6. Prossiga para ver a lista relacionada de **Sites indexados**.
   A lista de sites indexados contém as seguintes informações:

Formulário de site indexado

Campo	Descrição
Nome	Nome do subsite.
Nome de exibição	Nome de exibição do subsite.
URL da web	URL da Web do site Microsoft SharePoint.
Descrição	Descrição do subsite.
Estado de busca de subsites	Status do rastreamento do subsite, como **Pendente** e **Concluído**.
Estado de busca das unidades	Status do rastreamento de unidades, como **Em andamento** e **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	Status geral do rastreamento.
Marcado para exclusão	O valor é **falso** para manter o subsite. O valor é **Verdadeiro** para excluir o subsite.

Para saber mais sobre como excluir sites, consulte Excluir sites da indexação.

Resultados
Os sites, subsites, pastas e arquivos são indexados e exibidos nos resultados da pesquisa. Use filtros para verificar o andamento e gerenciar o status de indexação navegando até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Sites do SharePoint**.

Depois que a indexação do site estiver concluída, você poderá pesquisar e descobrir o conteúdo do site em vários canais, como Central de serviços ao funcionário, Portal de serviços, App Now Mobilee Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados de pesquisa.

O que Fazer Depois
Remover índice: selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

Excluir sites da indexação

Indexe sites e subsites seletivamente excluindo alguns URLs e subsites, que têm informações confidenciais.

Antes de Iniciar
Especifique uma lista de subsites que você deseja excluir da indexação Conector de pesquisa do SharePoint Online. Trabalhe com um administrador Microsoft SharePoint para entender o conjunto de sites a serem excluídos da indexação.

Função necessária: administrador da Pesquisa com IA

Procedimento
1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.
3. Siga as instruções Indexar sites para pesquisa.
4. Especifique a lista de URLs no campo **Excluir subsites**.

> **Nota:** Especifique as URLs completas e não as URLs relativas. Você pode adicionar vários sites com | como separador.

Resultados
Esses URLs não são indexados pela Pesquisa com IA e não são exibidos nos resultados da pesquisa.

O que Fazer Depois
Remover índice: selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

Tradução automática

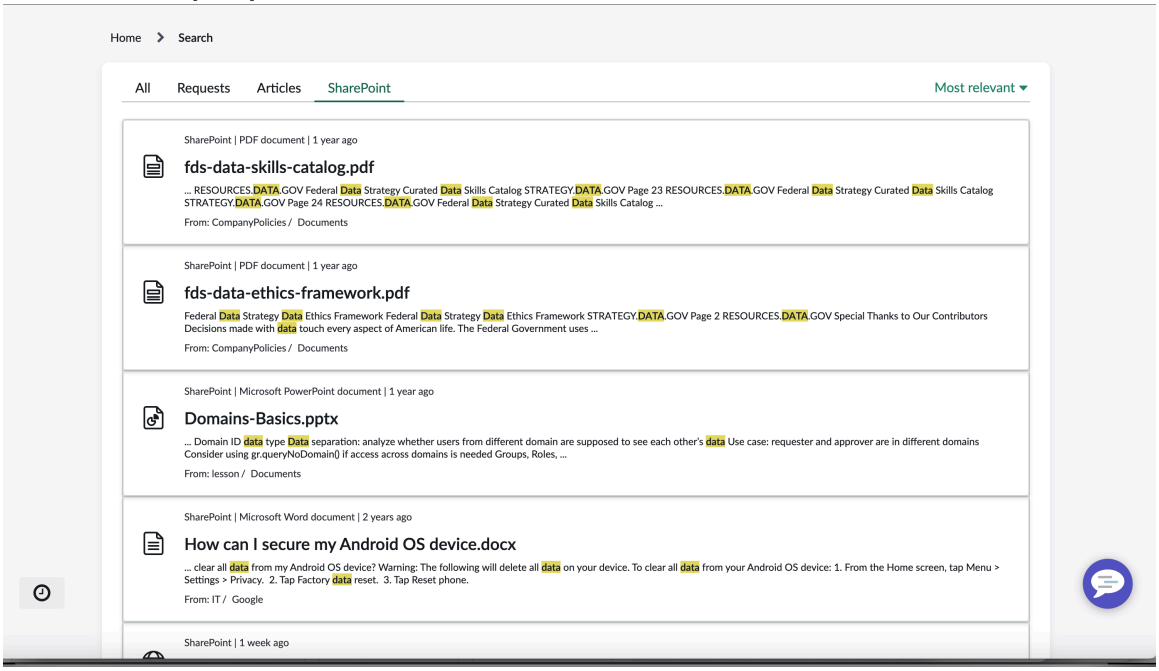
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados de pesquisa

Saiba mais sobre as pesquisas Conector de pesquisa do SharePoint Online e os resultados exibidos para suas solicitações de pesquisa.

Este exemplo mostra a página de resultados de pesquisa Conector de pesquisa do SharePoint Online. Com base nas suas configurações, o layout e a aparência podem ser diferentes. Para obter mais informações, consulte Exibir configurações, exibir modelos e pacotes de configuração do EVAM .

Resultados da pesquisa



Para obter mais informações, consulte a página Como usar a Pesquisa com IA .

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Os tópicos de referência da aplicação fornecem informações adicionais sobre as configurações Conector de pesquisa do SharePoint Online, tipos de conteúdo e recursos.

Restrições de rastreamento

Para obter mais informações sobre tipos de rastreamento, consulte Microsoft SharePoint tipos de rastreamento.

- O tempo de rastreamento pode variar, de acordo com o tamanho do conteúdo.
- Os documentos ficam disponíveis para pesquisa após um rastreamento bem-sucedido. Para obter mais informações sobre tipos de rastreamento, consulte Microsoft SharePoint tipos de rastreamento.

Nota: Para obter as informações mais recentes sobre os tipos de conteúdo e restrições, consulte a documentação Pesquisa com IA .

Frequência de trabalhos agendados

A frequência de trabalhos agendados padrão é definida para maximizar o desempenho. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar permissões de arquivo

Quando a ação Pesquisar permissões de arquivo retorna uma matriz em branco ou nula, você pode enfrentar problemas de acesso. Para resolver o problema de acesso, use o tipo Credenciais do cliente em vez do Código de autorização e forneça as permissões de API no nível da aplicação em que o tipo é aplicação. Para obter mais informações, consulte KB1642515 .

Tipos de conteúdo

- Os tipos de conteúdo compatíveis com Pesquisa com IA são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online.
- Aplica-se o tamanho máximo de arquivo Pesquisa com IA de 25 MB.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.

Reduza o valor do tamanho do lote e o tempo de execução

A propriedade *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* controla o tamanho do lote no SharePoint e o valor padrão é 200. Você pode atualizar este valor para reduzir o tamanho do lote e o tempo de execução dos fluxos de índice. Navegue até Propriedades do sistema *sys_properties_list.do*, pesquise por *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* e reduza o valor.

Permissões delegadas e permissões da aplicação

Quando você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas de um documento, certifique-se de selecionar **Permissões da aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em Configurar o locatário Microsoft SharePoint. Os administradores podem limitar a indexação somente das versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos inacabados não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

Microsoft SharePoint tipos de rastreamento

O rastreamento reúne o conteúdo para pesquisa. Para recuperar informações, a operação de rastreamento se conecta às fontes de conteúdo com o uso de conectores.

Para criar uma experiência de pesquisa moderna, o sistema de pesquisa primeiro tem que rastrear o conteúdo de várias fontes de conteúdo. Em fontes de conteúdo, especifique o tipo de conteúdo, os URLs iniciais e a profundidade do conteúdo a ser indexado.

Depois de recuperar o conteúdo, o componente de rastreamento passa os itens rastreados para o componente de processamento de conteúdo.

- **Rastreamento completo**: rastreia, processa e indexa todos os itens na origem do conteúdo, independentemente do último status de rastreamento.
- **Rastreamento incremental**: rastreia, processa e indexa somente os itens recém-criados, alterados ou atualizados desde o último rastreamento. Esta opção leva menos tempo e reindexa somente as mudanças.

Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos agendados

Crie um trabalho agendado para buscar cada entidade, como sites, unidades, metadados de arquivo e conteúdo de arquivo.

É possível mudar a frequência dos trabalhos agendados. A lista de trabalhos agendados é a seguinte:

- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir sites
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir unidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir arquivos
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: índice de conteúdo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: excluir conteúdo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: renovar assinatura
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: verificar status do conector
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: extração incremental
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: processar notificação
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir permissões
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: inserir novos usuários

Nota: A frequência padrão dos trabalhos agendados é definida para maximizar o desempenho.

Formulário de conexão de gráfico

A seguir estão os campos disponíveis no formulário de conexão do Graph para criar uma conexão do Graph para configuração de conectividade Microsoft SharePoint.

Formulário de conexão de gráfico

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a conexão do gráfico.
ID de cliente	ID de cliente da sua aplicação.
Segredo do cliente	Segredo do cliente da sua aplicação.
Tipo de concessão padrão	Para permissões delegadas, o código de autorização fornecido para acesso automático aos usuários. Para permissões da aplicação, as credenciais do cliente são fornecidas para acesso automático aos usuários.
Aplicação	Global.
URL de autorização (somente para permissões delegadas)	`https://login.microsoftonline.com/`<Tenant ID> / oauth2/v2.0/authorize .
URL de revogação do token (somente para permissões delegadas)	`https://login.microsoftonline.com/`<Tenant ID> / oauth2/v2.0/token .
URL de Token	`https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> / oauth2/v2.0/token`
Redirecional URL	`https://`<ServiceNow instance URL> /oauth_redirect.do . Por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

Formulário de conexão REST

A seguir estão os campos disponíveis no formulário de conexão REST para criar uma conexão REST para a configuração de conectividade Microsoft SharePoint.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão REST

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a conexão REST.
ID de cliente	ID de cliente da sua aplicação.
Segredo do cliente	Segredo do cliente da sua aplicação.
Script da API OAuth	`OAuthUtilSPJWTOnline` Um script de API OAuth facilita a autenticação e a autorização para acessar uma API usando o protocolo OAuth.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente.
Aplicação	Global.
URL de Token	Indica a URL do token, por exemplo, `https://login.microsoftonline.com/`<Tenant ID> /oauth2/token
Redirecional URL	Indica a URL de redirecionamento da instância da ServieNow `http[s]://`<servienow-instance> :<port> /oauth_redirect.do . Por exemplo, `http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do`.

Domain Separation e Conector de pesquisa do SharePoint Online

Domain Separation não é compatível com Conector de pesquisa do SharePoint Online .

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Conector de pesquisa do SharePoint Online ouverview

Conector de pesquisa do SharePoint Online permite que seus funcionários pesquisem e descubram conteúdo da plataforma ServiceNow®. A indexação de conteúdo de vários sites permite que você encontre as respostas certas por meio de Central de serviços ao funcionário, App Now Mobilee Virtual Agent.

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.